EXEMPLE FICTIF - Atelier Lumen est une entreprise imaginaire - rapport de démonstration Markoleris

Markoleris
la tolérance de votre marché

Audit commercial du site

https://atelier-lumen.example/

Site audité	https://atelier-lumen.example/
Marché visé	Suisse romande, particuliers
Date	26.10.2026
Langue du rapport	Français

Rapport établi à partir de 6 page(s) de votre site et de 2 concurrent(s).

01

Synthèse de direction

6	7	7	2
pages analysées	constats prouvés	textes prêts à copier	concurrents analysés

EXEMPLE FICTIF. Atelier Lumen est une entreprise imaginaire : ce rapport de démonstration montre le format et le niveau de preuve d'un audit Markoleris. Marché cible déclaré : Suisse romande, particuliers. Six pages du site et deux concurrents ont été analysés. Trois enjeux dominent : des promesses de livraison et de délai contredites par d'autres pages, une politique de retour présentée sans son exception principale, et des moyens de paiement en retrait de ceux d'un concurrent observé. Aucun paiement n'a été testé ; les effets commerciaux restent des hypothèses à mesurer.

02

Si vous ne faites que trois choses

Les trois actions au meilleur rapport entre effet attendu et effort, à lancer en premier.

Une seule règle de livraison partout · Effort : faible

1

POURQUOI : L'accueil annonce « Livraison offerte dès CHF 80 » alors que la page livraison indique « Frais d'envoi : CHF 9.50 par commande ».
ACTION : Écrire la même règle sur l'accueil, la page livraison et le panier.
EFFET ATTENDU : moins de surprises et d'abandons au panier (hypothèse à mesurer)

Annoncer le vrai délai de fabrication · Effort : faible

2

POURQUOI : La fiche indique « Expédié sous 48 h » mais la FAQ précise « Fabrication sur commande : 2 à 3 semaines ».
ACTION : Remplacer la mention de la fiche par le délai réel et le présenter comme un gage de fabrication artisanale.
EFFET ATTENDU : moins d'annulations et de réclamations

Compléter la promesse de retour · Effort : faible

3

POURQUOI : « Retours gratuits pendant 30 jours » omet que « Les pièces réalisées sur mesure ne sont ni reprises ni échangées ».
ACTION : Placer l'exception et la prise en charge des frais à côté de la promesse.
EFFET ATTENDU : confiance préservée au moment d'un retour

Toutes les actions, par effet et effort

Action	Effet	Effort
Aligner la règle de livraison sur toutes les pages	fort	faible
Afficher le délai réel sur chaque fiche produit	fort	faible
Vérifier les moyens de paiement au panier et évaluer TWINT	fort	moyen
Préciser l'exception sur mesure dans la promesse de retour	moyen	faible
Documenter le prix antérieur de la Suspension Halo	moyen	faible
Relier le chiffre de clients satisfaits à des avis vérifiables	moyen	moyen
Mettre en place la mesure du parcours fiche, panier, commande	moyen	moyen

03

Constats prouvés

Chaque constat cite le texte exact de votre site entre « » et donne l'adresse de la page. Fait observé, interprétation, action et vérification sont séparés.

1

URL : https://atelier-lumen.example/ et https://atelier-lumen.example/livraison/
FAIT OBSERVÉ : l'accueil annonce « Livraison offerte dès CHF 80 », la page livraison indique « Frais d'envoi : CHF 9.50 par commande ».
INTERPRÉTATION : divergence possible ; la page livraison ne mentionne pas le seuil.
IMPACT POTENTIEL : surprise au panier et abandon.
ACTION : vérifier le seuil réellement appliqué au panier, puis écrire la même règle sur les deux pages.
VÉRIFICATION : panier test de CHF 85, total comparé aux deux pages.

2

URL : https://atelier-lumen.example/collection/lampe-oree/ et https://atelier-lumen.example/faq/
FAIT OBSERVÉ : la fiche produit indique « Expédié sous 48 h », la FAQ précise « Fabrication sur commande : 2 à 3 semaines ».
INTERPRÉTATION : contradiction probable pour une pièce fabriquée sur commande.
IMPACT POTENTIEL : réclamations et annulations après achat.
ACTION : afficher sur chaque fiche le délai réel de fabrication et d'expédition.
VÉRIFICATION : délai affiché identique sur fiche, FAQ et e-mail de confirmation.

