



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'hierarchie 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 |
| Hierarchie 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.
- **Hiérarchie 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).