



## TEST UTILISATEUR

### VÉRIFIER SES POSTULATS

- Recueillir des retours des parties prenantes sur une idée pour l'améliorer.
- Affiner la compréhension du problème.
- Trouver de nouvelles inspirations pour répondre au problème initial.

Une fois les prototypes réalisés, nous sommes allés les tester sur le terrain. Nous sommes partis avec Angélique et Emre à la rencontre des jeunes. Nous avons passé plusieurs journées à tester les différents modes d'intervention : sourcing direct, sourcing pair-à-pair, sourcing via des prescripteurs informels, mais aussi sourcing via des publicités Facebook et Instagram. Grâce à la plateforme numérique de sourcing, nous avons pu mesurer les retours. Ces tests nous ont permis de valider que la présence d'un jeune du programme auprès du sourceur est bénéfique à la fois pour savoir où aller chercher, mais aussi pour s'adresser aux jeunes de manière plus authentique. Cela nous a aussi permis de valider avec Angélique le fait que la plateforme numérique de sourcing lui faisait gagner du temps et rendait le travail de sourcing plus efficace et mesurable. Nous avons tout de même pu recueillir ses nombreux retours pour l'améliorer et créer de nouvelles versions plus en lien avec ses besoins. Grâce à ces journées de tests, nous avons pu apporter concrètement des méthodes et des outils pour sourcer les jeunes les plus vulnérables, ce qui était la question initiale de notre mission. Nous avons ensuite réalisé des fiches prototype afin de conserver tous les retours terrains pour chaque prototype.



*La phase de test est déterminante. Cela peut être très frustrant parce que des idées qui vous paraissaient prometteuses sont rejetées en bloc. Mais c'est aussi une phase où tout devient concret, itération après itération. Ce qui a du sens pour les parties prenantes émerge. À Sarre-Union, la plateforme de sourcing qui n'était pas à l'origine l'idée à laquelle je croyais le plus s'est avérée un vrai succès. Cela a mis en avant un besoin que nous n'avions pas identifié chez les CEFI, celui de pouvoir mesurer concrètement l'impact de chaque intervention.*



BENOÎT CHRISTOPHE, HACT

# PASSER À L'ACTION

## Comment faire ?

### — Préparer un protocole de test :

Avec qui je vais tester?

Où et quand ? (par exemple, si vous souhaitez interroger des parents d'élèves : devant l'école, le mercredi midi ou le jeudi à 16 h)

Comment aller à la rencontre des utilisateurs ?

Comment leur présenter le prototype ( les laisser libres de l'utiliser ou leur expliquer d'abord l'objectif ?)

Comment enregistrer les retours ? (prendre des notes, filmer, ...)

### — **Après une première série de tests, itérer** : en fonction des retours, faire évoluer les prototypes ou recommencer une phase d'idéation.

## Éléments de posture

— Ne pas chercher à "vendre" ses prototypes ou à se justifier. Laisser les utilisateurs libres de les critiquer le plus possible.

— Inviter les utilisateurs à proposer des modifications sur ses prototypes. Cela permettra de mieux comprendre leurs besoins.

— La phase de test permet d'approfondir la compréhension des besoins de vos utilisateurs. Ne pas se limiter à présenter ses prototypes, profiter de ce moment pour élargir la question en utilisant la courbe de conversation (cf. p.XXX). Il arrive qu'un utilisateur qui rejette catégoriquement un prototype apporte ensuite de nombreux nouveaux apprentissages.