

QU'APPELLE-T-ON ERGONOMIE INFORMATIQUE ?

Etymologie : du grec "ergon" (travail) et "nomos" (loi). L'ergonomie est définie comme "l'ensemble des connaissances scientifiques, relatives à l'Homme, nécessaires pour concevoir des outils, des machines et des dispositifs qui puissent être utilisés avec le maximum de confort, de sécurité et d'efficacité" (Alain Wisner).

Malgré quelques différences dans ces définitions, un élément central fait l'unanimité : un outil ergonomique doit être adapté aux caractéristiques des hommes qui l'utilisent.

L'ergonomie informatique

L'ergonomie informatique a pour objectif l'amélioration du dialogue homme/ordinateur. Le métier d'ergonome consiste à adapter l'interface aux caractéristiques de l'utilisateur. L'idée de base est que l'on doit connaître cet utilisateur final.

L'ergonome doit définir les informations qui interviennent dans chaque phase du dialogue et juger de leur utilité en fonction du contexte.

Utilité de l'ergonomie informatique

Le but d'une application informatique est qu'elle soit utilisée, et qu'elle le soit de façon efficace. Si une interface est difficile à utiliser, si son fonctionnement est difficile à comprendre, la personne :

- n'utilisera pas l'interface ou tentera d'y substituer d'autres outils ;
- utilisera l'interface par obligation de résultats, mais de façon dégradée : elle ne pourra pas réaliser ses actions efficacement ou rapidement. De plus, elle aura sans doute une perception très négative de son interaction avec le système.

Les ergonomes peuvent donc être amenés à travailler dans le domaine industriel (interfaces de visualisation, de saisie ou de transmission d'informations, interfaces de commandes...), ou pour des applications plus classiques (logiciels, sites internet, intranet, ...).

D'après le site www.ergolab.fr/

LE MÉTIER D'ERGONOME

Relativement récente, la profession d'ergonome a pour principal objectif de tenter d'adapter l'outil de travail à l'homme. D'abord sollicité pour pallier des conditions de travail défectueuses au sein des entreprises (hygiène, sécurité, pénibilité), l'ergonome voit aujourd'hui le champ de ses interventions s'élargir. D'ergonome de correction, il s'oriente de plus en plus vers l'ergonomie de prévention : participation à la conception des produits ainsi qu'à celle des unités de production, organisation du travail dans les services, mise en place de nouveaux matériels... On lui demande en fait la meilleure adéquation possible entre système de production (du bureau d'études au service après-vente) et les modalités réelles de fonctionnement des hommes.

Conditions de travail

Consultant ou salarié d'une entreprise. Les conditions d'exercice des ergonomes peuvent paraître très diverses suivant les spécialisations, mais se rejoignent dans des pratiques d'alternance entre études sur le terrain et travail en laboratoire. L'ergonome peut travailler seul en profession libérale : consultant d'entreprise, il répond à la demande ou propose ses services, il négocie l'intervention, en définit le coût et la durée. Le plus souvent, il travaille en équipe pluridisciplinaire, dans un cabinet de consultants, un cabinet conseil (ressources humaines) ou en laboratoire de recherche.

Débouchés-Salaires

Les débouchés existent surtout dans de grandes entreprises (Aluminium Pechiney, CPCAM 13, France Télécom...), dans le secteur social (mutuelles, municipalités...), dans de grandes institutions de formation et de recherche (CNRS, CNAM...) ainsi que dans de nombreux organismes d'expertise, de conseil et de développement. Actuellement, on compte 500 ergonomes à avoir reçu une formation initiale à cette discipline. Mais ils sont 2 000 médecins du travail, ingénieurs, chefs de projet à être sensibilisés à l'ergonomie, à avoir reçu une formation complémentaire qui leur permet d'avoir une ouverture sur l'ergonomie dans leur pratique professionnelle. L'action de l'ergonome se situant dans un ensemble sociotechnique structuré, sa formation sera utilement complétée par des connaissances en psychologie, sociologie et organisation du travail. L'ergonomie peut compléter une formation d'ingénieur ou de médecin du travail. Dans tous les cas, une expérience professionnelle dans l'entreprise semble indispensable... Les salaires à l'embauche vont de 22 000 à 26 000 euros par an. Les ergonomes confirmés peuvent prétendre à une rémunération de 45 000 euros par an.

portail.unice.fr université de Nice Sophia Antipolis (extrait documentation ONISEP)

QUI EST CONCERNÉ PAR L'ERGONOMIE INFORMATIQUE ?

