

# **Le taux de rétention**

**L'un des meilleurs indicateur d'une bonne UX**

# Mesurer la qualité de l'expérience utilisateur

Plusieurs façons de faire...

## Méthode qualitative

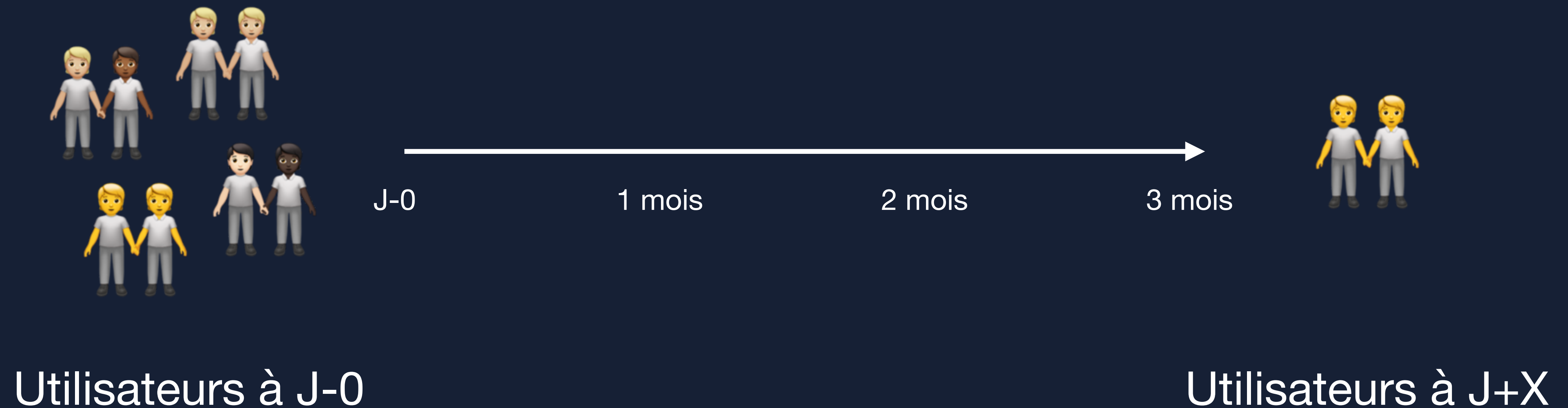
- Regarder les avis sur l'AppStore
- Nombre d'étoiles
- Echanger avec les utilisateurs

## Méthode quantitative

- Mesurer le taux de rétention

# Le taux de rétention

La part d'utilisateurs qui continuent d'utiliser l'application **régulièrement** au bout d'une certaine durée après l'avoir utilisée une première fois (ex : au bout de 30 jours)



# Le taux de rétention

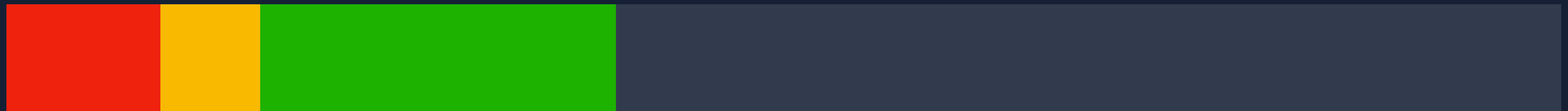
Il est défini en fonction de :

- Critère d'utilisation (que signifie “utiliser l'app” après X temps)
- Une durée après le premier téléchargement

Exemples :



# Taux de rétention moyen




**< 5%** : peut grandement être amélioré

**8 à 12%** : dans la moyenne

**15 à 30%** : très bon taux de rétention

**> 30%** : grand succès (WhatsApp, Facebook, Instagram, TikTok)

# Comment son taux de rétention

- S'inspirer des apps qui marchent le mieux
  - Applications de messagerie : elles donnent un résultat immédiat
  - Réseaux sociaux : basées sur la gratification instantanée
- Utiliser la méthode du **Hook Canvas** 

