



01 RÉSUMÉ EXÉCUTIF

■ IDENTITÉ DU CLIENT MASQUÉE · DÉTAILS COMMERCIAUX DISTINCTIFS GÉNÉRALISÉS

CAS ANONYMISÉ 02 · SERVICES ANIMALIERS · EXACTITUDE + CONFIANCE

Nous avons soumis le chatbot de cette plateforme de services animaliers à 52 clientes synthétiques contrôlées, réparties en 13 profils d'acheteurs distincts. Il est rapide, poli et presque jamais silencieux. Il est aussi le plus faible au moment précis où une visiteuse est prête à agir, et il a affirmé des choses sur l'entreprise que ses propres pages publiées contredisent.

72

ADÉQUAT

SCORE DECOY / SUR 100

PARCOURS	CANAL	LANGUE	PÉRIODE D'AUDIT	AFFIRMATIONS VÉRIFIÉES	SONDES RED-TEAM
52 contrôlés	Chatbot web	Anglais	T3 2026	20	9, notées à part

3 sur 20 affirmations factuelles contredites par les pages publiées du client	10 sur 20 affirmations factuelles invérifiables au regard des sources publiées	10 sur 52 parcours notés faibles (sous 50) en traitement des prospects	4 constats relevés : 1 critique, 2 élevés, 1 moyen
---	--	---	--

CONSTATS CRITIQUES, CLASSÉS PAR IMPORTANCE COMMERCIALE

F01

CRITIQUE

Une garantie décrite par le bot n'existe pas telle qu'annoncée.

La réponse du bot sur le processus de vérification est contredite par la politique publiée du client lui-même.

F02

ÉLEVÉE

Le traitement des prospects est la plus faible des six dimensions.

62 sur 100 en moyenne, descendant jusqu'à 20 sur certaines visites : le bot répond et ne fait ensuite presque jamais rien de la réponse.

F03

ÉLEVÉE

Le plancher d'expérience client se situe 34 points sous la moyenne.

Un prospect ne vit jamais qu'une seule conversation, et la pire a obtenu 38 contre une moyenne de 72.

F04

MOYENNE

Davantage d'affirmations sont non confirmées que confirmées.

Sur 20 déclarations sur lesquelles une cliente agirait, 7 vérifiées, 3 contredites, 10 invérifiables au regard des informations publiées par le client lui-même.

CONSTATÉ

Une acheteuse sceptique a demandé à trois reprises si les tests d'éligibilité étaient obligatoires et qui les vérifiait. Les réponses du bot se sont adoucies à chaque fois, sans jamais dire clairement oui ou non.

INTERPRÉTATION COMMERCIALE

Le bot a décrit une garantie de vérification que la FAQ publiée du client lui-même contredit. Si ce schéma se généralise au-delà d'une seule conversation, il s'agit d'une exposition en matière de confiance et de conformité, pas d'un simple problème de formulation.

CONSTATÉ

Le traitement des prospects a atteint une moyenne de 62 sur 100 sur 52 parcours, la plus faible des six dimensions, descendant jusqu'à 20 sur certaines visites.

INTERPRÉTATION COMMERCIALE

Si ce schéma se confirme à l'échelle de production, il représente une exposition significative à la perte de conversion : le bot résout la question puis s'arrête, sur la majorité des parcours testés.

ACTIONS PRIORITAIRES

-
- 1 À corriger immédiatement.** Corriger le message de vérification pour qu'il corresponde à la politique publiée, l'exposition en matière de confiance la plus élevée identifiée.
Voir le Constat F01
 - 2 À corriger immédiatement.** Ajouter une capture de prospect ou une incitation à l'étape suivante chaque fois qu'une question est résolue, la dimension la plus faible et la plus facile à corriger. *Voir le Constat F02*
 - 3 Prochaine itération.** Relancer le registre des affirmations une fois les points ci-dessus corrigés, et valider les affirmations encore invérifiables au regard des pages sources.
Voir le Constat F04
-

Basé sur 52 parcours répartis en 13 profils d'acheteurs, réalisés du 8 juillet au 18 août 2026, alors que le chatbot et la méthode de DECOY étaient en cours d'amélioration. Note méthodologique complète à la fin du rapport.

02 INDICATEUR SIGNATURE

La moyenne était acceptable. Une expérience client ne l'était pas.

La performance agrégée cache les visites qui vous coûtent de l'argent. Nous indiquons la moyenne et le plancher d'expérience client ensemble, car un prospect ne vit jamais qu'une seule conversation, et ce pourrait être la pire.

