



# Guerilla UX

## 2e événement communauté UX

31/01/2019  
v1.3

## Plan

1. UX design ?
  2. Méthodologies UX
  3. Tester et évaluer
  4. Approche guerilla



Romy Duhem-Verdière  
**UX designer senior**  
OCTO Technology



 Service-Public.fr  
Le site officiel de l'administration française

UX design ?

# Design

THERE IS A BETTER WAY

# Qu'est ce que le design ?

---

## Deux idées reçues :

« Le design c'est une chose jolie, c'est du bon goût, c'est esthétique, c'est design ! »

« Vouloir faire un produit dans la tendance du moment (Apple, Google, flat design...) »

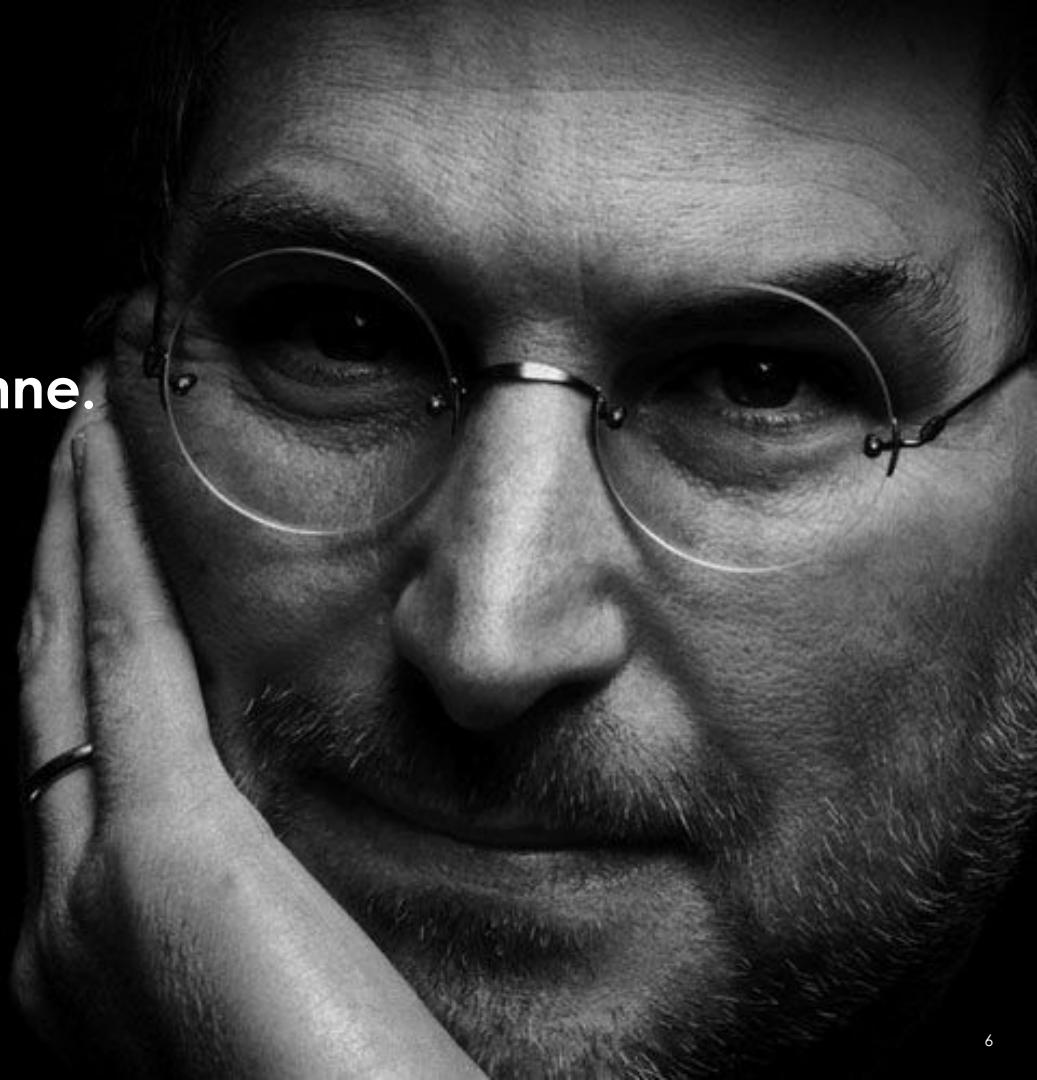


---

**Le design ce n'est pas  
l'apparence et le ressenti.  
C'est comment cela fonctionne.**

---

*Steve Jobs*



# — Expérience —

THERE IS A BETTER WAY

A photograph of a person walking away from the camera on a paved path in a park. The person is carrying a red bag. The path is surrounded by green grass and trees. In the background, there is a fence and a paved area with a bench.

