



# ERGONOMIE. POUR UNE CONCEPTION RESOLUMENT CENTREE UTILISATEUR

qualité de la relation entre la personne (salarie, consommateur, patient, citoyen, usager...) et le dispositif conçu par l'ingénieur, l'ergonomie s'inscrit dans un double objectif de performance : recherche d'efficacité et protection de la santé.

Quoi de plus exaspérant qu'un outil que l'on ne maîtrise pas complètement, qui n'est pas exactement adapté à la tâche demandée, qui ne matche pas avec les process métiers, les savoir-faire détenus par les utilisateurs ou avec leurs modes de raisonnement, qui propose des fonctionnalités superflues ou complexifie inutilement celles les plus fréquemment utilisées, présente des informations qui troublent le message principal, ou qui, pour résumer, ne permet pas de bien faire vite tout son travail ou d'obtenir facilement le service attendu ?

L'ergonomie est une science de l'infime : elle s'approche tout près pour comprendre ce qui se joue de très intime entre le corps, le cerveau humain et l'artefact, la chose construite pour lui.

On porte une grande attention à l'expérience client, à son ressenti dans les environnements créés pour lui. L'expérience


## Visual Retail : L'ergonomie, ce n'est pas un peu un luxe ?

**Artèle Setbon :** Dans un monde où il faut aller de plus en plus vite, où la technologie accomplit sans cesse de nouvelles prouesses, où il faut anticiper des attentes clientèle de plus en plus globales et intégrer de multiples domaines de contraintes, l'ergonomie vient ramener l'humain au cœur de la performance.

Par sa focalisation sur la façon dont l'homme travaille, fonctionne dans les espaces, utilise, s'approprie, détourne ou transforme les objets, les outils et les machines, la démarche ergonomique apporte une caution intéressante sur l'appropriation des changements techniques. En visant la



**Artèle Setbon**  
People Inside Solutions  
Ergonomiques



« L'ERGONOMIE EST UNE SCIENCE DE L'INFIME : ELLE S'APPROCHE TOUT PRÈS POUR COMPRENDRE CE QUI SE JOUE DE TRÈS INTIME ENTRE LE CORPS, LE CERVEAU HUMAIN ET L'ARTEFACT, LA CHOSE CONSTRUITE POUR LUI »

utilisateur va de plus en plus inclure celui qui porte l'enseigne au quotidien : le salarié. L'hôte(sse) de caisse doit pouvoir avoir confiance dans l'environnement technique, utiliser quasi naturellement ses outils de travail, y trouver du plaisir. Le plaisir est un grand protecteur de la santé ! C'est tout l'enjeu d'une conception centrée utilisateur. Dans les métiers de la grande distribution et de la restauration qui supportent de forts taux de turn-over, d'absentéisme et d'accidents du travail, cela ne peut pas être un luxe !

**VR : Qu'est-ce qu'une approche ergonomique apporte de différent par rapport à une démarche conventionnelle de conception ?**

Chaque métier est différent. L'ergonomie l'intègre dans son approche. C'est pourquoi on prévoit toujours une phase d'observation de l'activité réelle : c'est l'immersion sur le terrain pendant quelques jours pour regarder les choses de près. Selon le secteur d'activité, l'enseigne et sa culture propre, la typologie de la clientèle, les métiers de la vente, etc., le travail est différent. L'outil de travail devra donc être différent pour s'adapter à la situation, à l'interaction avec le client notamment.

**Au mieux, le dispositif technique se fait oublier quand l'utilisateur le fait sien. Alors l'outil disparaît au profit de la**

**tâche réalisée et de l'interaction clientèle.**

Mais si je dis ça, les ingénieurs vont se fâcher ! Pourtant, chacun a son rôle. Les concepteurs doivent mettre au point une machine qui répond aux fonctionnalités du cahier des charges, être fiable, puissante, performante, robuste, évolutive. L'ergonomie s'invite pour s'assurer que toute cette intelligence placée dans la conception technique a bien tenu compte de la diversité du vivant, de l'infinie diversité des situations réelles d'utilisation.

**VR : Comment travaille l'ergonome ?**

Il y a plusieurs étapes. D'abord il s'agit de comprendre les attentes spécifiques du client et définir un niveau d'intervention : retravailler ensemble la commande et fixer les modalités de la mission. Puis il faut s'approprier le projet technique (c'est le transfert de connaissances qui passe par des briefings et l'analyse de documents), ainsi que la conduite de projet déployée par la maîtrise d'œuvre. Enfin, il faut s'imprégner de la culture du client, de ses métiers, ses problématiques, ses ambitions. Dans ce premier chantier, ce client portait une forte culture métiers, des exigences très ambitieuses et très innovantes orientées client, complexes à combiner en termes de recherche de fluidité et de développement de l'animation commerciale, le tout dans un contexte social très contrôlant. L'ergonomie se saisit de l'ensemble pour contribuer au plus près des besoins de l'entreprise cliente.

