



CPUX-F

# Programme et Glossaire

Version 2.11 FR, 30. Mars 2016

Editeur: UXQB e. V.  
Contact: [info@uxqb.org](mailto:info@uxqb.org)

[www.uxqb.org](http://www.uxqb.org)

## CPUX-F – Programme et Glossaire

---

### Contenu

<b>1</b>	<b>Introduction .....</b>	<b>3</b>
1.1	Aperçu des ressources CPUX-F .....	3
<b>2</b>	<b>Programme (Programme d'étude).....</b>	<b>4</b>
2.1	Fondamentaux .....	4
2.2	Comprendre et spécifier le contexte d'utilisation .....	7
2.3	Spécifier les exigences utilisateurs.....	9
2.4	Développer des solutions de conception 1 – Principes et Règles d'utilisabilité .....	10
2.5	Développer des solutions de conception 2 – Spécifier l'interaction.....	11
2.6	Evaluer la conception 1 – Test utilisateur .....	12
2.7	Evaluer la conception 2 – Autres méthodes d'évaluation .....	14
2.8	Management de processus et utilisation des méthodes.....	15
<b>3</b>	<b>Glossaire .....</b>	<b>18</b>
3.1	Liste des termes Anglais – Allemand – Français.....	51

Copyright 2014 The International User Experience Qualification Board, [www.uxqb.org](http://www.uxqb.org).  
L'UXQB autorise l'utilisation de tout ou partie du contenu de ce document pour la certification ou pour tout autre objectif pertinent, à condition que la source soit clairement indiquée.

Les auteurs remercient Nigel Bevan, Professional Usability Services, UK, qui a contribué de manière significative à ce document au nom de l'International User Experience Professionals' Association, UXPA-I.

Les auteurs remercient également Dorit Horst et Julien Roland, Uservalue, Suisse, pour la traduction française de ce document, ainsi que Christian Bastien, Université de Lorraine, France, pour la relecture et le contrôle de cette traduction.

## CPUX-F Programme et Glossaire

---

### 1 Introduction

Ce document décrit les connaissances requises pour passer l'examen de certification du « *Certified Professional for Usability and User Experience - Foundation Level (CPUX-F)* ». L'examen de certification n'évalue que les concepts et connaissances décrites dans ce document.

Ce document contient un Programme et un Glossaire.

Le Programme présenté dans la partie 2 contient la liste complète des thèmes et concepts qui peuvent être abordés dans les questions de l'examen de certification.

Le Glossaire présenté dans la partie 3 définit tous les concepts pertinents pour la certification CPUX-F. Le Glossaire contient les définitions généralement acceptées des concepts fondamentaux de l'expérience utilisateur. Ces définitions s'appuient, dans la mesure du possible, sur les normes ISO.

#### 1.1 Aperçu des ressources CPUX-F

Toutes les informations pertinentes à propos de la certification CPUX-F et d'autres types de certifications CPUX sont disponibles gratuitement sur le site web de l'« *International Usability and User Experience Qualification Board* », [www.uxqb.org](http://www.uxqb.org).

Les informations disponibles sur le site web UXQB incluent :

- Une liste complète des organismes reconnus dispensant la formation CPUX-F et des formations disponibles. Veuillez noter qu'il est recommandé, mais non obligatoire, de suivre une formation pour s'inscrire à la certification CPUX-F.
- Le Programme et le Glossaire CPUX-F (ce document) à télécharger.
- Une liste complète d'exemples de questions d'examen de certification CPUX-F avec les réponses correspondantes pour s'entraîner.
- Le Programme et le Glossaire sont également disponibles en allemand et en anglais.

Il est fortement recommandé d'étudier les exemples de questions d'examen de certification du CPUX-F publiquement accessibles avant de passer l'examen de certification.

## 2 Programme (Programme d'étude)

Le programme contient la liste complète des thèmes et concepts que les questions d'examen peuvent aborder.

Le programme est structuré en unités d'enseignement.

Le découpage des thèmes et concepts en unités d'enseignement n'est pas obligatoire. Les exercices sont des propositions ; ils ne sont pas obligatoires. Les organismes de formation peuvent enseigner les thèmes et présenter les exercices dans l'ordre qu'ils considéreront possible et pertinent.

Le Glossaire inclut des synonymes. Les questions d'examen de certification utiliseront généralement le premier concept de la liste.

Tous les concepts sont définis dans le Glossaire section 3.

### 2.1 Fondamentaux

#### Thèmes clés

- Introduction au cours
- Introduction à l'utilisabilité. Définition de l'utilisabilité. Les normes ISO 9241.
- Fondamentaux de la conception centrée sur l'opérateur humain conformément à la norme ISO 9241-210, section 4 :
  - La conception s'appuie sur une compréhension explicite des utilisateurs, des tâches et des environnements ;
  - Les utilisateurs sont impliqués dans la conception et le développement ;
  - La conception est dirigée et précisée par l'évaluation centrée sur l'utilisateur ;
  - Le processus est itératif ;
  - La conception couvre l'expérience utilisateur dans son intégralité ;
  - L'équipe de conception inclut des compétences et des points de vue pluridisciplinaires.

#### Concepts:

##### *Introduction à l'utilisabilité*

- Système interactif
- Interface Utilisateur
- Dialogue
- Qualité
- ISO 9241
- Utilisabilité
- Efficacité
- Efficience

## CPUX-F Programme et Glossaire

---

- Ressources
- Satisfaction
- Expérience Utilisateur (*User Experience*)
- Accessibilité

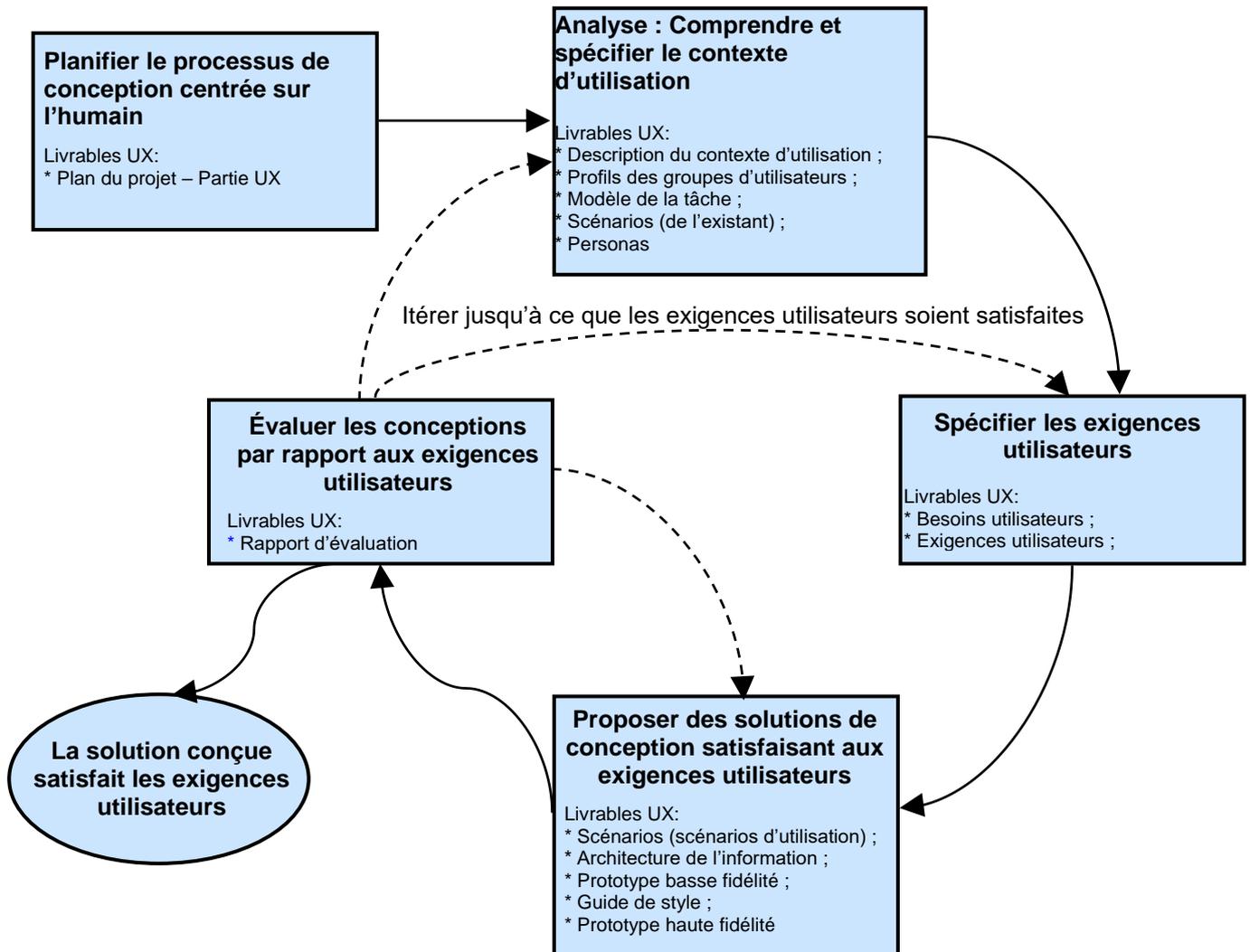
*Principes fondamentaux de la conception centrée sur l'humain (ISO 9241-210, section 4) :*

- Conception centrée sur l'humain (Synonyme: Conception centrée utilisateur)
- Itératif

### **Exercices:**

- Exemples simples d'interfaces utilisateurs qui illustrent les caractéristiques de base de l'utilisabilité:
  - Efficace et moins efficace
  - Efficente et moins efficiente
  - Satisfaisante et moins satisfaisante
  - Accessible et moins accessible
- Exemples de choses « à faire » et « à éviter » dans une approche centrée sur l'humain, conformément à la norme ISO 9241-210, section 4 – c'est à dire illustrer le respect ou le non respect de chacun des six principes fondamentaux.
- Exemples de questions d'examen de certification pour que l'apprenant puisse avoir un aperçu de ce qu'il devra apprendre pour passer l'examen.

## CPUX-F Programme et Glossaire



Ce schéma montre l'interdépendance entre les activités de conception centrée sur l'humain conformément à la norme ISO 9241-210. Les participants à la formation CPUX-F doivent connaître les activités, les livrables UX associés à chaque activité, ainsi que les flux itératifs entre les activités. Les cadres bleus montrent les 5 activités de conception clés dans un processus itératif centré sur l'humain. Les « Livrables UX » sont les livrables clés de l'activité de conception associée. Tous les livrables, hormis le Plan de projet, sont définis dans le Glossaire.

### 2.2 Comprendre et spécifier le contexte d'utilisation

#### Thèmes principaux:

- L'interdépendance des activités centrées sur l'humain conformément à la norme ISO 9241-210. (Cf. Figure en section 2.1) ;
- Utilisateurs, tâches, ressources, environnement – les composantes du contexte d'utilisation ;
- Comprendre le contexte d'utilisation ;
- Spécifier le contexte d'utilisation.

#### Concepts:

##### *Composantes du contexte d'utilisation*

- Utilisateur
  - Utilisateur primaire
  - Utilisateur secondaire
  - Utilisateur direct
  - Utilisateur indirect
  - Parties prenantes (Stakeholder)
- Tâche
- Objectif
- Ressources
- Environnement

##### *Comprendre le contexte d'utilisation*

- Observation
- Entretien
  - Entretien ethnographique
  - Modèle maître-apprenti
  - Questions suggestives
  - Questions neutres
  - Questions ouvertes
  - Questions fermées
  - Check-list d'entretien
- Groupes focus

##### *Spécifier le contexte d'utilisation*

- Utilisateur
  - Groupes d'utilisateurs
  - Profils de groupes d'utilisateurs

## CPUX-F Programme et Glossaire

---

- Persona
- Tâche
- Modèle de la tâche
- Scénario (Scénario de l'existant)

### **Exercices :**

- Description du contexte d'utilisation
  - Les participants doivent réfléchir aux utilisateurs, aux tâches, aux ressources et à l'environnement pour un système interactif (par exemple un distributeur de billets) ;
  - Les participants comparent leurs propositions avec les informations sur le contexte d'utilisation fournies par le formateur, pour le même système.
- Entretien
  - Montrez une vidéo de 10 minutes d'un entretien. Les participants sont invités à prendre des notes.
  - Les participants présentent et discutent ce qu'ils ont appris d'important grâce à l'entretien.
  - Les participants présentent et discutent les erreurs qui peuvent être commises pendant un entretien (p.ex. les questions tendancieuses).

### 2.3 Spécifier les exigences utilisateurs

#### **Thèmes principaux :**

- Besoins utilisateurs vs. Exigences utilisateurs
- Exigences des parties prenantes vs. Exigences utilisateurs
- Exigences utilisateurs qualitatives vs. quantitatives
- Extraire les besoins utilisateurs du contexte d'utilisation
- Dédire les exigences utilisateurs à partir des besoins utilisateurs
- Formuler et présenter les exigences utilisateurs

#### **Concepts :**

##### *Spécifier les exigences utilisateurs*

- Besoins
- Exigences
  - Exigences des parties prenantes
  - Exigences du marché
  - Exigences organisationnelles
  - Exigences utilisateurs
    - Exigences utilisateurs qualitatives
    - Exigences utilisateurs quantitatives

#### **Exercices :**

- Le formateur fournit une liste de besoins utilisateurs pour distributeur de billets (ou autre système interactif utilisé dans l'exercice 2.2) ;
- Les participants déduisent les exigences utilisateurs à partir des besoins utilisateurs ;
- Le formateur commente les exigences utilisateurs proposées par les participants.

### 2.4 Développer des solutions de conception 1 – Principes et Règles d'utilisabilité

#### Thèmes principaux :

- Concepts importants de conception
- Principes de dialogue et heuristiques
- Règles de conception d'interface utilisateur, guides de style et *design patterns* (patrons de conception)

#### Concepts :

##### *Concepts importants de conception*

- Affordance
- Intuitivité
- Modèle mental

##### *Guidage de l'interface utilisateur*

- Principes de dialogue
  - Adaptation à la tâche
  - Caractère autodescriptif
  - Contrôle utilisateur (Contrôlabilité)
  - Conformité aux attentes des utilisateurs
  - Tolérance à l'erreur
  - Aptitude à l'individualisation
  - Facilité d'apprentissage
- Heuristique
- Règle de conception d'interface utilisateur (Synonyme: Règle)
  - Guide de style
  - *Design pattern* (Patron de conception)

#### Exercices :

- Exemples simples d'interfaces utilisateurs qui illustrent les concepts d'affordance, d'intuitivité et de modèle mental.
- Exemples simples d'interfaces utilisateurs qui illustrent les principes de dialogue, d'heuristiques et de règles de conception d'interface utilisateur. Les exemples montrent la bonne application et le non-respect des principes et heuristiques.
- Exemples de bonne et de mauvaise application d'éléments de l'interface graphique : Le formateur présente un exemple d'écran de dialogue où les règles fondamentales d'utilisation des éléments de l'interface graphique ne sont pas respectées. Les participants sont invités à identifier ces non-respects.