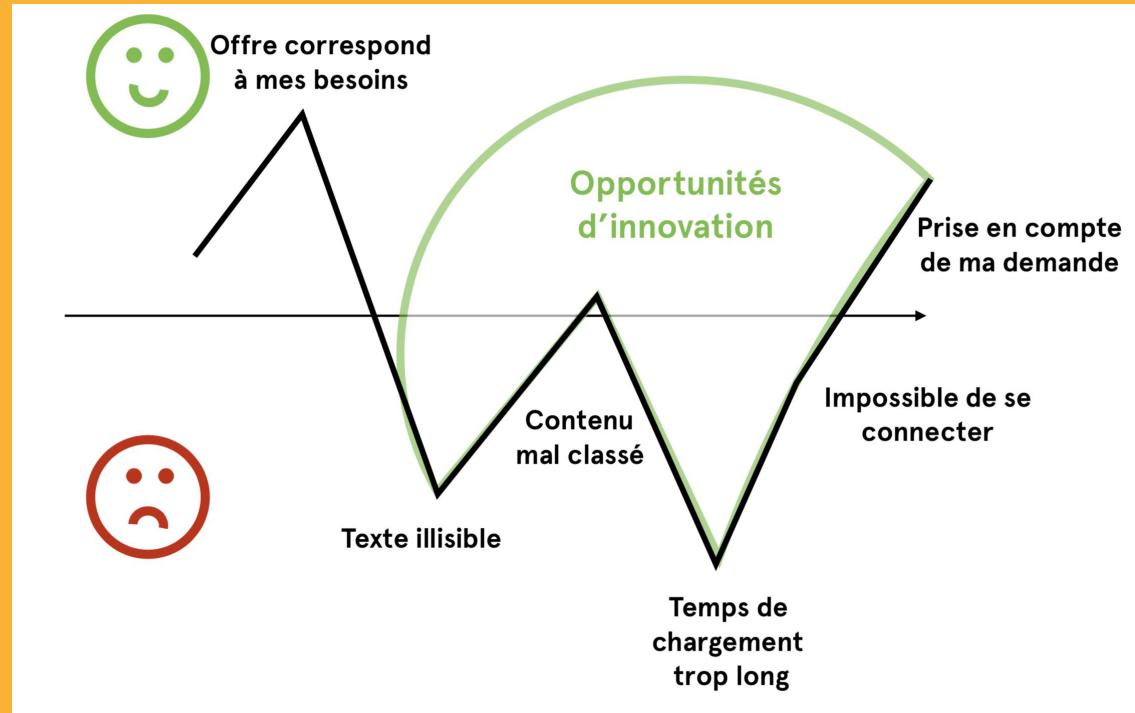
User experience

Design

# UX design

THERE IS A BETTER WAY

## Bonne ou mauvaise expérience ?



Dérouler l'expérience permet de voir les **points bloquants**, les différents **types de problèmes** rencontrés par l'utilisateur.

# Méthodologies UX

# La démarche d'expérience utilisateur

1

# Rencontrer les utilisateurs

2

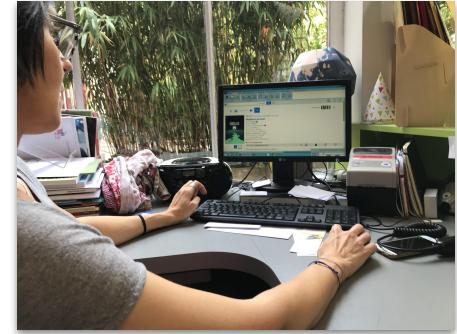
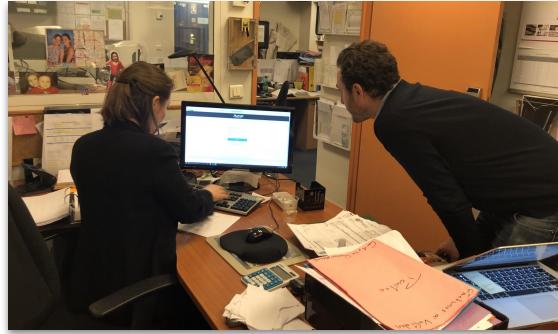
## Ateliers de co-création

3

# Prototyper une solution pour tester

## **La vérité vient du terrain**

Rencontrer les utilisateurs pour comprendre



## Retours utilisateurs

Sur le premier proto de NosDemarches.gouv.fr

3,7 /5  16342 votes

**Donner votre avis sur cette démarche**

★ Globalement, êtes-vous satisfait(e) de votre démarche ?



