

Comment convaincre mon boss d'investir dans les tests utilisateurs ?

5 arguments qui peuvent le ou la convaincre



Comment convaincre mon boss d'investir dans les tests utilisateurs ?

5 arguments qui peuvent le ou la convaincre

Préambule	03
#1 Les tests utilisateurs permettent de gagner de l'argent	04
#2 Écouter les utilisateurs permet de gagner du temps	06
#3 Écouter les utilisateurs permet de prendre les bonnes décisions	07
#4 Le projet ne sera pas ralenti, les tests sont rapides à mettre en place	08
#5 Vos concurrents le font	09
Testapic	10

Préambule

Depuis la création de Testapic en 2011, **nous avons rencontré une multitude d'experts UX conscients de l'utilité des tests utilisateurs** mais n'arrivant pas à convaincre leur supérieur(e).

Afin de les aider dans leur démarche, nous avons créé, pour eux, le premier guide pour **convaincre leur boss d'investir dans les tests utilisateurs**. Dans ce guide, vous trouverez donc **5 arguments efficaces** pour démontrer les bénéfices de ces tests et la nécessité d'en mettre en place.

Même si **chaque business a sa spécificité et ses caractéristiques propres**, les arguments proposés dans ce guide sont facilement applicables à n'importe quel secteur de l'industrie.

En espérant que ce guide vous permettra enfin de **concrétiser vos projets** et d'**optimiser l'UX de vos interfaces**.

#1

Les tests utilisateurs permettent de gagner de l'argent (1/2)

Optimisez votre taux de conversion

Le **ROI**, voici l'argument phare pour convaincre votre supérieur(e) d'investir dans les tests utilisateurs. Et heureusement pour vous, nous avons réussi à montrer qu'une **UX optimisée** permet d'**augmenter le taux de conversion** de vos interfaces.

De la même façon, il a été démontré qu'investir dans l'UX permet de **réduire significativement les coûts de support clients** liés à vos plateformes.

La **fidélité client** est, elle aussi, directement corrélée à l'expérience utilisateur que les internautes vivent durant leur parcours sur les différentes plateformes.

Fidélité, à laquelle il faut ajouter les **72% d'utilisateurs** qui **partagent autour d'eux leur expérience** d'internautes, et, qui grâce au bouche à oreille, génèrent de nouvelles conversions.

Quelques exemples concrets :

Pierre & Vacances : Une augmentation de **+13% du taux de conversion mobile** suite à une refonte pilotée à l'aide de test utilisateurs.

Les Furets.com : **+1 000 000€** de chiffre d'affaires incrémental en un an, grâce à une refonte UI guidée par les tests utilisateurs.

Best Western : Une augmentation de **+44,5% du taux conversion mobile** suite à une série de tests utilisateurs ayant mis en lumière des difficultés UX sur l'expérience de réservation.



#1

Les tests utilisateurs permettent de gagner de l'argent (2/2)

L'allégorie de l'astronaute

Lorsqu'un astronaute voyage en fusée, une **erreur de cap de 5°** peut malheureusement arriver. Dans le cas où elle est **découverte au bout de 1h**, il **faudra 5 minutes** à l'astronaute pour retrouver son chemin. Si cette erreur est **décelée après 1 jour**, il lui faudra **2h**.

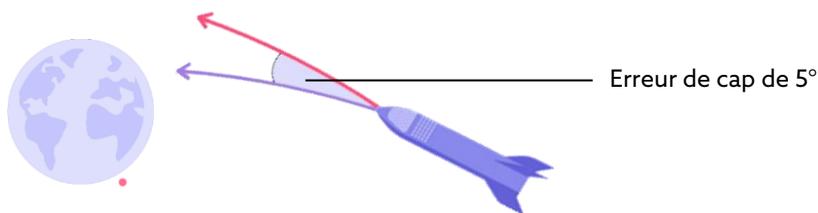
Pour une entreprise c'est un peu la même chose. Plus on corrige tard un problème UX, plus la correction est coûteuse.

Prenons l'hypothèse d'un **site e-commerce** qui génère **400 000€ de revenus mensuels**. Si un irritant UX se cache dans une mise à jour et freine **10% des conversions**, c'est **10 000€** qui seront **perdus chaque semaine**.

