

# Tester des ordinateurs, installé dans un canapé

Fini de s'acharner sur un ordinateur qu'on ne maîtrise pas ? À Rennes, des chercheurs ont installé un drôle de laboratoire où ils scrutent les comportements des utilisateurs face aux nouvelles technologies. Pour qu'enfin, les machines s'adaptent aux humains.

Lundi après-midi, sur le boulevard de la Liberté, en plein cœur de Rennes. Une artère avec ses boutiques, ses appartements et ses bureaux, Pierrick Hunter, 40 ans, déambule dans la rue quand il est interpellé par une jeune femme. « Bonjour, nous sommes un laboratoire public et on voudrait savoir si vous accepteriez de venir tester un produit innovant ? » Plutôt surpris comme invitation.

Pierrick hésite. Encore un attrapageur ? Un truc à acheter ? Même pas. « C'est juste là, au 51. » Première nouvelle, il y a un laboratoire ici ? Petit coup d'œil à la plaque, où il est écrit « Laboratoire d'observation des usages des technologies de l'information et de la communication ». Loustic en abrégé. Rassurant. Et Pierrick, curieux, décide de suivre la jeune femme qui est, en fait, une chercheuse.

## Treize machines, une centaine de testeurs

Alors qu'il s'attendait à découvrir un laboratoire rempli d'appareils de mesures, Pierrick est surpris : le vestibule donne sur un salon lumineux meublé d'un confortable canapé, d'une table basse, d'un écran plat posé sur un petit meuble et d'une bibliothèque. Des tableaux sont accrochés aux murs. Sympa, cet appartement...

Juste à côté, une chambre douillette avec son canapé-lit. « On ne le déplie pas pour que nos invités ne soient pas tentés d'y faire un somme », assure, le sourire aux lèvres, Eric Jamet. Il n'est pas le propriétaire des lieux mais le directeur de Loustic. Il est aussi professeur de psychologie cognitive et d'ergonomie à l'université Rennes 2.

« Le but de cet appartement est de faire tester, par Monsieur Tout-le-monde, des produits technologiques en cours de développement, précise Eric Jamet. Et pour que le test soit le plus réaliste possible, on essaie de

mettre les gens dans un environnement familial. » D'où cet appartement douillet, aux antipodes des laboratoires de recherche, si intimidants.

Agréablement installé dans le canapé, Pierrick est invité à tester un terminal multimédia, une sorte de mini-portable en cours de développement. Quelques instructions et son à la main, le testeur pianote sur le terminal. « On lui a dit que le test serait enregistré, mais sans préciser comment », poursuit Eric Jamet. Habilement dissimulés dans la pièce, des caméras et des micros envoient images et son à une régie high-tech cachée derrière des cloisons. Là, les chercheurs suivent tous les gestes de Pierrick et les enregistrent. « L'intérêt est bien sûr d'étudier son comportement, de déceler les difficultés qu'il peut éprouver afin d'améliorer le produit. À la fin, nous lui demandons de remplir un questionnaire de satisfaction. »

Une démarche de plus en plus en vogue. L'époque est révolue où le consommateur devait ingurgiter des manuels indigestes pour faire fonctionner les nouvelles merveilles électroniques. La tendance est à l'intuitif, à la simplicité. C'est à l'appareil de se faire comprendre, de s'intégrer dans la panoplie numérique de l'homme moderne.

D'où l'intérêt du Loustic, plateforme de recherche pluridisciplinaire, « fruit de l'association des sciences de l'ingénieur, de la sociologie, psychologie, ergonomie, économie, marketing, sciences de l'éducation et droit. Cela permet de traiter tous les aspects des usages, de la faisabilité technique à l'utilité sociale, en passant par la viabilité économique ». Un atout pour la recherche en général et aussi pour des PME ou entreprises bretonnes à l'assaut des nouvelles technologies et qui ne disposent pas des compétences de Loustic pour mener tous ces tests.

Pierrick aurait également pu être placé devant « l'Eye tracker ». Un ordinateur dont l'écran cache des faisceaux infrarouges capables de suivre très précisément le parcours des yeux ; idéal pour étudier la façon dont un



L'Eye tracker est un ordinateur dont l'écran cache des faisceaux infrarouges. L'objectif ? Suivre le parcours des yeux, notamment pour étudier la manière dont un internaute lit un site web.

internaute lit un site web ou une page Internet. Pierrick aurait pu tester aussi un livre électronique, un terminal de domotique... « Nous avons treize projets à valider en 2009 et avons déjà accueilli une centaine de testeurs. »

Avis, donc, aux amateurs qui

voudraient devenir testeurs. Loustic en raffole. Il n'est pas le seul ! De plus en plus de firmes concevant les nouvelles technologies ont recours à cette méthode. En mars, Microsoft a mis en téléchargement gratuit une version quasi définitive de son nouveau système d'exploitation, « Windows 7 », qui sera commercialisé le 22 octobre ;

le but étant que les utilisateurs fassent remonter tous les défauts. Dans ses laboratoires de recherche, Orange accueille des consommateurs pour évaluer ses futurs produits. C'est efficace. Et ça ne coûte pas cher.

Samuel NOHRA.

Photos : Philippe CHÉREL.