

# Challenge UX

## Concept Redesign Netflix

<b>Introduction</b>	<b>2</b>
<b>Analyse de l'application mobile</b>	<b>2</b>
Commentaires laissés par les utilisateurs	2
Point de vue sur l'application	3
Tests utilisateurs	4
Synthèse de l'analyse	5
<b>Choix des fonctionnalités et du nouveau design</b>	<b>5</b>
La nouvelle fonctionnalité majeure : Netflix Party	5
Un bouton Party disponible sur tous les contenus	5
Un salon de discussion textuel	5
Appuyer pour parler	6
Les inspirations chez les concurrents indirects : une aubaine	6
Liste des nouveautés	6
L'arborescence	8
Charte graphique	8
<b>Maquettes</b>	<b>9</b>
<b>Conclusion</b>	<b>14</b>

## Introduction

Pour ce travail, nous allons repenser l'expérience utilisateur de l'application mobile de Netflix. Créé en 1997 par Reed Hastings, Netflix est aujourd'hui une plateforme de vidéo à la demande par abonnement. L'entreprise américaine produit maintenant ses propres contenus, tous plus impressionnantes les uns que les autres, afin de se démarquer davantage de ses concurrents. Avec plus de 183 millions d'abonnés à travers le monde, Netflix est aujourd'hui LA référence que tout le monde souhaite imiter. Alors que de très grandes entreprises tentent à leur tour de concurrencer Netflix, à l'instar de Disney + (avec déjà 50 millions d'abonnés), d'Amazon Prime Vidéo ou encore d'Apple TV +, nous allons alors proposer ici un concept de redesign de l'application Netflix afin d'aider le géant américain à garder sa place de leader. Pour cela, nous allons tout d'abord tester à plusieurs reprises l'application mobile afin que Netflix n'est plus aucun secret pour nous. Puis, nous réfléchirons ensuite à la manière dont nous allons refonder l'application, en l'améliorant et en proposant une nouvelle fonctionnalité majeure ("une killer feature").

## Analyse de l'application mobile

Tout d'abord, nous nous sommes informés sur le marché du streaming vidéo par abonnement afin de devenir des spécialistes. Et donc, par conséquent, nous avons jeté un œil aux concurrents. Pour ce qui est du catalogue, Netflix est très sûrement le leader sur les séries, mais un concurrent comme Disney + possède un grands nombres de films considérés comme "classiques" qui peut faire rougir le géant Netflix. Ou encore Amazon Prime Video, qui possède plus de 17 000 films à son catalogue lorsque Netflix en propose 5600 (chiffres de juillet 2018 dans le monde entier). Mais alors pourquoi Netflix cartonne autant ? Là où la plateforme de Reed Hastings se démarque totalement de tous ses concurrents (Amazon Prime Video, Disney Plus, Apple TV +...) , ce sont par ses productions originales. En effet, Netflix investit des sommes faramineuses en contenus originaux, donc exclusifs à la plateforme, qui sont très souvent des succès d'audience. Par exemple, rien qu'en 2019, le géant du streaming a sorti un total de 371 séries et films originaux. C'est 40% de plus que l'année précédente. Et pour 2020, Netflix compte investir 20 milliards de dollars en contenus originaux. Nous le voyons donc, même si les concurrents commencent également à produire leurs propres contenus, Netflix a une longueur d'avance sur ses concurrents grâce notamment à cette stratégie d'exclusivité.

## Commentaires laissés par les utilisateurs

Afin de savoir ce que les autres utilisateurs pensent de l'application, nous avons été regarder dans les commentaires utilisateurs de l'App Store.

Voici quelques commentaires qui ont été relevés :

