

12 règles pour optimiser l'ergonomie de votre site

Lorsque vous attachez de l'importance à l'ergonomie de votre site, ce souci doit être constant : quelles que soient les circonstances, vous devez garder en tête les règles de base qui permettent d'optimiser un site d'un point de vue ergonomique.

Ce chapitre vous propose 12 règles qui sont un condensé des normes, des critères et de notre expérience de l'ergonomie web et doivent devenir votre leitmotiv.

SOMMAIRE

- ▶ Règle n° 1. Architecture
- ▶ Règle n° 2. Organisation visuelle
- ▶ Règle n° 3. Cohérence
- ▶ Règle n° 4. Conventions
- ▶ Règle n° 5. Information
- ▶ Règle n° 6. Compréhension
- ▶ Règle n° 7. Assistance
- ▶ Règle n° 8. Gestion des erreurs
- ▶ Règle n° 9. Rapidité
- ▶ Règle n° 10. Liberté
- ▶ Règle n° 11. Accessibilité
- ▶ Règle n° 12. Satisfaction de *votre* internaute

MOTS-CLÉS

- ▶ Règles ergonomiques
- ▶ Architecture de l'information
- ▶ Navigation
- ▶ Charge informationnelle
- ▶ Gestalt
- ▶ Homogénéité
- ▶ Conventions
- ▶ Information et feedback
- ▶ Vocabulaire
- ▶ Guidage
- ▶ Affordances
- ▶ Erreurs
- ▶ Efficience
- ▶ Contrôle utilisateur
- ▶ Accessibilité
- ▶ Satisfaction

MÉTHODOLOGIE

Et si je saute cette étape ?

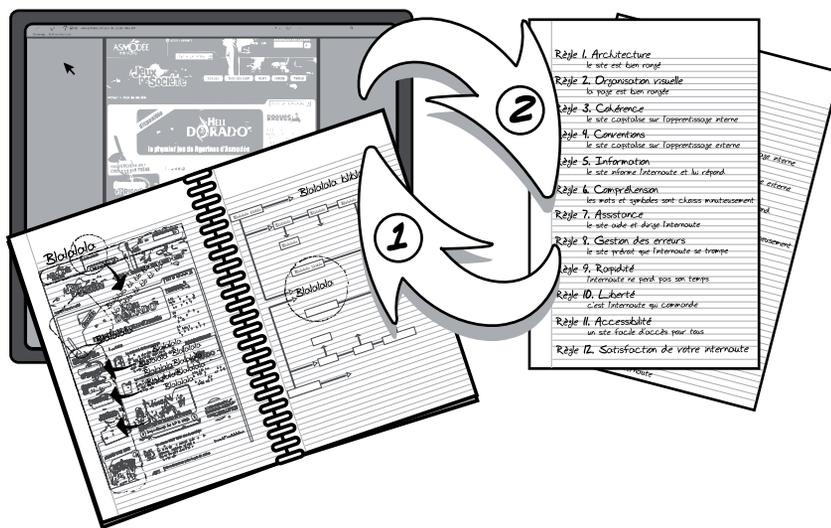
Impossible ! Vous avez forcément en tête des convictions sur ce qui est bon ou pas en termes d'ergonomie, ou des habitudes de travail qui ont des conséquences sur l'ergonomie de votre site web (dans le bon ou le mauvais sens). L'objectif de ce chapitre est de vous aider à comprendre et à assimiler les bonnes pratiques de l'ergonomie web. Si vous n'êtes pas responsable de la conception fonctionnelle, le but est de vous les faire appliquer au jour le jour, en complément de votre métier. Si vous en êtes responsable, ces règles deviendront la base de votre métier.

Les projets web se divisent en deux catégories : ceux qui prennent en considération les principes d'ergonomie et ceux qui ne les connaissent pas ou ne les intègrent pas dans leur réflexion. Ignorer ces principes, c'est risquer de perdre vos internautes alors même que ce que vous leur proposez les intéresse. En effet, lorsqu'ils arrivent sur un site qui leur donne du fil à retordre, les internautes n'ont qu'une envie : prendre leurs jambes à leur cou.

Ce n'est qu'en tenant compte des règles de base de l'ergonomie que vous pourrez satisfaire vos visiteurs et vous donner une chance de les retenir, voire de les faire revenir.

