

Marie-Cécile Godwin :

« les usages prévalent sur tout »

Un internaute nous dit :

J'ai été particulièrement intéressé par les propos de Marie Cécile Godwin sur ses interactions avec les utilisateurs de PeerTube et les vidéastes qui utilisent déjà YouTube, ainsi que sur ses retours sur la communauté du libre... Dis, Framablog, tu nous ferais un entretien avec elle pour en parler plus longuement ?

CHICHE !

Salut Marie-Cécile.

On t'a vue dans le clip sur les coulisses de PeerTube, mais peux-tu te présenter tout de même ?

Mais avec grand plaisir ! Marie-Cécile, 39 ans, amatrice de *Rice Krispies* et de tricot, *designer* UX quand il faut payer les factures. Diplômée de communication visuelle en 2004 (oui, ça date !), j'ai peu à peu navigué vers la stratégie de conception et l'étude des usages, à l'époque où on ne parlait pas encore d'UX. Aujourd'hui, je passe la plupart de mon temps à coller des post-it partout, écouter des personnes me parler de leurs usages numériques et faire de mon mieux pour déconstruire les clichés sur le numérique des étudiant·es durant les cours que je donne. D'ailleurs, je leur propose régulièrement de prendre les logiciels libres comme sujets d'étude !



Détournement de la photo officielle de Marie-Cécile

Qu'est-ce que tu savais du logiciel libre et de la culture geek avant de nous rencontrer ?

Pas grand chose. J'utilisais certains d'entre eux, mais je n'avais pas encore fourré le nez dans la culture libre et ses valeurs. En bonne designer graphique, je capitulais devant le poids des grandes firmes et de leurs logiciels propriétaires pour respecter la chaîne de production tout autour de moi. Puis, avec l'arrivée des plateformes sociales et la découverte des enjeux liés, entre autres, à l'Anthropocène, j'ai enfin pu déconstruire mes préconceptions au sujet des libertés individuelles, et de ce que nous pouvons faire pour nous prémunir de leur destruction. Pour ce qui est des logiciels propriétaires, j'ai récemment décidé de passer à la suite Affinity Serif qui n'est pas libre, mais qui propose leurs logiciels à prix fixe, une rareté dans l'industrie où il ne reste que des programmes « cloud » à abonnement.

Est-ce que tu avais une vision réaliste des vidéastes qui publient sur le web, ou est-ce que tu as eu des surprises en bossant sur PeerTube ?

Très peu consommatrice de contenus vidéos, je n'ai pas bien suivi le phénomène

de l'explosion des vidéastes. Certainement dû à mon grand âge, en tout cas sur l'échelle du Web ☐

Du coup, pas tellement de surprises en découvrant l'univers gravitant autour de Peertube, mais de belles rencontres, notamment au fil des entretiens menés pour découvrir les usages de chacune et chacun.

Tu dis que tu es designer, en quoi ça consiste ?

Ah ça, c'est LA question piège à chaque fois qu'on me demande ce que je fais. Il y a des clichés très persistants sur le design, qui est vu comme la discipline de l'apparence et du beau. Si je devais revenir aux fondements de ma pratique, je suis la personne chargée de (re)cadrer le besoin initial, d'analyser le contexte et le terrain, puis de prendre toute la complexité recueillie, l'ordonner et lui donner LA forme qui conviendra.

Que ce soit du travail de graphisme (UI) pour adapter une identité graphique à un *wireframe*, ou du travail de conception dudit *wireframe*, ou encore la création d'un « *service blueprint* » (un plan technique d'un service ou d'une organisation destiné à faciliter l'identification des problèmes ou des frictions) d'après des données de terrain ou d'entretiens, tout part des mêmes méthodes : cadrer, analyser, ordonner puis choisir la forme de restitution qui conviendra.

Ce processus est à la base de tout, c'est ce qui s'appelle la « pensée design », et qui fait les beaux jours des cabinets de *consulting* sous le très à la mode « *design thinking* ». Mais qu'on appelle ça « *design thinking* », « UX design » ou un quelconque néologisme *bullshit*, cela m'importe peu. Je me dis souvent « UX designer » ou « UX researcher » parce que ce sont des termes qui sont maintenant entrés dans le langage commun et qui ont un vague sens pour les personnes à qui je le dis. Mais au final, je suis bien « conceptrice » un peu comme je pourrais être « ingénieure ». C'est une façon de penser, réfléchir et faire les choses, puis de leur donner la juste apparence en fonction de tous ces paramètres. J'assiste la conception de systèmes et de services.