# Hook Canvas

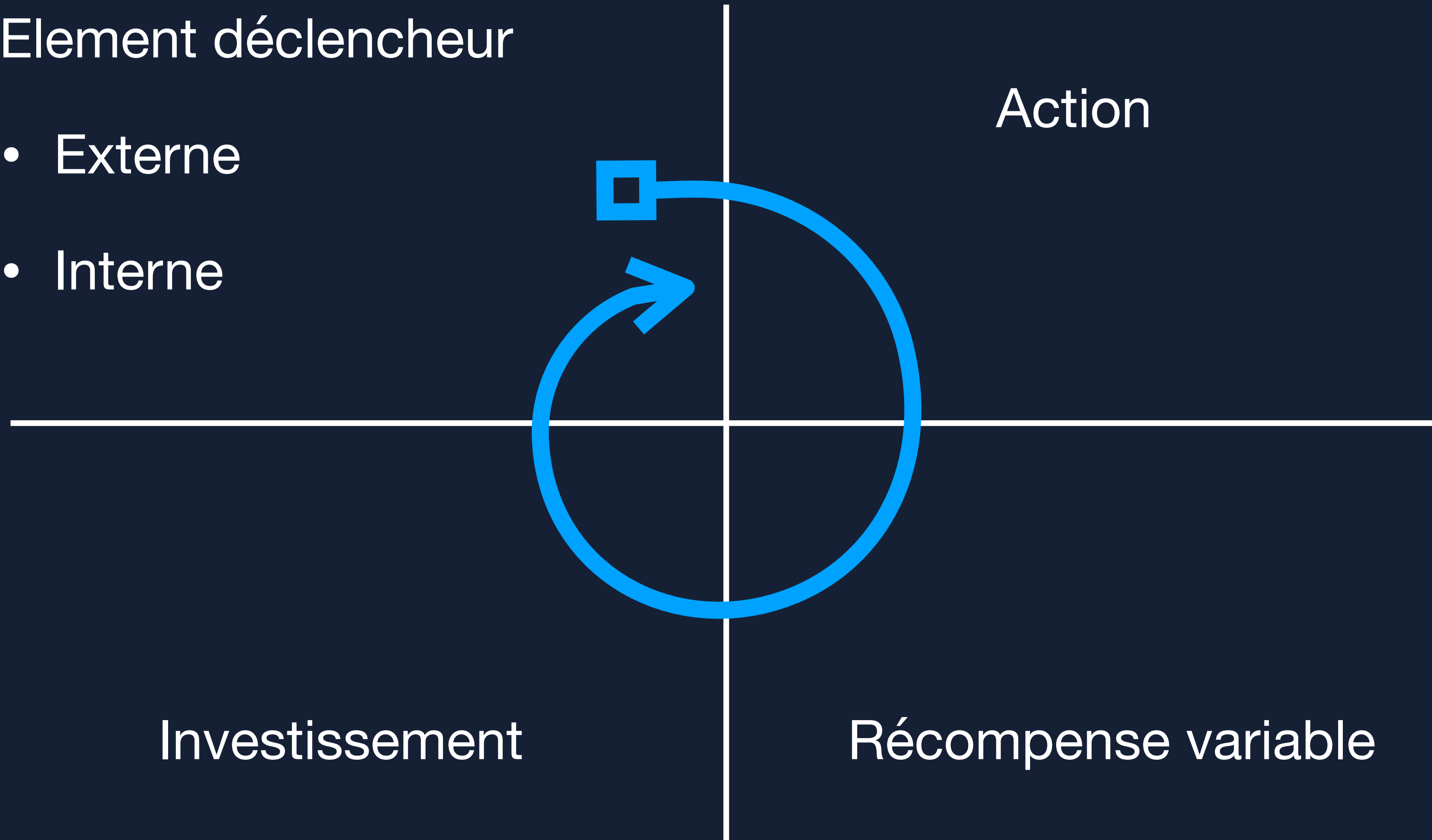
Element déclencheur

- Externe
- Interne

Action

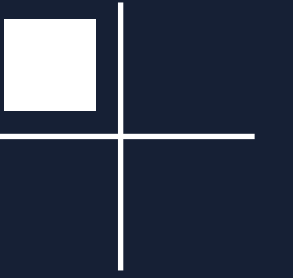
Investissement

Récompense variable



# Hook Canvas

## L'élément déclencheur



- Externe
  - Qui **attire** l'utilisateur vers l'application

Exemples : solitude, ennui, besoin de productivité, manque, etc

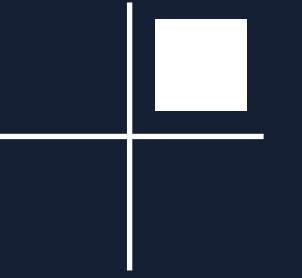
- Interne
  - Qui **pousse** l'utilisateur vers l'application

Exemples : notifications, pub, appel à l'action, etc



# Hook Canvas

## L'action

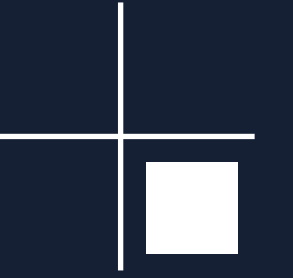


Après l'élément déclencheur, l'utilisateur doit pouvoir passer **le plus vite possible** à l'action

- Eliminer les distractions
- Ne pas demander d'autorisations inutilement
- Repousser au maximum l'inscription / connexion
- Réduire la charge cognitive de l'utilisateur

# Hook Canvas

## La récompense variable



Likes, commentaires, message, etc



Badges

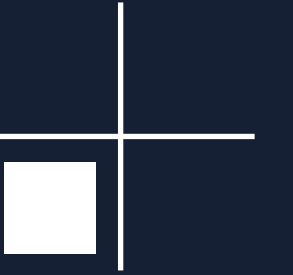


Contenu  
satisfaisant

L'utilisateur ne sait pas ce qu'il va trouver en ouvrant  
l'app, mais ça sera forcément gratifiant.