<b>Netflix 'n chill</b> ★★★★★ Il manque la possibilité de pouvoir supprimer de la liste « reprendre avec le profil », des fois on n'accroche pas avec une série et celle ci reste affichée pendant un long moment ... sinon tout va bien!	<b>Superbe appli!</b> ★★★★★ Superbe application, avec un abonnement pour un seul compte et donc un seul écran cela vaut le coup si vous aimez regarder des séries et des films en tout genre! Le design est impeccable. Seul gros bémol pour moi, il faudrait avoir la possibilité de supprimer certaines vidéos dans « reprendre avec le profil » lorsque qu'une série que l'on a débuté ne nous plaît finalement pas.	<b>Manque une bonne gestion utilis...</b> ★★★★★ J'aime bien Netflix mais il manque cruellement la possibilité de Black lister un titre qui ne convient pas ou déjà vu. Je ne comprends pas pourquoi le système continue à afficher des films ou séries déjà visionnées dans les propositions. L'utilisateur devrait pouvoir inter-agir sur ses listes. Ce problème est d'ailleurs identique à toutes les plateformes et je ne comprends pas bien qu'aucune n'ait pensé à permettre ces actions.
<b>Bien mais...</b> ★★★★☆ Bonne application, très fluide avec une belle interface pour s'y retrouver facilement. Par contre le gros point faible, et c'est pourquoi je met 4 étoiles, des fois j'aimera trouver l'avis des personnes ayant vu le film ou série concerner avant de le regarder pour savoir à quoi je dois m'attendre, malheureusement l'application ne propose pas encore ce service, s'ils vous plaît ajouter cette fonction et ce sera parfait, pouvoir rédiger son avis et voir celui des autres utilisateurs, c'est la seule chose manquante !  J'espère que cette idée sera retenue, ce serait un gros point fort pour les utilisateurs !	<b>Des irritants persistants</b> ★★★★★ - Serait-il possible d'enfin pouvoir maîtriser l'affichage, avec au moins la possibilité de retirer les séries que l'on ne veut pas voir ? Par exemple, c'est pas parce qu'on a regardé quelques minutes ou même quelques épisodes qu'il y a besoin de l'afficher en permanence dans le flux "reprendre avec le profil de ...", surtout quand on a noté négativement le film/ou la série. - il est difficile d'avoir une vu d'ensemble de sa liste, et difficile de retrouver des choses dedans - pourquoi des choses enlevées de "ma liste" y apparaissent encore ?! A part cela, l'appli fonctionne bien	<b>Encore un petit effort et on est...</b> ★★★★☆ Application très agréable mais il manque deux trois fonctions à mon goût. Pourquoi les films ou séries que je n'ai pas aimé reste dans mon accès direct? Si moi je n'ai pas envie de finir de les regarder?!? Lorsque je fais la demande de ne pas regarder l'introduction d'une série, pourquoi on me la remets à chaque début d'épisode? Ne serait-il pas possible de se souvenir de mon choix? Et pour finir, serait-il possible d'avoir un onglet avec les films et séries à venir pour pouvoir voter si oui ou non on en veut... ou voir même faire nous mème des propositions. Merci

Parmi ces commentaires nous avons pu relever certains problèmes ou imperfections de l'application qui revenaient souvent :

- impossibilité de supprimer un film de la liste des films à continuer de regarder
- impossibilité de blacklister un film de ses recommandations
- placement de la liste de visionnage se situant en haut de l'application
- impossibilité de donner un avis écrit sur un film et de pouvoir voir ceux des autres
- les affiches des films changent et parfois on ne sait pas à quel film elle correspond

Malgré ses petites imperfections, l'application obtient le plus souvent de très bonnes notes, se situant entre 4 et 5 étoiles.

## Point de vue sur l'application

Étant tous les deux abonnés au service de streaming que nous propose Netflix, nous avions déjà un avis à propos de celui-ci.

Voici nos avis :

### Paul

*“Je suis abonné au service de streaming de Netflix depuis 2016, juste après son arrivée en France, et j’apprécie encore l’utiliser aujourd’hui. Je l’utilise au moins une fois par semaine, ce que je trouve vraiment intéressant ce sont la quantité et la qualité des contenus originaux proposés sur la plateforme. Pour ce qui est de l’interface, je regarde majoritairement Netflix sur une télévision ou sur un ordinateur, et mis à part en voyage, je n’utilise quasiment jamais l’application mobile. Après y avoir replonger pendant de longues minutes, je trouve l’application iOS très claire, fluide et fonctionnelle.*

Des "mini-teasers" sont également présents, des petites bandes-annonces au format vertical exclusives à l'application, c'est vraiment intéressant ! Les différentes catégories sont bien explicites et nous trouvons rapidement ce que nous cherchons. Contrairement à l'application du concurrent Amazon Prime Video, que je ne trouve pas du tout intuitive, ici, je prends du plaisir à naviguer entre la multitude de contenus disponibles. Malgré toutes les qualités évoquées plus haut, je trouve l'onglet "recherche" un peu vide, et l'onglet "Bientôt disponible" un peu "fourre-tout" et pas vraiment pertinent. "

## **Yohan**

"Je suis abonné au service de streaming de Netflix depuis plus d'un an. Je trouve l'application simple d'utilisation et n'ai jamais rencontré aucun problème avec celle-ci. N'ayant jamais utilisé d'autre service de streaming que celui-ci, rien ne m'a paru ne pas être à sa place au niveau des commandes. Tout est selon moi bien placé ou du moins n'est pas dérangeant. Le seul point qui m'a un peu dérangé est le fait qu'on ne puisse pas avec une simple action supprimer une série ou un film de notre liste de lecture, nous sommes obligé d'aller dans les paramètres du compte et de trouver notre historique alors qu'un simple bouton aurait suffit. L'onglet recherche aurait aussi pu être utilisé pour nous faire découvrir de nouvelles séries à la manière d'un Spotify, il paraît vide et pourrait faire gagner de la place dans les autres onglets."

