



Omble

Guide d'animation et protocole des tests utilisateurs

Auteur : Marie Ramon-Daré – Designer d'Intérêt Général 2019-2020 / CGDD
Date : Juillet 2020

Sommaire

1. Avant propos

2. Contexte et Objectifs

2.1 Contexte d'intervention

2.2 Objectif des entretiens

3. Participants

3.1 Recrutement

3.2 Critères de segmentation

3.3 Critères à prendre en compte

4. Méthodologie

4.1 Matériel requis

4.2 Méthodologie générale

4.3 Déroulement d'un entretien

5. Consigne d'introduction

5.1 Accueil du participant

5.2 Rappel des données personnelles

6. Questionnaire pré test

6.1 Expérience antérieure de navigation

7. Protocole de test

7.1 Scenarii de test

7.2 Questions libres

7.3 Echelle d'utilisabilité SUS

8. Questionnaire d'évaluation, Bilan

9. Remerciements

10. Annexe

1. mtes

21 juillet 2020 à 10:59:41

Opter pour un entretien semi-directif ou directif ? À définir avec l'équipe projet en fonction des tâches/objectifs du test.

2. mtes

21 juillet 2020 à 11:23:37

Ajouter les documents des prestataires dans la banque documentaire Jamespot - Équipe projet)

1. Avant propos

Ce guide d'animation a plusieurs objectifs : il a pour but, dans un premier temps, de suggérer les points qui peuvent être abordés avec les participants durant la session de test. Il retrace également le déroulement de la session et contient de nombreuses questions de relance.

- 1** Néanmoins, ce guide n'est pas un scénario contractuel qui sera suivi à la lettre. En effet, nous privilégions la navigation et la verbalisation spontanées des participants, ce qui minimise les biais dus à la simulation en laboratoire.

L'animateur en charge du test doit rester libre de rebondir sur les propos du participant ou de poser les questions dans un ordre différent afin de s'adapter à son profil ou aux problèmes particuliers qu'il rencontre.

De même, toutes les questions de ce guide pourront ne pas être systématiquement posées : les participants abordent d'eux-mêmes un certain nombre de points.

La durée maximale de l'entretien est fixée à 60 minutes.

NB / Pour simplifier la passation des tests utilisateurs et favoriser leur fréquence certaines

- 2** solutions peuvent être envisagées telles que celles de Testapic (cf. Présentation de la solution Testapic).

3. mtes

21 juillet 2020 à 11:01:01

À définir avec l'équipe projet

4. mtes

21 juillet 2020 à 11:03:03

À définir avec l'équipe projet

2. Contexte et Objectifs

2.1 Contexte d'intervention

Le site Ombel a été conçu par le Commissariat Général au Développement Durable (CGDD), direction du Ministère de la Transition Écologique et Solidaire (MTES), dans le but de devenir le point d'accès national (PAN) à l'information liée à l'environnement et au développement durable.

Ainsi il s'adresse à tous les citoyens, dans leur diversité, soucieux de s'informer sur les enjeux environnementaux et du développement durable et de trouver les ressources et services utiles à leurs besoins et usages.

Dans ce cadre, une première version du site (MVP) a été mise en ligne en Août 2020 et nous souhaitons qu'elle soit testée en externe par des utilisateurs potentiels du site Ombel.

2.2 Objectifs des entretiens

Il s'agit ici d'évaluer l'utilisabilité et la compréhension des pages du site, et l'autonomie du lecteur lors de son parcours en recueillant les retours utilisateurs dans un contexte d'usage desktop et mobile.

Ces entretiens ont pour but de dresser un état des lieux des pages. Ils permettront de recueillir un retour sur la perception globale du système, de comprendre les motivations et les freins à l'usage, ainsi que les attentes des utilisateurs vis-à-vis du produit.

Ces entretiens viendront plus généralement apporter des éléments sur la perception et la compréhension des parcours envisagés. Enfin ils assureront essentiellement l'utilisabilité du site de manière globale sur des formats web.

Les trois objectifs principaux sont :

- Mesurer le taux d'échec de la réalisation du scenario prévu (nombre d'échecs / nombre de tentatives) → **objectif de + de 75% de réussite,**
- Déterminer les incompréhensions persistantes sur le wording et sur les fonctionnalités (échec sur un wording ou une fonctionnalité si l'incompréhension est présente sur plus d'1/3 des participants) → **objectif de – de x labels et – de x features incomprises,**
- Mesurer un résultat global du test SUS (System Usability Scale) de 75/100 ou +,

5. mtes

21 juillet 2020 à 11:26:44

Communiquer le listing envoyé par Irénée à l'équipe projet en l'ajoutant à la banque documentaire du groupe Jamespot Équipe projet.

6. mtes

21 juillet 2020 à 11:31:24

Grille d'échantillonnage à définir avec l'équipe projet

7. mtes

21 juillet 2020 à 11:18:40

À définir avec l'équipe projet.

