

Interview M. Jean François Nogier, Directeur Usabilis, progiciels-mag.com - Novembre 2013

Que l'on parle de sites web ou de logiciel, **l'ergonomie** est un critère de plus en plus déterminant en matière d'**avantage concurrentiel**. Ainsi, des sites web à succès, tels que **Amazon**, ou plus récemment **Pinterest**, ou encore des produits phares tel que **l'iphone**, nous ont démontré ces dernières années l'importance de la qualité de l'interface homme / machine dans le succès d'un produit ou d'un service.

C'est pourquoi les éditeurs sont de plus en plus concernés par la **qualité des interfaces** de leurs logiciels et applications, qui se doivent d'être toujours plus **faciles à utiliser, intuitives et adaptées aux usagers**. Mais malgré cette prise de conscience, des interrogations subsistent. Certains aspects de l'ergonomie logicielle restent encore pour eux méconnus, et de ce fait, sous exploités.

Avec l'aimable participation de **M. Jean François Nogier**, consultant Ergonome et directeur de la [société Usabilis spécialisée en conseil en ergonomie et design d'interface](#), nous allons tâcher de répondre à quelques une des questions qui subsistent pour éditeurs de logiciels, concernant **l'ergonomie des interfaces** et ses **applications** possibles.

Faire appel à un ergonome

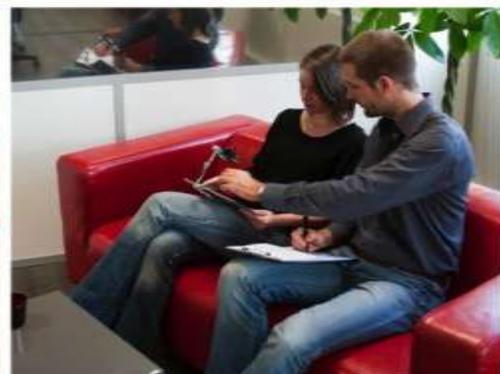
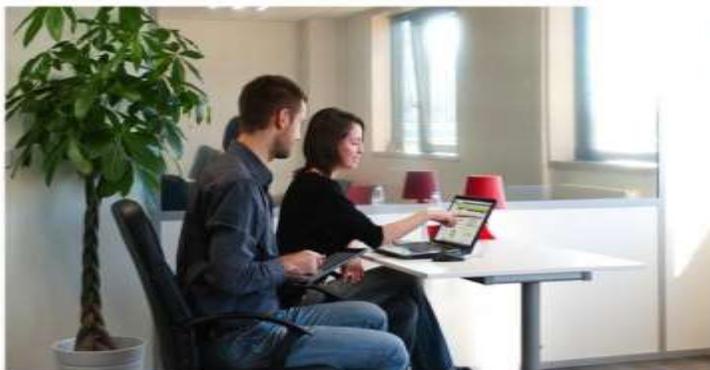
- **Dans le cadre de projets logiciels ou applicatifs, à quel moment les éditeurs font-ils généralement appel à vous ?**
- Les éditeurs font appel à nous dès le début du projet, c'est de cette manière que le ROI de notre démarche est le plus important. Lors de la phase de recueil du besoin et surtout au moment de la définition des spécifications détaillées, nous mettons en œuvre une démarche de maquettage et de test utilisateur qui permet de garantir que l'interface sera facile à utiliser et adaptée aux besoins des utilisateurs. Et cela, **avant même que la moindre ligne de code soit écrite !**
- **Quelle est votre typologie de clients ? Y a-t-il des secteurs qui font davantage appel aux ergonomes logiciel que d'autres ?**
- Non, le besoin est sensiblement le même partout. Néanmoins les objectifs sont différents. Dans le B2B, pour des applications professionnelles, notre apport permet d'**augmenter la productivité** des utilisateurs et donc la rentabilité de l'application. En B2C, une meilleure ergonomie permet de fidéliser les utilisateurs qui sont des clients et donc d'**augmenter la transformation**, et ainsi le chiffre d'affaire généré par l'application ou le site web.
- **Les méthodologies d'évaluation de l'ergonomie logicielle sont-elles les mêmes pour tous les secteurs ? (i.e : Pour des secteurs différents, utilisez-vous des méthodologies d'évaluation ou d'optimisation différentes ?)**

L'ergonomie des interfaces

- **L'internet mobile est en pleine expansion et le nombre des applications ne cesse de croître. Votre ouvrage intitulé Ergonomie du logiciel et design web s'appelle désormais**

“Ergonomie des interfaces”. Y a-t-il une différence entre l’ergonomie logicielle traditionnelle et l’ergonomie des applications utilisables aujourd’hui sur tous types de supports (tablettes, téléphone etc) ?

