



## Fiche métier : Ergonome Web

*Ergonome des interfaces, Web-ergonome, Expert en utilisabilité*

L'ergonome web cherche à optimiser l'utilisation d'un site Internet en rendant son interface la plus lisible possible pour l'internaute. Pour cela, il définit l'architecture de l'information, les principes de navigation et la structuration des pages. Il vérifie ses hypothèses en organisant des tests utilisateurs. L'ergonome web peut exercer en tant que consultant dans une agence Web, en tant que travailleur indépendant ou être intégré à l'équipe projet d'une entreprise.

### Présentation

L'ergonome cherche à améliorer les conditions de travail, ce qui explique qu'il étudie les relations de l'homme et de son environnement. Dans le cas des nouvelles technologies de l'information et de la communication, l'ergonome, ou le web-ergonome, travaille à rendre plus aisées les interactions Homme-Machine.

Deux critères définissent l'ergonomie d'une interface web :

- L'utilité, c'est-à-dire dans quelle mesure elle répond aux besoins des utilisateurs finaux ;
- L'utilisabilité, c'est-à-dire la facilité d'utilisation de cette interface. L'accès aux informations doit être efficace et efficient. Aussi, la satisfaction détermine l'utilisabilité d'une interface : la navigation doit être conviviale pour inciter l'internaute à revenir sur le site.

Enfin, il est en charge de rendre accessible les sites aux handicapés moteurs, visuels et neurologiques, conformément aux normes du W3C.

La difficulté réside alors dans la prise en compte d'une grande diversité d'internautes : attentes, âge, habitudes, handicaps, connaissances et contraintes techniques sont autant d'éléments à prendre en compte.

Il peut alors intervenir dans toutes les phases du projet, de la conception d'un site à son évaluation en vue d'une refonte.

### Missions

Veillant à l'élaboration d'une interface cohérente, l'ergonome suit une démarche centrée sur l'utilisateur, en prenant en compte ses attentes.

Lorsqu'il est intégré à l'équipe projet, il participe à la création d'un site Internet. Il doit alors soumettre son point de vue aux différents membres de l'équipe. Ses recommandations portent sur la mise en page, l'arborescence du site, les principes de navigation, la charte graphique

En tant que consultant, il réalise des audits afin d'adresser des recommandations au client, en vue de rendre le site ergonomique.

Enfin, l'ergonome doit être au courant des évolutions du web et des recherches en IHM (Interface Homme-Machine).



## Domaines et périmètre d'intervention

L'ergonome Web peut soit travailler en tant que consultant dans un cabinet ou en tant que travailleur indépendant, soit être intégré à l'équipe projet dans de grandes entreprises.

En entreprise, il collabore avec le webmestre, le webdesigner, les équipes éditoriales pour la création du site Internet.

Ses interlocuteurs sont à la fois la maîtrise d'oeuvre et la maîtrise d'ouvrage : l'analyse des besoins du client est indispensable dans la mesure où son approche est centrée sur l'utilisateur ; par ailleurs, son expertise lui confère la mission d'appliquer au site les règles ergonomiques.

Dès lors, il est rattaché à la Direction de la conception web et multimédia ou à la Direction de la communication.

En agence Web ou dans un cabinet de consultants, l'ergonome mène des études sur les interfaces des clients. Sous la responsabilité de la Direction du cabinet ou du département de Conseil en ergonomie, il livre des recommandations aux clients.

## Activités et tâches

### Activités 1

#### Analyse des besoins

#### Tâches

Étudier la faisabilité qualitative :

- Définition des enjeux de l'intervention

Recueillir et analyser les informations :

- Analyse des besoins de l'internaute
- Analyse du contexte d'usage

Elaborer la structure du site :

- Définition des contenus et fonctionnalités
- Arborescence du site

### Activités 2

#### Participation à la conception du site

#### Tâches

Élaborer la charte graphique :

- Cinématiques ou Wireframes correspondant aux critères ergonomiques
- Chemins de navigation



Définir la charte éditoriale :

- Sélection d'illustrations (textes, images)
- Classement des textes, musiques, images dans le site

Rédiger la documentation de conception :

- Spécifications fonctionnelles

### Activités 3

#### Tests d'utilisabilité

#### Tâches

Conduire les entretiens :

- Définition de la population à interroger
- Observation de la navigation des internautes
- Prises de vue (audio ou vidéo)

Analyser les entretiens :

- Rédaction de recommandations
- Présentation des conclusions à l'équipe ou au client, en s'appuyant sur les prises de vue

### Activités 4

#### Audits

#### Tâches

Analyser les interfaces web :

- Architecture de l'information
- Respect des critères d'accessibilité

Rédiger les recommandations :

- Dysfonctionnements
- Problèmes dans la navigation
- Taxonomie



## Activités 5

### Tâches

## Activités 6

### Tâches

## Formation

## Veille

« Benchmarker » les sites concurrents :

- Relever les erreurs à éviter
- Connaître les conventions (taxonomie)

Suivre l'évolution du web :

- Se tenir au courant des dernières innovations
- Prendre connaissance de l'évolution des recherches en ergonomie

## Compétences

### Savoirs

Connaissances de :

- L'entreprise
- Son organisation
- Son environnement
- Ses services
- Son identité, son histoire et sa culture

Connaissances en :

- Psychologie (notamment cognitive et comportementale liées aux NTIC)
- Sociologie
- Physiologie

Compréhension des :

- Contraintes juridiques (liées à la propriété intellectuelle)
- Contraintes techniques
- Normes (ISO 9241, AFNOR)
- Des usages d'Internet



Connaissances techniques :

- Langages de programmation (HTML, PHP, CSS)
- Etapes de conception d'un site Internet

### Savoir faire

Pratique et expérience rédactionnelle :

- Rédaction de la documentation de conception
- Rédaction des recommandations ergonomiques

Maîtrise opérationnelle des méthodes et des outils d'analyse :

- Méthodes d'observation et d'évaluation
- Elaboration de questionnaires
- Conduite d'entretiens
- Prises de vues (enregistrements audio ou vidéo)
- Tri de cartes
- Eye-tracer
- Chronomètre
- Auto-confrontation / auto-confrontation croisée

Utilisation de logiciels :

- De capture d'écran
- De spécifications fonctionnelles
- De montage

### Savoir être

Ouverture aux autres :

- Ecoute
- Empathie
- Travail en équipe

Qualités relationnelles :



- Diplomate
- Capacité à se mettre à la place d'autrui
- Sens de la négociation

Expression orale :

- Pédagogue
- Persuasif
- Clarté

Sens du concret et de la rigueur :

- Pragmatique
- Méthodique
- Capacités d'analyse
- Autonome
- Polyvalent
- Capacité à prendre du recul

Curiosité d'esprit :

- Nouvelles technologies
- L'entreprise et son activité

Cette fiche métier est mise à disposition selon les termes de la Licence Creative Commons Attribution 2.0 France.

Dernière mise à jour : 3 octobre 2012.

## Contributeurs

· CELSA - Ecole des hautes études en sciences de l'information et de la communication, Université Paris IV-Sorbonne et Ecole des Mines d'Alès - MASTER 2 Professionnel Communication et Technologies Numériques : Pauline ZERBIB - mai 2009