

TEST UTILISATEUR

Session 3 : Conduite des tests utilisateurs



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

OBJECTIFS DE LA SESSION 3

1

Maîtriser les techniques d'animation d'un test utilisateur

2

Comprendre le rôle et les responsabilités du modérateur

3

Gérer les situations imprévues pendant un test

4

Respecter les aspects éthiques et RGPD

5

Prendre des notes pertinentes en temps réel

6

Pratiquer via jeux de rôle (modérateur/participant/observateur)

COMPÉTENCES RNCP VISÉES

Bloc Production de contenu • Bloc Communication

MISE EN ŒUVRE

Mener un test utilisateur en direct

→ Présentiel ou à distance • Respect strict du protocole • Gestion du timing

ANALYSE ET SYNTHÈSE

Prendre des notes pertinentes pendant le test

→ Observations comportementales • Verbatims clés • Points de friction

LE RÔLE DU MODÉRATEUR

**Le modérateur est un FACILITATEUR, pas un interrogateur.
Son objectif : créer un environnement de confiance pour observer des comportements naturels.**

AVANT le test

- Préparer l'environnement
- Vérifier matériel/prototype
- Relire le protocole

PENDANT le test

- Mettre à l'aise le participant
- Poser des questions neutres
- Observer sans influencer
- Gérer le timing

APRÈS le test

- Remercier chaleureusement
- Rémunérer/récompenser
- Synthétiser observations à chaud

TECHNIQUE : PENSÉE À VOIX HAUTE

Demander au participant de verbaliser ses pensées en temps réel

✓ CE QU'IL FAUT DIRE

"Pensez à voix haute pendant que vous effectuez les tâches."

"Dites-moi ce qui vous passe par la tête."

"Qu'est-ce que vous cherchez à faire là ?"

"Qu'attendez-vous en cliquant ici ?"

⚠ Relances douces :

"Continuez à me dire ce que vous pensez"

✗ CE QU'IL NE FAUT PAS DIRE

"Vous aimez ce design ?"
(Question fermée + orientée)

"C'est facile, non ?"
(Influence le participant)

"Vous devriez cliquer sur..."
(Aide non sollicitée)

"Normalement, les gens font comme ça"
(Pression sociale)

TECHNIQUE : OBSERVATION SILENCIEUSE

Parfois, le silence en dit plus que les mots

Comportements non-verbaux

→ Hésitations • Froncements de sourcils • Clics répétés • Retours en arrière

Patterns de navigation

→ Temps passé par page • Ordre de lecture • Éléments ignorés • Chemins alternatifs

Réactions émotionnelles

→ Frustration • Surprise • Satisfaction • Confusion

Erreurs et récupération

→ Type d'erreur • Temps de blocage • Stratégie de résolution • Abandon ou persévérance

Laissez le participant se débattre 10-15 secondes avant d'intervenir

GESTION DES IMPRÉVUS

Le participant ne parle pas spontanément

→ Relances douces toutes les 30 sec : 'Que pensez-vous là ?'

Le participant demande de l'aide

→ Renvoyer la question : 'Qu'auriez-vous fait dans la vraie vie ?'

Le participant abandonne la tâche

→ Valider frustration : 'Je comprends. Passons à la suite.'

Bug technique / prototype casse

→ Pause 2 min. Expliquer la situation. Noter l'incident.

Le participant critique le design

→ Rester neutre : 'Merci pour ce retour, c'est très utile.'

Hors-sujet / digressions

→ Recentrer poliment : 'Revenons à la tâche si vous voulez bien.'

ASPECTS ÉTHIQUES & RGPD

 **OBLIGATOIRE : Consentement éclairé AVANT tout enregistrement**

[Modèle de formulaire de consentement disponible dans les ressources](#)

- ✓ Formulaire de consentement signé (papier ou électronique)
- ✓ Informer de l'enregistrement vidéo/audio et de son usage
- ✓ Droit de retrait : le participant peut arrêter à tout moment
- ✓ Anonymisation : aucun nom dans les rapports finaux
- ✓ Conservation limitée : supprimer enregistrements après analyse
- ✓ Accès restreint : seule l'équipe projet voit les données
- ✓ Rémunération : montant fixe, pas conditionné aux résultats

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.