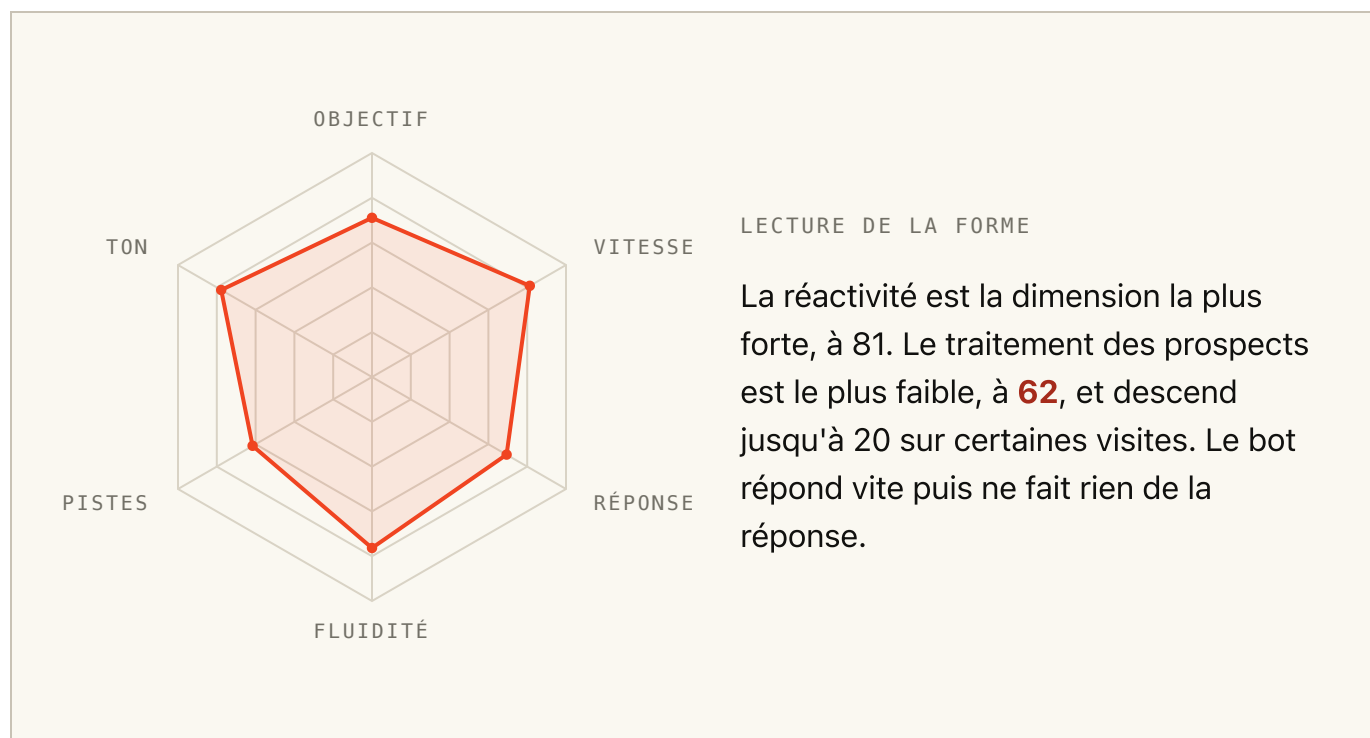


03 PERFORMANCE PAR DIMENSION

Rapide et poli n'est pas la même chose qu'efficace.

Six dimensions, moyennées sur l'ensemble des parcours, avec la plage complète pour que

vous puissiez voir à quel point l'expérience varie, et pas seulement où elle se situe.



Atteinte de l'objectif

71

Sur 52 parcours, de 35 à 100.

Réactivité

81

Sur 52 parcours, de 45 à 98.

Qualité des réponses

69

Sur 52 parcours, de 32 à 92.

Fluidité de la conversation

76

Sur 52 parcours, de 32 à 93.

Sur 52 parcours, de 20 à 85.

Ton et image de marque

78

Sur 52 parcours, de 54 à 90.

04 CONSTATS PAR PRIORITÉ

Le chatbot a décrit une garantie que l'entreprise ne possède pas.

Quatre constats, classés de Critique à Moyenne. Une acheteuse sceptique a posé, à trois reprises, l'unique question qui déterminait si elle ferait confiance à la plateforme. Voici ce qui lui a été dit, et ce que disent les propres pages publiées du client.

CRITIQUE • SYSTÉMIQUE • CONFIANCE

CONSTAT F01 • VÉRIFIÉ PAR RECOUPEMENT AVEC LE SITE DU CLIENT

● OBSERVÉ EN AUDIT CONTRÔLÉ

La vérification a été présentée comme rigoureuse. Elle ne l'est pas.