D'après Nielsen Norman, tester un prototype/produit auprès de 5 utilisateurs permet de récolter 80% des problèmes.

Il est préférable de tester 3 versions du site avec 5 testeurs à chaque fois plutôt qu'une seule version avec 15 testeurs en une fois.

8. mtes

21 juillet 2020 à 11:41:26

Voir avec l'équipe projet si des profils sont à proscrire.

3. Participants

3.1 Recrutement

Les participants peuvent être recrutés contactant des usagers, qu'ils soient experts et grand public par différents biais :

- Faire appel à un paneliste - point Acess panel (Cocedal, Testing Time, MIS Group, Testapic)
- Recontacter les participants des entretiens usagers et ateliers de co-conception (demander la liste à Cocedal)
- Entrer en contact avec des usagers via le Channel Jamespot de la DDD
- Récupérer la liste des experts contactés pour l'étude du REE ([cf. Listing REE](#))
- Poster une enquête de satisfaction sur le site ([cf. document en Annexe](#)) avec possibilité d'être recontacté pour participer à une session de tests utilisateurs
- Poster un message sur les réseaux sociaux

3.2 Critères de segmentation

6. Création d'un échantillonnage usager en repartant des personae identifiés : genre, âge, profession, localisation, aisance avec les technologies, attentes, parcours identifié etc.

Cette grille d'échantillonnage est à fournir au prestataire (si nécessité d'engager un paneliste) afin de faciliter le recrutement des participants.

7. L'étude sera réalisée à partir de l'observation individuelle de x participants répartis comme suit :
- o 1/5 sont dans la catégorie des x
 - o 1/5 sont dans la catégorie des x
 - o 1/5 sont dans la catégorie des x

3.3 Critères à prendre en compte

Eviter les novices ou experts vis-à-vis de l'utilisation d'Internet qui biaiseront les résultats du test (à moins qu'il correspondent à une critère de segmentation et/ou que vous ayez prévu un grand nombre de testés).

8. Proscrire les personnes travaillant dans les secteurs suivants afin d'éviter des biais supplémentaires :

- o ex : les métiers du design d'interface

9. mtes

21 juillet 2020 à 11:47:13
Un logiciel tel que Lookback permet de renvoyer le son, image du testé et de l'écran dans une salle de votre choix à distance.

10. mtes

21 juillet 2020 à 11:43:48
PC et/ou mac à définir

11. mtes

21 juillet 2020 à 11:43:58
Tester version mobile ? Tablette ?

On peut imaginer que certains usagers vont tester le site en version desktop et d'autres en mobile ou alors tester premièrement la version desktop puis la mobile (il faut alors penser à inverser l'ordre d'un participant à l'autre pour éviter les biais).

12. mtes

21 juillet 2020 à 11:44:26
Un test usager peut être réalisé sur un prototype interactif type In Vision avant mise en production ou une version en ligne du site.

13. mtes

21 juillet 2020 à 11:45:20
Plusieurs outils peuvent être utilisés :
• Caméra de l'ordinateur (consentement du l'usager) pour voir ses réactions
• Enregistrement de l'écran (Quicktime par exemple) pour suivre le parcours de l'usager
• Enregistrement vocal pour pouvoir réécouter la session
• Utiliser Lookback pour avoir enregistrement vocal, de l'usager et de l'écran en même temps

14. mtes

21 juillet 2020 à 11:53:12
Détail de ces dernières à définir avec l'équipe projet

4. Méthodologie

4.1 Matériel requis

- Un laboratoire de test (espace 34 de l'arche de la Défense)
- 9 • Une **salle d'observation bénéficiant de retours sons et vidéos** (espace 34 de l'arche de la Défense)
- 10 11 • Un **ordinateur et un mobile**
- 12 • Un **prototype interactif / site en ligne**
- 13 • Un **logiciel d'enregistrement**

4.2 Méthodologie générale

- Les participants au test seront invités à utiliser le site en ligne pour effectuer des tâches plus ou moins directives, et à réagir spontanément au contenu proposé.
- Chaque entretien est individuel pour simuler une utilisation autonome et réelle de l'interface.

4.3 Déroulement d'un entretien

Chaque entretien dure au maximum 60 minutes afin de s'assurer de l'attention et de l'objectivité optimale du participant.

14 L'entretien se déroule en **3 principales étapes** :

1. Questionnaire de pré-test (10 min)
 - o Requalification du profil du participant
2. Phase d'utilisation selon des scenarii et consignes d'objectif (30 min).
3. Echelle d'utilisabilité (5 min.)
4. Questions post-test destinées à dresser un bilan de l'expérience (10 min).
5. Conclusion et remerciements (5 minutes)

15. mtes

21 juillet 2020 à 14:53:08

Si personne extérieure comme animateur. Dans tous les cas cela permet de détendre le participants qui est plus à même de donner son avis.