**Des étoiles ? Ce n'est pas comme voter pour un restaurant ou un autre : pour les démarches, on n'a pas le choix.**

Pfff...  
quand je vois tout ça,  
je laisse tomber !

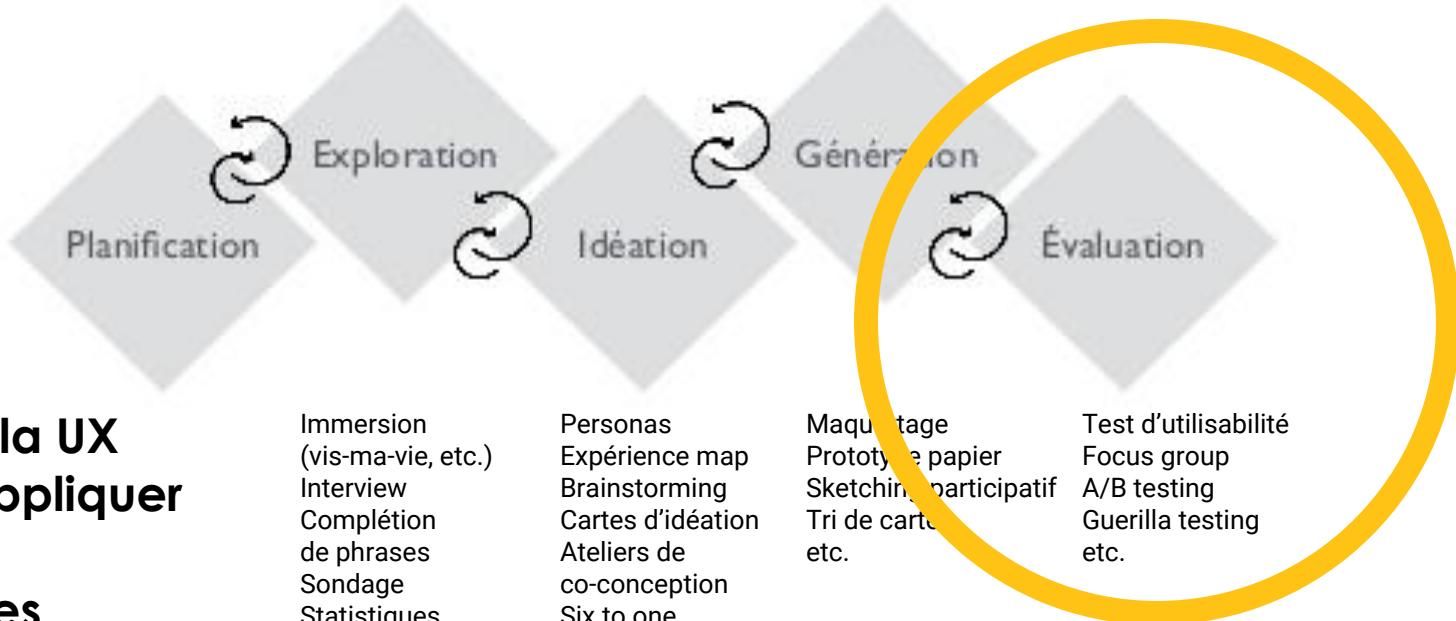
« Satisfait » de la démarche ? ça n'a pas de sens ! Mieux vaut demander si ça s'est « bien passé » ou pas.

**Impossible de choisir,  
y'en a trop... pourquoi pas  
deux seulement :  
« content / pas content »**

**Il faut 2 choix !  
3 au maximum...**

Pourquoi pas  
des smileys ?  
Ça parle à tout le  
monde, les smileys !

