Créer un MVP

### **1. Introduction : Objectifs et Besoins**

**Objectif principal du MVP :** Le projet **Dash Reviews** a pour objectif de permettre aux entreprises de centraliser, analyser et répondre efficacement aux avis clients issus de Trustpilot

**Besoins identifiés :**

* **Centralisation des avis** : Les entreprises veulent une plateforme qui regroupe les avis client(lors d’une V2 on pensera multicanall)
* **Analyse des avis** : Les utilisateurs souhaitent une analyse simple mais efficace de leurs avis, notamment la moyenne des notes et l’évolution dans le temps.
* **Réponse aux avis** : Les entreprises ont besoin de répondre aux critiques de manière centralisée.
* **Réglementations et conformité** : Il est essentiel que la plateforme respecte les réglementations en matière de données personnelles (RGPD) et garantisse l'accessibilité pour les personnes handicapées.

### **2. Fonctionnalités du MVP : Détail et Justification**

**Caractéristiques fonctionnelles du MVP :**

1. **Collecte des avis** :
   * Rassembler les avis Trustpilot.
   * **Priorité** : Essentielle pour centraliser les données et éviter que l'utilisateur n’ait à se rendre sur plusieurs sites.
2. **Analyse basique des avis** :
   * Moyenne des notes sur 30 jours, tendance des évaluations, pourcentage de critiques positives, négatives, et neutres.
   * **Priorité** : Fournir une première analyse de manière à comprendre l’état de la réputation de l'entreprise.
3. **Filtrage des avis** :
   * Possibilité de filtrer les avis par date, note ou plateforme.
   * **Priorité** : Utiles pour la gestion au quotidien, mais peut être étendu après validation du MVP.

**Fonctionnalités à écarter pour le MVP :**

* **Analyse sentimentale avancée** : Identifier si un avis est positif, négatif, ou neutre par l'analyse du texte pourrait être complexe pour un MVP. Cela peut être intégré plus tard.
* **Intégration avec des CRM ou autres outils externes** : Pour le MVP, il vaut mieux se concentrer sur les fonctionnalités internes de la plateforme. L'intégration avec d'autres outils pourra être envisagée dans une version post-MVP.
* **Recommandations personnalisées** : Proposer des actions automatisées pour améliorer la réputation est intéressant, mais complexe à mettre en œuvre dans un MVP.

### **3. Collaboration et Ressources Nécessaires**

**Collaborateurs impliqués :**

1. **Développeurs (Back-end et Front-end)** :
   * **Back-end** : Pour la gestion des données (connexion aux API des plateformes d'avis, traitement des données, base de données).
   * **Front-end** : Pour l'interface utilisateur, veillant à la simplicité et à la clarté de l'affichage des avis.
2. **Expert en RGPD et réglementation** :
   * Garantir la conformité avec les lois de protection des données personnelles (RGPD) lors de la collecte et du stockage des avis.
3. **Designers UX/UI** :
   * Pour concevoir une interface simple et accessible, prenant en compte les besoins des utilisateurs avec des handicaps (ex : lisibilité, navigation avec clavier, etc.).
4. **Experts en accessibilité** :
   * Veiller à ce que la plateforme respecte les normes d'accessibilité (WCAG 2.0).
5. **Responsable RSE (Responsabilité Sociétale des Entreprises)** :
   * Intégrer les critères de développement durable et d’éthique dans le produit (par exemple, en garantissant la protection des données et la non-discrimination).

### **4. Prise en compte des critères réglementaires et RSE**

1. **Réglementation (RGPD)** :
   * **Collecte de données personnelles** : S’assurer que les avis recueillis ne contiennent pas d’informations sensibles, et garantir la possibilité pour l’utilisateur de supprimer ses avis si nécessaire.
   * **Consentement des utilisateurs** : Intégration d'une demande de consentement explicite avant de collecter des avis ou d’utiliser des données personnelles.
2. **Accessibilité (Handicap)** :
   * Utilisation d’un design responsive, respectant les normes WCAG 2.0 pour l’accessibilité (contrastes, textes lisibles, etc.).
   * Interface compatible avec les lecteurs d’écran pour personnes malvoyantes.
3. **Politique RSE** :
   * Veiller à ce que les données collectées soient traitées de manière transparente, et que la plateforme respecte une démarche éthique dans son fonctionnement (ex. : respect de la confidentialité des utilisateurs, choix d'hébergeurs responsables, etc.).