## **Tests utilisateurs**

Après avoir écrit noir sur blanc nos ressentis vis à vis de l'application, nous avons décidé de créer quelques scénarios sous la forme de tests utilisateurs, afin de vérifier si l'application dispose de lacunes que nous pouvons améliorer :

### **Test 1**

#### **Ajouter un contenu à "ma liste"**

**Yohan** : 3s et 2 clics. Double cliquer sur un film serait plus rapide.

**Paul** : 3s 2 clics. Un double clic sur un contenu serait plus rapide.

### **Test 2**

#### **Évaluer positivement un contenu**

**Yohan** : 3s 3 clics. L'emplacement du bouton me convient car je ne l'utilise jamais

**Paul** : 5s 3 clics. L'interface pour évaluer le contenu me semble lourde

### **Test 3**

#### **Rechercher des films d'action**

**Yohan** : 5s 3 clics. Je suis allé dans la catégorie film puis j'ai modifié le genre recherché. C'était assez simple mais je pense que ça pourrait être amélioré.

**Paul** : 10s 3 clics. Je suis allé sur la barre de recherche pour ce test, mais j'ai eu du mal à trouver.

## Synthèse de l'analyse

En conclusion, nous pouvons remarquer que l'application mobile dispose de quelques imperfections dans l'expérience utilisateur qui seraient importantes à corriger. En effet,

même si les utilisateurs de l'App Store sont généralement satisfaits, ils notent tout de même souvent des petits défauts liés à la praticité. Quant au design, nous le trouvons très simple et rectangulaire, nous allons essayer de le rendre plus attrayant, tout en respectant la charte graphique de l'entreprise. Il sera alors de notre devoir d'essayer d'améliorer au maximum l'application, sans pour autant perdre totalement les utilisateurs.

## Choix des fonctionnalités et du nouveau design

Après une période de réflexion, nous avons décidé des fonctionnalités de l'application que nous allions garder, celles que nous allions modifier, améliorer, ou supprimer, mais nous avons aussi décidé des nouvelles fonctionnalités que nous allions intégrer à Netflix pour rendre l'expérience utilisateur plus agréable et plus complète.

### La nouvelle fonctionnalité majeure : Netflix Party

À l'ère des réseaux sociaux, le partage est plus que jamais au centre de nos préoccupations. Or, selon nous, Netflix ne mettait pas assez en avant cette valeur centrale qu'est le partage. Nous avons donc dû remédier à ce problème. Imaginez pouvoir regarder avec vos amis, en temps réel, votre série ou votre film préféré. Pouvoir interagir ensemble, comme si vous étiez sur le même canapé, et tout cela peu importe le nombre de kilomètres qui vous sépare : c'est ce que nous proposons avec Netflix Party.

Concrètement, l'ajout de la fonctionnalité Party à l'application mobile est une avancée majeure, qui pourrait faire pâlir les concurrents de Netflix.

### Un bouton Party disponible sur tous les contenus

Avec cette nouveauté, un bouton "Party" sera disponible sur chaque page de présentation d'un contenu, film ou série. Une fois que vous aurez cliqué dessus, vous serez alors directement redirigé vers une nouvelle page, avec au centre de celle-ci, un lien que vous allez pouvoir envoyer en un clic à vos amis via SMS, WhatsApp, ou toute autre application de messagerie. Une fois que vos amis cliqueront sur ce lien, vous allez alors pouvoir regarder votre film/série en même temps, comme si vous étiez ensemble. Dès qu'une personne appuiera sur pause, tous les autres participants de la Party le seront également.

### Un salon de discussion textuel

Mais ce n'est pas tout. Pour renforcer cette notion de partage et d'interaction, les participants de la Party pourront discuter entre eux à l'aide d'un salon de discussion textuel. En mode portrait, l'écran sera alors divisé en 2 parties, entre le film en haut, et le salon textuel en bas. En mode paysage, le film sera bien entendu omniprésent, et les

messages apparaîtront de manière très discrète le temps de quelques secondes, avant de disparaître. Nous avons vraiment cherché à obtenir une expérience d'interaction très complète, en dérangeant au minimum le visionnage du film ou de la série, qui reste malgré tout l'objectif prioritaire.

## Appuyer pour parler

En plus de ce salon de discussion textuel, nous avons implémenté une fonctionnalité vocale : le bouton “Appuyer pour parler”. Grâce à cela, les participants de la Party pourront émettre rapidement et simplement une remarque ou quelques mots à l'aide de ce bouton, renforçant encore davantage l'interaction, sans pour autant entraver le confort de visionnage. En effet, le micro ne sera pas activé durant toute la durée de la séance, mais seulement lorsqu'un des participants restera appuyer sur le bouton afin d'émettre quelques mots. Dès qu'il relâchera le bouton, le micro se désactivera alors automatiquement. Enfin, le bouton restera également très discret, pour que les participants restent avant tout concentrés sur le film ou la série en cours de visionnage.