Est-ce que tu as changé de façon de « faire du design » au cours de ta vie professionnelle ?

Ouh là là oui ! À l'époque où j'ai fait mes études (le tout début du siècle !), le monde était radicalement différent et les inégalités et oppressions systémiques amplifiées par le numérique étaient beaucoup moins saillantes qu'aujourd'hui. Mon propre privilège m'était également invisible.

je me suis frottée au capitalisme de surveillance

Je me contentais de faire ce que l'on m'avait appris : obéir aux exigences d'un·e client·e et faire de mon mieux pour contribuer à atteindre ses objectifs, la plupart du temps ceux-ci étant résumables à « vendre plus de trucs ». Depuis, je me suis frottée au capitalisme de surveillance, à la surconsommation, au dérèglement climatique, aux oppressions systémiques et j'ai découvert que le design et les designers étaient loin d'être innocentes dans tout ça. Il m'a fallu du temps, mais aujourd'hui j'essaie de faire de mon mieux pour parler de ces aspects et les appliquer au quotidien dans ma manière de travailler et les personnes avec qui je travaille.

Pourquoi as-tu accepté de contribuer à Framasoft (On n'en revient toujours pas qu'une pointure comme toi accepte de nous aider) ?

Une « pointure » ? mais non enfin ☐

Hé bien justement, pour toutes les raisons susmentionnées. Il n'est pas possible de lutter individuellement contre des choses aussi complexes et insidieuses que le dérèglement climatique et le capitalisme de surveillance. Par contre, on peut faire plein de petits choix conscients qui feront avancer petit à petit les choses. Collaborer avec Framasoft, que ce soit via des prestations rémunérées ou du bénévolat, me permet d'avoir la sensation de faire une petite part du travail à accomplir pour que le monde soit un poil moins pourri chaque jour.

Aussi, parce que Framasoft est blindée de personnes formidables que j'aime beaucoup côtoyer (toujours à 2 mètres de distance et avec un masque :P) et que j'apprends énormément à leurs côtés.

Quand tu as commencé à regarder ce qui n'allait pas en termes d'UX / UI chez Framasoft, qu'est-ce qui t'a choquée le plus ?

Le mot « choquée » est un peu fort. ☐

Ce qui me donne le plus de fil à retordre, c'est tout le travail de « *change management* », pour employer un terme très *startup nation*. Le modèle mental des *designers* est radicalement différent, dans la manière d'aborder la conception d'un outil, par exemple d'un logiciel. Nous n'allons pas nous appuyer sur nos propres perceptions pour prendre des décisions, mais nous allons d'abord étudier le contexte, aller voir des personnes qui ont le même besoin, et essayer de trouver un modèle de conception qui serve le plus de monde possible.

Ce travail, s'il n'est pas fait en amont, pose deux problèmes : l'outil une fois conçu ne va pas « parler » aux personnes qu'il est censé aider. Par exemple, le vocabulaire verbal ou visuel de l'interface induira les personnes qui l'utilisent en erreur, soit parce qu'il est trop technique ou qu'il n'emploie pas les bonnes métaphores visuelles. Le deuxième problème, plus structurel, se traduit dans la manière dont le projet est mené et conçu. Si vous avez passé votre vie à concevoir des programmes, qu'ils vous conviennent bien, et qu'en plus personne n'a jamais vraiment râlé, vous n'allez pas avoir besoin de vous remettre en question. Comme je le raconte souvent quand je parle de conception / design dans le livre, en tant qu'*UX designer* j'arrive avec un constat inconfortable : « ton logiciel ne prend pas le problème dans le bon sens... ». Si on s'arrête là, c'est sûr que ça donne l'impression qu'on va tout péter à coups de masse et que tout le boulot fait jusqu'à présent est à jeter aux oubliettes. La suite du constat est plus cool : « ...mais c'est pas grave, on va trouver ensemble des manières de le faire évoluer pour qu'il parle à davantage de gens ».

Comment s'est déroulé ton travail sur PeerTube ?