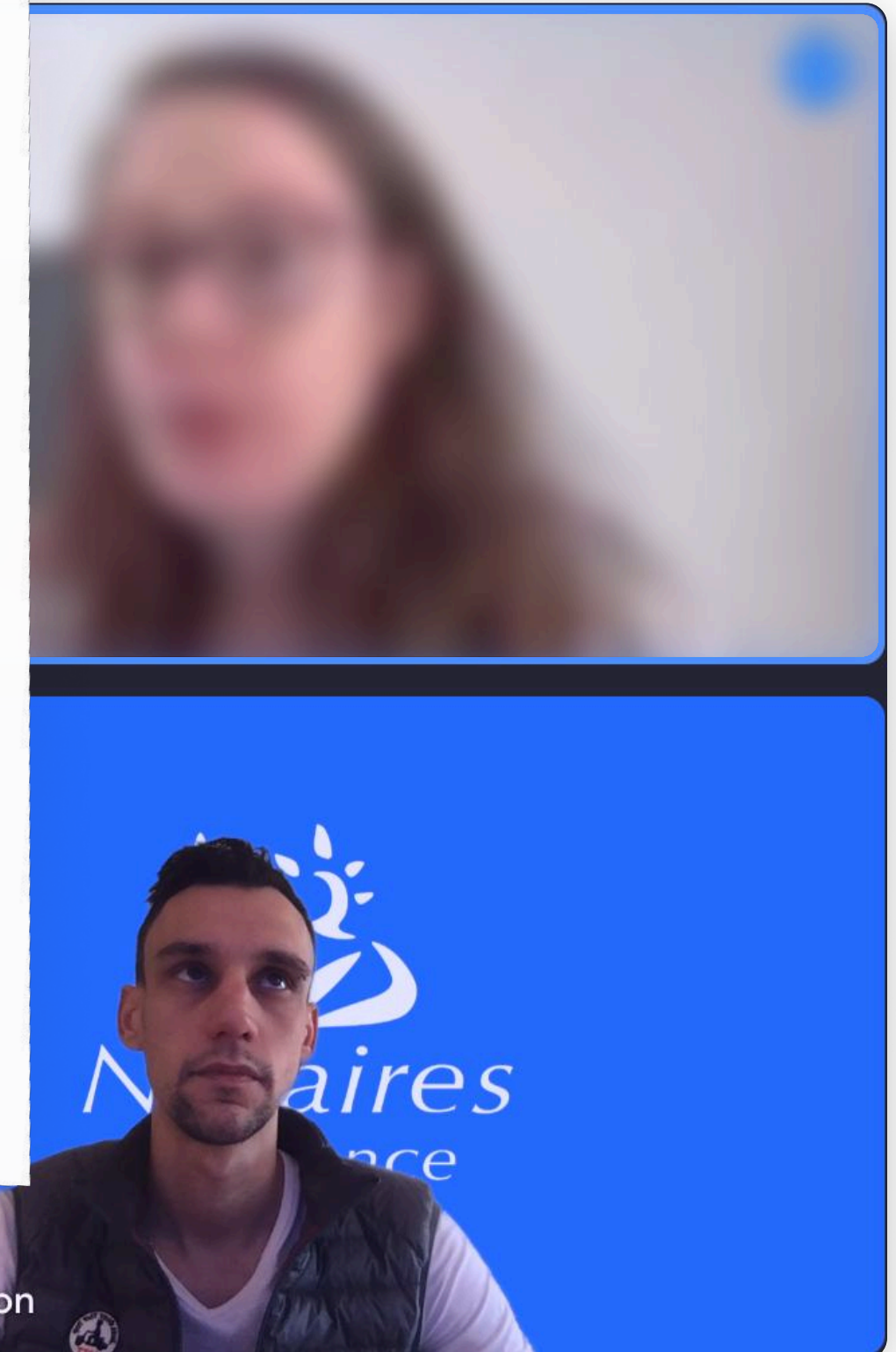
Au cours de cette expérience, j'accepte que soient recueillies des données sur mes réponses. Je comprends que les informations recueillies sont strictement confidentielles et à usage exclusif des investigateurs concernés.

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 ?

PRISE DE NOTES EFFICACE

Modèle Grille d'observation structurée disponible dans les ressources

TEMPS	TÂCHE	OBSERVATION	VERBATIM / NOTE
00:30	Login	Hésite 5 Sec	"Où Je Mets Mon Email ?"
02:15	Recherche	Clic Sur Loupe	"Ah C'est Là !"
04:00	Panier	Froncement Sourcils	"C'est Cher..."

CONSEILS

- Notez l'heure exacte pour retrouver dans l'enregistrement
- Utilisez des abréviations (P1, P2 pour participants • T1, T2 pour tâches)
- Mettez les verbatims entre guillemets "..."
- Notez aussi les SUCCÈS, pas que les problèmes

EXERCICE PRATIQUE : JEUX DE RÔLE

OBJECTIF

Mettre en pratique les techniques d'animation de test en conditions réelles

ORGANISATION (groupes de 6)

- 2 MODÉRATEURS : animent le test (un lead, un support)
- 2 PARTICIPANTS : jouent le rôle d'utilisateurs
- 2 OBSERVATEURS : prennent des notes + chronomètrent

DÉROULÉ (45 min total)

15 min : Test 1 avec Participant A

10 min : Débriefing rapide

15 min : Test 2 avec Participant B

5 min : Rotation des rôles

DÉBRIEFING POST-TEST

Qu'est-ce qui a bien fonctionné ?

→ Techniques efficaces, bonnes relances

Quelles difficultés avons-nous rencontrées ?

→ Moments de blocage, hésitations

Les notes sont-elles exploitables ?

→ Clarté, détail, timestamps

Les objectifs du test ont-ils été atteints ?

→ Toutes les tâches couvertes ?

Qu'améliorer pour le prochain test ?

→ Ajustements du protocole

**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 !