## Les inspirations chez les concurrents indirects : une aubaine

Pour créer cette fonctionnalité, nous nous sommes inspirés des meilleures idées d'autres applications déjà existantes, pour ensuite les adapter au mieux à Netflix Party

En effet, pour la fonctionnalité du salon de discussion, nous nous sommes inspirés du système mis en place par YouTube Live. Sur YouTube, lorsque nous regardons une vidéo en direct, le salon textuel prend également la partie basse de l'écran en mode portrait, et prend la forme de messages discrets et éphémères en mode paysage. Trouvant ce système pertinent, nous avons donc décidé de l'adapter à la fonctionnalité Netflix Party

La fonctionnalité Appuyer pour parler nous est venu à l'idée en utilisant Discord. En effet, afin de réduire les nuisances sonores durant un entretien vocal, l'application violette utilise le “Appuyer pour parler”. Le micro est alors activé seulement lorsque nous avons quelque chose à dire. Cette fonctionnalité collait parfaitement avec notre volonté d'intégrer de l'interaction sans réduire le confort de visionnage de l'utilisateur. Nous avons donc également décidé d'adapter cette fonctionnalité à Netflix Party.

## Liste des nouveautés

En plus de la fonctionnalité majeure qu'est Netflix Party, nous avons ajouté d'autres fonctionnalités à l'application mobile.

### • **Le double clic pour ajouter un contenu à “Ma Liste”**

Sur l'application actuelle, nous devons cliquer sur la page de présentation du film ou de la série pour pouvoir l'ajouter à notre liste. Ici, grâce à cette fonctionnalité inspirée du like d'Instagram, il nous suffit de double cliquer sur un contenu lors de notre navigation afin de l'ajouter directement à notre liste.

- **Le bouton Supprimer de “Reprendre avec le profil de ...”**

Dès que nous commençons le visionnage d'un contenu sans l'achever, ce dernier se retrouve alors dans “Reprendre avec le profil de...” pour une durée indéterminée. Sauf que parfois, des films ou séries que nous regardons et que nous n'aimons finalement pas se retrouvent ici. Ces contenus sont alors visibles à chaque fois que nous ouvrons l'application, ce qui détériore l'expérience utilisateur. La seule manière de supprimer ces contenus étant de se rendre sur le site web de Netflix, dans les paramètres, puis dans notre historique afin de supprimer la fois où nous avons visionné ce contenu. Une démarche pas très simple et impossible sur l'application mobile. Grâce à cette nouvelle fonctionnalité, un clic sur la petite croix suffira pour supprimer de “À regarder plus tard” le film ou la série que vous ne souhaitez plus voir ici.

- **L'amélioration du menu “Recherche”**

Sur l'application actuelle, l'onglet “Recherche” est vide. Seule la barre de recherche est présente en haut de l'écran. Nous avons donc décidé d'ajouter des propositions de contenus sur cet onglet. Les utilisateurs pourront alors se laisser guider avant de faire une recherche, et potentiellement même trouver son bonheur avant même d'avoir écrit un mot. Pour cette fonctionnalité, nous nous sommes inspirés de l'onglet “Recherche” de l'application Spotify, que nous avons trouvé pertinent. Nous l'avons donc amélioré et adapté pour convenir à l'application Netflix.

- **Modification de l'ordre et du contenu de la barre d'onglets en bas de l'écran**

Nous trouvions la barre d'onglets située en bas de l'écran très intéressante par sa forme, mais le fond pouvait être amélioré. En effet, un onglet “Bientôt disponible” y est intégré, mais cet onglet paraît un peu “fourre-tout”, sans grande réelle importance pour l'utilisateur, sa place au milieu de cette barre d'onglets n'est selon nous absolument pas justifiée. Nous avons donc décidé de remplacer cet onglet par un onglet “Ma Liste”.

Même si il était déjà présent dans l'application actuelle, le retrouver sur cette barre d'onglets est pour nous primordiale. Elle est alors directement à portée de nos doigts, et nous pouvons y accéder sans chercher plus d'1 seconde. De plus, nous utilisons parfois l'application mobile Netflix non pas pour regarder une série ou un film, mais au détour d'une discussion, pour montrer à ses amis le dernier contenu qui nous semble vraiment intéressant. L'onglet “Ma liste” est alors encore plus important sur mobile, ce qui explique pourquoi nous avons décidé de le placer sur cette barre d'onglets en bas de l'écran. De plus, après l'avoir enrichi, nous avons placé l'onglet Recherche au milieu de cette barre d'onglets, afin de mettre la découverte de nouveaux contenus au centre de l'application.

