

LES HEURISTIQUES D'UTILISABILITÉ

Trois à cinq évaluateurs passent seuls un courrier ou un écran au crible de dix règles, et notent chaque défaut. C'est moins cher qu'un test avec des clients, et ça ne le remplace pas.

AUSSI APPELÉ évaluation heuristique, revue d'utilisabilité, heuristiques de Nielsen **PRINCIPE QU'IL APPLIQUE** apprendre avant d'engager, fiche P-08

SE PRÉPARE EN 2 h, pour choisir l'objet, la tâche du client et former les évaluateurs **SE FAIT EN** 1 à 2 h par évaluateur, puis une demi-journée de mise en commun

LEVIER PRINCIPAL Coût **D'APRÈS** J. Nielsen et R. Molich, Heuristic Evaluation of User Interfaces, 1990 · J. Nielsen, Usability Engineering, 1993, et CHI 1994 (les dix règles)

CE QUE ÇA RAPPORTE

Impact sur le TTM		Faible
Impact sur la qualité (FTR)		Élevé
Impact sur l'Opex / Capex		Moyen

CE QUE ÇA COÛTE

Coût d'implémentation		Faible
Difficulté d'implémentation		Faible
Difficulté de maintien		Moyen

Faible Moyen Élevé _____ N/A (sans objet)

1 Le problème auquel ça s'applique

Et ce qu'il vous coûte chaque année

CE QUE VOUS VOYEZ DÉJÀ

- Le courrier est relu par le juridique, jamais par quelqu'un qui le reçoit.
- Le premier motif d'appel est « je n'ai pas compris ce qu'on me demande ».
- Un dossier sur trois revient incomplet. La relance est écrite comme le courrier.

OÙ PART L'ARGENT

Un courrier mal compris ne coûte rien à l'envoi. Il coûte ensuite un appel, une relance et trois semaines de délai. C'est de la demande d'échec, fabriquée à la rédaction (fiche O-20).

L'ORDRE DE GRANDEUR, À LA LOUCHE

Comptez-le sur vos chiffres. Un ordre de grandeur suffit pour décider d'essayer.

COMBIEN DE FOIS / AN courriers envoyés dans l'année	×	CE QUE ÇA COÛTE À CHAQUE FOIS appels et relances par envoi × leur coût	×	PART QU'ON ÉVITE part due aux défauts graves corrigés	=	GAIN / AN à écrire au crayon, après la mise en commun
--	---	---	---	--	---	--

QUAND ÇA NE SERT À RIEN

Pour savoir si le client veut l'offre. La revue juge ce qu'on lui montre, pas ce qu'il demande (fiche O-44).

2 Comment ça marche

La mécanique, en clair

L'IDÉE EN UNE PHRASE

Chaque évaluateur passe l'objet seul, règle par règle, et note ce qui l'enfreint. On réunit les listes, chacun note seul leur gravité, et on corrige d'abord les plus graves.

LES GESTES, DANS L'ORDRE

- Choisir l'objet et la tâche du client : « renvoyer les bonnes pièces ».
- Former aux dix règles trois à cinq évaluateurs qui ne l'ont pas écrit, dont un du plateau.
- Chacun le passe seul, deux fois : une pour la tâche, une règle par règle.
- Noter pour chaque défaut l'endroit, la règle, et ce que le client risque d'en faire.
- Réunir les listes ; chacun note seul chaque défaut de 0 à 4, et on fait la moyenne.
- Corriger les défauts notés 3 et 4 avant le prochain envoi, puis vérifier avec cinq clients (fiche O-52).

CE QU'IL FAUT AVOIR SOUS LA MAIN

L'objet tel que le client le reçoit, imprimé ou sur son téléphone. La liste des dix règles, une grille de relevé, et les motifs d'appel liés à cet objet.

LE SIGNE QUE ÇA A MARCHÉ

Au plateau, un conseiller demande quel courrier a changé : les appels « je n'ai pas compris » ont nettement baissé.

3 Les pièges de l'implémentation

Ce qui fait rater, et ce qu'on fait à la place

AU LANCEMENT Faire relire par ceux qui ont écrit

Ils lisent ce qu'ils ont voulu dire, pas ce qui est écrit.

→ Des évaluateurs extérieurs à la rédaction, dont au moins un qui répond aux appels.

AU LANCEMENT Évaluer ensemble, dans la même salle

Le premier avis entendu oriente les autres, et la liste s'appauvrit.

→ Chacun seul d'abord. La mise en commun vient après.

PENDANT Confondre défaut et goût

La revue tourne au débat de style, et les défauts graves se perdent parmi les virgules.

