

TEST UTILISATEUR

Session 2 : Scénarios & Recrutement



M2 UX/UI | 20 février 2026 | 14h00 - 18h00

OÙ EN SOMMES-NOUS ?

SESSION 1 — ACQUIS

- Pourquoi tester ?
- Types de tests (quali, quanti)
- Tests modérés vs non modérés
- Définir objectifs & hypothèses
- Position dans le Design Thinking

SESSION 2 - AUJOURD'HUI

- Écrire un protocole de test
- Créer des tâches & scénarios
- Définir le profil participants
- Rédiger un brief de recrutement
- Produire un protocole complet

Livrable du jour : UN PROTOCOLE DE TEST COMPLET par groupe

PROGRAMME DE LA JOURNÉE

14h00-14h15	Rappel Session 1 + Objectifs du jour
14h15-15h30	Bloc 1 : Le protocole de test
15h30-15h45	Pause
15h45-16h30	Bloc 2 : Scénarios & tâches utilisateurs
16h30-17h00	Bloc 3 : Recrutement & profil participants
Libre	Pause
17h00-17h45	Bloc 4 : Rédaction du protocole complet
17h45-18h00	Restitution & débrief

BLOC 1

LE PROTOCOLE DE TEST

14h15 - 15h30

QU'EST-CE QU'UN PROTOCOLE DE TEST ?

Un protocole = la feuille de route de votre test.
Il garantit la cohérence, la reproductibilité* et l'éthique de votre démarche.

Objectifs

Que veut-on apprendre ?

Participants

Qui recruter ?

Scénarios

Quelles tâches faire réaliser ?

Durée & Format

Combien de temps, comment ?

Outils & Setup

Logiciels, matériel, lieu

Grille d'analyse

Comment analyser les données ?

*La reproductibilité : le fait qu'un résultat ou une expérience puisse être refait(e) et donner le même résultat.

Exemple : Test utilisateur en visio



Exemple : Test utilisateur modéré



Exemple : laboratoire de test utilisateur



QU'EST-CE QU'UN PROTOCOLE DE TEST ?

1

Introduction & mise en confiance

Présentation, explication du déroulé, formulaire de consentement. Ne jamais commencer sans !

2

Questions de profil

Valider que le participant correspond bien aux critères définis. 5-10 minutes max.

3

Présentation du contexte

Expliquer le scénario sans influencer. Rester neutre dans les formulations.

4

Tâches & scénarios

Les tâches concrètes à réaliser. Observer sans intervenir sauf nécessité absolue.

5

Questionnaire post-test

Recueillir les impressions à chaud. SUS*, NPS*, questions ouvertes*.

6

Debriefing & remerciements

Expliquer les objectifs, répondre aux questions, conclure avec bienveillance.

*SUS = facilité d'utilisation

*NPS = satisfaction et recommandation

*Questions ouvertes = comprendre en profondeur

SOFT SKILL : Un impact + ou - ?



BLOC 2

SCÉNARIOS & TÂCHES UTILISATEURS

15h45 - 16h30

TÂCHES VS SCÉNARIOS : LA DIFFÉRENCE

LA TÂCHE

Ce que vous demandez à l'utilisateur de FAIRE

✗ **"Trouvez le bouton Acheter"**

Trop directive, indique la solution

✓ **"Vous souhaitez commander ce produit"**

Neutre, Orienté, Objectif

⚠ Règles d'or :

- Pas de mots qui guident ("cliquez", "menu")
- Une tâche = un objectif clair
- Réaliste et atteignable

LE SCÉNARIO

Le CONTEXTE narratif qui donne du sens à la tâche

Exemple :

Le scénario crée de l'empathie et un contexte réaliste qui permet à l'utilisateur de se projeter naturellement.

"Commandez un repas pour 2 personnes livré dans l'heure."

Puis la tâche :

"Imaginez que vous rentrez chez vous après une longue journée. Vous avez faim et souhaitez commander un repas pour ce soir."

FORMULER DES SCÉNARIOS

Un bon scénario est :

NEUTRE - ORIENTÉ - OBJECTIF

Structure recommandée :

« Imaginez que vous êtes [CONTEXTE]. Vous devez [OBJECTIF UTILISATEUR]. »

ÉCRIRE DE BONS SCÉNARIOS

LES CRITÈRES D'UN BON SCÉNARIO

✓ Ancré dans un contexte réel et quotidien

✓ Neutre : ne guide pas vers la solution

✓ Réaliste pour la cible définie

✓ Orienté objectif utilisateur (pas feature produit)

✗ Trop technique ou jargonneux

✗ Contient des noms d'éléments UI ("bouton", "menu")

✗ Trop long - l'utilisateur décroche

✗ Biaisé vers une réponse attendue

EXERCICE :

BON OU MAUVAIS SCÉNARIO ?