Ces règles ne s'inventent pas. À leur lecture on peut se surprendre à acquiescer en ayant l'impression de ne lire qu'un ensemble de choses logiques ; il reste toutefois qu'elles permettent réellement d'améliorer la qualité ergonomique d'une interface. Le grand danger, c'est précisément qu'elles paraissent couler de source. C'est à cause de cette simplicité apparente qu'on les ignore ou qu'on les oublie fréquemment. Or elles sont un puissant outil de travail pour quiconque fabrique des sites Internet.

Figure 5-1
Les règles d'ergonomie permettent d'optimiser la qualité d'utilisation d'un site selon un double mouvement : d'une part, elles influencent la conception (1), d'autre part elles sont un outil pour évaluer une interface existante (2).



MÉTHODOLOGIE

Règles à tout faire

Mesurer la qualité d'utilisation ponctuellement et s'en occuper au quotidien sont des activités très différentes. Cependant, elles exploitent les mêmes ressources, à savoir les règles permettant d'évaluer le niveau de qualité ergonomique relatif à un choix d'interface. Ce sont ces règles que nous vous présentons dans ce chapitre.

Vous voulez que votre site Internet respecte les principes consensuels de l'ergonomie web afin que vos internautes s'y sentent bien ? Voici 12 règles vous permettant de concevoir et d'évaluer votre site en tenant compte de l'ergonomie.

Ce chapitre n'a pas pour vocation de passer en revue de manière exhaustive toutes les erreurs possibles, mais plutôt d'illustrer par l'exemple chacune des règles et son application. Nous en donnons des modèles positifs et négatifs sur une multitude de sites web très différents. Vous verrez ainsi qu'un site très bien fait par ailleurs peut, à un moment donné, mettre en

défaut une des règles. Cela vous permettra de comprendre encore mieux que c'est seulement en optimisant très précisément chacune des pages de votre site que vous pourrez atteindre une bonne qualité ergonomique générale. Il n'y a pas de secret, mais uniquement une prise en compte minutieuse et rigoureuse de chacun des principes de l'ergonomie web.

Enfin, gardez bien à l'esprit que le découpage proposé ici est uniquement utilitaire, dans le sens où il permet d'aborder l'ensemble des thématiques les unes après les autres. Cependant, dans leur mise en pratique sur un site web, toutes ces règles s'imbriquent les unes dans les autres. Vous verrez d'ailleurs à la fin de ce chapitre que, pour satisfaire pleinement un principe ergonomique, vous serez parfois contraint de mettre en défaut un autre principe. Nous illustrerons ce type de conflits au travers de quelques exemples concrets. Dans ces situations de compromis, les spécificités de votre projet vous aideront à prendre les meilleures décisions possibles.

Mais passons aux choses sérieuses et voyons donc comment vous pouvez aider vos internautes à se sentir bien sur votre site Internet !

Règle n° 1. Architecture : le site est bien rangé

Commençons avec la règle d'architecture : pour que votre site serve à vos internautes, encore faut-il qu'ils puissent y trouver ce qui les intéresse. Vous atteindrez cet objectif en rangeant les informations de votre site de telle manière que vos internautes localisent rapidement ce qu'ils recherchent.

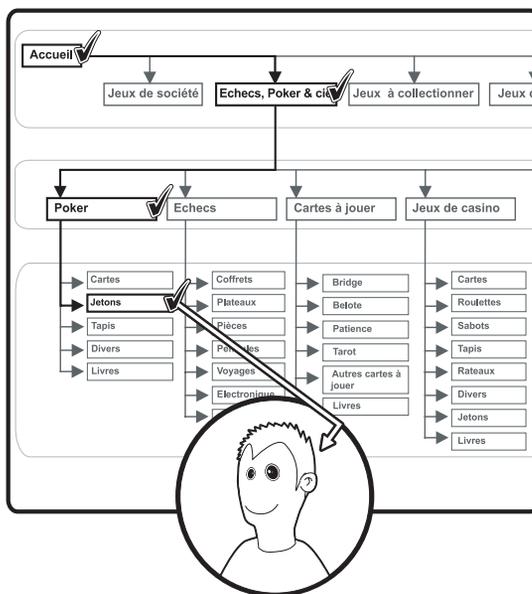


Figure 5-2

Lorsque l'architecture de l'information d'un site est bien pensée, les internautes arrivent facilement à leurs objectifs.

POINT DE VUE Oui, ça arrive à tout le monde !

L'application des règles ergonomiques sur la totalité d'un site nécessite des connaissances et de l'acharnement. C'est en appliquant un ensemble de recommandations que l'on peut croire être des détails que vous atteindrez une qualité ergonomique irréprochable.