16. mtes

21 juillet 2020 à 15:47:13

Dépend de la façon dont est réalisé le test. Dans tous les cas il est important de préciser que les réponses/données recueillies durant le test seront anonymisées.

17. mtes

21 juillet 2020 à 15:56:43

Ces données vont dépendre du mode de recrutement.

5. Consigne d'introduction

5.1 Accueil du participant

Exemple d'accueil :

« Bonjour,

Je m'appelle x et j'occupe le poste de x au sein du CGDD. Je vous remercie d'avoir accepté de participer à cet entretien. Ce dernier va permettre au CGDD et plus précisément à l'équipe en charge de la conception du site public d'information environnementale et de développement durable, Ombel, de récolter l'avis d'utilisateurs et procéder, si nécessaire, à des améliorations.

Après quelques questions préalables, vous allez être amené à naviguer sur le site à travers des objectifs que je vais vous énoncer au fur et à mesure de l'entretien.

Ce ne sont pas vos performances que nous évaluons mais bien celles du site, notamment sa capacité à être facile à utiliser, à répondre à vos attentes et besoins.

[15] *Je ne suis pas la personne qui a conçu ce site, donc sentez-vous libre d'être critique et de me dire tout ce que vous pensez de votre navigation.*

A partir d'un moment que je vous indiquerai pendant l'entretien, je vous demanderai de « penser à voix haute », afin de restituer votre raisonnement, ce que vous aimez et ce que vous n'aimez pas, ce que vous comprenez et ce que vous ne comprenez pas. Il n'y a d'ailleurs pas de bonne ou mauvaise réponse mais simplement votre ressenti par rapport à ce que vous allez voir et utiliser.

[16] *Cet entretien est enregistré afin de nous permettre de garder une trace de l'échange pour y revenir plus tard lors de l'analyse. Sachez toutefois que cet enregistrement est anonyme, et que seuls vos prénom, âge et profession seront mentionnés. À la fin de cet entretien, vous aurez le choix d'accepter ou de refuser qu'une copie de cet enregistrement puisse être remise au commanditaire de l'étude.*

Avez-vous des questions avant de commencer ? Nous allons commencer : je vous demanderais de mettre votre téléphone mobile en mode silencieux afin de ne pas perturber la session. »

5.2 Rappel des données personnelles

En amorce de la session, l'animateur rappelle à voix haute les données personnelles recueillies

[17] lors de la phase de recrutement du participant pour validation (ex : prénom, âge, profession etc.).

D'autre part il est important de rappeler au participant que les données du test seront anonymisées avant d'être communiquées.

Enfin, dans le cas d'un enregistrement vidéo et/ou audio il est essentiel de faire signer un formulaire de consentement au participant.

18. mtes

21 juillet 2020 à 11:58:05

Questions à définir avec l'équipe projet. Il ne faut cependant pas qu'elles soient trop nombreuses au risque de fatiguer inutilement le participant.

6. Questionnaire pré test

L'objectif de ce questionnaire est de mieux cerner et comprendre le profil, les usages et les motivations du participant, afin d'adapter les scénarii de test aux attentes et besoins de ce dernier. Une requalification succincte des participants sera entreprise afin d'optimiser le temps passé en phase d'utilisation.

NB / Selon la manière dont les usagers ont été recrutés il se peut que des questions permettant de récolter des informations démographiques (âge, profession, secteur d'activité, localisation etc.) soient nécessaire en questionnaire pré-test.

« Avant de commencer votre visite sur le site, je vais d'abord vous poser quelques questions pour mieux faire votre connaissance... ».

18 6.1 Expérience antérieure de navigation

Exemple de questions

1. Comment avez-vous l'habitude d'utiliser internet ? - Quotidiennement ?

- Plus rarement ?
- Pour réaliser quelles actions ?
- Pour quelles raisons passez-vous par internet plutôt que par un autre moyen ?
- Dans quel environnement vous-trouvez-vous habituellement lorsque vous naviguez ?

2. Pouvez-vous me citer un ou plusieurs sites / applications que vous appréciez particulièrement pour sa/leur simplicité d'utilisation et la clarté de la présentation notamment ?

- Pour quelles raisons ?

3. À quelle fréquence consultez-vous des informations liées à l'environnement ou le développement durable ?

- Plutôt pour une utilisation personnelle ou professionnelle ?
- Auriez-vous des usages précis à me donner ?

4. Quelles sont vos sources habituelles d'informations liées à l'environnement et au développement durable ?

- Quels sont les points faibles et les points forts de ces sources d'information ?

Etc.

19. mtes

21 juillet 2020 à 16:02:36

À définir avec l'équipe projet en fonction de l'objectif du test utilisateur (tester un parcours en particulier, une page, une fonctionnalité ?)