- A** "Cliquez sur le menu 'Profil' en haut à droite pour modifier vos informations."
- B** "Vous venez de déménager et souhaitez mettre à jour votre adresse de livraison."
- C** "Vous planifiez un voyage à Barcelone la semaine prochaine avec 2 amis. Trouvez un hébergement adapté pour 3 nuits."
- D** "Utilisez la fonctionnalité de filtres avancés pour trier les résultats par pertinence décroissante."

EXERCICE :

BON OU MAUVAIS SCÉNARIO ?

A

~~"Cliquez sur le menu 'Profil' en haut à droite pour modifier vos informations."~~

B

"Vous venez de déménager et souhaitez mettre à jour votre adresse de livraison."

C

"Vous planifiez un voyage à Barcelone la semaine prochaine avec 2 amis.
Trouvez un hébergement adapté pour 3 nuits."

D

~~"Utilisez la fonctionnalité de filtres avancés pour trier les résultats par pertinence décroissante."~~

BLOC 3

RECRUTEMENT & PROFIL PARTICIPANTS

16h30 - 17h00

DÉFINIR LE PROFIL PARTICIPANTS

Recruter les mauvaises personnes = résultats inutilisables. C'est l'erreur la plus coûteuse.

CRITÈRES DÉMOGRAPHIQUES

- Âge, genre, localisation
- Niveau d'études
- Profession / secteur d'activité

CRITÈRES COMPORTEMENTAUX

- Fréquence d'usage du produit/service
- Appétence technologique
- Habitudes d'achat, contextes d'usage

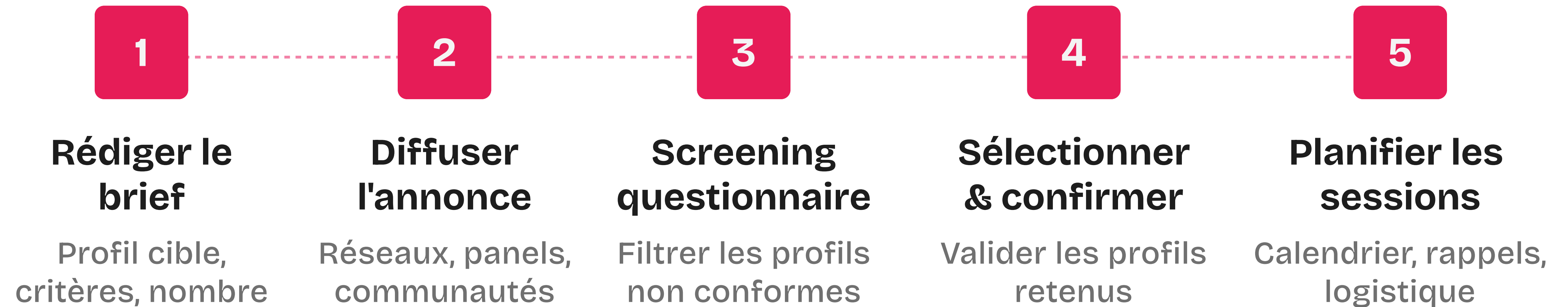
CRITÈRES PSYCHOGRAPHIQUES

- Motivations, attitudes
- Niveau d'expertise dans le domaine
- Mode de vie pertinent pour le produit

CRITÈRES D'EXCLUSION

- Travailleurs du secteur concerné
- Ont déjà participé à un test récent
- Connaissent le produit ou l'équipe

LE PROCESSUS DE RECRUTEMENT



LE QUESTIONNAIRE DE SCREENING - points de vigilance

- Questions fermées et neutres pour qualifier le profil sans révéler les critères
- Ne jamais signaler les "bonnes réponses" : risque de réponses biaisées ou orientées
- Prévoir 20% de recrutement supplémentaire - les no-shows existent toujours

COMBIEN DE PARTICIPANTS ?

