

Tester plutôt que supposer

le rôle des tests utilisateurs

Ce document est un **outil de référence rapide.**

Vous ne savez pas toujours par où commencer quand vient le moment de choisir une méthode de test. Ce document est là pour ça.

Que vous soyez en phase de cadrage, en train de valider un prototype ou de faire évoluer un produit, vous y trouverez pour chaque méthode la phase idéale, le nombre de participants, le niveau d'effort et les outils que l'on conseille chez Apptitude.

Comment lire ce document?

Méthode qualitative

Comprendre le pourquoi en profondeur, avec peu de participants.

Méthode quantitative

Mesurer et valider à grande échelle.

Niveau d'effort

Les points indiquent le niveau d'effort nécessaire pour mettre en place la méthode.

Les méthodes 1/3

Tests modérés et non modérés

Dans les deux cas, on présente un scénario à l'utilisateur et on observe ses réactions, ses hésitations, ses incompréhensions. La différence tient à la présence ou non d'un animateur. Dans un test modéré, celui-ci guide la session, peut relancer ou approfondir une réaction. Dans un test non modéré, l'utilisateur avance seul, depuis son propre environnement. Le premier offre plus de profondeur, le second plus de volume et de flexibilité.

Interviews

Les entretiens individuels permettent d'explorer les besoins, les attentes et les perceptions des utilisateurs. On les utilise par exemple pour tester la pertinence d'un concept, valider une direction avant de concevoir, ou revenir sur ce qui a bloqué après une session de test. C'est une méthode simple à mettre en place, mais qui demande une vraie rigueur dans l'animation pour éviter d'orienter les réponses.

Observation

Plutôt que de demander aux utilisateurs ce qu'ils font, on les observe directement dans leur environnement réel. Cette approche révèle des comportements liés au contexte qui n'apparaissent jamais dans un cadre de test classique : des habitudes, des contournements, des contraintes invisibles depuis un bureau.

Tests de structure et d'architecture

Des méthodes comme le tri de cartes ou le tree testing permettent de comprendre comment les utilisateurs organisent l'information et naviguent dans un produit. Elles sont particulièrement utiles pour tester une arborescence ou valider la logique d'un menu avant de se lancer dans la conception détaillée.

Les méthodes 2/3

Tests de prototypes (ou tests d'utilisabilité)

C'est probablement la méthode que nous utilisons le plus souvent. Il s'agit de faire tester une interface, même incomplète, pour évaluer sa compréhension, sa logique et sa facilité d'utilisation avant le développement. L'avantage : on peut identifier des problèmes majeurs très tôt, quand il est encore simple de les corriger.

Dans le cadre d'un projet récent, nous avons par utilisé Optimal Workshop pour valider un flow critique dans une application. Le principe : soumettre des tâches spécifiques aux utilisateurs, puis analyser les données de réussite et les chemins empruntés pour les accomplir. Ce type de test permet d'identifier des raccourcis qui n'avaient pas été anticipés, où les utilisateurs hésitent, se perdent ou des étapes qui semblaient évidentes mais qui bloquent en réalité

A/B testing

Cette méthode consiste à comparer deux versions d'une interface ou d'une fonctionnalité pour identifier celle qui performe le mieux, sur la base de données réelles. Elle est particulièrement utile en phase de production, quand on cherche à optimiser un élément précis plutôt qu'à comprendre un comportement global.

Analytics

En analysant les parcours utilisateurs, les taux de conversion ou les points de sortie, on obtient une vision objective de ce qui fonctionne et de ce qui bloque. Les analytics ne disent pas pourquoi les utilisateurs agissent ainsi, mais ils indiquent clairement où concentrer les efforts d'investigation.

Heatmaps

Les heatmaps visualisent les zones d'attention, les clics et le scroll sur une page. Elles permettent de voir rapidement si les utilisateurs interagissent avec les bons éléments, ou si leur attention se perd ailleurs. Couplées à des tests qualitatifs, elles aident à confirmer ou nuancer ce qui a été observé en session.