- Oui, l’ergonomie a évolué avec les nouveaux supports (tactile, mobile). Les règles et les principes de base restent les mêmes car ils s’appuient sur les capacités perceptives et cognitives de l’être humain, mais leur déclinaison sur les nouveaux supports est spécifique, c’est la raison pour laquelle nous avons appelé l’ouvrage « Ergonomie des interfaces » à partir de la 5^{ème} édition.
- En effet, nous proposons une démarche universelle qui s’applique de manière générale aux interfaces de communication entre une application informatique et son utilisateur, qu’il s’agisse d’une interface logicielle, web, tactile ou mobile.
- **Les solutions en mode Saas ou “full web” sont réputées comme étant plus ergonomiques par rapport aux logiciels traditionnels en mode client / serveur. Cela est-il vrai et si oui, a quoi cela est-il du ?**
- Non, c’est faux. Le mode SAAS ou « full web » sont des choix techniques. L’ergonomie est différente d’un logiciel traditionnel, mais elle n’est pas meilleure ou pire simplement parce que la technique de mise en œuvre a changé. C’est une conception méthodique de l’interface de l’application qui va rendre son ergonomie plus efficace ; qu’elle soit ensuite implémentée en client léger ou client lourd.



Application pratique et résultats

- **Peut-on distinguer l'amélioration de l'interface et du design d'une part, et les problématiques et besoins métier d'autres part ? Ou s'agit-il au contraire d'éléments indissociables, et si oui, pourquoi ?**
- Effectivement, l'interface, son design et les problématiques d'usage ou de métier sont **indissociables**, c'est un tout qui doit être conçu ensemble. L'objectif est bien d'adapter l'interface, son design, à l'usage qui en est fait.
- Refondre l'interface sans en connaître l'usage, serait comme repeindre une maison sans tenir compte des fenêtres ! ;)
- **Peut-on calculer le ROI d'une refonte d'interface ? De quelle manière ?**
- Il existe deux types de ROI.
- Celui que nous constatons tous les jours est le **gain lors de la phase de développement**. La démarche ergonomique, qui compte généralement pour 5 à 10% du cout global du projet, permet de **gagner environ 30%** sur l'ensemble du développement car le développement ne démarre que sur des bases solides validées par les utilisateurs grâce au maquettage et aux tests utilisateurs en amont.
- L'autre ROI est celui gagné une fois l'application en production, c'est-à-dire un gain en productivité pour les applis B2B et généralement **une diminution quasi-totale des coûts de formation**, ou bien un meilleur taux de transformation pour B2C et donc une augmentation du chiffre d'affaire.

Prospective

- **Interfaces sonores, interfaces gestuelles, selon, vous, quelles seront nos interfaces de demain ?**
- L'interface de demain est celle que nous porterons directement sur nous, elle sera intégrée dans nos vêtements. Elle sera transparente, probablement uniquement basée sur la voix, les gestes, le regard... Les Google Glass, l'iWatch, etc. nous montrent la voie vers ces interfaces portables (wearable interfaces).
- Nous travaillons sur différents projets de recherche dans ce domaine, en particulier dans le domaine des interfaces gestuelles. Vous trouverez une présentation de cette recherche sur notre blog Usaddict : <http://www.ergonomie-interface.com/mobile-tactile-nomade/contrôler-des-interfaces-avec-des-gestes-fiction-ou-realite-3/>

A propos d'Usabilis

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

En savoir plus : <http://www.usabilis.com/>

Contact :

Nathalie Gonzalves | Chargée de communication | contact@progiciels-mag.com

Progiciels Mag vous remercie pour votre participation.