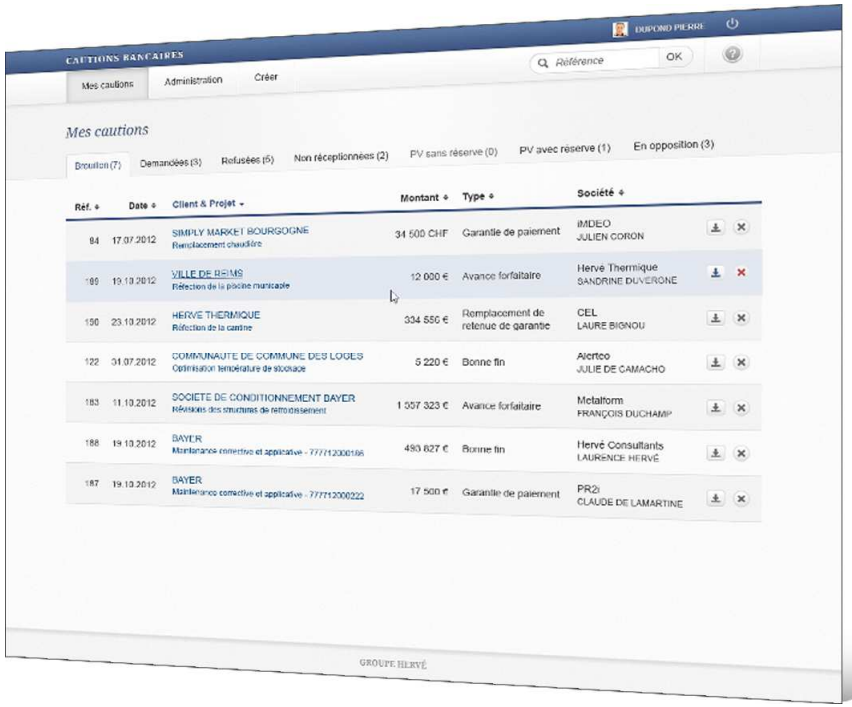
GUIDE DE CONCEPTION

APPLICATIONS WEB DU GROUPE HERVE



v.0.5	01 mai 2013
v.1.0	20 juin 2013
v.1.1	8 juillet 2013

SOMMAIRE

I. Avant-propos 3
II. Principes généraux de l'interface 5
III. Structure de base d'une page 8
V. Définir la barre de navigation 11
VI. Concevoir un haut de page 13
VII. Concevoir un tableau 16
VIII. Concevoir un formulaire 23
IX. Inciter à l'action lorsqu'un élément est vide 25
X. Gérer la navigation de recherche 27
XI. Éléments de navigation locale 31
XII. Nom d'application et favicon 34
XIII. Comment rédiger les intitulés fonctionnels 36
XIV. Notifications en haut de page 38
XV. Rappel de quelques principes d'ergonomie des interfaces 41
XVI. Check-list de conception 45

I. AVANT-PROPOS

1. Un guide de conception

Le présent document est un modeste guide de conception à destination des chefs de projets et développeurs d'iMDEO chargés de la conception et du développement des applications web du Groupe Hervé.

Il a notamment pour vocation de répondre à quelques interrogations de base que ces derniers pourraient se poser sur la charte graphique 2013 en phase de conception.

La liste des points et interrogations abordés dans ce document sera enrichie suite aux retours d'expérience de conception et de développement avec la Charte graphique 2013.

Ce document n'est pas une charte graphique décrivant de manière détaillée tous les éléments de l'interface et leur utilisation.

2. Une charte en évolution

La charte graphique au cours del'année 2013 est en évolution ; de nouveaux composants, de nouvelles mises en page peuvent l'enrichir au fur et à mesure de son application.

En effet, la définition de la présente charte 2013 est basée et testée sur une quinzaine de pages existantes, seulement, réparties sur six applications : Cautions bancaires, Réunions, Budgets, Alertes sociales, Immobilisation, Gestion des biens dans sa version mobile.

Ce nombre de pages, bien que limité au regard de la richesse fonctionnelle proposée au sein des applications du Groupe Hervé, a tout de même permis de constituer un socle fonctionnel et graphique suffisamment riche et pertinent pour aborder l'ensemble des applications existantes.

Les cas particuliers ou les difficultés de conception liées à son application sont à rapportées à l'équipe de Gaël Saulnier (iMDEO Lyon) avec laquelle vous pourrez discuter et trouver de nouvelles solutions si besoin est. L'équipe de Gaël Saulnier pilote en effet le projet de « Charte de l'Interface Utilisateur » (ou « Charte Graphique »).

II. PRINCIPES GENERAUX DE L'INTERFACE

1. Luminosité et lisibilité

L'un des principaux objectifs de la charte graphique 2013 est d'apporter bien plus de respiration visuelle au sein des pages.

Les pages sont plus claires, plus lumineuses, plus « libres » et plus sobres, avec une structure moins apparente.

- Les encadrements de zones ou de blocs restent limités, non systématiques ; la structure de la page n'est pas surlignée,
- Des espaces généralement plus importants entre les blocs et les éléments de la page,
- Le fond de page général est très lumineux, un très léger gris.

Afin d'améliorer la lisibilité, la taille des textes a également été revue à la hausse avec un corps de texte par défaut de 14 px.

2. Une mise en page fixe

La largeur de l'espace de contenu reste fixe, comme aujourd'hui… Il s'agit du moyen le plus sûr et le plus simple de maîtriser la mise en page, sa cohérence, et donc la compréhension et la lisibilité des contenus.

Le contenu n'est donc pas redimensionnable en fonction de la taille de la fenêtre.

Une exception cependant : il est possible d'afficher certains tableaux en mode « zoom » ; dans ce cas, le tableau est affiché sur toute la largeur de la fenêtre (avec néanmoins une petite marge gauche/droite). La largeur du tableau est alors proportionnelle à celle de la fenêtre du navigateur.

3. Un espace de navigation compacte et horizontal

L’espace de navigation principal est désormais une barre horizontale étroite placée en haut de page.

Compacter l'espace de navigation à l'horizontal permet de donner davantage de place aux contenus du corps de la page (les contenus "utiles" aux tâches en cours) et d'améliorer leur lisibilité ; c'est notamment le cas des tableaux qui pâtissent durement de l'étroitesse de la page.

De plus, c'est une norme d'usages adoptée dans l'immense majorité des applications et une majorité croissante de sites web. Les utilisateurs devraient donc pouvoir s’y adapter.

Dans certains cas, un espace de navigation vertical complémentaire pourrait être nécessaire ; à ce jour, nous n’avons pas rencontré véritablement ce cas de figure. Deux conditions minimales devraient être remplies :

- La nécessité pour l’utilisateur, et dans le contexte de la page en cours, d’accéder de manière répétée et très rapidement à une palette d’outils ou de fonctionnalités précises,
- Les contenus affichés dans le corps de la page devraient être « compatibles » avec la perte d’espace en largeur ; le confort de lisibilité doit rester satisfaisant pour ces contenus.

Utilisation de toute la largeur de la page pour le contenu

Le contenu s’affiche donc dans un espace fixe mais il est légèrement agrandi en largeur par rapport aux chartes précédentes : 998px au lieu de 940/948px.

La résolution d’écran de référence reste le 1024x768px.

4. Personnalisation

La personnalisation des applications est limitée aux grandes familles d’application ; 8 familles ont été définies.

Chacune des 8 familles est distinguée par :

- principalement une couleur pré-déterminée.
- et éventuellement, l'icône de l'application ; cette icône est pour l'instant, exclusivement réservée pour les favicons. Notons qu'il est délicat de trouver une icône unique clairement distincte et pertinente pour chacune des 60 applications de l'Intranet du Groupe Hervé, c'est pourquoi nous avons écarté l'utilisation d'une icône par application affichée en regard du nom de celle-ci.

Les couples couleur définis :

- Bleu : Ressources Humaines
- Vert : Commercial et Ingénierie de l'offre
- Anis : Mesure, aanalyses et amélioration
- Beige : Techniques et méthodes, SSE et production
- Jaune d'or : Achats métier et logistique
- Orange : Juridique

Rouge : Gestion budgétaire

- Violet : Compta – paie et finance

5. Touches de convivialité

L'efficacité et la lisibilité sont les qualités recherchées dans l'interface mais, par petites touches, quelques agréments graphiques ont été implémentés afin de limiter l'austérité de l'interface :

Les éléments graphiques d'agrément recensés à date:

- Les touches de couleur bien-sûr,
- Les fonds de matières,
- Une police de caractère plus « vivante » pour les titres et sous-titres de page,
- Des rubans,

…

La liste pourra s'enrichir au fil du temps.

III. STRUCTURE DE BASE D'UNE PAGE

1. Vue d'ensemble

L'ensemble des pages se construit à partir de la méta-structure suivante, par tranches horizontales.