5

participants suffisent à détecter
85% des problèmes d'utilisabilité

TESTS QUALITATIFS

Nielsen Norman Group

GUIDE PAR TYPE DE TEST

Test d'utilisabilité (quali)

5 - 8

Test exploratoire

5 - 10

A/B Testing

100 +

Questionnaire en ligne

50 - 200

Card sorting

15 – 30

Test de concept

8 – 12

ÉTHIQUE & RGPD - À NE PAS NÉGLIGER

Consentement éclairé

Expliquer clairement l'objectif, l'usage des données, le droit de se retirer à tout moment. Document signé obligatoire.

Enregistrement

Obtenir l'autorisation écrite avant tout enregistrement vidéo ou audio. Préciser qui aura accès aux fichiers.

Anonymisation

Les données collectées doivent être anonymisées. Ne jamais divulguer l'identité des participants dans les livrables.

Droit de retrait

Tout participant peut arrêter à tout moment, sans justification. Aucune pression ne doit être exercée.

Discussion ouverte (5 min) : Quelles situations éthiques avez-vous déjà rencontrées ou imaginées ?

ÉTHIQUE & RGPD - À NE PAS NÉGLIGER

Consentement éclairé

Expliquer clairement l'objectif, l'usage des données, le droit de se retirer à tout moment. Document signé obligatoire.

Je certifie avoir donné mon accord pour participer à une étude comportementale de psychologie cognitive. J'accepte volontairement de participer à cette étude et je comprends que ma participation n'est pas obligatoire et que je peux stopper ma participation à tout moment sans avoir à me justifier ni encourir aucune responsabilité. Mon consentement ne décharge pas les organisateurs de la recherche de leurs responsabilités et je conserve tous mes droits garantis par la loi.

Au cours de cette expérience, j'accepte que soient recueillies des données sur mes réponses. Je comprends que les informations recueillies sont strictement confidentielles et à usage exclusif des investigateurs concernés.

J'ai été informé que mon identité n'apparaîtra dans aucun rapport ou publication et que toute information me concernant sera traitée de façon confidentielle. J'accepte que les données enregistrées à l'occasion de cette étude puissent être conservées dans une base de données et faire l'objet d'un traitement informatisé non nominatif par l'Unité de recherche. J'ai bien noté que le droit d'accès prévu par la loi « informatique et libertés » s'exerce à tout moment auprès de l'unité de recherche.

Document de Consentement libre, éclairé et exprès

ENTRETIEN PARTICIPATIF
PROJET DE RECHERCHE OPÉRATIONNELLE SUR LE CAFE

Je certifie avoir donné mon accord pour participer à une étude comportementale de psychologie cognitive. J'accepte volontairement de participer à cette étude et je comprends que ma participation n'est pas obligatoire et que je peux stopper ma participation à tout moment sans avoir à me justifier ni encourir aucune responsabilité. Mon consentement ne décharge pas les organisateurs de la recherche de leurs responsabilités et je conserve tous mes droits garantis par la loi.

