TP 1 : Analyser l'expérience utilisateur d'une application existante

Durée	Niveau	Outils	Livrable
5 heures (10 parties), en binôme	Débutant, après le chapitre « Introduction à l'expérience utilisateur (UX) »	Un navigateur (ordinateur et téléphone), un tableur, un outil de dessin (Figma, Excalidraw ou papier), un chronomètre	Un **dossier d'analyse** (rapport d'audit de 8 à 12 pages) et une présentation de 5 minutes

1. Objectifs

- Décrire une application avec le regard d'un designer UX : son **but**, ses **utilisateurs**, son **contexte** et ses **parcours**
- Construire des **personas** et une **carte du parcours utilisateur** pour se mettre à la place des utilisateurs
- Mener une **évaluation heuristique** avec les 10 heuristiques de Nielsen et noter la **gravité** des problèmes
- Organiser un **test utilisateur** court, mesurer la réussite, le temps et les erreurs, et calculer un score **SUS**
- Distinguer ce qui relève de l'**UI** (l'interface) et de l'**UX** (l'expérience vécue)
- **Prioriser** les problèmes et rédiger des **recommandations** argumentées, illustrées par des maquettes avant / après

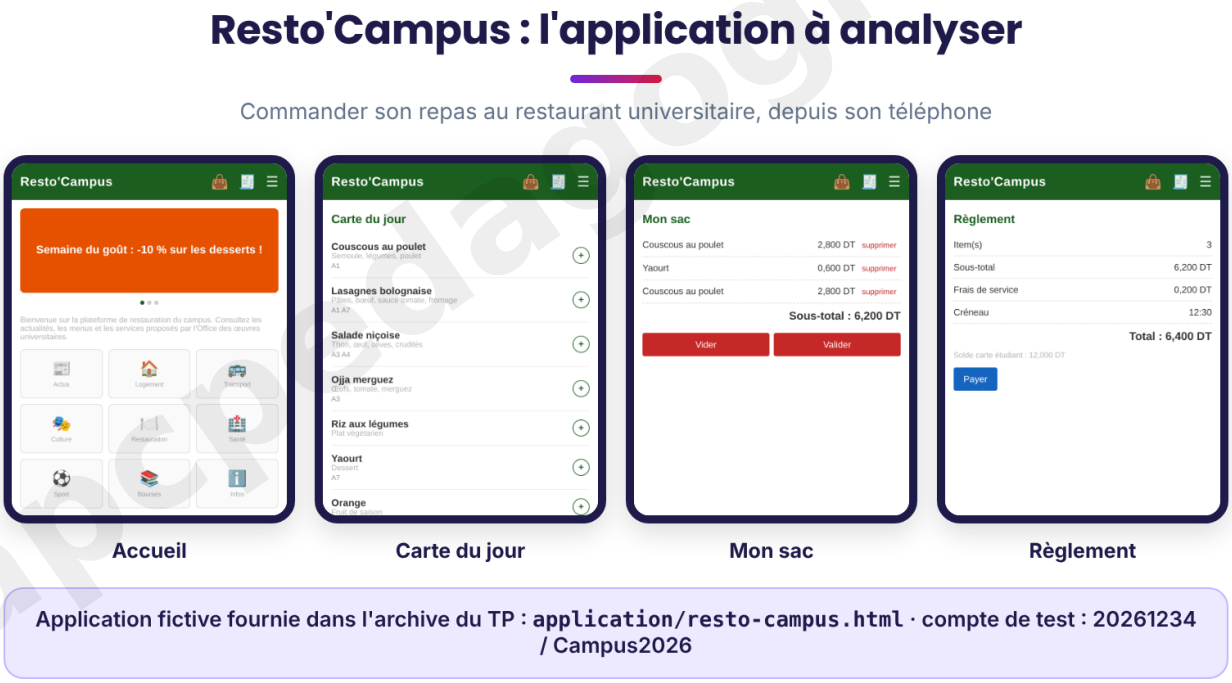
1. Prérequis

- Avoir suivi les leçons du chapitre « Introduction à l'expérience utilisateur (UX) » : Définition de l'UX, UX et UI : quelles différences ?, Les enjeux du design d'expérience utilisateur, Les domaines d'utilisation de l'UX.
- Aucune compétence en programmation n'est nécessaire : on **observe** et on **analyse**, on ne code pas.

