

Ergonomie Web



BUT S1
Conception de documents de communication

R1.11

Pascale Raspaud – Chantal Tiné

Qu'est ce l'ergonomie ?

2

Ergonomie : n.f. (du gr. *ergon*, travail).

1- Étude quantitative et qualitative du travail dans l'entreprise visant à améliorer les conditions de travail et à accroître la productivité.

2- Recherche d'une meilleure adaptation entre un matériel et son utilisateur ; qualité d'un matériel ainsi conçu.

Larousse édition 2014

Qu'est ce l'ergonomie web ?

3

L'ergonomie web

« a pour objectif d'adapter un site Internet à ses visiteurs, de sorte qu'ils ressentent son utilisation comme facile, confortable, et qu'ils aient envie d'y revenir. »

Mémento Ergonomie Web – Amélie Boucher, 3ème édition – Eyrolles 2011

Qu'est-ce qu'un site ergonomique ?

4

Un site

Ensemble de pages sur un même thème, organisé de manière arborescente

Un site ergonomique

Site qui conduit facilement et rapidement à l'information recherchée (confort de navigation)

→ Règles de conception (structure, mise en page) pour rendre le site ergonomique

Qu'est-ce qu'un site ergonomique ?

5

QUELQUES LOIS D'ERGONOMIE

1. Les lois de la Gestalt

- . Allemagne début du 20e siècle (psychologie de la perception)
 - . Le monde perçu comme un ensemble de formes
 - . Page web : ensemble structuré selon des règles préétablies
-
- **La loi de la bonne forme** : un ensemble de parties informe tend à être perçu d'abord comme une forme, simple, symétrique, stable.
 - **La loi de la proximité** : nous regroupons automatiquement les points d'abord les plus proches les uns des autres.
 - **La loi de similarité** : si la distance ne permet pas de regrouper les points, nous repérons les plus similaires entre eux pour percevoir une forme (similarité de taille, de forme, de couleur...).

Qu'est-ce qu'un site ergonomique ?

6



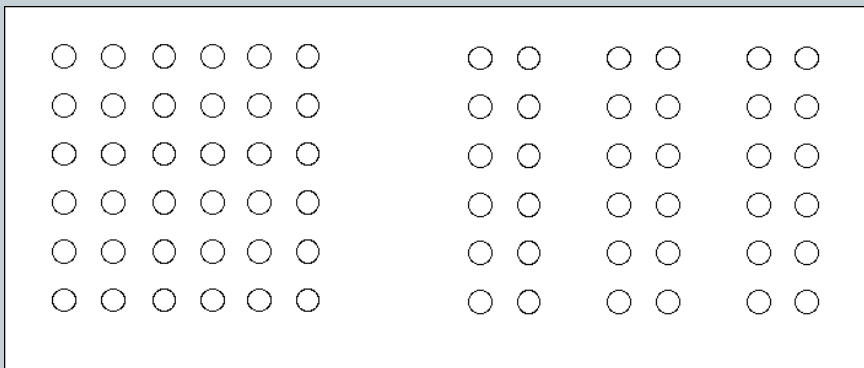
Perception de formes



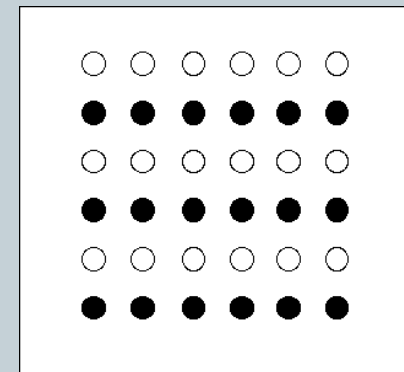
Qu'est-ce qu'un site ergonomique ?

7

- Loi de proximité



- Loi de similarité



MOMENT DE LA LIVRAISON → ☐ MATIN (jusqu'à 13H) ☐ APRES-MIDI ☒ JOURNEE

Qu'est-ce qu'un site ergonomique ?

8

QUELQUES LOIS D'ERGONOMIE

2. La loi de Fitts

- . En 1954, pour les cockpits d'avion
 - . Page web : taille et place des éléments cliquables
- Les éléments cliquables doivent être gros
- Les éléments cliquables doivent être proches et doivent s'adapter à la logique de l'utilisation

Quelles sont les règles ergonomiques ?

