

TEST UTILISATEUR

Session 4 : ANALYSE DES DONNÉES & SYNTHÈSE



M2 UX/UI | 13 Mars 2026 | 09h00 - 18h00

VOTRE POSTURE DANS CE MODULE

Ce module repose sur 4 piliers fondamentaux :

OBSERVER

Soyez attentifs aux comportements, aux détails, aux réactions

ÉCOUTER

Vraiment écouter, sans interpréter trop vite

ANALYSER

Donner du sens aux données collectées

TESTER • ITÉRER • ÉCHOUER

L'échec est une étape normale du processus d'apprentissage

Dans ce module : BIENVEILLANCE • ÉCHANGE • PARTAGE • APPRENTISSAGE

PLANNING DE L'APRÈS-MIDI

14h00-14h30	Objectifs + Méthodes d'analyse
14h30-15h00	Théorie : Codage & Cartographie
15h00-15h30	Théorie : Grille d'analyse & Matrice insights
15h30-15h45	Pause
15h45-17h15	TRAVAUX PRATIQUES en groupe
17h15-17h45	Présentations orales (10 min/groupe)
Libre	Pause
17h45-18h00	Débriefing collectif + Clôture

OBJECTIFS DE LA SESSION 4

1

Organiser et structurer les données collectées en Session 3

2

Coder les notes selon des thématiques

3

Cartographier les observations de manière visuelle

4

Créer une grille d'analyse rigoureuse

5

Extraire des insights exploitables pour la conception

6

Prioriser les recommandations d'amélioration

COMPÉTENCES RNCP VISÉES

Analyse & Synthèse • Veille et Recherche

ANALYSE ET SYNTHÈSE

Organiser, trier et synthétiser des données qualitatives et quantitatives

→ Codage thématique • Matrice insights • Axes d'amélioration priorités

VEILLE ET RECHERCHE

Utiliser les résultats des tests pour alimenter la conception

→ Recommandations actionnables • Wireframes itérés • Backlog produit

PROCESSUS D'ANALYSE EN 5 ÉTAPES

1

Consolidation

Rassembler toutes les notes

2

Codage

Attribuer codes/tags aux observations

3

Thématisation

Regrouper codes en thèmes majeurs

4

Priorisation

Classer par impact et fréquence

5

Recommandations

Formuler actions concrètes

MÉTHODE : CODAGE DES NOTES

Transformer des observations brutes en données structurées

Conseil final : Créer max 8-10 codes adaptés au projet

✗ AVANT (Notes brutes)

"Le participant a cherché le bouton pendant 15 secondes"

"Il a cliqué sur le menu 3 fois sans trouver ce qu'il cherchait"

"Elle a dit : 'Je ne comprends pas où aller'"

✓ APRÈS (Notes codées)

[VISIBILITÉ] Bouton invisible 15 sec

[NAV] Menu confus - 3 tentatives infructueuses

[LIBELLÉ] Texte direction pas clair

[NAV]

Problème de navigation / Architecture

Ex: Menu confus, bouton mal placé

[LIBELLÉ]

Texte pas clair / Ambiguïté

Ex: "Valider" vs "Confirmer"

[VISIBILITÉ]

Élément non vu / Contraste faible

Ex: Bouton invisible, texte trop petit

[FEEDBACK]

Manque de retour système

Ex: Pas de message après action

CARTOGRAPHIE : MATRICE IMPACT × FRÉQUENCE

4 zones = 4 niveaux de priorité



LES 2 QUESTIONS À SE POSER

Pour CHAQUE problème trouvé, posez-vous ces 2 questions :

QUESTION 1 : IMPACT

"Est-ce que ce problème BLOQUE vraiment l'utilisateur ?"

- Impact FAIBLE = C'est agaçant mais pas grave
- Impact ÉLEVÉ = Ça empêche de faire la tâche

QUESTION 2 : FRÉQUENCE

"Combien de participants ont eu ce problème ?"

- RARE = 1 ou 2 participants sur 5
- FRÉQUENT = 4 ou 5 participants sur 5

PRIORITÉ 1 : URGENT

Impact ÉLEVÉ + Fréquence ÉLEVÉE = À CORRIGER IMMÉDIATEMENT

PROBLÈME :

Le bouton "Réserver" est invisible (couleur blanche sur fond blanc)

FREQUENCE

5/5 participants
ne l'ont PAS vu

IMPACT

Impossible de réserver
= BLOQUANT

CONCLUSION :

Zone ROUGE  = À corriger MAINTENANT (avant tout le reste !)

PRIORITÉ 4 : BACKLOG

Impact FAIBLE + Fréquence FAIBLE = On verra plus tard (ou jamais)

PROBLÈME :

L'animation de transition entre pages est un peu lente (2 secondes)

FREQUENCE

1/5 participant
l'a remarqué

IMPACT

Ça n'empêche RIEN
= PAS BLOQUANT

CONCLUSION :

Zone GRISE  = Backlog (on s'en occupera si on a le temps)

GRILLE D'ANALYSE COMPLÈTE

Structurer l'analyse pour passer à l'action

PROBLÈME OBSERVÉ	FRÉQ.	IMPACT	PRIO	RECOMMANDATION
Bouton "Valider" Pas Visible Sur Fond Blanc	5/5	Élevé	P1	Contraste 4.5:1 Minimum + Bordure 2px Rose
Menu Déroulant : Labels Techniques Incompréhensibles	3/5	Moyen	P2	Renommer En Langage Utilisateur Ex: 'Config' → 'Paramètres'
Temps De Chargement 3 Sec Sans Indication	5/5	Faible	P3	Ajouter Loader Animé + Texte 'Chargement...'
Animation Page Lente (2 Sec)	2/5	Faible	P4	Réduire Durée À 0.3 Sec Ou Supprimer Animation

