



# Benchmark ux intersectoriel - visualisation et gestion de l’abonnement

## Objectif

Comparer l’expérience de visualisation et de gestion d’abonnement pour identifier les bonnes pratiques

## Axes d’évaluation

- **Navigation intuitive et accès immédiat aux Informations clé (statut, options, échéance)**
  - simplicité du parcours, clarté de l’hiérarchie d’informations, limiter le nombre de click, etc.
- **Lisibilité et scannabilité de l’interface**
  - Respect des normes d’ergonomie : Taille et nature de la typo, niveau de contraste des couleurs, dimensions, emplacement, espacement, grille, hiérarchie visuelle, etc.
- **Options d’action et personnalisation de l’offre**
  - Rendre les actions disponibles évidentes (boutons CTA bien visibles) tout en simplifiant leur exécution.
- **Évitement de la surcharge cognitive**
  - Fractionnement et priorisation des informations pour faciliter la scannabilité et la compréhension du contenu.

## Comparaison et grille d’analyse → Bonnes pratiques : ce qu'on retient

Exemples intersectoriels

Aa	Nom
1	Adobe
2	Figma
3	Notion
4	Stripe
5	Spotify
6	X
7	Netflix

### ▼ Grille-répertoire : Évaluation des éléments à travers les principes du UX design pour favoriser une expérience utilisateur optimale

Critères d’évaluation	Échelle : 1 (Négatif)	Adobe	Figma	Notion	Stripe	Spotify	X	Netflix	Échelle : 7 (Positif)
Navigation intuitive	Difficile à comprendre	7	5	7	7	7	7	7	Intuitive
Nombre de clics	Excessif	7	7	7	7	7	7	7	Optimisé
Accessibilité des informations/actions nécessaires	Cachées	7	5	7	7	7	7	7	Visibles/Facile à localiser
Disponibilité des informations/actions nécessaires	Insuffisante	7	5	7	7	7	7	7	Suffisante
Hiérarchie des informations	Incohérente et info. dispersées	7	7	7	7	7	7	7	Cohérente et info. regroupées de manière logique
Surcharge cognitive et visuelle	Accablant	7	6	7	7	7	7	7	Aéré
Ergonomie - lisibilité et visibilité	Inconfortable	7	7	7	7	7	7	7	Confortable
Total		49	42	49	49	49	49	49	

## Observation et interprétation

Plutôt que d'utiliser un tableau de notation (grille-répertoire), peu pertinent ici puisque les solutions analysées sont toutes des exemples de SaaS performants et bien conçus, il est plus judicieux de se concentrer sur les **bonnes pratiques** : des enseignements concrets et actionnables pour concevoir une page centralisée et intuitive, qui renforce l'autonomie de l'utilisateur tout en améliorant son expérience globale.

- **Navigation intuitive :**  
Navigation facile à comprendre qui permet aux utilisateurs d’accomplir leurs tâches sans confusion.
- **Accessibilité des informations et des actions :**  
Informations et actions clés visibles et faciles à localiser.
- **Ergonomie et lisibilité :**  
Interface confortable avec une lisibilité optimale.
- **Optimisation du nombre de clics :**  
Réduction du nombre de clics pour réaliser les actions principales.

- **Disponibilité des informations nécessaires :**

Présence et accessibilité des informations essentielles.

- **Hierarchie des informations :**

Organisation cohérente et logique des informations pour permettre un repérage rapide.

- **Gestion de la surcharge cognitive et visuelle :**

Design aéré et épuré qui favorise la concentration et réduit la charge mentale.

## Conclusion

Plus spécialement ce qu'on retient, pour la visualisation et la gestion des abonnements, ces SaaS adoptent généralement un parcours de **deux ou trois interfaces principales** : une pour afficher les informations de l'abonnement actuel et une autre pour présenter la liste des abonnements disponibles, souvent accompagnée d'un **tableau récapitulatif** des fonctionnalités de chaque offre. Une **troisième interface** est parfois ajoutée pour dissuader l'utilisateur au moment de la résiliation (Spotify).

En complément :

- Un **volet spécifique** pour la gestion des modes de paiement. (Adobe)
- Un **tooltip explicatif** pour justifier l'inactivité de certains boutons (par exemple, en fonction des rôles : un *owner* peut changer d'offre, tandis qu'un *admin* ou un *membre view only* n'a pas cette permission). Cette approche permet d'**rationaliser la conception** en créant une seule maquette adaptable, plutôt que de multiplier les versions selon les rôles des utilisateurs (Notion)
- Des **CTA très visibles** pour encourager les actions clés (Tous).
- L'**affichage ou non du bouton ou du parcours de résiliation** est un choix stratégique propre à chaque produit en fonction des objectifs business.
- Des parcours courts et simples : **en quelques clics et en toute autonomie**, l'utilisateur peut gérer son abonnement facilement. (Tous).