7. Protocole de test

Afin de ne pas biaiser l'étude en les influençant dans leurs actions, les participants seront libres d'effectuer leur parcours par n'importe quel moyen. Ils seront recadrés au besoin par la suite pour suivre la logique du prototype. Les consignes ne seront pas systématiquement énoncées, certains éléments auront déjà été abordés spontanément par le participant lors du scenario. L'objectif n'est pas d'inciter l'utilisateur à explorer toutes les fonctionnalités mais bien d'observer s'il les identifie et comment il les utilise.

En effet, les profils des usagers cibles du site étant très variés, mener un entretien directif signifierait de leur faire réaliser des tâches générales à tous les profils. En ce qui concerne Ombel, il vaut mieux prévoir des tests usagers directifs sur des parcours, pages ou fonctionnalités précises.

19

7.1 Scénarii de test

Il faut prévoir un maximum de 5 scénarii - au-delà, le participant n'est plus suffisamment concentré.

Un scénario est généralement assez large et donne un objectif à l'utilisateur. Ensuite des consignes plus précises vont l'aider à atteindre cet objectif. Dans le cas d'un entretien semi-directif ces consignes peuvent être plus ou moins abordées dans l'ordre en fonction de la progression et de l'exhaustivité des propos de l'usager.

Exemple de scénario et consigne

SCÉNARIO 1/

« Vous venez d'apprendre qu'une zone commerciale va se construire sur le terrain de votre commune. Vous êtes intéressé(e) pour connaître l'impact d'une telle construction sur la biodiversité et l'écosystème de votre commune et aimeriez trouver des retours d'expériences, actualités ou analyses détaillées sur le sujet. »

CONSIGNE 1/

« Vous arrivez sur la page d'accueil du site Ombel. Vous cherchez à trouver des sujets en corrélation avec votre requête via le moteur de recherche. Je vous laisse procéder en autonomie. Vous ne m'interpellerez que lorsque vous aurez la certitude d'avoir atteint l'objectif, ou si vous abandonnez après avoir fait ce que vous pouviez pour l'atteindre. Allez-y. »

DASHBOARD (ACCUEIL) > MOTEUR DE RECHERCHE > PAGE RÉSULTATS DE RECHERCHE

Il s'agit alors de laisser le participant réaliser la consigne sans le guider. S'il bute sur un élément et vous demande de l'aide vous pouvez lui venir en aide en répétant la consigne mais faites attention à ne pas le biaiser (cf. Ombel_tests_ut.PDF pour trouver les comportements usagers que l'on peut rencontrer et le comportement à adopter).

Il s'agira alors de noter (une personne peut être dédiée à la prise de notes) si le participant réussit sa tâche (OK) ou échoue (KO) et renseigner des informations complémentaires comme le temps de résolution, le parcours employé pour réaliser la tâche, les remarques de l'usager et les problèmes rencontrés.

À la fin de la consigne, que le participant ait réussi ou échoué, l'animateur lui propose de rester sur cette page ou d'aller sur une autre page pour continuer le test.

7.2 Questions libres

Des questions plus générales concernant la page sur laquelle se trouve l'usager peuvent également être posées (notamment dans le cas où le test consisterait à tester chaque page l'une après l'autre et non suivre un parcours).

Exemple : dashboard (accueil)

POINTS À VÉRIFIER /

- Perception globale
- Pertinence des informations présentées et de la page
- Guidage de l'utilisateur (valeur informative des libellés et CTA)
- Visibilité et affordance des CTA

QUESTIONS DE CONTRÔLE /

- Que comprenez-vous de cet écran ?
- Comment trouvez-vous la présentation globale des informations ?
- Y a-t-il des éléments qui ne vous paraissent pas clairs ? Lesquels et pour quelle raisons ?
- Que vous évoquent les termes « x » et « x » ? Ces éléments sont-ils cliquables, selon vous ? Vers quoi pourraient-ils vous mener ?
- Est-ce suffisamment intelligible ? Quels termes pourraient remplacer efficacement ces derniers ?

7.3 Echelle d'utilisabilité SUS (cf. Annexe)

À la suite des scenarii ou questions libres sur des pages, une échelle d'utilisabilité SUS peut être présentée à l'usager (méthode qui peut être employée en général sur tout le site ou page par page) afin d'obtenir un feedback normé par rapport à son appréciation de l'ensemble du site (cf. modèle SUS et comptage des résultats en [Annexe](#)).

« Merci de vous être prêté(e) au jeu. Je vais vous demander maintenant de remplir ce court questionnaire. Il s'agira ici d'indiquer dans quelle mesure vous êtes d'accord ou non avec les affirmations écrites à côté de vos réponses qui vont de 1, je ne suis pas d'accord, à 5, je suis tout à fait d'accord. Si une affirmation ne correspond pas à notre situation d'aujourd'hui, répondez tout de même de la manière la plus spontanée. Allez-y. »

20. mtes

21 juillet 2020 à 12:47:46

Questions à définir avec l'équipe projet.

[20]

8. Questionnaire d'évaluation, Bilan

À la fin de la session il est important de poser des questions post-test afin d'établir un bilan avec le participant.