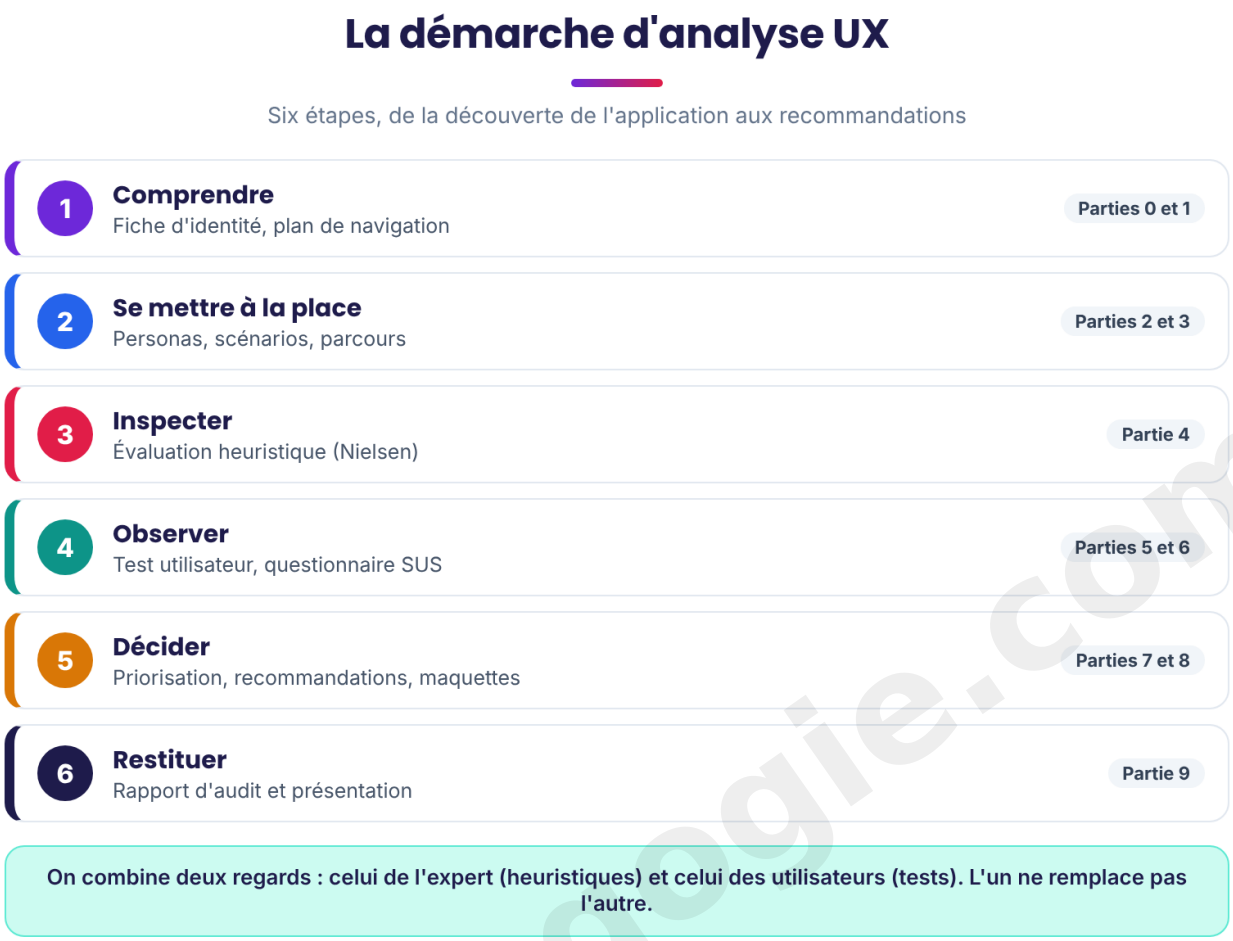
1. Présentation du projet

apcpedagogie.com

- Le restaurant universitaire du campus a mis en ligne **Resto'Campus**, une application web pour téléphone qui permet aux étudiants de :
  - consulter la **carte du jour** ;
  - composer leur repas dans un **panier** (appelé « sac ») ;
  - choisir un **créneau de retrait** entre 11h00 et 14h45 ;
  - **payer** avec le solde de leur carte étudiant ;
  - retrouver leurs commandes dans un **historique**.
- Depuis sa mise en service, les réclamations se multiplient : commandes en double, plateaux non retirés, files d'attente au comptoir. Avant de financer une refonte, la direction vous confie, en tant que **consultants UX**, un **audit de l'expérience utilisateur** : que se passe-t-il vraiment pour les étudiants, et que faut-il corriger en premier ?
- L'application est fournie dans l'archive du TP (`application/resto-campus.html`) : ouvrez-la dans un navigateur, de préférence sur un téléphone ou avec l'affichage mobile des outils de développement (F12, puis l'icône téléphone). Compte de test : numéro étudiant `20261234`, mot de passe `Campus2026`.



- Resto'Campus est une application **fictive**, créée pour ce TP : ses défauts sont volontaires et réalistes. Vous ne modifierez pas son code : votre travail est de les trouver, de les expliquer et de proposer des solutions.



1. Organisation du TP

- Le TP est découpé en **dix parties**. Chacune indique sa durée, les notions mobilisées, les consignes, une aide, un **point de contrôle** et des **questions**.
- Chaque partie ajoute une pièce à votre **dossier d'analyse** (un document texte ou une présentation partagée). Le classeur `modeles/grille-analyse-ux.xlsx` fourni dans l'archive contient les tableaux à remplir : problèmes, résultats du test et calcul du score SUS.
- Trois règles s'appliquent à tout le TP : **un constat est un fait** observable, pas une opinion ; **chaque problème a une preuve** (capture, observation, mesure) ; **chaque recommandation est précise** et vérifiable.

apcpedagogie.com

Déroulement du TP sur 5 heures

Dix parties, chacune avec sa durée indicative



Travail en binôme · chaque partie produit une pièce du dossier d'analyse · questions à traiter au fil de l'eau

Les notions du chapitre dans le TP

Chaque leçon du chapitre 1 est réinvestie

Leçon	Réinvestie dans
Définition de l'UX	Parties 0, 2, 3, 5
UX et UI : quelles différences ?	Parties 4, 8
Les enjeux du design d'expérience utilisateur	Parties 6, 7, 9
Les domaines d'utilisation de l'UX	Parties 0, 2

UX
Ce que l'étudiant ressent et réussit à faire : rapidité, confiance, absence d'erreur.

UI
Ce qu'il voit et touche : couleurs, boutons, textes, icônes, espacements.

Enjeux
Erreurs de paiement, temps perdu, abandon, risque pour la santé (allergènes).

1. Partie 0 : préparer l'analyse

15 min

apcpedagogie.com

Notions mobilisées : Définition de l'UX · Les domaines d'utilisation de l'UX

- Avant de juger une application, il faut comprendre **à quoi elle sert** et **pour qui**. Ouvrez Resto'Campus sans rien chercher à accomplir, deux minutes, puis remplissez la **fiche d'identité** :

Modèle : la fiche d'identité de l'application

Partie 0 · à remplir avant de commencer l'analyse

Nom et éditeur

Objectif principal du service

Utilisateurs cibles

Contexte d'utilisation (où, quand, sur quel appareil)

Tâches principales (3 à 5)

Plateforme et format

Ce qu'on attend d'une bonne UX ici

Premières impressions (3 mots)

apcpedagogie.com

Aide

- Les tâches principales se formulent avec un verbe, du point de vue de l'utilisateur : « commander un repas », pas « le module de commande ».
- Le contexte d'utilisation compte autant que l'écran : un étudiant pressé, debout, d'une main, avec un réseau parfois lent, n'a pas les mêmes besoins qu'un utilisateur assis devant un ordinateur.