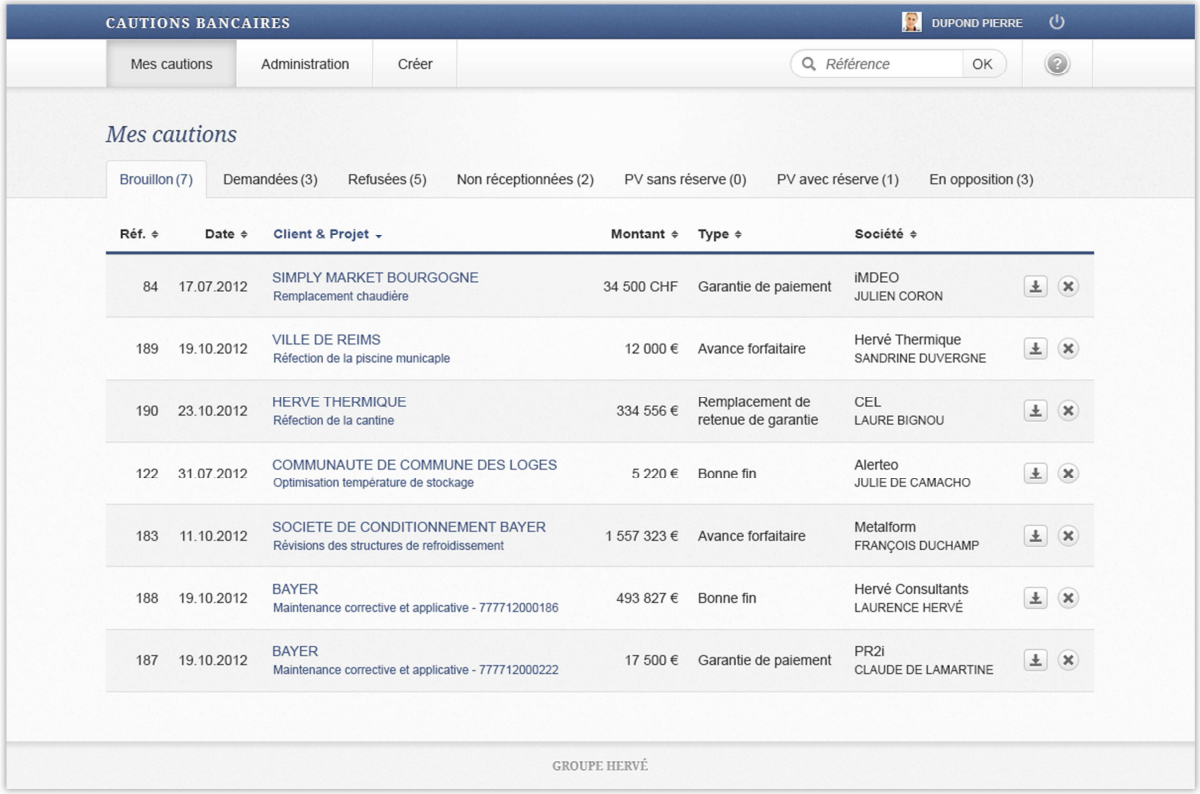
Barre d'application (Top bar)

Barre de navigation

Haut de page
(avec « header » optionnel)

Contenu

Pied de page (footer)



2. Barre d'application

La barre d'application, ou « top bar », est le premier élément structurant de la page. Il est systématiquement affiché et chapeaute toutes les pages. La couleur de la barre varie selon la famille à laquelle l'application appartient.

Le type de contenu affiché est immuable :

- Le nom de l'application en cours,
- La photo de l'utilisateur connecté,
- Les nom et prénom de l'utilisateur connecté,
- Le bouton de connexion.

Par contre, tous ces contenus sont contextualisés, à l'exception du bouton de déconnexion.

3. Barre de navigation

La barre de navigation affiche systématiquement le menu de l'application en cours, à partir de la gauche de la barre. De manière optionnelle, à droite de la barre, deux éléments complémentaires peuvent être affichés : un moteur de recherche et la rubrique d'aide.

Cf. plus bas « V. Définir la barre de navigation »

4. Haut de page

Le haut de page, ou « header », est une partie relativement modulaire en termes fonctionnel et graphique (cf. Planche Headers & Footers).

Afin de savoir celle qui correspond au cas de figure que vous rencontrez, merci de vous reporter au chapitre « Concevoir un haut de page » (page 15) ainsi qu'à la planche d'exemples (« 27 - Planche Headers & Footer v1.2.png »).

5. Contenu

La zone de contenu est bien-sûr la zone la plus souple et la plus libre en termes de mise en page. Elle est totalement dépendante des aspects fonctionnels et varie donc significativement d'un type de page à un autre.

Le contenu peut être une fiche, un formulaire, une liste de résultats, un tableau, un diaporama… (cf. toutes les pages d'exemple).

6. Pied de page

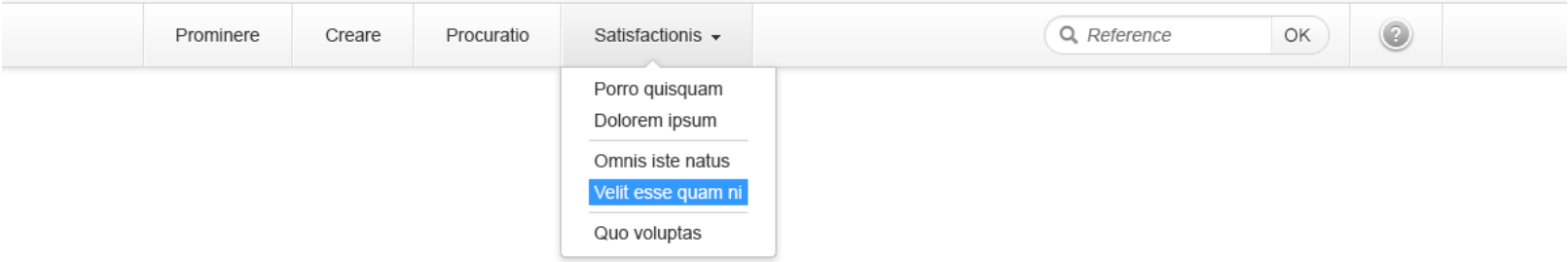
Le pied de page, ou « footer », signe chaque page avec le nom du Groupe Hervé. Il est immuable, tant en termes de contenu, de taille ou de couleur.

V. DEFINIR LA BARRE DE NAVIGATION

1. Deux ou trois niveaux d'arborescence

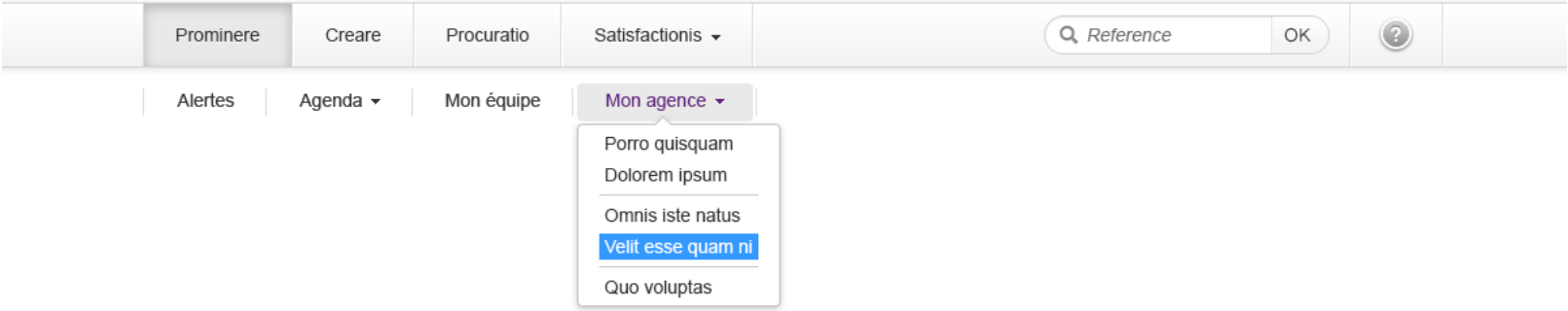
Par défaut, la barre de navigation permet d'afficher le premier et le second niveau (menu apparaissant en roll over) de l'arborescence. Cette disposition couvre l'écrasante majorité des applications dont les arborescences sont peu profondes (et/ou peu denses).

Par défaut, la navigation se fait sur 2 niveaux d'arborescence…



Pour les applications dont l'arborescence nécessite de s'exprimer sur plus de 2 niveaux (exemple : « Gestion de projets »), il est possible d'afficher le 2ème niveau de l'arborescence sous la barre principale.

… Dans certains cas, une navigation sur 3 niveaux d'arborescence est possible



2. Le moteur de recherche

Il est possible de proposer aux utilisateurs un moteur de recherche rapide accessible en permanence ; dans ce cas, il est affiché dans la barre de navigation.

La requête proposée doit être simple et pertinente ; c'est-à-dire qu'elle permet d'obtenir des résultats relativement pertinent avec un unique critère. La recherche avancée peut alors être proposée dans la page de résultats.

3. L'aide

La rubrique d'aide accessible depuis toutes les pages de l'application mène, par défaut, vers l'aide générale de l'application en cours.

L'accès à cette aide n'exclut pas l'affichage d'aide contextualisée au sein des pages.

4. Planches de référence

- 26 - Planche Navigation v1.2.png

VI. CONCEVOIR UN HAUT DE PAGE

1. Éléments

De manière systématique, le titre de la page en cours est affiché dans le « haut de page », c'est le seul et unique élément commun à tous les hauts de page.

Les hauts de page sont obligatoires mais ils peuvent être très variés et très différents les uns des autres.

