Design *in* Translation

Design centré utilisateur

Bita Malekian
Tinan Quoicy Lou

1. Définition

Comment définir le concept de « design centré utilisateur » ? Selon l'Interaction Design Foundation, il s'agit d'un engagement constant des utilisateurs à chaque phase, utilisant diverses techniques de recherche et de conception pour aboutir à des produits hautement utilisables et accessibles. La définition de l'Interaction Design Foundation précise :

> *« User-centered design (UCD) is an iterative design process in which designers and other stakeholders focus on the users and their needs in each phase of the design process. UCD calls for involving users throughout the design process via a variety of research and design techniques so as to create highly usable and accessible products for them. »*

Interaction Design Foundation, [en ligne], URL : https://www.interaction-design.org/literature/topics/user-centered-design, consulté le 16/01/2024.

Cette approche tire ses racines des travaux fondateurs de Donald NORMAN, qui insiste sur l'importance de concevoir des produits en tenant compte des utilisateurs. Selon lui :

> *«User-centered design, a philosophy based on the needs and interests of the user, with an emphasis on making products usable and understandable. »*

NORMAN, Donald, *The design of everyday things,* New York, Basic Books, 2013, p. 188.

Le « design centré utilisateur » est défini par LAWTON HENR Shawn, MARTINSON Mary, comme un processus itératif de design d'interfaces mettant l'accent sur la convivialité et répondant aux besoins des utilisateurs. Ce processus intègre des méthodes bien définies pour analyser, concevoir et évaluer des interfaces, du stade initial à la mise en œuvre. Ils expliquent :

© Design in Translation
téléchargé le 2025-12-06 01:31:39, depuis le 216.73.216.139

> *« User-Centered Design (UCD) is a user interface design process that focuses on usability goals, user characteristics, environment, tasks, and workflow in the design of an interface. UCD follows a series of well-defined methods and techniques for analysis, design, and evaluation of mainstream hardware, software, and web interfaces. The UCD process is an iterative process, where design and evaluation steps are built in from the first stage of projects, through implementation. »*

LAWTON HENR Shawn, MARTINSON Mary, *Accessibility in User-Centered Design,* [en ligne], URL: https://www.w3.org/WAI/redesign/ucd, consulté le 16/01/2024.

En conclusion, le « design centré utilisateur » se caractérise par son processus itératif, mettant l'accent sur les besoins des utilisateurs et les impliquant à chaque étape, depuis la recherche initiale jusqu'à la mise en œuvre finale. Cette approche vise à créer des produits hautement utilisables et accessibles, s'inscrivant ainsi dans une démarche continue d'amélioration et d'adaptation aux besoins des utilisateurs.

2. De l’anglais au français

Le terme anglais « user-centered design » trouve sa traduction littérale en français sous les appellations « design centré utilisateur », « design centré sur l’utilisateur », ou «design orientée utilisateur » préservant fidèlement le sens lors du passage de l'anglais au français. Cette adaptation linguistique souligne l'intention de mettre en avant l'utilisateur dans le processus de design, une considération fondamentale dans le domaine du « design centré utilisateur ».

Le processus de « user-centered design » est également appelé processus de « design centré sur l’humain ». Pour saisir les subtilités de cette transition, il est essentiel de plonger dans le contexte historique. Le concept de « design centré utilisateur » a été introduit pour la première fois par Donald NORMAN en 1988, mis en avant dans son travail novateur, *The Psychology of Everyday Things*. Donald NORMAN souligne l'importance de concevoir des objets et des systèmes en tenant compte des besoins, des compétences et des comportements des utilisateurs. Cependant, ce concept a évolué avec le temps, comme en témoigne la deuxième édition de son livre, *The Design of Everyday Things* (2013), où Donald NORMAN le renomme « design centré sur l’humain ». Il définit cette nouvelle notion comme suit :

> *« […] human-centered design (HCD), [is] an approach that puts human needs, capabilities, and behavior first, then designs to accommodate those needs, capabilities, and ways of behaving. »*

NORMAN, Donald A., *The design of everyday things,* New York, New York: Basic Books, 2013, p. 8.

