

## Le focus group

**#confronter**  
**#tester**  
**#éprouver**  
**#soumettre**

Lors d'un projet collaboratif portant sur un service, un espace, un produit ou une interface. Vous souhaitez confronter vos intuitions et hypothèses à un groupe d'experts de l'usage... les usagers ! À employer à différentes étapes du projet pour faire mûrir votre solution. Vous pouvez aussi le trouver sous le nom de «Groupe de discussion avec un panel d'utilisateurs»



**Visio-compatible si l'objet à tester est un site, une application ou un visuel comme un scénario d'usage.**

Une personne se charge de partager son écran et de présenter la solution à tester. Les testeurs peuvent réagir en levant la main, en commentant dans le chat ou en postant des retours sur un espace collaboratif visuel comme Miro ou Klaxoon.

**NOMBRE DE PARTICIPANTS**  
6 À 12 TESTEURS

**TEMPS DE PRÉPARATION**  
AUCUN

**DURÉE DE L'EXERCICE**  
1H À 2H

**MATÉRIEL** › maquettes en cours

› post-its  
› papier brouillon

› feutres noirs fins  
› tableaux blancs

- DÉROULÉ**
- › Identifier les hypothèses à valider et fournir une maquette (ou un ensemble de maquettes) à proposer aux testeurs pour obtenir des retours sur vos intuitions.
  - › Identifier clairement les objectifs du focus group avec l'équipe projet.
  - › Constituer un panel d'utilisateurs. Veiller à identifier un groupe de personnes représentatif de vos usagers finaux pour ne pas biaiser les retours.
  - › Les inviter à se réunir dans un espace neutre et introduire la séance : remerciements, périmètre du projet, attentes, déroulé.
  - › Leur expliquer les consignes : ne pas se censurer, donner leur avis sans filtre, partager leurs remarques et questions.
  - › Répartir les testeurs en sous-groupe et prévoir un médiateur dans chaque équipe.
  - › Leur soumettre vos maquettes, scénario d'usages, représentations visuelles du projet en cours et leur demander de commenter, rebondir.

## Points de vigilance

Le panel d'usagers invités est magistral et détermine la qualité de vos tests. Essayer de proposer une rémunération ou un dédommagement à vos usagers pour le travail effectué. Attention au biais d'échantillonnage [les gens qui répondent sont déjà intéressés par les problématiques]

## Pour aller plus loin...

Le focus group fait partie de l'éventail de pratiques utilisées par les designers, les ethnographes ou les ergonomes. Selon la nature de votre projet, entourez-vous d'un ou plusieurs de ces professionnels pour guider vos entretiens et éviter les fameux biais cognitifs, ennemis de l'entretien usager. Équivalents : L'entretien compréhensif [hautement qualitatif, mais ne permettant de recueillir l'avis que d'une personne], l'entretien quantitatif [recueillir un grand nombre d'avis, mais peu qualitatifs]

- ↘ Il est possible de leur demander de s'exprimer sans leur donner aucune explication préalable, les questionner sur un ou plusieurs aspects de la maquette ou de la solution ou les inviter à interagir avec le prototype de la solution en les guidant. Le déroulé dépend beaucoup de votre projet et de son avancée.
- ↘ Documenter les retours utilisateurs recueillis et faites-en part à votre équipe. Noter les informations obtenues dans la fiche évaluation du prototype et appuyez-vous sur ces avis pour faire évoluer votre projet.

**Notez/collez vos remarques** .....

.....

.....

.....