

**Questions à Jean-François Nogier, Usabilis**  
**ILEC Multimedia – 16 septembre 2007**

1/ *Quels sont les savoirs et les compétences nécessaires pour exercer le métier de consultant ergonomiste ?*

Ecoute et créativité sont, à mon avis, les deux qualités principales d'un consultant ergonomiste.

L'écoute permet de comprendre exactement les besoins et les attentes non seulement des utilisateurs, mais aussi des équipes de développement et de marketing avec lesquelles le consultant travaille.

La créativité aide à trouver des solutions et des compromis afin de satisfaire les différents acteurs du projet.

2/ *L'utilisabilité est une démarche « centrée utilisateur ». Que recouvre cette expression ?*

Cela signifie que l'utilisateur doit être « au centre » du processus de conception du produit.

Initialement, c'est l'analyse des besoins des utilisateurs et du contexte dans lequel ils doivent utiliser le produit qui permet d'identifier les fonctionnalités à mettre en œuvre.

Cette première phase, appelée « Observation », permet de définir l'utilité du produit.

Ensuite, les différents choix de conception doivent être pondérés au regard de leur impact sur le comportement de l'utilisateur lorsqu'il se sert du produit. Une première version du produit est conçue. C'est la phase de « Conception ».

Finalement, la qualité du produit est évaluée en plaçant l'utilisateur en situation d'utilisation réelle du produit. C'est la phase « Evaluation » pendant laquelle sont conduits des tests qui permettent de vérifier que le produit répond aux exigences initiales d'ergonomie.



Les 3 phases de la démarche « centrée utilisateur »

3/ *Quels sont les avantages induits par la prise en compte de l'utilisabilité ?*

Les avantages sont nombreux. Ils donnent un véritable avantage concurrentiel aux entreprises qui mettent en œuvre la démarche ergonomique. C'est la raison pour laquelle elle est intégrée dans les processus de conception de la plupart des grands éditeurs de logiciel et les sites web les plus connus : Microsoft, Apple, Macromedia, Amazon, Google ou Yahoo !

Les principaux avantages sont :

- La **réduction des risques** lors de la phase de spécification du produit. La démarche permet de vérifier rapidement l'utilisabilité du produit avant de le lancer sur le marché.
- Une **augmentation des ventes** car, au-delà de l'argument marketing de simplicité ou de facilité d'utilisation, un produit facile à utiliser est préféré des consommateurs. C'est un facteur de confiance qui va permettre de fidéliser le client de la marque.
- Un **gain de productivité** pour les utilisateurs finaux. Une interface conçue selon une démarche ergonomique sera plus rapide à utiliser, plus simple à apprendre et minimisera le risque d'erreur.
- Une **réduction des coûts de maintenance** corrective générés par un manque d'implication des utilisateurs finaux dans les phases de définition.

Pour plus de détails sur les bénéfices de la méthode ergonomiques, voir également <http://www.usabilis.com/questce/benefices-ergonomie.htm>

#### *4/ Pourquoi faire appel à un consultant externe aux équipes de conception et de réalisation ?*

Faire appel à un conseil externe apporte un œil neuf sur le projet, un point de vue objectif qui permet d'aborder sous un nouvel angle la problématique de l'interface, généralement source de débats et d'incertitudes.

Sur un projet, l'arrivée d'un consultant extérieur est comme une bouffée d'oxygène qui permet de débloquer la situation. En effet au bout d'un certain temps, les équipes manquent de recul. Il est nécessaire de regarder le problème d'une autre manière. Le consultant ergonomiste apporte ce nouveau point de vue et surtout des méthodes nouvelles qui vont garantir des résultats concrets s'appuyant sur les retours des utilisateurs finaux.

#### *5/ Quel est le meilleur moment pour l'intervention d'un ergonomiste ?*

Plus l'ergonomiste intervient tôt dans le projet, plus le retour sur investissement (ROI) est important. En effet, les choix initiaux, pendant la phase de spécification, vont conditionner en grande partie le coût du projet. C'est donc pendant les phases dites « amonts » qu'il est particulièrement important de prendre en compte la dimension « utilisabilité » afin de s'assurer dès le démarrage, que les besoins et les attentes des utilisateurs finaux, c'est à dire les clients, sont pris en compte.

#### *6/ Quel est le rôle et le niveau d'implication de l'ergonomiste dans les différentes étapes d'un projet ?*

L'ergonomiste intervient principalement dans la phase de spécification pour aider à la conception du produit. On distingue généralement 3 types d'intervention :

### **Analyse du besoin / Ciblage du produit**

Il s'agit d'identifier le besoin des utilisateurs finaux en menant des observations sur leur lieu de travail, lorsqu'ils se servent du produit. Les observations sont généralement complétées par des interviews ou des *focus group* qui vont permettre d'identifier précisément l'attente des utilisateurs visés

Ce premier type d'intervention est généralement conduit en collaboration avec les équipes marketing.

### **Design d'interface / Maquettage**

Sur la base de l'analyse du besoin, l'ergonome conçoit une maquette de l'interface qui va permettre à l'équipe de visualiser concrètement le rendu du produit et la navigation dans l'interface. Eventuellement, l'ergonome construit pendant cette phase l'architecture de l'information du produit (voir la méthode du tri par carte

<http://www.usabilis.com/methode/tri-par-carte.htm>).

