

Grille observation Tests - Séverine

GRILLE D'OBSERVATION - TESTS UTILISATEURS

Application Fepem - Version 3.0 - Janvier 2026

Date	29/01/2026	ID Participant	[X] PE-Assistant de vie [] SPE- _____
Heure debut	18:03	Observateur	Thomas
Système	[] iOS [X] Android	Protocole	[X] Plan A [] Plan B

GRILLE D'OBSERVATION - TESTS UTILISATEURS

1. Observation du parcours PE (Particulier Employeur)
2. Validation des hypothèses (11 hypothèses)
3. Classification des insights
4. Synthèse rapide

1. Observation du parcours PE (Particulier Employeur)

Etape / Sous-étape	Temps	OK/KO	Observations / Verbatims
ETAPE 1 - ONBOARDING + COMPTE			
Ouverture app	14 min	[OK]	
Onboarding (carousel)	Pass	[]	
Saisie email	30 sec	[OK]	Rien à dire, elle l'a fait naturellement.
Choix profil		[OK]	Pas de problème

Creation mot de passe (CRITIQUE)		[KO]	Problème avec le mot de passe : le pop-up indiquant le mot de passe divulgué apparaît trop rapidement. De plus, le mot de passe n'est pas vérifié avant le code de vérification, ce qui nous oblige à recommencer à chaque fois.
Confirmation email		[OK]	Pas de problème
ETAPE 2 - CREATION ANNONCE			
Choix du besoin / Missions / taches	10 min	[OK]	Il y a une confusion entre l'aide à domicile, l'aide ménagère, l'assistance de vie et le rôle de dame de compagnie. Les termes utilisés ne sont pas assez clairs et rendent difficile la compréhension de ce qui est

réellement proposé. À cause de ce flou, l'utilisatrice ne sait pas ce qui est pris en charge par la PCH ni si le ménage relève de l'aide ménagère ou de l'assistance de vie, ni dans quels cas cela est éligible. La différence entre le mode prestataire et l'emploi direct n'est pas comprise non plus : elle pense que le ménage ne passe pas en prestataire mais pourrait être possible en emploi direct. Les intitulés actuels sont jugés trop vagues, « ça veut tout et rien dire » soin et ménage et elle a besoin d'être rassurée par

			<p>rapport au référentiel PCH. L'absence de permis de conduire est aussi un point bloquant si ce n'est pas anticipé. Enfin, les soins et l'accompagnement sont perçus comme importants pour l'estime de soi et la prise en charge globale de la personne, au-delà des seules tâches pratiques.</p>
Lieu d'intervention	1 min	[OK]	Pas de problème elle rempli simple.
Fréquence	1 min	[OK]	Elle n'a pas de prise en charge les dimanches et les jours fériés avec la PCH. Cela est vécu comme une incohérence. « on n'est pas malade les dimanches et les jours fériés »

Date de debut d'intervention	1 min	[OK]	C'est bien
Nombre d'heures	1 min	[OK]	Elle a fait ses calculs, mais a eu des difficultés à saisir le nombre d'heures. Le champ de saisie ne fonctionne pas correctement avec le clavier et oblige à utiliser uniquement les boutons « + » et « - », la saisie plus difficile
Jours et créneaux	10 min	[KO]	Elle ne comprend pas le concept de « flexible » : « Je suis flexible, ça fait quoi ? », « C'est quoi l'idée ? », « Je ne sais pas trop ». Elle cherche sans vraiment comprendre ce qui est attendu. Elle se demande aussi si elle doit renseigner chaque jour : « Ah, il faut que je

			<p>fasse chaque jour ? », jusqu'à dire « Franchement, je ne comprends pas ce que je dois faire ». Nous avons dû l'aider pour la débloquer. Elle est également surprise de pouvoir tout sélectionner dans les créneaux et ne comprend pas pourquoi : « C'est pas normal ». La présentation et le fonctionnement des créneaux ne sont pas clairs, notamment le fait qu'il faille penser à décocher. « Les applications pour les personnes âgées, c'est compliqué ».</p>
Selection situations	10 min	[KO]	<p>Elle ne comprend pas la différence entre handicap et</p>

			dépendance. La présence d'une troisième case « situation de dépendance » créée de l'hésitation : elle ne sait pas laquelle choisir et se demande pourquoi ces notions sont séparées. Elle ne comprend pas l'intérêt de distinguer handicap et dépendance. Le terme « permanence » est également ambigu et peut être interprété comme incluant la nuit.
Description	5 min	[KO]	Elle ne comprend pas immédiatement ce qui est attendu dans la description. Elle hésite entre une annonce générale et des besoins spécifiques, et pense que c'est

