

INCIDENT CRITIQUE



Participation des utilisateurs finaux



Phase de développement



Anal.



Concep.



Eval.

Budget nécessaire



Temps nécessaire



Qu'est-ce qu'un incident critique ?

Il s'agit d'une technique qualitative d'interviews qui facilite l'étude d'évènements significatifs (incidents, processus, questions) identifiés par la personne impliquée dans ces évènements, la manière avec laquelle ils sont gérés, et les effets en termes d'affect perçu. Elle consiste à recueillir des informations sur des incidents vécus par les utilisateurs d'un système, qui ont impacté positivement ou négativement, et de manière significative, les résultats de l'utilisation de celui-ci. L'objectif est de mieux comprendre l'incident du point de vue de l'individu, en tenant compte des éléments cognitifs, affectifs et comportementaux.

Les données recueillies s'appuient sur des incidents réels rencontrés au cours de la réalisation d'une tâche, par des utilisateurs réels du système. Cette méthode est particulièrement utilisée dans la conception d'applications liées à des domaines d'expertises pointus (médecine, aéronautique, armée, nucléaire, etc.)

Phase de la CCU

Cette technique est particulièrement utile en phase d'analyse et en phase intermédiaire de conception itérative puisqu'elle permet d'identifier rapidement les aspects d'un système qui peuvent générer des problématiques. Elle sera également utile en phase d'évaluation pour préciser la nature des problématiques d'un produit existant.

Comment mettre en œuvre un incident critique?

1. Préparation

Définition de l'activité à étudier et sélection des participants en fonction de leur représentativité de la cible et de leur expertise du domaine. Définition claire de la consigne en insistant sur la nécessité de décrire le plus précisément possible les faits (et ne pas s'en tenir aux jugements) ; plus les questions posées au sujet sont précises, plus les données recueillies seront riches et pertinentes.

2. Réalisation de l'activité

Le sujet doit relater les incidents vécus : identifier un incident qui a eu une influence positive ou négative sur les résultats de l'interaction avec le système ; décrire l'incident, décrire les causes de l'incident ; décrire pourquoi l'incident a contribué à l'échec ou à la réussite de la tâche.

3. Recueil, traitement et analyse des données

Le recueil de données peut s'effectuer au moyen d'un entretien. Il est conseillé de recueillir d'abord les incidents positifs (pour favoriser une attitude constructive) puis les incidents négatifs. Les données collectées consistent en un récit d'incidents, qui seront classifiés puis regroupés en catégories ou sous-catégories, ce qui permettra d'établir une liste de besoins fonctionnels critiques pour la conception du système. Des paramètres de pondération de

criticité peuvent être appliqués, en fonction de la fréquence et de la criticité.

Trucs et astuces

- Les entretiens peuvent être menés individuellement ou collectivement.
- Un dispositif d'enregistrement peut être utilisé. Dans le cas contraire, il est conseillé à l'évaluateur de préparer une grille pour faciliter sa prise de notes.



Technique souple et peu coûteuse, ce qui permet d'identifier rapidement les aspects vulnérables d'un système.

Ce sont les causes des problèmes qui sont collectées.

L'analyse se fait sur la tâche elle-même plutôt que sur le jugement de l'utilisateur. L'activité réelle est décrite.



Certains éléments peuvent être occultés ou déformés par les sujets, si l'analyse n'est pas réalisée assez tôt après la réalisation de l'activité étudiée.

Cette méthode peut prendre beaucoup de temps.

Mesures associées

- La liste des incidents recueillis, organisée en fonction des catégories définies.
- Les besoins fonctionnels du système, classés en fonction de leur criticités.