- « À présent, nous allons faire un bilan sur ce que vous venez de faire.
- Globalement, comment avez-vous trouvé le site / ce parcours / ces écrans ?
 - Qu'avez-vous apprécié dans ces pages ? Pourquoi ?
 - Que n'avez-vous pas apprécié dans ces pages ? Pourquoi ?
 - Sur ces points à améliorer dans le futur, quels changements imagineriez-vous et qui vous conviendrez le mieux ?
 - Si vous aviez une baguette magique pour changer ce que vous voulez sur le site, comment l'utiliseriez-vous ?
 - En trois mots, comment qualifieriez-vous l'usage de ce site ? »

9. Remerciements

« Nous arrivons à la fin de la session de teste, avez-vous des questions ? (...) Je souhaite vous remercier pour le temps que vous nous avez consacré, et j'espère que vous avez apprécié ce moment.»

Il peut également être opportun de proposer aux usagers de garder contact pour une session de tests ultérieure.

Dans le cas où aucune rémunération / cadeau ne sont offerts au participants on peut envisager de lui donner des goodies du CGDD pour le remercier (ex : badge des ODDs).

10. Annexe

Liste des annexes

1. [Exemple de formulaire de consentement](#)
2. [Protocole de test](#)
3. [Echelle d'utilisabilité SUS \(System Usability Scale\)](#)
4. [Grille d'observation](#)
5. [Exemple de restitution](#)
6. [Enquête de satisfaction](#)

1. Exemple de formulaire de consentement

FORMULAIRE DE CONSENTEMENT

Objectifs du test et procédure

Ce test, d'une durée de 30 min. environ, vise à étudier le ressenti des utilisateurs durant l'interaction avec le système nommé XXX. Vous serez amenés à utiliser ce système en réalisant des tâches prédéfinies et à compléter un questionnaire visant à évaluer votre expérience. Nous n'évaluerons en aucun cas votre performance, mais bien votre expérience et votre ressenti.

Anonymat et confidentialité

Vous serez observé durant votre test et la session complète de test sera enregistrée sous forme vidéo. Le test auquel vous participez servira uniquement à recueillir des informations essentielles à cette étude et ne pourra en aucun cas servir à d'autres fins. Toutes les données recueillies sont stockées de manière anonyme et confidentielle. Les enregistrements effectués durant votre passation seront exclusivement exploités par notre équipe et seront détruits définitivement à la fin de l'étude.

Risques potentiels

La participation à cette étude n'implique aucun risque connu.

Liberté de retrait

Votre participation à cette étude est volontaire. Vous êtes libre de vous retirer de cette étude à tout moment et sans justification.

Je déclare avoir pris connaissance de ce formulaire de consentement et avoir compris les conditions de ma participation à cette étude. J'ai eu l'occasion de poser des questions et j'ai obtenu toutes les réponses souhaitées, le cas échéant.

Fait à _____, le _____ en 2 exemplaires

Nom en toutes lettres : _____

Signatures (du participant et du responsable de l'étude)

Pour toute question au sujet de cette étude, merci de contacter XXX.

2. Protocole de test

Exemple de protocole/grille d'observation pour des tests utilisateurs réalisés sur des parcours de site e-commerce.

Scénario	Accès Suivi de cons								A - Je souhaite suivre ma consommation								
	Hypothèses		Je me connecte / Je souhaite accéder à la synthèse cons de ma ligne 0999999999		Je souhaite savoir dans combien de temps mon forfait sera limité à zero		Je souhaite trouver l'information sur la date déjà dépassé et le pays concerné toute mon enveloppe data		Je souhaite connaître les pays vers lesquels je peux appeler gratuitement		Je souhaite visualiser les options détenues liées à ma cons		Je souhaite faire la différence entre les services auxquels j'ai souscrits, et le hors forfait et le dépassement		Je souhaite visualiser mon historique de cons		Je souhaite visualiser mon dépassement de forfait. (Comment visualiser mon RDN dépassant de forfait)
Détail des parcours	Dashboard > Suivi de Cons	Dashboard > suivre cons	Dashboard > suivre cons	Dashboard > suivre cons	Dashboard > suivre cons	Dashboard > Offre	Dashboard > Offre	Dashboard > suivre cons	Dashboard > Offre	Dashboard > suivre cons	Dashboard > Offre	Dashboard > suivre cons	Dashboard > Offre	Dashboard > suivre cons	Dashboard > Suivi conse	Dashboard > Suivi conse	Dashboard > Suivi conse
Testé 1	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	D : Va directement au bloc Options et Bonus détenu	OK	OK	OK	OK	-	vers offre, OK pour hors forfait	OK	OK, cherche vers le bas de la page puis remonte	D : voudrait l'avoir si tu as un dépassement de forfait, l'indique où est ce qu'il se situe et que ça va être un dépassement
Testé 2	OK	OK (vu sur dashboard)	KO (offre puis gérer mode au delà)	OK (vu sur dashboard)	vers offre	-	-	-	-	-	-	-	-	-	OK	OK	OK
Testé 3	OK	KD	OK	OK	vers offre	Vers offre	Vers offre	Vers offre	Vers offre	Vers offre	Vers offre	Vers offre	Vers offre	Elle veut d'abord aller vers facture	KO		
Testé 4	OK	OK mais sur le dashboard, finalement clic dessus	Maltriser mes usages / gérer ma data	Tu vas dans cons ou même sur la page d'accueil (dashboard)	Vers offre	OK	Vers "ma conse" puis je clique pour trouver l'info	Il fait dans facture	OK								OK
Testé 5	OK	OK	OK	OK	OK	OK	offre destinations incluses	OK	OK	OK	OK	OK	OK	Factures, et notifications sms	Factures / historique des consommations	OK (ne pas avoir le widget si pas de HF)	(historique de cons - avec temps du consommé trouvé du dépassement)
Testé 6	Ok	maltriser les usages / trouve la date (OK)	Maltriser mes usages / gérer ma data	OK	OK	OK	OK (et offre pour toutes les options détenues)	OK	OK	OK	OK	OK	OK				
Testé 7	OK	Dépassement de forfait / ne comprend pas la différence entre la limite de dépassement et le détail du dépassement de forfait (je clique de toute la cons)	Gérer sa data	OK	Voir les tarifs	OK	Elle va dans ses achats, après j'ajoute que va au débat du dépassement	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK clique sur le logo	OK (alors qu'on lui dise)		

