

UX éthique

Emilie Imhof, Joy Oppliger, Malorie Genoud

Etudiantes en ingénierie des médias, 1^{ère} année, HEIG-VD

Vous sentez-vous poursuivi par les notifications incessantes ? N'êtes-vous pas parfois frustré du temps démesuré que vous passez sur vos écrans, aspiré par les actualités alors que votre agenda vous sollicite à d'autres tâches ?

Tristan Harris, autrefois designer pour le géant Google, a pris conscience de l'impact négatif de certaines pratiques peu éthiques – en termes de design UX – sur le cerveau de deux tiers de la population dont vous faites certainement partie. Il est à l'origine du mouvement cherchant à renverser ce qu'il appelle la « crise de l'attention numérique ».

L'expérience utilisateur, ou UX (*User eXperience*), est un concept lié au développement et à la création de diverses expériences à travers les applications web et mobiles. Ce concept se concentre sur l'optimisation de l'univers graphique, la création de contenu pertinent, un accès intuitif aux fonctionnalités et à la rapidité d'exécution propres à ces applications.

I. L'UTILISATEUR AU CŒUR DE LA PROBLÉMATIQUE

La satisfaction des clients est la préoccupation principale des spécialistes et des entreprises. L'expérience doit être positive et mémorable afin d'évoquer consciemment ou non la crédibilité, l'utilisabilité, ou même la désirabilité de l'application.

Cette dernière décennie, l'utilisation des nouveaux médias retient l'attention et l'activité des utilisateurs. Il y a un changement significatif dans leurs façons de penser, gestes et habitudes, mais surtout dans la façon dont ils investissent leur temps. L'usage des applications web et mobiles, couplé à l'expérience utilisateur, a développé une forte dépendance chez de nombreuses personnes, voire même de l'addiction jusqu'alors inexistante.

II. LES ÉCHANGES SOCIAUX CONTINUS

A. La réciprocité sociale

Il est dans l'intérêt des entreprises de renforcer chez les utilisateurs le sentiment d'urgence lors de la réception d'une nouvelle notification, et de réciprocité sociale dès qu'un message est reçu.

Par exemple, le *chat* Messenger de Facebook indique à l'expéditeur que son message a été consulté. En sachant cela, le destinataire se sent obligé de lui répondre rapidement. La société Apple, plus respectueusement, permet aux utilisateurs de ses différents appareils de paramétrer s'ils souhaitent ou non activer les accusés de réception pour le service de messagerie instantanée iMessage.

B. L'usage du smartphone comme machine à sous

Le smartphone peut être exploité comme un moyen d'auto-récompense personnel. Le fait de voir apparaître de nouvelles notifications durant la journée provoque une satisfaction et rend le mobinaute dépendant de son appareil. Ce comportement est prouvé scientifiquement, notamment grâce à la dopamine. Chaque fois que l'usager vérifie ses emails ou ses notifications, il joue à la machine à sous pour voir ce qu'il va obtenir [1].

III. LES CONSÉQUENCES POUR L'UTILISATEUR

A. Les signaux d'alarme

Récemment, il est fréquent d'observer de nouveaux comportements et dérives psychologiques, comme la FOMO (*Fear Of Missing Out*), qui est définie selon Wikipedia comme « une sorte d'anxiété sociale constante caractérisée par la peur de manquer des actualités ou des occasions d'interagir socialement » [9].

La nomophobie, soit l'angoisse d'être séparé de son mobile, est une peur qui touche un grand nombre d'utilisateurs. Ce terme a vu le jour en 2008 suite à une étude réalisée par la société internationale d'étude de marché YouGov – sur la demande des bureaux de poste britanniques *UK Post Office* – afin d'observer les angoisses subies par les utilisateurs de téléphones mobiles [10].

B. Le conditionnement personnel

Les interruptions ont un réel impact sur la concentration, selon une recherche de Microsoft et Gloria Mark, professeure au département informatique de l'université de Californie [6]. En effet, vingt-trois minutes sont nécessaires pour se concentrer à nouveau après avoir été interrompu dans une tâche.

Aussi, une étude a démontré que plus une personne s'interrompt, plus elle se conditionne à s'interrompre elle-même, par exemple en rafraîchissant régulièrement les notifications.

C. Des fonctionnalités contre les interruptions

Certaines fonctionnalités existent déjà pour ne pas être interrompu à des moments précis. Le mode « ne pas déranger en voiture » d'iOS évite d'être notifié lors de la conduite [15]. L'expéditeur d'un message reçoit une réponse automatique par SMS pour l'avertir que le destinataire est au volant. Cependant, il peut saisir le mot « urgent » en réponse pour faire savoir au conducteur que son message nécessite son attention dans de brefs délais. De cette façon, l'interruption se fait consciemment. Pour les appels, il est possible également d'autoriser les seconds appels entrants provenant d'un même numéro.