### 2.5 Développer des solutions de conception 2 – Spécifier l'interaction

#### **Thèmes principaux :**

- Architecture de l'information
- Composantes clés du design d'interaction
- Modélisation des tâches

#### **Concepts :**

##### *Architecture de l'information*

- Architecture de l'information

##### *Composantes clés du design d'interaction*

- Structure de navigation
- Objet de la tâche
- Assistance utilisateur
  - Manuel d'utilisation
  - Aide en ligne
  - Guidage initié par le système

##### *Modélisation des tâches*

- Modèle de la tâche
- Scénario d'utilisation
- Storyboard
- Wireframe (Maquette conceptuelle)
- Prototype
  - Prototype basse fidélité
  - Prototype haute fidélité

#### **Exercices :**

- Les participants créent un prototype basse fidélité du système interactif discuté dans la section 2.2.

### 2.6 Evaluer la conception 1 – Test utilisateur

#### Thèmes principaux :

- Présentation rapide d'un test utilisateur
- Préparer un test utilisateur
- Interpréter les résultats d'un test utilisateur
- Documenter et communiquer les résultats d'un test utilisateur

#### Concepts :

##### *Vue d'ensemble*

- Test utilisateur
  - Test utilisateur (classique, face-à-face)
  - Test utilisateur à distance
  - Test utilisateur non-moderé
- Rôles
  - Modérateur
  - Preneur de notes
  - Observateur
  - Participant au test utilisateur (Synonyme: Participant au test)

##### *Préparer un test utilisateur*

- Protocole de test utilisateur
- Recrutement
  - Questionnaire de recrutement ( *Screener*)

##### *Réaliser un test utilisateur*

- Laboratoire d'utilisabilité
- Script de test utilisateur
- Passation de test utilisateur
  - Briefing
  - Entretien Pré-test
  - Modération
    - Tâche utilisateur (Synonyme: Tâche de test)
  - Entretien post-test (Synonyme:  *Debriefing*)

##### *Documenter et communiquer les résultats d'un test utilisateur*

- Rapport de test utilisateur (Synonyme: Rapport de test)
- Résultat d'évaluation ergonomique (Synonyme: Résultat d'évaluation d'utilisabilité, Résultat de test utilisateur)
  - Problème d'utilisabilité (Synonyme: Problème)
  - Degré de sévérité

## CPUX-F Programme et Glossaire

---

- Résultat positif d'évaluation ergonomique

### **Exercices:**

- Le formateur indique un site web existant à tester
- Les participants se familiarisent avec le site web
- Les participants préparent un questionnaire de recrutement pertinent pour les participants au test
- Les participants proposent 3 tâches de test
- Le formateur montre une vidéo de 10 minutes d'une passation de test utilisateur
- Les participants décrivent les problèmes d'utilisabilité observés
- Les participants discutent les problèmes d'utilisabilité observés

### 2.7 Evaluer la conception 2 – Autres méthodes d'évaluation

#### Thèmes principaux :

- Évaluation d'une interface par rapport aux principes de dialogue, aux heuristiques, aux règles de conception, aux conventions et aux exigences utilisateurs
- Préparer et réaliser une enquête auprès des utilisateurs
  - Questionnaires
  - Préparer et réaliser une enquête
  - Documenter et communiquer les résultats d'une enquête
  - Problèmes fréquents dans les enquêtes

#### Concepts :

##### *Types d'évaluations*

- Evaluation formative
- Evaluation sommative

##### *Évaluation d'une interface par rapport aux principes, aux heuristiques, aux règles de conception, aux conventions et aux exigences utilisateurs*

- Évaluation ergonomique (Synonyme: Évaluation)
  - Évaluation ergonomique – basée sur les utilisateurs
  - Test utilisateur (voir unité d'enseignement précédente)
  - Évaluation ergonomique – basée sur l'inspection (Synonyme: Inspection)
- Évaluation heuristique
  - Heuristique

##### *Préparer et réaliser une enquête auprès des utilisateurs*

- Enquête utilisateur
- Questionnaire

#### Exercices :

- Inspection d'une page web.
- Les participants commentent un questionnaire proposé par le formateur.
- Les participants déterminent laquelle des 3 méthodes suivantes est pertinente pour évaluer une interface utilisateur: Test utilisateur, Groupe focus, Evaluation heuristique.

### 2.8 Management de processus et utilisation des méthodes

#### Thèmes principaux :

- Le professionnel de l'utilisabilité – Rôles et responsabilités
- Interdépendance entre les activités de conception centrée sur l'humain
  - Revoir : ISO 9241-210, Illustration 1. Section 2.1
  - Parcourir toutes les activités
  - Ajouter les livrables de chaque étape, en se basant sur le matériel présenté dans les sections 2, 3, 4, et 5
  - Pertinence des méthodes selon les activités de conception centrée sur l'humain

#### Concepts :

##### *Le professionnel de l'utilisabilité – Rôles et responsabilités*

- Professionnel de l'utilisabilité
  - Ingénieur en utilisabilité
  - Ingénieur en exigences utilisateurs
  - Évaluateur d'utilisabilité
  - Architecte d'information
  - Designer d'interaction
  - Designer d'interface utilisateur

#### Exercices :

- Les participants doivent associer un rôle à chaque livrable UX clé du diagramme de la section 2.2. Pour chaque livrable, les participants doivent indiquer le rôle qui serait le plus à même de produire le livrable. Les livrables sont :
  - Plan de projet – Partie UX
  - Description du contexte d'utilisation
  - Profils des groupes d'utilisateurs
  - Scénarios
  - Personas
  - Rapport des besoins utilisateurs
  - Spécification des exigences utilisateurs
  - Architecture de l'information
  - Prototype basse fidélité
  - Guide de style
  - Prototype haute fidélité
  - Rapport d'évaluation (Rapport de test utilisateur)

La réponse correcte à cet exercice se trouve dans la section suivante.

## CPUX-F Programme et Glossaire

- Exemple d'examen de certification : Pour familiariser les participants avec le déroulement, le type de questions et les concepts abordés lors de l'examen de certification, les participants disposent de 20 minutes pour répondre à 12 questions ou plus parmi les exemples de questions de l'examen de certification.
- Ensuite le formateur discute chacune des questions une à une. L'objectif est de familiariser les participants avec les conditions de l'examen de certification, ainsi qu'avec le style et les concepts abordés dans l'examen.

### Responsabilité des rôles pour les livrables clés

La matrice montre pour chaque rôle (première ligne) les responsabilités en termes de livrables UX clés (colonne de gauche).

La matrice montre par exemple que l'ingénieur en exigences utilisateurs est responsable de la description du contexte d'utilisation, de la définition des profils des groupes d'utilisateurs, des scénarios, des personas, du rapport des besoins utilisateurs et de la spécification des exigences utilisateurs. Tous les livrables sauf le Plan de projet sont définis dans le Glossaire.

Livable UX	Ingénieur en utilisabilité	Ingénieur en exigences utilisateurs	Évaluateur d'utilisabilité	Architecte d'information	Designer d'interaction	Designer d'interface utilisateur
Plan de projet – Partie UX	✓					
Description du contexte d'utilisation		✓				
Profils des groupes d'utilisateurs		✓				
Scénarios		✓				
Personas		✓				
Rapport des besoins utilisateurs		✓				
Spécification des exigences utilisateurs		✓				
Architecture de l'information				✓		
Prototype basse fidélité						✓

## CPUX-F Programme et Glossaire

---

Guide de style					✓	
Prototype haute-fidélité						✓
Rapport d'évaluation (Rapport de test utilisateur)			✓			

### 3 Glossaire

Terme/ Concept	Définition
Accessibilité	<p>Les attributs et les caractéristiques d'un <b>système interactif</b> qui permettent aux personnes ayant des limitations visuelles, auditives, cognitives ou de mobilité physique ou de dextérité, d'interagir de manière <b>efficace</b> et <b>efficace</b> avec le <b>système interactif</b>.</p> <p>Note:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Les normes et directives pour l'accessibilité sont disponibles, et dans certaines entreprises et certains pays ils sont rendus obligatoires par la loi.</li> <li>2. Des aides à l'accessibilité, tels que les lecteurs d'écrans, peuvent être ajoutés au <b>système interactif</b> pour aider les personnes avec des handicaps à les utiliser.</li> </ol>
Adaptation à la tâche	<p>La propriété d'un <b>système interactif</b> qui permet d'assister un <b>utilisateur</b> dans la réalisation de la <b>tâche</b>, c'est à dire qui permet d'adapter les fonctionnalités et le <b>dialogue</b> en fonction des caractéristiques de la <b>tâche</b> (plutôt qu'en fonction de la technologie utilisée pour la réaliser).</p> <p>Note:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Recommandations pour respecter le <b>principe de dialogue</b> : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Le <b>dialogue</b> doit fournir aux <b>utilisateurs</b> des informations lui permettant de réaliser la tâche avec succès.</li> <li>b. Le <b>dialogue</b> doit éviter de fournir aux <b>utilisateurs</b> des informations qui ne sont pas liées à la réalisation de la <b>tâche</b>.</li> <li>c. Le format des entrées et sorties doivent être adaptés à la <b>tâche</b>. Si des valeurs de saisie types sont requises pour une <b>tâche</b>, ces valeurs doivent être proposées par défaut, automatiquement, à l'utilisateur.</li> <li>d. Les étapes nécessaires au dialogue doivent être adaptées à la réalisation de la <b>tâche</b>, c'est à dire que seules les étapes nécessaires doivent être incluses, les étapes non-nécessaires étant à éviter.</li> </ol> </li> <li>2. L'Adaptation à la tâche est un <b>principe de dialogue</b>.</li> </ol>
Adéquation à l'utilisation	Cf. <b>Utilisabilité</b>
Affordance	<p>Un aspect d'un objet qui rend évident la manière dont cet objet peut être utilisé.</p> <p>Note:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Les affordances et le <b>caractère autodescriptif</b> permettent de rendre un <b>système interactif intuitif</b>.</li> </ol> <p>Exemples d'affordances:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Une poignée sur une théière ou sur une tasse à thé fournit une affordance pour la tenir.</li> <li>2. Un bouton sur une page web fournit une affordance pour cliquer dessus.</li> <li>3. Un logo d'entreprise dans le coin en haut à gauche fournit une affordance limitée pour cliquer dessus.</li> </ol>

## CPUX-F Programme et Glossaire

Terme/ Concept	Définition
Aide en ligne	<p>Assistance fournie par un logiciel, et qui peut être organisée par thèmes, par procédures ou contenir des informations de référence.</p> <p>Notes:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. La plupart des aides en ligne sont conçues pour assister l'utilisation d'un <b>système interactif</b>, mais elles peuvent aussi être utilisées pour présenter des informations sur une large gamme de sujets.</li> <li>2. L'aide en ligne est une forme <b>d'assistance utilisateur</b>.</li> </ol>
Aptitude à l'individualisation	<p>La propriété d'un <b>dialogue</b> qui permet aux <b>utilisateurs</b> de modifier l'interaction et la présentation des informations selon leurs capacités et besoins individuels.</p> <p>Note:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. L'aptitude à l'individualisation est un <b>principe de dialogue</b>.</li> <li>2. L'aptitude à l'individualisation est souvent appelée « personnalisation ».</li> </ol>
Architecte d'information	<p>Une personne qui crée et organise la structure de l'information d'un <b>système interactif</b> afin de permettre à chaque <b>groupe d'utilisateurs</b> de localiser de façon efficace l'information nécessaire lorsqu'ils utilisent le <b>système interactif</b>.</p> <p>Note:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Le rôle d'architecte d'information est un des rôles dans le processus de <b>conception centrée sur l'humain</b>.</li> </ol>
Architecture de l'information	<p>La dénomination et la structuration des informations qui doivent être accessibles à <b>l'utilisateur</b>, incluant <b>les objets de la tâche</b>, les objets du système (comme les imprimantes) et d'autres informations dont les utilisateurs ont besoin.</p>
Assistance utilisateur	<p>Informations destinées à aider <b>l'utilisateur</b> à interagir avec un <b>système interactif</b>.</p> <p>Notes:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. L'assistance utilisateur peut inclure une description de l'interface, mais peut aussi expliquer à <b>l'utilisateur</b> comment mieux utiliser les capacités du <b>système interactif</b> pour ses besoins.</li> <li>2. L'assistance utilisateur inclut toute forme d'aide à disposition de l'utilisateur, comme par exemple :             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Le <b>guide utilisateur</b>,</li> <li>b. L'<b>aide en ligne</b>,</li> <li>c. Le <b>guidage initié par le système</b>.</li> </ol> </li> </ol>
Audit	Cf. <b>Évaluation ergonomique basée sur l'inspection</b>

