

# Dossier d'Analyse

Seconde Peau - Fonctionnalité de Recommandation de Tenues

## Partie 1 - État des Lieux

### 1. Analyse des retours utilisateurs

Les données qualitatives mettent en évidence plusieurs problématiques majeures:

#### a. Dégradation de l'expérience de navigation

- Interface complexe et moins intuitive:

*"Je trouve la navigation beaucoup plus compliquée et beaucoup moins intuitive qu'avant."*

---

- Recommandations perçues comme intrusives:

- Page d'accueil: *"Dès que je me connecte, la page d'accueil est remplie de recommandations."*

- Fiches produits: *"Les recommandations prennent une place énorme à côté de la fiche produit."*

---

#### b. Performance technique insuffisante

- Temps de chargement trop long:

*"Le chargement de l'outil est très lent."*

---

- Pas de sauvegarde des préférences:

*"Impossible de sauvegarder mes choix."*

---

#### c. Pertinence limitée des recommandations

- Suggestions inadaptées:

*"le système de recommandation me proposait des pulls de toutes les couleurs sauf le bleu marine"*

---

- Difficulté à trouver les articles souhaités:

*"Je ne trouve même plus ce que je cherche."*

---

### 2. Analyse des données quantitatives

Indicateurs d'engagement en baisse :

- Taux de rebond: +15% (de 45% à 60%)
- Temps Moyen de visite: -33% (de 3 minutes à 2 minutes)
- Taux de conversion: -50% (de 2% à 1%)
- Inscriptions: -20%

Comportements de navigation modifiés:

- Pages vues par visite: augmentation paradoxale (de 3 à 5 pages)
- Temps par page:
  - o Page d'accueil: -20% (45 secondes)
  - o Page profil: +40% (2 minutes 30)
  - o Page produit: -10% (1 minute 30)
  - o Page panier: +25% (2 minutes)

### 1. Ressent & Pense L'utilisateur...

Se sent **frustré** par des recommandations qui ne correspondent pas à ses goûts.

S'inquiète du **temps perdu** à paramétrer ses préférences.

Ressent une **déception** car l'expérience était meilleure auparavant.

Ne comprend pas pourquoi il doit fournir autant d'**informations personnelles**.

Se sent **dépassé** par la complexité de la nouvelle interface.

Une interface **encombrée** de recommandations non sollicitées.

Des **plaintes similaires** venant d'autres utilisateurs.

Des **temps de chargement** longs et récurrents.

Des promesses d'une **expérience personnalisée** mieux adaptée.

Des **messages publicitaires** vantant la nouvelle fonctionnalité.

Des résultats de recherche **moins pertinents** qu'avant.

Une **navigation complexe** et peu intuitive.

Des **critiques négatives** sur les réseaux sociaux concernant le site.

Exprime sa **frustration** dans les avis clients ou les forums.

Des publicités poussant une nouvelle fonctionnalité de recommandation.

Passe **moins de temps** sur le site qu'avant.

Évite d'utiliser le **système de recommandation**.

Abandonne rapidement ses recherches face à des obstacles.

Recherche des **solutions alternatives** ou des concurrents.

### 4. Dit & Fait L'utilisateur...

### 3. Synthèse des conclusions Carte d'empathie:

3. Entend  
L'utilisateur perçoit...

2. Voit  
Sur le site, il remarque...

miro

### 5. Problèmes

Les principaux obstacles qu'il rencontre...

Un formulaire de préférences **long et complexe**.

Des performances techniques **insuffisantes** (chargements, bugs).

Une navigation devenue **moins intuitive** et déroutante.

Des recommandations perçues comme **intrusives**.

La **perte de contrôle** sur son expérience d'achat.

miro

### 6. Besoins

Ce qu'il espère obtenir...

Des recommandations **vraiment pertinentes** et utiles.

Une **navigation fluide** et intuitive.

Un **gain de temps** grâce à des recherches simplifiées.

La découverte de **produits adaptés** à ses goûts.

Un **contrôle total** sur les recommandations et leur affichage.

miro

La carte d'empathie révèle:

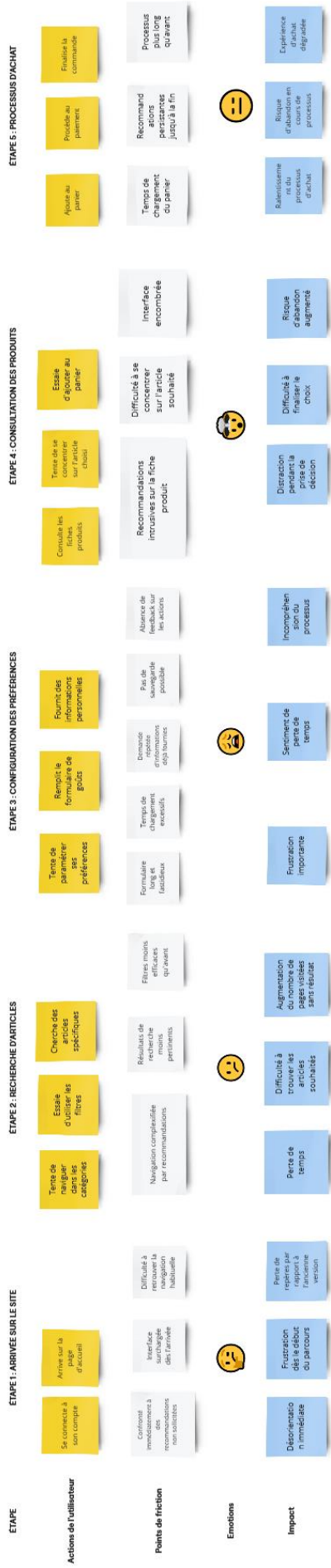
- Une frustration face aux changements
- Un sentiment de perte de contrôle
- Une nostalgie de l'ancienne version du site

# Parcours utilisateur actuel:

## Points de friction identifiés:

- Navigation complexe
- Parcours d'achat interrompu
- Moments d'abandon fréquents

PARCOURS UTILISATEUR ACTUEL - SECONDE PEAU



# Partie 2 - Recommandations

## 1. Réorganisation de l'interface

- Créer une section dédiée aux recommandations
- Restaurer la navigation classique comme parcours principal
- Ajouter une option d'activation/désactivation des recommandations

## 2. Optimisation technique

- Améliorer les temps de chargement
- Implémenter la sauvegarde automatique des préférences
- Ajouter des indicateurs de progression

## 3. Simplification du paramétrage

- Réduire le nombre de champs requis
- Mettre en place une configuration progressive
- Ajouter une prévisualisation en temps réel

## 4. Amélioration de la pertinence

- Affiner l'algorithme de recommandation
- Permettre la notation des suggestions
- Prioriser les critères de recherche explicites

## OBJECTIFS DE PERFORMANCE

### Métriques à améliorer

- Taux de rebond : Retour à 45% ou moins
- Temps moyen de visite : Retour à 3 minutes ou plus
- Taux de conversion : Dépasser les 2% d'origine
- Inscriptions : Retrouver et dépasser le niveau initial

### Temps passé par page

- Page d'accueil : Augmentation qualitative
- Page profil : Réduction du temps de configuration
- Page produit : Augmentation du temps d'engagement
- Page panier : Réduction du temps de processus

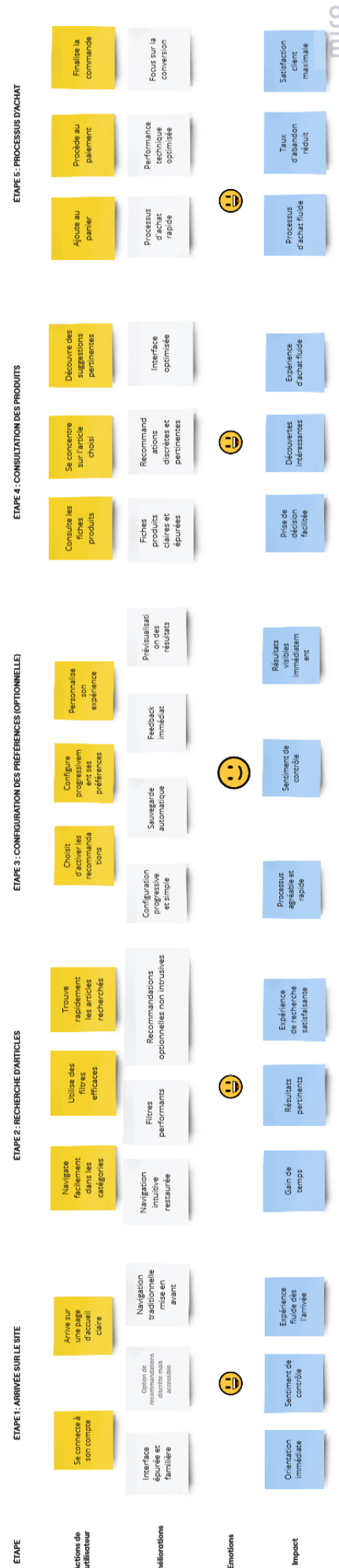
# Visualisation des recommandations

## Parcours utilisateur idéal:

### Caractéristiques du nouveau parcours:

- Expérience non intrusive
- Choix utilisateur respectés
- Configuration progressive et intuitive

PARCOURS UTILISATEUR IDEAL - SECONDE PEAU



miro