IV. L'EXPÉRIENCE UTILISATEUR ÉTHIQUE

Face à, entre autres, ces nombreux signaux d'alarme, un qualificatif s'est ajouté à l'UX. Il est désormais question d'*UX éthique*, selon laquelle certains principes doivent être définis afin de sensibiliser chaque personne connecté. En effet, l'éditeur ou le développeur d'application a le pouvoir de créer les choix que les individus suivent tous : il peut veiller au respect de l'utilisateur. L'utilisateur est quant à lui convié à mettre en place de bonnes habitudes.

V. LES GUIDES ET LES CONSEILS

A. Des actes simples

En effet, il existe différents guides – comme la page web *Take Control of your Phone* que l'on retrouve sur le site Internet du Center of Human Technology [3] – destinés à aider l'utilisateur d'un smartphone à mettre en place des gestes qui rendront son utilisation des applications et technologies plus intentionnelle. Par exemple, il est conseillé à l'utilisateur de charger son téléphone hors de sa chambre à coucher, ou du moins éloigné de sa table de nuit, ceci afin qu'au réveil il ne soit pas tenté de se plonger dans son téléphone avant même d'être sorti du lit.

B. Une remise en question pour les entrepreneurs

Plus un produit est utilisé, plus les utilisateurs y passent du temps [7]. C'est ainsi que les entreprises mesurent les résultats après le lancement d'un produit technologique. Et si leur objectif visait plutôt à contribuer de façon positive à la vie humaine, en aidant l'humanité à dépenser mieux son temps ?

C. L'apport des consommateurs

McDonald's ne vendait pas de salade auparavant, ce sont les consommateurs qui ont changé cela. De la même façon, les utilisateurs pourraient exiger des changements dans la technologie qui leur est proposée.

VI. L'EXPÉRIENCE UTILISATEUR NON ÉTHIQUE

A. Le dark UX

En totale contradiction avec l'UX éthique, le *dark UX* désigne « les méthodes de design qui favorisent l'expérience de l'utilisateur au profit du client plutôt que de l'éthique ou de la bonne conscience auprès de ses utilisateurs » [10]. Il s'agit donc d'un design d'interface dit « malhonnête ».

B. Les dark patterns

Le *dark UX* se sert d'astuces – qu'on appelle les *dark patterns* – pour tromper l'utilisateur afin d'atteindre des objectifs précis. Par exemple, ajouter au panier des articles accessoires au produit désiré, une assurance sur la livraison ou une extension de garantie dans le but d'augmenter le panier moyen. Une autre astuce consiste à afficher un prix spécial sur la fiche produit avec en tout petits caractères un code promotionnel qu'il faut saisir au moment de la commande pour en bénéficier, sans quoi le prix initial est pris en compte lorsque l'utilisateur valide la commande de son panier d'achats.

C. Les choix inopportuns

De plus, les usagers sont fréquemment confrontés à des choix inopportuns. Afin de stopper l'utilisation de certaines applications ou lorsqu'ils souhaitent diminuer la quantité de newsletters reçues, il leur est par exemple proposé d'agir en se désabonnant : « Si vous êtes accro à notre application ou si vous ne l'aimez pas, vous pouvez toujours la désinstaller à partir de votre téléphone » [1]. Les consommateurs sont donc manipulés par les entreprises, de sorte à ce que l'accès à leur offre soit simple, mais que le chemin inverse soit coûteux en terme d'investissement personnel.

VII. LES REPENTIS

A. Les pionniers de ce mouvement

En 2013, le *Center for Human Technology* a vu le jour en réponse à la vulnérabilité des humains vis-à-vis de la façon dont ils emploient les nouvelles technologies. Fondé par Roger McNamee et Tristan Harris, ce groupe d'experts collabore avec des personnes influentes dans le domaine de l'industrie afin de proposer des produits et services qui apportent du bien-être et une harmonie entre les utilisateurs, leur façon de vivre, et l'humanité qui les entoure.

Tristan Harris, éthicien et ex-designer de Google, fait le tour des conférences technologiques depuis plusieurs années – au nom de *Time Well Spent*, son association à but non lucratif créée en 2013 – afin de dénoncer le temps volé à la vie des gens. Il est connu comme étant *l'homme qui veut empêcher nos smartphones de voler nos journées*. L'association veut instaurer un design qui se veut « centré sur le respect du temps de l'utilisateur » [10].