## CPUX-F Programme et Glossaire

Terme/ Concept	Définition
Besoin utilisateur	<p>Une condition identifiée comme étant nécessaire pour un <b>utilisateur</b> ou un <b>groupe d'utilisateurs</b>, pour d'atteindre un <b>objectif</b> dans un certain <b>contexte d'utilisation</b>.</p> <p>Notes:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Un besoin utilisateur est indépendant de toute solution proposée pour ce besoin. Autrement dit : un besoin utilisateur ne doit pas se référer au « système » ou au « site web » par exemple.</li> <li>2. Les besoins utilisateurs sont identifiés à partir de plusieurs approches incluant les <b>entretiens</b> avec les <b>utilisateurs</b>, les <b>observations</b>, les <b>enquêtes utilisateurs</b>, les <b>évaluations ergonomiques</b>, les analyses expertes, etc.</li> <li>3. Les besoins utilisateurs représentent souvent des lacunes (ou divergences) entre ce qui devrait y avoir et ce qui existe.</li> <li>4. Les besoins utilisateurs sont transformés en <b>exigences utilisateurs</b>, qui prennent en compte le <b>contexte d'utilisation</b>, les priorités utilisateurs et les compromis avec d'autres exigences et contraintes.</li> <li>5. Besoin utilisateur s'appelle « User need » en anglais</li> </ol> <p>Exemples de besoins utilisateurs :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Un orateur (<b>utilisateur</b>) doit savoir combien de temps il lui reste (condition préalable) pour terminer sa présentation à temps (<b>objectif</b>) pendant une présentation qui a une durée limitée (<b>contexte d'utilisation</b>)</li> <li>2. Un comptable (<b>utilisateur</b>) doit connaître le nombre de factures reçues ainsi que leurs montants (condition préalable) afin de réaliser la comptabilité quotidienne (<b>objectif</b>) dans le cadre du contrôle du flux de trésorerie (<b>contexte d'utilisation</b>).</li> </ol>
Briefing	<p>La première activité, lors d'un <b>entretien</b> ou d'un <b>test utilisateur</b>, au cours de laquelle on explique à l'utilisateur les raisons de l'<b>entretien</b> ou du <b>test utilisateur</b> ainsi que son rôle et sa contribution.</p>
Caractère autodescriptif	<p>La propriété d'un <b>dialogue</b> de rendre à tout moment évident pour les <b>utilisateurs</b>, la nature du dialogue dans lequel ils se trouvent, l'endroit où ils se trouvent dans le <b>dialogue</b>, les actions qu'ils peuvent réaliser et la manière dont ils peuvent accomplir ces actions.</p> <p>Note:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. L'<b>affordance</b> et le caractère autodescriptif sont des moyens pour rendre un <b>système interactif intuitif</b>.</li> <li>2. Le caractère autodescriptif est un <b>principe de dialogue</b>.</li> </ol>

## CPUX-F Programme et Glossaire

Terme/ Concept	Définition
Cohérence	<p>La même information est présentée de la même manière à travers tout le <b>système interactif</b>, conformément aux exigences utilisateurs.</p> <p>Notes:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. La cohérence est un aspect de la <b>conformité aux attentes des utilisateurs</b>.</li> <li>2. La <b>cohérence</b> est pertinente à différents niveaux par exemple :               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. à l'intérieur d'un même écran,</li> <li>b. à travers plusieurs écrans du même <b>système interactif</b>,</li> <li>c. entre les <b>systèmes interactifs</b> du même fabricant,</li> <li>d. entre des <b>systèmes interactifs</b> semblables de différents fabricants.</li> </ol> </li> </ol>
Conception centrée sur l'humain	<p>Approche de conception qui a pour objectif de rendre les <b>systèmes interactifs</b> plus faciles à utiliser en se concentrant sur l'utilisation du <b>système interactif</b> et en appliquant les connaissances et les techniques des facteurs humains, de l'ergonomie et de l'utilisabilité.</p> <p>Notes:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Le concept « conception centrée sur l'humain » est utilisé au lieu de « conception centrée utilisateur », pour accentuer le besoin de prendre en compte d'autres <b>parties prenantes</b> qui peuvent ne pas être des <b>utilisateurs</b>.</li> <li>2. Le feedback des <b>utilisateurs</b> obtenu par l'évaluation ergonomique est une source d'information cruciale dans la conception centrée sur l'humain.</li> <li>3. La conception centrée sur l'humain est aussi appelée « Conception centrée sur l'opérateur humain ».</li> </ol>
Conception centrée utilisateur	Cf. <b>Conception centrée sur l'humain</b> .
Conformité aux attentes des utilisateurs	<p>Correspondance entre les besoins contextuels prévisibles de l'utilisateur et les conventions communément admises.</p> <p>Notes:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. La <b>cohérence</b> est un aspect de la conformité aux attentes.</li> <li>2. La conformité aux attentes des utilisateurs est un <b>principe de dialogue</b>.</li> </ol>

## CPUX-F Programme et Glossaire

Terme/ Concept	Définition
Contexte d'utilisation	<p><b>Utilisateurs, tâches, ressources</b> et <b>environnement</b> physique et social dans lequel le <b>système interactif</b> est utilisé.</p> <p>Notes:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Les résultats des <b>observations</b> et <b>entretiens contextuels</b> sont décrits dans la « Description du contexte d'utilisation ». Cette description est la base pour identifier les besoins utilisateurs et pour en retrouver la source.</li> <li>2. Une description du contexte d'utilisation décrit             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Les <b>groupes d'utilisateurs</b> et <b>profils de groupes d'utilisateurs</b>,</li> <li>b. Les <b>tâches</b>,</li> <li>c. Les <b>environnements</b>,</li> <li>d. L'<b>équipement</b>,</li> <li>e. Les <b>scénarios</b> qui illustrent ce qui se passe dans le contexte d'utilisation.</li> </ol> </li> </ol> <p>Notes pour la formation:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Acronymes utiles: PACT = People (<b>Utilisateurs</b>), Activities (<b>Tâches</b>), Contexts (<b>Environnements</b>), Technologies (<b>Ressources</b>, Équipement des <b>utilisateurs</b>)</li> </ol> <p>Exemples:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Les adolescents utilisent les téléphones portables pour envoyer des SMS à leurs amis pendant qu'ils sont assis dans le bus.</li> <li>2. Les secrétaires utilisent Microsoft Word pour écrire des documents dans un cabinet d'avocats.</li> </ol>
Contrôle utilisateur (Contrôlabilité)	<p>La capacité de l'<b>utilisateur</b> à initier et à contrôler le sens et le rythme de l'interaction jusqu'à ce que l'<b>objectif</b> ait été atteint.</p> <p>Note:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Le contrôle utilisateur (Contrôlabilité) est un <b>principe de dialogue</b>.</li> </ol>
Débriefing	Cf. <b>Entretien post-test</b>
Degré de sévérité	<p>Une mesure associée à un <b>problème d'utilisabilité</b> identifié lors d'un <b>test utilisateur</b> et qui sert à indiquer l'impact ou la criticité du problème ainsi que ses conséquences sur l'<b>expérience utilisateur</b>.</p> <p>Notes:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. L'<b>évaluateur d'utilisabilité</b> évalue les <b>problèmes d'utilisabilité</b> du point de vue des <b>participants au test utilisateur</b>. Parfois, les degrés de sévérité sont établis de façon collaborative par l'<b>évaluateur d'utilisabilité</b> et un expert du domaine.</li> <li>2. Des degrés de sévérité typiques sont : mineur (ou secondaire), sévère (ou grave), critique, mettant la vie en danger.</li> </ol>

## CPUX-F Programme et Glossaire

Terme/ Concept	Définition
Design pattern (Patron de conception)	<p>Une solution générale et réutilisable pour un problème fréquent dans un contexte donné en conception logicielle, et qui décrit un problème de conception, une solution, et dans quel contexte cette solution a déjà fonctionné auparavant.</p> <p>Note pour la formation:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Différents sites web donnent libre accès à une grande sélection de <i>design patterns</i>, par exemple <a href="http://www.welie.com">www.welie.com</a></li> </ol>
Designer d'interaction	<p>Une personne qui définit et conçoit l'interaction entre l'humain et un système basé sur les <b>exigences utilisateurs</b> et le <b>contexte d'utilisation</b>.</p> <p>Notes:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Les <b>scénarios</b> et les <b>personas</b> sont également des bases importantes pour le travail du designer d'interaction.</li> <li>2. Le rôle de designer d'interaction est un des <b>rôles</b> dans le processus de <b>conception centrée sur l'humain</b>.</li> </ol>
Designer d'interface utilisateur	<p>Une personne qui conçoit des <b>prototypes</b> interactifs et met en œuvre le <b>dialogue</b> et l'<b>expérience utilisateur</b>, en s'appuyant sur les spécifications créées par le <b>designer d'interaction</b> et sur les <b>scénarios</b> qui ont été définis par l'<b>ingénieur en exigences utilisateurs</b>. Le designer d'interface utilisateur conçoit également des <b>prototypes</b> interactifs.</p> <p>Note:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Le rôle de <b>designer d'interface utilisateur</b> est un <b>rôle</b> dans le processus de <b>conception centrée sur l'humain</b>.</li> </ol>
Dialogue	<p>Interaction entre un <b>utilisateur</b> et un <b>système interactif</b>, vue comme une séquence d'actions <b>utilisateur</b> (saisies, entrée de données) et de réponses du <b>système interactif</b> (résultats, données de sortie) permettant d'atteindre un <b>objectif</b>.</p>
Directive	<p>Cf. <b>Règle de conception d'interface utilisateur</b></p>
Efficacité	<p>Précision et degré d'achèvement selon lesquels l'utilisateur atteint des objectifs spécifiés.</p> <p>Notes:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. L'efficacité est un des trois attributs mesurables de l'<b>utilisabilité</b>. Les autres sont l'<b>efficacité</b> et la <b>satisfaction</b>.</li> <li>2. L'efficacité est l'attribut de l'<b>utilisabilité</b> qui vise la capacité à réaliser des <b>tâches</b>.</li> </ol>

## CPUX-F Programme et Glossaire

Terme/ Concept	Définition
Efficience	<p><b>Rapport entre les ressources</b> utilisées pour atteindre des <b>objectifs</b> définis et le degré d'achèvement.</p> <p>Notes:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Les <b>ressources</b> incluent le temps, l'effort humain, les ressources financières et matérielles.</li> <li>2. L'efficience est un des trois attributs mesurables de l'utilisabilité. Les autres sont l'<b>efficacité</b> et la <b>satisfaction</b>.</li> <li>3. L'efficience est l'attribut de l'<b>utilisabilité</b> qui définit la capacité à accomplir une <b>tâche</b> en mobilisant un ensemble acceptable de <b>ressources</b>.</li> </ol>
Enquête utilisateur	<p>Une évaluation où l'on demande aux <b>utilisateurs</b> de déclarer, à travers un questionnaire, des données subjectives sur leur expérience d'utilisation d'un <b>système interactif</b>.</p> <p>Note:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Les enquêtes utilisateurs peuvent être utilisées pour évaluer la <b>satisfaction</b> avec un <b>système interactif</b> et pour recueillir des informations sur le contexte d'utilisation.</li> <li>2. Lorsqu'elles sont correctement réalisées, les enquêtes utilisateurs peuvent produire des résultats d'évaluation qui ont un degré de certitude plus important que toute autre méthode de recherche qualitative.</li> </ol>
Entretien	<p>Une méthode de recueil de données qui étudie en profondeur quelques individus sélectionnés avec soin pour comprendre de manière plus complète les pratiques de travail des <b>utilisateurs</b>.</p> <p>A travers l'investigation et l'interprétation, l'entretien révèle les points communs entre les <b>utilisateurs</b> d'un <b>système interactif</b>.</p> <p>Notes:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Lors d'un entretien, l'intervieweur (l'<b>ingénieur en exigences utilisateurs</b>) donne typiquement le <b>briefing</b> et pose ensuite des questions aux utilisateurs concernant les procédures courantes et le <b>système interactif</b> prévu. L'intervieweur utilise un guide d'entretien pour s'assurer que toutes les questions pertinentes sont posées.</li> <li>2. Le <b>modèle maître-apprenti</b> doit être appliqué pendant les entretiens.</li> <li>3. Les questions d'entretien doivent être formulées de manière             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. plutôt <b>ouvertes</b> que <b>fermées</b>,</li> <li>b. plutôt <b>neutres</b> que <b>suggestives</b></li> </ol> </li> <li>4. Comparez avec l'<b>entretien ethnographique</b> l'<b>entretien pré-test</b> et l'<b>entretien post-test</b>.</li> </ol>
Entretien ethnographique	<p>Un <b>entretien</b> qui a lieu à l'endroit où l'interaction de l'<b>utilisateur</b> avec le <b>système interactif</b> se déroule habituellement (p.ex. sur le lieu de travail de l'utilisateur).</p> <p>Notes:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. L'entretien ethnographique peut aussi être appelé « enquête contextuelle »</li> </ol>

## CPUX-F Programme et Glossaire

Terme/ Concept	Définition
Entretien post-test	<p>Une activité au cours du <b>test utilisateur</b> pendant laquelle le <b>participant au test utilisateur</b> répond à des questions par rapport à son expérience et à son impression globale du <b>système interactif</b>.</p> <p>Notes:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. L'entretien post-test a lieu après que le <b>participant au test utilisateur</b> ait réalisé autant de <b>tâches de test utilisateur</b> que possible, pendant le temps imparti.</li> </ol>
Entretien pré-test	<p>Une activité au cours du <b>test utilisateur</b> pendant laquelle le <b>participant au test utilisateur</b> répond à des questions sur son expérience de manière générale et sur ses expériences précédentes avec le <b>système interactif</b> ou avec des <b>systèmes interactifs</b> proches.</p> <p>Notes:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. L'entretien pré-test se déroule après que le <b>briefing</b> ait été donné, <b>et</b> avant que le <b>participant au test utilisateur</b> ne commence à réaliser les <b>tâches de test utilisateur</b>.</li> </ol>
Environnement	<p>Les conditions physiques, sociales et techniques dans lesquelles un <b>utilisateur</b> interagit avec un <b>système interactif</b>.</p> <p>Note :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Les conditions sociales incluent l'environnement organisationnel.</li> </ol>
Évaluateur d'utilisabilité	<p>Une personne qui évalue des <b>interfaces utilisateur</b> à différents stades de réalisation.</p> <p>Notes:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. En collaboration avec d'autres <b>parties prenantes</b>, l'évaluateur d'utilisabilité doit             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. planifier les <b>évaluations ergonomiques</b>,</li> <li>b. mener les <b>évaluations ergonomiques</b>,</li> <li>c. communiquer les <b>résultats du test utilisateur</b> aux <b>parties prenantes</b>.</li> </ol> </li> <li>2. Pendant les sessions de <b>test utilisateur</b>, l'évaluateur d'utilisabilité prend le rôle de <b>modérateur</b> ou de <b>preneur de notes</b>.</li> <li>3. Le rôle d'évaluateur <b>d'utilisabilité</b> est un rôle dans le processus de <b>conception centrée sur l'humain</b>.</li> </ol>
Évaluation	Cf. <b>Evaluation ergonomique</b>

