

Les tests de facilité d'emploi au gouvernement :

- L'importance des tests de facilité d'emploi
- Les types de tests de facilité d'emploi
- Les étapes à suivre pour réussir les tests
- Les principales considérations



Source : bunnyfoot.com

1. Introduction

Le test de facilité d'emploi est une méthode de recherche utilisée pour évaluer l'efficacité d'un produit auprès d'utilisateurs réels¹. Il s'agit d'un élément clé du processus de conception centrée sur l'utilisateur (CCU). La CCU est un processus de conception où les concepteurs cherchent à acquérir une compréhension approfondie de l'utilisateur final et de ses besoins à chaque étape de la conception et du développement d'un produit².

Un test de facilité d'emploi typique consiste à observer les utilisateurs au fur et à mesure qu'ils tentent d'accomplir des tâches. Les observateurs observent attentivement les utilisateurs, écoutent et prennent des notes³.

L'objectif du test de facilité d'emploi est de cerner « tout problème de facilité d'emploi, de recueillir des données qualitatives et quantitatives et de déterminer la satisfaction de l'utilisateur à l'égard du produit⁴ ». Le test de facilité d'emploi est souvent réalisé à plusieurs reprises, depuis la phase de développement précoce d'un produit jusqu'à sa mise en marché.

Les organisations gouvernementales du Canada effectuent de plus en plus des tests de facilité d'emploi pour déterminer :

- la facilité avec laquelle les clients peuvent utiliser des produits et des services;
- dans quelle mesure les produits et services sont intuitifs;
- dans quelle mesure les produits sont adaptables pour répondre aux besoins des utilisateurs.

1, 4. [Usability testing in design — why is it important?](#) (en anglais)

2. [User-Centered Design Basics](#) (en anglais)

3, 5. [A beginner's guide to user & usability testing](#) (en anglais)

6. [What is usability testing?](#) (en anglais)

Pourquoi ce rapport est-il important?

- L'investissement dans les tests de facilité d'emploi réduit considérablement la probabilité de mettre au point un produit inefficace qui ne répond pas aux besoins de l'utilisateur final. En fin de compte, ce type d'essai permet d'économiser du temps, de l'argent et d'accroître le rendement de l'investissement.⁵
- Le test de facilité d'emploi augmente le niveau de satisfaction des clients à l'égard des produits et des services en permettant au gouvernement de recueillir des réactions et des commentaires utiles des utilisateurs. Cela donne au gouvernement l'occasion de cerner rapidement les problèmes de facilité d'emploi et de remplacer ce qui ne fonctionne pas.⁶
- La pandémie de la COVID-19, « la pandémie », a mis en évidence la valeur des tests de facilité d'emploi. Partout au Canada, les administrations introduisent de nouveaux produits et services pour répondre aux besoins des clients pendant la pandémie. Les tests de facilité d'emploi (effectués à distance) permettent de veiller à ce que les clients soient en mesure d'utiliser ces nouveaux outils avec succès et en toute simplicité.

Que contient ce rapport exécutif?

Le présent rapport traite des thèmes suivants :

- Introduction et l'importance des tests de facilité d'emploi
- Les types de tests de facilité d'emploi
- Les étapes à suivre pour réussir les tests
- Principales considérations

2. Les types de tests de facilité d'emploi

La principale différence entre les tests de facilité d'emploi et les tests traditionnels (tests de bogues ou d'acceptation) est que les tests de facilité d'emploi ont lieu avec les utilisateurs réels ou le groupe cible d'un produit. Les tests traditionnels sont généralement réalisés par un développeur, un concepteur ou un gestionnaire de projet. Les tests de facilité d'emploi permettent d'éliminer tout préjugé en recueillant directement des commentaires auprès de l'utilisateur final.

Il existe plusieurs types différents tests de facilité d'emploi. Toutefois, les types les plus courants sont les suivants :

Tests de facilité d'emploi Corridor/Guerilla⁸

- Essai de facilité d'emploi réalisé avec des utilisateurs aléatoires dans n'importe quel contexte (p. ex., dans un café ou un corridor).
- Une méthode relativement rapide et informelle pour tester des idées. Elle permet aux concepteurs de recueillir des commentaires de haut niveau et de découvrir des problèmes possibles liés à l'expérience utilisateur.