3

URL : https://atelier-lumen.example/ et https://atelier-lumen.example/cgv/
FAIT OBSERVÉ : l'accueil promet « Retours gratuits pendant 30 jours », les CGV indiquent « Les pièces réalisées sur mesure ne sont ni reprises ni échangées » et la page livraison précise « frais de retour à la charge du client ».
INTERPRÉTATION : la promesse d'accueil omet deux limites.
IMPACT POTENTIEL : perte de confiance au moment d'un retour.
ACTION : placer l'exception et la prise en charge des frais à côté de la promesse.
VÉRIFICATION : relecture des trois pages, formulations alignées.

4

URL : https://atelier-lumen.example/collection/
FAIT OBSERVÉ : la Suspension Halo est présentée « au lieu de CHF 420.00, CHF 349.00 ».
INTERPRÉTATION : un prix comparatif suppose que l'article a été vendu à ce prix ; la collecte ne permet pas de le vérifier.
IMPACT POTENTIEL : crédibilité de la remise.
ACTION : conserver la preuve du prix antérieur ou retirer la mention.
VÉRIFICATION : historique de prix documenté.

5

URL : https://atelier-lumen.example/faq/
FAIT OBSERVÉ : « Visa, Mastercard et PayPal » ; le concurrent https://lampes-du-lac.example/ affiche « Paiement par TWINT, carte ou facture ».
INTERPRÉTATION : moyens de paiement plus restreints que ceux d'un concurrent direct, à vérifier au panier non testé.
IMPACT POTENTIEL : abandon d'acheteurs habitués au paiement mobile.
ACTION : vérifier les moyens proposés au panier et évaluer l'ajout de TWINT.
VÉRIFICATION : liste des moyens au panier, puis part de chaque moyen après trois mois.

6

URL : https://atelier-lumen.example/collection/lampe-oree/
FAIT OBSERVÉ : aucune méta-description extraite (MÉTA-DESCRIPTION).
INTERPRÉTATION : opportunité technique à vérifier, sans preuve de baisse de trafic.
ACTION : rédiger une méta-description propre à la page, puis vérifier sa présence dans le HTML publié.
VÉRIFICATION : contrôler le HTML après intervention et mesurer impressions et clics dans Search Console, avant et après.

7

URL : https://atelier-lumen.example/livraison/
FAIT OBSERVÉ : aucune méta-description extraite (MÉTA-DESCRIPTION).
INTERPRÉTATION : opportunité technique à vérifier, sans preuve de baisse de trafic.
ACTION : rédiger une méta-description propre à la page, puis vérifier sa présence dans le HTML publié.
VÉRIFICATION : contrôler le HTML après intervention et mesurer impressions et clics dans Search Console, avant et après.

04

Textes prêts à l'emploi

Texte actuel du site, puis version proposée à copier, et parfois une variante à tester. Les crochets signalent une information à compléter par vous ; rien n'a été inventé.

TITRE PRINCIPAL

1

URL : https://atelier-lumen.example/
TEXTE ACTUEL : « Luminaires artisanaux, façonnés à Lausanne. »
PROPOSITION : Des lampes en bois massif, tournées à la main à Lausanne et fabriquées pour vous
VARIANTE À TESTER : Votre lampe, fabriquée à la main à Lausanne en [délai réel]
POURQUOI : dit ce qui distingue l'atelier et prépare au délai de fabrication

PROMESSE

2

URL : https://atelier-lumen.example/
TEXTE ACTUEL : « Livraison offerte dès CHF 80 »
PROPOSITION : Livraison offerte en Suisse dès CHF 80, sinon CHF 9.50
POURQUOI : la même règle que la page livraison, sans surprise au panier

PROMESSE

3

URL : https://atelier-lumen.example/
TEXTE ACTUEL : « Retours gratuits pendant 30 jours »
PROPOSITION : Retours acceptés 30 jours (pièces sur mesure exclues, frais de retour à votre charge)
POURQUOI : aligne l'accueil sur les conditions de vente

PARAGRAPHE

4

URL : https://atelier-lumen.example/collection/lampe-oree/
TEXTE ACTUEL : « Expédié sous 48 h »
PROPOSITION : Fabriquée sur commande dans notre atelier : expédition sous 2 à 3 semaines
POURQUOI : le délai réel, présenté comme un gage de fabrication