Les méthodes 3/3

Eye tracking

On suit les mouvements oculaires des utilisateurs pendant qu'ils interagissent avec une interface. C'est une méthode précieuse pour identifier ce qui attire l'attention en premier, ce qui est ignoré, et ce qui crée de la confusion, sans que l'utilisateur ait besoin de l'exprimer verbalement. Particulièrement utile pour tester des interfaces denses ou des contenus critiques.

Sondages à grande échelle

Quand on a besoin de collecter des retours sur un volume important d'utilisateurs, les sondages permettent de faire émerger des tendances et de valider des perceptions à une échelle que les méthodes qualitatives ne permettent pas d'atteindre.



Guide l'utilisation

Pour comprendre

Je veux...	Méthodes recommandées	Participants	Effort	Outils conseillés
Comprendre pourquoi les utilisateurs se comportent d'une certaine façon	Entretien contextuel, Shadowing	3-5	●●●	Dovetail, Google Meet, Claude AI
Identifier les motivations derrière un usage	Entretien utilisateur	5-10	●●●	Google Meet, Dovetail, Miro, Figjam
Observer les utilisateurs dans leur contexte réel	Shadowing, Entretien contextuel	3-5	●●●	Dovetail, Miro, Figjam
Comparer mon expérience avec celle de mes concurrents	Benchmark UX	—	●●○	Claude AI, Miro, Figjam

Pour structurer

Je veux...	Méthodes recommandées	Participants	Effort	Outils conseillés
Organiser le contenu et une navigation	Tri par cartes	15–20	●●○	Optimal Workshop, Maze
Valider la logique d'un menu ou d'une arborescence	Tri par arborescence	20–50	●○○	Optimal Workshop

Pour valider

Je veux...	Méthodes recommandées	Participants	Effort	Outils conseillés
Valider un concept ou une direction avant de concevoir	Entretien utilisateur	5-10	●●●	Google Meet
Tester un prototype avant développement	Test modéré, Test de prototype	5-8	●●○	Figma, Lyssna, Loop
Valider à plus grande échelle	Test non modéré	10-20	●●○	Optimal workshop
Tester avec un budget limité	Guerilla testing	5-10	●○○	Figma, papier

Pour tester

Je veux...	Méthodes recommandées	Participants	Effort	Outils conseillés
Tester si une interface est comprise au premier coup d'œil	Test des 5 secondes, Test de premier clic	20–50	●○○	5 Seconds Test, Optimal workshop
Mesurer la perception émotionnelle d'une interface	Test de désirabilité	10–20	●○○	Lyssna, Google Form, Typeform
Savoir où les utilisateurs regardent et cliquent	Eye tracking, Heatmaps	5–100+	●●● / ●○○	Hotjar, Optimal Workshop

Pour **mésurer**

Je veux...	Méthodes recommandées	Participants	Effort	Outils conseillés
Mesurer la satisfaction et l'utilisabilité	Questionnaire / sondage, UMUX / SUS	20–100+	●○○	Optimal Workshop, Google Form, Typeform
Analyser les comportements réels en production	Heatmaps & enregistrements, Tracking / analytics	100+	●○○	Hotjar
Comparer deux versions d'une interface	A/B testing	100+	●●○	-
Tester en conditions réelles avant lancement officiel	Beta testing	50–100	●○○	Optimal Workshop, Lyssna

Vous avez un projet à concevoir ou à améliorer ? **Parlons-en.**

Chez Apptitude, nous challengeons vos hypothèses, nous favorisons les échanges entre expertises.

Nous vous apporterons de la méthode et du recul, afin de ne pas vous faire piéger !



Ingrid Sorg
Designer · UX/UI

Apptitude SA
EPFL Innovation Park
Bâtiment D, 2e étage
1015 Lausanne

Téléphone+41 (0)21 552 11 70
info@apptitude.ch