Tests de facilité d'emploi avec modérateur en personne⁹

- Le test de facilité d'emploi exige la participation active d'un modérateur (une personne réelle qui facilite le test). Le modérateur travaille directement avec les participants au test et fournit des conseils tout au long du processus d'essai.
- Cette technique peut être faite en personne (en laboratoire ou en milieu de travail) ou à distance (par vidéoconférence et exige que les participants aux tests partagent leurs écrans).

À distance – tests de facilité d'emploi sans modérateur¹⁰

- Le test de facilité d'emploi est effectué par les participants au test dans leur propre environnement sans la présence d'un modérateur.
- Cette technique est habituellement utilisée pour tester des parties spécifiques d'un produit (scénarios d'interaction spécifiques), plutôt que de fournir un examen global de l'expérience utilisateur.

Qualités d'un produit utilisable

Selon Jakob Nielsen, dans *Usability Engineering*, il y a cinq qualités d'un produit utilisable¹¹ :

Efficace :

L'exhaustivité et l'exactitude avec lesquelles les utilisateurs atteignent leurs objectifs.

Efficient :

La vitesse (avec précision) avec laquelle ce travail peut être fait.

Stimulant :

La facilité d'emploi, le caractère agréable ou intéressant de l'utilisation de l'interface.

Tolérance aux erreurs :

La mesure dans laquelle le produit prévient les erreurs et aide l'utilisateur à reprendre son activité en cas d'erreurs.

Facile à apprendre

La mesure dans laquelle le produit appuie à la fois l'orientation initiale et l'apprentissage approfondi.

7. [What is usability testing?](#) (en anglais)

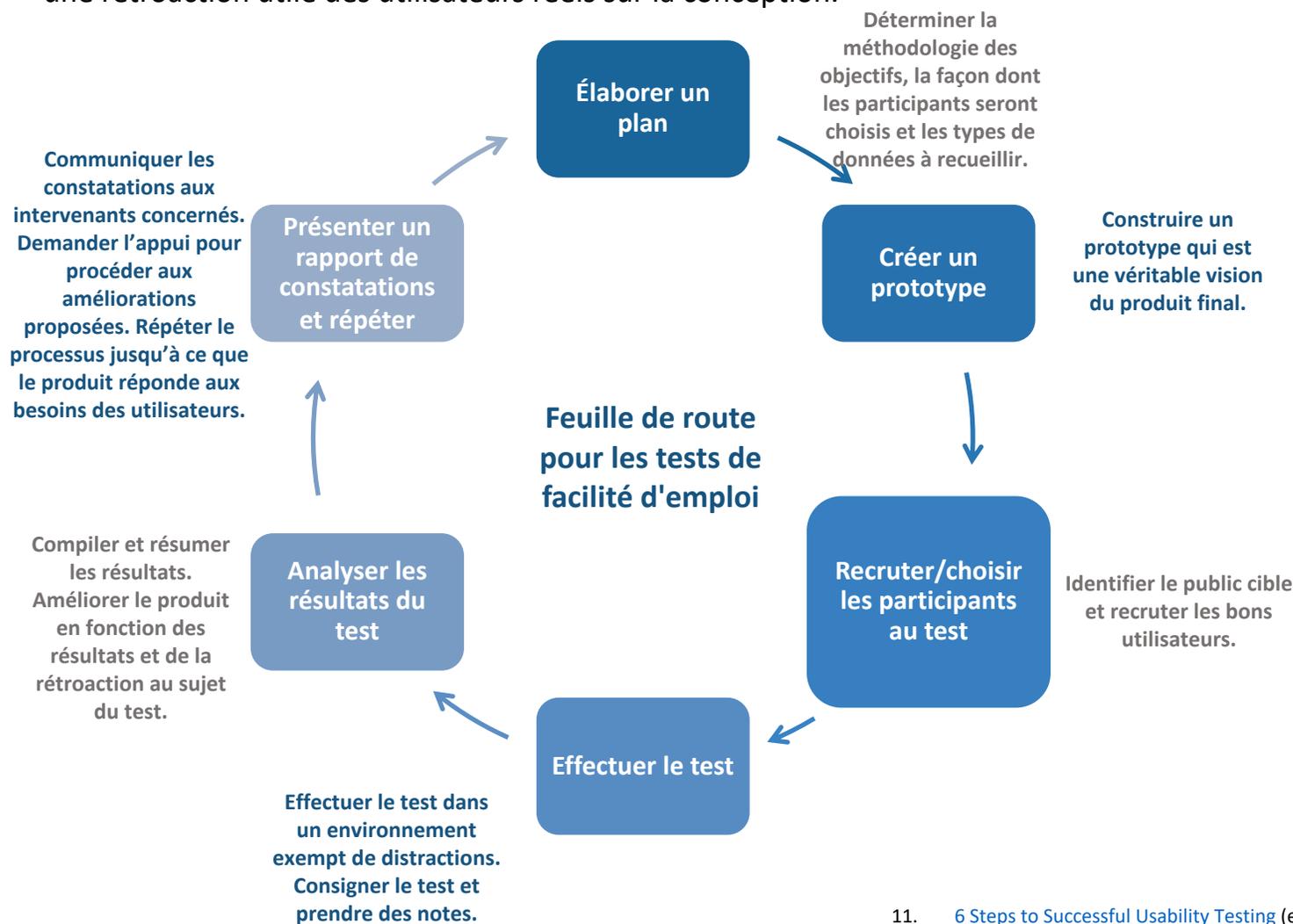
8. [Usability testing in design — why is it important?](#) (en anglais)