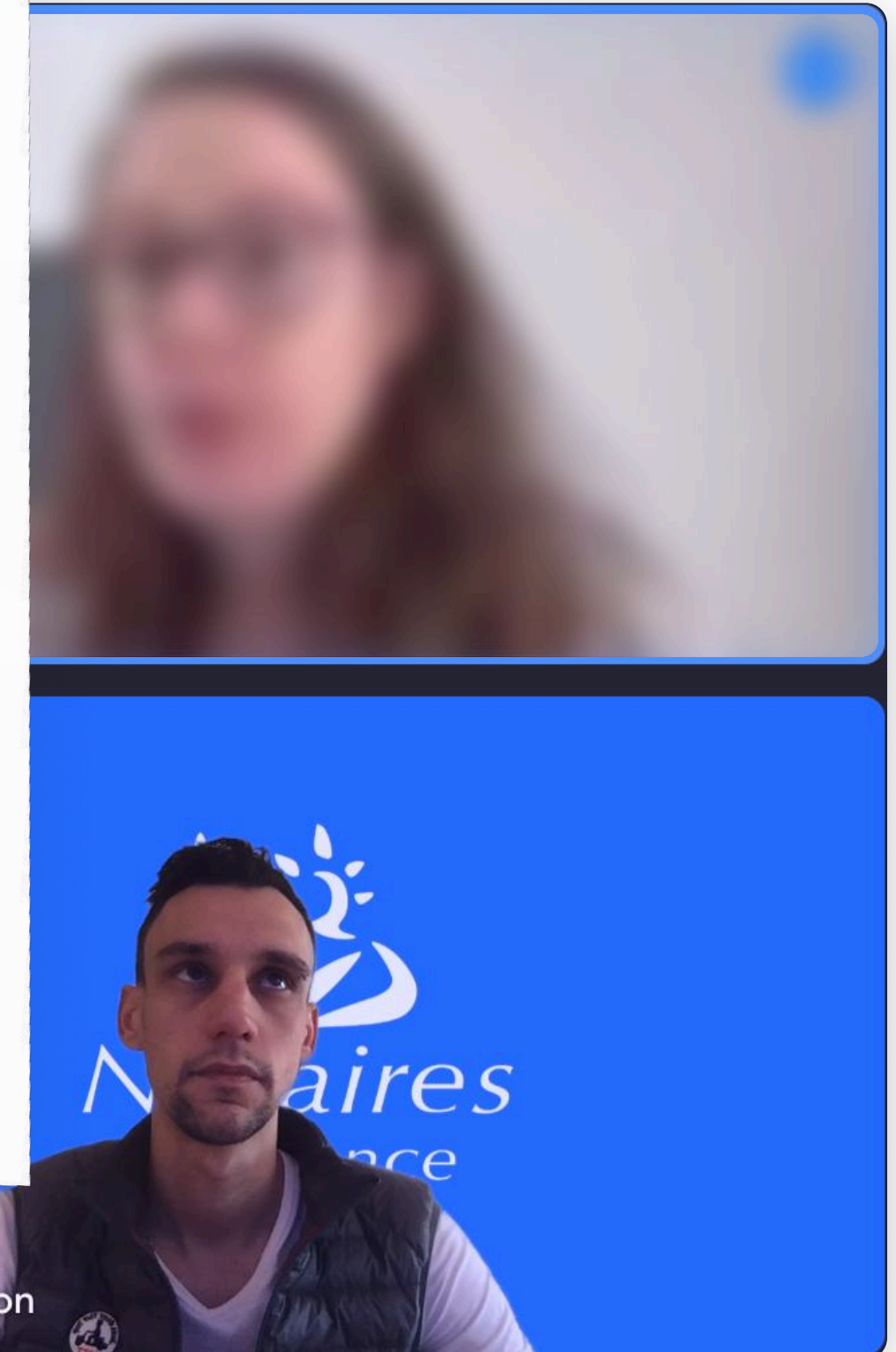
Au cours de cette expérience, j'accepte que soient recueillies des données sur mes réponses. Je comprends que les informations recueillies sont strictement confidentielles et à usage exclusif des investigateurs concernés.

J'ai été informé que mon identité n'apparaîtra dans aucun rapport ou publication et que toute information me concernant sera traitée de façon confidentielle. J'accepte que les données enregistrées à l'occasion de cette étude puissent être conservées dans une base de données et faire l'objet d'un traitement informatisé non nominatif par l'Unité de recherche. J'ai bien noté que le droit d'accès prévu par la loi « informatique et libertés » s'exerce à tout moment auprès de l'unité de recherche.

Date : 10/05/2023
Nom du volontaire : [Signature]
Signature du volontaire : [Signature]

(précédée de la mention « lu et approuvé »)

Nom de l'expérience : OBSERVATION CONTEXTUELLE
Nom de l'expérimentateur : SABLON CLEMENT UX RESEARCH
Signature de l'expérimentateur : Clément Sablon SABLON CLEMENT UX RESEARCH



Discussion ouverte (5 min) : Quelles situations éthiques avez-vous déjà rencontrées ou imaginées ?

BLOC 4

RÉDACTION DU PROTOCOLE COMPLET

17h00 - 17h45

ATELIER : VOTRE PROTOCOLE COMPLET

1

Objectifs & hypothèses

Reprendre ceux de la session 1, les affiner si besoin

2

Profil participants

Critères de recrutement précis + questionnaire de screening (5 questions min.)

3

3 scénarios + tâches

Contexte narratif + tâche neutre formulée correctement

4

Guide de passation

Introduction, consignes, questions post-test, debriefing

5

Considérations éthiques

Formulaire de consentement, anonymisation, enregistrement

Restitution : 5 min par groupe à 17h30

DÉBRIEF COLLECTIF

Présentation des groupes (5 min chacun)

- Vos scénarios sont-ils vraiment neutres ?
- Vos critères de recrutement sont-ils suffisamment précis pour éviter un mauvais profil ?
- Avez-vous prévu le cas où un participant ne comprend pas la tâche ?
- Votre questionnaire de screening ne révèle-t-il pas les "bonnes réponses" ?
- Quelle a été votre principale difficulté lors de la rédaction ?