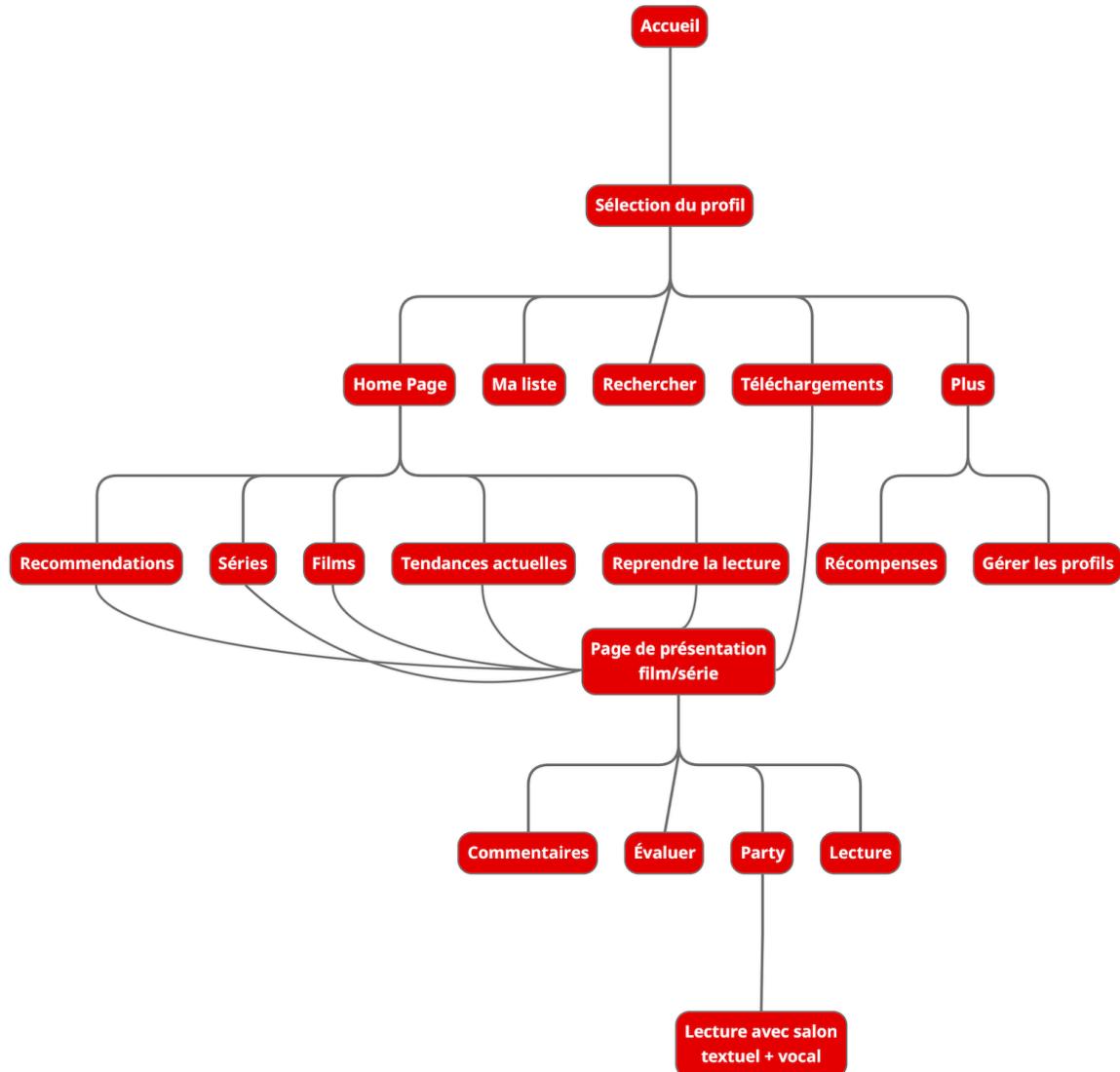
- **Le système de récompenses**

Dans l'onglet “Plus”, nous avons ajouté des badges de récompenses afin de récompenser l'utilisateur de sa fidélité. Au bout de 100 heures de séries regardées par exemple, l'utilisateur recevra un badge. Ce système de récompense permet alors de fidéliser les utilisateurs d'une manière ludique.

Nous nous sommes inspirés de Snapchat pour cette fonctionnalité, qui, il y a quelques années, utilisait un système de récompenses similaire pour gratifier ses utilisateurs. Nous

l'avons alors adapté à l'application Netflix, pour permettre aux plus fidèles utilisateurs d'obtenir des badges exclusifs.

