

Interview Jean-François Nogier pour bloguxdesigner.fr - Avril 2017

Avez-vous un conseil pour les jeunes UX designer ?

Le conseil que je donnerais aux jeunes UX Designers, c'est qu'ils soient prêts à **se remettre en question** !

Lorsqu'on fait de l'UX, qu'on conçoit pour des êtres humains, il n'y a ni vérité absolue, ni certitude, et surtout pas d'*a priori*. Nous ne pouvons pas aborder un design avec des idées préconçues, car le propre de la démarche UX c'est que le design résulte de l'étude des utilisateurs, de leur activité et du contexte dans lequel ils la réalisent.

Qu'il ne pense pas que l'UX c'est une question de talent, qu'il a lui la chance de mieux savoir ce dont les utilisateurs ont besoin. L'UX c'est avant tout une démarche méthodologique rigoureuse qui permet de concevoir un service adapté au besoin des utilisateurs et à leur contexte d'utilisation.

Qu'il ne commette pas l'erreur si souvent rencontrée qui consiste à penser qu'après tout l'UX c'est du bon sens ou bien encore une question de tendance, qu'une interface performante, c'est l'interface qu'il souhaite (lui, UX designer).

L'UX c'est faire preuve d'empathie, **oublier ses préjugés pour n'écouter que les utilisateurs**.

Peu importe ses propres goûts, ou encore les tendances du moment, pour être un bon UX Designer, il faut savoir écouter et comprendre les utilisateurs. C'est ainsi qu'il concevra une interface durable au delà des effets de mode.

Qu'est-ce que cela signifie et que faut-il pour être un grand UX designer ?

Pour être franc, je ne sais pas ce que signifie « grand UX designer » ! Qu'est-ce qu'un grand UX design ? Un design n'est pas intrinsèquement bon ou mauvais. La qualité de l'expérience utilisateur (UX) dépend du contexte d'usage et des utilisateurs visés. Un même design peut sembler **évident pour certains et compliqué pour d'autres**.

Mais pour répondre à votre question, je dirais qu'un grand UX designer sait concevoir le design qui va permettre aux utilisateurs visés de réaliser leurs tâches efficacement dans le contexte qui est le leur.

Bien maîtriser l'UX Design, c'est le résultat d'une pratique régulière de la conception des interfaces, et c'est aussi faire preuve de créativité, d'écoute et d'empathie.

Comment en êtes-vous venu à travailler dans le domaine de l'UX design ?

J'ai un background technique, acquis principalement chez IBM. Je suis venu à l'UX car j'étais persuadé que l'informatique devait avant tout **servir l'humain**. Dans mon premier job, au Centre Scientifique IBM, j'ai conduit des recherches en informatique linguistique. J'ai conçu un algorithme de production automatique de langage capable de choisir ses mots, ses tournures

de phrases et d'appliquer les règles de grammaire de notre langue, comme nous le faisons lorsque nous écrivons.

C'est en arrivant chez Thales, dans une équipe de recherche en interaction homme-machine, que je me suis intéressé à la manière dont l'être humain interagit avec le système informatique et, surtout, en quoi les logiciels que nous développons pouvait lui apporter quelque chose, l'aider dans sa tâche quotidienne.

C'est dans ce contexte que j'ai commencé à intervenir comme expert en ergonomie pour le groupe Thales, travaillant sur de nombreux projets à la fois civils et militaires pour les différentes entités du groupe.

De projet en projet, j'ai mis en place une démarche méthodologique 'centrée utilisateur' (on ne parlait pas d'UX à l'époque ;). Cette démarche (analyse de l'activité, maquettage, test utilisateur) nous a permis d'obtenir de très bons résultats en terme de satisfaction client. Elle a aussi permis aux équipes de développement de partir sur des bases solides, limitant ainsi les risques dès le début du projet.

Parallèlement, je suivais les travaux conduits en France et aux États-Unis sur l'ergonomie digitale et les méthodologies centrées utilisateurs par Don Norman, Jakob Nielsen, Alan Cooper, Bill Buxton, etc. Un nouveau domaine était en train de naître, c'est ce que nous appelons maintenant l'UX.

Finalement, j'ai monté Usabilis en m'appuyant sur ces méthodes. Et c'est ainsi que maintenant et depuis plus de 15 ans nous accompagnons les entreprises sur les questions d'UX.

Quel est le projet le plus intéressant sur lequel vous avez travaillé ?

Chez Usabilis, j'ai eu la chance d'intervenir sur de nombreux projets dans des contextes très variés pour la plupart des grands groupes français, mais le projet qui m'a le plus marqué est l'un des premiers projets sur lequel je suis intervenu en tant qu'expert en ergonomie. Il s'agit de la conception de l'interface du système ODS France qui est le logiciel utilisé par **les contrôleurs aériens français** pour guider les avions qui traversent notre espace aérien.

C'est une interface complexe utilisée par un binôme de contrôleurs travaillant en équipe dans une salle de contrôle, un gros projet de développement avec une équipe importante travaillant sur un ensemble d'applications diverses qu'il a fallu mettre en cohérence tout en découvrant un métier complexe et passionnant. A mes yeux, c'est ma plus belle expérience en termes de conception d'interface.

Le résultat a été une interface relativement épurée mais très fonctionnelle de manière à pouvoir être utilisée 24h sur 24, 7 jours sur 7 par les contrôleurs. Cette interface est encore utilisée aujourd'hui par les contrôleurs français. Comme quoi, **l'UX est synonyme de pérennité !**

A qui s'adresse le livre ?

« UX Design et Ergonomie des interfaces » est destiné à toutes les personnes impliquées dans la conception des produits digitaux. L'ouvrage représente pour eux une source de recommandations et de conseils pour concevoir une expérience utilisateur intuitive.

L'ouvrage est facile d'accès. Il touche un public très large. Il ne s'adresse pas uniquement aux spécialistes de l'UX. Il est lu par tous les métiers intervenant dans la conception, depuis le product manager jusqu'à l'intégrateur, mais également par les acteurs du marketing.

En effet, l'UX et le marketing ont toujours été étroitement liés. Le marketing a compris qu'un produit qui n'est pas conçu de manière centrée utilisateur est un produit qui ne fonctionne pas. Les marketeurs trouvent donc dans « UX Design et Ergonomie des interfaces » les principes d'ergonomie sur lesquels ils peuvent s'appuyer pour concevoir un produit performant.

Nous-même, UX designers, nous ne nous intéressons plus seulement à la conception des écrans. L'interaction est devenue ubiquitaire. De nos jours, l'utilisateur n'interagit plus sur un seul device. Son expérience se construit sur plusieurs appareils. Le paradigme de l'interaction homme-machine a changé. Désormais, c'est l'expérience qui prime et pas l'appareil. Notre métier a donc changé. Nous ne concevons plus seulement des interfaces, mais bien une expérience globale ; **nous concevons un service.**

Jean-François Nogier

7 avril 2017

A propos d'Usabilis

Usabilis accompagne les entreprises dans la conception des produits digitaux. Depuis l'idéation jusqu'au design graphique des écrans, les ergonomes et designers d'Usabilis vous aident à réaliser des applications intuitives et esthétiques.