Exemple : Analyse et Résultat

Exemple N°1 Manque de guidage dans le parcours*

🔴 Lors des tests utilisateurs, plusieurs participants ont exprimé un fort **besoin de réassurance** et de **guidage explicite** à chaque étape du parcours.

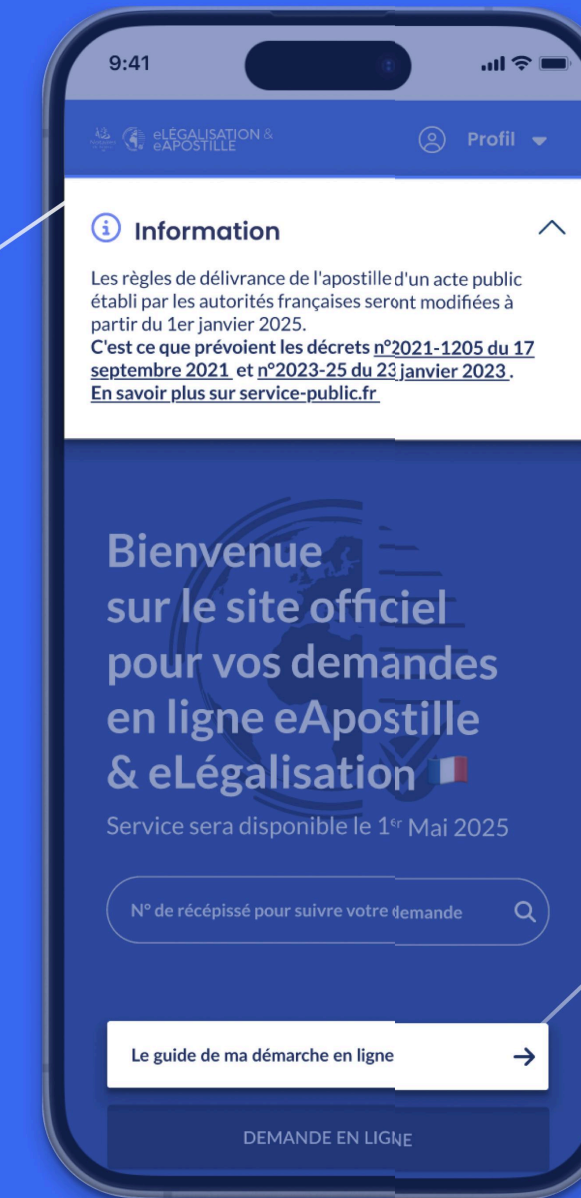
Conséquence :

- Engendre un **sentiment de confusion** et de **perte de repères**, en particulier chez les usagers peu à l'aise avec les **démarches administratives en ligne**.
- Les utilisateurs **quittent le parcours** sans valider leur demande.

*issus d'informations collectées via la phase de test utilisateur

- ✓ J'ai identifié la nécessité d'intégrer **davantage de légendes ou d'infobulles explicatives** afin d'apporter une clarification claire et immédiate **en cas de doute pour l'utilisateur**.

"Juste quelques infos en plus ou une bulle d'aide, ça m'aurait vraiment mis en confiance."



« Je ne sais pas trop par où commencer, j'aimerais avoir une vue d'ensemble avant de me lancer. »

- ✓ J'ai identifié la nécessité d'ajouter un point d'entrée visible dès la page d'accueil du parcours, sous la forme d'un **bouton "Guide de votre démarche"**. Ce bouton permettrait à l'utilisateur d'accéder à un **aperçu global et structuré des étapes à suivre**, ainsi qu'aux documents attendus, aux canaux de transmission possibles (en ligne / par courrier), et aux délais estimés.

Exemple : Analyse et Résultat

Exemple N°2 Incompréhension du traitement des documents*

🔥 Lors de l'étape récapitulatif dans le parcours e-Apostille, plusieurs utilisateurs ne savaient pas comment **gérer plus de 10 documents**, ni comment **distinguer** ceux à envoyer par **voie postale** de ceux à **téléverser en ligne**.

Conséquence :

- Cela entraîne des **rejets de dossiers, des demandes incomplètes, ou des retours administratifs**.
- Cela nuit à l'**adoption du service numérique**
- et **augmente la charge** des canaux de **support**.