## L'arborescence

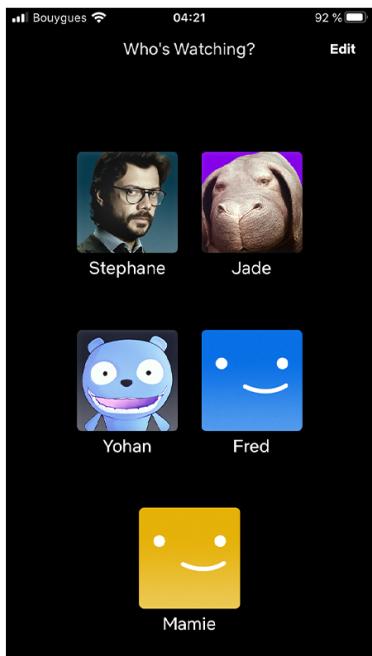


## Charte graphique

Avec le redesign de cette application, nous avons respecté les couleurs et la forme principale afin de ne pas totalement perdre l'utilisateur et pour être en accord avec les valeurs de Netflix. Nous avons tout même souhaité la moderniser et la simplifier, en rendant l'interface plus arrondie, et en espaçant, en agrandissant davantage les contenus et boutons disponibles, toujours dans un souci de rendre l'application la plus accessible possible.

## Maquettes

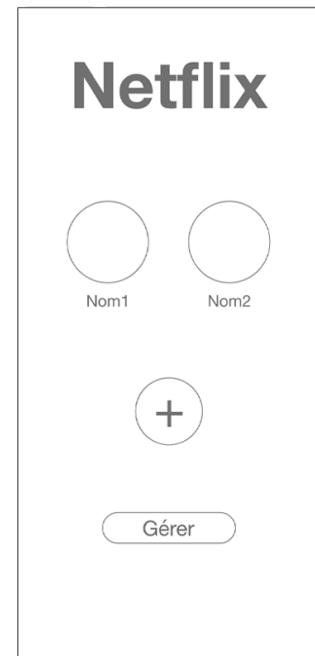
### Choix du profil



VERSION ACTUELLE



HIGH-FI



LOW-FI

### Accueil



VERSION ACTUELLE

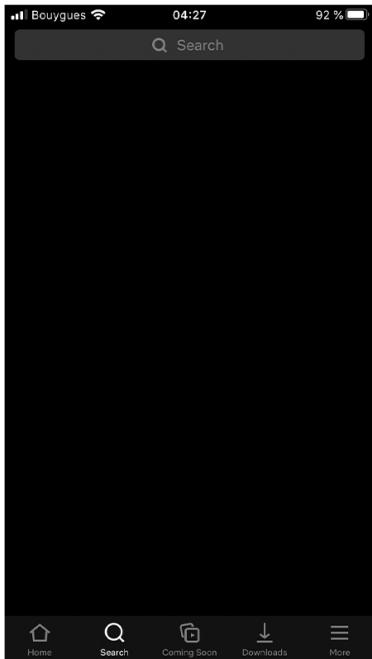


HIGH-FI

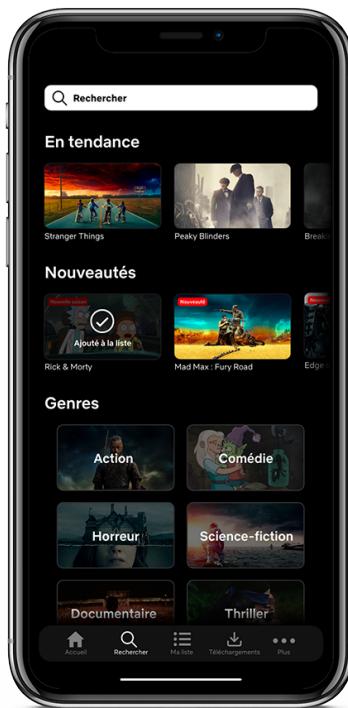


LOW-FI

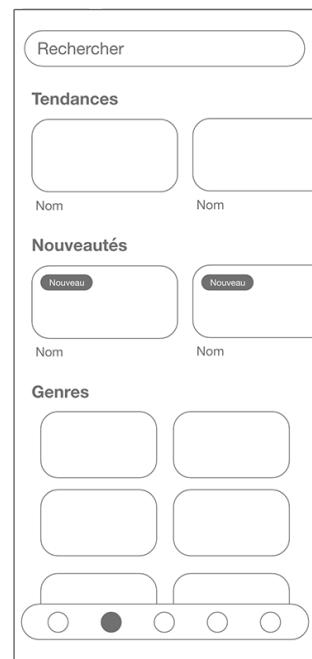
## Onglet “Rechercher”