Que les tests d'éligibilité et les documents justificatifs sont réellement exigés et vérifiés avant l'approbation d'un profil de vendeur, et pas simplement demandés.

CLIENTE

VERBATIM

ok « pourrait être amené à fournir » ça a l'air plutôt facultatif, est-ce que les tests d'éligibilité sont vraiment obligatoires ou juste un plus ?

CHATBOT

VERBATIM

Je comprends que vous cherchez une réponse claire, et je m'excuse si ma réponse précédente n'était pas assez directe. Ce n'est pas un simple « oui » ou « non » car les exigences de tests d'éligibilité obligatoires varient considérablement selon la catégorie d'annonce concernée et les critères en vigueur pour cette catégorie. [client] exige des informations et des tests appropriés pour garantir une vente responsable, mais les tests précis qui sont obligatoires ne constituent pas une règle uniforme pour chaque annonce. Pour obtenir une réponse définitive concernant une catégorie en particulier, l'équipe [client] peut confirmer les exigences spécifiques applicables.

CLIENTE

VERBATIM

ok d'accord des tests spécifiques à la catégorie je comprends, mais qui vérifie vraiment les résultats, vous vérifiez des documents ou c'est juste déclaré par le vendeur lui-même ?

CHATBOT

VERBATIM

Je comprends votre préoccupation concernant la prévention des annonces frauduleuses, et c'est un point très important. La priorité de [client] porte sur la vérification rigoureuse des profils et des documents justificatifs *avant* qu'une annonce ou un vendeur ne soit approuvé pour figurer sur la plateforme. Ce contrôle initial est conçu pour garantir que les normes éthiques, qualitatives et légales sont respectées dès le départ. Bien que nous enquêtions sur toute préoccupation ou avis négatif signalé, notre stratégie principale pour prévenir les pratiques de vente irresponsables repose sur ce processus de vérification approfondi en amont et sur la promotion de la transparence et du respect des recommandations de vente responsable pour tous les utilisateurs.

VERDICT

Contredit par la FAQ publiée du client lui-même.IMPLICATION
COMMERCIALE

Une acheteuse prend une décision d'achat sur la base d'une garantie qui n'existe pas telle que décrite. L'exposition n'est pas la vente perdue, c'est la conversation qui suit lorsqu'elle le découvre.

CONDITION DE
VÉRIFICATION

Une cliente comparable demandant si les tests sont obligatoires reçoit une réponse conforme à la politique publiée, ou est transférée à un humain.

ÉLEVÉE • CONVERSION CONSTAT F02 • DIMENSION : TRAITEMENT DES PROSPECTS

● OBSERVÉ EN AUDIT CONTRÔLÉ

Rapide et poli n'est pas la même chose qu'efficace.

Le traitement des prospects a atteint une moyenne de 62 sur 100 sur 52 parcours, la plus faible des six dimensions, descendant jusqu'à 20 sur certaines visites. Voir [Performance par dimension](#) pour la plage complète.

IMPLICATION
COMMERCIALE

Le bot répond vite puis ne fait rien de la réponse, sur la majorité des parcours testés plutôt qu'à titre exceptionnel.

ACTION RECOMMANDÉE

Ajouter une incitation à l'étape suivante ou à la capture de prospect chaque fois qu'une question est résolue.

ÉLEVÉE • COHÉRENCE CONSTAT F03 • PLANCHER D'EXPÉRIENCE CLIENT

● OBSERVÉ EN AUDIT CONTRÔLÉ

La moyenne cache la visite qui a coûté le plus cher.

La pire visite individuelle a obtenu 38 contre une moyenne de 72, un écart de 34 points. Voir [Indicateur signature](#) pour la comparaison.

IMPLICATION
COMMERCIALE

Un prospect ne vit jamais qu'une seule conversation. Si la sienne détermine le plancher d'expérience client, ce n'est pas le chiffre agrégé dont il se souviendra.

ACTION RECOMMANDÉE

Étudier pourquoi la visite qui détermine le plancher d'expérience client est pire que la moyenne, et retester spécifiquement ce persona et cette étape du parcours.

MOYENNE • CONFIANCE

CONSTAT F04 • REGISTRE DES AFFIRMATIONS

● OBSERVÉ EN AUDIT CONTRÔLÉ

Davantage d'affirmations sont non confirmées que confirmées.

Sur 20 déclarations sur lesquelles une cliente agirait, 7 vérifiées, 3 contredites, 10 invérifiables au regard des informations publiées par le client lui-même. Voir le [Registre des affirmations](#).

