



01 RÉSUMÉ EXÉCUTIF

■ IDENTITÉ DU CLIENT MASQUÉE · DÉTAILS COMMERCIAUX DISTINCTIFS GÉNÉRALISÉS

CAS ANONYMISÉ 03 · VOYAGE · PARCOURS DE REVENU

Site touristique · assistant IA sur le site de réservation

Hannah a obtenu des informations suffisamment claires sur les tarifs et les hauteurs pour esquisser son après-midi, mais elle repart sans savoir si sa belle-mère anxieuse dispose d'une option de sortie, et le bot n'a jamais tenté de transformer la visite en réservation ou en contact humain.

69

ADÉQUAT

SCORE DECOY / SUR 100

PARCOURS	CANAL	LANGUE	PÉRIODE D'AUDIT	RÉPONSES ÉVALUÉES	AFFIRMATIONS RELEVÉES
1 contrôlé	Chatbot web	Anglais	T3 2026	5	4

5 sur 5 réponses arrivées en moins de 4,5 secondes	1 sur 5 réponse sans issue, sans relais vers un humain	0 sur 5 réponse proposant une réservation, un contact ou un relais	3 constats relevés : 2 élevés, 1 moyen
---	---	---	---

CONSTATS CRITIQUES, CLASSÉS PAR IMPORTANCE COMMERCIALE

F01

ÉLEVÉE

Une question d'accessibilité restée sans réponse.

La seule question de sécurité qui déterminait si la famille réserverait ou non est restée sans réponse, sans aucun moyen de joindre un humain pour la résoudre.

F02

ÉLEVÉE

Aucune tentative de transformer la visite en prospect ou d'inciter à la réservation.

Le traitement des prospects obtient 28 sur 100, la dimension la plus faible avec 38 points d'écart, alors que la visiteuse planifiait activement une visite payante ce week-end.

F03

MOYENNE

Quatre affirmations sur les tarifs et les caractéristiques sont présentées comme des faits mais restent non vérifiées.

Une cliente agirait sur la base de ces chiffres avant même de parler à un humain.

CONSTATÉ

La visiteuse a demandé une fois, clairement, si sa belle-mère de 71 ans pouvait quitter la passerelle à mi-parcours si les hauteurs devenaient trop difficiles à supporter. Le bot a répondu par une absence totale de réponse dans sa base de connaissances et lui a demandé de reformuler.

INTERPRÉTATION COMMERCIALE

Une décision de réservation familiale s'est bloquée sur une préoccupation de sécurité restée sans réponse, sans qu'un transfert vers un humain soit proposé. Si ce schéma se répète pour d'autres questions d'accessibilité, il s'agit d'un risque récurrent de confiance et de conversion, pas d'un incident isolé.

CONSTATÉ

Sur l'ensemble des cinq réponses, le bot n'a jamais ni proposé de lien de réservation, ni demandé de coordonnées, ni suggéré d'étape suivante, même une fois les questions de tarifs et d'adéquation résolues.

INTERPRÉTATION COMMERCIALE

Une visiteuse prête à s'engager est repartie sans aucun chemin vers la conversion. Le traitement des prospects est la dimension la plus facile à corriger dans ce parcours : tout ce que le bot devait dire par ailleurs, il l'a dit correctement.

ACTIONS PRIORITAIRES

- 1 À corriger immédiatement.** Donner au bot une vraie réponse ou un transfert humain pour les questions d'accessibilité et d'itinéraire de sortie, l'écart le plus grave et le plus susceptible de coûter une réservation. [Voir le Constat F01](#)
- 2 À corriger immédiatement.** Ajouter une incitation à réserver ou une étape de capture de prospect une fois les questions de tarif et d'adéquation résolues. [Voir le Constat F02](#)
- 3 Prochaine itération.** Sourcer et vérifier les quatre affirmations non confirmées sur les tarifs et les caractéristiques afin que chaque chiffre avancé par le bot soit fiable. [Voir le Constat F03](#)

Basé sur une visite contrôlée, cinq réponses du bot, notée selon la grille à six dimensions de Decoy. Note méthodologique complète en dernière page.

02 LA CLIENTE QUE NOUS AVONS ENVOYÉE

Hannah Mitchell, première visite en famille.