9, 10. [Usability Testing: Moderated vs Unmoderated](#) (en anglais)

11. [Dimensions of Usability: Defining the Conversation, Driving the Process](#) (en anglais)

3. Les étapes à suivre pour réussir les tests de facilité d'emploi

Les tests de facilité d'emploi sont une méthode de recherche efficace visant à veiller à ce que les produits gouvernementaux fonctionnent et puissent être facilement utilisés par les clients. Voici six étapes pour réussir les tests de facilité d'emploi dont l'objectif est d'obtenir une rétroaction utile des utilisateurs réels sur la conception.¹¹



Tests de facilité d'emploi dans les administrations canadiennes

Nota – La liste ci-dessous n'est pas une liste exhaustive des tests de facilité d'emploi effectués partout au Canada. La liste suivante n'est qu'un échantillon des renseignements publiés par l'entremise des sites Web des administrations publiques.



11. [6 Steps to Successful Usability Testing](#) (en anglais)

4. Principales considérations pour les tests de facilité d'emploi dans le secteur public

Les organisations gouvernementales du Canada effectuent de plus en plus des tests de facilité d'emploi afin de veiller à ce que leurs produits et services répondent aux besoins des clients. Cependant, il y a un certain nombre de facteurs que les organisations doivent prendre en considération avant d'effectuer un test de facilité d'emploi. Certains principaux facteurs à prendre en considération sont soulignés ci-dessous.



Le coût d'un test

Le test de facilité d'emploi peut être coûteux (surtout pour les petites administrations). Les organisations doivent tenir compte des coûts associés à la réalisation du test, comme le recrutement des participants, l'équipement qui sera utilisé et le temps du personnel.¹²



Le coût de l'inaction

Exemples des conséquences négatives associées au fait de ne pas effectuer un test de facilité d'emploi¹³ :

- mauvaise expérience utilisateur;
- diminution du niveau de satisfaction des clients à l'égard des programmes et services gouvernementaux;
- réduction de la confiance des clients et de la confiance envers le gouvernement.



Résultats du test

La plupart des tests de facilité d'emploi recrutent un nombre limité de participants. Par conséquent, les résultats pourraient ne pas être représentatifs de l'ensemble de la population cible.¹⁴



Valeur ajoutée

Les tests de facilité d'emploi permettent au gouvernement de vérifier l'hypothèse ou l'efficacité d'un produit en particulier. Si les résultats d'un test confirment que le produit va dans la bonne direction, le gouvernement a toujours accès à des renseignements précieux sur les offres du produit et sur le point de vue des utilisateurs.¹⁵



Le test de facilité d'emploi est une compétence professionnelle

Il est important de reconnaître que la conception et l'exécution d'un test de facilité d'emploi sont une véritable compétence.¹⁶ Il y a des personnes et des organisations qui se spécialisent dans les tests de facilité d'emploi et qui possèdent des compétences et une technologie parfaitement adaptées à l'objectif.