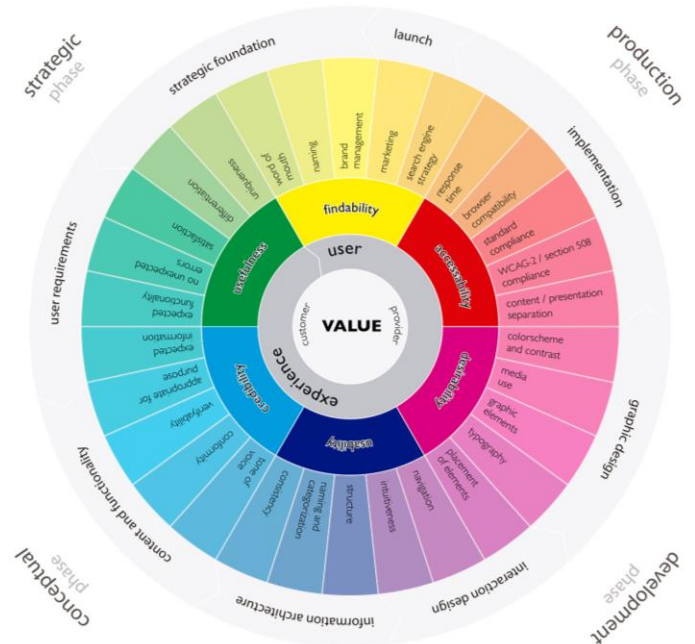
B. Les repentis français

D'autres « repentis » se joignent à cette lutte pour une UX éthique. En France, il existe l'association *Designers Ethiques* dont le but est de « promouvoir la conception de services respectueux des usagers » [12]. Elle a été fondée en mars 2017 par trois designers, Jérémie Poiroux, Karl Pineau et Thibault Savignac. L'association organise régulièrement des événements *Ethics by Design* afin de sensibiliser les personnes travaillant dans les métiers du design et du développement web et mobile.

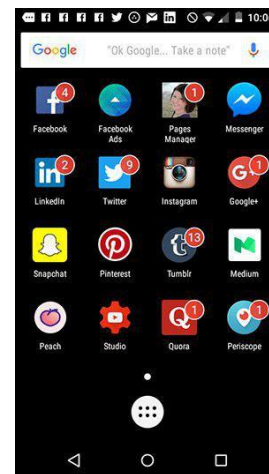
RÉFÉRENCES

- [1] Tristan Harris. 19 mai 2016. Comment la technologie pirate les esprits des gens (page). <https://aloeil.info/site/tristan-harris.pdf>
- [2] Tristan Harris. 2009-2018. About Tristan Harris (page). <https://www.tristanharris.com>
- [3] Center for Human Technology. Site web mis à jour le 17 avril 2018. Take control of your phone (page). <http://humanetech.com/take-control/>
- [4] Dominique Nora. 6 février 2018. La technologie pirate nos cerveaux : la riposte des repentis de Facebook et Google (page) <https://www.nexis.com/results/dominique-nora>
- [5] Max Stossel & Sander Van Dijk. 28 novembre 2016. This Panda is dancing – Time Well Spent (vidéo) <https://www.youtube.com/this-panda-is-dancing>
- [6] TED. 14 juillet 2016. How better tech could protect us from distraction | Tristan Harris (vidéo) <https://www.youtube.com/ted-2016>
- [7] TED. 28 juillet 2017. How a handful of tech companies control billions of minds every day | Tristan Harris (vidéo) https://www.youtube.com/watch?time_continue
- [8] Trine Falbe. 16 mars 2018. Ethical Design: The Practical Getting-Started Guide (page) <https://www.smashingmagazine.com/ethical-design-practical>
- [9] Wikipédia. 01 mars 2018. Fear Of Missing Out (page). <https://fr.wikipedia.org/wiki/fear-of-missing-out>
- [10] Wikipédia. 15 avril 2018. Nomophobie (page). <https://fr.wikipedia.org/wiki/nomophobia>
- [11] Hugo Vermot. 24 septembre 2017. Newflux. <https://newflux.fr/responsabilite-designer>
- [12] Association Designers Éthiques. Site web mis à jour le 3 février 2018. L'association Designers Éthiques <https://designersethiques.org/>
- [13] Ethics by Design. Site web mis à jour le 23 avril 2018. Les conférences dédiées à la conception numérique durable en France. <https://2017.ethicsbydesign.fr/>
- [14] Christelle Mozzati. 10 décembre 2013. Les dark patterns en design d'interface (page). <https://www.24joursdeweb.fr/dark-patterns>
- [15] Apple. 3 janvier 2018. Utilisation de la fonctionnalité « Ne pas déranger en voiture » (page). <https://support.apple.com/fr-ch/HT208090>

ILLUSTRATIONS



[Fig. 1] Roue UX, définition de l'expérience utilisateur, www.userexperienceproject.blogspot.ch



[Fig. 2] Capture d'écran d'un home screen de smartphone, comportant des notifications sur des applications, www.socialmediaexaminer.com



[Fig. 3] Portrait photographique de Tristan Harris, www.tristanharris.com