**VERSION ACTUELLE**

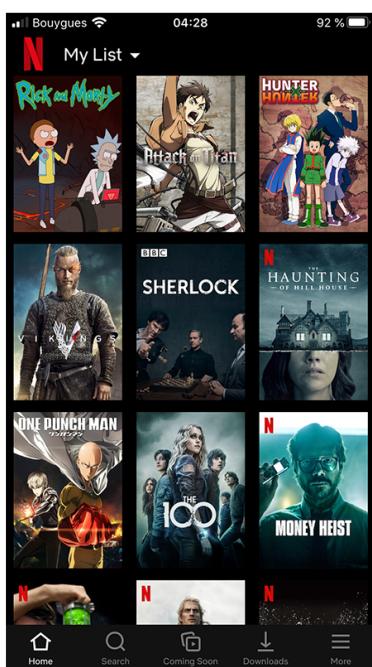


**HIGH-FI**

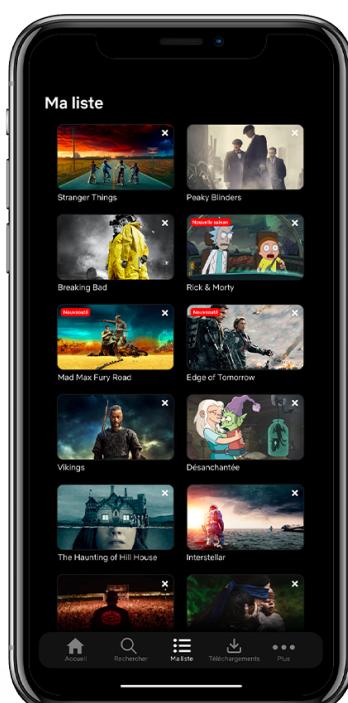


**LOW-FI**

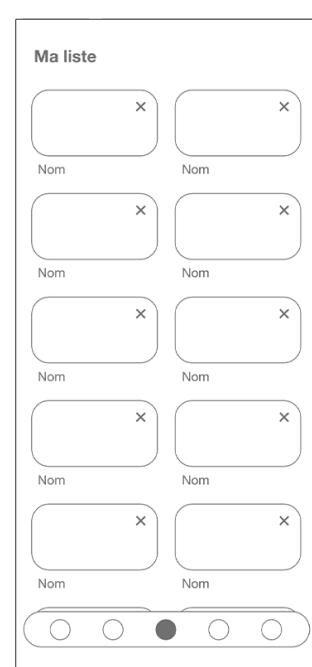
## Onglet “Ma liste”



**VERSION ACTUELLE**

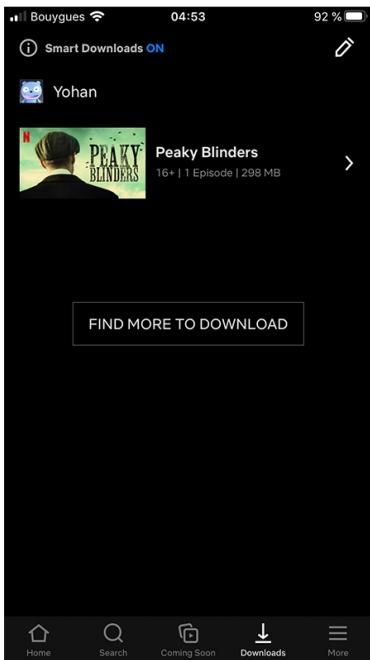


**HIGH-FI**

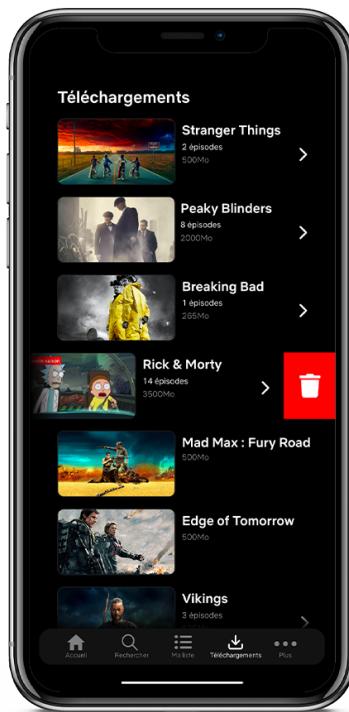


**LOW-FI**

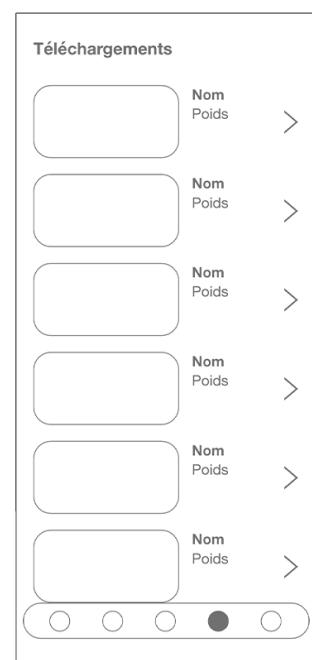
## Onglet "Téléchargements"