9

Règle 1. *Architecture*

Le site est bien rangé

Règle 2. *Organisation visuelle*

La page est bien rangée

Règle 3. *Cohérence*

Le site propose un système interactif intuitif et cohérent

Règle 4. *Conventions*

Le système interactif respecte les normes et conventions usuelles

Règle 5. *Information*

Le site informe l'internaute et lui répond

Règle 6. *Compréhension*

Les mots et les symboles sont choisis minutieusement

Règle 7. *Assistance*

Le site aide et dirige l'internaute

Règle 8. *Gestion des erreurs*

Le site prévoit que l'internaute se trompe

Règle 9. *Rapidité*

L'internaute ne perd pas son temps

Règle 10. *Liberté*

C'est l'internaute qui commande

Règle 11. *Accessibilité*

Le site doit être accessible à tous

Règle 12. *Satisfaction de l'internaute*

Règle 1 : L'architecture

10

Organiser le contenu, ranger les informations

- des groupements logiques (rubriques)
- une structuration hiérarchisée
- des menus de navigation riches de sens et complémentaires

Règle 2 : L'organisation visuelle

11

Organiser visuellement la page

- Éviter la surcharge d'informations (clarté et simplicité)
- Réduire la quantité de mots (libellés concis, mots-clés)
- Supprimer les éléments interactifs inutiles
- Faire apparaître des informations au survol de la souris
- Réserver des zones hors contenu pour la publicité
- Limiter les effets : défilement ou clignotement de texte, couleurs, animations, vidéos, sons, etc.

Règle 2 : L'organisation visuelle

12

Faire ressortir l'organisation et la hiérarchie

- Différencier les types d'espaces de la page
- Aérer la page par des blancs
- Eviter au maximum le scroll horizontal (le scroll vertical ne doit pas altérer la visibilité)
- Limiter le poids des pages
- Prévoir quelques gabarits de page et s'y tenir

Règle 2 : L'organisation visuelle

13

Des textes lisibles et clairs

- Préférer le HTML aux images pour le texte
- Limiter l'usage d'images de fond sous le texte
- Utiliser une taille de police suffisamment élevée (pas < 10)
- Utiliser des contrastes positifs (caractères foncés/ fond clair)
- Limiter le nombre de couleurs différentes
- Limiter les majuscules aux phrases courtes ou pour attirer l'attention
- Éviter l'italique
- Ne pas utiliser le format souligné (trop connoté : lien)

Règle 2 : L'organisation visuelle

14

Texte et typographie

- Utiliser plutôt une police sans-sérif ou bâton (sans empattement)
- Éviter de justifier les textes (préférer l'alignement à gauche)
- Limiter la longueur des lignes (entre 60 et 100 caractères)
- Faire des phrases courtes
- Faire ressortir les mots-clés
- Rythmer les longs paragraphes avec des éléments visuels
- Fournir un format imprimable pour les textes longs
- Donner aux pages des titres explicites

Règle 2 : L'organisation visuelle

15

Les liens hypertextes : les clefs de la navigation réussie

- Identifier les liens comme cliquables (format réservé et prévu au survol de la souris)
- Prévoir un format spécial pour les liens déjà visités
- Expliciter les liens et les intitulés de boutons (attention au syndrome du « cliquez ici »)

Règle 3 : Cohérence

16

Un systeme d'interactivite intuitif et cohérent sur l'ensemble des pages

- Localisations homogènes sur toutes les pages
- Mêmes appellations, mêmes formats de présentation
- Interactions identiques des menus de navigation
- Éléments graphiques

Harmoniser l'ergonomie

d'un site grâce à La charte ergonomique

Règle 4 : Conventions

17

Respect des normes et des conventions usuelles

→ Localisation

- . Logo en haut à gauche, sur toutes les pages
- . Moteur de recherche en haut
- . Menus de navigation (en haut horizontal, ou à gauche vertical)
- . Mentions légales dans le pied de page

→ Conventions de vocabulaire et d'interaction

- . Accueil, plan de site, panier, etc.
- . Le survol d'un lien change le curseur de la souris
- . Un clic droit fait apparaître un menu déroulant