À la différence de Mobilizon, où le projet commençait à peine et où la *team* Framam'a intégrée tout de suite, PeerTube a déjà tout un existant avec lequel j'ai dû me familiariser : l'histoire du projet, de son concepteur, les évolutions, les contributions, les dynamiques autour du projet. J'étais dans mes petits souliers au début ! Ce n'est pas facile de débarquer comme une fleur avec un œil de *designer*, souvent notre travail est perçu comme l'arrivée d'un chien dans un jeu de quilles, un peu à la « c'est moche, on refait tout ». Il est important de prendre en compte l'histoire du projet et tout le bagage émotionnel qui va avec. On a commencé doucement avec une première phase où j'ai fait l'éponge en posant des questions à l'équipe et à Chocobozzz, puis où j'ai mené des entretiens pour nous faire une meilleure idée de ce que les utilisatrices et utilisateurs de PeerTube en faisaient et ce dont elles et ils avaient besoin. J'ai réalisé en tout une quinzaine

d'entretiens, desquels sont sortis non seulement plein d'idées d'améliorations à très court terme, mais aussi de quoi nourrir des orientations stratégiques sur le temps long.

Ce qui m'intéresse beaucoup dans ce projet, c'est d'accompagner Chocoboxxx dans les futures évolutions du logiciel en lui apportant la facette « UX ». Outre des petites choses simples comme l'aider à justifier des décisions ergonomiques ou graphiques grâce aux heuristiques de *design* graphique ou d'utilisabilité, on essaie de bien cadrer les problèmes identifiés, de se faire une bonne idée des usages qui vont autour et de prendre les décisions qui y correspondent.

La grande satisfaction jusqu'à présent, c'est de sentir que je suis utile et que mon travail ne génère pas de défiance dans l'équipe. Chocoboxxx m'a dit que ça lui faisait du bien de bosser avec une *designer*, lui qui a été bien seul sur l'immense majorité de son projet et qui a dû faire des choix ergonomiques sans réellement savoir si c'était la bonne voie ou pas.

les libristes, c'est comme un bol de M&M's

Qu'est-ce que tu trouves de génial et qu'est-ce que tu trouves de détestable dans la communauté du Libre ?

Ce qui est absolument génial, ce sont ces valeurs partagées et cette ouverture vers des alternatives. La radicalité politique de la communauté est très appréciable. Pour s'intéresser au libre, il faut avoir fait un chemin individuel qui implique forcément de la réflexion, une prise de recul sur l'existant, et l'audace de s'orienter vers quelque chose de différent de la norme.

Pour ce qui est « détestable », je ne sais pas si le mot est juste, mais j'ai eu à me frotter à un cactus bien piquant, celui qui découle du modèle mental dominant dans le libre : celui du développeur / ingénieur (homme cis hétérosexuel, éduqué, très souvent valide et entouré de gens qui lui ressemblent bien trop (ce ne sont que des faits démographiques, pas un jugement)) dans son armure de certitudes. Concrètement, je me suis fait empailler un nombre incalculable de fois, notamment sur Mastodon que j'ai laissé tomber pour cette raison, parce que

j'avais eu l'audace d'utiliser une solution non-libre tout en osant travailler avec Framasoft. Il existe deux problèmes à mon sens : le premier relève de l'allégeance au libre qui est souvent interprétée en décalage avec la réalité des choses (l'existence d'intercompatibilité entre des solutions ou pas, le monde du travail, les habitudes, les possibilités financières, physiques, cognitives de chacun·e). Résultat, je suis une « vendue » si un jour j'ai osé publier un lien vers un Google Doc. Sauf que la petite asso sans moyen à qui je file un coup de main n'a pas vraiment eu d'autre choix que de se rabattre sur cette solution, pour des raisons qui sont les siennes et que je ne **dois** pas me permettre de critiquer (les usages prévalent sur **tout**, c'est la réalité, même si on aimerait parfois que ce soit différent).

Le deuxième problème est fait d'un mélange de patriarcat bien ancré dans l'informatique mixé au manque quasi-total d'occasions de se remettre en question dont souffrent nombre de personnages dans le libre. Je ne suis pas en train de critiquer des individus, ce serait trop simple et cela effacerait l'aspect systémique du problème. En pratique, cela se traduit en discussions unilatérales où mon interlocuteur est en incapacité d'imaginer que je puisse avoir une autre perception et une autre expérience de la vie que lui, encore moins de reconnaître ses torts. Une fois entrevue la possibilité que je puisse lui mettre le nez dans son étron, il va redoubler d'effort car mieux vaut se défendre que d'avouer ses erreurs. Il y a aussi cette insupportable certitude qu'on est dans la vérité et que toute personne qui fait autrement a foncièrement **tort**. Une des conséquences c'est l'infini tsunami de conseils non sollicités que moi et mes consœurs nous prenons dans la courge quand on ose émettre la moindre critique de quoi que ce soit sur Internet. Je n'ai pas l'énergie de gérer les egos de ceux qui viennent m'apprendre la vie, alors qu'en faisant l'effort de lire ma bio ou de consacrer quelques secondes à se renseigner sur ce que je publie, ils se seraient vite rendu compte que leur intervention était au mieux inutile, au pire franchement toxique.