### **5. Plan de Développement Itératif**

Le développement du MVP se fera par itérations successives, en s’appuyant sur les retours des utilisateurs à chaque étape pour ajuster le produit :

1. **Phase 1** : Développement de la collecte d’avis, de l’affichage basique et de l'analyse des tendances.
   * **Ressources nécessaires** : 1 data engineer
   * **Durée estimée** : 4 à 6 semaines.
2. **Phase 2** : Intégration de la partie ML
   * **Ressources nécessaires** : 1 Data Engineer et 1 Data Scientist
   * **Durée estimée** : 3 à 4 semaines.
3. **Phase 3** : Deploiement
   * **Ressources nécessaires** : 1 Data Engineer et 1 Data Scientist
   * **Durée estimée** : 3 à 4 semaines.
4. **Phase 3** : automatisation
   * **Ressources nécessaires** : 1 Data Engineer et 1 Data Scientist
   * **Durée estimée** : 3 à 4 semaines.

### **6. Conclusion : Justification de l’Approche**

Cette approche est basée sur une **priorisation des fonctionnalités essentielles** afin de répondre immédiatement aux besoins des utilisateurs tout en respectant les contraintes réglementaires et d’accessibilité. Nous avons choisi de concentrer nos efforts sur une plateforme simple et fonctionnelle qui permettra de centraliser et d'analyser les avis de manière efficace. Cette solution répond à un besoin réel des entreprises, tout en garantissant une conformité avec la réglementation en vigueur et une prise en compte de la responsabilité sociétale.

**KPIs à suivre pour mesurer le succès :**

* **Nombre d’utilisateurs actifs** sur la plateforme.
* **Taux d’interaction** avec les avis (réponses aux avis, filtrage).
* **Taux de satisfaction des utilisateurs** (feedback direct des utilisateurs).
* **Conformité RGPD** (audit interne).

Challenger son MVP

### **1. Risques liés aux données : Qualité, Complétude et Sécurité**

#### **Risques identifiés :**

1. **Qualité des données** :
   * Les avis collectés peuvent être biaisés ou incomplets si certaines plateformes d'avis sont plus ou moins représentées que d'autres.
   * Par exemple, si une entreprise reçoit de nombreux avis sur **Google**, mais peu sur **Trustpilot**, les analyses seront faussées.
   * **Solution** : Mise en place de mécanismes de validation et de vérification des données, afin de garantir une collecte uniforme et représentative des avis.
2. **Complétude des données** :
   * Certains utilisateurs peuvent laisser des avis incomplets, sans détails pertinents ou sans noter tous les aspects demandés.
   * **Solution** : Encourager une collecte plus complète via des notifications ou des rappels d’avis (avec des options pour détailler l’expérience).
3. **Sécurité des données** :
   * Les données clients et les avis recueillis peuvent contenir des informations personnelles ou sensibles.
   * **Solution** : Mise en place de protocoles de sécurité stricts pour protéger les données conformément au **RGPD** (Cryptage des données, accès limité, etc.).

#### **Plan de gestion des risques :**

* **Contrôles de qualité** : Vérification régulière de l’intégrité des avis collectés.
* **Évaluation continue de la sécurité** : Tests de pénétration, audits de sécurité externes.
* **Mise à jour régulière des algorithmes de collecte** : Assurer que les algorithmes de collecte des avis respectent les critères de complétude et de précision.

### **2. Risques éthiques et exigence d’interprétabilité des résultats**

#### **Risques identifiés :**

1. **Non-discrimination** :
   * Les avis pourraient être biaisés en fonction de la plateforme d’où ils proviennent. Par exemple, une entreprise pourrait être injustement pénalisée si la majorité des avis proviennent de clients insatisfaits ou si certains groupes (ex : minorités ethniques, personnes âgées) sont sous-représentés.
   * **Solution** : Développer des mécanismes permettant de détecter et d’ajuster les biais dans les avis collectés. Mettre en place une analyse contextuelle des avis (positifs ou négatifs) en fonction de l’historique et des profils des utilisateurs.
2. **Interprétabilité des résultats** :
   * Les entreprises doivent pouvoir comprendre les analyses des avis de manière transparente et justifiée. Par exemple, si une plateforme indique qu'une tendance est "négative", il doit être possible de comprendre pourquoi (quels avis, quelle note, quels termes dans les commentaires ont alimenté cette conclusion).
   * **Solution** : Adopter des outils d’analyse interprétable. Présenter des visualisations claires et des explications détaillées sur les métriques utilisées dans l’analyse.
3. **Manipulation des avis** :
   * Il existe des risques d’activités frauduleuses, telles que la publication d’avis falsifiés ou la suppression de critiques négatives.
   * **Solution** : Implémenter des systèmes de détection des fraudes dans les avis (analyse des patterns suspects dans les commentaires et les données des utilisateurs).