Règle 5 : information

18

Des informations pour faciliter la navigation

- Logo
- Slogan, accroche
- Libellés de navigation

Conseils

- Faire confirmer toute demande d'action destructrice (suppression de compte)
- Donner du feedback aux actions de l'internaute)

Règle 6 : Compréhension

19

Choix pertinent des mots et des symboles

→ Symboles et codes compréhensibles et conventionnels



→ Vocabulaire courant (non technique ou expert),
mais riche et précis

Règle 7 : Assistance

20

Aider et diriger l'internaute

- Indiquer une aide explicite (bulles d'aide, choix), disséminée de manière contextuelle
- Diriger l'internaute grâce aux *affordances* * pour les liens, les icones : repérer ce qui est cliquable, actions suggérées par la forme des objets sur les boutons...



→ Aller sur la page d'accueil



→ Acheter, commander

* en ergonomie l'affordance est la capacité d'un objet ou d'une caractéristique à suggérer sa propre utilisation. Source : Glossaire infowebmaster

Règle 8 : Gestion des erreurs

21

Prévoir que l'internaute va se tromper

- Présentation et fonctionnement d'un **formulaire clair et précis** : champs obligatoires, libellés explicites, aides, groupements par thèmes, champs ordonnés logiquement...
- Traitement de l'ensemble des erreurs **en une seule fois** (correction simultanée et validation en une seule fois)
- **Ne pas effacer** les informations erronées pour faciliter le travail de correction
- **Personnalisation de** la page 404 – éviter tout discours technique

Règle 9 : Rapidité

22

Simplifier les interactions et éviter les actions inutiles

- Agrandir les cibles (liens, boutons de soumission)
- Offrir des besoins fonctionnels
- Pré-remplir des champs (date du jour)
- Personnaliser les besoins fonctionnels (raccourcis clavier)

Règle 10 : Liberté

23

Laisser le contrôle à l'internaute

- Pas d'actions au rollover
- Permettre de revenir en arrière
- Offrir la possibilité de stopper une animation, du son, une vidéo...
- Ne pas décider à la place de l'internaute (modification de valeurs, obligation de regarder une publicité, affichage de pop-ups)

Règle 11 : Accessibilité

24

Un site accessible à tous

- Permettre de consulter le site depuis toutes plates-formes (navigateur, système d'exploitation, logiciels, résolution d'écran, plug-ins...)
- Offrir des alternatives (textes par rapport aux images)
- Choisir des couleurs, des polices adaptées du contraste...



Règle 12 : Satisfaction de l'internaute

25

Mesure de la satisfaction

- Critère d'utilité (contenus et fonctionnalités)
- Qualité graphique et ergonomique (bonne expérience utilisateur)
- Qualité du service
- Fiabilité technique (pas de bugs, pas de lenteurs, ni de liens cassés)

Résumé

26

1. **Architecture** : le site est organisé de manière intuitive
2. **Organisation de la page** : la page est bien organisée visuellement
3. **Cohérence** : le site capitalise sur l'apprentissage interne
4. **Conventions** : le site capitalise sur l'apprentissage externe
5. **Information** : le site informe l'internaute et lui répond
6. **Compréhension** : le site sélectionne des mots et des symboles pertinents
7. **Assistance** : le site aide et dirige internaute
8. **Gestion des erreurs** : le site prévoit que l'internaute se trompe
9. **Rapidité** : l'internaute ne perd pas de temps
10. **Liberté** : c'est l'internaute qui commande
11. **Accessibilité** : le site est facilement accessible par tous(tes)
12. **Satisfaction** : un-e internaute satisfait-e reste sur le site

Bilan...Au-delà des recommandations

27

La liste des recommandations non exhaustive

- Choix d'ergonomie dictés par le contexte du projet et les utilisateurs finaux
- Identification des utilisateurs : qui sont-ils ? Quelles sont leurs caractéristiques ? quels sont leurs besoins ?

Conseil

- Faire valider le site par des internautes réels pour les impliquer et comprendre leur fonctionnement (méthode participative, test utilisateur)

Sources

28

Aurélie Boucher, *Mémento Ergonomie Web*, 3ème édition, 2011, éditions Eyrolles

Sites :

<http://www.ergolab.net/index.php>

<http://ergonomie-web.studiovitamine.com/>

<http://glossaire.infowebmaster.fr/>