B - Je suis tous les mois en dépassement de forfait, comment faire pour mieux gérer ma consommation ?		C - Mes parents ont déménagé en Algérie, je les appelle souvent et leur rends visite plusieurs fois par an		Temps		Commentaires
Je souhaite avoir des informations sur la nature de mon dépassement	Je souhaite suivre ma consommation et voir si je permettra de bloquer les dépassements	Je souhaite augmenter la consommation dans ma enveloppe data en cours de dépassement de forfait	Je veux réduire un service pour éviter de dépasser mon dépassement de forfait	Je souhaite avoir de la data lors de mon dépassement de forfait en Algérie	Avert de perdr je souhaite que ce soit automatiquement par l'utilisation de mon téléphone à l'étranger	
Dashboard > suivre cons	Dashboard > suivre cons	Dashboard > suivre cons	Dashboard > suivre cons	Dashboard > Suivi conse > Bloc	Dashboard > Suivi conse >	
OK	OK	OK	OK	KO : Gérer ma data et non se rendre dans les options	OK	20min
OK	Vers offre, puis options	Appel, puis offrir changer d'offre	OK cons	offre > options	OK conse > bloc inter	20min
			Dépassement de forfait > maltriser mes usages			Beaucoup de scroll pour trouver les informations
DK	Mon offre plus d'options	Contact depuis le menu	Va vers mon offre mais à la fin je suis dans le menu service client. Après vers marcher mes usages	Vers mon offre/ dépassement de forfait / maltriser mes usages	Offre / Option souciée	Offre / Option souciée
OK	Vers mon offre	Offre changer d'offre	Offres options	Me conse / Options (sur options ou directement jauge appels ?)	Gérer mon offre / Option souciée	
OK	Cherche les options dans la cons et veille chercher les options (basée sur la date de la dernière mise à jour)	Dashboard / Offre ou faire recharger	Gérer la data	OK	Gérer ma consommation > OK (mais tend à aller dans les options)	Avoir des encadrés qui permet de faire des rebonds dans la page conse
OK	OK	Appel conseiller	Gérer la data	Dépassement en question et avoir un lien vers la limitation	Offre / Puis trouve dans la conse	Avant de faire une action, il faut faire une recherche par l'information et rendre le sous menu visible
				Options / Gérer ma data / Offre	OK ; depuis maltriser les slugs	
				OK (vers gérer mes abo)	OK	
				KO Gérer ma data	OK	

3. Echelle d'utilisabilité SUS (System Usability Scale)

	Pas du tout d'accord					Tout à fait d'accord				
1. Je pense que je vais utiliser ce service fréquemment	<input type="checkbox"/>									
2. Je trouve ce service inutilement complexe	<input type="checkbox"/>									
3. Je pense que ce service est facile à utiliser	<input type="checkbox"/>									
4. Je pense que j'aurais besoin de l'appui d'un technicien pour utiliser ce service	<input type="checkbox"/>									
5. J'ai trouvé que les différentes fonctions de ce service ont été bien intégrées	<input type="checkbox"/>									
6. Je pense qu'il y a trop d'incohérences dans ce service	<input type="checkbox"/>									
7. J'imagine que la plupart des gens seraient capable d'apprendre à utiliser ce service très rapidement	<input type="checkbox"/>									
8. J'ai trouvé ce service très lourd à utiliser	<input type="checkbox"/>									
9. Je me sentais très en confiance en utilisant ce service	<input type="checkbox"/>									
10. J'ai besoin d'apprendre beaucoup de choses avant de pouvoir utiliser ce service	<input type="checkbox"/>									

Comment calculer le score SUS ?