## CPUX-F Programme et Glossaire

Terme/ Concept	Définition
Évaluation ergonomique	<p>Un processus qui permet de recueillir des informations sur l'<b>utilisabilité</b> d'un <b>système interactif</b> pour améliorer le <b>système interactif (formative)</b> ou pour évaluer la valeur d'un <b>système interactif (évaluation ergonomique sommative)</b>.</p> <p>Notes:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluation ergonomique est un terme courant pour :               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. L'<b>évaluation ergonomique basée sur l'inspection</b>.</li> <li>b. L'<b>évaluation ergonomique basée sur les utilisateurs</b>.</li> </ol> </li> <li>2. L'évaluation ergonomique s'appelle aussi évaluation d'utilisabilité</li> <li>3. Le synonyme « Évaluation » est également souvent utilisé.</li> </ol>
Évaluation ergonomique basée sur l'inspection	<p>Evaluation ergonomique qui se base sur le jugement d'un ou plusieurs évaluateurs, qui examinent ou utilisent un <b>système interactif</b> pour identifier les <b>problèmes d'utilisabilité</b> potentiels et les écarts par rapport aux critères établis.</p> <p>Notes:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. L'évaluation ergonomique basée sur l'inspection est souvent effectuée par des experts en utilisabilité ou par des experts métier, qui basent leur jugement sur leurs expériences des problèmes d'utilisabilité rencontrés par les utilisateurs et sur leur propre connaissance des <b>règles ergonomiques de conception d'interfaces utilisateurs</b> et des <b>guides de style</b>.</li> <li>2. L'évaluation heuristique est une technique d'évaluation ergonomique basée sur l'inspection.</li> </ol>
Évaluation ergonomique basée sur les utilisateurs	<p>Évaluation ergonomique qui implique des <b>utilisateurs</b> représentatifs qui effectuent des <b>tâches</b> spécifiques avec un <b>système interactif</b> pour permettre l'identification de <b>problèmes d'utilisabilité</b>, ou la mesure de l'<b>efficacité</b>, de l'<b>efficience</b>, de la <b>satisfaction</b> des utilisateurs, ou tout autre mesure de l'<b>expérience utilisateur</b>.</p> <p>Note:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cf. <b>Test utilisateur</b></li> </ol>
Évaluation ergonomique formative	<p>Un type d'évaluation ergonomique qui permet d'améliorer un <b>système interactif</b>, au cours de la conception.</p> <p>Note:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. A comparer avec l'<b>évaluation ergonomique sommative</b></li> </ol>
Évaluation heuristique	<p>Une méthode d'<b>évaluation ergonomique</b> au cours de laquelle un ou plusieurs évaluateurs - de préférence des experts - comparent un <b>système interactif</b> à une liste d'heuristiques et identifient les endroits où le <b>système interactif</b> n'est pas conforme aux <b>heuristiques</b>.</p> <p>Notes:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. La liste des <b>heuristiques</b> doit être gérable. Habituellement on utilise environ 10 <b>heuristiques</b>.</li> <li>2. Les experts peuvent être des experts en utilisabilité ou des experts métier (« expert unique ») ou les deux (« expert double »)</li> </ol>

## CPUX-F Programme et Glossaire

Terme/ Concept	Définition
Évaluation sommative de l'utilisabilité	<p>Une évaluation de l'utilisabilité, qui est conçue et utilisée pour tirer des conclusions sur la qualité d'un <b>système interactif</b>, surtout quand une partie importante de la conception a été complétée.</p> <p>Note :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Une évaluation sommative de l'utilisabilité peut être utilisée pour évaluer une conception par rapport aux <b>exigences utilisateurs</b> afin de déterminer si la proposition est acceptable du point de vue des <b>utilisateurs</b>.</li> <li>2. Comparez avec <b>évaluation de l'utilisabilité formative</b>.</li> </ol>
Exigence	<p>Une condition ou capacité dont doit disposer un <b>système interactif</b> pour satisfaire un accord, une norme, une spécification, ou d'autres documents formellement imposés.</p> <p>Notes:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Une exigence doit avoir une condition déterminable grâce à laquelle elle peut être validée.</li> <li>2. Ce glossaire définit les types d'exigences suivantes :             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. <b>Exigences de la partie prenante</b> ;</li> <li>b. <b>Exigences du marché</b> ;</li> <li>c. <b>Exigences organisationnelles</b> ;</li> <li>d. <b>Exigences utilisateurs</b>.</li> </ol> </li> <li>3. Ce glossaire distingue en plus <b>Les exigences utilisateurs qualitatives</b>, et <b>Les exigences utilisateurs quantitatives</b>.</li> </ol>
Exigence du marché	<p><b>Exigence</b> pour un <b>système interactif</b> basée sur la politique marketing et qui a pour objectif d'augmenter les opportunités d'affaires, les ventes et l'utilisation.</p> <p>Notes:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Les exigences du marché sont souvent appelées « exigences client »</li> </ol> <p>Exemple d'exigence du marché:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. « Le site web doit être au moins aussi facile à utiliser que ceux des deux leaders de la concurrence »</li> </ol>
Exigence organisationnelle	<p>Une règle organisationnelle que les <b>utilisateurs</b> doivent suivre lorsqu'ils réalisent leurs <b>tâches</b>.</p> <p>Notes:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Les exigences organisationnelles sont des exigences envers les <b>utilisateurs</b> qui mènent à des exigences par rapport au <b>système interactif</b>.</li> </ol> <p>Exemples :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Un vendeur doit faire signer les offres d'un montant de plus de 100.000 Euros par le directeur.</li> <li>2. Une description exacte de comment un <b>utilisateur</b> doit gérer une offre.</li> </ol>

## CPUX-F Programme et Glossaire

Terme/ Concept	Définition
Exigence partie prenante	<p>Ce que le <b>système interactif</b> doit être capable de faire d'un point de vue des <b>parties prenantes</b>.</p> <p>Note :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Le terme anglais pour partie prenante est « Stakeholder requirement ».</li> </ol>
Exigence utilisateur	<p><b>Exigence</b> pour l'utilisation qui sert de base à la conception et à l'<b>évaluation</b> d'un <b>système interactif</b> pour satisfaire des <b>besoins utilisateurs</b> identifiés.</p> <p>Notes:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Les exigences utilisateurs sont dérivées des <b>besoins utilisateurs</b>.</li> <li>2. Une exigence utilisateur peut être une <b>exigence utilisateur qualitative</b> ou une <b>exigence utilisateur quantitative</b>.</li> <li>3. En Anglais, « Exigence utilisateur » s'appelle « User requirement ».</li> </ol>
Exigence utilisateur qualitative	<p>Une description de ce que les utilisateurs doivent être capables de trouver, de reconnaître, de comprendre, de sélectionner ou de saisir pour réaliser une <b>tâche</b> avec le <b>système interactif</b>.</p> <p>Notes:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Les exigences utilisateurs qualitatives constituent la base pour une utilisation efficace du <b>système interactif</b>. Contrairement aux exigences utilisateurs qualitatives, les <b>exigences utilisateurs quantitatives</b> peuvent permettre de mesurer l'efficacité du <b>système interactif</b> – c'est à dire si des <b>utilisateurs</b> peuvent réaliser des tâches spécifiques avec le <b>système interactif</b>, p.ex. dans un temps donné ou avec un nombre d'erreurs d'utilisation maximum.</li> <li>2. Les exigences utilisateurs qualitatives ne sont pas des fonctions ou caractéristiques du <b>système interactif</b>. Elles constituent la base pour les fonctions ou caractéristiques.</li> <li>3. Comparez avec les <b>exigences utilisateurs quantitatives</b>.</li> </ol> <p>Exemples</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Exigences utilisateurs qualitatives raisonnables:             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. « <b>L'utilisateur</b> doit être capable de comparer la différence entre des voitures d'une certaine gamme de prix sur le site web de location de voitures. »</li> <li>b. « <b>L'utilisateur</b> doit être capable de sélectionner une voiture avec transmission automatique sur le site web de location de voitures. »</li> <li>c. « <b>L'utilisateur</b> doit être capable de voir les horaires d'ouverture d'une agence de location de voitures spécifique. »</li> </ol> </li> <li>2. Exigences utilisateurs qualitatives erronées:             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. « <b>L'interface utilisateur</b> doit être facile à utiliser et doit permettre la réalisation de toutes les tâches des utilisateurs. » (trop général)</li> <li>b. « <b>L'interface utilisateur</b> doit avoir un gros bouton rouge où il est écrit « Louer cette voiture » (trop détaillé)</li> </ol> </li> </ol>

## CPUX-F Programme et Glossaire

Terme/ Concept	Définition
Exigence utilisateur quantitative	<p>Niveau nécessaire d'<b>utilisabilité</b> pour remplir les <b>besoins utilisateurs</b> identifiés, et qui est exprimé en termes de mesures d'<b>efficacité</b>, d'<b>efficience</b> et de <b>satisfaction</b> dans un <b>contexte d'utilisation</b> spécifié.</p> <p>Notes:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Les exigences utilisateurs quantitatives sont des critères d'acceptation concernant l'<b>efficacité</b>, l'<b>efficience</b> et la <b>satisfaction</b> du <b>système interactif</b>, p.ex. si les utilisateurs sont capables ou non de réaliser une tâche définie avec le <b>système interactif</b> dans un laps de temps acceptable, ou avec un nombre d'erreurs d'utilisation maximum défini.</li> <li>2. Comparez avec <b>exigence utilisateur qualitative</b>. Comparez particulièrement les exemples.</li> </ol> <p>Exemples:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. « 80% des utilisateurs qui ont utilisé le site web de location de voitures au moins 2 fois, doivent être capables de louer une voiture économique à l'aéroport de Francfort (Allemagne) pour 2 jours à partir de demain 9h, dans un laps de temps de 5 minutes ».</li> <li>2. Comparez l'exemple ci-dessus avec les exemples d'<b>exigence utilisateur qualitative</b>.</li> </ol>
Expérience utilisateur	<p>Les perceptions et réactions d'une personne à l'égard un <b>système interactif</b> qui résultent de son utilisation réelle ou anticipée.</p> <p>Notes:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. L'expérience utilisateur inclut l'utilisabilité. Les critères d'<b>utilisabilité</b> peuvent être utilisés pour évaluer des aspects de l'expérience utilisateur.</li> <li>2. L'expérience utilisateur inclut toutes les émotions, opinions, préférences, et réalisations des utilisateurs qui arrivent avant, pendant ou après l'utilisation du <b>système interactif</b>.</li> <li>3. L'expérience utilisateur résulte de l'image de marque, de la présentation, des fonctionnalités, de la performance, du comportement interactif et des capacités d'assistance du <b>système interactif</b>, ainsi que du <b>contexte d'utilisation</b>.</li> </ol> <p>Exemples qui illustrent la différence entre <b>utilisabilité</b> et expérience utilisateur :</p> <p>Lorsque l'on commande des fleurs à livrer depuis le site web d'un magasin de fleurs :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Des <b>problèmes</b> qui surviennent au moment du règlement affectent à la fois l'expérience utilisateur et l'utilisabilité.</li> <li>2. La qualité de fleurs livrées affecte uniquement l'expérience utilisateur et non pas l'<b>utilisabilité</b>.</li> <li>3. L'expérience liée à la visite du magasin physique affecte l'expérience utilisateur des futures visites du site web. Elle n'affecte pas l'<b>utilisabilité</b>.</li> </ol> <p>Note pour la formation:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Les participants doivent connaître la différence entre l'<b>utilisabilité</b> et l'<b>expérience utilisateur</b>.</li> </ol>
Facilitateur	Cf. <b>Modérateur</b>

## CPUX-F Programme et Glossaire

Terme/ Concept	Définition
Facilité d'apprentissage	<p>Un <b>dialogue</b> est facile à apprendre lorsqu'il assiste et guide l'<b>utilisateur</b> dans l'utilisation du <b>système interactif</b>.</p> <p>Notes:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Recommandations pour respecter le <b>principe de dialogue</b> : <ol style="list-style-type: none"> <li>Le <b>dialogue</b> doit fournir suffisamment de feedback sur les résultats intermédiaires et finaux d'une action pour que l'<b>utilisateur</b> apprenne des actions qu'il a réalisées avec succès.</li> <li>Si cela est pertinent compte-tenu des <b>tâches</b> et objectifs d'apprentissage, le <b>système interactif</b> doit permettre à l'<b>utilisateur</b> d'explorer (« tester ») les étapes du dialogue sans que cela entraîne des conséquences négatives.</li> </ol> </li> <li><b>La facilité d'apprentissage</b> est un <b>principe de dialogue</b>.</li> </ol> <p>Exemple pour la facilité d'apprentissage :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Quand les <b>utilisateurs</b> réservent une chambre à l'aide d'un système de réservation de chambres d'hôtel, les <b>utilisateurs</b> reçoivent un feedback étape par étape pour affiner leur demande et les détails de la réservation tout comme la réussite de leur réservation.</li> </ol>
Groupe d'utilisateur	<p>Un groupe d'<b>utilisateurs</b> ayant des caractéristiques et des <b>contextes d'utilisation</b> identiques ou proches du <b>système interactif</b>.</p>
Groupe focus	<p>Une discussion pendant laquelle le <b>modérateur</b> guide le groupe à travers un certain nombre de questions sur un thème spécifique.</p> <p>Notes:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>N'utilisez pas les groupes focus pour l'<b>évaluation ergonomique</b>.</li> <li>Les groupes focus portent sur les opinions. En comparaison, les tests utilisateurs portent sur l'observation du comportement réel des utilisateurs.</li> </ol>
Guidage de l'utilisateur initié par le système	<p>Information explicite concernant un événement ou un état d'un <b>système interactif</b> à destination d'un <b>utilisateur</b>.</p> <p>Notes:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Le guidage de l'utilisateur initié par le système inclue : <ol style="list-style-type: none"> <li>Les messages (informatif, alerte, erreur)</li> <li>Les informations sur l'état, p.ex. « 7 nouveaux messages »</li> <li>Les instructions, p.ex. « Séparez les adresses email par un espace, une virgule ou un retour à la ligne. »</li> </ol> </li> <li>Les messages doivent être constructifs, précis, compréhensibles et visibles.</li> <li>Le guidage de l'utilisateur initié par le système est une forme d'<b>assistance utilisateur</b>.</li> </ol>
Guide d'entretien	<p>Une liste écrite de questions et d'indices que l'intervieweur utilise pendant l'<b>entretien</b> pour s'assurer que tous les thèmes pertinents sont abordés.</p>