VERSION ACTUELLE

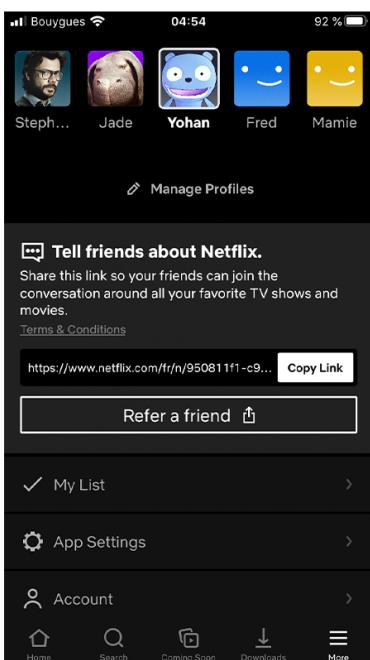


HIGH-FI



LOW-FI

## Onglet "Plus"



VERSION ACTUELLE



HIGH-FI



LOW-FI

## Page de présentation de film/série



**VERSION ACTUELLE**



**HIGH-FI**

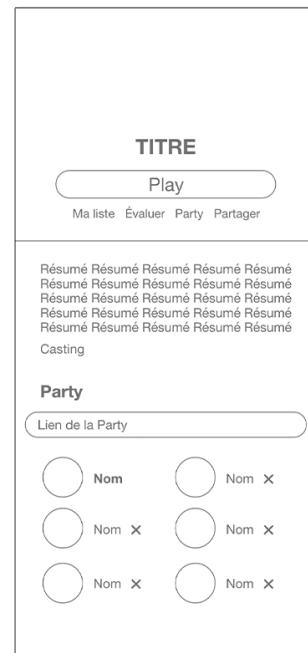


**LOW-FI**

## Accueil Party



**HIGH-FI**

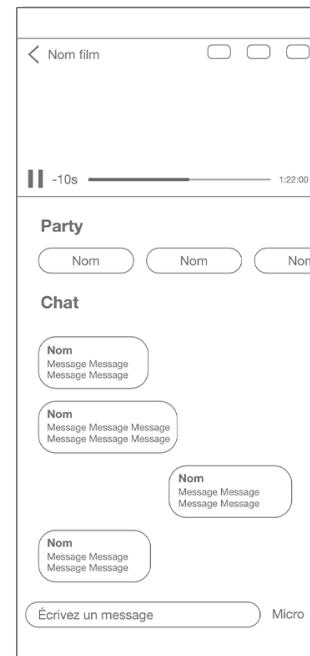


**LOW-FI**

## Chat Party



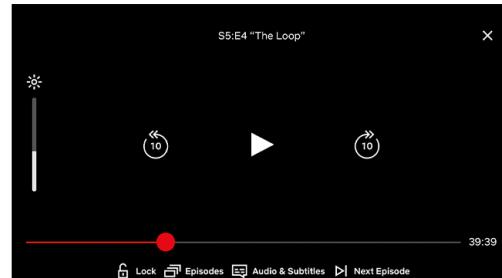
HIGH-FI



LOW-FI

## Page de visionnage classique

VERSION ACTUELLE



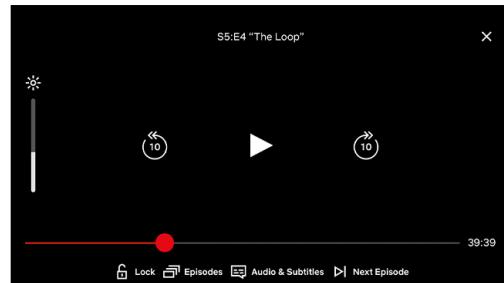
HIGH-FI

LOW-FI



## Page de visionnage en Party

**VERSION ACTUELLE**



**HIGH-FI**



**LOW-FI**



Tous les écrans de la maquette sont disponibles via ce lien :

<https://drive.google.com/drive/folders/1LQXcthKgKmD-OVz8XLRLhQw3kSfWavd7?usp=sharing>

## Conclusion

Notre travail de redesign peut donc se résumer en 3 mots :

*Simplicité*

Nous avons tout fait pour rendre l'application mobile de Netflix la plus simple d'utilisation possible. Que ce soit par son interface rendue plus aérée, ou par l'ajout de fonctionnalité permettant de rendre l'expérience utilisateur plus efficace : avec ce redesign, Netflix est devenu plus facile que jamais pour ses utilisateurs.

*Modernité*

L'interface entière s'épure et les angles s'arrondissent, tout cela permettant alors de faire rentrer l'application mobile Netflix dans l'ère du temps.

*Partage*

La valeur centrale ajoutée à Netflix par ce redesign. Par la possibilité de déposer des commentaires sous chaque contenu disponible, ou encore par l'ajout de la fonctionnalité majeure Netflix Party, permettant de regarder un film ou une série entre amis, nous avons implanté cette notion qui manquait tant à Netflix : le partage.