# Processus UX



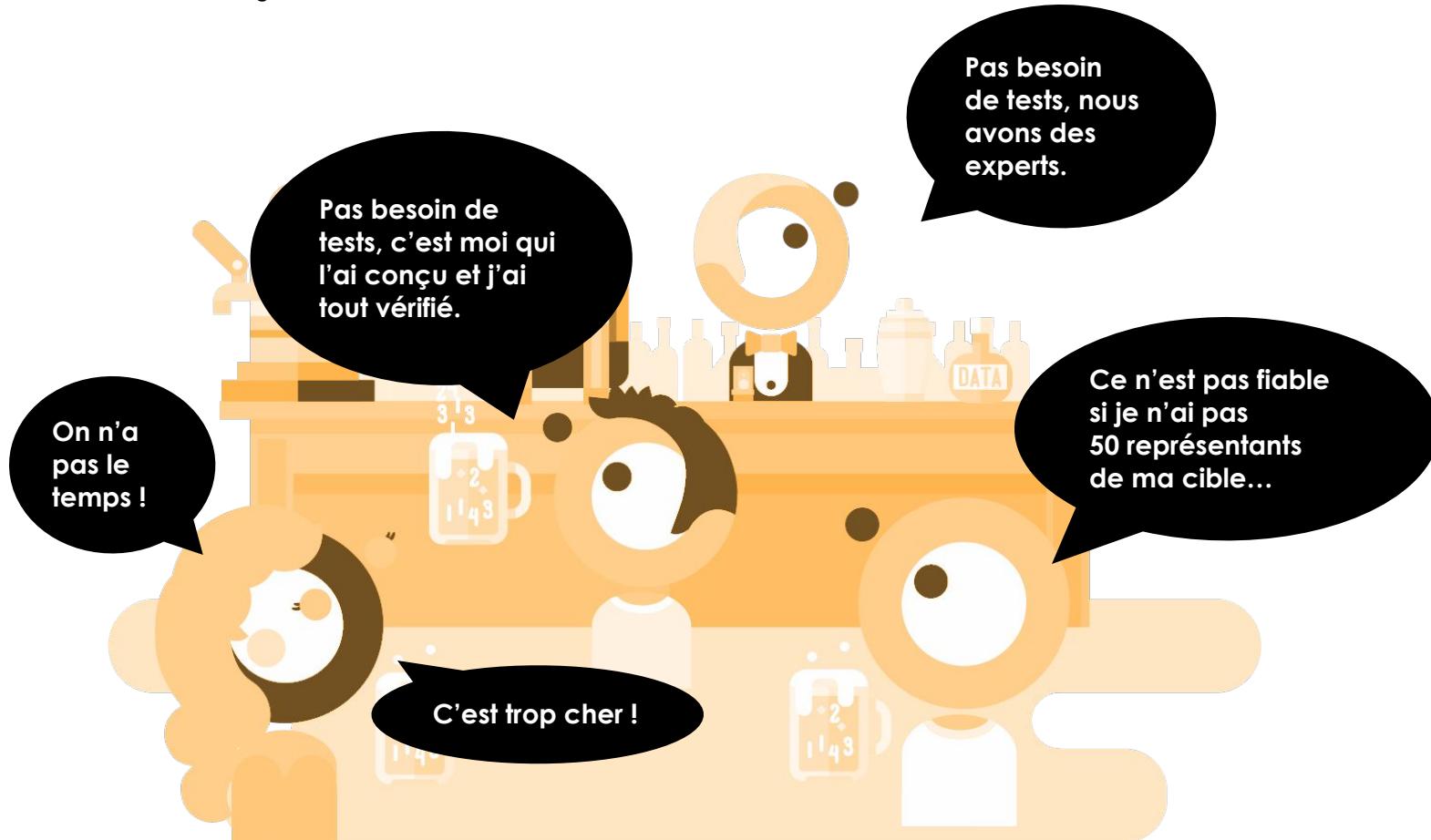
**Le guerilla UX  
peut s'appliquer  
à toutes  
les étapes  
du processus**

Pour en savoir plus, voir la conférence « Guérilla UX, "quick" mais pas "dirty" » de Carine Lallemand, BlendWebMix 2017 : <https://youtu.be/NTIBB9vhC1s>

