

# L'ergonomie, peut-elle rendre inutile la formation ?

L'entrevue de Jean-François Nogier, Directeur Usabilis, Conseil en ergonomie, design et conception d'interface  
donnée pour le webmagazine UXChampions.com

Québec, le 9 novembre 2013

Tatiana Yakovenko

## Résumé

L'investissement en technologie de l'information (TI) est souvent traité dans l'optique du plan stratégique, de la réingénierie des processus d'affaires et de la formation auprès des employés. Cependant, les gestionnaires ne donnent pas toujours d'importance au sujet d'ergonomie de technologie de l'information comme un facteur important pour les affaires. Or, ce dernier peut influencer considérablement le rendement de l'investissement, réduire le coût de développement des technologies et rendre inutile la formation.



1. *L'ergonomie des technologies de l'information, qu'est-ce et en quoi consiste-t-elle ?*

L'ergonomie des Technologies de l'Information consiste à mettre en œuvre une démarche de conception basée, non pas sur les capacités fonctionnelles du produit, mais sur l'usage qu'en feront ses futurs utilisateurs.

La norme ISO définit l'ergonomie, ou plutôt l'utilisabilité, d'un produit comme sa capacité à permettre à son utilisateur de réaliser la tâche souhaitée avec efficacité, efficience et satisfaction.

Nous définissons ainsi des critères objectifs pour mesurer l'ergonomie d'un système d'information. De cette manière, il est possible d'identifier des **exigences d'ergonomie mesurables** que nous testons au cours du processus de conception et de développement.

2. *Pouvez-vous donner des exemples d'organisations, tel que PME, universités ou gouvernements qui donnent plus d'importance à l'ergonomie de leurs technologies de l'information? (Les cas généraux, internationaux, etc.)*

Aujourd'hui, nombreuses sont les organisations qui mesurent l'importance de la démarche centrée utilisateur. Le e-business a été le premier à comprendre l'intérêt qu'il y avait à prendre en compte la dimension d'usage. Ils ont été les premiers à récolter les bénéfices de cette démarche en améliorant de façon notable le taux de transformation de leurs sites respectifs. Le meilleur exemple est Amazon qui depuis sa conception intègre la dimension ergonomique dans l'analyse des parcours utilisateurs et l'amélioration de son site.

Dans le domaine des Technologies de l'Information, c'est-à-dire les applications de type B2B utilisées en interne dans les entreprises, nous observons un ROI de la démarche ergonomique à trois niveaux :

- Tout d'abord, à court terme, lors de la phase de développement, la démarche ergonomique, qui compte généralement pour 5 à 10% du coût global du projet, permet de **gagner environ 30% du temps de développement** car celui-ci ne démarre que sur des bases solides validées par les utilisateurs grâce au maquettage et aux tests utilisateurs en amont.
- Ensuite, à moyen terme, au moment du déploiement de l'application, la démarche ergonomique garantit l'intuitivité de l'interface, une prise en main immédiate et donc une **diminution quasi-totale des coûts de formation**.
- Finalement, à long terme, lorsque l'application est en production, nos méthodes permettent d'**augmenter la productivité** de leurs applications et donc la rentabilité de leurs investissements SI.

3. *À quel moment est-il important d'investir en ergonomie de technologie de l'information et pourquoi est-ce nécessaire?*

C'est au démarrage du projet qu'il est véritablement important d'investir dans la démarche ergonomique. En observant l'usage réel des utilisateurs du produit, en analysant leurs attentes, en testant avec eux des maquettes du futur produit, les consultants Usabilis construisent l'interface de l'application, **avant même que la moindre ligne de code ne soit écrite !**

Il est bien connu que c'est au début du projet que sont pris la plupart des risques. La démarche ergonomique permet de lever ces risques et de garantir la réussite du projet.

Comme je le disais précédemment, nous avons pu observer avec nos clients que la démarche ergonomique permettait de gagner 30% sur le planning global du projet car les développements sont initiés sur des bases solides et validées avec les futurs utilisateurs.

4. *Pouvez-vous donner des exemples d'entreprises qui ont réussi à améliorer leur rendement de l'investissement en TI après avoir intégré l'ergonomie dans leur processus d'affaires? (ex. chiffres d'affaires « avant » et « après »)*

En tant que société de conseil, nous avons un devoir de confidentialité. Il ne nous est pas possible de fournir des informations chiffrées sur le chiffre d'affaire de nos clients.

Par ailleurs, l'ergonomie est un « secret de fabrique » dans le domaine des TI. Nos prestations procurent un véritable **avantage concurrentiel** à nos clients. Ils ne souhaitent donc pas que ces informations stratégiques s'ébruient.

Néanmoins, en restant anonyme, je peux citer un éditeur de logiciel pour qui nous intervenons régulièrement depuis bientôt 8 ans. Lorsque nous avons commencé, la société employait une dizaine de salariés et détenait à peine 5% de son marché cible. Maintenant, en intégrant les méthodes ergonomiques dans ses processus internes ; elle emploie 50 personnes et détient pratiquement 80% du marché. Depuis 8 ans, son **chiffre d'affaire a augmenté de 40%** tous les ans !

5. *Exposez votre avis sur l'avenir de l'ergonomie à titre de facteur décisif pour la réussite des projets en technologies de l'information.*

L'avenir de l'ergonomie est liée aux nouvelles interfaces ; celles que nous porterons directement sur nous, intégrées dans nos vêtements, connectées aux objets qui nous entourent. Je pense que l'avenir des technologies de l'information est dans les **objets connectés** et donc des nouvelles interfaces proposant une interaction transparente, basée sur la voix, le geste, le regard... Les Google Glass, les bracelets et les montres connectés nous ouvrent la voie vers ces interfaces portables.

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/controler-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/>