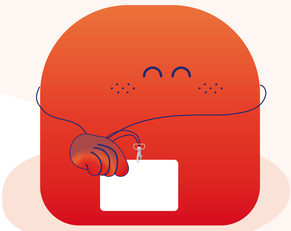
ÉPISODE 7

TESTER AVEC LES UTILISATEURS



Introduction

Un design ne s'arrête pas à la livraison :

- Un service n'est jamais « fini » tant qu'il n'a pas été testé avec ses vrais usagers.
- Tester, c'est écouter ce qui ne va pas (même sans que ce soit dit), pour mieux ajuster.
- C'est un levier essentiel d'amélioration continue.

Définition

Le test utilisateur, c'est :

- Une observation active d'un usager qui interagit avec un prototype ou un service réel.
- Réalisé sans intervenir ni guider.
- Mené dans une logique itérative :

Tester → Ajuster → Re-tester.

Pourquoi est-ce important ?

Les bénéfices concrets du test utilisateur :

- Valider une solution avant mise en production.
- Identifier les vrais irritants, même implicites.
- Éviter des développements inutiles (réduction de la dette UX).
- Favoriser l'amélioration continue.
- Renforcer l'adoption du service et l'engagement utilisateur.

Un test réalisé tôt permet d'éviter des corrections coûteuses… faites trop tard.

En quoi suis-je concerné ?

Tout profil peut et doit s'impliquer dans les tests utilisateurs :

- Designer, développeur, chef de projet, agent de terrain : tous peuvent en tirer profit.
- Tester, c'est réduire les surprises après lancement.
- Un test même simple mais bien ciblé est souvent plus efficace qu'un retour utilisateur post-prod.

Le test doit devenir un réflexe, pas une exception.

À faire

- Tester à toutes les étapes (maquette, prototype, service en production…).
- Recruter de vrais usagers, non impliqués dans le projet.
- Faire participer l'équipe (design, tech, direction) à l'observation.
- Partager les résultats en adaptant le format (ex. storytelling, verbatim, vidéo…).
- Prévoir du temps et du budget pour appliquer les ajustements nécessaires.

À éviter

- Tester uniquement avec des « utilisateurs experts » ou toujours les mêmes.
- Préparer les tests sans impliquer l'équipe projet.
- Ne rien faire des résultats : pas de test sans plan d'action.

Exemples

Sur un site public, le bouton « Je donne mon avis » semblait clair. Mais plusieurs testeurs n'osaient pas cliquer, pensant que cela enverrait un message automatiquement.
Résultat : fonction mal comprise, faible engagement.

Comment procéder ?

Méthode simple, claire et applicable rapidement :

1. Définir l'objectif du test :
→ Quel comportement ou scénario veut-on observer ?

2. Recruter des testeurs représentatifs, aux profils variés si possible.

3. Préparer le matériel :
- Prototype ou service réel
- Scénarios d'usage
- Grille d'observation
- Outils d'enregistrement ou de prise de notes

4. Observer sans intervenir
→ Laisser l'usager se débrouiller seul pour révéler les points de friction.

5. Débriefer en équipe
→ Identifier les signaux faibles, les blocages majeurs, les retours récurrents.

6. Partager les enseignements, de manière lisible pour toute l'équipe.

7. Formaliser les ajustements :
- Fiche « avant / après »
- Hypothèses modifiées
- Parcours revus ou simplifiés

Conclusion

Tester avec les utilisateurs, c'est confronter nos hypothèses à la réalité et transformer chaque retour en levier d'amélioration. En somme, le test n'est pas une fin, mais le chemin vers une solution vraiment utile et validée par ceux qui l'utilisent