Point de contrôle

- La fiche est remplie, avec au moins trois tâches principales.
- Vous savez dans quel domaine d'utilisation de l'UX se place cette application (service public, restauration, paiement...).

Questions (à traiter dans le dossier d'analyse)

1. Notez vos trois premières impressions. Lesquelles concernent l'**UI** (ce qu'on voit) et lesquelles l'**UX** (ce qu'on vit) ?
2. Qui sont les **parties prenantes** de cette application, en plus des étudiants ? Quel est l'enjeu pour chacune ?

Dans le dossier : la fiche d'identité et les réponses aux questions.

1. Partie 1 : explorer l'application

25 min

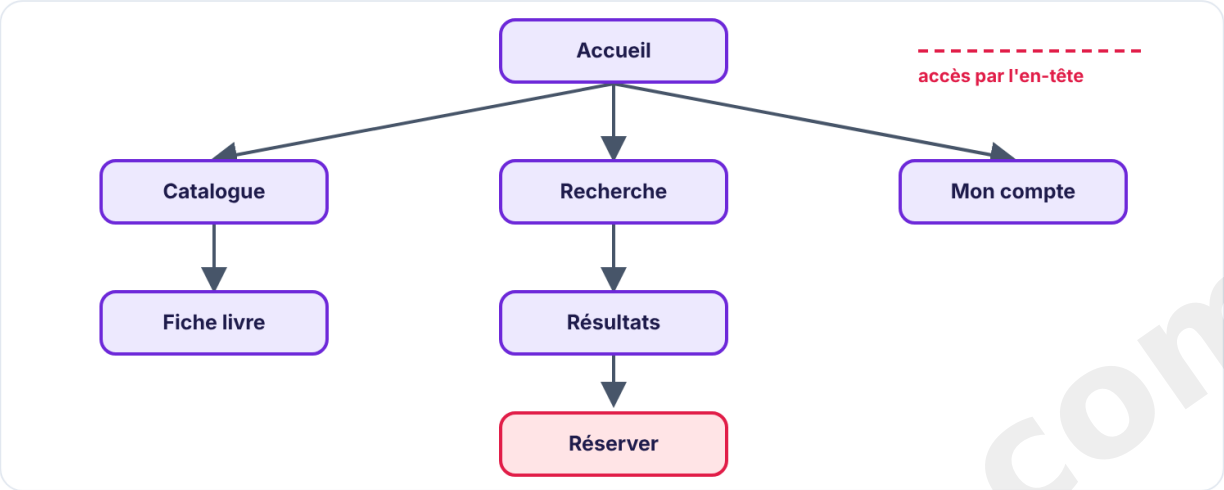
Notions mobilisées : UX et UI : quelles différences ?

- Parcourez **tous** les écrans de l'application : tuiles de l'accueil, icônes de l'en-tête, menu ☰, et le parcours complet d'une commande jusqu'à la confirmation.
- Faites l'**inventaire des écrans** (une capture et le titre de chacun), puis dessinez le **plan de navigation** : comment passe-t-on d'un écran à l'autre ?

apcpedagogie.com

Comment dessiner un plan de navigation

Exemple sur une autre application (une bibliothèque en ligne)



Une boîte = un écran
Nommez-le avec le titre réellement affiché.

Une flèche = un lien
Pointillés pour les accès permanents (en-tête, menu).

En couleur : la tâche
Surlignez le chemin de la tâche principale.

◫ Aide

- Capture d'écran sur ordinateur : `Win` + `Maj` + `S` (Windows) ou `Cmd` + `Maj` + `4` (macOS). Nommez chaque fichier avec le titre de l'écran.
- Notez le **nombre de clics** nécessaires pour aller de l'accueil à la confirmation d'une commande : c'est une première mesure de la complexité d'un parcours.

⚠ **Piège :** ne passez pas une commande « pour voir » sans noter ce qui se passe : la première fois est la seule où vous découvrez l'application avec un regard neuf, comme un vrai utilisateur. Notez vos hésitations au moment où elles arrivent.

▯ Point de contrôle

- L'inventaire contient au moins 9 écrans, dont l'écran d'erreur de connexion.
- Le plan de navigation montre la tâche principale en couleur et les accès permanents de l'en-tête.

apcpedagogie.com

Questions (à traiter dans le dossier d'analyse)

1. Combien de clics faut-il, au minimum, pour commander un repas en partant de l'accueil sans être connecté ?
2. Comment s'appelle le panier sur chaque écran où il apparaît ? Qu'en concluez-vous ?
3. Que se passe-t-il si vous touchez « Payer » deux fois de suite ? Vérifiez dans l'historique.

Dans le dossier : l'inventaire des écrans, le plan de navigation et les réponses.