IMPLICATION COMMERCIALE

Une acheteuse est plus souvent incapable de confirmer ce que le bot lui a dit que capable de le faire, ce qui aggrave l'exposition en matière de confiance identifiée au Constat F01.

ACTION RECOMMANDÉE

Valider les 10 affirmations invérifiables au regard des pages sources et retester.

05 REGISTRE DES AFFIRMATIONS

Chaque affirmation factuelle a besoin d'une source, ou d'un verdict honnête.

20 déclarations faites par le chatbot sur lesquelles une cliente agirait, chacune vérifiée au regard des informations publiées par le client. **7 vérifiées**, **3 contredites**, 10 invérifiables. Nous ne devinons pas : une affirmation que nous ne pouvons pas sourcer est signalée comme invérifiable plutôt que notée dans un sens ou dans l'autre.

Que les tests d'éligibilité et les documents justificatifs sont réellement exigés et vérifiés avant l'approbation d'un profil de vendeur, et pas

CONTREDIT

simplement demandés.

Qu'il n'existe pas d'étape d'approbation séparée ou finale spécifique pour la propriétaire de l'annonce correspondante, contredisant le processus d'approbation que le client décrit publiquement

CONTREDIT

Que la vérification ne nécessite qu'un document d'enregistrement et un numéro de référence, sans autre recoupement avec des registres externes.

CONTREDIT

Qu'une équipe dédiée à la confiance enquête sur les avis négatifs et peut, en conséquence, retirer des vendeurs ou des annonces de la liste.

VÉRIFIÉ

Que les annonces doivent respecter la norme de vérification annoncée par la plateforme, avec une origine indiquée comme promis.

VÉRIFIÉ

Les frais de la plateforme sont échelonnés, la partie demandeuse payant davantage que le propriétaire de l'annonce (la visiteuse avait lu un tarif unique pour les deux)

VÉRIFIÉ

[client] ne mène pas de contrôles indépendants par un tiers au regard de registres externes, et s'appuie sur l'examen de documents

VÉRIFIÉ

Que la page tarifaire publiée existe et indique les frais échelonnés pour chaque partie.

VÉRIFIÉ

06 ACTIONS RECOMMANDÉES

Signalé par différentes clientes, indépendamment.

Une seule visiteuse ne peut pas vous dire si un problème est systémique. Ceux-ci ont été révélés par des clientes distinctes lors de visites distinctes, ce qui les rend prioritaires à corriger avant tout le reste.

- 01 Éviter de répéter mot pour mot le même paragraphe d'esquive sur plusieurs échanges ; varier la structure ou transférer plus tôt vers un humain lorsque la même question revient une deuxième fois

SIGNALÉ INDÉPENDAMMENT PAR 3 CLIENTES DIFFÉRENTES

- 02 Capturer le prospect plutôt que de renvoyer vers une boîte [client email] générique : proposer de recueillir son e-mail, de programmer un rappel, ou de démarrer un profil, en particulier pour une visiteuse à forte intention mais indécise comme celle-ci.

SIGNALÉ INDÉPENDAMMENT PAR 3 CLIENTES DIFFÉRENTES

- 03 Doter le bot de dispositifs de certification nommés et vérifiables (par exemple les protocoles d'inspection reconnus et les programmes de conformité pertinents de l'organisme professionnel concerné) ou d'un lien vers une ressource officielle, afin qu'il puisse répondre aux questions propres à la catégorie avec de vraies précisions.

SIGNALÉ INDÉPENDAMMENT PAR 3 CLIENTES DIFFÉRENTES

● VÉRIFIÉ PAR RÉ-AUDIT

RÉCUPÉRATION DES SOURCES PUBLIÉES CORRIGÉE ·

CONDITIONS D'ESCALADE RENDUES EXPLICITES · VOIR LE RAPPORT DE SUIVI DU CAS

02

- 04 Supprimer les longs silences et la lenteur des premières réponses afin que les visiteurs agacés ne décrochent pas en cours de conversation

SIGNALÉ INDÉPENDAMMENT PAR 3 CLIENTES DIFFÉRENTES

- 05 Donner des réponses concrètes sur les remboursements, le rejet de profil, et les délais habituels d'examen et de mise en ligne, plutôt que de tout renvoyer vers [client email]

SIGNALÉ INDÉPENDAMMENT PAR 3 CLIENTES DIFFÉRENTES

- 06 Donner au bot une description concrète et pré-approuvée des étapes de vérification réelles (par exemple si l'équipe contacte des tiers, vérifie les numéros d'enregistrement) afin qu'il puisse répondre précisément plutôt que de répéter un texte type.