un mélange des deux. Elle ne comprend pas qu'elle peut passer cette étape et se dit que les besoins spécifiques ont déjà été renseignés avec les créneaux. Elle se demande aussi si elle doit indiquer son véhicule à cet endroit. Elle a du mal à évaluer certaines informations, par exemple si « 500 » représente beaucoup ou non. Dans sa description, elle écrit plusieurs choses : ses heures de maladie, son âge, sa fréquence d'aide et le fait qu'elle puisse prêter son véhicule. Elle exprime le besoin que ce soit clairement indiqué qu'il

			s'agit de l'annonce à rédiger et suggère d'indiquer ce qui est déjà pris en charge, les modes d'aide existants ou encore l'aide de la famille.
Publication annonce	1 min	[OK]	Pas de problème
Completer mon annonce	2 min	[OK]	Elle se demande pourquoi certaines informations n'ont pas été remplies avant quand on faisait l'annonce. Elle ne voit pas tout de suite que c'est bien le descriptif de l'annonce qui peut être modifié. Elle est également confuse sur certaines sections, par exemple « logement » : elle se demande si cela signifie

			<p>qu'on offre un logement. Elle remplit les informations du logement car elle trouve que c'est intéressant finalement. Elle a réussi à retourner sur l'annonce via la page d'accueil. Elle reste confuse sur la différence entre « suggestions » et « candidats » : elle comprend que les suggestions sont des profils proposés par l'application, et que les candidats sont ceux qui postulent. Elle signale qu'il n'est pas clair comment prendre contact avec les profils.</p>
ETAPE 3 -			
ANALYSE PAGE			
Navigation profils	2 min	[OK]	“Confirmer c'est quoi ? C'est

(Suggestions)			qu'elle a été validé ?" "C'est brut ou net le salaire ?"
Navigation profils (Candidats)	10 min	[KO]	<p>"A je peux envoyer mon annonce donc dans les suggestions j'envoie mon annonce." "Il y a le numéro de téléphone, comment je le débloque?"</p> <p>"Finalement on me propose d'envoyer mon annonce mais on me dit merci pour l'intérêt porté à mon égard."</p> <p>"Elle passe la photo. Elle comprend qu'elle rentre dans une conversation."</p> <p>"J'ai pas compris les suggestions avec le message à envoyer." "Elle est passée dans mes candidats vu que je lui ai envoyé mon</p>

			annonce." "Suggestions profils qui sont en fonction de mon annonce." "Prise de contact, elle pense que c'est les candidats." "Le message envoyé, ce n'est pas le bon."
Ecran devenir adherent		[]	
ETAPE 4 - PRISE DE CONTACT			
Consultation fiche candidat		[]	
Envoi message / appel		[]	
Ecran confirmation envoi		[]	
TEMPS TOTAL	68 min		
PE			

2. Validation des hypotheses (11 hypotheses)

#	Hypothese	Segment	Résultat	Preuves / Observations

H1	Onboarding clair	PE + SPE	[]V []P []I	
H2	Parcours rapide (PE)	PE	[]V []P []I	
H3	Parcours rapide (SPE)	SPE	[]V []P []I	
H4	Prise de contact fluide	PE + SPE	[]V []P []I	
H5	Infos profil justifiees	SPE	[]V []P []I	
H6	Suggestions/ candidatures claire	PE	[]V []P []I	
H7	Obligatoire/plus tard compris	SPE	[]V []P []I	
H8	Confiance annonce (SPE)	SPE	[]V []P []I	
H9	Confiance profil candidat	PE	[]V []P []I	
H10	Conformite annonce	PE	[]V []P []I	
H11	Criteres suffisants	PE + SPE	[]V []P []I	

Legende : V = Validee | P = Partielle | I = Invalidee

3. Classification des insights

BUGS / PROBLEMES TECHNIQUES	QUICK WINS (facile à corriger)
1.	1.
2.	2.
3.	3.
PROBLEMES UX (nécessite réflexion)	AHA MOMENTS / POSITIF
1.	1.
2.	2.
3.	3.

4. Synthèse rapide

Mot résumé	
Friction majeure	
Baguette magique	
Verbatim clé	" "
Score global (1-5)	[] 1 [] 2 [] 3 [] 4 [] 5
Heure fin	____ : ____