# — Tester et évaluer rapidement

---

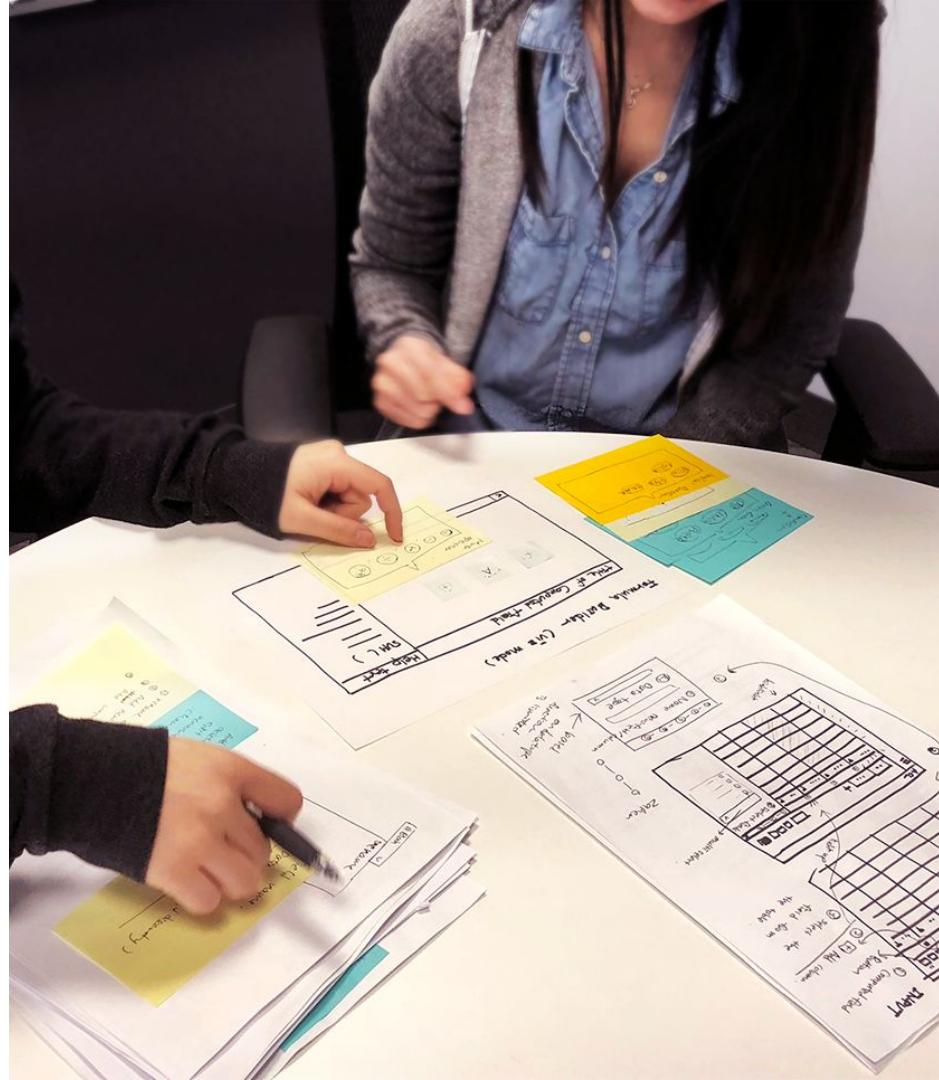
# Stop aux idées reçues



# Que tester ?

À peu près tout !

- des sites en ligne, intranets, extranets, app mobiles, etc.
- une newsletter
- un service
  
- un prototype papier
- des wireframes
- une maquette HTML (prototype cliquable)
- des pistes graphiques
- des concepts
  
- ...



# Où réaliser les tests ?



# Test en Labo

Dans une **salle équipée** d'enregistrement (audio, vidéo), les utilisateurs sont confrontés individuellement et observés derrière une vitre sans tain.



## Live Testing

Tester le dispositif **en contexte**,  
directement sur le lieu d'usage habituel  
des utilisateurs/trices.