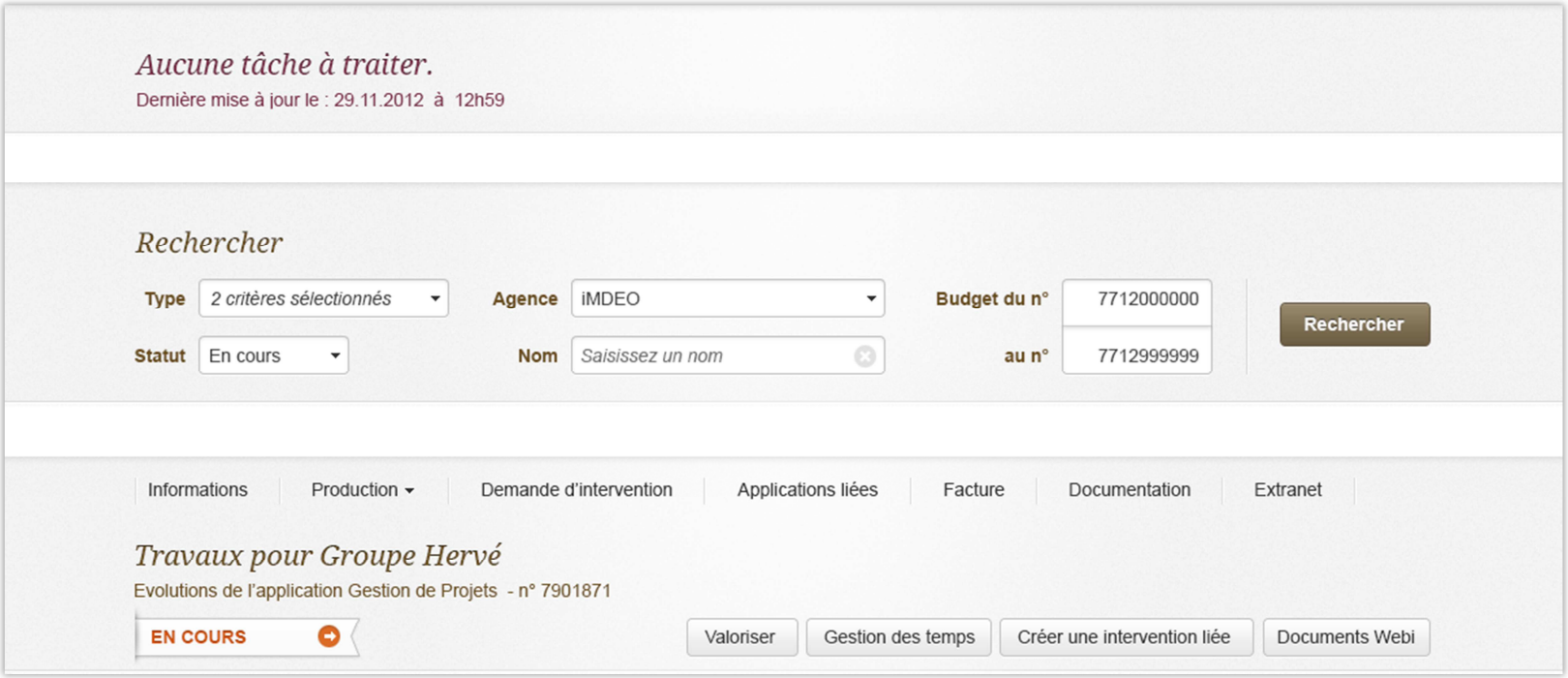
Un élément graphique évident distingue deux familles de haut de page ; ils sont « avec ou sans header », c'est-à-dire avec ou sans fond gris foncé.

2. Avec ou sans « header » ?

Le header, haut de page sur fond gris foncé, est utilisé pour mettre en valeur des informations ou des fonctionnalités ; il est notamment actif lorsqu'en plus du titre de page, sont affichés :

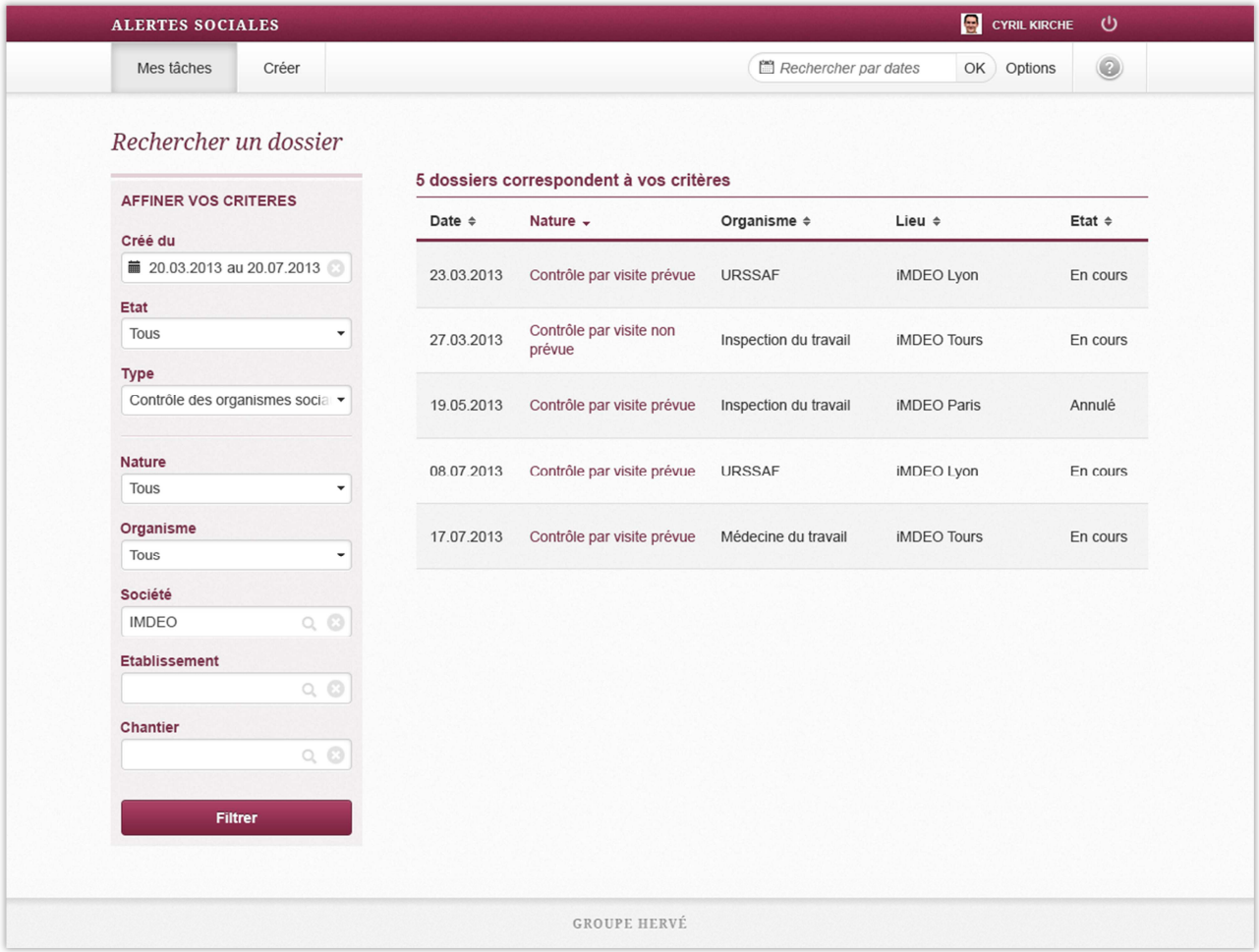
- 1 ou plusieurs sous-titres,
- Une restitution de données,
- Une navigation par onglets,
- Des boutons d'action concernant toute la page,
- Un formulaire de recherche (avec des résultats affichés dans la page),
- Une barre de progression verticale avec restitution progressive des données (à partir de l'étape 2),
- …

Exemples, 3 hauts de page avec « header »



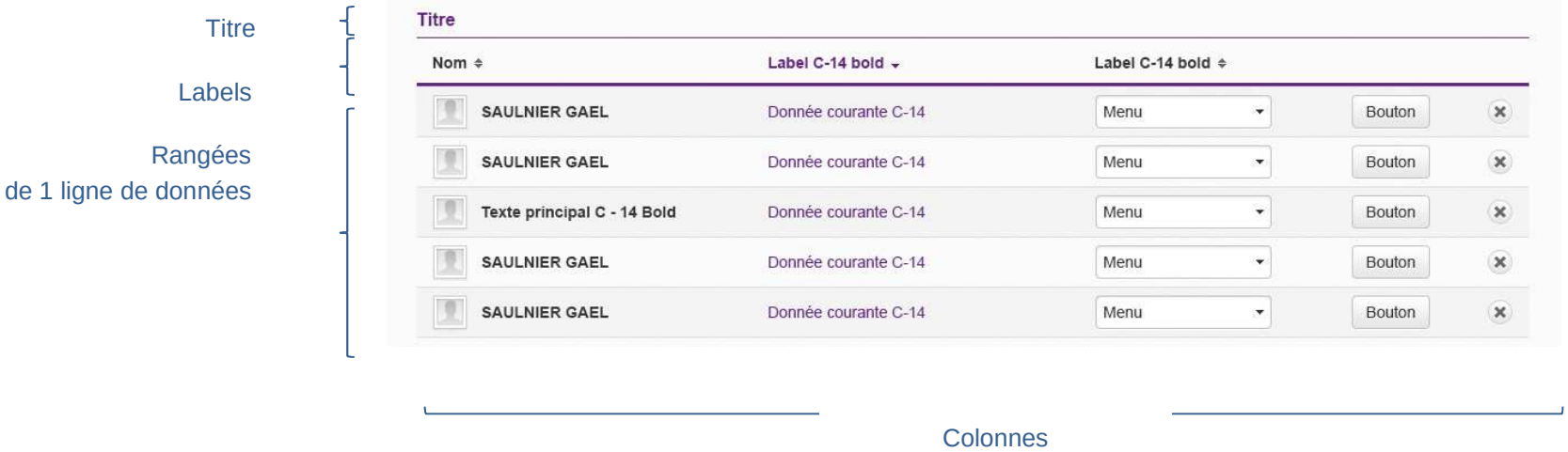
Le header est inactif si les pages affichent un titre seul en haut de page ; la page est alors intégralement sur le fond de page gris clair.

