

Ergonomie & Accessibilité

MMI – CM#1 S2

Danielo **JEAN-LOUIS**

Ergonomie

- Discipline en **amont** du design (UI)
 - Relation entre l'utilisateur et l'outil
- Étude du lien entre l'être humain et son environnement

Source(s) :

- <https://blog-ux.com/quelle-est-la-difference-entre-ux-design-et-ergonomie>
- <https://www.usabilis.com/difference-ux-design-ergonomie/>

Ergonomie

- Ensemble de règles de conception visant à rendre l'utilisation d'un produit plus fiable, sécuritaire, efficace par le plus grand nombre
- Lié aux normes d'accessibilité
- A ne pas confondre avec l'UX Design

Source(s) :

- <https://blog-ux.com/quelle-est-la-difference-entre-ux-design-et-ergonomie>
- <https://www.usabilis.com/difference-ux-design-ergonomie/>

UX – User eXperience

- Expérience Utilisateur en français
- Théorisé dans les années 90
- Domaine récent lié au numérique
 - Métier apparu il y a moins de 10 ans
- Recherche à proposer la meilleure expérience possible à un utilisateur

Source(s) :

- <https://uxmag.medium.com/how-to-simplify-your-design-80d2a4ebf057>

UX – User eXperience

- Mettre le ressenti de l'utilisateur final au centre de la réflexion
 - **Ne pas prendre vos acquis pour ses acquis**
 - Interrogez / observez votre cible pour mieux la comprendre

Source(s) :

- <https://uxmag.medium.com/how-to-simplify-your-design-80d2a4ebf057> - anglais

UX – User eXperience

- Peut être de la psychologie appliquée
 - Ex : Conditionnement opérant, très utilisé
- Domaine qui concerne :
 - Développeurs / Graphistes / Testeurs...
toute l'équipe produit
 - Domaine très large

Source(s) :

- <https://www.ux-republic.com/qu-est-ce-l-ux-design/>

UX – User eXperience

- **Métier différent du graphiste (UI Designer)**

UI Designer

Crée des interfaces :