BOUTON

5

URL : https://atelier-lumen.example/collection/lampe-oree/
TEXTE ACTUEL : « Ajouter au panier »
PROPOSITION : Commander ma lampe Orée
VARIANTE À TESTER : Ajouter au panier, livraison offerte dès CHF 80
POURQUOI : nomme le produit ou rappelle la règle de livraison au bon moment

PARAGRAPHE

6

URL : https://atelier-lumen.example/livraison/
TEXTE ACTUEL : « Frais d'envoi : CHF 9.50 par commande, en Suisse uniquement. »
PROPOSITION : Frais d'envoi : CHF 9.50 par commande en Suisse, offerts dès CHF 80 d'achat.
POURQUOI : la page livraison doit mentionner le seuil annoncé sur l'accueil

META-DESCRIPTION

7

URL : https://atelier-lumen.example/collection/lampe-oree/
TEXTE ACTUEL : « Lampe Orée. Chêne massif huilé, abat-jour en lin. CHF 189.00. »
PROPOSITION : Lampe Orée en chêne massif huilé et lin, tournée à la main à Lausanne. CHF 189, fabriquée sur commande.
POURQUOI : la page n'a aucune méta-description ; ce texte reprend les faits de la fiche

05

Votre site, page par page

https://atelier-lumen.example/

présenter l'atelier et orienter vers la collection

Ce qui fonctionne

- La promesse artisanale « Chaque lampe est tournée et assemblée à la main » est claire et différenciante.

Ce qui freine

- « Livraison offerte dès CHF 80 » contredit la page livraison.
- « Plus de 1200 clients satisfaits » n'est relié à aucun avis visible.

Corrections proposées

- Aligner la règle de livraison.
- Relier le chiffre de clients à des avis datés ou le retirer.

https://atelier-lumen.example/collection/lampe-oree/

convaincre et faire ajouter au panier

Ce qui fonctionne

- Matières et prix sont donnés : « Chêne massif huilé, abat-jour en lin. CHF 189.00 ».

Ce qui freine

- « Expédié sous 48 h » contredit la fabrication sur commande.
- Aucune méta-description pour les moteurs de recherche.

Corrections proposées

- Afficher le délai réel.
- Ajouter la méta-description proposée.

06

Le parcours de vos acheteurs types

Acheteurs types fictifs du profil de marché, confrontés aux textes réels de vos pages.

Claire, 38 ans, Lausanne

Claire découvre l'atelier sur son téléphone, le soir. La promesse « Chaque lampe est tournée et assemblée à la main dans notre atelier. » lui plaît et elle ouvre la Lampe Orée à « CHF 189.00 ». Elle lit « Expédié sous 48 h » et pense l'offrir pour un anniversaire la semaine suivante. Elle cherche TWINT : la FAQ annonce seulement « Visa, Mastercard et PayPal ». Si elle découvre ensuite « Fabrication sur commande : 2 à 3 semaines », elle risque de renoncer. Un délai réel affiché sur la fiche et un paiement mobile vérifié au panier la feraient commander.

Marc, 56 ans, Fribourg

Marc équipe la salle de réunion de sa PME et cherche un vendeur identifié. Il trouve « Atelier Lumen Sàrl, Lausanne » dans les conditions de vente et un contact « bonjour@atelier-lumen.example ». Il ne voit ni adresse postale complète ni possibilité de payer sur facture, alors qu'un concurrent annonce « Paiement par TWINT, carte ou facture ». Une adresse complète et le paiement sur facture pour les professionnels le rassureraient.

Léa, 24 ans, Genève

Léa compare plusieurs ateliers. La Suspension Halo affichée « au lieu de CHF 420.00 » à « CHF 349.00 » attire son attention, mais elle se demande si ce prix antérieur a vraiment été pratiqué. Sur l'accueil, « Retours gratuits pendant 30 jours » la rassure, puis la page livraison précise « frais de retour à la charge du client ». Une promesse de retour identique sur toutes les pages et un prix barré justifié lui permettraient de choisir sans méfiance.

07

Hypothèses de conversion

Hypothèses à tester : aucune n'est présentée comme un résultat. Chacune indique l'étape concernée et l'indicateur à suivre.