#### **Plan d’action :**

* **Éthique de la collecte et analyse des avis** : Intégration de critères garantissant la diversité et l’inclusivité des données recueillies.
* **Explicabilité des résultats** : Développement d’un tableau de bord qui explique les analyses de manière claire et justifiable.
* **Audit des processus** : Audit continu des pratiques éthiques et mise à jour des règles en fonction des évolutions réglementaires.

### **3. Pertinence du contenu du MVP et validation auprès du public cible**

#### **Méthodes de validation :**

1. **Tests utilisateurs** :
   * Impliquer des utilisateurs réels dans des sessions de test alpha et bêta.
   * **Objectif** : Vérifier si les fonctionnalités de collecte et d'analyse des avis sont simples à utiliser, et si les résultats sont pertinents pour les entreprises.
2. **Retour des parties prenantes internes** :
   * Impliquer les équipes internes (marketing, service client, etc.) pour valider si les outils d’analyse et de gestion des avis sont suffisamment efficaces pour améliorer leur travail au quotidien.
3. **Surveys et Feedback** :
   * Après l’utilisation de la plateforme, envoyer des enquêtes de satisfaction pour récolter des retours sur les fonctionnalités et la facilité d’utilisation.
4. **Analyses quantitatives** :
   * Collecte de données sur l’utilisation de la plateforme (nombre de visites, taux de réponses aux avis, engagement sur les recommandations).

### **4. Besoins de formation pour les équipes et recrutement d’experts externes**

#### **Besoins de formation :**

1. **Formation technique** pour les développeurs sur l’implémentation de la collecte des données d’avis (API intégration, traitement des données).
2. **Formation en RGPD** pour s’assurer que toutes les équipes comprennent les exigences légales et de confidentialité des données.
3. **Formation UX/UI** pour les designers afin qu'ils créent une interface accessible pour tous les utilisateurs, y compris ceux en situation de handicap.

#### **Experts externes nécessaires :**

1. **Consultants RGPD** pour garantir la conformité des pratiques de collecte des données.
2. **Experts en accessibilité** pour assurer que l’interface est accessible à tous, y compris aux personnes en situation de handicap.

#### **Budget estimé :**

* **Consultant RGPD** : 5 000 - 10 000 € (en fonction de l’expertise et de la durée de l’accompagnement).
* **Experts en accessibilité** : 3 000 - 5 000 €.
* **Formations internes** : Budget à prévoir pour des sessions de formation (environ 1 000 - 2 000 € par session).

### **5. Critères de recrutement adaptés au handicap**

#### **Grille d’entretien de recrutement adaptée :**

* **Évaluation de la capacité à travailler sur des projets techniques tout en respectant les normes d’accessibilité**.
* **Tests d’accessibilité** sur l’interface, y compris le temps nécessaire pour effectuer les tâches (possibilité de tiers temps pour des entretiens techniques).

#### **Procédure de mise en relation avec le référent handicap :**

* Création d’un processus interne clair pour que les candidats et collaborateurs en situation de handicap puissent communiquer leurs besoins d’aménagements.
* Mise en place d’une collaboration régulière avec le référent handicap pour s’assurer de l’adaptation des environnements de travail et des outils numériques.

### **6. Comparaison du MVP avec les solutions concurrentes**

Bien que cela puisse être facultatif, voici quelques points de comparaison avec les solutions concurrentes :

* **MVP Dash Reviews** : Centralisation des avis, analyse des tendances, et réponse simplifiée aux critiques dans un tableau de bord.
* **Concurrent 1** (ex. : Trustpilot Business) : Plateforme plus complexe, avec de nombreuses fonctionnalités avancées, mais difficile à utiliser pour de petites entreprises.
* **Concurrent 2** (ex. : ReviewTrackers) : Bonne analyse, mais manquant d’intégration facile avec certaines plateformes d’avis populaires.

Notre MVP se distingue par sa simplicité, son approche centrée sur les besoins des petites entreprises, sa facilité d’utilisation et son respect des réglementations de sécurité et d’accessibilité.

### **8. Risques identifiés et plan d'atténuation**

1. **Risque de non-conformité aux réglementations** : Mise en place d’un audit interne et d’une équipe dédiée à la conformité juridique.
2. **Risque de non-acceptation par le public cible** : Tests utilisateurs réguliers pour ajuster l’expérience et recueillir des retours.
3. **Risque de sécurité des données** : Mise en œuvre de bonnes pratiques de cryptage et de gestion des accès.
4. **Risque de non-accessibilité** : Collaboration avec des experts en accessibilité et tests réguliers avec des utilisateurs en situation de handicap.

Roadmap



