

## Outils & méthodes

# TEST USAGER

### PRODUIRE DES RETOURS CONSTRUCTIFS DE LA PART DES USAGERS SUR UNE PROPOSITION MAQUETTÉE POUR LA FAIRE EVOLUER

Le test usager est un processus de “validation empirique” (validation par l’expérience). C’est une étape du processus de conception qui consiste à soumettre tout ou partie d’un nouveau service en cours de conception au regard de ses usagers potentiels pour tester la validité des hypothèses retenues.

Les tests usagers permettent de collecter des retours et enseignements utiles pour affiner certains aspects du service. Lors d’un test usager, on cherche à observer, mesurer et analyser les effets ou la réception d’une proposition sur un petit groupe de personnes, dans une optique de développement.

Les tests usagers peuvent être utilisés à différentes étapes d’un projet, pour tester différents morceaux, aspects ou versions d’un service.

### MISE EN OEUVRE

**Étape -1 /** Définir les cibles d’usagers à rencontrer et constituer un kit de test adapté (outils ou productions à soumettre aux usagers + guide d’entretien éventuel).

**Étape 0 /** S’entraîner à présenter le kit auprès de ses collègues, proches...

**Étape 1 /** Selon les usagers identifiés, prévenir éventuellement de votre venue tout en insistant sur le caractère informel du rendez-vous.

**Étape 2 /** Mener le test auprès des usagers et collecter le plus de retours possibles

**Étape 3 /** Synthétiser la matière collectée pour en tirer des nouvelles orientations de travail.



### FORMAT

- Compter un temps de **préparation** des questions d’au moins **3 heures**
- Les temps de tests usagers peuvent être variables selon le temps disponible de l’interlocuteur et la nature du test : entre 20 min et 2h.
- Veiller à composer des groupes de **maximum 3 enquêteurs** afin de ne pas être trop envahissants et mettre à l’aise les “testeurs”.
- Les temps de test sont des retours personnels, veiller à limiter les groupes de testeurs pour avoir des temps privilégiés avec chacun.



### POINTS DE VIGILANCES

- Il faut veiller à toujours rappeler le caractère expérimental de la démarche aux usagers sollicités, pour éviter les fausses promesses ou déceptions.
- Il est important de ne pas se satisfaire de retours immédiats de la part des usagers, mais de continuer à questionner leurs usages réels de propositions équivalentes pour obtenir des retours qui alimenteront la conception.

### OBJECTIFS, À QUOI PEUT SERVIR CETTE MÉTHODE ?

Les tests usagers permettent d’atteindre un ou plusieurs des objectifs suivants :

- 1 - Orienter ou réorienter le projet : confirmer ou infirmer rapidement des directions définies au préalable ou en faire émerger de nouvelles.
- 2 - Déclencher ou faciliter la rencontre avec les usagers en les faisant entrer dans un processus de test.
- 3 - Impliquer les usagers dans le processus de conception d’un service qui leur est destiné
- 4 - Collecter des enseignements pour affiner le service imaginé en vue de son développement ultérieur et de sa généralisation.
- 5 - Créer une communauté de testeurs, que l’on pourra éventuellement solliciter ultérieurement

- Surconception ≠ Sousconception  
Lorsque l’on soumet des maquettes à des usagers, il est important de bien doser le degré de finalisation des propositions :  
- La surconception - trop de travail pour une idée encore en cours -

limite les retours des usagers qui sont intimidés par la propositions  
- La sousconception - pas assez de travail, trop brouillon - limite la capacité de projection des dans le dispositif proposé.



### BESOINS

**Compétences nécessaires (si trinôme possible) :**

- Le journaliste mène l’entretien et prends des notes
- L’observateur reste en retrait et note ses observations, tant sur les réponses et réactions des personnes interrogées que sur la façon dont l’entretien s’est passé.
- Le photographe documente l’entretien et les observations.

**Matériel et/ou outils nécessaires :**

- Kit de test (version intermédiaire de tout ou partie du service à tester)
- Guide d’entretien (à adapter)
- Appareil photo, vidéo, ou son, en fonction des besoins.
- Outils de prises de note

### TRUCS ET ASTUCES

- Ne pas se focaliser sur les retours négatifs ou chercher à se justifier mais plutôt chercher à comprendre, creuser...
- Ne pas présupposer ce que pense l’usager et veiller à ce que la formulation des questions n’oriente pas ses réponses.
- Ne pas hésiter à s’entraîner pour se familiariser avec son kit de test avant de partir auprès des usagers
- Si on a le temps, ne pas hésiter à faire des tests auprès d’usagers «hors cible» pour croiser les regards
- Avoir des testeurs aux profils très différents enrichira votre projet!

### POUR ALLER PLUS LOIN

Les guides correspondant à chaque posture (journaliste, observateur, photographe) sont téléchargeables.