Exemple de page sans « header »



VII. CONCEVOIR UN TABLEAU

1. Éléments d'un tableau



2. Prérequis pour concevoir un tableau

- Analyser et trier les colonnes existantes ou souhaitées afin de ne conserver que les colonnes véritablement utiles du point de vue des utilisateurs finaux.
- Reformuler les intitulés des labels en recherchant concision et intelligibilité.

3. Quelle hauteur de ligne choisir (rangée à 1 ligne) ?

- Le mode « standard » donne la hauteur d'une ligne normale par défaut,
- Le mode « confort » peut s'appliquer, ce n'est jamais une obligation, lorsque le tableau est court (moins de 10 rangées) et/ou que la page dans laquelle s'affiche le tableau est courte.
- Les lignes « étroites » sont réservées aux tableaux

4. Quand utiliser des rangées de 2 ou 3 lignes ?

- Lorsque le nombre de colonnes est incompressible, même après un tri,
- Lorsque les données d'une cellule du tableau sont trop longues et passent automatiquement sur plus de 3/4 lignes.

5. Comment regrouper les données de rangées de 2 ou 3 lignes ?

De manière logique et sémantique !

Par exemples :

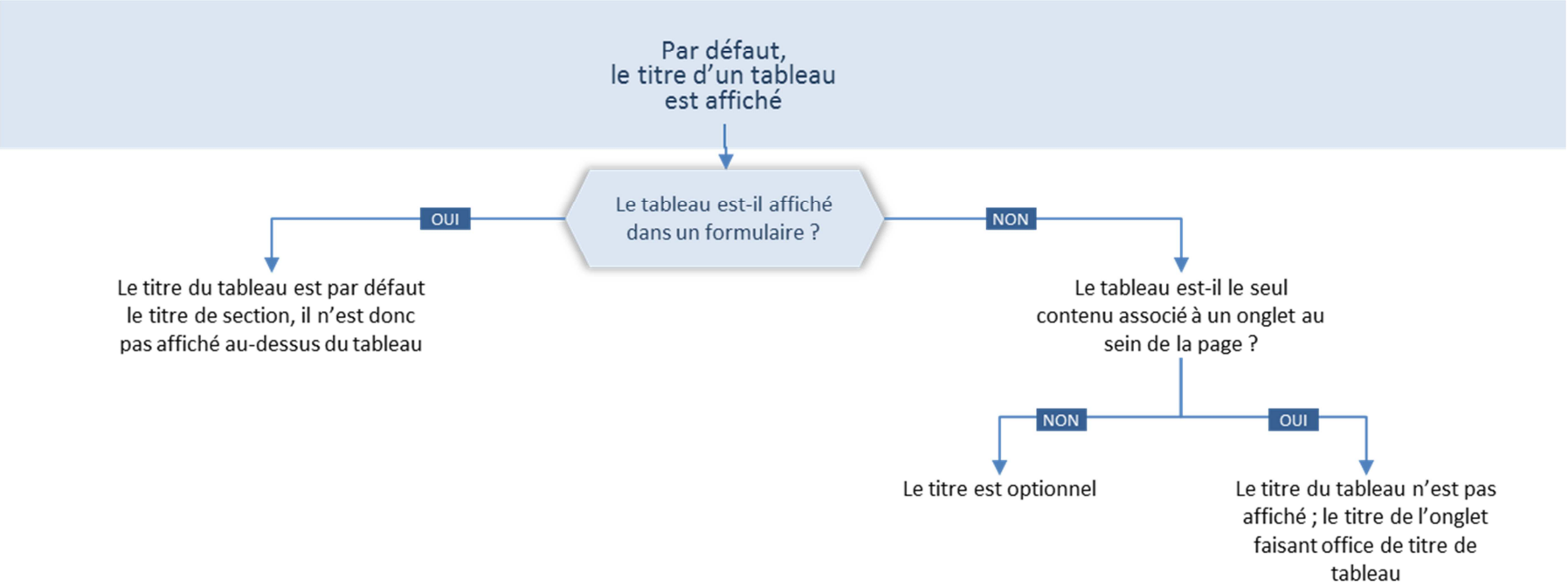
- profil / nom / fonction (d'un utilisateur)
- nom de société / nom d'un intervenant
- montant / moyen de paiement

6. Quand afficher un tableau en pop up plein écran ?

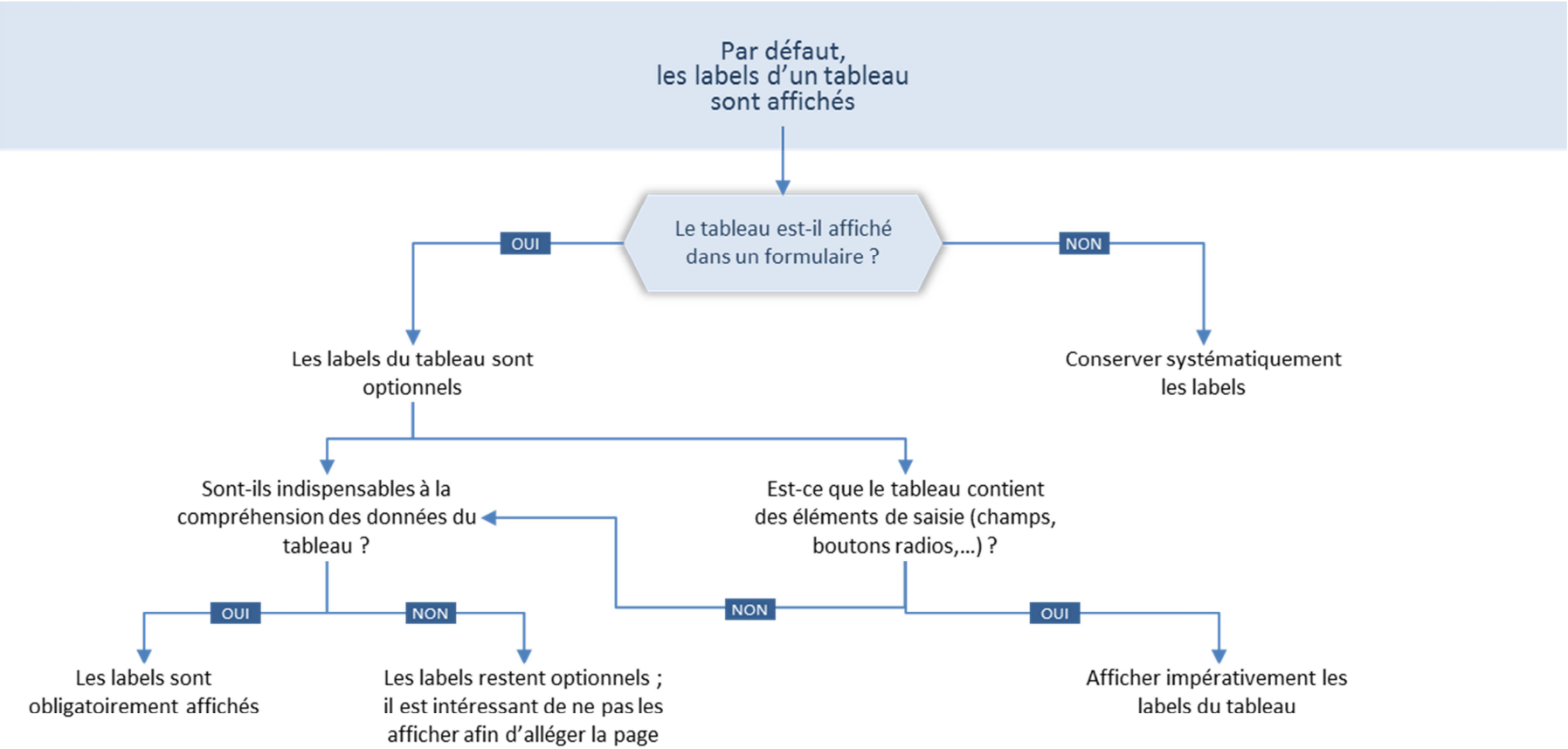
- Quand le nombre de colonnes est incompressible, même après un tri.
- L'affichage en pop up n'est pas automatique, il est accessible en cliquant sur le picto

En sus d'un affichage en pop up, il est également possible d'autoriser un scroll interne horizontal (et vertical) si nécessaire.

7. Quand afficher le titre d'un tableau ?



8. Quand afficher les labels d'un tableau ?



9. Alternance de couleurs ou non pour les rangées du tableau

Par défaut, les rangées du tableau sont zébrées, c'est-à-dire qu'il y a alternance de couleur en fond de cellule (en réalité, il s'agit d'alternance couleur/transparence).