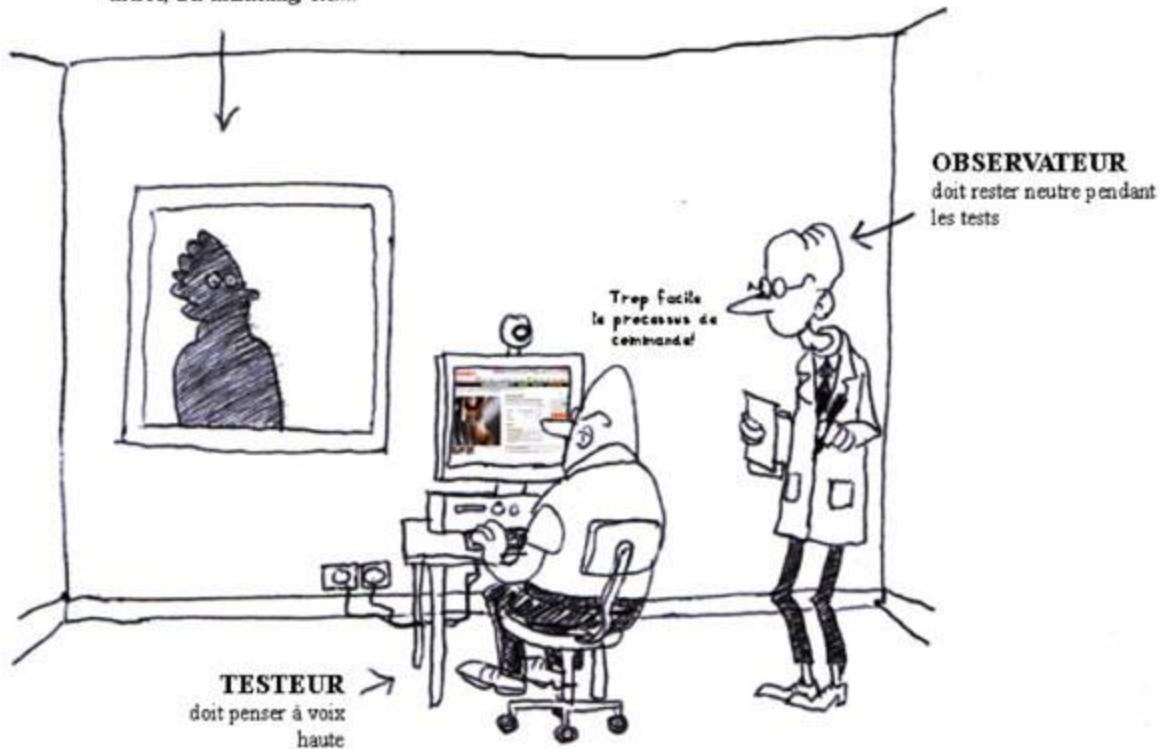


# Guerilla Testing

Tester n'importe où :  
il s'agit d'aller à la rencontre  
des utilisateurs/trices « dans la nature »,  
par exemple dans un café,  
une bibliothèque, une gare...  
partout où il y a une  
**fréquentation importante.**

## **COMMANDITAIRES**

Développeur, chef de projet, resp. e-commerce, Dir marketing, etc...

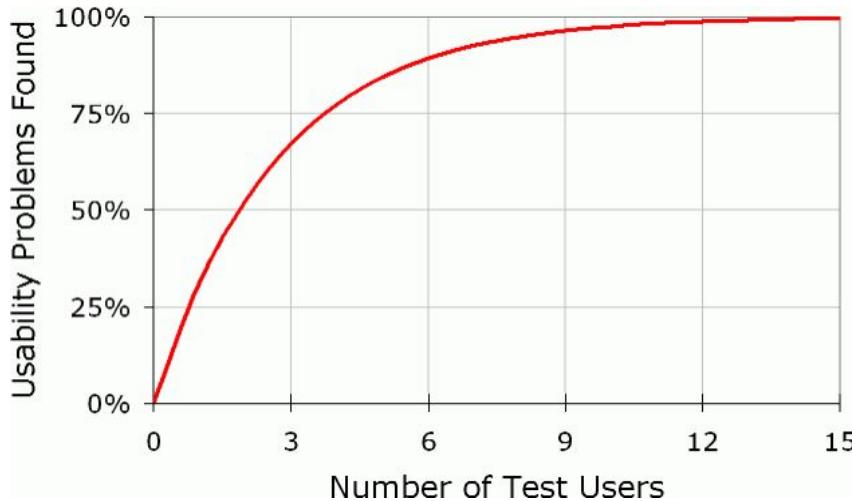




## **Questions à se poser pour identifier les utilisateurs**

- Qui sont nos utilisateurs ?
  - En sommes-nous certains?
  - De quelles informations disposons-nous pour nous en assurer ?
  - Peut- on les diviser en sous catégories d'utilisateurs ?
  - Qui va s'occuper du recrutement ?
  - Comment motiver la disponibilité des utilisateurs ?
  - Comment être certains qu'ils seront disponibles le jour J ?
  - Combien en recruter ?

## Combien d'utilisateurs ?



D'après Jakob Nielsen :

- 5 utilisateurs identifient 85 % des problèmes
  - 15 utilisateurs identifient 100 % des problèmes