## CPUX-F Programme et Glossaire

Terme/ Concept	Définition
Guide de style	<p>Un ensemble de <b>règles de conception d'interface utilisateur</b> utilisé pour assurer la cohérence de l'apparence et du comportement de <b>l'interface utilisateur</b> d'un système interactif produit par une organisation.</p> <p>Note:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Les guides de style sont parfois appelés guides UX.</li> </ol> <p>Exemples de guides de style :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Windows User Experience Interaction Guidelines pour les applications Windows (« UX Guide »)</li> <li>2. iOS Human Interface Guidelines</li> </ol>
Heuristique	<p>Une règle (ou recommandation) généralement reconnue qui aide à satisfaire l'utilisabilité.</p> <p>Notes:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Les heuristiques servent principalement à garantir l'utilisabilité (plutôt que l'utilité).</li> <li>2. Comparez l'heuristique avec :             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Le <b>principe de dialogue</b> – Un objectif général pour la conception des <b>dialogues</b>. Peut être difficile à appliquer à cause de son caractère général.</li> <li>b. La <b>règle de conception d'interface utilisateur</b> – Règle simple mais spécifique pour la conception des interfaces.</li> </ol> </li> </ol> <p>Exemples d'heuristiques généralement reconnues (de Jakob Nielsen et Rolf Molich):</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Suivre les conventions du monde réel. Par exemple, adopter le langage de l'utilisateur.</li> <li>2. Suivre les conventions de la plateforme utilisée.</li> <li>3. Minimiser la charge mnésique de l'utilisateur en rendant visibles les objets, les actions et les options.</li> <li>4. Proposer un feedback pertinent dans un délai temporel raisonnable,</li> <li>5. Aider les utilisateurs à reconnaître, comprendre et récupérer leurs erreurs.</li> </ol>
Ingénieur en exigences utilisateurs	<p>Une personne qui identifie et décrit le <b>contexte d'utilisation</b> réel ou prévu des <b>utilisateurs</b>, et qui en déduit les <b>exigences utilisateurs</b> et les <b>exigences organisationnelles</b> associées qui doivent être réalisées pour un projet spécifique.</p> <p>Notes:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. L'ingénieur en exigences utilisateurs identifie le <b>contexte d'utilisation</b> en s'appuyant sur des méthodes telles que les <b>entretiens</b> avec les utilisateurs, les <b>observations</b>, les <b>enquêtes utilisateurs</b>, les <b>évaluations ergonomiques</b>, les analyses expertes, etc.</li> <li>2. L'ingénieur en exigences utilisateurs produit des <b>personas</b> et des <b>scénarios</b>, qui garantissent l'<b>efficacité</b>, l'<b>efficience</b> et la <b>satisfaction</b> lors de la réalisation de tâches avec le <b>système interactif</b>.</li> <li>3. Le rôle d'<b>ingénieur en exigences utilisateurs</b> est un rôle dans le processus de <b>conception centrée sur l'humain</b>.</li> </ol>

## CPUX-F Programme et Glossaire

Terme/ Concept	Définition
Ingénieur en utilisabilité	<p>Une personne qui gère un <b>processus de conception centrée sur l'humain</b>.</p> <p>Notes:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. L'ingénieur en utilisabilité (IU) connaît bien le processus de <b>conception centrée sur l'humain</b>, les méthodes et outils d'ingénierie centrée sur l'humain, ainsi que les règles de conception pour <b>les interfaces utilisateurs</b> utilisables. Ces connaissances permettent à l'ingénieur en utilisabilité de gérer :             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Des activités de <b>conception centrée sur l'humain</b>,</li> <li>b. L'intégration de la <b>conception centrée sur l'humain</b> dans le processus de conception des <b>systèmes interactifs</b> de l'organisation.</li> <li>c. La définition d'objectifs mesurables centrés sur l'humain pour un projet,</li> <li>d. La formation des membres de l'équipe projet.</li> </ol> </li> <li>2. L'IU détermine les approches, outils et guides de styles appropriés pour la <b>conception centrée sur l'humain</b> en général et pour des projets spécifiques. L'IU assiste les encadrants pour décider si le travail doit être réalisé par des employés qualifiés dans l'entreprise ou par des prestataires compétents.</li> <li>3. Le rôle d'<b>ingénieur en utilisabilité</b> est un rôle dans les processus de <b>conception centrée sur l'humain</b>.</li> </ol>
Interface utilisateur	<p>Toutes les composantes d'un <b>système interactif</b> (logiciel ou matériel) qui mettent à disposition de l'<b>utilisateur</b> des informations ou des commandes nécessaires à la <b>réalisation</b> de <b>tâches</b> spécifiques.</p>
Intuitif	<p>L'utilisation du <b>système interactif</b> est immédiatement compréhensible – quel que soit l'expérience, la connaissance, les compétences linguistiques ou le degré de concentration actuel de l'<b>utilisateur</b>.</p> <p>Note:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. L'<b>affordance</b> et le <b>caractère autodescriptif</b> sont des moyens pour rendre un <b>système interactif</b> intuitif.</li> </ol>
ISO 9241	<p>Un ensemble de normes qui couvrent la conception centrée sur l'humain.</p> <p>Notes:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ISO 9241 inclut des normes sur les thèmes suivants:             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Ergonomie logicielle,</li> <li>b. Processus de conception centrée sur l'opérateur humain,</li> <li>c. Affichages et matériel lié aux affichages,</li> <li>d. Systèmes de commande physique,</li> <li>e. Ergonomie du poste de travail,</li> <li>f. Ergonomie de l'environnement,</li> <li>g. Centres de contrôle,</li> <li>h. Interactions tactiles et haptiques.</li> </ol> </li> </ol>

## CPUX-F Programme et Glossaire

Terme/ Concept	Définition
Itératif	<p>Répétitif.</p> <p>Un processus itératif répète les étapes du processus de <b>conception centrée sur l'humain</b> jusqu'à ce qu'une évaluation ergonomique de <b>l'interface utilisateur</b> montre que les <b>exigences utilisateurs</b> ont été satisfaites de manière adéquate.</p>
Laboratoire d'utilisabilité	<p>Au moins deux pièces qui sont spécifiquement équipées pour mener des <b>tests d'utilisabilité</b> ou des <b>groupes focus</b>.</p> <p>Note:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Un studio de test utilisateur est souvent composé :             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. d'une salle de test où s'assoit le <b>participant au test utilisateur</b>,</li> <li>b. d'une salle d'observation où les parties prenantes peuvent observer les <b>participants au test utilisateur</b> pendant qu'ils réalisent les <b>tâches de test utilisateur</b>.</li> </ol> </li> </ol> <p>Les deux salles sont souvent séparées par un miroir sans tain qui permet aux <b>observateurs</b> de voir le <b>participant au test utilisateur</b> sans être vus.</p>
Manuel d'utilisation	<p>Informations écrites ou autres types d'informations sur le fonctionnement d'un <b>système interactif</b> et sur la façon de l'utiliser à destination des <b>utilisateurs</b></p> <p>Note:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Un manuel d'utilisation est une forme d'<b>assistance (aide) utilisateur</b></li> </ol>
Modèle de la tâche	<p>Une description des <b>sous-tâches</b> qui doivent être effectuées pour atteindre les <b>objectifs</b> de <b>l'utilisateur</b>.</p> <p>Note:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Un modèle de la tâche décrit la logique de la <b>tâche</b> elle-même, alors qu'un <b>scénario</b> décrit la réalisation d'une ou plusieurs tâches par un <b>persona</b>.</li> </ol>
Modèle maître-apprenti	<p>Un principe pour un <b>entretien</b> réussi: l'intervieweur traite <b>l'utilisateur</b> comme le maître alors que l'intervieweur est l'apprenti. L'intervieweur pose des questions pour apprendre et non pour étaler ses connaissances.</p>

## CPUX-F Programme et Glossaire

Terme/ Concept	Définition
Modèle mental	<p>Représentation que se font les gens d'eux-mêmes, des autres, de l'environnement et des choses avec lesquelles ils interagissent.</p> <p>Notes:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Définition alternative, populaire: le processus de pensée d'une personne concernant la manière dont quelque chose fonctionne dans le monde réel.</li> <li>2. Les gens se fabriquent des modèles mentaux à travers l'expérience, la formation et l'éducation. Le modèle mental d'un <b>système interactif</b> se construit par l'interprétation de ses actions et de sa structure visible. Les attentes qui résultent de l'utilisation de systèmes similaires jouent également un rôle important.</li> <li>3. Quand le modèle mental d'un <b>système interactif</b> est incomplet ou contradictoire, l'utilisateur ne peut pas facilement utiliser le <b>système interactif</b>.</li> </ol>
Modérateur	<p>Une personne neutre qui mène une <b>session de test utilisateur</b> ou un <b>groupe focus</b>.</p> <p>Notes:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Le rôle de modérateur est un <b>rôle</b> dans une <b>session de test utilisateur</b> ou dans un <b>groupe focus</b>.</li> <li>2. Les tâches du modérateur pendant la <b>session de test utilisateur</b> sont décrites sous <b>session de test utilisateur</b>.</li> <li>3. « Facilitateur » est souvent utilisé comme synonyme de « Modérateur ».</li> </ol>
Modération	L'activité d'un <b>modérateur</b> pendant un <b>test utilisateur</b> ou un <b>groupe focus</b> .
Objectif	Résultat attendu.
Objet de la tâche	<p>Les unités clés d'information, ou de données, avec lesquelles les <b>utilisateurs</b> interagissent pour réaliser leurs <b>tâches</b>.</p> <p>Exemples d'objets de la tâche :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pour un système de gestion des clients : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Une lettre à un client,</li> <li>- Une liste de factures non-payées du client,</li> <li>- Une commande d'un client.</li> </ul> </li> <li>2. Pour un distributeur de billets de train : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Un billet,</li> <li>- Une facture pour l'achat d'un billet,</li> <li>- Un plan de voyage.</li> </ul> </li> </ol>

## CPUX-F Programme et Glossaire

Terme/ Concept	Définition
Observateur	<p>Une personne qui observe des utilisateurs qui discutent ou réalisent des <b>tâches</b> en lien avec un <b>système interactif</b>.</p> <p>Notes:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. L'observateur est un <b>rôle</b> occupé pendant une activité d'<b>utilisabilité</b>, comme par exemple l'<b>observation</b>, la <b>passation d'un test utilisateur</b> ou d'un <b>groupe focus</b>.</li> <li>2. Les observateurs ne doivent pas interférer avec l'activité d'utilisabilité. Mais ils peuvent être activement impliqués dans l'analyse des résultats.</li> </ol>
Observation	<p>Une technique pour recueillir des informations contextuelles sur les <b>besoins utilisateurs</b> au cours de laquelle l'<b>observateur</b> observe les <b>utilisateurs</b> effectuer des <b>tâches</b> à l'aide du <b>système interactif</b>.</p> <p>Notes:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. L'<b>observateur</b> doit se faire discret et n'intervenir qu'occasionnellement, lorsqu'une question de clarification est posée.</li> <li>2. Lorsqu'aucun <b>système interactif</b> n'est utilisé, les procédures manuelles existantes doivent être observées.</li> <li>3. L'observation doit se dérouler dans un contexte aussi naturel que possible, par exemple sur le poste de travail de l'utilisateur.</li> </ol>
Participant à un test utilisateur	Un <b>utilisateur</b> représentatif qui réalise des <b>tâches</b> types pendant un <b>test utilisateur</b> .
Participant au test	Cf. <b>Participant à un test utilisateur</b>
Partie prenante	<p>Individu ou organisation, qui a un droit, une participation, une revendication ou un intérêt par rapport au <b>système interactif</b> ou par rapport au fait que ses caractéristiques correspondent à leurs besoins et exigences.</p> <p>Notes:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tous les <b>utilisateurs</b> sont des parties prenantes.</li> <li>2. Voir aussi les différents types <b>d'exigences</b>.</li> <li>3. Les exemples suivants de parties prenantes montrent la largeur du concept.</li> <li>4. Le terme Anglais pour partie prenante est Stakeholder</li> </ol> <p>Exemples de parties prenantes:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Utilisateurs</b>, supporteurs, formateurs, rédacteur de documentation, développeurs, encadrant des développeurs, and responsables marketing.</li> </ol>

## CPUX-F Programme et Glossaire

Terme/ Concept	Définition
Persona	<p>La description d'un utilisateur et de ce qu'il ou elle a l'intention de faire lors de l'utilisation du <b>système interactif</b>.</p> <p>Notes:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Les personas ne correspondent pas à des personnes réelles, mais sont des exemples imaginaires mais réalistes d'<b>utilisateurs</b> réels qu'ils représentent, basés sur des données empiriques, par exemple sur des <b>observations</b> ou sur des <b>entretiens</b>.</li> <li>2. Les personas ont un nom, un âge, une expérience, des <b>objectifs</b> et des aspirations. La description d'un persona doit contenir des informations sur ses connaissances et ses intérêts par rapport au domaine couvert par le <b>système interactif</b>. La description des personas est souvent (mais pas toujours) accompagnée d'une photo.</li> </ol>
Preneur de notes	<p>Un spécialiste d'utilisabilité qui note des <b>observations au cours du test utilisateur</b>, ou au cours d'un <b>groupe focus</b> ou un <b>entretien</b>.</p> <p>Notes:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Le rôle de preneur de notes est un rôle dans un <b>test utilisateur</b>, un <b>groupe focus</b> ou un <b>entretien</b>.</li> <li>2. L'utilisation d'un preneur de notes permet au <b>modérateur</b> de se concentrer pleinement sur le <b>participant au test utilisateur</b>.</li> </ol>
Principes de dialogue	<p><b>Objectifs</b> généraux pour la conception de <b>dialogues utiles et utilisables</b>.</p> <p>Notes:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Les principes de dialogue ne sont pas dépendants d'une technologie ou d'une technique particulière.</li> <li>2. Les principes de dialogue peuvent être difficiles à appliquer à cause de leur généralité.</li> <li>3. La norme ISO 9241-110 liste les sept principes de dialogue suivants :             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. <b>Adaptation à la tâche</b>,</li> <li>b. <b>Caractère autodescriptif</b></li> <li>c. <b>Conformité aux attentes des utilisateurs</b>,</li> <li>d. <b>Facilité d'apprentissage</b>,</li> <li>e. <b>Contrôle utilisateur (Contrôlabilité)</b>,</li> <li>f. <b>Tolérance à l'erreur</b>,</li> <li>g. <b>Aptitude à l'individualisation</b></li> </ol> </li> <li>4. Comparer un principe de dialogue avec :             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Une <b>heuristique</b> : Une règle générale qui aide à atteindre les <b>principes de dialogue</b>. Elle est plus spécifique et plus facile à appliquer qu'un <b>principe de dialogue</b>.</li> <li>b. Une <b>règle de conception d'interface utilisateur</b> : Une règle spécifique de bas niveau pour la conception d'une interface.</li> </ol> </li> </ol>