*issus d'informations collectées via la phase de test utilisateur



✓ j'ai identifié qu'il manquait aux utilisateurs un moyen clair de **filtrer les documents** selon **leur mode d'envoi (voie postale ou téléversement)**,

« Dès que j'ai dépassé 10 documents, tout est devenu confus. Je ne savais plus lesquels étaient validés, ni où j'en étais. »



✓ ainsi que la possibilité de **télécharger cette liste** sur leur téléphone pour mieux s'en souvenir et s'organiser.



Exemple : Analyse et Résultat

Exemple N°3 Valider la compréhension pour limiter les erreurs*

🔥 Lors des tests du portail e-Apostille, plusieurs utilisateurs **survolait les instructions**, pensant avoir tout compris... mais commettaient **ensuite des erreurs** (format d'enveloppe inadapté, récépissé oublié, documents abîmés, etc.).

Conséquence :

- **Augmentation des erreurs** dans les envois postaux.
- **Allongement du traitement** côté administration.
- Frustration des utilisateurs quand leur **demande était refusée ou retardée**.

*issus d'informations collectées via la phase de test utilisateur



csablondesign.fr



csablondesign.fr



csablondesign.fr

✓ j'ai identifié qu'il fallait ajouter du bouton « J'ai compris » à la fin de chaque section critique.

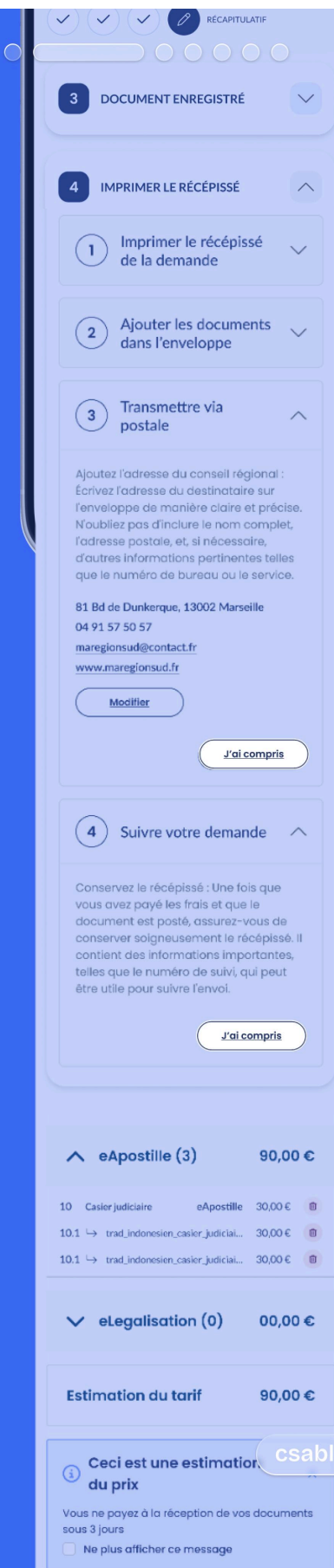
Ce bouton oblige l'utilisateur à **marquer une pause consciente**.

« Il y a tellement d'infos que j'ai tendance à cliquer sans tout lire. »

→ L'utilisateur pense avoir compris, mais passe à côté d'une consigne importante.

« J'étais pas sûr si j'avais bien suivi toutes les étapes, j'ai dû relire. »

→ L'absence de confirmation rend l'expérience moins fluide et plus stressante.



CE QU'ON RETIENT AUJOURD'HUI

- 1** Un protocole = une feuille de route : rigueur avant tout
- 2** Scénario ≠ Tâche : le contexte narratif change tout
- 3** Recruter les mauvaises personnes rend les résultats inutilisables
- 4** 5 participants suffisent pour un test qualitatif (Nielsen)
- 5** Éthique & RGPD : consentement, anonymisation, droit de retrait

POUR LA SESSION 3

Session 3 : Conduite des tests utilisateurs

À préparer pour la prochaine fois :

- Finalisez votre protocole complet (si incomplet)
- Préparez votre grille d'observation
- Entraînez-vous à formuler vos tâches à voix haute
- Réfléchissez à votre posture de modérateur

**Un bon designer n'a pas toujours raison.
Un bon designer vérifie.**

LES RÉFÉRENCES D'UX





Clément Sablon
Product Design
06 79 17 05 19
clement.sablon@gmail.com

MERCI & À BIENTÔT !