Le score SUS est compris entre 0 et 100. Mais attention, il ne s'agit pas d'un pourcentage. Le mode de calcul du SUS, standardisé, est le suivant :

- Pour les questions impaires, à consonance positive, il faut soustraire 1 au résultat donné par le répondant. Si le répondant répond 4, le score correspondant est 3 (4-1).

	Pas du tout d'accord					Tout à fait d'accord				
1. Je pense que je vais utiliser ce service fréquemment	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4
2. Je trouve ce service inutilement complexe	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 0

- Pour les questions paires à consonance négative, le score est égal à 5 moins le score donné par le répondant. Si le répondant répond 3, le score est de 2 (5-3).

- Une fois le total calculé, il s'agit de multiplier par 2,5. On obtient ainsi le score SUS compris entre 0 et 100.

Par exemple, pour avoir un score SUS de 100, il faut que le répondant réponde 5 à toutes les questions impaires et 0 à toutes les questions paires.

4. Exemple de restitution



Récompenses



Résultats :

Pour 8/10 des utilisateurs la présentation des récompenses n'est pas claire (« Votre progression ») : la présentation en tableau vertical ne facilite pas la lecture. Le montant à attendre (ici 285€) et le bénéfice (10%) semblent « flotter » dans le tableau.

Conséquence :

Les participants n'ont pas toujours bien compris le principe de la récompense. La lecture de l'écran est difficile.

Recommandation :

Revoir la présentation de la progression des utilisateurs avec une barre de progression plus évidente (par ex. horizontale, fléchée etc.) aboutissant au bénéfice (à droite).

5. Enquête de satisfaction

Une enquête de satisfaction peut être lancée sur le site après un certain temps de mise en ligne. Ci-dessous l'exemple de « Vie publique » :

The screenshot shows a survey page from the website [vie-publique.fr](https://www.vie-publique.fr). The header features the French Republic logo, the text "RÉPUBLIQUE FRANÇAISE", and the "Vie publique" logo with the tagline "Au cœur du débat public". Below the header, the text "Liberté", "Égalité", and "Fraternité" is displayed. The main heading of the survey is "Votre avis nous intéresse !". Below it, two lines of text encourage users to improve the website: "Pour améliorer le site vie-publique.fr, nous avons besoin de votre avis." and "Merci de consacrer quelques minutes à cette enquête.". The survey consists of five numbered sections:

- 1 - À quelle fréquence consultez-vous le site vie-publique.fr ?**

Tous les jours ou presque
 2 à 3 fois par semaine
 1 fois par semaine
 2 à 3 fois par mois
 1 fois par mois
 Moins souvent
 Pour la première fois
- 2. Pour quelle(s) raison(s) consultez-vous le site vie-publique.fr ?**

Pour découvrir les institutions
 Pour m'informer, me documenter sur un sujet d'actualité
 Pour consulter des rapports ou discours publics
 Pour consulter les présentations de livres
 Pour consulter les vidéos, les infographies, les cartes
 Pour mes études (révision, préparation d'un mémoire, d'un concours, d'un exposé...)
 Pour trouver des supports d'enseignement (préparation d'un cours)
 Pour comprendre une politique publique
 Pour suivre les lois en discussion au Parlement
 Autre (précisez)
- 3. Êtes-vous abonné (e) aux réseaux sociaux de Vie-publique.fr ?**

TwitterVP (<https://twitter.com/viepubliquefr/>)
 Facebook VP (<https://www.facebook.com/viepubliquefr/>)
 InstagramVP (<https://www.instagram.com/viepubliquefr/>)
 Aucun
- 4. Êtes-vous abonné (e) aux lettres d'information de Vie-publique.fr ?**

Lettre de Vie-publique.fr
 Lettre de la Bibliothèque des rapports publics
 Lettre de la Documentation française
 Aucun
- 5. En général, vous utilisez le site vie-publique.fr plutôt pour des raisons... ?**

Personnelles
 Professionnelles
 Les deux

At the bottom right of the form, there is a "Suivant →" button.

 **RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE**

 **Vie publique** Au cœur du débat public

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Opinion et appréciation

6. À votre avis, le site vie-publique.fr dans son ensemble est-il plutôt adapté...

À tout public
 À des publics spécifiques

7. Sur une échelle de 0 à 10, quel est votre niveau de satisfaction globale pour le site vie-publique.fr.

0  10

0 signifie que vous n'êtes pas du tout satisfait, 10 signifie que vous êtes très satisfait.

8. Quelle note attribuez-vous à chacun des points suivants ?

La navigation sur le site (facilité à se repérer, à trouver l'information...) 