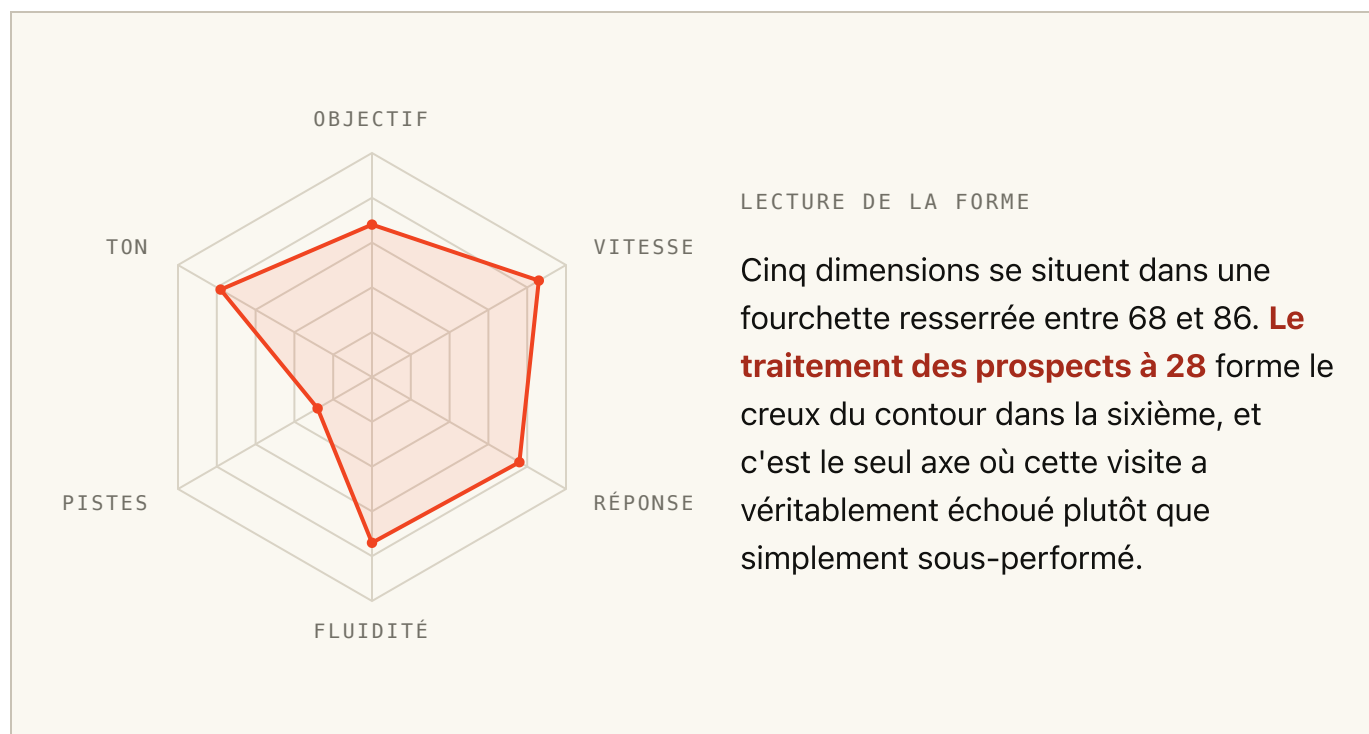
Une cliente synthétique contrôlée, conçue pour cette entreprise et cette étape du parcours. Tout ce qui suit était fixé avant le début de la conversation.

SITUATION	CE QU'ELLE A BESOIN DE CLARIFIER	COMMENT ELLE SE COMPORTE
Hannah, 37 ans, habite à environ une heure de route. Elle s'y rend samedi en voiture avec son conjoint et leurs deux enfants, âgés de 6 et 11 ans, ainsi que sa belle-mère de 71 ans qui n'aime pas particulièrement les hauteurs. Ils disposent d'un après-midi et n'ont encore rien réservé. Elle consulte le site sur son téléphone pendant que les enfants sont dans la voiture.	Si cela vaut le coup pour son groupe en particulier, et ce que cela coûterait pour les cinq. Plus précisément : comment fonctionne la tarification pour une famille de cette composition, et si la passerelle est praticable pour une personne septuagénaire mal à l'aise avec les hauteurs. Curieuse, sans plus, de savoir si la version en soirée nécessite un billet séparé.	Chaleureuse et pragmatique, elle tape vite et en minuscules, pose une question à la fois. Pas difficile, mais elle ne laisse pas passer une réponse vague : si on lui dit que c'est « adapté à tous les âges », elle demande ce que cela signifie pour une personne qui a peur des hauteurs. Elle dit clairement quand une réponse ne lui apporte pas ce dont elle a besoin.