Mais lorsqu'un tableau est affiché dans un formulaire, les rangées ne sont plus zébrées, afin de ne pas les confondre avec les fonds de couleur des sections (chapitres) du formulaire. Par contre, les rangées sont toujours surlignées lors d'un roll over…

10. Quelles icones et boutons dans un tableau ?

Icones représentant des valeurs de données

A priori, les icônes représentant des valeurs de données (par exemple : « en cours », « actif », « inactif »,…) sont traitées graphiquement comme le texte courant du tableau, dans un style minimaliste, sans contour, sans effet, avec une simple couleur d'aplat grise (#333333).

Exemple de tableau avec des icônes représentant des valeurs

Nom	Fonction	Type	Organisation	Présent
BRACHET Alain	RESPONSABLE DE CHANTIERS	Participant	Massif Central	✔
GANTEIL Guillaume	RESPONSABLE DE CHANTIERS	Participant	Massif Central	✔
JEAN Jean-Claude	RESPONSABLE DE CHANTIERS	Participant	Massif Central	✔
LEFEBVRE DU PREY Damien	RESPONSABLE DE LA MISE EN SERVICE	Participant	Massif Central	⊘
MESMIN Arnaud	TECHNICIEN BUREAU D'ÉTUDE TRAVAUX	Participant	Massif Central	✔

Icones d’action

Les icônes d’action sont le plus souvent affichées au bout des rangées (suppression ou ajout d’un élément). Dans ce cas, les icônes sont affichées dans des boutons rectangulaires à coins arrondis (cf. aussi « Boutons » ci-dessous).

Exemple de tableau avec des icônes d’action en bout de rangée

Réf.	Date	Client & Projet	Montant	Type	Société	
84	17.07.2012	SIMPLY MARKET BOURGOGNE Remplacement chaudière	34 500 CHF	Garantie de paiement	iMDEO JULIEN CORON	
189	19.10.2012	VILLE DE REIMS Réfection de la piscine municaple	12 000 €	Avance forfaitaire	Hervé Thermique SANDRINE DUVERGNE	
190	23.10.2012	HERVE THERMIQUE Réfection de la cantine	334 556 €	Remplacement de retenue de garantie	CEL LAURE BIGNOU	

Attention : l‘ensemble des maquettes présentant des tableaux avec des boutons de suppression dans un rond n’a pas systématiquement été mises à jour.

Boutons

Selon les besoins, des boutons standards (et des éléments de formulaire) peuvent également être affichés dans les tableaux.

Exemple de tableau avec des boutons standards et des menus déroulants

11. Comment afficher un tableau sans données (sans résultat) ?

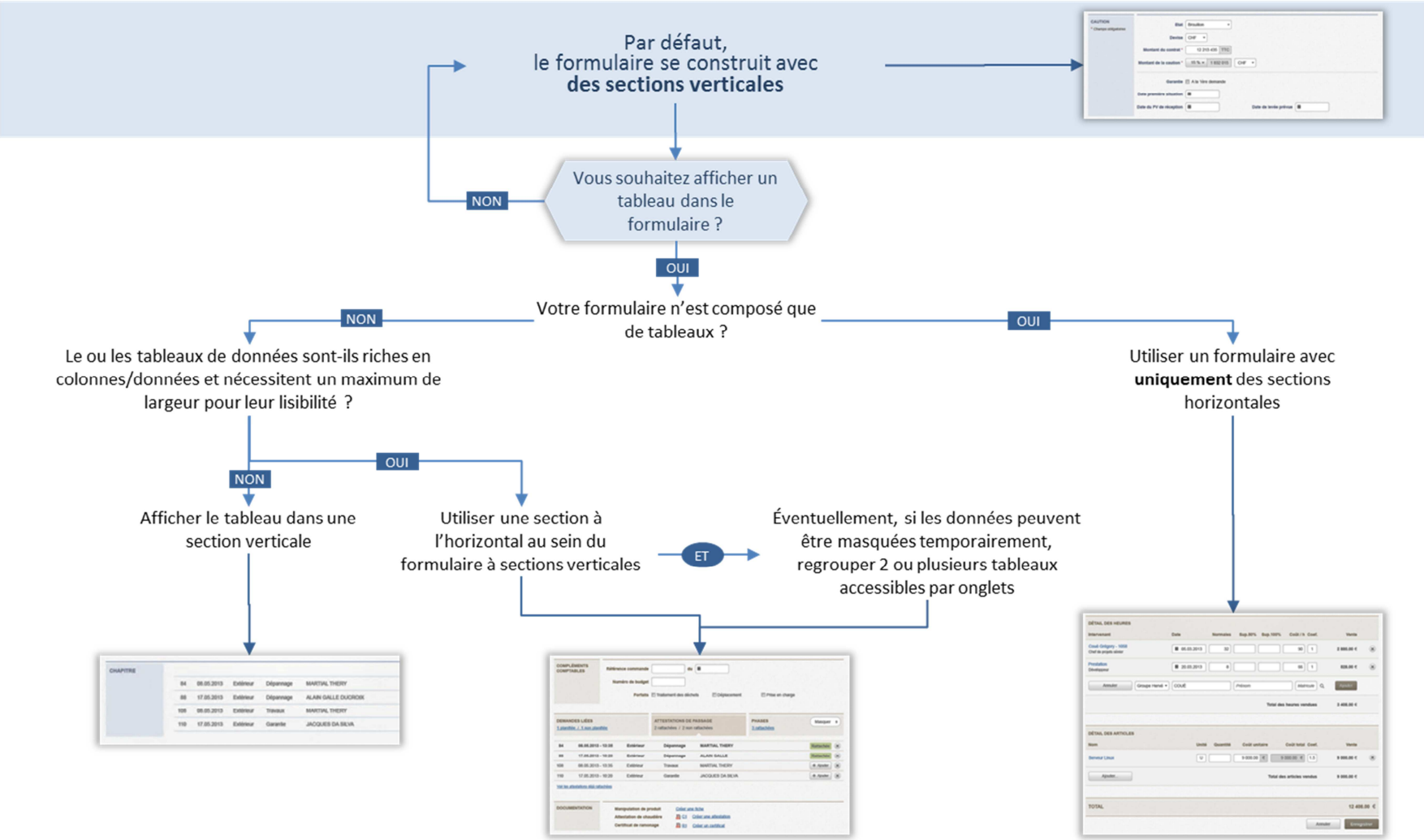
Cf. chapitre « IX. Inciter à l'action lorsqu'un élément est vide ».

12. Planches de référence

- 21 - Planche Formulaire II - Tableaux v1.3.png
- 23 - Planche Tableaux v1.2.png
- 24 - Planche Tableaux Spéciaux v1.2.png

VIII. Concevoir un formulaire

1. Sections (chapitres) verticales ou horizontales



2. Planches de référence

- 20 - Planche Formulaire I v1.2 – Eléments.png
- 20 - Planche Formulaire I v1.2 – Exemple.png
- 20 - Planche Formulaire I v1.2 – Vertical.png
- 21 - Planche Formulaire II - Tableaux v1.2.png
- 22 - Planche Formulaire III - Multiselects v1.2 – Cases.png
- 22 - Planche Formulaire III - Multiselects v1.2 – Dates.png
- 22 - Planche Formulaire III - Multiselects v1.2 – Listes.png

IX. INCITER A L'ACTION LORSQU'UN ELEMENT EST VIDE

Cela concerne aussi bien les pages vides, les onglets vides, les tableaux vides, que les chapitres de formulaire vides.

Lorsqu'un de ces éléments pourrait être vide de toute donnée ou de toute information, il serait souhaitable d'éviter de laisser l'utilisateur face à une impasse et de l'inciter à agir en lui proposant des actions pertinentes

1. Simplifier la mise en forme

L'idée est, lorsque cela est possible, d'épurer l'interface des éléments fonctionnels inutiles afin de rendre la page plus légère, plus lisible.

C'est le cas notamment pour les tableaux. Il n'est pas nécessaire, par exemple, d'afficher l'ensemble des labels du tableau si aucune donnée n'est présente.

Exemple : tableau d'ajout de diffusés à une réunion, vide mais avec une incitation à l'action en bout de ligne, et sans labels

2. Confirmer à l'utilisateur qu'il ne s'agit pas d'une erreur

Afficher un message simple, concis, non ambigu, qui confirme (voire explique) l'état vide de l'élément, de type :

- « Aucun résultat pour votre recherche »
- « Aucun participant rattaché »
- …

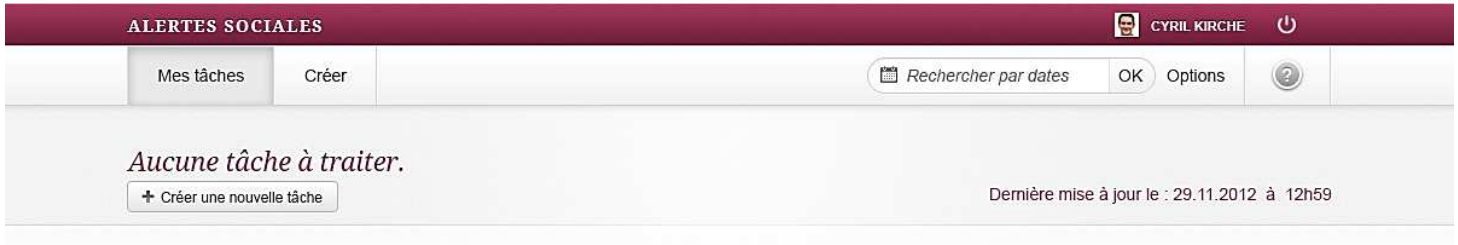
3. Si possible, proposer des actions via des boutons ou des liens

Lorsque cela est possible et pertinent ; il faudrait apporter une solution d'avancement à l'utilisateur à partir de la page en cours : ajouter un nouvel élément, valider un objet,…

Cela peut prendre la forme de :

- Boutons, propres à l'élément en question ou des raccourcis vers des actions accessibles dans la barre de navigation ou d'autres rubriques,
- Liens hypertextes.