**VR : Vous avez accompagné en 2011 ce client de LaSer Symag sur un projet de re-conception de système d'encasement. Comment vous êtes vous insérée dans la conduite de projet ?**

Cela s'est fait de manière très souple, très ouverte. Les ateliers IHM graphiques accueillait déjà différents pôles d'expertise, ce qui crée une dynamique propice : les représentants des clients qui défendent les attentes opérationnelles et la culture métiers, les concepteurs informaticiens de LaSer Symag, des gestionnaires de projet

« UN BON OUTIL DE TRAVAIL, C'EST UN OUTIL QUI EST UNE RESSOURCE POUR SON UTILISATEUR. IL VIEN EN SOUTIEN DE L'ACTIVITÉ, IL EST DU CÔTÉ DE LA SOLUTION, PAS DU PROBLÈME ! »

internes et externes garants du respect des échéances et des cahiers des charges. Il a été convenu que je contribuerais sous la forme d'interventions opportunes, c'est-à-dire de

prises de parole en temps réel sur les IHM présentées afin d'apporter des éclairages et émettre, dès ce niveau, des recommandations de conception. Celles-ci ont ensuite été reprises sous la forme de notes ergonomiques insérées dans les comptes-rendus d'ateliers. Ces recommandations ont toutes été intégrées au Dossier de Conception Détaillé qui définit les spécifications du système. Une synthèse à l'issue du projet a repris les principaux apports pour être constitués en socle de compétences sur lequel s'appuyer pour les prochains chantiers.

C'était une première. Nous avons un peu inventé cette forme de coopération en marchant. Je pense que nous pourrions encore nous améliorer, notamment par une meilleure intégration des expertises périphériques aux projets : incorporation des données sociales, articulation entre ergonomie des IHM et ergonomie du mobilier de caisse, interactions entre hôte(sse) de caisse et client autour de l'écran, systématisation des tests utilisateurs des maquettes, etc.

### **VR : Comment voyez-vous l'avenir de l'ergonomie des IHM de système d'encassement ?**

En ce qui concerne les dalles tactiles, c'est un champ nouveau. Nous sommes en train de le construire ensemble ! En effet, il existe de nombreuses études ergonomiques sur le tactile à usage du grand public, mais presque rien (de publié en tout cas) sur le tactile à usage professionnel soutenu (comme le travail de caisse). Les seuls travaux disponibles dans ce domaine portent sur les écrans de contrôle dans le contrôle aérien et le nucléaire. Même avec beaucoup d'imagination, la transposition de ces données vers les métiers de la vente est improbable. A nous de constituer nos propres savoirs en la matière ! ■

## BRIEF SUMMARY IN ENGLISH

### **ERGONOMICS: FOR A TRULY USER-CENTRIC DESIGN**

**Visual Retail : Are ergonomic solutions a necessity or a luxury?**

*The theme of ergonomics reminds us of the human aspects of performance. Ergonomics are part of the user/engineer relationship involving two performance objectives: efficiency and the need to protect user health. The aim is to avoid designing tools that are unnecessarily complex, reduce employee turnover rates, absenteeism and accidents in the workplace. Therefore no, it is not a luxury.*

**VR : What is the difference between an ergonomic approach to design and a more conventional approach?**

*To get a better understanding of the brand and to decide how to design a tool, we need to experience how things work in practice. The user needs to forget all about the technical side of the operation to be able to do his job effectively and interact with the customer.*

**VR : What does an ergonomist's work involve?**

*There are several stages involved in this job: you need to understand the specific requirements of the client and define a level of intervention, grasp what is involved in the technical project and totally familiarise yourself with the client's culture. In a strong business culture, we need to find a solution combining smoother transactions and also enabling sales development, but this task is complex.*

**VR : You helped on a LaSer Symag client's project to redesign their payment management system. How did you blend your role into this project?**

*In a quite open and flexible manner! I made a number of timely interventions to provide insight on certain issues and to propose a few design recommendations. Our role is to provide peripheral expertise on projects, for example by providing social data, optimising GUI and checkout system ergonomics, understanding interactions between checkout operators and customers via the screen and the systematic user testing of design models...*

**VR : How ergonomic do you think payment system GUIs will be in the future?**

*Touchscreens represent a new field. A number of ergonomists have carried out studies on the use of touch sensitive applications by the general public, but almost no research concerned professional use of such tools. It is up to us to build up our own knowledge on the subject!*

GUI = Graphical User Interface (screen...)