1. Partie 2 : personas et scénarios

30 min

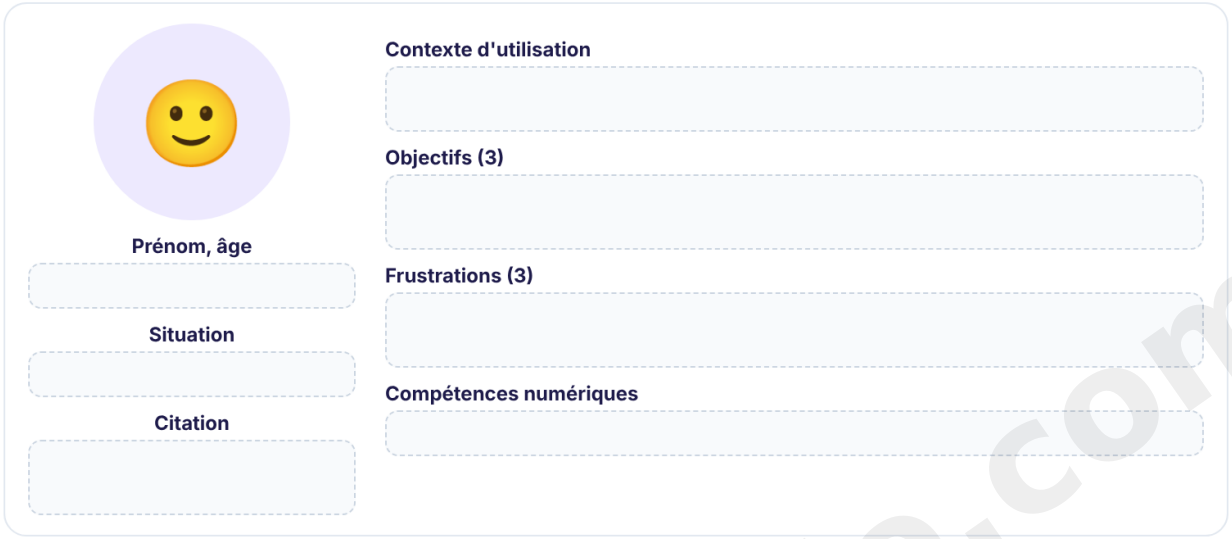
Notions mobilisées : Définition de l'UX · Les domaines d'utilisation de l'UX

- Un **persona** est un utilisateur fictif mais réaliste, qui représente un groupe d'utilisateurs réels. Il permet de juger l'application **avec ses yeux**, et non avec les vôtres.
- Interrogez 2 ou 3 camarades sur leurs habitudes au restaurant universitaire (5 minutes chacun : quand, comment, ce qui les agace), puis créez **deux personas** différents.
- Pour chacun, écrivez un **scénario** : une petite histoire de quelques lignes qui raconte une situation où il utilise Resto'Campus.

apcpedagogie.com

Modèle : la fiche persona

Partie 2 · un personnage fictif, construit à partir de faits observés



Un persona n'est pas un stéréotype : chaque trait doit être utile à l'analyse.

Aide

- Choisissez deux personas dont les besoins **diffèrent** : par exemple un étudiant très pressé et un étudiant qui doit éviter un aliment (allergie, régime).
- Exemple de début de scénario : « Lundi, 12h05. Yasmine sort de son TD et n'a que 45 minutes avant son prochain cours. Debout dans le couloir, elle ouvre Resto'Campus... »

Point de contrôle

- Deux personas complets, chacun avec un contexte, trois objectifs, trois frustrations et une citation.
- Deux scénarios réalistes, qui utilisent la tâche principale.

Questions (à traiter dans le dossier d'analyse)

1. Pour chaque persona, quel est l'écran de Resto'Campus le plus **risqué** ? Pourquoi ?
2. Pourquoi ne faut-il pas créer un persona qui vous ressemble trait pour trait ?

apcpedagogie.com

□□ **Dans le dossier :** les deux personas et leurs scénarios.

1. Partie 3 : la carte du parcours utilisateur

□ **40 min**

Notions mobilisées : Définition de l'UX · Les enjeux du design d'expérience utilisateur

- Choisissez un persona et sa tâche principale : **commander un repas**. Réalisez la tâche **en vous mettant à sa place**, puis construisez la **carte du parcours** (*customer journey map*) :
  - en colonnes, les **étapes** de la tâche (6 à 8) ;
  - en lignes, ce que le persona **fait**, ce qu'il **pense**, ce qu'il **ressent** (de □□ à □□), les **irritants** et les **opportunités** d'amélioration.

Modèle : la carte du parcours utilisateur

Partie 3 · une ligne par aspect, une colonne par étape de la tâche

	Étape 1	Étape 2	Étape 3	Étape 4	Étape 5	Étape 6
Actions						
Pensées						
Émotion	😀 😐 😟	😀 😐 😟	😀 😐 😟	😀 😐 😟	😀 😐 😟	😀 😐 😟
Irritants						
Opportunités						

Reliez les émotions par une courbe : les creux montrent où l'expérience se dégrade.

□□ **Aide**

apcpedagogie.com

- Les pensées s'écrivent entre guillemets, à la première personne : « Est-ce que c'est ajouté ? ».
- Tracez la **courbe des émotions** d'une étape à l'autre : les points les plus bas désignent les moments à corriger en priorité.

Point de contrôle

- La carte couvre tout le parcours, de l'ouverture de l'application jusqu'au retrait du repas.
- Au moins cinq irritants sont relevés, chacun relié à un écran précis.

Questions (à traiter dans le dossier d'analyse)

1. À quelle étape l'émotion est-elle la plus basse ? Est-ce un problème d'UI, d'UX, ou les deux ?
2. Quel irritant pourrait avoir des conséquences **financières** pour l'étudiant ? Et lequel des conséquences pour sa **santé** ?

Dans le dossier : la carte du parcours, avec sa courbe des émotions.

1. Partie 4 : l'évaluation heuristique

55 min

Notions mobilisées : UX et UI : quelles différences ? · Les enjeux du design d'expérience utilisateur

- Une **évaluation heuristique** est une inspection de l'interface par un expert, à l'aide d'une liste de principes reconnus. Vous utiliserez les **10 heuristiques de Jakob Nielsen** :

apcpedagogie.com

Les 10 heuristiques de Jakob Nielsen

Dix principes généraux pour inspecter une interface

H1 Visibilité de l'état du système
L'application informe toujours l'utilisateur de ce qui se passe, par un retour rapide.

H2 Correspondance avec le monde réel
Elle parle la langue de l'utilisateur, pas celle des développeurs.

H3 Contrôle et liberté de l'utilisateur
On peut annuler, revenir en arrière, sortir d'une erreur.

H4 Cohérence et standards
Mêmes mots, mêmes couleurs, mêmes gestes pour les mêmes choses.

H5 Prévention des erreurs
Mieux vaut empêcher l'erreur que bien l'expliquer.

H6 Reconnaissance plutôt que rappel
L'information utile est visible : l'utilisateur n'a rien à mémoriser.

H7 Flexibilité et efficacité
Des raccourcis pour les habitués, sans gêner les débutants.

