

Table des matières

INTRODUCTION	9
CONSEIL	11

PARTIE 1 : ERGONOMIE ET MANAGEMENT, SCIENCES PLURIDISCIPLINAIRES

CHAPITRE 1 : ERGONOMIE, DÉFINITION ET ORIGINE DU TERME	15
---	-----------

Quelles sont les origines de l'ergonomie?	15
L'ergonomie en pratique	19
Que fait un ergonomiste?	20
Ergonomie ou Utilisabilité?	22

CHAPITRE 2 : L'ERGONOMIE POUR LE MANAGER	25
---	-----------

Le management et l'ergonomie	25
La roue de Deming	30
Pourquoi devez-vous vous soucier de l'ergonomie?	32
Si on ne peut pas l'utiliser, c'est que ça ne marche pas!	34
L'ergonomie comme élément distinctif	35
Innovation et ergonomie	36
Réduction des coûts et ergonomie	37
Fidélisation et ergonomie	38
Accessibilité et ergonomie	39
Quel impact a l'ergonomie sur mon projet?	40
Un objet peut-il être ergonomique?	46
L'ergonomie est-elle basée sur le bon sens?	47
Les hommes et les femmes, pierres angulaires	50

CHAPITRE 3 : LA COMPLEXITÉ DE L'ÊTRE HUMAIN	53
La perception	54
La mémoire	55
Les biais	57
Le système musculosquelettique	61

PARTIE 2 : ERGONOMIE ET ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL

CHAPITRE 1 : PRIMAUTÉ DE LA PRÉVENTION, ÉVALUATION ET RÉDUCTION DES RISQUES	65
Essayez d'abord d'éliminer le risque	65
Sinon, réduisez-le	66
Si c'est impossible, protégez-vous	66
L'implication des travailleurs	67
La création d'un document spécifique relatif à la prévention ..	68
Mise en place progressive des mesures et contrôle des résultats escomptés	68
Pourquoi avez-vous intérêt à prendre ces mesures en considération?	69
– Coût des accidents en Europe	69
– Bénéfices pour votre entreprise	70
À quelles sanctions je m'expose?	71
CHAPITRE 2 : QUELS SONT LES SYMPTÔMES À SURVEILLER ?	73
Accidents et maladies du travail	73
Taux d'absentéisme	74
Stress au travail	75
Communication et organisation du travail	76
CHAPITRE 3 : COMMENT AGIR SUR MON ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL ?	79
Les méthodes en ergonomie physique	79

Le système dynamique de gestion des risques	80
La prévention	83
Les mesures de prévention	84
– Les services chargés de prévention	86
– Document de prévention	86
– Le plan d'action annuel	87
La méthode SOBANE (stratégie de gestion des risques)	88
– SOBANE en pratique	89
Niveau 1 – Dépistage	89
Niveau 2 – Observation	90
Niveau 3 – Analyse	90
Niveau 4 – Expertise	91
Mise en œuvre de la stratégie	91
– L'analyse des postes, des tâches, de l'activité	91

PARTIE 3 : ERGONOMIE DES PRODUITS ET DES SERVICES

CHAPITRE 1 : L'EXPÉRIENCE CLIENT	99
Comment rendre votre expérience client défaillante?	100
– Accorder plus d'importance à la technique qu'aux fonctionnalités	100
– Ne pas prendre en considération son public-cible	101
– Se baser sur le bon sens et non sur des faits	102
– Ne pas tester fréquemment	102
Quelles sont les caractéristiques d'une expérience client de qualité?	103
CHAPITRE 2 : LES CRITÈRES ERGONOMIQUES	107
Liste des critères ergonomiques	108
– Compatibilité	108
– Guidage	108
Incitation	109
Groupement/Distinction entre items	109
Feed-back immédiat	109
Lisibilité	110
– Contrôle explicite	110

Actions explicites	110
Contrôle utilisateur	110
– Terminologie (significiance des codes, dénominations) ..	111
– Charge de travail	111
Brièveté	111
Densité informationnelle	111
– Homogénéité (Cohérence)	112
– Adaptabilité	112
Flexibilité	112
Prise en compte de l'expérience de l'utilisateur	112
– Prévention et gestion des erreurs	113
Protection contre les erreurs	113
Qualité des messages d'erreurs	113
Correction des erreurs	113
CHAPITRE 3 : COMMENT RENDRE MES PRODUITS PLUS UTILISABLES ?	115
Prendre en compte les règles d'ergonomie de départ	115
Impliquer les utilisateurs dans le processus de design	115
– Comprendre son audience	116
– Analyser l'activité des utilisateurs	118
– Alors, comment faire ?	119
– Commencer par des maquettes	120
– Observer les interactions « utilisateur-produit »	121
CHAPITRE 4 : QUELLES MÉTHODES UTILISER ?	123
Le design participatif	123
<i>Focus group</i> (ou groupe de discussion)	124
Les prototypes et maquettes	125
L'analyse de l'activité	125
– Méthodologie	127
L'évaluation experte	128
– Les bénéfices	131
Les tests utilisateurs	131
– Quand effectuer ces tests ?	132
– Comment réaliser des tests utilisateurs ?	132
Assemblez une équipe	132

Développez un plan de test	132
Créez les scénarios	133
Fixez des objectifs mesurables	133
Recrutez vos participants	134
Test et analyse des résultats	135
Le benchmarking en ergonomie	137
– Comment choisir les concurrents ?	139

PARTIE 4 : GESTION D'UN PROJET EN ERGONOMIE

CHAPITRE 1 : RÉFLEXION ET MISE EN PLACE 143

La situation de départ	143
Faire vous-même ou vous faire aider	145
Sachez ce que vous voulez	146
– Informez-vous sur des actions similaires	147
– Fixez vos objectifs avec précision et précaution	148
Calculer le ROI	148
– Économie de temps, donc d'argent	149
– Diminution des coûts de production	149
– Augmentation des ventes	150

CHAPITRE 2 : LE PLAN D'ACTION 151

Le stade de vie du projet	151
Le temps disponible	152
Itérations ou analyse en profondeur ?	152
Le budget	153

CHAPITRE 3 : PHASE DES TESTS ET DE LA RÉCOLTE DES DONNÉES 155

Analyser les résultats	155
Intégrer les pistes d'amélioration	156
L'impact	156
La fréquence	157
Présenter les résultats	157

CHAPITRE 4 : COMMENT CHOISIR UN EXPERT EN ERGONOMIE ?	159
Comment s'assurer du niveau de compétence d'un expert?	159
CONCLUSION	161

ANNEXES : CAS PRATIQUES

ANNEXE 1 : LE BENCHMARKING EN ERGONOMIE	165
– La situation	165
– La mission	166
– Les résultats	167
ANNEXE 2 : BIEN-ÊTRE ET EFFICIENCE DANS UNE ADMINISTRATION	169
– La situation	169
– La mission	169
– Les résultats	170
BIBLIOGRAPHIE	171
INFORMATIONS PRATIQUES	173