

**LES FREELANCES EN UX DESIGN ET
LEURS RAPPORTS AUX TESTS UTILISATEURS ?
COMMENT LES AIDER DANS LA MISE EN PLACE DE
TESTS UTILISATEURS ?**



AURÉLIE DIRHEIMER
2017



S O M M A I R E

RÉSUMÉ	04
--------	----

INTRODUCTION	05
--------------	----

REMERCIEMENTS	06
---------------	----

PARTIE 1

LA MÉTHODOLOGIE	07
-----------------	----

PARTIE 2

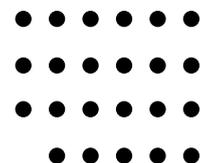
UN TEST UTILISATEUR, QU'EST-CE-QUE C'EST ?	09
--	----

A. L'évaluation.....	10
1. Pourquoi évaluer et à quoi cela sert-il ?.....	10
2. Les différentes méthodes d'évaluation.....	10
B. Zoom sur Les tests utilisateurs (Etat de l'Art).....	10
1. Qu'est ce qu'un test-utilisateur ?.....	10
2. Le Terme test utilisateur, porte à confusion ?.....	11
3. Ses objectifs.....	11
4. Les typologies de tests.....	12
5. Quand tester ?.....	13
6. Quoi tester ?.....	13
7. Comment tester ?.....	14
8. Où Tester ? Les différents contextes de tests.....	15
9. Les biais à éviter.....	16
10. Limites et avantages.....	16

PARTIE 3

LES FREELANCES ET LEURS RAPPORTS AUX TESTS-UTILISATEURS	17
--	----

A. Le marché de l'UX en France.....	18
B. Qui sont-ils ?.....	18
1. Parcours et formations.....	18
2. Des profils riches et variés.....	19
3. Comment se définissent-ils ?.....	20
4. Ré-orientation et autodidactes.....	20
5. Pourquoi cette évolution de poste ?.....	21
6. Une confusion sur les termes.....	21
C. Quel type de client et de missions ?.....	22
1. Les typologies de clients.....	23
2. Les typologies de projets.....	23
3. Les durées et budgets des missions freelance.....	24



D. Leur quotidien et leurs challenges ?.....	24
1. Leur quotidien.....	24
2. Leurs challenges.....	25
E. Leur rapport avec les Test utilisateurs.....	25
1. Quelles pratiques ?.....	25
2. Points de blocage et Freins.....	28
3. Personas des freelances de l'UX.....	31
F. Bilan.....	32

04 PARTIE 4

QUELLES SOLUTIONS ? COMMENT MENER À BIEN DES TESTS-UTILISATEURS EN TENANT COMPTE DES FREINS OBSERVÉS ?

33

A. Se convaincre soi-même?.....	34
B. Convaincre les autres / Évangéliser.....	36
1. Projet confidentiel.....	36
2. Comment vendre et évangéliser l'UX.....	36
C. Recruter des utilisateurs	38
1. Quel type de profil recruter ?.....	38
2. Combien de testeurs ?.....	38
3. Comment les trouver ?.....	39
4. Faut-il les récompenser ? Et comment ?.....	40
5. Quelques derniers conseils quant au recrutement.....	40
D. Choisir le bon format de test.....	41
1. Le test en Laboratoire.....	41
2. Le test en contexte naturel.....	42
3. Le test à distance.....	43
E. Analyses & Restitution.....	46
F. Des outils complémentaires.....	46
1. Le Guerilla testing.....	47
2. A/B testing.....	47
3. Crowdfunding.....	47
4. Analytics / Tracking.....	47
5. Des solutions de feedback.....	48

CONCLUSION **50**

BIBLIOGRAPHIE - WEBOGRAPHIE **51**

ANNEXES **52**

R É S U M É

A B S T R A C T

Le test utilisateur - méthode d'évaluation très importante dans le cadre d'une démarche centrée utilisateur - semble encore peu pratiqué au sein des populations de professionnels freelances de l'UX Design, et plus particulièrement des profils UX/UI Designers.

En effet, cette population d'indépendants, bien souvent formés à l'UX de manière autodidacte, semble faire face à plusieurs freins à la mise en place de ce type de tests, à commencer par :

- les contraintes budgétaires de leurs clients, pas toujours sensibles à l'importance et aux apports potentiels des tests utilisateurs,
- les contraintes de temps,
- et le manque de ressources ou de compétences.

Pour autant, il existe un certain nombre de solutions permettant de lever ces différents freins et d'évangéliser la pratique des tests utilisateurs dans le cadre des missions menées par les freelances. Ces solutions peuvent être d'ordre méthodologique (approches commerciales, techniques de recrutement, formats de tests...) ou technologiques (usages de certains logiciels, techniques de tests à distance...)