DES INSIGHTS

OBSERVATION	INSIGHT	RECOMMANDATION
4/5 participants n'ont pas vu le bouton Aide	Le bouton n'est pas assez visible	Déplacer en haut à droite + icône ? reconnaissable

TRAVAUX PRATIQUES : 15h45-17h15

CODAGE (30 min)

Analyser notes Session 3 + codes thématiques

CARTOGRAPHIE (20 min)

Matrice Impact × Fréquence + Priorités

GRILLE & INSIGHTS (30 min)

Extraire 5-10 insights + Recommandations

PRÉPARATION PRÉSENTATION (10 min)

5 slides max • Top 3 recommandations

PRÊTS POUR LES PRÉSENTATIONS !

17h15 - 17h45 • 10 min par groupe

SOFT SKILL : Un impact + ou - ?



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.

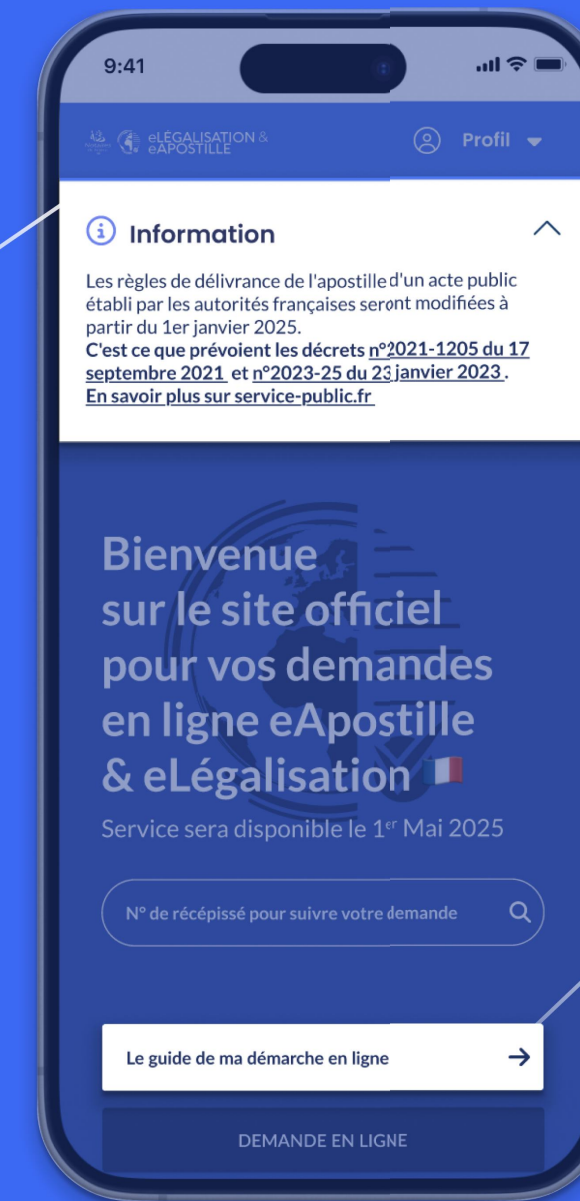
Conséquence :

- 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 **d'avantage 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 **survolaient 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.

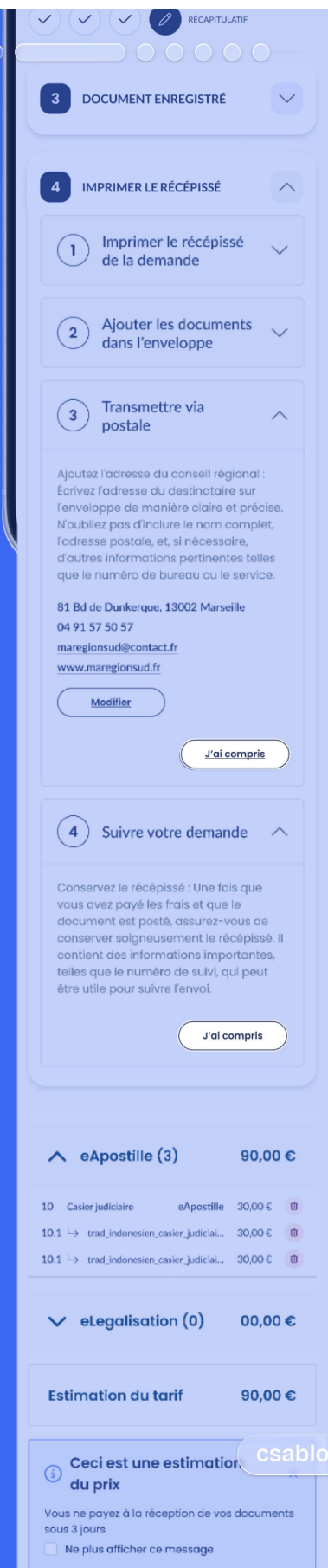
Ce bouton oblige l'utilisateur à **marquer une pause consciente**.

« 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.



POUR LA SESSION 4

Session 4: Présentation

À préparer pour la prochaine fois :

Finir la traduction de vos données brutes en données exploitables

Préparer discours votre discours pour présenter votre Analyse et Résultat

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



Clément Sablon
Product Design

06 79 17 05 19

clement.sablon@gmail.com

MERCI & À BIENTÔT !