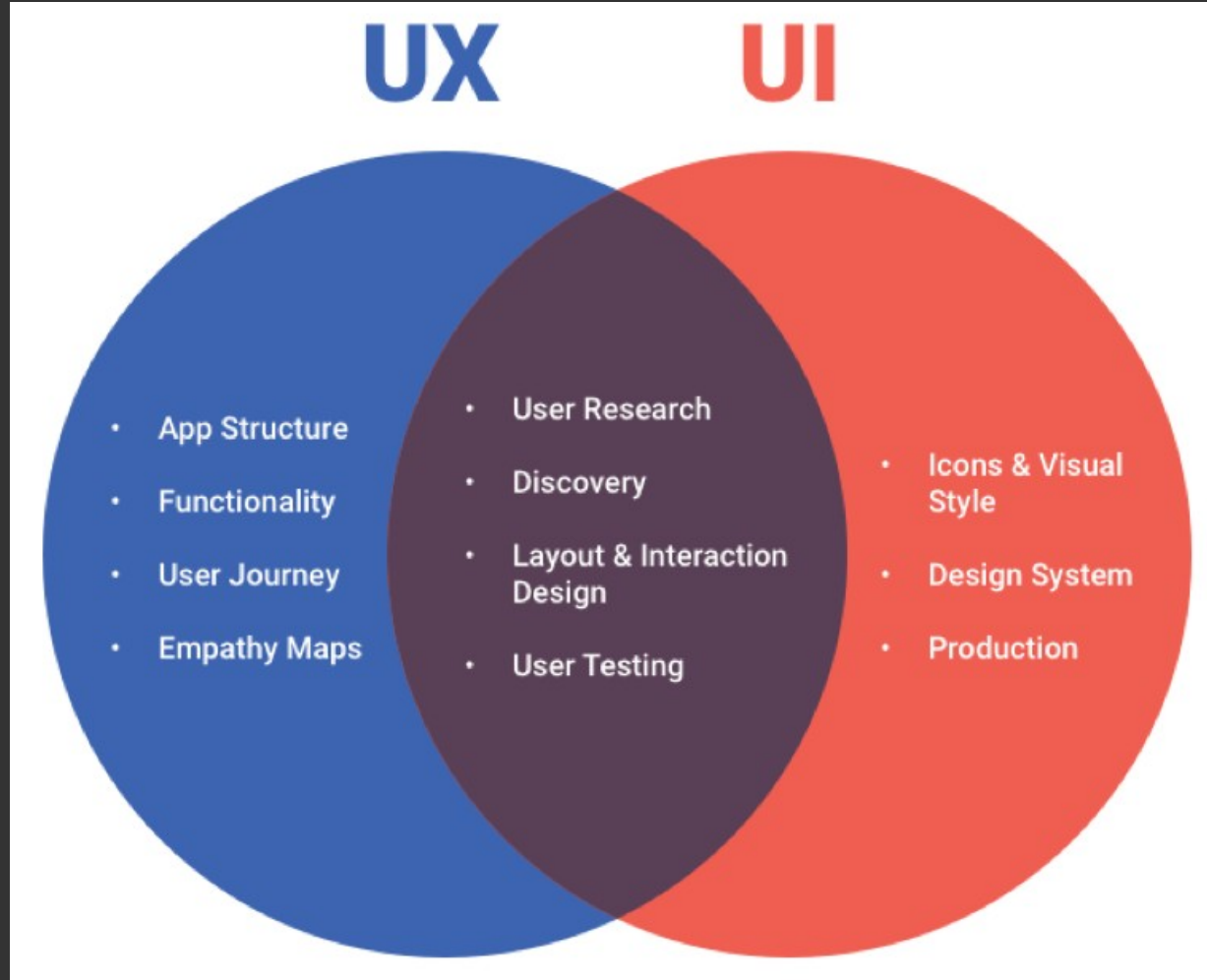
- Belles
- Simples d'utilisation
- Efficaces

UX Designer

Augmente la satisfaction de l'utilisateur en améliorant :

- Le plaisir d'utilisation
- L'accessibilité

UX – User eXperience



UX – User eXperience

- Recherche à provoquer l'effet “waouh” à l'utilisation
 - Inciter l'utilisateur à revenir, à le fidéliser
- Domaine large composé de sous-ensembles
- Ne s'applique pas uniquement au numérique

Source(s) :