Du coup, les libristes, c'est comme un bol de M&M's. On te dit qu'au milieu du bol, y'en a 2 ou 3 qui sont toxiques du genre mortel, mais qu'on ne sait pas lesquels. Je souhaite bon courage à la personne qui osera en manger. Cela peut expliquer que je perde patience et qu'il m'arrive de bloquer allègrement, ou d'envoyer de bons vieux mêmes féministes pour clore une discussion non sollicitée.



Extrait d'une vidéo. On est encore tombé sur une hyperactive.

Es-tu une louve solitaire du design et de l'expérience utilisateur dans le monde du libre, ou bien y a-t-il une communauté de UI/UX designers qui ont une affinité avec le libre ?

De plus en plus de consœurs et confrères s'intéressent au libre. Maiwann a commencé bien avant moi ! Je suis loin d'avoir le monopole. Il y a encore un fossé qui nous empêche, nous *designers*, de vraiment contribuer au libre. On ne s'y sent pas forcément à notre place ou bien accueilli·es. Il faut déjà passer la barrière des outils et méthodes qu'utilisent les libristes pour travailler (GitHub, forums, etc.) et ensuite faire comprendre que nous ne sommes pas juste des peintresses en bâtiment qui vont pouvoir donner un petit coup de propre à notre vieux Bootstrap UI.

J'essaie de motiver des personnes autour de moi dans l'industrie du *design* et de l'UX pour contribuer, j'espère que ma présence dans ce milieu va rassurer les gens du libre (non, les *designers* ne viennent pas tout casser !) et les *designers* (oui, les gens du libre peuvent écouter !).

Question annexe : je participe à un super projet libre (site Web ou applications pour le Web/ordiphone/ordinateur), mais je suis nul en UX/UI. Vers qui me tourner ? De manière générale, comment aborder cette problématique quand on n'est pas soi-même designer ?

La toute première étape pour aborder la problématique de la conception et de l'expérience d'usage, c'est déjà de se rendre compte qu'on a besoin d'aide ☐ Ensuite, je dirais qu'intégrer un·e *designer* le plus tôt possible dans le projet est très important. Comme tu l'as sûrement compris, plus on peut absorber de contraintes, mieux on peut aider.

Il existe plein de ressources pour s'approprier les règles de base afin de créer une interface accessible, lisible, utilisable et logique. Ce n'est pas si dur que ça, promis ! Le tout c'est d'arriver avant la fin du projet où il ne reste plus qu'à « mettre un coup de peinture au *Bootstrap*» .

En travaillant avec des vidéastes utilisant des plateformes privées, as-tu vu des problèmes impossibles à résoudre pour eux (pour le moment) avec les logiciels libres et/ou PeerTube ? (Je pose cette question parce que j'ai récemment lu un article de Robin Wong expliquant qu'il devait publier deux vidéos sur YouTube chaque semaine sous peine de disparaître des écrans, la faute à un algorithme secret et féroce... et j'ai trouvé ça particulièrement triste et aimerais bien qu'il existe une solution libre pour éviter cela)

Il existe nombre de problématiques d'usage pour lesquelles le logiciel libre ne pourra pas grand chose. Avec Mobilizon, par exemple, on s'est frotté·es au phénomène du « *no-show*» , ou de ces personnes qui prennent une place pour un événement, pour finalement ne pas y venir. C'est un grand classique pour toute personne qui organise des événements, et ça peut être très difficile de gérer la logistique derrière. Cela implique des questionnements sur le nombre de bouteilles de jus de fruit à prévoir jusqu'à la taille même de la salle à louer. C'est un souci humain, et on aura beau se creuser la tête et ajouter tout un tas de petite

fonctionnalités pour inciter au maximum ces personnes à céder leur place réservée si elles ne viennent pas, l'informatique a ses limites.

Pour la rémunération, ce ne sont pas les logiciels libres qui vont faire office de solution

Pour ce qui est de la vidéo, il est clair que deux forces jouent en la défaveur des vidéastes : le modèle financier imposé par les plateformes, et les algorithmes qui changent en permanence la donne sur ce qui sera promu et pourquoi. Pour la rémunération, ce ne sont pas les logiciels libres qui vont faire office de solution. C'est à nous de nous poser la question, de manière politique, en décortiquant qui rémunère qui, en fonction de quoi, et en décidant collectivement de nouvelles manières de faire en s'affranchissant des plateformes. Pour le coup des algorithmes de sélection de contenu, ils existent pour un seul objectif : forcer les créatrices et créateurs de contenu à payer pour être vues. Le dommage collatéral terrible, c'est qu'ils les forcent aussi à standardiser ce qu'elles produisent, depuis la tronche de l'image de prévisualisation jusqu'au rythme de publication. Ce diktat est très inconfortable pour elles, et je les comprends. Mais de là à abandonner une audience en apparence captive et une plateforme qui te rémunère sans que tes fans n'aient à déboursier un seul euro (ou en tout cas c'est ce dont on a l'impression), il y a un fossé à survoler avant d'y arriver.