Quelques ressources pour appuyer vos efforts concernant les tests de facilité d'emploi :

- [Usability Testing Toolkit](#) (en anglais)
- [Usability Testing 101](#) (en anglais)
- [Creating a User-Centered Approach in Government](#) (en anglais)

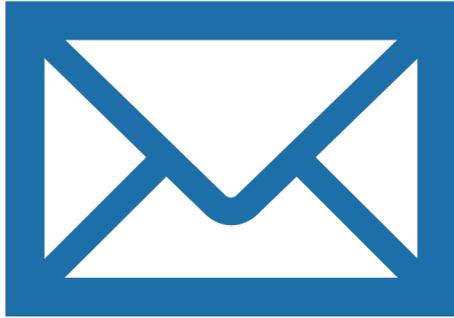
12. [Advantages of Usability Testing and Some Drawbacks You Should Know](#) (en anglais)

13. [What's the Cost of Not Usability Testing?](#) (en anglais)

12. [An evaluation toolkit for e-library developments](#) (en anglais)

13. [The Value of Usability Testing](#) (en anglais)

14. [Customer Feedback Best Practices: Usability Testing](#) (en anglais)



Lectures complémentaires

- [How Usability Testing Can Inform Your Municipal Website Design](#) (en anglais)
- [Building a Foundation for Citizen-Centric Government Design](#) (en anglais)
- [Driving innovation in government](#) (en anglais)
- [Data use in government: Where we're going next](#) (en anglais)
- [What does readability really mean?](#) (en anglais)

Autres articles digne de mention :

[IT modernization and cybersecurity are nearly one and the same now. What comes next?](#) (en anglais)

[Leveraging the TMF to improve customer experience](#) (en anglais)

[The hidden cost of poor content](#) (en anglais)

[AI's role in transforming government call centers](#) (en anglais)

Ressources de recherche

Accédez aux Ressources de recherche de Citoyens en tête :
[Ressources de recherche.](#)

Entrées récentes dans les ressources de recherche : [Signature électronique au gouvernement - Rapport exécutif du Conseil mixte de mai 2021](#)

Thèmes du rapport : Avantages des solutions de signature électronique, types et applications du secteur public, principaux facteurs à considérer et des leçons apprises un an après le début de la pandémie.



Tendances dans le Bulletin quotidien



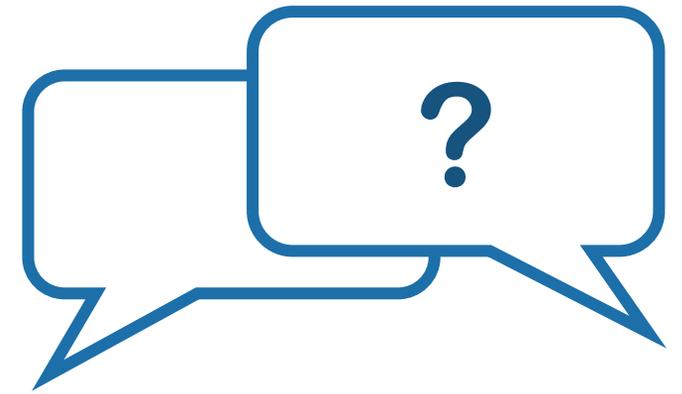
Selon le [dernier rapport de KPMG \(en anglais\)](#), la technologie numérique, les plateformes d'informatique en nuage la collaboration avec d'autres gouvernements et les nouveaux partenariats avec l'industrie appuyés par des fonctionnaires hautement qualifiés transformeront le fonctionnement des gouvernements dans l'intérêt public du 21^e siècle. Le rapport de KPMG portait sur l'Australie, le Canada, l'Allemagne, l'Inde, l'Arabie saoudite, le Royaume-Uni et les États-Unis.



L'écllosion inattendue de la pandémie et le changement l'espace de travail ont conduit à une augmentation rapide des cyberattaques à l'échelle mondiale. Le Canada, les États-Unis et l'Australie figurent parmi les [principaux pays qui ont les meilleurs budgets pour la cybersécurité](#) (en anglais) dans le monde. De 2017 à 2021, les dépenses mondiales en produits et services de cybersécurité dépasseraient collectivement 1 000 milliards de dollars.



La pandémie a catalysé [la transformation numérique dans le secteur public](#) (en anglais). Le secteur public a adopté le nuage comme un moyen de créer rapidement et en toute sécurité des services novateurs. Selon [NextGov](#) (en anglais) l'attention s'est maintenant portée sur les efforts du gouvernement pour fournir un accès rapide et sûr à ces services, pour les citoyens et entre les entités aux niveaux national et local.



Nous serions ravis d'entendre votre avis!

Connaissez-vous quelqu'un qui souhaiterait recevoir le rapport exécutif des conseils mixtes? Veuillez lui envoyer une copie de ce rapport. Si vous n'êtes pas abonné, abonnez-vous maintenant et recevez une copie du [Rapport exécutif](#). Faites-nous part de vos questions à l'adresse : info@iccs-isac.org.

Suivez-nous :