- <https://www.ux-republic.com/qu-est-ce-l-ux-design/>

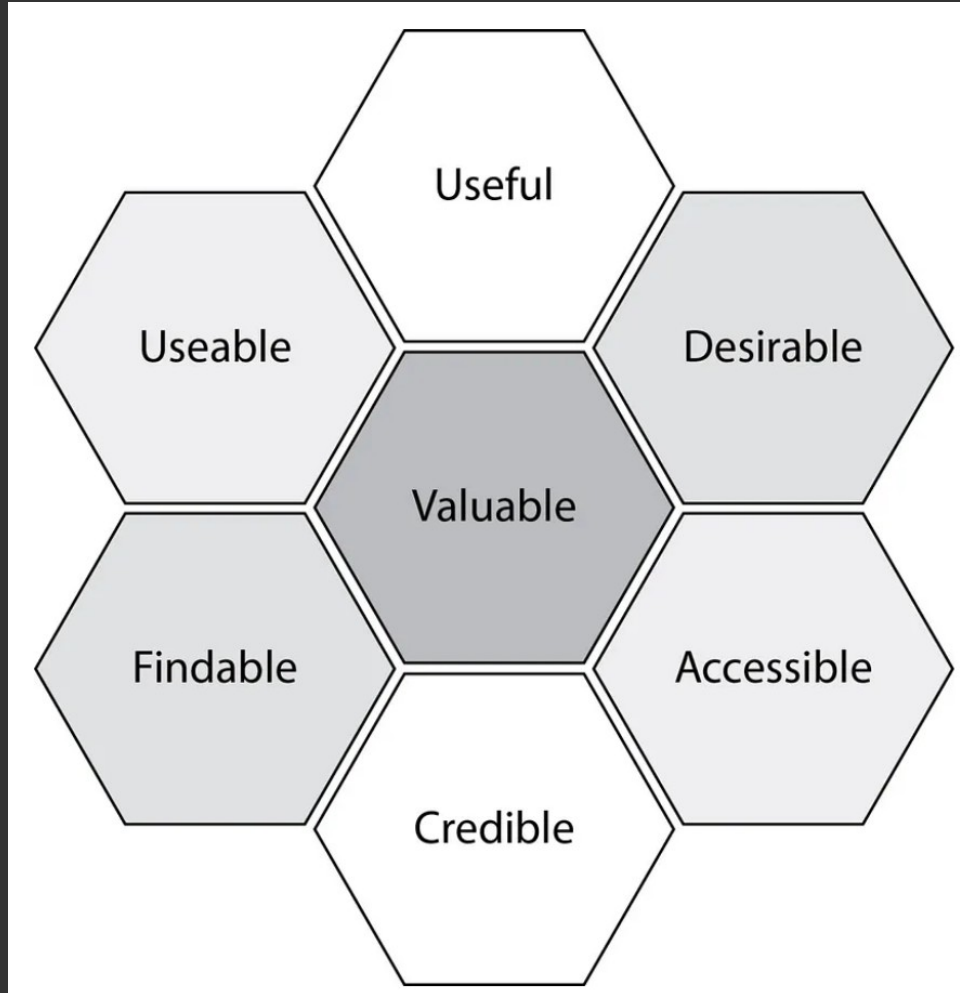
UX – User eXperience

- Régie par un ensemble de règles
 - Voir source
- Sept piliers définis par Peter Morville

Source(s) :

- <https://lawsofux.com/>

Piliers de l'UX



Source(s) :

- <https://lawsofux.com/>

Piliers de l'UX – Usable / Utilisable

- Être simple d'utilisation
- Facile et rapide à utiliser
- Intuitif
- Proposer une courbe d'apprentissage courte
 - Si possible



Piliers de l'UX – Useful / Utile

- Proposer la résolution d'un problème
- Combler un besoin
- Être original



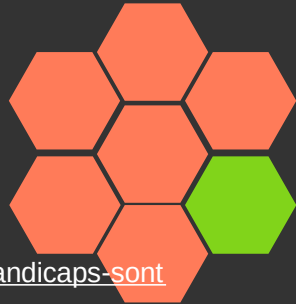
Piliers de l'UX – Desirable / Désirable

- Donner envie d'être utilisé
- Être attractif / séduisant
 - Implication du designer
- Pourquoi l'utilisateur doit acheter **votre** produit plutôt qu'un autre



Piliers de l'UX – Accessible / Accessible

- Ne pas exclure les utilisateurs atteints de handicaps
- Proposer une expérience identique pour toutes les typologies d'utilisateurs
 - Dans la mesure du possible
- Rappel : 80 % des handicaps sont invisibles en France



Source(s) :

- <https://web.archive.org/web/20210623055025/http://www.caf.fr/allocataires/vies-de-famille/vivre-avec-un-handicap/vos-droits/80-des-handicaps-sont-invisibles-le-saviez-vous>

Piliers de l'UX – Credible / Crédible

- Doit inspirer confiance
 - Aussi bien le produit que la marque



Piliers de l'UX – Findable / Repérable

- Hiérarchiser l'information
- L'utilisateur doit trouver facilement ce qu'il est venu chercher



Piliers de l'UX – Valuable / Précieux

- Renforcer la qualité perçue par l'utilisateur
- Doit apporter une valeur supplémentaire
 - Moins cher, fait gagner du temps...
- Être un bénéfice à l'utilisation



Piliers de l'UX

- S'adaptent en fonction du produit
- Servent de ligne de conduite
 - On ne peut toujours tous les appliquer
- Permettent de définir les axes de travail
 - Au lieu de tout refaire pourquoi ne pas travailler sur 1 ou 2 piliers