Dans notre utilisation quotidienne de l'informatique, nous sommes tous concernés par l'ergonomie des logiciels. Sur le plan commercial, ce sont les éditeurs et les concepteurs de logiciel qui tirent des bénéfices directs de la méthode de conception ergonomique.

Les utilisateurs

Pour chacun d'entre nous, l'utilisabilité de notre outil de travail est essentielle. Un logiciel facilement utilisable nous permet de réaliser rapidement la tâche prévue, sans perte de temps et avec moins de stress. C'est un facteur de satisfaction important et une garantie de bonne ambiance dans une entreprise.

De ce fait, pour le cadre dirigeant, l'utilisabilité est un critère important dans le choix d'un logiciel. Non seulement la productivité de son entreprise en dépend, mais aussi la qualité de l'atmosphère de travail.

Les équipes de développement

Les équipes de développement et les concepteurs de logiciel savent que l'ergonomie est déterminante pour la réussite d'un produit.

N'est-ce pas la facilité d'utilisation qui a permis au Macintosh de tenir le haut du marché chez tous les "allergiques de l'informatique", tandis qu'à l'inverse, Unix comblait les informaticiens par sa puissance et sa concision ?

Le succès commercial d'un produit informatique n'est pas uniquement lié à sa technicité. Le choix du consommateur se porte vers le logiciel le mieux adapté à son besoin et à ses compétences. Au moment de l'achat, l'utilisabilité est un critère de choix au même titre que le coût et l'esthétique du produit.

L'ergonomie est aussi un facteur de fidélisation, le client achète "les yeux fermés" lorsqu'il est sûr de pouvoir utiliser facilement le produit. En général, il est prêt à faire des concessions en terme de fonctionnalités et de performances lorsqu'il sait qu'il apprendra rapidement à s'en servir.

Les bénéfices de l'ergonomie

Cependant comme toute méthode visant à améliorer la qualité d'un produit, il est difficile de mesurer exactement le gain apporté par la conception ergonomique. Les exemples qui suivent, tirés de [Hendrick 97, Battey 99], permettent d'estimer la répercussion de l'approche ergonomique sur les résultats financiers de l'entreprise.

- Un avantage concurrentiel

Une des premières entreprises à adopter cette méthode a été Thomson Multimédia. En 1988, le design ergonomique de ses télécommandes lui offre un véritable avantage concurrentiel : plusieurs millions de téléviseurs ont été vendus.

- Une économie considérable pour l'entreprise

Une amélioration même minime de l'ergonomie peut être à l'origine d'une économie considérable à l'échelle de l'entreprise lorsque le logiciel est utilisé par de nombreux employés.

Ameritech, une compagnie américaine de téléphone, a revu les écrans de saisies utilisés par ses assistants de direction, réduisant de 600 ms le temps moyen pour traiter un appel. Il en résulte un gain de 2,94 millions de dollars par an pour l'ensemble de la compagnie.

- Un facteur d'amplification des ventes

L'ergonomie est un élément de marketing. En 1994, la seconde version de la base de données Vax Rally corrige 20 des 75 problèmes d'utilisabilité identifiés sur la première version. Cette nouvelle mouture du produit enregistre un gain de 80 % sur les bénéfices par rapport à la précédente. Ce résultat est supérieur de plus de 66 % aux prévisions de ventes.

Ces différents exemples nous montrent que la qualité de l'expérience utilisateur est une des garanties de la réussite commerciale d'un produit logiciel ou d'un site web.

PRISE DE NOTES

Prise de notes

objectif : Améliorer la gestion des déplacements sur le site de Sophia Antipolis

- les moyens et les outils disponibles actuellement :
- Internet (pour la recherche des salons)
 - Intranet
 - Agenda électronique
 - Fichiers Ressource :
 - à la DRH pour congés, astérite
 - RTT consultable à distance par Intranet (accès sécurisé).
 - celui d'A. STORM pour le déplacement des chercheurs de salons.
- Idées de création d'outils et optimisation des outils existants :
- créer un formulaire de demande de déplacement
 - créer un formulaire de demande de remboursement
 - élaborer un planning par quinzaine
 - utiliser d'une façon optimale les agendas des développeurs (agenda partagé et sécurisé)

Proposition : faire un tableau des activités qui récapitule ce que je dois faire et ce que les développeurs (chercheurs) doivent respecter.

NOTE d'Alain STORM

Bonjour,

Je suis en déplacement du 12 juin au 15 juin 2007 à NEW YORK. Lors de notre dernière entrevue, nous avons abordé plusieurs points.

En ce qui concerne le formulaire de demande de déplacement : vous m'aviez soumis l'idée de le créer. Je vous laisse le soin de le réaliser. Celui-ci sera mis à la disposition de nos chercheurs sur le site intranet.