Exemple de haut de page « vide » avec message de confirmation et bouton d'action



X. GERER LA NAVIGATION DE RECHERCHE

1. Mémoriser les données de recherche

Point essentiel pour le confort des utilisateurs lors de leur navigation au sein des applications, la mémorisation des données de recherche (et des données de session) devrait être effectuée afin de faciliter les allers/retours dans l'historique, entre les pages de recherche et les listes de résultat.

En effet, l'utilisateur ne devrait pas être pénalisé lorsqu'il souhaite revenir à une page ou un état antérieur.

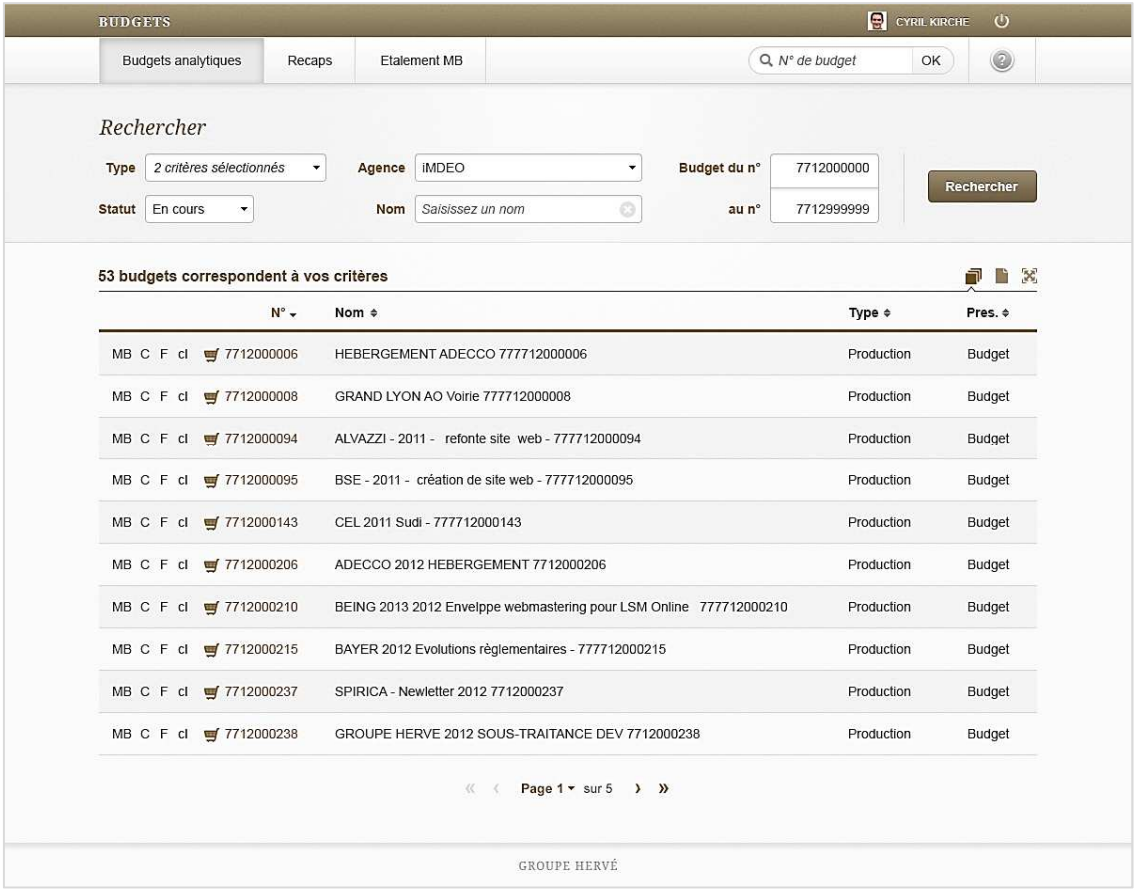
La sauvegarde temporaire des données de session repose sur de délicates problématiques techniques qui ne seront pas discutées ici.

2. Sélectionner une modalité de recherche

Soit le formulaire propose peu de critères

Il est alors affiché de préférence dans l'en-tête de page (cf. ci-dessus le chapitre « VI. Concevoir un haut de page »), voire dans une colonne de gauche. Cela permet à l'utilisateur d'évaluer ses résultats en regard des critères qu'il a ou non sélectionné, et de modifier ces derniers de manière plus fluide et plus réactive.

Exemple de formulaire de recherche situé en regard permanent de la liste de résultat



Soit le formulaire propose peu de critères mais est affiché dans une pop up

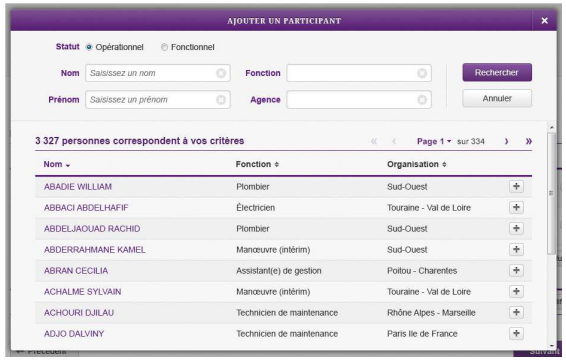
Il est alors affiché dans l'en-tête de la pop up et peut être compacté pour libérer l'espace d'affichage. L'utilisateur peut réafficher le formulaire de recherche en cliquant sur le bouton « Modifier ».

Exemple de formulaire de recherche situé en en-tête de pop up (Ajout d'un participant)

État initial de la recherche

Liste de résultat (sans scroll) avec formulaire compact

Modification des critères



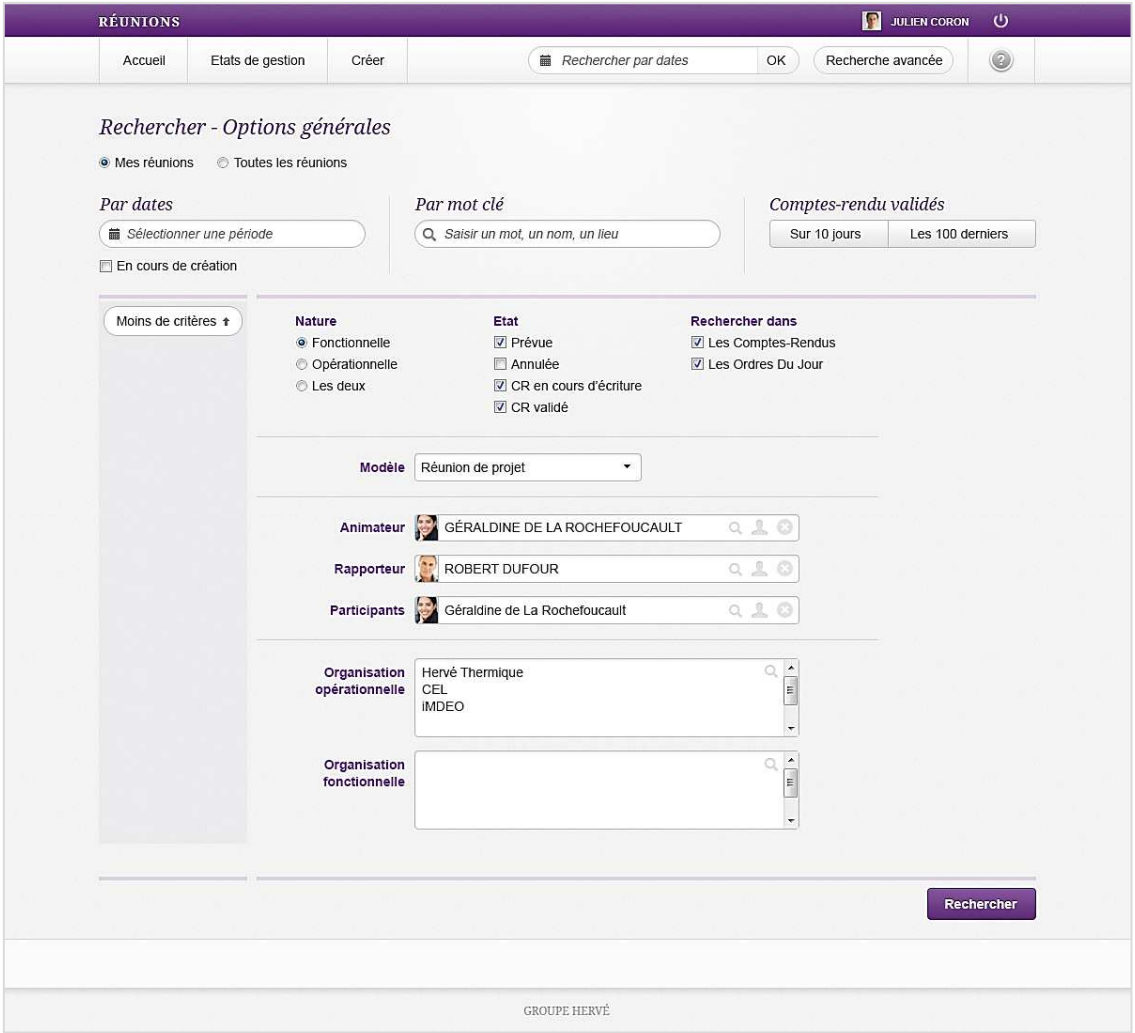
Soit le formulaire est riche en critères

Il est alors affiché dans une page dédiée et l'utilisateur doit faire des allers/retours entre le formulaire et les listes de résultats.