UX – User eXperience

« Discipline étudiant comment l'utilisateur final interagit avec un produit (et les émotions et comportements induits par cette interaction). Pour ce faire, le praticien utilise des connaissances issues des sciences cognitives et des méthodologies de recherches. »

Célia Hodent
consultante en UX Game Design

Source(s) :

- <https://www.youtube.com/watch?v=XIpDLa585ao> - anglais

Ergonomie et UX Design

- Disciplines sœurs mais différentes
- Ergonomie : Technique scientifique
- UX Design : Implication des ressentis et émotions de l'utilisateur de façon scientifique
 - On émet des hypothèses et on les valide

Source(s) :

- <https://blog-ux.com/quelle-est-la-difference-entre-ux-design-et-ergonomie>
- <https://www.usabilis.com/difference-ux-design-ergonomie/>
- <https://medium.com/@maximebou/2-min-pour-comprendre-la-diff%C3%A9rence-entre-ergonomie-et-ux-design-a6bb534f0c1a>

Ergonomie et UX Design

Dans les deux cas, ils répondent à un besoin et travaillent avec une équipe pluridisciplinaire.

Ils comprennent l'utilisateur. **Ne le négligez pas.**

Source(s) :

- <https://blog-ux.com/quelle-est-la-difference-entre-ux-design-et-ergonomie>
- <https://www.usabilis.com/difference-ux-design-ergonomie/>
- <https://medium.com/@maximebou/2-min-pour-comprendre-la-diff%C3%A9rence-entre-ergonomie-et-ux-design-a6bb534f0c1a>

Test utilisateurs

- Plus pertinent qu'un persona
- Outil indispensable pour s'assurer de la pertinence de la solution
- Fonctionne avec des itérations
 - Améliorations en fonction des retours utilisateurs
- Implication de l'utilisateur durant cette phase

Test utilisateurs

- Tests pouvant prendre la forme :
 - Entretien tête à tête ou en groupe
 - Questionnaire
 - Shadowing (observation de l'utilisateur en performance)
 - Test A/B
 - ...

Test A/B

- A/B Testing en anglais
 - Terme plus utilisé dans le monde pro
- Affiche de façon aléatoire et contrôlée **une** variation d'un site web
 - Couleurs
 - Textes
 - Contenus...

Source(s) :