H8 Esthétique et design minimaliste
Chaque élément affiché est utile ; le reste dilue l'essentiel.

H9 Aide à la récupération des erreurs
Les messages d'erreur disent le problème et la solution, en clair.

H10 Aide et documentation
Une aide facile à trouver, centrée sur les tâches.

- **Chaque membre du binôme** inspecte d'abord l'application seul (25 minutes), écran par écran, en relevant tous les problèmes. Mettez ensuite vos listes en commun : supprimez les doublons et discutez des désaccords.
- Pour chaque problème, remplissez une ligne de l'onglet « Problèmes » du classeur : identifiant, écran, heuristique(s), constat, conséquence, gravité et recommandation, et ajoutez une capture.

apcpedagogie.com

L'échelle de gravité

Chaque problème reçoit une note de 0 à 4

0	**Pas un problème**	Désaccord sur le fait que c'en soit un
1	**Cosmétique**	À corriger s'il reste du temps
2	**Mineur**	Correction peu prioritaire
3	**Majeur**	Correction importante, prioritaire
4	**Catastrophe**	À corriger avant toute mise en production

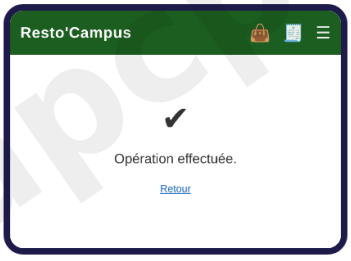
Fréquence
Combien d'utilisateurs le rencontrent ?

Impact
Est-ce facile à surmonter ?

Persistance
Le problème revient-il à chaque fois ?

Exemple : une fiche problème complète

Partie 4 · le format attendu pour chaque problème relevé



Identifiant	P11
Écran	Confirmation
Heuristique	H1 · Visibilité de l'état du système
Constat	« Opération effectuée. » : ni numéro de commande, ni heure, ni montant.
Conséquence	Au comptoir, l'étudiant ne sait pas quoi présenter ; il doit chercher dans l'historique.
Gravité	3 · Majeur
Recommandation	« Commande confirmée », numéro A-413, heure de retrait, montant payé et nouveau solde.

Un constat décrit ce qu'on voit, pas une opinion : « aucun numéro de commande », et non « l'écran est nul ».

apcpedagogie.com

Aide

- Inspectez **chaque écran deux fois** : une première fois pour la vue d'ensemble, une seconde avec la liste des heuristiques sous les yeux.
- Pensez aux états qu'on ne voit pas tout de suite : erreurs de saisie, attente, liste vide, double clic, retour en arrière.
- Pour vérifier la lisibilité d'un texte, mesurez son **contraste** avec un outil en ligne (WebAIM Contrast Checker) : le minimum recommandé est de 4,5:1 pour un texte courant.

⚠ **Piège :** un même problème peut toucher plusieurs heuristiques : notez-les toutes, mais ne comptez le problème **qu'une fois**. Et ne confondez pas gravité et agacement : un défaut qui fait perdre de l'argent est plus grave qu'une couleur qui déplaît.

Point de contrôle

- Au moins **12 problèmes** relevés, répartis sur au moins 7 heuristiques différentes.
- Chaque problème a une capture, une gravité justifiée et une recommandation.
- Au moins un problème de gravité 4 est identifié.

Questions (à traiter dans le dossier d'analyse)

1. Quelle heuristique est la plus souvent violée dans Resto'Campus ? Que révèle-t-elle sur la façon dont l'application a été conçue ?
2. Citez un problème que l'évaluation heuristique risque de **ne pas** faire apparaître, et que seul un test avec des utilisateurs peut révéler.
3. Parmi vos problèmes, lesquels concernent l'accessibilité (personnes malvoyantes, usage d'une main, en plein soleil) ?

Dans le dossier : le tableau des problèmes trié par gravité, avec les captures annotées.