Le test utilisateur a donc toute sa place au sein de la boîte à outils des freelances de l'UX. Espérons que ces derniers se sentent désormais mieux armés pour pouvoir les intégrer plus fréquemment à leurs missions, et en retirer les bénéfices auprès de leurs clients !

Usability testing is a very important assessment method as part of a User Experience approach. However, it still seems to be rarely implemented by UX Design freelance professionals, especially by the UX / UI Designers profiles.

Indeed, the population of self-employed professionals, often trained to the UX in a self-taught way, seems to face several obstacles to the implementation of this type of tests - starting with:

- *the budgetary constraints of their clients, not always sensitive to the importance and potential contributions of usability testing,*
- *the time constraints,*
- *and the lack of resources or skills.*

There are, however, a number of solutions that allow to remove these different obstacles and to evangelize the practice of usability tests in the context of freelance missions.

These solutions can be methodological (sales approaches, recruitment techniques, test formats ...) or technological (use of certain software, remote testing techniques ...)

So usability testing should definitely be an important component of any UX freelance designer toolkit. Hopefully, they will now feel better equipped to be able to integrate it more frequently into their missions, and get the most benefit from it !

INTRODUCTION

Il y a presque un an maintenant, je décidais de m'inscrire pour suivre la formation certifiante Gobelins UX Design. En effet, j'exerçais alors depuis trois ans le métier d'UX/UI Designer et j'éprouvais le besoin de me sentir plus légitime dans le domaine.

Je me suis lancée dans cette aventure notamment pour en apprendre davantage sur la mise en place des tests utilisateurs. J'avais bien conscience de mes lacunes à ce sujet, il me fallait y remédier et par la même occasion faire un point complet sur l'ensemble de mes connaissances.

Arrivée au terme de cet exercice, j'ai décidé de réaliser mon mémoire de formation sur les rapports que les freelances entretiennent avec les tests utilisateurs.

Il y a trois raisons à cela.

Je voulais tout d'abord **aller à la rencontre d'autres freelances** comme moi, les questionner sur leurs rapports aux tests utilisateurs et voir s'ils avaient pu rencontrer les **mêmes difficultés que moi dans le domaine**. Je voulais également voir comment cela se passait dans la pratique avec la réalité du terrain.

Dans un second temps, je voulais aussi **approfondir les notions** vues pendant les cours. Nous avons évoqué plusieurs possibilités et je voulais trouver ma méthode et me l'approprier. Je souhaitais maîtriser le sujet et me sentir pleinement capable de proposer et de réaliser des tests utilisateurs lorsque je retournerai à mon activité de freelance.

Et enfin, étant un peu plus éclairée aujourd'hui sur le sujet, je voulais **partager le résultat de ma recherche** avec les freelances qui en auraient besoin, les aider, à ma manière, à mettre en place ces tests utilisateurs, désacraliser la chose et évangéliser la pratique et la mise en place des tests utilisateurs.

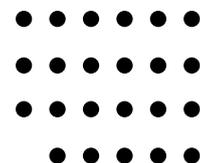
OBJECTIFS de mon mémoire :

- Me rendre compte de la réalité du terrain par rapport à la théorie, quelles sont les pratiques et comment les freelances se les approprient ?
- Mettre à la disposition des freelances une liste d'outils, astuces et méthodologies pour les accompagner et les aider à mettre en place des tests utilisateurs auprès de leurs clients
- Supprimer tout éventuel frein ou crainte qu'ils pourraient avoir. Mon souhait ultime serait - sans prétention aucune - qu'après avoir lu mon mémoire ils se sentent armés et rassurés pour se lancer dans le domaine - comme je le suis moi !



M E R C I . . .

- **Nicolas Esposito**, enseignant-chercheur, responsable de la recherche (Gobelins, l'école de l'image), mon tuteur de mémoire pour ses remarques pertinentes, son soutien et son aide tout au long de ce travail.
- **Rachel Donnat**, enseignante et coordinatrice aux Gobelins, l'école de l'image, pour son implication et son aide tout au long de cette formation.
- Les professionnels qui m'ont accueilli et accordé généreusement de leur temps
 - **Sébastien Tanguy**, Co-Founder & COO chez Testapic
 - **Christian Bastien**, concepteur d'Evalyzer - Professeur des Universités/
Directeur UFR Sciences Humaines et Sociales
 - **Grégoire Devoucoux du Buysson** - COO chez Ferpection
- Les **freelances** que j'ai assomés de questions, que ce soit par téléphone, de visu ou par des questionnaires en ligne. Un grand merci spécialement à **Clément Mondary** qui s'est tenu très disponible pour me renseigner.
- Et enfin mon mari, **Yann Dirheimer** qui m'a soutenue tout au long de cette formation, qui a toujours été présent pour m'offrir son aide, m'apporter son soutien et qui a également fait preuve d'une patience exemplaire pour s'occuper de notre petite famille.



M E R C I



AURÉLIE DIRHEIMER
2017