- https://fr.wikipedia.org/wiki/Test_A/B

Test A/B

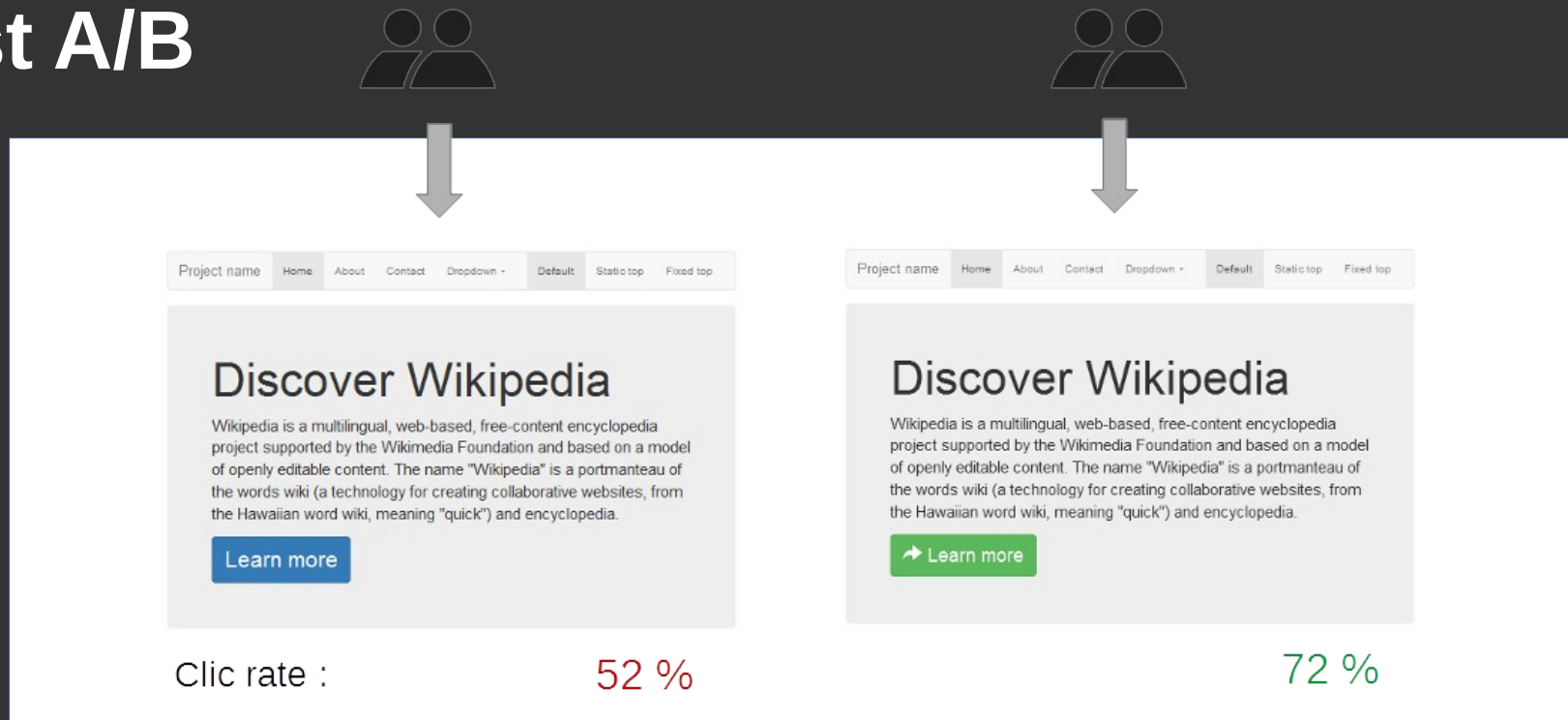


Image issue de wikipédia

Le bouton vert avec l'icône génère plus de clics

Source(s) :

- https://fr.wikipedia.org/wiki/Test_A/B

Test A/B

- Peut s'appliquer sur plusieurs critères en même temps
- Récupération de la meilleure configuration à partir de données récoltées

Source(s) :

- https://fr.wikipedia.org/wiki/Test_A/B

UX – User eXperience

- Recherche à être bienveillant
 - Malveillance en UX : Dark pattern

Dark pattern

« Un dark pattern est une interface qui a volontairement été pensée pour inciter l'utilisateur à faire quelque chose qu'il ne souhaite pas faire »

Harry Brignull
UX Designer

Source(s) :

- https://fr.wikipedia.org/wiki/Dark_pattern
- https://linc.cnil.fr/sites/default/files/atoms/files/cnil_cahiers_ip6.pdf
- <https://www.deceptive.design/types>

Dark pattern

- Se base sur les mêmes principes que l'UX bienveillant
 - Sciences cognitives notamment
- Vise à augmenter rapidement les objectifs : trafic, taux de clics...

Source(s) :

- https://fr.wikipedia.org/wiki/Dark_pattern
- https://linc.cnil.fr/sites/default/files/atoms/files/cnil_cahiers_ip6.pdf
- <https://www.deceptive.design/types>

Dark pattern

- Illégal dans certaines régions du monde
 - Ex : Californie, USA.
- Solution court-termiste
 - Nuit à l'image de marque lorsque découvert par l'utilisateur
- Harry Brignull va définir 12 types en 2010

Source(s) :

- https://fr.wikipedia.org/wiki/Dark_pattern
- https://linc.cnil.fr/sites/default/files/atoms/files/cnil_cahiers_ip6.pdf
- <https://www.deceptive.design/types> - anglais
- <https://twitter.com/chopracfpb/status/1301199942556553218> - anglais