### **Test utilisateur**

Ce troisième type d'intervention consiste à mettre en œuvre un test utilisateur sur un prototype réaliste du site ou du logiciel.

L'ergonome définit le protocole de test et le scénario d'utilisation afin de répondre aux questions que se pose l'équipe produit et pour mettre en évidence les problèmes d'utilisabilité de l'interface.

Suite au test, il propose des solutions pour corriger les problèmes identifiés et modifie en conséquence le design de l'interface.

Pour plus de détail sur la méthode du test utilisateur, voir

<http://www.usabilis.com/methode/test-utilisateur.htm>.

### *7/ Comment mettre d'accord tous les intervenants ?*

C'est le point de vue utilisateur qui permet de concilier les opinions de chacun.

En effet, les acteurs d'un projet sont nombreux et leurs compétences sont variées. Mais les enjeux et les objectifs ne sont pas les mêmes pour tous. Il est donc rare qu'ils aient la même opinion sur l'interface.

Qui plus est, chacun pense avoir raison et détenir la vérité en matière d'interface. En effet, nous sommes tous utilisateur et nous avons tous un avis sur ce qui rend une interface facile à utiliser. Mais force est de constater que nos avis divergent.

Néanmoins tous les acteurs du projet cherchent à satisfaire l'utilisateur final. Il faut s'appuyer sur cet objectif commun. Des retours clairs et factuels sur le comportement des utilisateurs vont permettre à l'ergonome de faire converger les différentes opinions des membres de l'équipe.

Voir à ce sujet l'article « L'utilisateur moyen n'existe pas »

<http://www.usabilis.com/articles/2003/utilisateur-moyen.htm>

*8/ La notion de satisfaction ne suffit-elle pas à réconcilier le designer et l'ergonome ?*

Oui, le critère de satisfaction qui mesure la façon dont l'utilisateur apprécie l'interface permet au designer et l'ergonome de trouver un terrain d'entente.

En effet, une interface ergonomique est aussi une interface agréable à regarder et à utiliser. Satisfaction et performance sont liés. Apple l'a bien compris en accordant une grande importance à la qualité graphique de son interface. Il a été montré que les utilisateurs étaient plus performants sur une interface qu'ils apprécient.

Voir à ce sujet l'article « Ergonomie et beauté des choses » de Amélie Boucher

<http://www.usabilis.com/articles/2004/ergonomie-et-beaute-des-choses.htm>

*9/ Comment évaluer les bénéfices de l'intervention d'un ergonome ?*

Les bénéfices de l'approche ergonomique s'évaluent sur le long terme. Le retour sur investissement n'est pas immédiat, il ne peut être mesuré que lorsque le produit a été mis sur le marché.

Effectivement, la démarche ergonomique permet de réduire les risques dans la phase de spécification, elle diminue les retours en arrière mais elle ne permet pas de réduire le temps de développement proprement dit.

Par contre, le bénéfice à long terme est évident. La démarche ergonomique améliore la satisfaction de l'utilisateur final et garantit une fidélisation de la clientèle. Des marques comme Nokia, Sony, Apple ou Philips l'ont bien compris en intégrant des ergonomes dans les équipes de conception.

Il arrive aussi que le bénéfice soit immédiat. Ainsi IBM a vu ses ventes en ligne augmenter de 400% après la refonte de son site en 1999, et l'un de nos clients (pour des raisons de confidentialité, nous ne pouvons citer son nom) a divisé par deux le temps de traitement des dossiers administratifs après notre intervention.

*10/ Pouvez-vous nous livrer une bonne pratique liée à votre activité ?*

A mon avis, la meilleure pratique du métier de consultant ergonome est de savoir se remettre en question. Pour cela, il importe de pouvoir prendre du recul sur l'interface, en observant les utilisateurs finaux.

L'ergonome doit, lui aussi, garder à l'esprit qu'il n'est pas l'utilisateur.

**Merci Jean-François Nogier d'avoir répondu à ces questions sur votre métier de consultant ergonome.**

## **Résumé**

Jean-François Nogier présente le métier de consultant ergonomiste et la démarche de conception ergonomique

### **Jean-François Nogier : consultant manager**

Jean-François Nogier a mené l'essentiel de sa carrière dans le domaine des interfaces homme-machine chez IBM et Thales. Il est consultant spécialisé en ergonomie informatique. Il enseigne l'utilisabilité à l'Université Paris Dauphine, à l'INT, l'ENST et Supélec. (voir <http://www.usabilis.com/livre/nogier.htm>)

### **La société : Usabilis**

Usabilis est le cabinet de conseil fondé par Jean-François Nogier en 2002. Usabilis accompagne les maîtrises d'ouvrage dans les phases de conception des logiciels et des services en ligne. (voir <http://www.usabilis.com/>)

### **L'ouvrage : Ergonomie du logiciel et design web, Le manuel des interfaces utilisateur**

*Ergonomie du logiciel et design web* est un guide de conception pour les interfaces homme-machine et les sites web.

Il donne les règles et les principes ergonomiques à prendre en compte à chaque étape de la conception de l'interface utilisateur, qu'il s'agisse d'un logiciel ou d'un site internet.

La première partie traite des composants logiciels de l'interface homme-machine. La seconde aborde le design des sites et présente les différents éléments de la page web. La dernière partie introduit la démarche de conception 'centrée utilisateur'. (voir <http://www.usabilis.com/livre/ergonomie-logiciel-design-web.htm>)