# Hook Canvas

## L'investissement



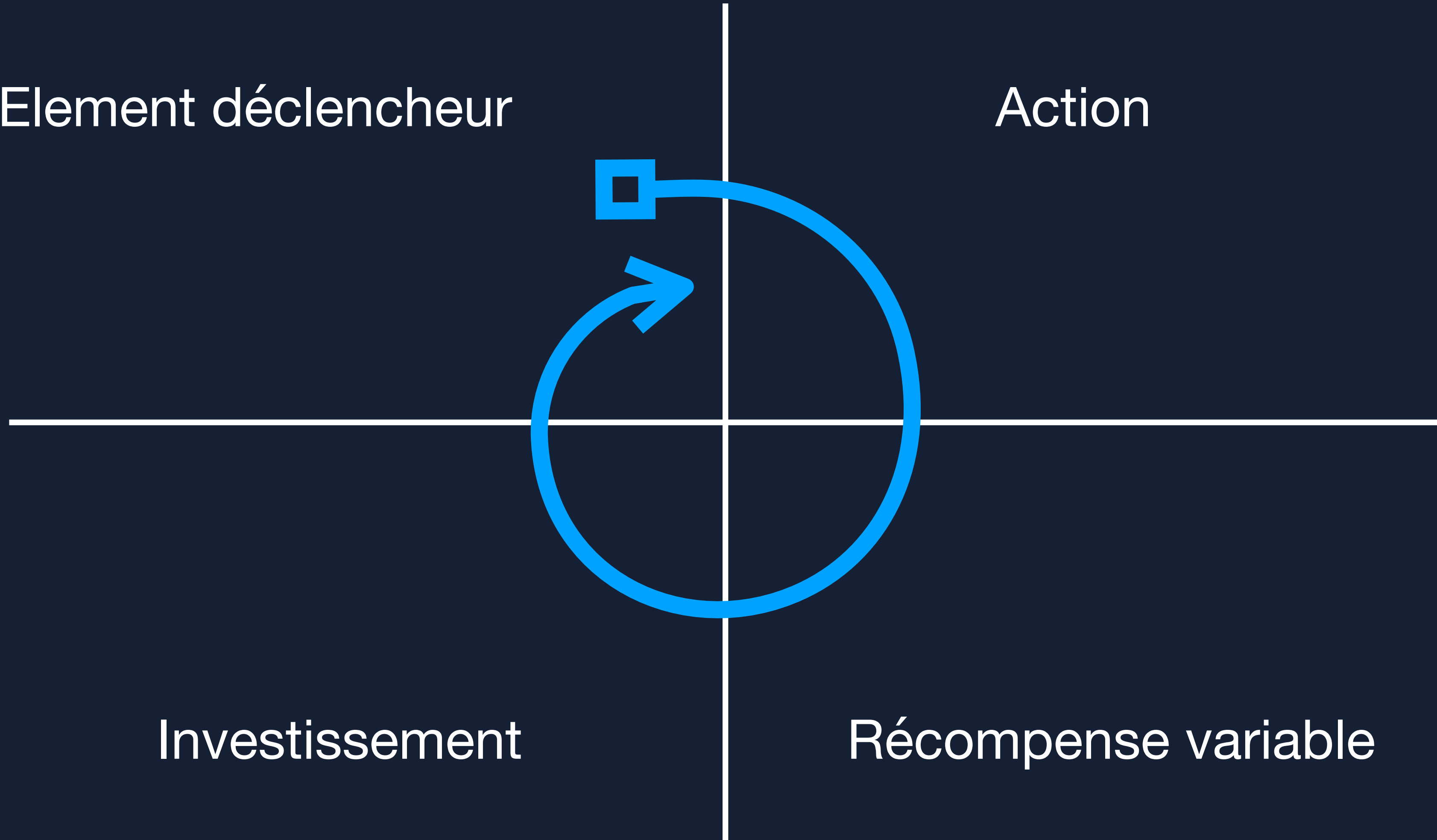
- L'action a généré une récompense ➡ on est tenté de la reproduire à nouveau (création d'une habitude)
- Produit physique  $\neq$  numérique : plus on l'utilise, plus il prend de la valeur
- L'utilisateur va alors vouloir capitaliser sur l'application et s'en servir de plus en plus pour avoir une récompense de plus en plus grande

Element déclencheur

Action

Investissement

Récompense variable



**A vous de jouer**