

10 questions à : Jean François Nogier, Usabilis **Spécialiste en ergonomie et conception web** **Novembre 2007**

1 Jean-François Nogier, vous êtes l'auteur de l'ouvrage : « De l'ergonomie du logiciel au design des sites Web » (Dunod). Quel est votre cursus, et comment avez vous été amené à travailler dans le domaine de l'ergonomie du logiciel ?

De formation ingénieur, docteur en informatique, j'ai toujours été animé par la conviction que les logiciels doivent être conçus comme des outils pour nous permettre de travailler plus efficacement.

J'ai commencé ma carrière au Laboratoire de Recherche IBM où après avoir développé des logiciels interprétant la communication humaine, en particulier le langage naturel et le geste, j'ai réalisé que ce n'est pas la technicité qui rend le logiciel facile à utiliser, mais son adéquation aux besoins de l'utilisateur. C'est ainsi que je me suis intéressé à l'ergonomie. J'ai donc rejoint les équipes de développement de centres de contrôle de la circulation aérienne chez Thalès. En effet, lorsque au travers d'un ordinateur, le contrôleur veille à la sécurité de milliers de passagers, l'ergonomie est essentielle. Ce fut pour moi l'occasion de mettre en œuvre une démarche de développement centrée sur l'utilisabilité. J'ai ainsi conçu avec les contrôleurs les interfaces de plusieurs centres de contrôle aérien.

Aujourd'hui, je me suis tourné vers les systèmes d'information web. En tant que consultant, j'accompagne les maîtrises d'ouvrage de projet internet et intranet afin de prendre en compte le point de vue des utilisateurs tout au long du cycle de développement. En d'autres termes, je ne suis pas 'ergonome', mais plutôt : avocat des utilisateurs !

2 Avez vous le sentiment que les notions essentielles de l'ergonomie du logiciel sont appliquées et comprises dans les organisations ?

Non. En France, on considère trop souvent l'ergonome uniquement comme celui qui choisit les couleurs à la fin du projet !.. Or l'ergonomie est une démarche transversale qui impacte directement la réussite commerciale d'un produit logiciel. De même pour un site web, la fréquentation d'un site est directement liée à son utilisabilité. Et surtout, combien de temps perdu et de ressources gâchées par une conception des systèmes d'information de l'entreprise qui ne prend pas en compte la demande des salariés ?

Pourtant de nombreuses entreprises continuent à s'enliser dans une approche technique au détriment de la qualité de l'expérience utilisateur, tandis que les autres écoutent les conseils des ergonomes...

3 Votre ouvrage présente un ensemble de règles ergonomiques, aussi bien dans le domaine du logiciel, que dans celui, particulier, des sites Web ? De manière évidente, il est impossible de toutes les respecter, car certaines peuvent s'avérer contradictoires. Comment opérer les choix majeurs ?

Effectivement certaines règles sont contradictoires. C'est toute la difficulté de cette approche : d'un côté, le logiciel formel et objectif, de l'autre l'être humain perceptif et subjectif.

Pour chaque projet, un tri doit être fait parmi les règles à appliquer en fonction du contexte dans lequel le produit est employé et du profil des utilisateurs. Par exemple, bien que les menus déroulants facilitent l'apprentissage et sont conseillés dans la majorité des cas. Ils ralentissent le dialogue lorsque l'utilisateur est expérimenté et dans ce cas, il est préférable de s'en passer.

C'est le test d'utilisabilité, observant le comportement de l'utilisateur et mesurant sa performance, qui permet de choisir parmi les différents designs possibles celui qui est le mieux adapté au contexte d'emploi du logiciel.

4 Certains spécialistes abordent le sujet de l'ergonomie des sites Web de commerce électronique à travers l'analyse des taux de transformation. Cette approche peut-elle contribuer à améliorer les sites, et est-elle conciliable avec l'approche ergonomique « classique » ?

Effectivement, les deux approches se ressemblent car elles visent toutes deux à évaluer objectivement un site ; soit sur la base de la satisfaction de l'internaute et de sa performance (réussit-il à accomplir rapidement la tâche attendue ?) pour l'approche ergonomique, soit sur les résultats commerciaux du site pour l'analyse des taux de transformation.

Mais ce n'est pas la même chose. Le site de la SNCF en est un exemple : notoirement difficile à utiliser, il possède un bon taux de transformation car les internautes n'ont pas d'autre choix pour acheter des billets de train. Inversement, un site utilisable conduit à un bon taux de transformation à condition que le produit corresponde également à un besoin du marché, qu'il soit proposé à un prix concurrentiel et que la cible connaisse le site en question. Les raisons qui poussent l'internaute à acheter sont nombreuses. L'ergonomie n'est pas la seule. Par contre une mauvaise ergonomie freine le client dans son achat... C'est l'intérêt du test d'utilisabilité que d'observer l'utilisateur en situation pour identifier ces freins.

Qui plus est, en terme de conception, il ne faut pas confondre la fin et les moyens. Ce n'est pas en copiant le design d'un site à taux de transformation élevé que l'on s'assurera de la rentabilité du sien. Se serait oublier que des éléments humains entrent également en jeu dans la décision d'achat comme l'esthétique du produit, l'image de l'entreprise, la confiance, etc.