03 PERFORMANCE PAR DIMENSION

Là où l'expérience a tenu, et là où

elle a chuté.



Atteinte de l'objectif

68

Les tarifs, les précisions sur les hauteurs et la distinction entre billets ont tous reçu des réponses concrètes, mais la question la plus liée au confort réel de la belle-mère (un itinéraire de sortie en cas de nervosité) est restée totalement sans réponse, laissant la préoccupation d'accessibilité centrale seulement à moitié résolue.

Réactivité

86

Les cinq réponses sont arrivées entre 3,3 et 4,5 secondes sans aucun silence, même si une question de la visiteuse a reçu une non-réponse rapide mais vide plutôt qu'une réponse de fond.

Qualité des réponses

76

Les chiffres étaient précis et cohérents d'un échange à l'autre, et le bot a honnêtement reconnu son ignorance plutôt que d'inventer une caractéristique d'accessibilité, ce qui est un bon signe d'honnêteté ; cette seule lacune fait passer la note d'excellente à correcte.

Fluidité de la conversation

74

Le bot a bien suivi le contexte à travers les questions de tarifs, de hauteurs et de billetterie, sans boucle de répétition, mais l'absence de réponse sur la question de l'itinéraire de sortie a constitué un blocage net plutôt qu'une tentative de rediriger ou d'escalader.

Traitement des prospects

28

À aucun moment le bot n'a ni proposé de lien de réservation au moment opportun, ni demandé de coordonnées, ni transféré vers un humain lorsqu'il a atteint les limites de ses connaissances, manquant une opportunité évidente de conversion et de support.

Ton et image de marque

78

L'accueil et le ton sont restés chaleureux et fidèles à l'image de marque tout au long de l'échange, et le bot a fait preuve de prudence plutôt que de surpromettre sur la question des hauteurs, même si le registre restait assez neutre et corporate plutôt que réellement distinctif.

04 CONSTATS PAR PRIORITÉ

Ce que la transcription prouve, classé par ordre de coût.

Trois constats, classés d'Élevée à Moyenne. Chacun est accompagné de la preuve qui le sous-tend, de son implication commerciale, et de la condition qui prouverait sa résolution.

Une question d'accessibilité restée sans réponse.

La cliente a demandé si une personne de 71 ans anxieuse face aux hauteurs pouvait sortir à mi-parcours. Le bot a répondu par une absence de réponse dans sa base de connaissances et lui a demandé de reformuler, sans transfert humain ni autre moyen d'obtenir une réponse.

PREUVE · VERBATIM

1:00 À 1:03 APRÈS LE DÉBUT

CLIENTE

1:00

ok c'est une info utile, est-ce qu'il y a genre une sortie facile à mi-parcours si elle devient nerveuse, ou c'est une boucle continue une fois qu'on a commencé ?

CHATBOT

1:03 · 3,3 S

Je n'ai pas de réponse à cela dans ma base de connaissances. Merci de reformuler votre question, je fonctionne mieux avec des phrases complètes.

IMPLICATION
COMMERCIALE

Une décision de réservation familiale se bloque sur une préoccupation de sécurité sans réponse, et la visiteuse n'a aucun moyen de joindre un humain pour la résoudre.

ACTION RECOMMANDÉE

Ajouter une couverture de la base de connaissances pour les points de sortie à mi-parcours, et proposer un transfert par téléphone ou e-mail chaque fois que le bot atteint ses limites.

CONDITION DE
VÉRIFICATION

Une cliente comparable posant une question sur les options de sortie reçoit soit une réponse directe, soit un contact humain nommé en l'espace de deux réponses.