Pensez à mentionner dans ce formulaire tous les moyens de transport, les hébergements, les dates, les motifs et lieux de déplacement, les contacts dans le pays concerné.

Je vous rappelle que la Direction Générale souhaite réduire les coûts et examiner toutes les demandes en classe Affaire avant de les valider.

Prévoyez un cadre récapitulatif des réservations des transports, rempli ultérieurement par le département voyage.

En ce qui concerne l'organisation des déplacements : n'oubliez pas que nous avons des projets aux ÉTATS-UNIS, en ASIE et notamment en Chine. Prévoyez les autorisations nécessaires, notamment les visas et les conditions sanitaires pour ces destinations.

Votre idée de réaliser un planning est pertinente. Proposez moi un projet pour les 15 premiers jours de juin 2007 et nous aviserons de son utilité après une période de test. Peut-être que votre idée permettra d'optimiser les astreintes de fin de semaine.

En ce qui concerne le formulaire de demande de remboursement des frais de voyage : rappelez au service comptable qu'il doit l'élaborer et le mettre en ligne. Ce formulaire sera complété par les chercheurs à leur retour de déplacement. Ils vous le transmettront complété, et accompagné des pièces justificatives que vous contrôlerez. Après validation, l'ensemble sera transmis par courrier au service comptable d'Evry.

CALENDRIER DU MOIS DE JUIN 2007

Calendrier - Jun 2007						Adress
lundi	mardi	mercredi	jeudi	vendredi	sam./dim.	
28 mai	29	30	31	1 juin	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	1 juillet

SALONS ET DÉPLACEMENTS

→ CALENDRIER PRÉVISIONNEL DES SALONS MAI, JUIN, JUILLET 2007

NOM DU SALON	LIEU	DATE
JAVAONE	San Francisco	27 mai au 5 juin
LINUX WORD	San Francisco	13 juin au 16 juin
ECLIPSCON	Santa Clara Californie	9 juillet au 12 juillet
CEBIT	Berlin Allemagne	15 au 21 mai

Source : sites web officiels des salons professionnels

→ DÉPLACEMENTS DES CHERCHEURS POUR LES SALONS

PROJET	NOM	SALON
LOG 2007	Alex DIVAS	Javaone
	Dina YVON	Linux Word
	Damien LEJEUNE	Eclipscon
	Didier CORNIC	Cebit
LOG 2008	Alex DIVAS	Linux Word
	Alice DIVAS	Eclipscon
	Alain PELIGRINO	Cebit
TITAN	Marie-Aude RIVIERE	Javaone
	Laure PRALUNC	Linux Word
	Josiane PLEBIN	Eclipscon
LOG 2010	Sébastien LAGADEC	Javaone
	Myriam ANTHONIAS	Linux Word
	Aude PELIGRINO	Cebit

Source : Fichier ressource Alain Storm

→ DÉPLACEMENTS MAI-JUIN 2007 - ÉQUIPE PROJET LOG 2010

NOMS	PAYS	DATES
Julien DURAND	USA	30 mai au 2 juin
Alexandre MILLO	Chine	10 juin au 16 juin
Mireille GUCCI	Siège Social Evry	4 juin au 5 juin
Philippe ALAN	Indonésie	30 juin au 9 juin
Aude PELIGRINO		
Arnaud DIVINA	Siège Social Evry	7 juin au 8 juin
Sébastien LAGADEC		
Samia GILDAS		
Christian PUNG	Afrique du Sud	10 juin au 18 juin
Myriam ANTHONIAS	Espagne	5 juin au 8 juin

Source : agendas électroniques des chercheurs

CONGÉS : Monsieur Philippe ALAN du 11 juin au 16 juin 2006
Madame Mireille GUCCI journée RTT le 7 juin 2006

Source : fichier personnel DRH d'Evry

N.B. : Un chercheur, parmi ceux qui ne sont pas en déplacement pendant cette quinzaine, est d'astreinte le week-end.

FRAIS DE DÉPLACEMENT
en milliers d'Euros

SITES	NOMBRE DE CHERCHEURS	DÉCEMBRE 2006	JANVIER 2007	FÉVRIER 2007	MARS 2007	AVRIL 2007	MAI 2007	TOTAL
EVRY	200	600	720	650	670	680	690	4 210
SOPHIA ANTIPOLIS	50	80	85	90	100	110	120	635
SUNNIVALE (Californie)	60	150	200	145	160	170	180	1 065
TOTAL	310	830	1 005	885	930	960	990	5 910