Dans notre exemple, chaque semaine passée à **identifier et à comprendre** le problème représente donc **10 000€ de pertes**. A ces pertes accumulées, il faudra ajouter **entre 5 et 30 jours-hommes** de développement pour résoudre le problème, en fonction de sa complexité.

Pourtant, **un simple test utilisateur avant la mise à jour aurait pu éviter cela**. Le coût d'un test sur maquette est de l'ordre de **quelques milliers d'euros**, auquel il faut rajouter 2 jours-hommes pour intégrer les correctifs. Il est en effet plus rapide et moins coûteux de corriger des maquettes que du code !

Vous l'aurez compris, pour arriver à vos objectifs, il vaut mieux surveiller son cap.



#2

Écouter les utilisateurs permet de gagner du temps

Consacrez-vous à ce qui compte vraiment

Les tests utilisateurs permettent de collecter de nombreuses informations sur les attentes utilisateurs. Ces données, aident à **prioriser les développements** de nouvelles fonctionnalités, pour vous focaliser uniquement sur ce qui est utile.

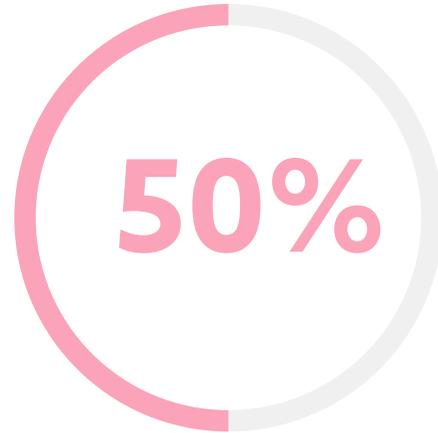
Finis les heures de travaux perdues sur des versions non désirées par vos utilisateurs. Avec les tests utilisateurs, **vous pouvez vous concentrer sur les fonctionnalités** qui seront **vraiment utilisées** et qui donneront **une véritable valeur ajoutée** à vos interfaces.

Combien d'heures avez-vous passé en réunion avec votre équipe, à débattre du bien fondé d'une fonctionnalité, d'un design, d'un wording ? **Un test peut vous économiser ces heures.**

En effet, les données utilisateurs permettent d'apporter **un éclairage objectif**, pour **accélérer la prise de décision**. Les choix sont faits rationnellement.



Enfin, la mise en place de tests utilisateurs lors de la phase de maquettage permet de **réduire** considérablement **le nombre de mises à jour et de corrections à apporter** une fois le site, ou l'application, mis en production.



**Source Human Factors International*

Le saviez-vous ? Les développeurs **passent la 50% de leur temps** à régler des problèmes qui auraient pu être évités en amont grâce aux tests utilisateurs.



#3

Écouter les utilisateurs permet de prendre les bonnes décisions

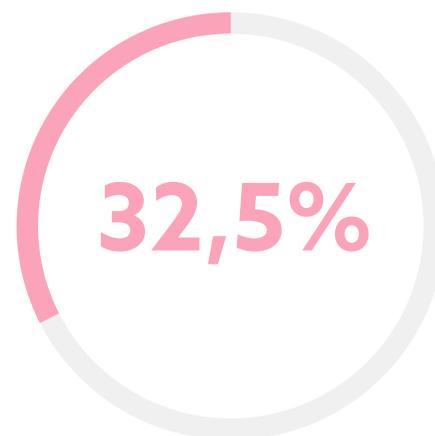
Prenez des décisions objectives

« Vous et vos collègues n'êtes pas vos propres utilisateurs. » Voici une phrase que vous avez dû vous répéter des dizaines de fois au moment de concevoir vos futures interfaces.

Les choix de conception basés sur des ressentis personnels vous conduisent finalement à bâtir des interfaces qui vous ressemblent à vous. En apportant des **données objectives, les tests utilisateurs** vous permettent de construire des interfaces qui ressemblent à vos utilisateurs.

Par ailleurs, grâce aux tests, les interrogations soulevées par les **indicateurs analytics trouvent enfin une réponse**, et vous permettent de comprendre le « **Pourquoi ?** ». Fini les devinettes, en connaissant la source des irritants utilisateurs, il est plus simple de résoudre les problèmes et de prendre les bonnes décisions.

Le top 10 des entreprises les plus à l'écoute de leurs clients **performent en moyenne 32,5% mieux** que les autres.