## CPUX-F Programme et Glossaire

Terme/ Concept	Définition
Problème d'utilisabilité	<p>Un problème lors de l'utilisation de l'<b>interface utilisateur</b> qui affecte la capacité de l'utilisateur à atteindre ses objectifs de manière <b>efficace</b>, de manière <b>efficace</b> ou avec <b>satisfaction</b>.</p> <p>Note:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Les problèmes d'utilisabilité peuvent mener à de la confusion, à des erreurs, à des retards, ou à un échec complet de l'<b>utilisateur</b> pour réaliser une <b>tâche</b>.</li> </ol>
Problème d'utilisation	Cf. <b>Problème d'utilisabilité</b>
Professionnel en utilisabilité	<p>Une personne qui détient un ou plusieurs des <b>rôles</b> suivants:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Ingénieur en utilisabilité</b>,</li> <li>2. <b>Ingénieur en exigences utilisateurs</b>,</li> <li>3. <b>Évaluateur d'utilisabilité</b>,</li> <li>4. <b>Architecte d'information</b>,</li> <li>5. <b>Designer d'interaction</b>,</li> <li>6. <b>Designer d'interface utilisateur</b>.</li> </ol>
Profil de groupe d'utilisateur	Une description généralisée d'un <b>groupe d'utilisateurs</b> .
Protocole de test utilisateur	<p>Une description succincte de l'objectif et de la couverture du <b>test utilisateur</b>.</p> <p>Notes:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Le protocole de test utilisateur est destiné à permettre à l'encadrement de décider de l'exécution ou non du <b>test utilisateur</b>. Il est volontairement succinct et se concentre sur les ressources nécessaires pour le <b>test utilisateur</b>.</li> <li>2. Le protocole de test utilisateur contient : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Le nombre de <b>participants au test utilisateur</b>,</li> <li>b. La durée approximative de chaque <b>session de test utilisateur</b>,</li> <li>c. Les noms des <b>modérateurs</b>,</li> <li>d. Un planning,</li> <li>e. Une estimation du budget pour le <b>test utilisateur</b>, incluant l'effort en jours/hommes.</li> </ol> </li> <li>3. De plus amples détails sur le <b>test utilisateur</b>, comme p.ex. les <b>tâches de test utilisateur</b>, la méthode de test et les logiciels et le matériel informatique nécessaires, sont fournies dans le <b>script de test utilisateur</b>.</li> </ol>
Prototype	<p>Une représentation d'une partie ou de l'intégralité du <b>système interactif</b> qui, même si elle est limitée, peut être utilisée pour analyser, concevoir et évaluer le <b>système interactif</b>.</p> <p>Note:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ce glossaire fait en outre la distinction entre <b>prototype haute fidélité</b> et <b>prototype basse fidélité</b>.</li> </ol>

## CPUX-F Programme et Glossaire

Terme/ Concept	Définition
Prototype basse fidélité	<p>Une illustration simple et à bas coût d'une spécification ou d'un concept, utilisée pour recueillir un feedback utilisateur au début de la conception.</p> <p>Notes:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Un prototype basse fidélité est souvent créé sur papier, à l'aide de stylos, Post-Its, etc.</li> <li>2. Un prototype basse fidélité peut être opéré par un humain plutôt que par un ordinateur.</li> <li>3. Un prototype basse fidélité doit pouvoir être mis à jour rapidement,</li> <li>4. Comparez avec <b>Prototype haute fidélité</b></li> </ol>
Prototype haute fidélité	<p>Un <b>prototype</b> logiciel de l'<b>interface</b> du <b>système interactif</b> qui est conçu. Un prototype haute fidélité ressemble au <b>système interactif</b> final et peut être interactif ou pas.</p> <p>Notes:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Comparez avec <b>prototype basse fidélité</b>.</li> <li>2. Les prototypes haute fidélité peuvent être conçus avec un logiciel de prototypage ou avec des logiciels de bureautique (tel que PowerPoint)</li> </ol>
Qualité	<p>Le degré selon lequel le <b>système interactif</b> respecte les <b>exigences</b>.</p> <p>Notes:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Des exemples de caractéristiques de qualité qui ne sont pas de l'utilisabilité sont l'exactitude, la fiabilité, et la sécurité.</li> </ol>
Question fermée	<p>Une question d'entretien qui propose des alternatives de réponses prédéterminées, par exemple « oui » et « non ».</p> <p>Notes:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Évitez l'utilisation de plusieurs questions fermées à la suite l'une de l'autre. Elles empêchent l'<b>utilisateur</b> de parler car elles font penser à un interrogatoire de police.</li> <li>2. Comparez avec <b>question ouverte</b>.</li> </ol> <p>Exemple d'une question fermée:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. « Avez-vous déjà loué une voiture ? »</li> </ol> <p><b>Question ouverte</b> correspondante : « Merci de me raconter comment ça s'est passé la dernière fois que vous avez loué une voiture. »</p>

## CPUX-F Programme et Glossaire

Terme/ Concept	Définition
Question neutre	<p>Une question dans un <b>entretien</b> qui ne contient pas de suppositions, et qui n'incite pas à exclure quoi que ce soit ou à orienter la réponse dans un certain sens.</p> <p>Notes:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Comparer avec la <b>question suggestive</b>.</li> </ol> <p>Exemples pour des <b>questions d'entretien</b> neutres (et <b>ouvertes</b>):</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Que s'est-il passé ?</li> <li>2. Que voulez-vous dire par là ?</li> <li>3. Quelles possibilités avez-vous maintenant ?</li> <li>4. A quoi doit ressembler la page d'accueil du nouveau site de location de voiture ?</li> </ol>
Question ouverte	<p>Une question dans un <b>entretien</b> qui ne donne pas d'indication du format ou du contenu de la réponse attendue.</p> <p>Notes:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Les questions ouvertes sont préférables pour les <b>entretiens</b> car elles incitent les <b>utilisateurs</b> à parler librement et à fournir des réponses approfondies aux questions.</li> <li>2. Comparez avec la <b>question fermée</b>.</li> </ol> <p>Exemples :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pour les exemples de questions ouvertes (et neutres) voir <b>Question neutre</b>.</li> </ol>
Question suggestive	<p>Une question dans un <b>entretien</b>, qui indique une préférence pour certaines possibilités ou qui essaye d'orienter la réponse dans une certaine direction.</p> <p>Note :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Comparez avec <b>question neutre</b>.</li> </ol> <p>Exemples de questions suggestives :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. « Souhaitez vous de jolies couleurs sur la page d'accueil du nouveau site web de location de voitures ? »</li> </ol> <p>Question neutre correspondante : « De quoi devrait avoir l'air la page d'accueil du nouveau site web de location de voitures ? » Notez que la question neutre ne contient même pas le mot « couleur »</p>

## CPUX-F Programme et Glossaire

Terme/ Concept	Définition
Questionnaire	<p>Un ensemble de questions auxquels les <b>utilisateurs</b> répondent dans le cadre d'une <b>enquête utilisateur</b>.</p> <p>Notes:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Deux objectifs importants d'utilisation des questionnaires dans le domaine de l'utilisabilité sont :             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pour comprendre le <b>contexte d'utilisation</b>. Les questions posées concernent l'expérience de l'<b>utilisateur</b> avec le <b>système interactif</b> actuel et ses attentes vis à vis d'un nouveau <b>système interactif</b>. Les réponses sont données sous forme textuelle (questions ouvertes).</li> <li>b. Pour évaluer l'expérience utilisateur avant, pendant et après l'utilisation d'un <b>système interactif</b>.</li> </ol> </li> <li>2. Les questionnaires doivent être faciles à utiliser. Ils doivent suivre les principes de dialogue, par exemple :             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Chaque question doit contribuer significativement à l'objectif du questionnaire.</li> <li>b. Les questions doivent être faciles à comprendre.</li> <li>c. Le questionnaire doit informer les utilisateurs de leur avancement.</li> <li>d. Le questionnaire doit avoir été validé par un test utilisateur.</li> </ol> </li> <li>3. Ces principes s'appliquent aux questionnaires numériques et papier.</li> </ol> <p>Exemples de questions pour comprendre le <b>contexte d'utilisation</b>:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. « Quand avez-vous utilisé le site web de location de voitures pour la dernière fois ? Qu'est-ce que vous souhaitez y faire ? »</li> <li>2. « Qu'est-ce que vous attendez d'un site web de location de voitures ? »</li> </ol> <p>Exemples de questions pour l'évaluation de la <b>satisfaction</b>:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. « Sur une échelle de 1 à 5, où 1 correspond à « pas du tout d'accord », 3 à « neutre » et 5 à « Tout à fait d'accord », veuillez évaluer les affirmations suivantes :             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Le nouveau site web de location de voitures a l'air super.</li> <li>b. Le nouveau site web de location de voitures est facile à utiliser.</li> <li>c. Le nouveau site web de location de voitures permet de louer rapidement une voiture.</li> </ol> </li> </ol>
Questionnaire de recrutement	<p>Une série de questions destinée à des participants potentiels pour identifier s'ils représentent les <b>utilisateurs</b> cibles et s'ils se qualifient ainsi comme participants à une activité centrée sur l'humain, p.ex. un <b>test utilisateur</b> ou un <b>groupe focus</b>.</p> <p>Notes:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Un questionnaire de recrutement est utilisé pendant le recrutement pour déterminer si les candidats ont les qualifications requises pour participer à l'activité.</li> <li>2. Les qualifications pertinentes incluent : l'expérience, la connaissance du sujet, les attitudes et les intérêts.</li> <li>3. Le terme Anglais pour questionnaire de recrutement est « Screener » ou « Recruitment Screener ».</li> </ol>

## CPUX-F Programme et Glossaire

Terme/ Concept	Définition
Rapport d'évaluation	<p>Un document dans lequel les résultats d'un <b>test utilisateur</b>, d'une <b>inspection</b> ou d'une <b>enquête utilisateur</b> sont présentés.</p> <p>Note:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Le rapport d'évaluation d'un <b>test utilisateur</b> est généralement appelé <b>rapport de test utilisateur</b>.</li> </ol>
Rapport de test	Cf. <b>Rapport de test utilisateur</b>
Rapport de test utilisateur	<p>Un document qui décrit les résultats d'un <b>test utilisateur</b>.</p> <p>Notes:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Un rapport de test utilisateur contient habituellement: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Un résumé,</li> <li>b. 5 à 50 <b>résultats de test utilisateur</b> (dont des résultats positifs de test utilisateur),</li> <li>c. Le <b>script de test utilisateur</b> pour le <b>test utilisateur</b>,</li> <li>d. Le test utilisateur contient souvent des captures d'écran ou images qui complètent la description des résultats importants du test utilisateur.</li> </ol> </li> <li>2. Peut être aussi désigné sous le terme de rapport de test.</li> </ol>
Recrutement	<p>Processus de sélection d'<b>utilisateurs</b> qui ont les qualifications nécessaires pour participer à une activité centrée sur l'humain telle <b>qu'un groupe focus</b>, un <b>entretien ethnographique</b> ou un <b>test utilisateur</b>.</p> <p>Note :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Un <b>questionnaire de recrutement</b> est souvent utilisé pour déterminer si les candidats ont les qualifications requises pour participer à l'activité centrée sur l'humain.</li> <li>2. Les qualifications pertinentes incluent : l'expérience, la connaissance du sujet, les attitudes et les intérêts.</li> </ol>

## CPUX-F Programme et Glossaire

Terme/ Concept	Définition
Règle de conception d'interface utilisateur	<p>Règle ou recommandation spécifique de bas niveau qui laisse peu de place à l'interprétation, de sorte à ce que différents concepteurs l'appliquent de la même manière.</p> <p>Notes:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Des ensembles de règles de conception sont appelés <b>guides de style</b>.</li> <li><b>Les design patterns ( patrons de conception )</b> doivent être conformes aux règles de conception applicables.</li> <li>Comparez les règles de conception avec : <ol style="list-style-type: none"> <li>Le <b>principe de dialogue</b> – Un <b>objectif</b> général pour la conception de dialogues. Peut être difficile à appliquer à cause de son caractère général.</li> <li>L'<b>heuristique</b> – Une recommandation qui aide à atteindre les principes de dialogue. Elle est plus spécifique et plus facile à appliquer que le <b>principe de dialogue</b>.</li> </ol> </li> </ol> <p>Exemples de règles de conception:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Pour toutes les commandes, comme par exemple les boutons, choisissez les valeurs par défaut les plus sûres et les plus fiables afin d'éviter de perdre des données ou l'accès au système. Si la sécurité et la protection des données ne sont pas des facteurs pertinents, choisissez les valeurs les plus fréquemment utilisées ou les plus commodes.</li> <li>Le logo de l'entreprise doit apparaître dans le coin supérieur gauche de chaque page. Sa position doit être identique à celle de la page d'accueil. Un clic sur le logo doit afficher la page d'accueil.</li> <li>La hauteur d'un bouton doit être de 23 pixels.</li> </ol>
Ressources	<p>Tous les moyens qui sont nécessaires pour utiliser un <b>système interactif</b>.</p> <p>Note:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Des exemples typiques de ressources incluent le temps, le coût financier, l'effort physique et mental, le matériel informatique, les logiciels et le matériel.</li> </ol>
Résultat d'évaluation d'utilisabilité	Cf. <b>Résultat d'évaluation ergonomique</b>
Résultat d'évaluation ergonomique	<p>Résultat d'une évaluation ergonomique.</p> <p>Note:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Un résultat d'évaluation ergonomique peut décrire : <ol style="list-style-type: none"> <li>Un <b>problème d'utilisabilité</b>.</li> <li>Quelque chose que les <b>utilisateurs</b> ont apprécié – donc un résultat positif d'évaluation ergonomique.</li> </ol> </li> </ol>
Résultat positif d'évaluation ergonomique	Cf. <b>Résultat d'évaluation ergonomique</b>