Donald NORMAN considère ainsi le « design centré sur l’humain » comme une évolution au-delà du « design centré utilisateur ». Dans cette transition conceptuelle, il accentue davantage l'importance des facteurs humains, mettant en avant les besoins, les capacités et le comportement des individus comme points de départ essentiels dans le processus de design. Le passage du « design centré utilisateur », au « design centré sur l’humain » témoigne d'une perspective élargie, intégrant de manière plus holistique les aspects humains, sociaux et culturels dans le design. Il offre des perspectives précieuses sur la manière dont le design peut influencer l'expérience utilisateur.

© Design in Translation
téléchargé le 2025-12-06 01:31:39, depuis le 216.73.216.139

3. Explication du concept

L'émergence du « design centré utilisateur » remonte aux années 1980, initiée au sein du laboratoire de Donald NORMAN à l'Université de Californie à San Diego (UCSD). La notoriété de cette approche a considérablement augmenté avec la publication en 1986 du livre *User-Centered System Design : New Perspectives on Human-Computer Interaction*, co-écrit par Donald NORMAN[1]. Le domaine de la conception d'interaction homme-ordinateur adopte des approches centrées sur l'utilisateur en réponse à l'intérêt croissant pour l'informatique omniprésente. Cette transformation se caractérise par le passage d'une conception axée sur la technologie à une co-création plus radicale, englobant les valeurs humaines et élargissant le contexte de design aux dimensions sociales, expérientielles, éthiques et axées sur les valeurs. Les critiques soulignent l'importance du comportement quotidien et de l'imagination par rapport à la cognition, mettant en lumière la nécessité de créer des espaces dédiés à la réflexion critique et au dialogue sur l'expérience humaine[2]. Donald NORMAN a approfondi les fondements du design centré sur l'utilisateur dans son ouvrage majeur de 1988, *The Psychology Of Everyday Things* publié en 1988. Cet ouvrage met particulièrement l'accent sur les besoins et les intérêts des utilisateurs, offrant des recommandations clés pour le design centré sur l'utilisateur en mettant particulièrement l'accent sur la facilité d'utilisation et de compréhension [3]. Le « design centré utilisateur » repose sur plusieurs principes fondamentaux. Il cherche à faciliter la détermination des actions possibles à tout moment en utilisant des contraintes, à rendre visible les modèles conceptuels du système, les actions alternatives et les résultats des actions, et à simplifier l'évaluation de l'état actuel du système. De plus, il encourage le suivi de mappages naturels entre les intentions de l'utilisateur et les actions requises, entre les actions entreprises et les effets résultants, ainsi qu'entre l'information visible et l'interprétation de l'état du système. En d'autres termes, le « design centré utilisateur » cherche à garantir que l'utilisateur puisse comprendre ce qu'il doit faire et avoir une claire perception de ce qui se passe[4]. Selon Chadia ABRAS, directrice de l'évaluation institutionnelle à l'Université Johns Hopkins, et ses collaborateurs, le « design centré utilisateur » englobe une philosophie et une variété de méthodes visant à intégrer les utilisateurs à différentes étapes du processus de conception, depuis la collecte des besoins jusqu'aux tests d'utilisabilité. Elle repose sur des principes tels que l'empathie envers les utilisateurs, l'itération constante des prototypes, et l'intégration des retours des utilisateurs pour améliorer les produits. Un élément clé de le DCU est la recherche utilisateur, qui implique des méthodes telles que les entretiens, les observations et les tests d'utilisabilité. Cette phase vise à recueillir des informations sur les besoins, les attentes et les préférences des utilisateurs[5].

4. Problématisation

La notion de « design centré utilisateur » est indéniablement cruciale dans le domaine du design, mais elle soulève des problématiques significatives, notamment en termes de diversité culturelle. Initialement conçue dans des contextes occidentaux, son extension à des cultures diverses soulève des interrogations sur son universalité et son applicabilité, remettant en cause la pertinence d'une standardisation. En effet, la diversité des attentes des utilisateurs d'une culture à l'autre complique sa mise en œuvre à l'échelle internationale, nécessitant une adaptation aux spécificités culturelles de chaque communauté. Intégrer de manière harmonieuse les principes du « design centré utilisateur » dans des contextes culturels différents représente un défi majeur. La compréhension approfondie des besoins, des préférences et des comportements des utilisateurs exige une sensibilité culturelle, soulevant des questions sur la transférabilité des méthodologies d'un environnement culturel à un autre. Ainsi, la nécessité d'une approche réflexive et adaptable se manifeste pour répondre adéquatement aux diversités culturelles, permettant au design d'évoluer de manière inclusive et contextualisée.