Le graphisme du site (esthétique, couleurs, visuels...) 

Le contenu du site (richesse, précision, qualité de l'information...)

La rapidité du site (temps de réponse, de chargement des pages...)

0 signifie que vous en êtes « Pas du tout satisfait » et 10 signifie que vous en êtes « Très satisfait »

9. Quelles recommandations feriez-vous au site vie-publique.fr pour s'améliorer ?

10. Recommanderiez-vous le site vie-publique.fr à quelqu'un (ami, famille ou collègue) ?

0  10

0 signifie que vous ne recommanderiez pas du tout, 10 que vous le recommanderiez tout à fait

 Précédent  Suivant 

 <p>RÉPUBLIQUE FRANÇAISE</p> <p><i>Liberté Égalité Fraternité</i></p>	 <p>Vie publique Au cœur du débat public</p>
<p>Qui êtes-vous ?</p> <hr/> <p>11. Vous êtes</p> <p><input type="radio"/> Une femme <input type="radio"/> Un homme</p> <hr/> <p>12. À quelle tranche d'âge appartenez-vous ?</p> <p><input type="radio"/> 15 ans et moins <input type="radio"/> 16-24 ans <input type="radio"/> 25-34 ans <input type="radio"/> 35-49 ans <input type="radio"/> 50-64 ans <input type="radio"/> 65 ans et plus</p> <hr/> <p>13. Quel est votre niveau d'études ?</p> <p><input type="radio"/> Brevet, CAP, BEP <input type="radio"/> BAC, Brevet Professionnel <input type="radio"/> BAC +2 <input type="radio"/> BAC +3 <input type="radio"/> BAC +4 <input type="radio"/> BAC +5 et plus <input type="radio"/> Ne souhaite pas répondre</p> <hr/> <p>14. Dans quelle catégorie socioprofessionnelle ou fonction vous situez-vous ?</p> <p><input type="radio"/> Agriculteur exploitant <input type="radio"/> Artisan, commerçant et assimilé, chef d'entreprise <input type="radio"/> Profession libérale et assimilée <input type="radio"/> Cadre de la fonction publique, profession intellectuelle et artistique supérieure <input type="radio"/> Cadre d'entreprise <input type="radio"/> Profession intermédiaire (technicien, contremaître, agent de maîtrise, professeur des écoles, instituteur, infirmier, éducateur...) <input type="radio"/> Employé <input type="radio"/> Ouvrier <input type="radio"/> Femme, femme au foyer <input type="radio"/> Elève, étudiant <input type="radio"/> Retraité <input type="radio"/> En recherche d'emploi <input type="radio"/> Autre, sans activité professionnelle</p> <hr/> <p>15. Habitez-vous...</p> <p><input type="radio"/> Une commune rurale, c'est-à-dire une ville de moins de 2 000 habitants <input type="radio"/> Une ville de 2 000 à 19 999 habitants <input type="radio"/> Une ville de 20 000 à 99 999 habitants <input type="radio"/> Une ville de plus de 100 000 habitants <input type="radio"/> Ne sait pas</p> <hr/> <p>16. En général, pour naviguer sur internet vous utilisez :</p> <p><input type="radio"/> Un ordinateur <input type="radio"/> Un téléphone mobile <input type="radio"/> Une tablette <input type="radio"/> Plusieurs supports (ordinateur et téléphone...)</p> <hr/> <p>Les informations recueillies sur ce formulaire sont destinées à l'analyse de la satisfaction et l'avis des utilisateurs de Vie publique et seront traitées par la Direction de l'information légale et administrative (DILA) en vue d'améliorer le site. Elles sont conservées pendant 1 an et sont uniquement destinées à la DILA.</p> <p>Conformément au Règlement Général pour la Protection des Données (RGPD), vous disposez d'un droit d'information, d'accès, de rectification et d'opposition aux données qui vous concernent. Vous pouvez également demander la portabilité de vos données ainsi que la limitation de leur traitement. Pour exercer ces droits, veuillez contacter la Direction de l'information légale et administrative (DILA) à l'adresse électronique avis.vp@dila.gouv.fr</p> <p>Les usagers souhaitant obtenir des informations sur les traitements de leurs données personnelles gérés par un Service du Premier ministre, de recours et d'opposition aux données qui vous concernent. Vous pouvez également demander la portabilité de vos données ainsi que la limitation de leur traitement. Pour exercer ces droits, veuillez contacter le délégué à la protection des données (DPD) par courriel à l'adresse suivante : avis.vp@dila.gouv.fr et par courrier à l'adresse suivante :</p> <p>Service du Premier ministre A l'attention du délégué à la protection des données (DPD) 56 rue de Varenne 75700 Paris</p>	
<input type="button" value="← Précédent"/> <input type="button" value="Enregistrer"/>	

Contact : Marie Ramon-Daré / marie.ramon-dare@developpement-durable.gouv.fr