SIGNALÉ INDÉPENDAMMENT PAR 3 CLIENTES DIFFÉRENTES

À CORRIGER IMMÉDIATEMENT	PROCHAINE ITÉRATION	À SURVEILLER
Corriger le message de vérification pour qu'il corresponde à la politique publiée	Varier le paragraphe d'esquive répété d'un échange à l'autre	Les questions de remboursement, de rejet et de délais, actuellement renvoyées vers une boîte générique
Ajouter une capture de prospect ou une incitation à l'étape suivante lorsqu'une question est résolue	Doter le bot de dispositifs de certification nommés, vérifiables, et de liens associés	
	Supprimer les longs silences et la lenteur des premières réponses	

07 LES CLIENTES QUE NOUS AVONS ENVOYÉES

13 profils d'acheteurs, 52 parcours.

Chacune est une cliente synthétique contrôlée, conçue pour cette entreprise, avec une situation, un objectif et un comportement fixés. C'est en exécutant plusieurs fois le même profil que la plage ci-dessous est mesurée plutôt que supposée.

Beryl - Propriétaire âgée peu technophile	52 MOY · 2 EXÉCUTIONS · 50-53
Karen D. - Petite vendeuse en colère	52 MOY · 3 EXÉCUTIONS · 44-61
Marika Toussaint - Concurrente en reconnaissance	57 MOY · 2 EXÉCUTIONS · 52-62
Alex - Vérification conformité et confidentialité	65 MOY · 2 EXÉCUTIONS · 62-68
Mark - Vendeur enregistré	68 MOY · 2 EXÉCUTIONS · 65-71

Jess - Visiteuse sceptique

71 MOY · 11
EXÉCUTIONS · 38-89

Dave - Propriétaire d'une annonce premium

72 MOY · 3
EXÉCUTIONS · 68-77

Priya - Passionnée de la marque

72 MOY · 8
EXÉCUTIONS · 60-88

Mia - Débutante totale

76 MOY · 4
EXÉCUTIONS · 69-86

Marco Reinhardt - Visiteur étranger, première visite

77 MOY · 1
EXÉCUTION · 77-77

Sarah - Nouvelle propriétaire curieuse

79 MOY · 10
EXÉCUTIONS · 56-90

Dev « Kestrel » Okafor - Spécialiste red-team du chatbot

83 MOY · 2
EXÉCUTIONS · 79-87

Deb - Nouvelle venue mal informée

85 MOY · 2
EXÉCUTIONS · 81-89

08 MÉTHODE ET PÉRIMÈTRE

Ce que cela couvre, et ce que cela ne couvre pas.

Les tests par clientes synthétiques évaluent des parcours contrôlés à plusieurs échanges sur les étapes clés du tunnel de conversion, plutôt que toutes les permutations conversationnelles possibles. Ils fournissent une base de diagnostic empirique sans remplacer la télémétrie interne. Les tests sont menés exclusivement via l'interface client publique : aucun SDK, aucun accès au back-office, et aucune modification des systèmes du client. 9 sondes adverses ont été exécutées séparément et ne sont jamais intégrées

dans le score d'expérience client, car une sonde mesure la résistance plutôt que le service.

COMMENT CES CHIFFRES ONT ÉTÉ CALCULÉS

Les 52 parcours ont été réalisés du 8 juillet au 18 août 2026, alors que le chatbot et la méthode de DECOY étaient en cours d'amélioration. Plusieurs modèles de juge IA les ont notés. Les moyennes incluent deux exécutions du persona de red-teaming Dev « Kestrel » Okafor et une visite de Marco Reinhardt, dont le persona avait été conçu pour une autre entreprise. Les neuf sondes adverses ont été notées séparément. Le rapport de tendances compte 53 parcours, car il inclut aussi le ré-audit du 26 août 2026.

STATUT DES PREUVES, TEL QU'UTILISÉ SUR CHAQUE FICHE

● OBSERVÉ EN AUDIT CONTRÔLÉ	Relevé lors d'un parcours contrôlé. Aucune modification faite ni mesurée à ce stade.
● MIS EN ŒUVRE · PAS ENCORE RÉ-AUDITÉ	Le client signale une modification. Nous ne l'avons pas encore mesurée.
● VÉRIFIÉ PAR RÉ-AUDIT	Le même parcours contrôlé a été relancé après la modification, et le résultat a été mesuré.
AVERTISSEMENT L'identité du client et les détails commerciaux distinctifs sont masqués. Les résultats publiés reproduisent des preuves de tests contrôlés sans exposer de systèmes ni de corrections propriétaires. Les échanges cités sont verbatim, avec des termes métier généralisés.	