Andy DEARDEN, professeur en Design de Systèmes Interactifs, dans son article intitulé « User-

© Design in Translation
téléchargé le 2025-12-06 01:31:39, depuis le 216.73.216.139

Centered Design Considered Harmful in Information Technologies and International Development » remet en question la pertinence de l'approche largement adoptée du « design centré utilisateur » dans le domaine de l'interaction homme-machine (IHM) et du design d'interaction, en particulier en ce qui concerne son applicabilité dans le contexte du développement. L'approche traditionnelle du « design centré utilisateur » se concentre habituellement sur l'adaptation des processus de design pour répondre aux besoins et préférences des utilisateurs finaux, en mettant l'accent sur la convivialité, l'efficacité et la satisfaction dans un contexte d'utilisation spécifié. Cependant, dans le contexte particulier du développement, Andy DEARDEN avance l'argument selon lequel se fier uniquement à une perspective centrée sur l'utilisateur pourrait s'avérer insuffisant. Il identifie plusieurs points de tension, tels que l'impact social et communautaire, les complexités culturelles, la nécessité d'une compréhension approfondie du contexte, et le défi de la durabilité. Cela implique une remise en question des hypothèses sous-jacentes au « design centré utilisateur », susceptibles de négliger les différences culturelles et les nuances locales. Il devient impératif d'adapter les méthodologies pour faire face aux défis spécifiques rencontrés dans les contextes de développement[6].

Par ailleurs, les pratiques de « design centrée utilisateur » soulèvent d'importantes questions éthiques, notamment en matière de confidentialité, d'équité et d'inclusion. Ces préoccupations, complexes du fait de l'influence des valeurs culturelles et des normes sociales, exigent une réflexion approfondie dans la théorisation du design. L'un de ces défis réside dans la collecte de données pour comprendre les utilisateurs soulève des préoccupations éthiques liées à la protection de la vie privée. Le respect du consentement informé et la garantie de la sécurité des données deviennent ainsi des impératifs éthiques. De plus, la possibilité d'une manipulation intentionnelle des utilisateurs pour atteindre des objectifs particuliers soulève des questions morales sur la responsabilité des concepteurs envers le comportement des utilisateurs. Ainsi, le « design centré utilisateur » nécessite une vigilance éthique constante pour assurer un design inclusif, transparente et respectueuse de la diversité des utilisateurs.

En outre, la temporalité du design constitue un défi potentiel, avec des cycles de développement rapides pouvant compromettre la qualité du « design centré utilisateur ». Maintenir des normes élevées dans un environnement de production rapide nécessite une réflexion approfondie. En conclusion, le « design centré utilisateur » soulève des enjeux complexes liés à la diversité culturelle, à l'éthique et à la temporalité du design. Aborder ces problèmes contribuerait à enrichir l'histoire, la pratique et la théorisation du design, offrant des perspectives plus complètes et équilibrées.

© Design in Translation
téléchargé le 2025-12-06 01:31:39, depuis le 216.73.216.139