## CPUX-F Programme et Glossaire

Terme/ Concept	Définition
Rôle	<p>Une mission ou une fonction qu'une personne remplit dans une organisation.</p> <p>Notes:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Un rôle décrit un ensemble de comportements, droits, obligations et normes dans le cadre d'une situation professionnelle.</li> <li>2. Les rôles sont occupés par des individus qu'on appelle acteurs.</li> <li>3. En fonction de la complexité du projet, plusieurs personnes peuvent partager un rôle ou de multiples rôles peuvent être attribués à une seule personne.</li> <li>4. Les rôles de travail correspondent à des « chapeaux » portés par les personnes lorsqu'elles prennent les responsabilités professionnelles correspondantes et réalisent les tâches associées.</li> </ol> <p>Exemple:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dans une <b>session de test utilisateur</b>, une personne peut simultanément prendre le rôle de <b>modérateur</b> et de <b>preneur de notes</b>. Dans une autre <b>session de test utilisateur</b> au contraire, une personne peut agir en tant que <b>modérateur</b> alors que deux autres personnes agissent comme <b>preneurs de notes</b>.</li> </ol>
Satisfaction	<p>Absence d'inconfort et présence d'une attitude positive envers l'utilisation d'un produit.</p> <p>Notes:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. La proposition de nouvelle définition de l'ISO pourrait être plus facile à comprendre : Les attitudes liées à l'utilisation d'un <b>système interactif</b>, et les conséquences émotionnelles et physiques qui résultent de son utilisation.</li> <li>2. La satisfaction est un des trois attributs mesurables de l'<b>utilisabilité</b>. Les autres sont l'<b>efficacité</b> et l'<b>efficience</b>.</li> <li>3. La satisfaction peut être mesurée en utilisant un <b>questionnaire</b>.</li> </ol>

## CPUX-F Programme et Glossaire

Terme/ Concept	Définition
Scénario	<p>Une description textuelle narrative de la procédure qu'un <b>utilisateur</b> spécifique suit pour réaliser une ou plusieurs <b>tâches</b>.</p> <p>Notes:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. L'utilisateur peut être représenté par un <b>persona</b> dans le scénario.</li> <li>2. Il y a deux principaux types de scénarios :             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Les scénarios de l'existant décrivent comment les tâches sont actuellement réalisées. Les scénarios de l'existant décrivent le contexte d'utilisation actuel et permettent d'identifier les besoins utilisateurs et d'en tirer les exigences utilisateurs.</li> <li>b. Les scénarios d'usage décrivent comment les tâches sont réalisées avec le <b>système interactif</b> prévu. Les scénarios d'usage sont utilisés pour créer les <b>prototypes basse fidélité</b> initiaux. Cf. Exemple 2 ci-dessous.</li> </ol> </li> <li>3. Les scénarios sont définis par l'<b>ingénieur en exigences utilisateurs</b> sur la base des résultats d'<b>observations</b> et d'<b>entretiens contextuels</b>.</li> <li>4. Les <b>personas</b> et les scénarios évoluent ensemble, puisque penser aux <b>utilisateurs</b> implique de penser à ce qu'ils veulent réaliser, et penser aux tâches implique de penser à ceux qui vont les entreprendre.</li> <li>5. Les scénarios sont revus par les <b>utilisateurs</b> afin de détecter des malentendus qui pourraient se produire pendant l'entretien ethnographique.</li> <li>6. Un scénario doit éviter d'introduire des contraintes inutiles pour la conception en faisant référence à des objets spécifiques dans l'<b>interface utilisateur</b>, tels que les boutons.</li> <li>7. Les scénarios sont utilisés pour créer des <b>modèles de tâche</b> et des <b>prototypes</b> en amont qui permettent de réaliser les tâches dans le scénario.</li> </ol> <p>Exemples de scénarios:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. « John Miller voyage souvent pour affaire la semaine en avion. Il préfère prendre sa voiture pour aller à l'aéroport. Mais de temps en temps il rate son vol et regrette ainsi de ne pas avoir pris un taxi ou un tram pour se rendre à l'aéroport. Il sous-estime simplement les files d'attente des voitures devant le parking et le temps de marche jusqu'à la porte d'embarquement. » Cet exemple correspond à la note 2a, la situation existante.</li> <li>2. « Avant de se rendre à l'aéroport, John Miller vérifie la situation au parking de l'aéroport avec sa nouvelle application. Lorsque suffisamment de places de parking sont disponibles, il réserve une place avec sa nouvelle application et se rend ensuite tranquillement à l'aéroport en voiture. Il sait que depuis que l'application a été lancée il y a une entrée séparée pour les voitures qui ont réservées. » Cet exemple correspond à la note 2b, la situation prévue.</li> <li>3. Le texte suivant, qui est un supplément à l'exemple 2, est trop spécifique et ne respecte pas la note 6: « John Miller regarde l'écran 'vue d'ensemble des parkings disponibles' et sélectionne une place de parking en cliquant sur le bouton 'Sélectionner'. Il clique ensuite sur le bouton 'réserver' et réserve la place de parking." »</li> </ol>
Scénario d'utilisation	Cf. Scénario
Scénario de l'état actuel	Cf. Scénario

## CPUX-F Programme et Glossaire

Terme/ Concept	Définition
Script de test	Cf. <b>Script de test utilisateur</b>
Script de test utilisateur	Une check-list utilisée par un <b>modérateur</b> pendant un <b>test utilisateur</b> pour suivre le <b>briefing</b> , les questions des <b>entretiens pré-test</b> , les <b>tâches de test utilisateur</b> et les questions de <b>l'entretien post-test</b> .
Session de test utilisateur	<p>Une partie du <b>test utilisateur</b> où un <b>participant au test utilisateur</b> réalise des tâches représentatives en utilisant le <b>système interactif</b>, ou un <b>prototype du système interactif</b>.</p> <p>Notes:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pendant une session de test utilisateur, le modérateur va typiquement : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Accueillir le <b>participant au test utilisateur</b>,</li> <li>b. Donner le <b>briefing</b> et mener les <b>entretiens pré-test</b>,</li> <li>c. Distribuer les <b>tâches de test utilisateur</b> au <b>participant</b></li> <li>d. Observer le <b>participant</b> pendant la réalisation des <b>tâches de test utilisateur</b>,</li> <li>e. Mener les <b>entretiens post-test</b>.</li> </ol> </li> <li>2. Comparez avec le <b>test utilisateur</b>.</li> </ol>
Storyboard	<p>Une séquence d'écrans, qui illustre l'interaction entre un <b>utilisateur</b> et un <b>système interactif</b> envisagé.</p> <p>Note:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Un storyboard représente souvent le <b>scénario</b> dans le style d'une bande dessinée.</li> <li>2. Les storyboards ne conviennent pas en tant que <b>prototypes</b> puisqu'ils racontent une histoire et ne permettent pas d'interaction.</li> </ol>
Structure de navigation	<p>L'organisation logique des unités d'information affichées sur <b>l'interface utilisateur</b>.</p> <p>Notes:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. En pratique les « unités d'information affichées » sont souvent des écrans, des pages ou des fenêtres.</li> <li>2. La structure de navigation comprend : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. La structure logique, ex. la hiérarchie, l'ordre ou le regroupement d'éléments de l'interface utilisateur et d'éléments de navigation.</li> <li>b. Les éléments de navigation qui sont utilisés pour naviguer dans la structure, par exemple les menus ou fils d'Ariane.</li> </ol> </li> <li>3. La structure de navigation fait partie de <b>l'architecture de l'information</b>. <b>L'architecte d'information</b> en est responsable et la crée avec le <b>designer d'interaction</b>.</li> </ol>

## CPUX-F Programme et Glossaire

Terme/ Concept	Définition
Système interactif	<p>Une combinaison de matériel, logiciel et/ou services qui reçoit en entrée des saisies des <b>utilisateurs</b> et communique en sortie des informations aux <b>utilisateurs</b>.</p> <p>Note:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cela inclut, le cas échéant, l'emballage, l'image de marque, la documentation utilisateur, l'aide en ligne, le support et la formation.</li> </ol>
Tâche	<p>Série d'actions qui sont nécessaires pour atteindre un <b>objectif</b>.</p> <p>Notes:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. La plupart des tâches peuvent être divisées en plusieurs sous-tâches.</li> <li>2. La plupart des tâches conduisent à des choix ou à des saisies de la part de l'utilisateur lorsqu'il utilise le <b>système interactif</b>.</li> <li>3. Certaines tâches peuvent être divisées en sous-tâches.</li> </ol> <p>Exemples de tâches:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. « Louer une voiture » est une tâche.</li> <li>2. « Annuler une réservation » est une tâche.</li> <li>3. « S'enregistrer sur un site de location de voitures » est une sous-tâche. Ce n'est pas un <b>objectif</b> utilisateur mais cela constitue plutôt une gêne pour l'utilisateur. Les utilisateurs ne devraient jamais avoir l'impression d'avoir atteint un <b>objectif</b> après s'être enregistrés.</li> <li>4. « S'identifier » est une sous-tâche. Ce n'est pas un <b>objectif utilisateur</b> mais cela constitue plutôt une gêne du point de vue de l'utilisateur.</li> <li>5. La saisie du nom d'utilisateur et l'appui sur la touche Tab est une sous-tâche parmi plusieurs sous-tâches qui sont nécessaires pour réaliser la sous-tâche « Se connecter ».</li> </ol>
Tâche de test	Cf. <b>Tâche de test utilisateur</b>
Tâche de test utilisateur	La description d'une <b>tâche</b> qu'un <b>modérateur</b> demande de réaliser au <b>participant au test utilisateur</b> pendant le <b>test utilisateur</b> .

## CPUX-F Programme et Glossaire

Terme/ Concept	Définition
Test utilisateur	<p>Une <b>évaluation ergonomique</b> pendant laquelle des <b>utilisateurs</b> représentatifs réalisent des tâches précises avec un <b>système interactif</b>, et qui permet d'identifier des <b>problèmes d'utilisabilité</b> ou de mesurer l'<b>efficacité</b>, l'<b>efficience</b> et la <b>satisfaction</b> des utilisateurs.</p> <p>Notes:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Un test utilisateur est mené par un <b>évaluateur d'utilisabilité</b>.</li> <li>2. Un test utilisateur est généralement composé de 3 phases :             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. La phase de planification, qui inclut la rédaction du <b>protocole de test utilisateur</b>, la rédaction du <b>script de test utilisateur</b>, et le <b>recrutement des participants au test utilisateur</b>.</li> <li>b. La phase de réalisation des <b>tests utilisateurs</b>, tels que décrit dans la note 3.</li> <li>c. La phase de communication des résultats du <b>test utilisateur</b>, qui inclut la rédaction <b>du rapport de test utilisateur</b>.</li> </ol> </li> <li>3. Un <b>test utilisateur</b> est composé d'un certain nombre de <b>sessions de test utilisateur</b>. Au cours de chaque session, un <b>participant au test utilisateur</b> essaie de réaliser des <b>tâches de test utilisateur</b> représentatives, en utilisant le <b>système interactif</b> ou un <b>prototype</b> du <b>système interactif</b>. Le test est généralement modéré et ce dernier peut être assisté par un ou plusieurs observateurs qui peuvent être des parties prenantes. Un preneur de note peut aussi être impliqué.</li> <li>4. Le concept de « test utilisateur » fait habituellement référence à un test où le <b>participant au test utilisateur</b> et le <b>modérateur</b> se trouvent au même endroit physiquement. D'autres formes de tests utilisateurs existent dont les <b>tests utilisateurs à distance</b>, et les <b>tests utilisateurs non-modérés</b>.</li> <li>5. Le test peut produire des données qualitatives et/ou quantitatives.</li> <li>6. Les tests peuvent se dérouler à tout moment du processus de <b>conception centrée sur l'humain</b>, depuis les phases d'analyse en amont, jusque lors de la livraison du <b>système interactif</b> et après. Les tests peuvent être menés sur des croquis papier, sur des maquettes visuelles, de même que sur des <b>systèmes interactifs</b> au cours de leur conception ou lorsqu'ils sont finalisés.</li> <li>7. <b>Rôles</b> pendant un test utilisateur:             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. <b>Modérateur</b></li> <li>b. <b>Preneur de notes</b></li> <li>c. <b>Observateur</b></li> <li>d. <b>Participant au test utilisateur</b></li> </ol> </li> <li>8. Le test utilisateur est aussi appelé test d'utilisabilité.</li> </ol>
Test utilisateur à distance	<p>Un <b>test utilisateur</b> où le <b>participant au test utilisateur</b> et le <b>modérateur</b> se trouvent dans des endroits physiques différents.</p> <p>Notes:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Le <b>modérateur</b> observe le <b>participant au test utilisateur</b> à travers une connexion internet.</li> <li>2. Le <b>modérateur</b> communique avec le <b>participant au test utilisateur</b> par téléphone ou par Internet.</li> <li>3. Comparez avec <b>test utilisateur</b> et <b>test utilisateur non-modéré</b>.</li> </ol>