ÉLEVÉE · CONVERSION CONSTAT F02 / DIMENSION : TRAITEMENT DES PROSPECTS

La visite ne s'est jamais transformée en prospect.

Le traitement des prospects obtient 28 sur 100, la dimension la plus faible des six et de loin. À aucun moment le bot n'a ni proposé de lien de réservation, ni demandé de coordonnées, ni transféré vers un humain lorsqu'il a atteint les limites de ses connaissances. Voir [Performance par dimension](#) pour le détail complet.

IMPLICATION COMMERCIALE

Une visiteuse planifiant activement une visite payante pour samedi est repartie sans aucun chemin vers la conversion. C'est la dimension la plus facile à corriger dans ce parcours.

ACTION RECOMMANDÉE

Insérer une incitation à réserver ou une étape de capture de prospect une fois les questions de tarif et d'adéquation résolues.

MOYENNE • CONFIANCE CONSTAT F03 / REGISTRE DES AFFIRMATIONS

● OBSERVÉ EN AUDIT CONTRÔLÉ

Quatre affirmations sur lesquelles une cliente agirait ne sont pas vérifiées.

Le tarif familial, la réduction senior, les hauteurs de la passerelle et la fenêtre du billet combiné ont tous été présentés comme des faits sans aucune vérification croisée avec des sources publiées. Voir le [Registre des affirmations](#).

IMPLICATION COMMERCIALE

Si une cliente découvre sur place qu'un chiffre annoncé était erroné, le coût réside dans l'atteinte à la confiance qui s'ensuit, pas dans la seule vente perdue.

ACTION RECOMMANDÉE

Vérifier et sourcer chaque affirmation avant qu'elle ne soit répétée à grande échelle.

05 RECOMMANDATIONS

Ce qu'il faut changer, dans l'ordre.

- 01 Ajouter une couverture de la base de connaissances pour les points de sortie à mi-parcours, les options de repli, ou la disposition des plateformes, afin que les visiteurs anxieux face aux hauteurs obtiennent une vraie réponse plutôt qu'une impasse.
-
- 02 Lorsque le bot atteint les limites de ses connaissances, proposer de mettre le visiteur en relation avec un humain ou fournir un contact téléphonique ou e-mail plutôt que de simplement lui demander de reformuler.
-
- 03 Insérer une légère incitation à réserver, ou un lien de réservation discret, une fois les questions de tarif et d'adéquation résolues, puisque la visiteuse était clairement prête à s'engager.
-
- 04 Mentionner de manière proactive le billet combiné jour et soirée dès la première question sur les tarifs, car c'est directement pertinent pour la planification du budget familial.
-
- 05 Envisager un modèle de réponse sur l'accessibilité légèrement plus détaillé, couvrant les points de repos, la disponibilité des guides et le soutien du personnel, plutôt que de compter sur le visiteur pour poser des questions de relance.
-

À CORRIGER IMMÉDIATEMENT	PROCHAINE ITÉRATION	À SURVEILLER
Une vraie réponse ou un transfert humain pour les questions d'accessibilité et d'itinéraire de sortie	Mentionner de manière proactive le billet combiné jour et soirée lors de la discussion sur les tarifs	Le registre de ton et d'image de marque, actuellement adéquat et non urgent
Une incitation à réserver une fois les questions de tarif et d'adéquation résolues	Vérifier les quatre affirmations non confirmées sur les tarifs et les caractéristiques	
	Un modèle de réponse détaillé sur l'accessibilité incluant les points de repos et le soutien du personnel	

06 REGISTRE DES AFFIRMATIONS

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

Déclarations faites par le bot sur lesquelles une cliente agirait. Pas encore vérifiées par recoupement avec des informations publiées pour ce parcours.

Un tarif familial unique couvre 2 adultes et jusqu'à 3 enfants	NON VÉRIFIÉ
La réduction senior s'applique quel que soit le palier d'âge	NON VÉRIFIÉ
Hauteurs de la passerelle : un minimum annoncé, un maximum obligatoire et une plateforme optionnelle plus haute	NON VÉRIFIÉ

Le billet combiné jour et soirée est valable sur une période de 3 jours consécutifs, pour l'entrée générale uniquement

NON VÉRIFIÉ

07 TRANSCRIPTION COMPLÈTE ET MÉTHODE

La visite dans son intégralité,

telle que vécue par la cliente.