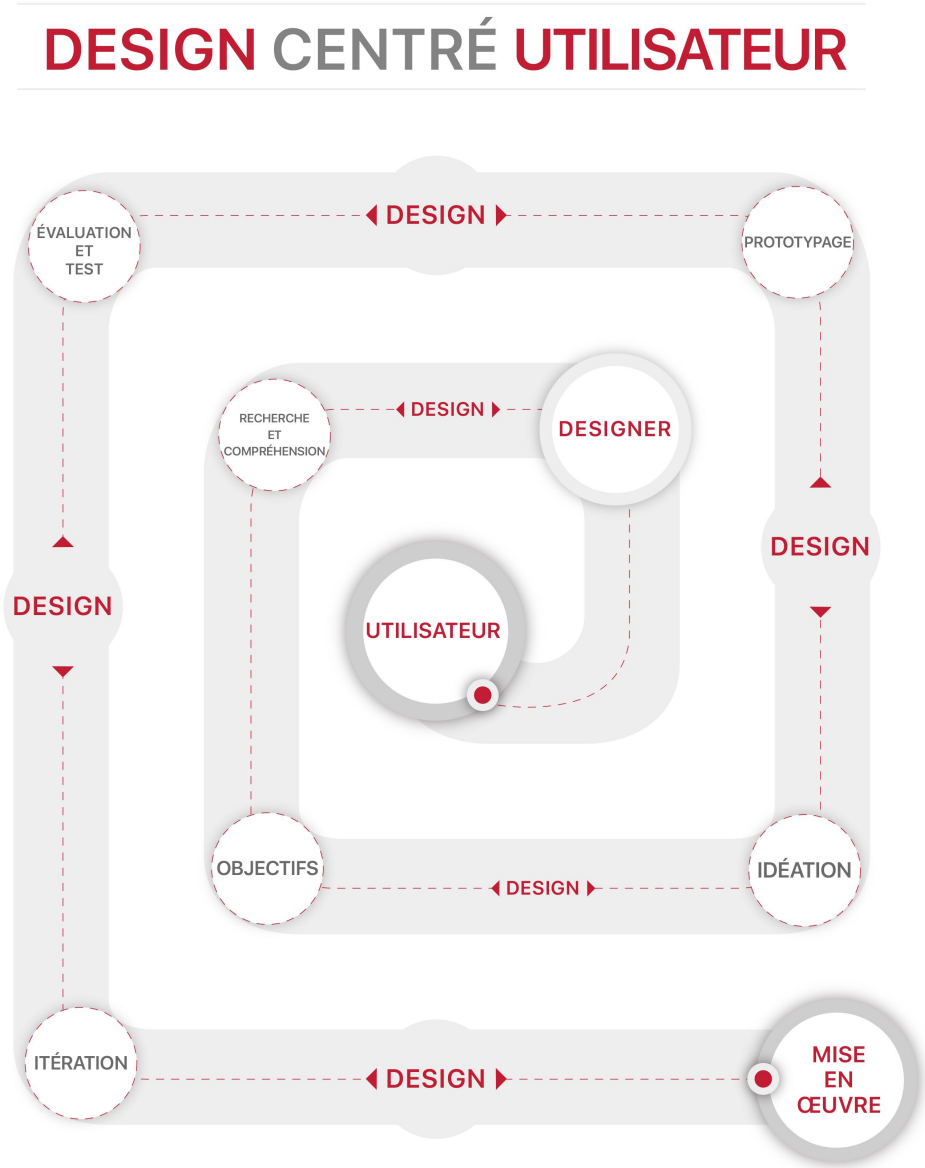

Figure 1. Design centré utilisateur

Bita MALEKIAN et Tinan QUOICY LOU, Master 1 « Design, Arts, Médias », Paris 1 Panthéon-Sorbonne, 2023-2024.

© Design in Translation
téléchargé le 2025-12-06 01:31:39, depuis le 216.73.216.139

1. ABRAS, Chadia, MALONEY-KRICHMAR, Diane, PREECE, Jenny, *User-Centered Design,*Thousand Oaks, Sage Publications, 2004.
2. GUNN,Wendy, OTTO, Ton, CHARLOTTE, SMITH Rachel,
3. ABRAS**,** Chadia, MALONEY-KRICHMAR, Diane, *PREECE,* Jenny, *User-Centered Design,*Thousand Oaks, Sage Publications, 2004.
4. NORMAN, Donald, *The design of everyday things,* New York, New York: Basic Books, 2013, p. 188.
5. ABRAS, Chadia, MALONEY-KRICHMAR, Diane, PREECE, Jenny, *User-Centered Design,*Thousand Oaks, Sage Publications, 2004.
6. DEARDEN, Andy, *User-Centered Design Considered Harmful in Information Technologies and International Development*, Volume 4, Number 3, Spring/Summer 2008, p. 7–12.

© Design in Translation
téléchargé le 2025-12-06 01:31:39, depuis le 216.73.216.139