→ Chaque défaut rattaché à une règle, et à ce que le client risque d'en faire.

PENDANT Prendre la revue pour un test

La grille trouve ce que les règles décrivent. Elle ne dit pas ce que le client comprend de travers.

→ Faire lire la version corrigée par cinq clients avant l'envoi en nombre (fiche O-52).

DANS LA DURÉE Le courrier suivant, écrit comme avant

Le courrier corrigé est bon. Le suivant sort du même modèle, avec les mêmes défauts.

→ Passer chaque nouveau courrier à la grille avant envoi, et corriger le modèle lui-même.

4 Un exemple

Cas type du tertiaire

L'OBJET

Le courrier de demande de pièces envoyé aux futurs retraités par une caisse de retraite complémentaire.

CE QUI CLOCHE

Un appel pour trois courriers, et plus d'un dossier sur trois revient incomplet. La première pension glisse d'autant.

CE QU'ILS REGARDAIENT AVANT

La conformité juridique du courrier. Validée à chaque version.

LES CHIFFRES DE DÉPART

À relever avant la revue.

42 000 courriers de demande de pièces par an
31% suivis d'un appel « je n'ai pas compris »
38% des dossiers retournés incomplets
45€ l'heure, coût complet

CE QU'ILS ONT FAIT

Quatre évaluateurs seuls, une demi-journée de mise en commun, puis le courrier réécrit et lu par cinq futurs retraités.

LE DÉCLENCHEUR

« Je n'ai pas compris le courrier » arrive en tête des motifs d'appel du plateau.

LE GESTE

Quatre évaluateurs, dont deux du plateau, passent seuls le courrier aux dix règles.

CE QU'ILS ONT VU

27 défauts, dont 4 graves. Le pire : onze pièces listées sans exemple, ni cas par cas.

LA DÉCISION

Pièces cochées selon le dossier, date limite, référence imprimée sur le retour.

1 · DIX RÈGLES, TROIS À CINQ ÉVALUATEURS SEULS

- 1

Montrer où en est le dossier
- 2

Parler la langue du client
- 3

Laisser corriger et revenir en arrière
- 4

Dire la même chose partout
- 5

Prévenir l'erreur plutôt que la signaler
- 6

Montrer plutôt que faire se souvenir
- 7

Un chemin court pour l'habitué
- 8

Ne dire que ce qui sert
- 9

Dire quoi faire quand ça bloque
- 10

Aider sur place, sans renvoyer ailleurs

En terre cuite, les quatre règles que le courrier de l'exemple enfreint le plus gravement.

DÉFAUTS TROUVÉS, ÉVALUATEURS FORMÉS



LA GRAVITÉ, DE 0 À 4



La note croise la fréquence, ce que le défaut coûte au client, et le fait qu'il y retombe à chaque fois.

À gauche les dix règles, le nombre d'évaluateurs et l'échelle de gravité. À droite le courrier, ses quatre défauts graves, et ce qu'ils coûtaient.

2 · LE COURRIER, AVANT ET APRÈS

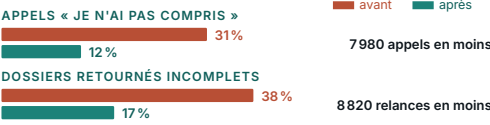
- 2

Parler la langue du client
« périodes assimilées », « RIS »
- 6

Montrer plutôt que faire se souvenir
onze pièces, sans exemple ni cas
- 1

Montrer où en est le dossier
ni date limite, ni suite annoncée
- 5

Prévenir l'erreur
référence absente du coupon-réponse



avant après

7980 appels en moins

8820 relances en moins

Ce que ça vaut

Une fourchette, et d'où elle sort

Le nombre de courriers ne change pas. Ce qui change est ce que le futur retraité comprend à la première lecture.

LES APPELS ÉVITÉS

7980 par an, soit 48 k€

42 000 courriers × (31 → 12 %) × 8 min × 45 € l'heure

LES RELANCES ÉVITÉES

132 à 198 k€ par an

42 000 × (38 → 17 %) = 8820 dossiers × 20 à 30 min × 45 € l'heure

CE QUE ÇA A COÛTÉ

9 jours-personne, environ 3 k€

quatre revues de 2 h, la mise en commun, trois jours de réécriture, cinq lecteurs

LE RATIO QUI CHANGE

38 → 17% de dossiers incomplets

soit un aller-retour de trois semaines en moins pour 8820 futurs retraités par an

Le courrier était validé par le juridique. Personne ne l'avait lu comme un futur retraité.