**Source [Watermark Consulting](#)*

Sans l'aide de tests utilisateurs, l'identification d'irritants et la collecte de données objectives sont fortement limitées. En effet, **91% des utilisateurs mécontents repartent de votre site sans vous laisser de feedback.**



#4

Le projet ne sera pas ralenti, les tests sont rapides à mettre en place

Sécurisez vos projets sans les ralentir

Il est tout aussi courant que frustrant de devoir reporter la sortie d'une nouvelle interface à cause de **tâches qui prennent du retard**. Pour qu'un test soit accepté, voire plébiscité par votre boss, il faut donc que ce test n'empiète pas sur les plannings.

Heureusement pour vous, **la collecte d'insights utilisateurs est devenue beaucoup plus rapide** avec le développement des solutions **de tests à distance**.

Traditionnellement, il fallait plusieurs semaines pour recruter des testeurs et organiser des entretiens en présentiel. Aujourd'hui, il faut en moyenne **48h pour récolter des feedbacks utilisateurs** via un test utilisateur à distance.

Lorsque votre scénario de test est prêt le vendredi après-midi, vous pouvez partir en week-end et découvrir le lundi matin les réponses à vos questions.

Si vous choisissez de travailler avec Testapic dans un modèle de licence annuelle, **l'obtention d'insights utilisateurs peut être encore plus rapide** car vous avez la main sur notre interface de création de tests. Pas besoin donc de "perdre du temps" en discussions commerciales et organisationnelles avant le lancement d'un test.

Cette facilité d'activation permet d'intégrer rapidement des tests utilisateurs à n'importe quel moment du projet :

- En **amont**, lors de projets de recherche utilisateur.
- En **conception**, dans vos design sprints, afin de valider vos maquettes ou MVP.
- En **prod**, dans une logique d'amélioration continue ou pour comprendre rapidement les raisons d'une baisse de performance.



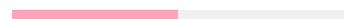
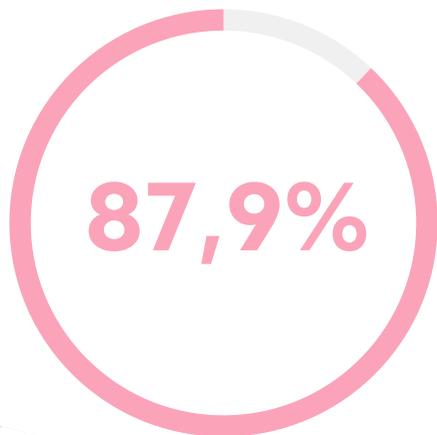
#5

Vos concurrents le font

Adaptez-vous aux tendances du marché

Dernier argument pour convaincre votre supérieur(e) d'investir dans les tests utilisateurs : Le **spectre de la concurrence**. Bien que peu académique, cet argument reste toujours aussi efficace.

Aujourd'hui, **87,9%* des entreprises** qui possèdent des ressources UX en interne réalisent des **tests utilisateurs au moins une fois par an**.



Il y a ainsi fort à parier que, parmi vos concurrents, nombreux sont ceux qui se sont déjà tournés vers cette solution. Leur donnant un avantage non négligeable sur votre organisation.

En outre, avec la montée en puissance de l'UX dans les stratégies de marque, **de plus en plus d'entreprises développent des pôles UX** au sein de leur organisation et se tournent vers les tests utilisateurs.

D'autant que les tests utilisateurs ont le vent en poupe. En 2020, il y a désormais autant d'entreprises **réalisant des tests utilisateurs à distance que d'entreprises menant des A/B tests***.

*Source [Testapic](#)





Leader français des tests utilisateurs

Testapic est un des pionniers et le leader en France des tests utilisateurs modérés et non modérés à distance. Notre mission est d'apporter à nos clients la voix des utilisateurs.

Pour cela, nous sollicitons des testeurs parmi un panel de +320 000 personnes, afin qu'ils testent depuis chez eux les interfaces de nos partenaires. Notre technologie leur permet de verbaliser de manière directe et spontanée les irritants et incompréhensions rencontrés, ainsi que les idées pour améliorer l'expérience utilisateur.

Vous avez des questions ? Parlez à un expert :

Contact@testapic.com

+33 (0) 1 47 00 92 86

Notre site : [Testapic.com](https://www.testapic.com)