## CPUX-F Programme et Glossaire

Terme/ Concept	Définition
Test utilisateur non-modéré	<p>Un test utilisateur pendant lequel un <b>participant au test utilisateur</b> accomplit des <b>tâches de test utilisateur</b> sans être observé.</p> <p>Note:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Les actions des <b>participants au test utilisateur</b> sont normalement enregistrées sur une vidéo pour des analyses ultérieures.</li> <li>2. Les tests utilisateurs non-modérés sont souvent menés sur l'ordinateur des <b>participants au test utilisateur</b> à leur domicile. L'enregistrement vidéo s'effectue par un logiciel d'enregistrement que le fournisseur de services de test utilisateur non-modéré installe sur l'ordinateur.</li> <li>3. Comparez avec <b>test utilisateur</b> et <b>test utilisateur à distance</b>.</li> </ol>
Tolérance à l'erreur	<p>La propriété d'un <b>dialogue</b> d'atteindre l'objectif prévu sans aucune action de correction, ou avec un minimum d'actions de correction de l'<b>utilisateur</b>, malgré des erreurs évidentes de saisie.</p> <p>Note:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. La tolérance à l'erreur est un <b>principe de dialogue</b>.</li> </ol> <p>Exemples de tolérance à l'erreur:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Quand une erreur se produit, le <b>système interactif</b> doit proposer une explication précise et compréhensible. L'explication doit être constructive – c'est-à-dire qu'elle doit proposer une solution au problème.</li> <li>2. Si des conséquences sévères (graves) peuvent résulter d'une action de l'utilisateur, le <b>système interactif</b> doit donner une explication et demander confirmation à l'utilisateur avant d'accomplir l'action.</li> </ol>
Utilisabilité	<p>Le degré selon lequel un <b>système interactif</b> peut être utilisé, par des <b>utilisateurs</b> identifiés pour atteindre des objectifs définis avec <b>efficacité</b>, <b>efficience</b> et <b>satisfaction</b>, dans un <b>contexte d'utilisation</b> spécifié.</p> <p>Note:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Les termes « <b>utilisateurs</b> identifiés », « <b>objectifs</b> définis » et « <b>contexte d'utilisation</b> spécifié » sont particulièrement important dans cette définition.</li> </ol>

## CPUX-F Programme et Glossaire

Terme/ Concept	Définition
Utilisateur	<p>Personne qui interagit avec un <b>système interactif</b>, ou qui utilise les données qui sont générées par le système.</p> <p>Note:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. L' "Utilisateur" comprend               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. L'<b>utilisateur direct</b>: Il interagit avec les <b>système interactif</b>.</li> <li>b. L'<b>utilisateur indirect</b>: Il utilise les données générées par le <b>système interactif</b>.</li> <li>c. L'<b>utilisateur primaire</b>: Il interagit avec le <b>système interactif</b> pour atteindre des objectifs que le <b>système interactif permet d'accomplir</b>.</li> <li>d. L'<b>utilisateur secondaire</b>: il interagit avec le <b>système interactif</b> pour fournir de l'assistance, etc.</li> </ol> </li> <li>2. <b>Les parties prenantes</b> peuvent être ou non des utilisateurs. Les parties prenantes ne sont pas considérées comme des utilisateurs si elles sont affectées par un <b>système interactif</b>, sans qu'elles n'interagissent avec le <b>système interactif</b>, ni n'utilisent les données générées par le <b>système interactif</b>.</li> </ol> <p>Exemples de <b>parties prenantes</b> qui ne sont pas des utilisateurs :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Responsables des <b>utilisateurs</b>.</li> <li>2. Personnes qui sont affectées par le bruit généré par la personne qui utilise le <b>système interactif</b>.</li> <li>3. Spécialistes marketing qui sont affectés par l'impact des données générées par le <b>système interactif</b> sur la marque.</li> </ol>
Utilisateur direct	<p>Une personne qui interagit avec un <b>système interactif</b>.</p> <p>Note</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Un utilisateur direct est soit un <b>utilisateur primaire</b>, soit un <b>utilisateur secondaire</b>.</li> </ol> <p>Exemples d'utilisateurs directs:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Un conseiller client dans un centre d'appels qui utilise un système informatique est un utilisateur direct du système informatique. Par contre, un client qui appelle le centre d'appels est un utilisateur direct du service clientèle, mais seulement un <b>utilisateur indirect</b> du système informatique.</li> </ol>
Utilisateur indirect	<p>Personne qui utilise directement les données issues du <b>système interactif</b>, mais qui n'interagit pas directement avec le système.</p> <p>Exemples d'utilisateurs indirects:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Un client d'une banque qui reçoit un document ou un rapport électronique, ou qui se rend dans une agence, est un utilisateur indirect des données issues du système interactif utilisé par la banque.</li> </ol>
Utilisateur primaire	<p>Une personne qui interagit avec un <b>système interactif</b> pour atteindre des <b>objectifs</b> que le système permet d'accomplir.</p>

## CPUX-F Programme et Glossaire

---

Terme/ Concept	Définition
Utilisateur secondaire	<p>Une personne qui interagit avec un <b>système interactif</b> pour assister l'utilisation du système ou pour maintenir le système.</p> <p>Exemples d'utilisateurs secondaires:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Chef de la sécurité, administrateur, formateur et maintenance.</li> </ol>
Wireframe	<p>Une forme de prototype basse fidélité constitué de diagrammes schématiques comprenant typiquement des lignes, des boîtes rectangulaires et du texte, qui représentent le design d'interaction et le flux de navigation prévus.</p> <p>Notes:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Les wireframes ne traitent habituellement pas le design visuel et la mise en page détaillée.</li> <li>2. Un wireframe constitue une représentation d'un seul écran. Un ensemble adéquat de wireframes constitue un prototype basse fidélité.</li> <li>3. Aussi appelé « maquette conceptuelle ».</li> </ol>

## CPUX-F Programme et Glossaire

### 3.1 Liste des termes

#### Anglais – Allemand – Français

Accessibility	Barrierefreiheit	Accessibilité
Affordance	Affordance	Affordance
As-is scenario >Scenario	Szenario des Ist-Zustands >Szenario	Scénario de l'existant >Scénario
Briefing	Briefing	Briefing
Closed question	Geschlossene Frage	Question fermée
Conformity with user expectations	Erwartungskonformität	Conformité aux attentes des utilisateurs
Consistency	Konsistenz	Cohérence
Context of use	Nutzungskontext	Contexte d'utilisation
Contextual interview	Kontextuelles Interview	Enquête contextuelle >Entretien en situation / contextuel
Controllability	Steuerbarkeit	Contrôle utilisateur (Contrôlabilité)
Debriefing >Post-session interview	Nachbesprechung >Post-Session Interview	Debriefing > Entretien post-test
Design pattern	Design Pattern	Design Pattern > Patron de conception
Dialogue	Dialog	Dialogue
Dialogue principles	Dialogprinzipien	Principes de dialogue
Direct user	Direkter Benutzer	Utilisateur direct
Effectiveness	Effektivität	Efficacité
Efficiency	Effizienz	Efficiéce
Environment	Umgebung	Environnement
Error tolerance	Fehlertoleranz	Tolérance à l'erreur
Evaluation >Usability evaluation	Evaluierung >Usability-Evaluierung	Évaluation >Évaluation ergonomique
Evaluation report	Evaluierungsbericht	Rapport d'évaluation
Facilitator >Moderator	Facilitator >Moderator	Facilitateur >Modérateur
Finding >Usability finding	Befund >Usability-Befund	Résultat d'évaluation ergonomique >Résultat d'évaluation d'utilisabilité
Formative usability evaluation	Formative Usability-Evaluierung	Évaluation ergonomique formative
Focus group	Fokusgruppe	Groupe focus
Goal	Ziel	Objectif
Guideline >User interface guideline	Richtlinie >Gestaltungsregel	Recommandations >Règle de conception d'interface utilisateur
Heuristic	Heuristik	Heuristique
Heuristic evaluation	Heuristische Evaluierung	Évaluation heuristique
High-fidelity prototype	High-fidelity-Prototyp	Prototype haute fidélité
Human-centred design	Menschzentrierte Gestaltung	Conception centrée sur l'humain >Conception centrée sur l'opérateur humain
Indirect user	Indirekter Benutzer	Utilisateur indirect
Information architect	Informationsarchitekt	Architecte d'information
Information architecture	Informationsarchitektur	Architecture de l'information
Inspection > Usability evaluation – Inspection based	Inspektion > Inspektionsbasierte Usability-Evaluierung	Inspection >Évaluation ergonomique basée sur l'inspection

## CPUX-F Programme et Glossaire

Interaction designer	Interaktionsdesigner	Designer d'interaction
Interactive system	Interaktives System	Système interactif
Interview	Interview	Entretien
Interview checklist	Interviewcheckliste	Check-list d'entretien
Intuitive	Intuitiv	Intuitif
ISO 9241	ISO 9241	ISO 9241
Iterative	Iterativ	Itératif
Leading question	Suggestionsfrage	Question suggestive
Low-fidelity prototype	Low-fidelity-Prototyp	Prototype basse fidélité
Market requirement	Marktanforderung	Exigence du marché
Master-apprentice model	Meister-Schüler-Modell	Modèle maître-apprenti
Mental model	Mentales Modell	Modèle mental
Moderation	Moderation	Modération
Moderator	Moderator	Modérateur
Navigation structure	Navigationsstruktur	Structure de navigation
Neutral question	Neutrale Frage	Question neutre
Note-taker	Protokollant	Preneur de notes
Observation	Beobachtung	Observation
Observer	Beobachter	Observateur
Online help	Onlinehilfe	Aide en ligne
Open question	Offene Frage	Question ouverte
Organizational requirement	Organisatorische Anforderung	Exigence organisationnelle
Persona	Persona	Persona
Positive usability finding <small>&gt;Usability finding</small>	Positiver Usability-Befund <small>&gt; Usability Befund</small>	Résultat positif d'évaluation ergonomique <small>&gt; Résultat d'évaluation ergonomique</small>
Post-session interview	Post-Session Interview	Entretien post-test
Pre-session interview	Pre-Session Interview	Entretien pré-test
Primary user	Primärer Benutzer	Utilisateur primaire
Problem <small>&gt;Usability problem</small>	Nutzungsproblem <small>&gt;Usability-Problem</small>	Problème <small>&gt; Problème d'utilisabilité</small>
Prototype	Prototyp	Prototype
Qualitative user requirement	Qualitative Nutzungsanforderung	Exigence utilisateur qualitative
Quality	Qualität	Qualité
Quantitative user requirement	Quantitative Nutzungsanforderung	Exigence utilisateur quantitative
Questionnaire	Fragebogen	Questionnaire
Recruiting	Rekrutierung	Recrutement
Recruitment screener	Rekrutierungsfragebogen	Questionnaire de recrutement <small>&gt;Screener</small>
Remote usability test	Remote Usability-Test	Test utilisateur à distance
Requirement	Anforderung	Exigence
Resources	Ressourcen	Ressources
Role	Rolle	Rôle
Satisfaction	Zufriedenstellung	Satisfaction
Scenario	Szenario	Scénario
Secondary user	Sekundärer Benutzer	Utilisateur secondaire
Self-descriptiveness	Selbstbeschreibungsfähigkeit	Caractère autodescriptif
Severity rating	Dringlichkeitsstufe	Degré de sévérité
Stakeholder	Interessenvertreter	Partie prenante

## CPUX-F Programme et Glossaire

Stakeholder requirement	Interessenvertreter-anforderung	Exigence de partie prenante
Storyboard	Storyboard	Storyboard
Styleguide	Styleguide	Guide de style
Suitability for individualization	Individualisierbarkeit	Aptitude à l'individualisation
Suitability for learning	Lernförderlichkeit	Facilité d'apprentissage
Suitability for the task	Aufgaben-angemessenheit	Adaptation à la tâche
Summative usability evaluation	Summative Usability-Evaluierung	Evaluation ergonomique sommative
System-initiated guidance	Systeminitiierte Benutzerführung	Guidage initié par le système
Task	Aufgabe	Tâche
Task model	Aufgabenmodell	Modèle de la tâche
Task object	Nutzungsobjekt	Objet de la tâche
Test participant >Usability test participant	Testteilnehmer >Usability-Testteilnehmer	Participant au test >Participant au test utilisateur
Test report >Usability test report	Testbericht > Usability-Testteilnehmer	Rapport de Test >Rapport de test utilisateur
Test script >Usability test script	Testskript > Usability-Testskript	Script de test > Script de test utilisateur
Test task >Usability test task	Testaufgabe >Usability-Testaufgabe	Tâche de test >Tâche de test utilisateur
Unattended usability test	Unbeaufsichtigter Usability-Test	Test utilisateur non-modéré
Usability	Usability	Utilisabilité
Usability engineer	Usability Engineer	Ingénieur en utilisabilité
Usability evaluation	Usability-Evaluierung	Évaluation ergonomique > Evaluation d' utilisabilité
Usability evaluation – Inspection based	Inspektionsbasierte Usability-Evaluierung	Évaluation ergonomique basée sur l'inspection
Usability evaluation – User based	Benutzerzentrierte Usability-Evaluierung	Évaluation ergonomique basée sur les utilisateurs
Usability finding	Usability-Befund	Résultat d'évaluation ergonomique
Usability lab	Usability-Labor	Laboratoire d'utilisabilité
Usability problem	Usability-Problem	Problème d'utilisabilité
Usability professional	Usability Professional	Professionnel de l'utilisabilité
Usability test	Usability-Test	Test utilisateur >Test d'utilisabilité
Usability test participant	Usability-Testteilnehmer	Participant au test utilisateur
Usability test plan	Usability-Testplan	Protocole de test utilisateur
Usability test report	Usability-Testbericht	Rapport de test utilisateur
Usability test result >Usability finding	Usability-Testergebnis >Usability-Befund	Résultat de test utilisateur >Constat de test utilisateur
Usability test script	Usability-Testskript	Script de test utilisateur
Usability test session	Usability-Testsitzung	Session de test utilisateur
Usability test task	Usability-Testaufgabe	Tâche de test utilisateur
Usability tester	Usability-Tester	Évaluateur d'utilisabilité
Use scenario >Scenario	Nutzungsszenario >Szenario	Scénario d'utilisation >Scénario
User	Benutzer	Utilisateur
User assistance	Benutzerunterstützung	Assistance utilisateur
User-centred design >Human-centred design	Benutzerzentrierte Gestaltung >Menschzentrierte Gestaltung	Conception centrée utilisateur >Conception centrée sur l'humain

## CPUX-F Programme et Glossaire

---

User documentation	Benutzerdokumentation	Manuel d'utilisation
User experience	Benutzererlebnis	Expérience utilisateur
User group	Benutzergruppe	Groupe d'utilisateurs
User group profile	Benutzergruppenprofil	Profil de groupe utilisateur
User interface	Benutzungsschnittstelle	Interface utilisateur
User interface designer	User Interface Designer	Designer d'interface utilisateur
User interface guideline	Gestaltungsregel	Règle de conception d'interface utilisateur
User need	Erfordernis	Besoin utilisateur
User requirement	Nutzungsanforderung	Exigence utilisateur
User requirements engineer	User Requirements Engineer	Ingénieur en exigences utilisateurs
User survey	Benutzerbefragung	Enquête utilisateur
Wireframe	Wireframe	Wireframe

Le terme avant ">" est un synonyme pour le terme après ">"