La transition vers de nouveaux modèles de publication et de rémunération est loin d'être facile, ni rapide. C'est à nous de promouvoir des modèles alternatifs et toute la pédagogie qui va autour, en ne perdant pas de vue que les logiciels en eux-mêmes ne sont pas une fin.

Quel(s) conseil(s) donnerais-tu aux créateurs de logiciels libres pour obtenir de bons retours qui leur permettent d'améliorer leurs logiciels et de les rendre plus accessibles (pas seulement en termes d'accessibilité comme on l'entend sur le Web, mais tout simplement pour qu'ils soit utiles au plus grand nombre).

Il y a deux niveaux sur lesquels agir :

- la stratégie de conception du logiciel,

- son apparence, son utilisabilité et son accessibilité.

Pour le deuxième niveau (le plus simple pour commencer), il existe de nombreuses ressources pour s'auto-former en bases du graphisme : la théorie des couleurs, les contrastes, les principes du *design* visuel, les heuristiques d'utilisabilité d'interface (en anglais), parmi tant d'autres. Rien qu'avec ces basiques, on peut éviter énormément d'erreurs d'UI (apparence de l'interface) ou d'UX (comment l'interface fonctionne et s'enchaîne avec le reste d'un *flow*).

Il est également possible de faire un peu de « guérilla UX » à moindre frais. La méthode la plus simple consiste à interroger des utilisatrices ou utilisateurs de votre logiciel, voire carrément d'organiser une petite session de partage d'écran, de leur demander d'accomplir telle ou telle action, et de les observer en silence : frissons garantis ! Vous en apprendrez énormément sur la manière dont les personnes utilisent votre logiciel, sur les objectifs qu'elles cherchent à remplir avec, et sur les modèles mentaux qu'elles utilisent et que vous n'aviez pas imaginés.

En ce qui concerne la stratégie de conception, c'est un peu plus compliqué. La remettre en question demande une certaine maturité sur le projet, et l'acceptation qu'il est possible qu'on se soit trompé à la base... Jamais agréable. Ensuite, c'est un long travail à faire que de revenir aux origines de l'usage de votre logiciel. Étudier le besoin original, explorer ce besoin pour voir quel périmètre d'usage choisir, pour quels objectifs, pour promouvoir quelles valeurs, puis comment structurer la conception pour appliquer ces valeurs à l'ensemble des décisions prises. C'est ce qu'on appelle l'assistance à maîtrise d'usage, et c'est ce à quoi je passe la plupart de mon temps. Là, c'est un peu plus difficile de s'auto-former. J'essaie, dans la mesure du temps que je peux dégager, de donner des coups de main à droite à gauche pour débloquer ce genre de situations. C'est ce qu'on avait fait avec Marien sur Lessy, par exemple.

Des recommandations de lectures ou de visionnages pour en découvrir plus sur ton métier et sur les bonnes pratiques de UI/UX en général ?

Le site de NNGroup est une mine d'or pour les anglophones. Je m'y réfère beaucoup. Difficile également de passer à côté de l'ouvrage très riche de Carine Lallemand, « Méthodes de design UX ». Le livre d'Andrew Travers, « Interviewing for Research », propose 60 pages hyper pragmatiques sur comment conduire des

entretiens de recherche UX (en anglais) .Stef Walter publie une veille très riche sur Twitter et sur son blog. Akiani publie une veille axée « UX research » très intéressante. Enfin, je vous conseille la veille accessibilité d'Access42, car cet aspect est bien trop souvent oublié de pas mal de projets, alors qu'il devrait en être les fondations.

Voici aussi une petite sélection de conférences à regarder :

- Jean-Christophe Paris : « *What's in their minds* » : modèles mentaux et design d'interaction
- Sylvie Duchâteau : « l'accessibilité numérique »
- Stef Walter : « Un « joli » *template* ne rendra pas votre produit utilisable »
- Tatiana Mac : « *Building socially inclusive design systems* »