Dans ce cas, le retour à la page de recherche s'effectue via :

- un lien « Retour » affiché en haut de page à droite, au-dessus des listes de résultats,
- le bouton retour du navigateur.

Exemple de formulaire de recherche placé sur une page dédiée (application « Réunions »)



XI. ÉLEMENTS DE NAVIGATION LOCALE

1. Choisir une barre de progression verticale ou horizontale

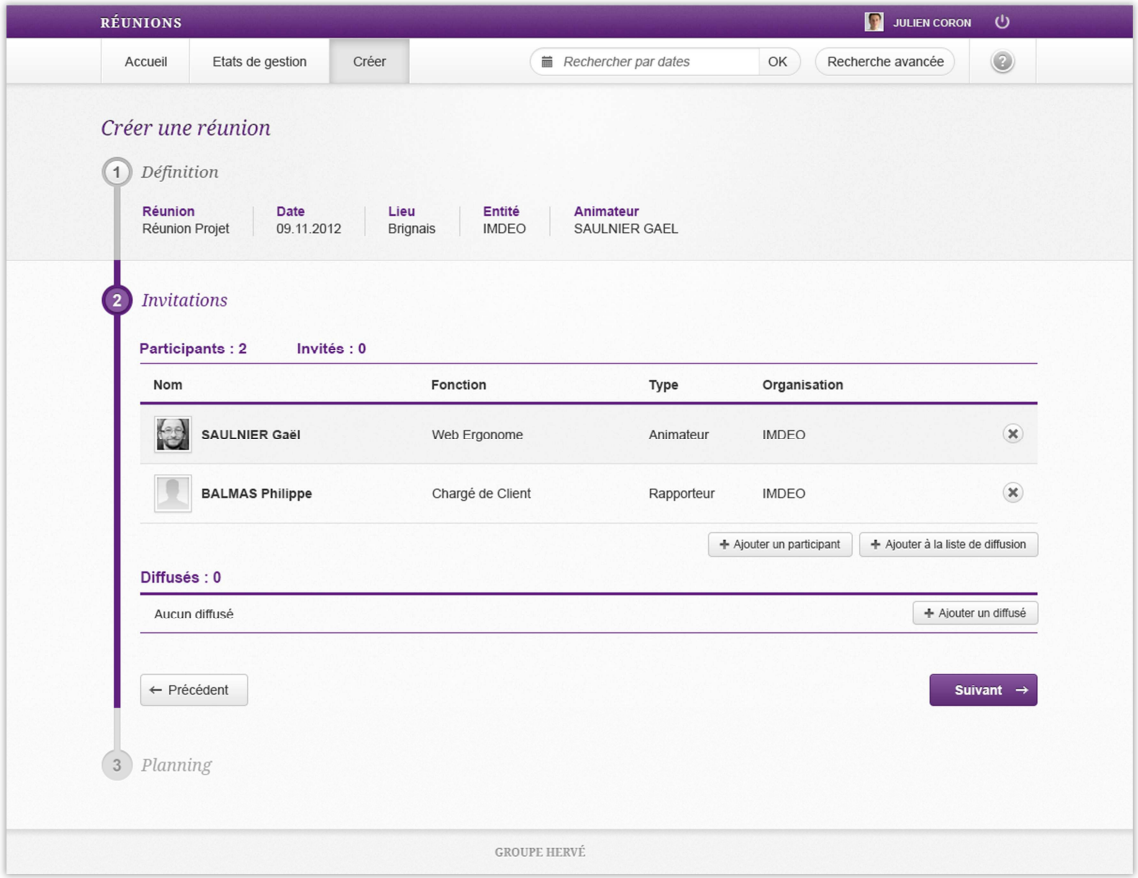
Pour tous les processus d'interaction sur plusieurs pages (un formulaire est scindé en plusieurs étapes successives obligatoires), il est fortement recommandé d'afficher une barre de progression représentant chacune des étapes du formulaire. Ceci afin de permettre à l'utilisateur d'anticiper sur le processus et de l'orienter au sein de celui-ci.

La barre de progression la plus courante est la barre horizontale ; elle reste la barre de progression par défaut pour les applications web du Groupe Hervé.

Barre de progression horizontale, barre par défaut

Il est néanmoins possible d'afficher une barre de progression verticale dès lors que vous souhaitez restituer des données saisies à l'étape précédente.

Barre de progression verticale pour la création d'une réunion (étape 2)



2. Choisir une pagination simple ou « avancée »

Deux types de pagination sont proposés : une simple, avec les numéros de page cliquables ; une « avancée », avec un menu déroulant pour sélectionner la page.

Pagination simple

« 1 2 3 4 5 »

Pagination « avancée »

« ‹ Page 1 sur 334 › »

Que ce soit pour des pages de résultat ou pour des pages éditoriales, le type de pagination à retenir dépend principalement du nombre de pages indexées. Au-delà de 5 (?) pages indexées, il est recommandé d'opter pour une pagination « avancée ».

XII. NOM D'APPLICATION ET FAVICON

1. Définir le nom d'une application

Les noms des applications doivent être pertinents, simples et **concis**.

De plus, il faut éviter les répétitions entre les noms d'application, ce qui permet une meilleure reconnaissance de chaque nom individuellement :

Par exemple, les préfixes « Gestion des… » ou « Référentiel … », souvent inutiles, sont trop utilisés ; notamment dans :

- « Gestion des réunions », qui deviendrait « Réunions »,
- « Gestion des budgets », qui deviendrait « Budgets ».

Versus « Gestion de projets » qui resterait tel quel car l'expression est d'usage courant.

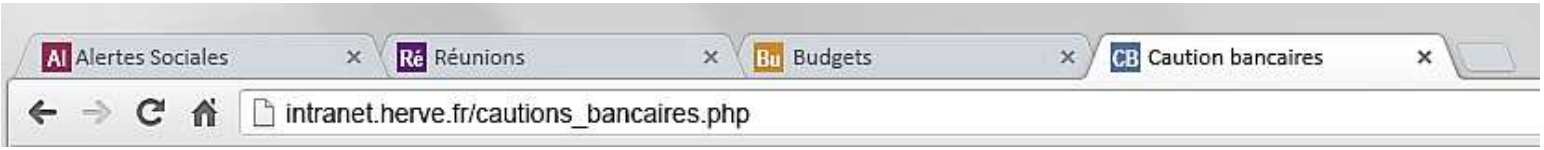
Cette approche devrait être systématique pour les nouvelles applications. Lors de la refonte d'une application existante, le nom de celle-ci devrait être revu autant que possible (est-ce que les utilisateurs finaux sont perdus ou pas ?), afin d'être conforme à ces principes.

La singularité de chaque nom est également importante pour la création des favicons reposant sur les initiales ou les 2/3 premières lettres du nom (cf. ci-dessous), ainsi que pour la différenciation des onglets du navigateur, lorsque plusieurs applications sont ouvertes simultanément.

2. Créer un favicon

Le favicon d'une application est créé à partir de la couleur de référence de l'application et des premières lettres du nom de celle-ci. Les lettres sont inscrites dans un carré de couleur, comme dans les exemples ci-dessous.

Principe graphique des favicons



XIII. COMMENT REDIGER LES INTITULES FONCTIONNELS

1. De manière générale, rechercher pertinence, clarté et **concision**.

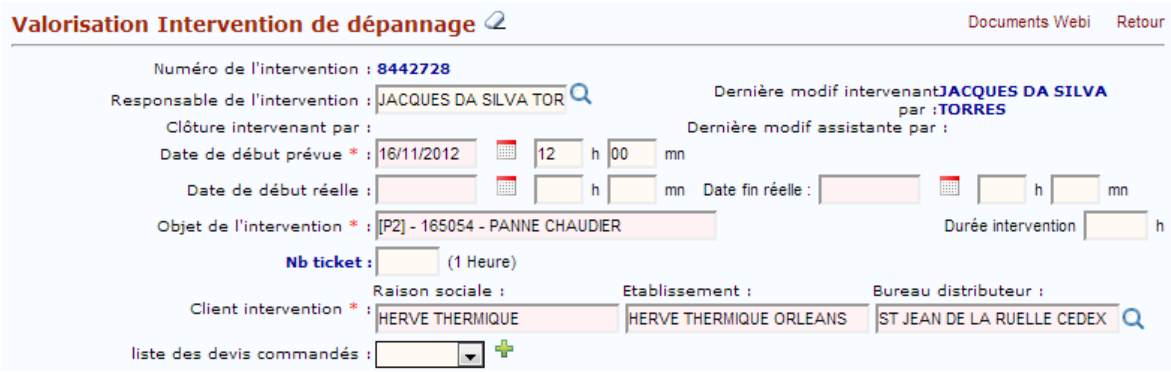
Comme pour le nom des applications, éviter les répétitions de termes :

- Dans un titre de page

Exemple de répétition de termes au sein d'un titre

- Au sein d'une page

Exemple de répétition de termes au sein d'un titre



2. Outils

Il est toujours très difficile de trouver un équilibre entre pertinence (explicitation) et concision. C'est pourquoi il est nécessaire de tester et contrôler autant que possible vos intitulés **avec les utilisateurs finaux** et pas seulement entre les concepteurs et les responsables fonctionnels de l'application.