5 réponses du bot · la plus rapide 3,3 s · médiane 3,8 s · la plus lente 4,5 s

PARCOURS 01 · ENTRÉE PAR RÉPONSE RAPIDE

T3 2026 · TEMPS ÉCOULÉ

CHATBOT

0:00

Bonjour ! Je suis [assistant], l'assistant IA. Je peux vous aider à trouver des réponses rapidement ou vous mettre en contact avec l'équipe. Comment puis-je vous aider ?

TARIFS DES BILLETS

HORAIRES D'OUVERTURE

BALADE EN SOIRÉE

RÉSERVATIONS DE GROUPE

CLIENTE

0:05

Tarifs des billets

A CLIQUÉ SUR LA RÉPONSE RAPIDE PROPOSÉE PAR LE BOT, N'A PAS TAPÉ CECI

CHATBOT

0:09 · 4,1 S

L'entrée générale démarre à [prix adulte] pour les adultes (16 ans et plus) et [prix enfant] pour les enfants (5-15 ans), avec gratuité pour les moins de 5 ans. Des options de tarifs pour la balade en soirée et les familles sont également disponibles. Pour la tarification la plus précise, y compris les pass coupe-file et les tarifs combinés, veuillez consulter cette page.

CLIENTE

0:26

ok donc pour 2 adultes 2 enfants et une grand-mère (71 ans) ce serait juste le tarif 3 adultes + 2 enfants ou il y a un tarif famille/senior ?

CHATBOT

0:31 · 4,5 S

Pour l'entrée générale, vous pouvez utiliser le tarif familial de [prix famille] pour 2 adultes et jusqu'à 3 enfants (5-15 ans). Pour votre groupe, les deux adultes et les deux enfants correspondent à cette formule. La grand-mère (71 ans) peut bénéficier du tarif de réduction senior à [prix senior] sur présentation d'un justificatif d'âge valide ; sinon, elle paierait le tarif adulte standard.

CLIENTE

0:44

ok c'est vraiment utile, merci. maintenant la grosse question, ma belle-mère a 71 ans et n'aime vraiment pas les hauteurs, est-ce que la passerelle c'est quelque chose qu'elle pourrait vraiment faire ou elle devrait attendre en bas ? ça monte à quelle hauteur ?

CHATBOT

0:47 · 3,4 S

La passerelle démarre à 8 mètres au-dessus du sol, avec le point obligatoire le plus haut à 14 mètres. Il est possible de monter jusqu'à 22 mètres via une plateforme d'observation supérieure, mais ce n'est pas obligatoire. Si votre belle-mère est mal à l'aise avec les hauteurs, elle pourrait trouver l'expérience difficile, la hauteur minimale étant de 8 mètres.

CLIENTE

1:00

ok c'est une info utile, est-ce qu'il y a genre une sortie facile à mi-parcours si elle devient nerveuse, ou c'est une boucle continue une fois qu'on a commencé ?

CHATBOT

1:03 · 3,3 S

Je n'ai pas de réponse à cela dans ma base de connaissances. Merci de reformuler votre question, je fonctionne mieux avec des phrases complètes.

CLIENTE

1:16

d'accord. autre question, est-ce que la balade en soirée est un billet séparé de la balade de jour ou je peux faire les deux avec un seul billet ?

CHATBOT

1:20 · 3,8 S

C'est un billet par balade, donc si vous souhaitez faire la balade de jour et celle du soir, il vous faudra acheter deux billets séparés (par personne). Autrement, il existe un billet combiné jour et soirée, qui couvre les deux balades sur une période de 3 jours consécutifs (entrée générale uniquement).

Une visite contrôlée par une cliente synthétique, notée selon la grille ancrée à six dimensions de Decoy, exclusivement via le widget de chat public en direct de l'entreprise. Aucun accès au back-office, aucune modification de compte, aucun prompt ni détail de modèle divulgué.

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.

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 prix, le nom de l'assistant et les horaires exacts sont masqués ; les libellés de réponses rapides et les caractéristiques physiques sont modifiés.