→ **5 utilisateurs par persona**

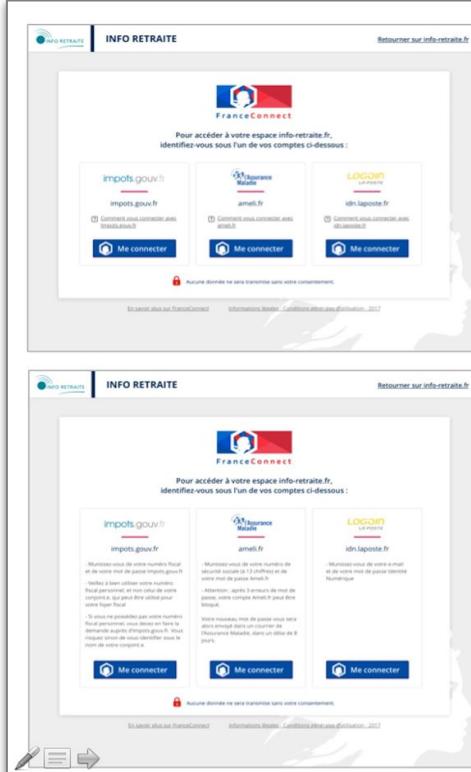
## **Que faut-il observer/noter ?**

## Cadrer :

- « Tout » n'est pas une réponse !
  - Lister tous les **points bloquants** du produit actuel
  - Lister les points d'**incertitudes** du produit actuel
  - Lister les **propositions** alternatives

# Feuille de notes

(pour l'observateur)



Il s'agit de cliquer sur un des trois boutons Me connecter pour choisir un fournisseur d'identité

Action attendue: OK KO

Compris : OUI      NON      TATONNEMENT

## Verbatim associés

## Remarques éventuelles

"facilité perçue" : entre 1 et 10 avec 1 : extrêmement difficile et 10 = Ultra simple



atif (P)







Bloquant (B)

## Exemple de cahier de test pour guerilla testing





Ne demandez pas  
aux gens ce  
qu'ils veulent...

**Observez ce qu'ils font !**

# Collecter la matière

# Préparer

## Quand ?

Déterminer des moments pertinents pour aller observer (ex : heure de pointe, interaction particulière...).

Où ?

Déterminer des lieux stratégiques pour observer en fonction de la thématique à pister (ex : entrée d'un magasin, dans bibliothèque, un café...).

## Checklist

Avant de partir sur le terrain, faites une checklist. Prévoyez carnet, crayon, smartphone, récompenses, etc.

## **Prévenir**

Identifier le(s) situation(s)  
et le(s) personne(s) à observer.

**Inform**er les personnes concernées de la démarche.

# Capturer

---

**Prévoir de prendre des photos,  
enregistrer ou filmer.**

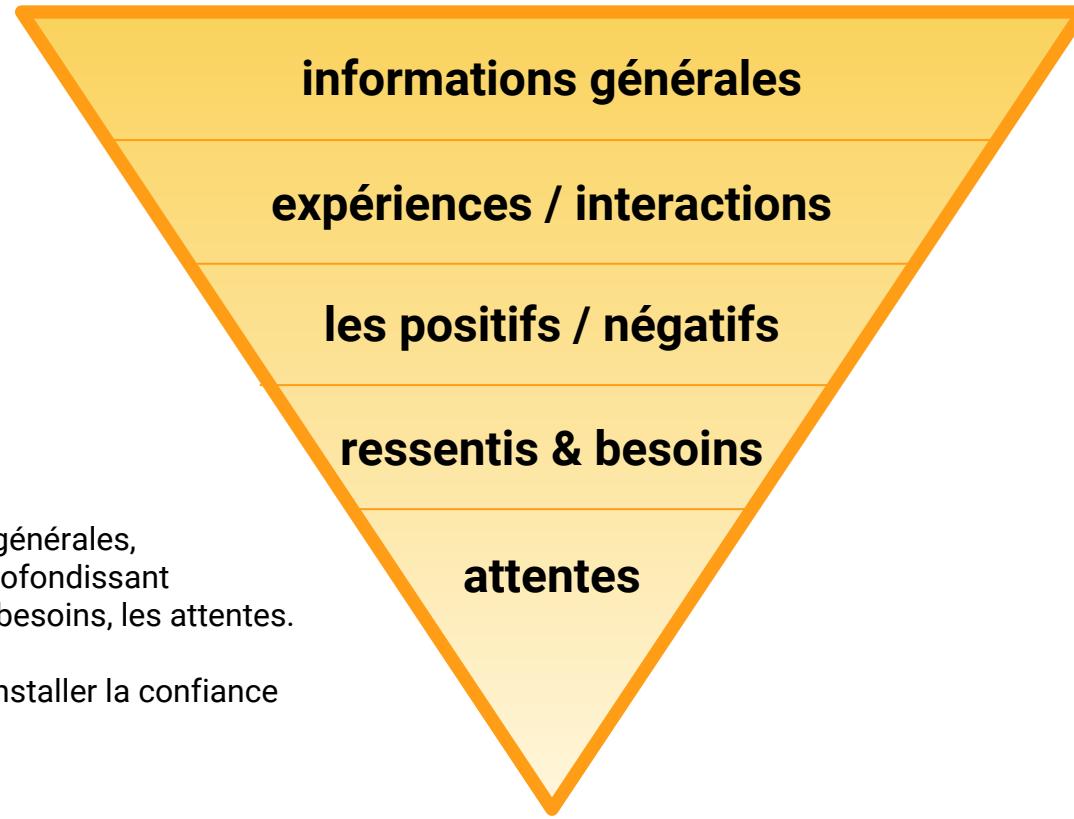
En cas de prise de notes,  
écrivez avec **les mots du participant**.

