Engineer

Erreurs réécrites sans blâmer les utilisateurs

Réécrit les messages d'erreur de l'application selon une charte de ton après qu'un refus de connexion reprochait une faute de frappe à l'utilisateur alors que le fournisseur exigeait un mot de passe d'application, avec un test nommant ce fournisseur.

septembre 2026

des erreurs qui expliquent la cause sans blâmer l'utilisateur

Situation. Une connexion à un grand fournisseur de courrier a échoué, et l'application a indiqué à l'utilisateur que son mot de passe était incorrect. Il ne l'était pas. Ce fournisseur exige un mot de passe propre à l'application pour les clients tiers et rejette celui du compte, aussi soigneusement soit-il saisi. Le message poussait l'utilisateur à retaper quelque chose qui ne pourrait jamais fonctionner, tandis que la véritable instruction — aller générer un autre type de mot de passe — n'apparaissait nulle part.

Tâche. Les messages d'erreur devaient être réécrits selon une norme écrite plutôt que corrigés un par un, car celui-ci était le cas visible d'une habitude qui les traversait tous.

Action. La norme comporte trois exigences : dire ce qui s'est passé, ne jamais laisser entendre que l'utilisateur a mal agi lorsque la cause est ailleurs, et donner l'action suivante lorsqu'elle existe. Sur l'ensemble des erreurs, la plupart des messages en enfreignaient au moins une — plusieurs transmettaient directement la chaîne d'erreur de la bibliothèque sous-jacente, qui décrit une condition à un programmeur plutôt qu'une situation à une personne. Le cas du fournisseur a été réécrit pour le nommer, indiquer qu'il exige un mot de passe propre à l'application pour les autres clients et dire où le créer. Le test empêche la régression et est délibérément précis : il provoque un échec de connexion à ce fournisseur et vérifie que le message contient son nom ainsi que l'expression décrivant le type d'identifiant requis. Un test vérifiant seulement qu'une erreur est apparue réussirait avec l'ancien message incorrect ; l'assertion porte donc sur le contenu, seule partie qui ait jamais été défectueuse.

Résultat. Les erreurs suivent une norme explicite et le cas qui l'a motivée est couvert par un test qui échoue sur l'ancien texte. Ce qui reste non résolu est l'échelle : la norme est imposée par relecture et par un test sur un message, et les autres fournisseurs ayant leurs propres exigences n'ont pas de test équivalent ; la catégorie est donc documentée plutôt que fermée.

Mettez cette expérience au service de votre projet

Prenez « Erreurs réécrites sans blâmer les utilisateurs » comme point de départ pour un défi similaire dans votre organisation. Les prestations mobilisées pour cette réalisation sont disponibles pour votre projet. Une organisation des écrans, des textes et des parcours qui permet aux utilisateurs d'accomplir leur tâche sans appeler l'assistance.

Découvrir nos prestations Contactez-nous →

Examinez ce qui a conduit au résultat

Découvrez la situation, les décisions et le résultat de cet exemple. Nous pouvons discuter des éléments transposables à vos contraintes et de ceux qui nécessitent une autre démarche. Erreurs réécrites sans blâmer les utilisateurs — des erreurs qui expliquent la cause sans blâmer l'utilisateur

Découvrir nos prestations Contactez-nous →

Vos messages d'erreur accusent-ils l'utilisateur ?

Discutez de votre projet avec l'ingénieure responsable de sa réalisation. Nous convenons par écrit du périmètre, de la base tarifaire et de la transmission avant le début des travaux.

Rôle exercé dans ce contexte : Conceptrice de contenu. Cette réalisation fait appel à Ingénierie frontend, Sécurité, Tests et assurance qualité, Conception UX/UI, Produit et besoins métier et Documentation. Et puisque vous êtes ici, nous sommes aussi plutôt doués en Conception UI/UX et systèmes de design, Stratégie produit et définition des besoins et Documentation technique.

Contactez-nous Découvrir nos prestations

Un élément **d'un parcours plus long** — entièrement présenté sur ce site.

Chaque entrée suit la même structure : la situation, la tâche, ce que nous avons fait et ce qui a changé.

Voir l'ensemble du parcours

Définissez l'amélioration nécessaire

Présentez le processus de travail, les interfaces existantes et les utilisateurs qui ont besoin du changement. Nous pouvons définir une livraison testable et une transmission permettant à votre équipe d'assurer la maintenance des éléments livrés.

Consulter les tarifs Contactez-nous →

Vos messages d'erreur accusent-ils l'utilisateur ?

Interrogez-nous sur les décisions qui sous-tendent « Erreurs réécrites sans blâmer les utilisateurs ». Vous parlerez aux personnes capables d'expliquer le travail et d'évaluer votre propre projet.

Découvrir nos prestations

welcome@engineer.company +45 50 10 61 84 Copenhague, Danemark

Emportez cette page avec vous

Fiche de contact

Créé avec soin et amour par D.

CVR 45969703 · Tagensvej 105C, 3. th, 2200 København N

Droit d'auteur © 2025 – aujourd'hui · Engineer ApS · Tous droits réservés.

Imprimé depuis https://engineer.company/fr/portfolio/rewrote-error-messages-to-stop-blaming-users/