5 Le site Web possède une particularité : chaque maître d'œuvre est libre de ses choix ergonomiques, et de manière évidente, cette liberté est largement exploitée sur Internet. Pensez-vous que certains éléments de l'ergonomie des sites Web vont devenir des standards de fait (gestion de caddie, formulaires de contacts...) ?

Imaginez un constructeur automobile qui déciderait de mettre la pédale d'accélérateur à gauche. Pensez-vous qu'il attirerait beaucoup de clients ? Sur le web, comme ailleurs, l'utilisateur ne veut pas perdre de temps à découvrir de nouveaux modes de fonctionnement. Dans un souci d'économie, il est conservateur et préfère un site dans lequel il retrouve des automatismes qu'il a déjà appris par ailleurs.

De ce fait, certains composants sont en train de devenir des standards. Mais ce n'est pas pour autant que le design web est mort ; il restera toujours une place à la créativité et à l'innovation, car le web est, par nature, hostile à l'uniformisation.

6 Quelle est votre opinion générale sur l'ergonomie actuelle des sites portails, et plus généralement quelle est votre opinion sur la qualité actuelle des services en ligne ?

Que ce soit sur l'internet ou l'intranet (portail d'entreprise), j'ai le sentiment que de nombreux sites portails sont conçus selon une approche descendante, sans se préoccuper de l'information réellement demandée par l'internaute.

Les enquêtes que j'ai menées auprès des usagers montrent qu'ils attendent du web des renseignements pratiques répondant à des questions concrètes, alors qu'ils sont généralement noyés par des informations éloignées de leurs préoccupations quotidiennes qui trouveraient une meilleure place sur un média papier.

7 Quelle est votre position par rapport à l'utilisation des techniques multimédias (flash, Svg...) sur l'Internet ? Dans quels cas et à quelles conditions êtes vous amenés à en recommander l'utilisation ?

Les techniques multimédias ne posent pas de problème d'utilisabilité par elles-mêmes. C'est l'usage qui en est fait qui nuit parfois à la qualité de l'expérience utilisateur. On trouve des sites Flash facilement utilisables, tout comme des sites HTML inutilisables.

L'inconvénient du Flash est son poids. Lorsque la bande passante est suffisamment large, ce problème disparaît. C'est la raison pour laquelle l'approche SVG est prometteuse car elle permet de transmettre des graphiques beaucoup plus légers.

8 Votre ouvrage met en évidence les processus itératifs de développement de sites Web. L'ergonomie du logiciel est-elle conciliable avec une approche processus par ailleurs de plus en plus présente dans les systèmes de management par la qualité ?

Oui, l'approche ergonomique peut être formalisée par un processus partant de l'analyse des besoins en passant par les phases de prototypage et de tests d'utilisabilité. Des objectifs d'utilisabilité peuvent être définis en s'appuyant sur les trois critères de base : l'efficacité, l'efficience et la satisfaction.

Finalement, afin d'évaluer la tenue des objectifs d'utilisabilité, il est possible de mettre en œuvre des métriques d'évaluation. De tels processus sont appliqués dans certaines compagnies de développement logiciel, comme Microsoft™ par exemple. Ils s'appuient sur les normes ISO 13407 et ISO 9241.

9 E-qualite.com propose de combiner des approches transversales (E-qualité, expérience utilisateur, gestion de la relation client...) et des approches spécialistes (qualité de visibilité, qualité ergonomique, qualité technique, qualité du contenu, qualité des services...). Quel est votre opinion sur cette démarche générale ? Pensez-vous que les ergonomes doivent s'ouvrir aux démarches de management de l'e-qualité ?

Qualité et ergonomie sont étroitement liés car toutes deux visent la satisfaction du client et toutes deux sont des approches transversales qui impactent les différents métiers de l'entreprise. L'entreprise tire un véritable bénéfice de ces deux approches lorsqu'elles s'appliquent globalement. Or, actuellement l'ergonome intervient tardivement dans la conception, parfois quelques jours avant la mise en ligne...

C'est pourquoi, la démarche ergonomique gagnerait à être intégrée dans l'approche qualité afin que les exigences d'utilisabilité soient prises en compte tout au long du processus. Mais pour cela l'ergonome devra quitter la tour d'ivoire où son rôle de spécialiste l'a confiné et adapter son métier aux démarches de management de la qualité.

10 Le métier d'ergonome est actuellement en plein essor, notamment du point de vue de son exposition médiatique. Pensez-vous que ce mouvement va se poursuivre, et selon vous quel est l'avenir de ce métier ?

L'internet bouleverse le monde des systèmes d'information. On ne parle plus de traitement de l'information, mais de diffusion des connaissances. Les outils informatiques font place aux services en ligne... Bref, les systèmes d'information se tournent (enfin !) vers l'utilisateur.

Désormais, il n'est pas envisageable de concevoir un produit logiciel uniquement sur la base d'exigences techniques. Il est indispensable de prendre en compte la dimension utilisateur. C'est le rôle de l'ergonome que d'être garant du point de vue utilisateur. A l'avenir, il interviendra tout au long du cycle de vie du produit web au même titre que le e-qualityicien.