

Interview Interactions Digitales - Romaine Klein – 10 janvier 2017

*Bonjour Jean-François,
Pouvez-vous nous présenter Usabilis ?*

Usabilis (<http://www.usabilis.com/>) est une agence de **conseil en ergonomie digitale (UX)**. Nous accompagnons les grands comptes et les éditeurs de logiciel dans la conception des produits digitaux. Nous intervenons en amont lors de la conception du produit ; nous spécifions exactement ce que sera le produit, en particulier son interface digitale.



Nous sommes l'une des rares agences en France à proposer une **prestation complète en UX (User Experience)**. Différents profils de consultants interviennent chez nos clients : ethnologues, ergonomes et designers. Notre méthode de conception centrée utilisateur, validée par le ministère de la Recherche, nous permet de garantir à nos clients non seulement l'intuitivité de l'interface que nous concevons, mais aussi le fait que le produit réponde à des besoins émotionnels fondamentaux.

En effet, chez Usabilis, nous sommes convaincus qu'**un produit qui marche est un produit qui répond aux besoins émotionnels de ses utilisateurs**. Ces besoins (ex. appartenance, sécurité, plaisir, etc.) dépendent du contexte d'usage du produit et du profil des utilisateurs. Notre démarche scientifique permet aux maîtrises d'ouvrage de mieux comprendre ce qui va rendre le produit attrayant et intuitif. Elle permet aux chefs de produit de conduire la phase de réalisation sur une base solide.

Par rapport à un projet classique où l'on adapte le produit par itérations successives, notre démarche fait gagner au moins 30% de temps avant le lancement du produit.

Comment l'ergonomie d'un site web influence-t-il les internautes ?

L'ergonomie d'un site influence fortement l'acte d'achat. On considère qu'environ **70% des utilisateurs quittent un site web à cause d'une mauvaise expérience.**

Des problèmes de navigation liés à une mauvaise catégorisation des produits vont rendre difficile l'accès à la fiche produit. La fiche produit est essentielle car c'est elle qui doit convaincre l'internaute d'acheter. Pour cela, elle doit parler à l'utilisateur et lui fournir les informations qu'il recherche. L'ergonomie du panier est également importante. Mais c'est surtout lors de la dernière étape du tunnel d'achat que les utilisateurs abandonnent. Cette dernière étape doit être la plus simple possible, la plus courte et mettre l'utilisateur en confiance.

Comment appréhendez-vous l'expérience utilisateurs sur internet ?

Le principal outil que nous utilisons pour appréhender l'expérience utilisateur est le **test utilisateur** (<http://www.usabilis.com/expertise/etudes-utilisateurs/test-utilisateur/>). Le test utilisateur consiste à mettre en situation de véritables utilisateurs sur le site web. Nous les plaçons dans une situation réelle d'usage afin d'observer concrètement la manière dont il se servent du site.



Grace à notre laboratoire de test, nous observons les utilisateurs, les questionnons et

recueillons leur perception du site. De cette manière, nous comprenons les processus cognitifs et émotionnels liés à l'acte d'achat et optimisons le site avec nos clients sur des bases objectives.

Nous complétons généralement cette démarche qualitative par un suivi des mouvements oculaires (eye-tracking) ainsi que des outils d'analyse quantitative comme les données Analytics ou le A/B testing.

Comment votre expertise collabore avec le département de la relation client ?

Bien entendu, l'expérience utilisateur (UX) est un élément clé de l'expérience client (CX). C'est pourquoi, nous collaborons étroitement avec le département relation client. Notre démarche d'optimisation de l'expérience utilisateur va compléter et s'appuyer sur la stratégie client mise en oeuvre.

Le département relation client est généralement le premier impacté par les optimisations UX que nous réalisons. Le **nombre d'appels à la hotline se réduit notablement** suite à notre intervention car le produit devient plus intuitif, plus facile à utiliser. Le client final peut s'en servir seul sans faire appel à la hotline.

Enfin vos actualités pour la fin d'année 2016 et début 2017 ?

Fin 2016, nous avons publié la 6ème édition de notre ouvrage « UX Design et Ergonomie des interfaces » (<http://www.usabilis.com/societe/livre-ergonomie-interface/>), un des **10 premiers ouvrages les plus vendus** dans les catégories Multimédia/Graphisme et Systèmes d'information sur Amazon. Ce succès montre l'intérêt de la communauté internet et logiciel pour ce sujet.



En 2017, nous continuons d'accompagner nos clients dans la conception de leurs nouvelles applications. Tous les jours, nous sommes sollicités par des éditeurs de logiciel qui souhaitent que nous les aidions à améliorer l'expérience utilisateur de leur produit.

Parallèlement, nous conduisons des études sur les **nouveaux paradigmes d'interaction** ; *wearable interfaces*, IoT, interfaces invisibles, etc. afin de pouvoir transmettre à nos clients une vision pérenne de l'expérience utilisateur qui s'inscrira dans les futures tendances en matière d'interaction et d'usage.

Jean-François Nogier
Usabilis