Techniques possibles :

- Sondage et/ou interviews des utilisateurs finaux
- Tri de cartes…

XIV. NOTIFICATIONS EN HAUT DE PAGE

L'emploi de notifications doit être systématisé afin de bien informer l'utilisateur sur les états de traitement des données par le système (confirmation d'un enregistrement, alerte sur des données manquantes ou l'indisponibilité temporaire d'une fonction, l'ajout d'une nouveauté dans l'application,…)

1. Choisir le code couleur en fonction du type de message

- Information = Bleu
- Confirmation, succès, mise à jour = Vert
- Alerte = Orange
- Erreur = Rouge

2. Où placer le bloc de notification ?

Il devrait systématiquement être centré en haut de page.

Son apparition est rapide en fondu enchaîné (« fade in ») de 300ms environ.

3. Fermeture manuelle versus fermeture automatique

Un bloc de notification peut être fermé soit manuellement (action volontaire de l'utilisateur), soit automatiquement (action du système sans intervention de l'utilisateur ; dans ce dernier cas, un temps d'affichage est défini en fonction du nombre de mots affichés.

Dans les deux cas, disparition du bloc de notification en fondu enchaîné (« fade out ») de 2/3 secondes environ.

La fermeture manuelle est requise pour les notifications que l'utilisateur ne devrait (absolument) pas ratées ; il s'agit des messages d' :

- Information (nouveauté de l'application),
- Alertes,
- Erreur (Attention ! Il ne s'agit pas ici de pop ups d'erreur au sein d'un formulaire, rattaché localement à un champ).

La fermeture automatique temporisée est possible pour les notifications de succès, de confirmation, de mise à jour, à condition que celles-ci tiennent en une seule phrase.

À titre indicatif, les délais d'affichage pourraient être les suivants (hors temps d'animation des fondus enchaînés), selon le nombre de mots (un message devrait pouvoir être lu trois fois) :

- 5 à 10 mots : 10 secondes
- 10 à 20 mots : 20 secondes

Remarque importante : pour les blocs d'erreurs localisés au sein d'un formulaire (pop ups d'erreur rattachées à un champ ou une valeur), la fermeture automatique est souhaitable mais elle n'est pas temporisée, elle reste conditionnée à une action de l'utilisateur : elle se ferme uniquement lorsque l'utilisateur a corrigé sa saisie.

4. Comment retrouver l'information affichée dans une notification ?

Si l'utilisateur n'a pas le temps de lire un message, ou s'il a fermé la notification trop vite et qu'il souhaite la relire, il serait intéressant à termes de rendre cela possible.

Un historique des notifications pourrait être accessible soit la rubrique d'aide de l'application, soit dans une future rubrique de notifications/événements, accessible depuis la barre de navigation principale.

5. Comment rédiger les notifications d’erreur

Les messages d’erreur devraient être rédigés en apportant des solutions les plus précises possibles ; les messages de simple constat d’échec sont à proscrire.

Par exemple, plutôt que : « Attention, certaines informations saisies sont erronées ! », dire : « Saisissez le champ A de la manière Y, et le champ B de la manière Z ».

XV. RAPPEL DE QUELQUES PRINCIPES D'ERGONOMIE DES INTERFACES

Cette série de principes compilée par Amélie Boucher est issue de différents guidelines existants ; nous l'avons partiellement modifiée afin de l'adapter au contexte du Groupe Hervé.

Il convient de noter que tous ces principes ne sont pas toujours strictement applicables simultanément, et restent à adapter au contexte et aux utilisateurs.

Principe n°1 : L'architecture logique

La structure de l'application doit refléter la manière dont les utilisateurs pensent et cherchent une information. Pour identifier et formaliser ces pensées, il est nécessaire d'interroger et/ou observer **les utilisateurs finaux** (interviews, tris de carte, tests).

- Les regroupements sont logiques
- La structuration met en avant les contenus et les fonctionnalités clés
- Les premiers niveaux de l'arborescence doivent être simples, concis

Principe n°2 : La compréhension

Cette dimension est également à tester **avec les utilisateurs finaux**.

- Le vocabulaire est compréhensible, précis et concis
- Le vocabulaire oriente l'utilisateur
- Le vocabulaire est conventionnel (« Imprimer » pour imprimer, …)
- Les symboles sont compréhensibles dans leur contexte

Principe n°3 : L'organisation visuelle

- Éviter le trop plein d'information (bruit visuel)
- N'afficher que les principaux éléments de navigation et d'interaction
- Afficher les éléments optionnels seulement si nécessaire
- Supprimer les éléments d'interaction inutiles
- Optimiser l'organisation et la hiérarchie visuelle

Principe n°4 : La cohérence

Les applications capitalisent sur l'apprentissage interne (les pages sont construites sur le même modèle).

- Les localisations sont cohérentes
- Les appellations sont cohérentes
- Les formats sont cohérents
- Les interactions sont cohérentes

Principe n°5 : Les conventions

Les applications capitalisent sur l'apprentissage externe (les pages s'inspirent des autres sites web de référence).

- Respecter les conventions de localisation (logo en haut à gauche…)
- Respecter les conventions de vocabulaire (« accueil » pour la première page…)
- Respecter les conventions d'interactions et de présentation (un curseur « main » pour les zones cliquables)

Principe n°6 : Guidage et Assistance

L’interface aide et dirige l'utilisateur.

- L’interface explicite la nature et l’importance de certaines informations ou fonctionnalités (icône, couleurs, libellé,…)
- Informe au bon moment (messages de guidage ou d’alerte)
- Donne un feedback aux actions de l'utilisateur
- L'utilisateur doit repérer ce qui est cliquable, actionnable,…
- Fournissez de l'aide explicite en cas de besoin (bloc d’aide locale ou rubrique d’aide générale)

Principe n°7 : La gestion des erreurs

Prévoir que l’utilisateur se trompe…

- L'utilisateur ne doit pas faire d'erreur (tout faire pour que l'utilisateur sache ce qu'il doit faire)
- Évitez les erreurs grâce aux libellés et aux légendes des champs
- Évitez les erreurs grâce à la taille des champs et au type d'éléments de formulaire
- Demandez une confirmation pour les actions à risques
- Empêchez la saisie de données erronées
- Indiquez une erreur lors de la saisie
- Facilitez le repérage des erreurs
- Fournissez une explication précise de l'erreur (évitez les messages du type « Une erreur est survenue »)
- Faîtes preuve de courtoisie dans les messages d'erreur (évitez les messages de type « erreurs fatales » en rouge)
- L’utilisateur doit facilement pouvoir corriger ses erreurs (pouvoir corriger plusieurs erreurs en une seule fois)

Principe n°8 : La rapidité

L’utilisateur ne perd pas son temps.

- Facilitez l'accès aux éléments cliquables (taille, position)
- Multipliez les clés d'entrée vers une même page (lien interne)
- Évitez les actions inutiles et systématiques
- Ne pas demander deux fois la même chose à un utilisateur

- Des modes d'interaction orientés efficients (mode expert : recherche avancée, mode novice : recherche simple)

Principe n°9 : La liberté

C'est l'utilisateur qui commande.

- Proposez le retour arrière du navigateur, le click-droit, le copier-coller…
- Proposez des actions d'annulation
- Proposez de contourner le système (stopper une animation, fermer une fenêtre pop up…)
- Le système ne contraint pas l'utilisateur à des actions futiles.
- L'utilisateur peut éventuellement personnaliser son interface suivant ses habitudes (page d'accueil personnalisable, enregistrer son mode de recherche préféré)
- Prévenez si le site doit lancer une application externe (Ex: Un lien vers un fichier MP3 lance le lecteur défini par défaut)

Principe n°10 : La satisfaction de l'utilisateur

La navigation est plaisante et répond aux attentes de l'utilisateur.

- Satisfaire grâce au critère d'utilité : le contenu a répondu aux attentes de l'utilisateur
- Satisfaire grâce à la qualité du service
- Satisfaire grâce à la puissance et à la fiabilité technique

XVI. CHECK-LIST DE CONCEPTION

Quelques points à contrôler lorsque vous concevez et développez...

Exemple de Launchlist (à revoir).

Question	Oui	Non
All text free from spelling errors?		
Content has been placed consistently?		
Page & Content formatting has been tested?		
Print stylesheet exists and tested?		
Meta data has been included and is appropriate?		
Page titles are descriptive and SEO friendly?		
Images have appropriate alt text?		
Title attributes are appropriate and SEO friendly?		
Favicon has been created and displays correctly?		
HTML has passed validation?		
CSS has passed validation?		

There are no broken links?		
JavaScript is error free?		
Displays & functions correctly in ie7?		
Displays & functions correctly in ie8?		
Displays & functions correctly in Firefox (Mac & PC) ?		
Tested at 1024 x 768 resolution?		
Tested at larger resolutions?		
Forms have been tested and processed correctly?		
Required fields have been tested?		
Forms send to correct recipient?		
Web Statistics package installed and operational?		
404 page exists and informative?		
Is your website backed up? Sign up to Backup Machine		
Is your website monitored ? Sign up to Pingdom		
Field title - click to edit		

VOTRE CONTACT

Gaël Saulnier

Web Ergonome

Tel. +33 4 72 31 38 79
Mob. +33 6 74 24 76 34
Fax. +33 2 47 68 35 65