Travaillez en binôme,  
- avec quelqu'un dans le rôle du modérateur  
- et l'autre du scribe.

S'assurer du **consentement**  
de l'utilisateur/trice  
à être enregistré.



# Guide d'entretien



Commencer large  
par les informations générales,  
puis terminer en approfondissant  
avec les ressentis et besoins, les attentes.

Ce rythme permet d'installer la confiance avec l'interviewé.

# Posture

THERE IS A BETTER WAY

**Ne jamais donner son avis :  
la star, c'est l'autre**



## **Favoriser l'écoute active**

Ne jamais donner son avis : la star, c'est l'autre

## → **Être en face de la personne**

- ◆ Aligner le nez, le menton et les pieds avec ceux de l'autre

## → Donner envie de parler

- #### ◆ « Le sourire du communiquant »

## → Montrer ses sentiments

- ◆ Sourire pour un événement joyeux
  - ◆ Grimacer pour un événement triste
  - ◆ Utiliser le non-verbal

→ Éviter au maximum les questions fermées

- ◆ auxquelles on répond par « oui » ou « non », ce qui n'aide pas à comprendre.



# L'importance de la reformulation

### → Reformulation en « écho »

- ◆ Consiste à répéter la fin de la phrase
  - ◆ Exemple :
    - Bah là, le carrousel me gêne.
    - **Il gêne ?**
    - Oui, il est trop grand et ça ne me plaît pas car...
  - ◆ Cette manière de faire infantilise moins que le « pourquoi ».



## → Reformulation d'une idée

- ◆ Exemple :
    - Je me perds un peu, je ne sais pas trop... ce n'est pas très clair.
    - **Vous considérez donc que la page est confuse ?**
    - Non pas tout à fait... En fait, c'est vraiment ce bouton qui me gêne.

# Écouter... en silence

N'ayez pas peur du **silence**.

# Laissez-le s'installer.

L'interviewé reprendra la parole spontanément.

# Posture empathique



# Comprendre, c'est faire preuve d'empathie

# empathie

« ressentir en dedans »

- > Devenir l'autre  
en gardant sa propre expérience
- > Je bénéficie de l'expérience  
de l'autre et j'en retire une  
connaissance plus complète  
de la réalité.
- > Se veut **objectif**

ne pas aller vers la

# sympathie

« ressentir avec »

- > Ressentir avec l'autre  
= notion affective supplémentaire
- > Je perçois des informations  
et les absorbe intégralement sans  
analyse ni compréhension globale.
- > Se veut **subjectif**

—  
Pour conclure  
—

# Suivre un processus, c'est bien... **mais sachez l'adapter à vos contraintes**

- Peu importent vos contraintes, il y a toujours un moyen. Essayez de faire à votre niveau.
- Il n'y a pas de méthode parfaite : un bon UX est celui qui fait les bons choix. Innovez dans vos méthodes.

# Ressources

Pour aller plus loin

---

- **Tester l'ergonomie de son site même sans budget**, conférence de Maurice Svay, Paris Web 2011  
<https://www.paris-web.fr/2011/conferences/tester-lutilisabilite-de-son-site-web-quand-on-na-pas-de-budget.php>  
<https://svay.com/blog/comment-tester-lergonomie-de-son-site-meme-sans-budget-les-tests-do-it-yourself/>
- **Guérilla UX, "quick" mais pas "dirty"**, conférence de Carine Lallemand, BlendWebMix 2017  
<https://youtu.be/NTIBB9yhC1s>  
[https://fr.slideshare.net/Carine\\_Lallemand/blendwebmix-2017-qurilla-ux-quick-mais-pas-dirty-carine-lallemand](https://fr.slideshare.net/Carine_Lallemand/blendwebmix-2017-qurilla-ux-quick-mais-pas-dirty-carine-lallemand)
- **La boîte à outils « Comment faire »**  
<http://comment-faire.modernisation.gouv.fr/demarche-design/>

*There  
is  
a Better  
Way*