1. Partie 5 : le test utilisateur

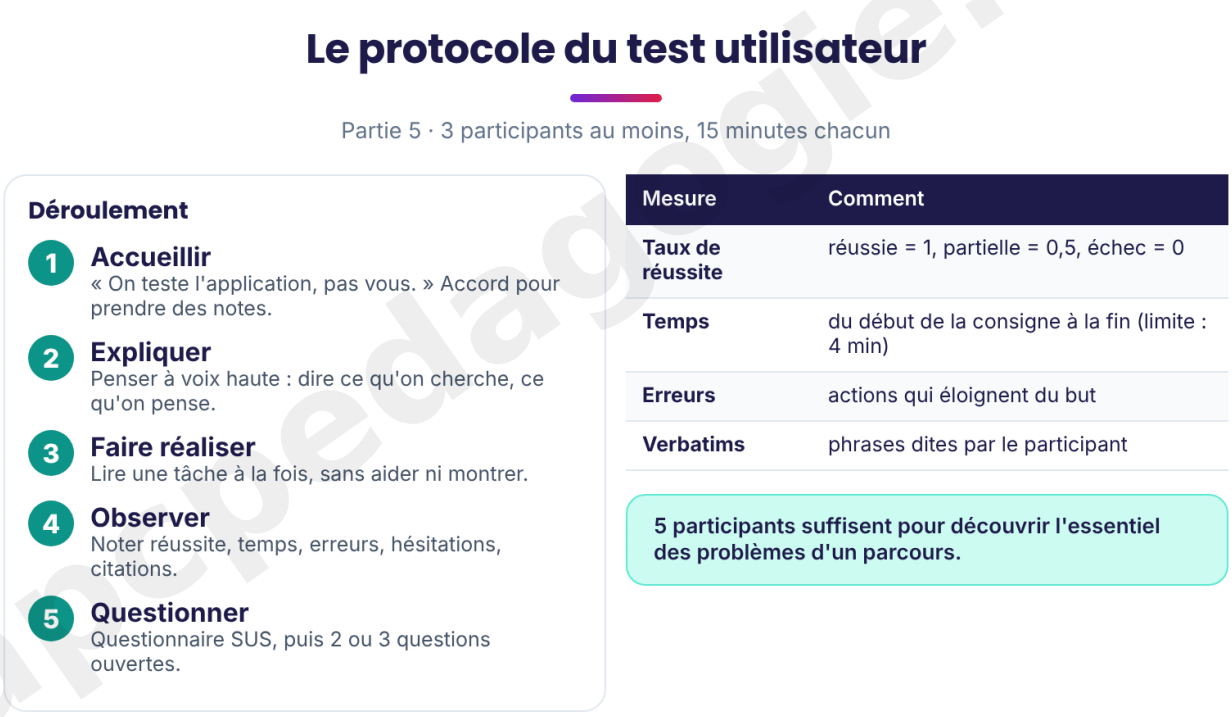
40 min

apcpedagogie.com

Notions mobilisées : Définition de l'UX

- Faites réaliser **cinq tâches** à au moins **trois participants** qui ne connaissent pas l'application (des étudiants d'un autre groupe). L'un de vous anime, l'autre observe et note.

Tâche	Consigne lue au participant
T1	Commander un couscous et un yaourt à retirer à 13h15, en partant de l'accueil (non connecté).
T2	Vérifier si les lasagnes contiennent du lait.
T3	Dans le panier, passer de 1 à 2 couscous.
T4	Retrouver le numéro de la commande que vous venez de passer.
T5	Annuler cette commande.



Aide

- Demandez au participant de **penser à voix haute**. Quand il se tait, relancez par « Qu'est-ce que vous cherchez ? », jamais par « Cliquez sur… ».

- Si une tâche dépasse le temps limite, notez « échec » et passez à la suivante, sans montrer la solution.
- Réinitialisez l'application entre deux participants : rechargez la page (F5).

⚠ **Piège :** ne testez pas avec vos coéquipiers ni avec quelqu'un qui a déjà vu l'application : il connaît les pièges et contourne les problèmes sans s'en rendre compte.

Point de contrôle

- L'onglet « Test » du classeur contient, pour chaque participant et chaque tâche, le résultat (réussie, partielle, échec), le temps et le nombre d'erreurs.
- Le classeur calcule le taux de réussite, le temps moyen et le nombre moyen d'erreurs par tâche.
- Vous avez relevé au moins 5 verbatims (phrases prononcées par les participants).

Questions (à traiter dans le dossier d'analyse)

1. Quelle tâche a le plus faible taux de réussite ? Quel(s) problème(s) de la partie 4 l'expliquent ?
2. Le test a-t-il fait apparaître un problème que vous n'aviez pas relevé en partie 4 ?

Dans le dossier : le protocole, le tableau des résultats et les verbatims.

1. Partie 6 : le questionnaire SUS

20 min

Notions mobilisées : Les enjeux du design d'expérience utilisateur

- Après les tâches, chaque participant remplit le questionnaire **SUS** (*System Usability Scale*) : dix affirmations notées de 1 (pas du tout d'accord) à 5 (tout à fait d'accord). Les affirmations sont dans l'onglet « SUS » du classeur.
- Calculez le score SUS de chaque participant, puis la moyenne :

apcpedagogie.com

Calculer le score SUS

System Usability Scale · 10 affirmations notées de 1 à 5

Affirmations impaires (1, 3, 5, 7, 9)
positives : **note − 1**

Affirmations paires (2, 4, 6, 8, 10)
négatives : **5 − note**

`SUS = (somme des 10 contributions) × 2,5`
résultat entre 0 et 100 · ce n'est **pas** un pourcentage

Affirmation	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Réponse (exemple)	4	2	4	1	3	2	5	2	4	1
Contribution	3	3	3	4	2	3	4	3	3	4

Somme = 32 → SUS = 32 × 2,5 = **80**

Interpréter le score SUS

Repères habituels (moyenne observée sur de nombreuses études : 68)



Un score SUS se compare : avant et après des améliorations, ou entre deux applications concurrentes.

⚠ **Piège :** le score SUS **n'est pas un pourcentage**, et ce n'est pas la moyenne des notes. Une affirmation sur deux est négative : il faut d'abord convertir chaque réponse en contribution.

Point de contrôle

- Le classeur calcule le score SUS de chaque participant avec une formule, et la moyenne.
- Le score est vérifié à la main pour un participant.

apcpedagogie.com

Questions (à traiter dans le dossier d'analyse)

1. Le score moyen se situe-t-il au-dessus ou en dessous de 68 ? Comment l'expliquer à un directeur qui ne connaît pas le SUS ?
2. Le score SUS et les résultats des tâches racontent-ils la même histoire ?