Dark pattern – Roach Motel

- L'entrée est facile mais la sortie, elle, est difficile
 - Connaissez-vous un exemple ?
- “Roach Motel” est une marque étatsunienne produisant des pièges à cafards

Dark pattern – Bait-and-switch

- « Prix d'appel » en français
- Peut être considéré comme étant de la fraude
- Attirer la clientèle avec une offre puis la faire acheter un produit similaire mais plus cher une fois sur place
- Joue sur la technique du “pied-dans-la-porte”

Source(s) :

- <https://www.cnet.com/culture/bait-and-switch-online-electronics-stores-caught-in-fraud/>

Dark pattern – Bait-and-switch

- Changer la valeur d'une action
 - Ex : “ok” devient “refuser” dans un contexte où il aurait dû signifier “valider”

Source(s) :

- <https://www.cnet.com/culture/bait-and-switch-online-electronics-stores-caught-in-fraud/>

Dark pattern – Confirmshaming

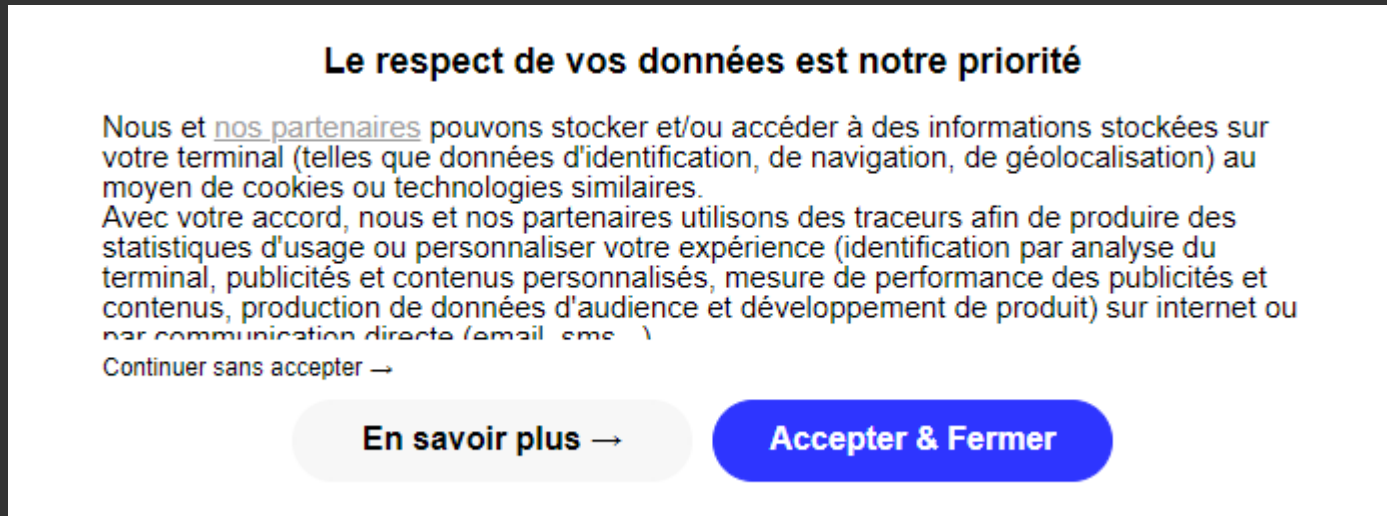
- Culpabilise l'utilisateur lorsqu'il refuse une option
 - Ex : Refuser la newsletter ou la désactivation d'un bloqueur de publicités

Dark pattern – Sneak into basket

- Souvent utilisé sur les sites d'e-commerce
- Rajoute une option activée par défaut et non-voulue lors du paiement
 - Joue sur le manque d'attention
- Action qui n'a pas de réel intérêt dans le contexte courant

Dark pattern – Misdirection

- Attire l'attention sur une action nuisible
 - Ex : Accepter les cookies



Sur le site de rmcsport, l'option « continuer sans accepter » est cachée par le design du bouton « Accepter & fermer », bouton plus bénéfique pour le site

**Connaissez-vous
d'autres dark patterns ?**

Questions ?