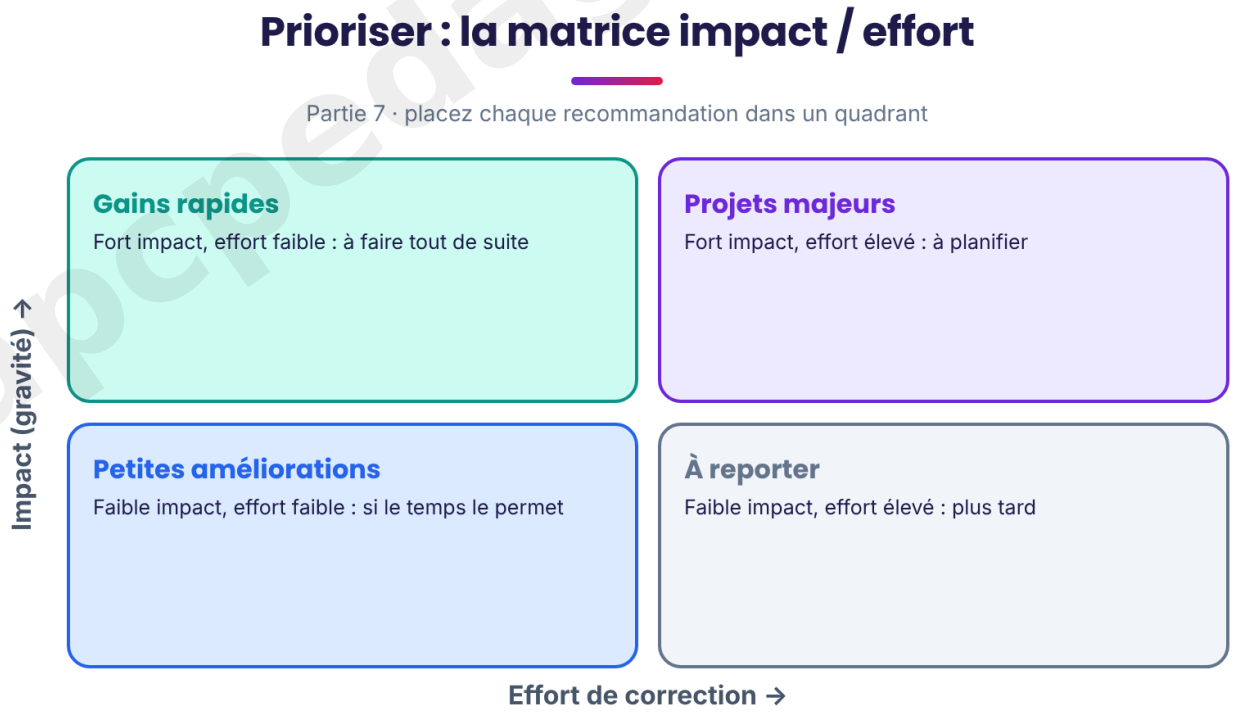
Dans le dossier : les scores SUS et leur interprétation.

1. Partie 7 : prioriser

25 min

Notions mobilisées : Les enjeux du design d'expérience utilisateur

- Vous ne pouvez pas tout corriger d'un coup. Regroupez les problèmes en **recommandations** (une recommandation peut corriger plusieurs problèmes), estimez pour chacune un **effort** de 1 (faible) à 3 (élevé), puis placez-les dans la matrice :



apcpedagogie.com

Aide

- L'impact d'une recommandation est la gravité la plus élevée des problèmes qu'elle corrige. Ajustez-le avec les résultats du test : un problème que tous les participants ont rencontré pèse plus lourd.
- Un texte à changer ou un bouton à désactiver est un effort faible ; une nouvelle fonctionnalité (annulation, recommandation du dernier repas) un effort élevé.

Point de contrôle

- Chaque recommandation est placée dans la matrice, et au moins trois « gains rapides » sont identifiés.

Questions (à traiter dans le dossier d'analyse)

1. Quelles sont les trois recommandations que vous mettriez en œuvre la première semaine ? Justifiez par la gravité, les résultats du test et l'effort.

Dans le dossier : la matrice et la liste ordonnée des recommandations.

1. Partie 8 : recommandations et maquettes avant / après

30 min

Notions mobilisées : UX et UI : quelles différences ?

- Rédigez les recommandations en suivant le format problème → preuve → recommandation, puis illustrez les **deux plus importantes** par une maquette **avant / après** de l'écran concerné.

apcpedagogie.com

Rédiger une recommandation

Partie 8 · du problème à la solution, avec une preuve

Problème
Constat factuel, écran, heuristique, gravité.

→

Preuve
Capture annotée, observation de test, verbatim, mesure.

→

Recommandation
Action précise et vérifiable, sur l'interface (UI) ou le parcours (UX).

À éviter
« Améliorer la page de paiement. »

Attendu
« Désactiver le bouton Payer dès le clic et afficher Paiement en cours… »

Une maquette avant / après vaut mieux qu'un long paragraphe.

Aide

- Une maquette en **basse fidélité** suffit : papier photographié, Excalidraw ou Figma. Placez la capture actuelle à gauche, votre proposition à droite, et numérotez les changements.
- Pour chaque changement, indiquez l'heuristique respectée et ce que l'utilisateur y gagne.

Point de contrôle

- Deux maquettes avant / après, annotées, qui corrigent au moins quatre problèmes.
- Chaque recommandation est précise : on sait exactement quoi changer.

Questions (à traiter dans le dossier d'analyse)

1. Dans vos maquettes, quels changements relèvent de l'UI et lesquels de l'UX ? Un changement d'UI peut-il améliorer l'UX ?

Dans le dossier : les recommandations rédigées et les deux maquettes.

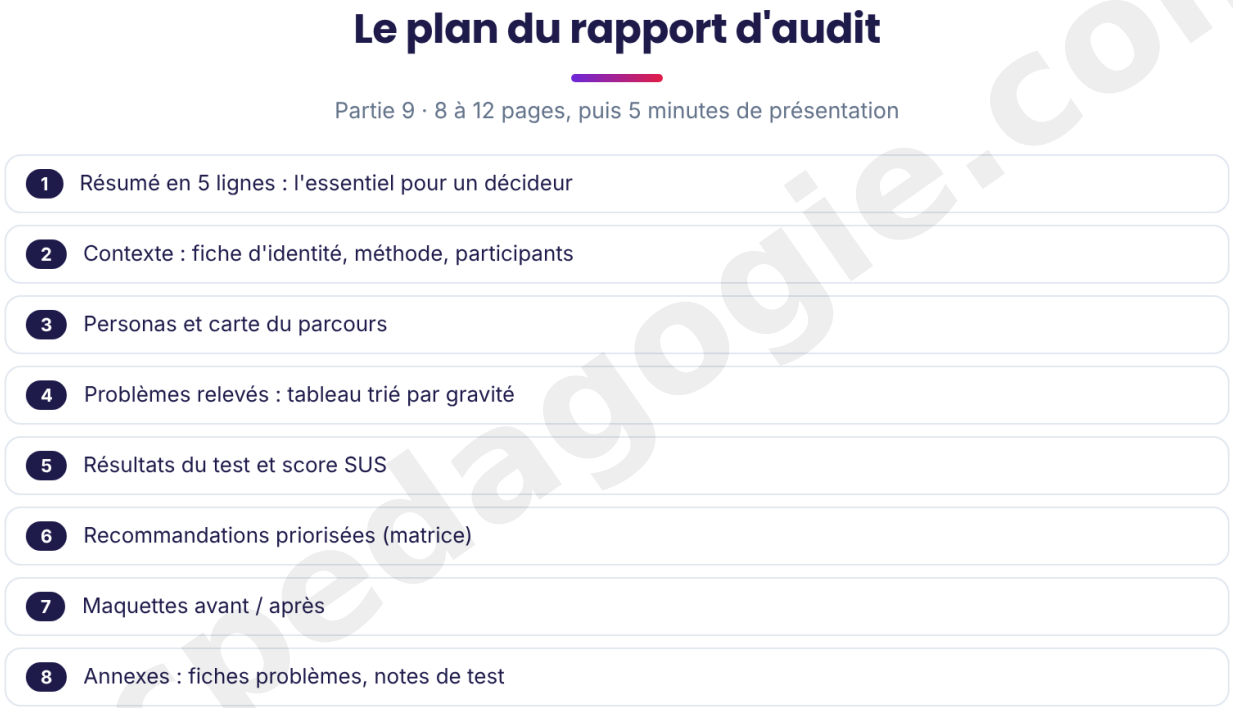
apcpedagogie.com

1. Partie 9 : le rapport et la présentation

 20 min

Notions mobilisées : Les enjeux du design d'expérience utilisateur

- Assemblez le **rapport d'audit** selon le plan ci-dessous, puis préparez une présentation de **5 minutes** pour la direction du restaurant : le constat, les trois priorités, une maquette.



- **Variantes** (au choix, pour les binômes en avance) : appliquer la même démarche à une **vraie application** que vous utilisez (transport, banque, réseau social) ; vérifier l'accessibilité de Resto'Campus avec un lecteur d'écran ; comparer deux applications concurrentes avec le SUS.
- Relisez votre rapport : chaque problème a une preuve, chaque recommandation est précise, aucun jugement personnel (« c'est moche ») ne remplace un constat.

apcpedagogie.com

1. Grille d'évaluation (sur 20)

Critère	Points
Parties 0–1 : fiche d'identité, inventaire des écrans, plan de navigation	2
Partie 2 : deux personas crédibles et différents, scénarios réalistes	2
Partie 3 : carte du parcours complète, courbe des émotions, irritants reliés aux écrans	2
Partie 4 : au moins 12 problèmes, heuristiques justes, gravités argumentées, captures	4
Parties 5–6 : protocole respecté, mesures, verbatims, score SUS calculé et interprété	3
Partie 7 : matrice impact / effort cohérente	2
Partie 8 : recommandations précises, deux maquettes avant / après annotées	3
Partie 9 : rapport structuré et présentation de 5 minutes	2
Total	**20**

1. Livrables

- Le **rapport d'audit** (PDF), avec vos noms, 8 à 12 pages, selon le plan de la partie 9.
- Le classeur `grille-analyse-ux.xlsx` complété : problèmes, résultats du test, scores SUS.
- Les deux maquettes avant / après (images ou lien Figma) et le support de présentation.

1. Erreurs fréquentes

Symptôme	Cause	Solution
« La page d'accueil est moche »	Opinion au lieu d'un constat	Décrire ce qu'on voit et sa conséquence : « 9 tuiles de même taille ; la commande est noyée »
Un problème sans capture ni mesure	Absence de preuve	Joindre une capture annotée, une observation ou un chiffre
Toutes les gravités à 4	Gravité confondue avec l'agacement	Juger la fréquence, l'impact et la persistance

apcpedagogie.com

Symptôme	Cause	Solution
Le même problème compté trois fois	Un problème par heuristique concernée	Une ligne par problème, plusieurs heuristiques dans la colonne
Le participant réussit toutes les tâches	Il a été aidé, ou connaissait l'application	Ne jamais montrer ; recruter des personnes extérieures
Score SUS de 3,2 ou de 64 %	Moyenne des notes, ou score lu comme un pourcentage	Convertir chaque réponse, sommer, multiplier par 2,5
Persona « étudiant, 18-25 ans, aime son téléphone »	Persona trop vague	Un prénom, un contexte précis, des objectifs et des frustrations utiles à l'analyse
« Améliorer l'ergonomie du panier »	Recommandation vague	Une action vérifiable : « remplacer les lignes en double par un sélecteur − 1 + »
Uniquement des remarques de couleurs et de polices	UX réduite à l'UI	Analyser aussi les parcours, les erreurs, les délais, la confiance
Recommandations sans ordre	Pas de priorisation	Matrice impact / effort, trois priorités pour commencer

1. Pour aller plus loin

- Mesurer la lisibilité et l'accessibilité avec les critères du **WCAG** (contraste, taille des cibles, textes alternatifs).
- Compléter le test avec des indicateurs de suivi : taux d'abandon du panier, temps moyen de commande, nombre de commandes en double.
- Transformer les recommandations en maquettes haute fidélité dans Figma : ce sera l'objet des prochains chapitres.

1. Bilan

- L'UX se mesure : taux de réussite, temps, erreurs, score SUS. Elle ne se résume pas à l'apparence de l'interface.
- L'évaluation heuristique (le regard de l'expert) et le test utilisateur (le regard de l'utilisateur) se complètent.
- Un problème bien décrit est un **constat**, avec une **preuve**, une **gravité** et une **recommandation**.

apcpedagogie.com

- On ne corrige pas tout : on **priorise** selon l'impact pour l'utilisateur et l'effort de correction.

> *Une bonne expérience utilisateur ne se remarque pas : l'étudiant commande, paie, récupère son plateau, et n'y pense plus. C'est quand elle est mauvaise qu'on la voit... et c'est à vous de la rendre invisible.*

Sommaire du cours UI/UX Design

Source : https://apcpedagogie.com/tp-1-analyser-lexperience-utilisateur-dune-application-existante · téléchargé le 02/11/2026 · © APC Pédagogie · apcpedagogie.com

apcpedagogie.com