1

PAGE/ÉTAPE : https://atelier-lumen.example/collection/lampe-oree/ vers https://atelier-lumen.example/panier/
FAIT OBSERVÉ : « Ajouter au panier » sans mention des frais d'envoi.
HYPOTHÈSE : afficher la règle de livraison sous le prix réduit les abandons au panier.
EXPÉRIMENTATION : mention sous le bouton pendant quatre semaines.
INDICATEUR : paniers créés puis commandes confirmées.

2

PAGE/ÉTAPE : https://atelier-lumen.example/
FAIT OBSERVÉ : « Plus de 1200 clients satisfaits » sans source ni avis visibles.
HYPOTHÈSE : relier ce chiffre à des avis vérifiables renforce la confiance.
EXPÉRIMENTATION : lien vers des avis clients datés.
INDICATEUR : clics vers la collection depuis l'accueil.

3	**PAGE/ÉTAPE :** https://atelier-lumen.example/faq/ **FAIT OBSERVÉ :** « Fabrication sur commande : 2 à 3 semaines ». **HYPOTHÈSE :** présenter ce délai comme gage de fabrication artisanale limite les annulations. **EXPÉRIMENTATION :** formulation testée sur les fiches produit. **INDICATEUR :** taux d'annulation et demandes au service client.

08

Liste de contrôle du marché

Règles du profil de marché comparées aux pages lues. « Absent des pages lues » ne veut pas dire absent du site : à vérifier.

Code	Règle	Statut	Preuve ou commentaire
CH-PAY-1	Proposer TWINT ou un paiement mobile au panier; absent = frein majeur.	absent des pages lues	« Visa, Mastercard et PayPal » TWINT n'apparaît pas dans les moyens annoncés ; à vérifier au panier.
CH-PRIX-1	Afficher le prix effectif à payer en CHF, TVA et taxes comprises.	présent	« CHF 189.00 » Prix en CHF affichés ; TVA comprise à confirmer sur la fiche.
CH-PRIX-2	Inclure les frais d'envoi ou les montrer clairement près du prix (lien admis si la place manque).	à vérifier	« Frais d'envoi : CHF 9.50 par commande, en Suisse uniquement. » Frais indiqués sur la page livraison, pas près du prix sur la fiche.
CH-PRIX-3	Un prix barré n'est permis que si le produit a été vendu à ce prix au moins 30 jours.	à vérifier	« au lieu de CHF 420.00 » Prix barré : vérifier qu'il a été pratiqué au moins 30 jours.
CH-ID-1	Mentions légales complètes : identité, adresse postale, e-mail valable.	à vérifier	« Atelier Lumen Sàrl, Lausanne » Adresse postale complète non trouvée dans les pages lues.
CH-RET-1	Afficher la politique de retour avant le paiement; pas de droit légal de retour en ligne, un retour offert est un argument de vente.	présent	« Les retours sont acceptés dans les 30 jours, frais de retour à la charge du client. » Politique publiée, mais l'accueil la présente autrement.

09

Concurrence

Concurrent	Prix	Offre	Paiement	Confiance
https://lampes-du-lac.example	non extrait	luminaires en bois du Léman	« Paiement par TWINT, carte ou facture »	délai affiché : « Délai de fabrication : 10 jours ouvrables »
https://bois-et-lumiere.example	non extrait	lampes design en bois suisse	non extrait	« Retour gratuit 14 jours »

1 https://lampes-du-lac.example/ annonce « Livraison gratuite dès CHF 150 » et « Délai de fabrication : 10 jours ouvrables » : seuil de gratuité plus élevé que celui d'Atelier Lumen, mais délai plus court et affiché clairement.

2 https://bois-et-lumiere.example/ annonce « Expédition sous 24 h pour les modèles en stock » et « Retour gratuit 14 jours » : promesse de rapidité limitée aux modèles en stock, ce qu'Atelier Lumen ne précise pas.

10

Plan d'action

Dans les 7 jours

1

URL : https://atelier-lumen.example/ et https://atelier-lumen.example/livraison/
MODIFICATION : aligner la règle de livraison, citation « Livraison offerte dès CHF 80 » contre « Frais d'envoi : CHF 9.50 par commande »
RESPONSABLE : direction
EFFORT : faible
LIVRABLE : règle unique publiée
CRITÈRE : panier test conforme.

2

URL : https://atelier-lumen.example/collection/lampe-oree/
MODIFICATION : remplacer « Expédié sous 48 h » par le délai réel
RESPONSABLE : atelier
EFFORT : faible
LIVRABLE : fiches corrigées
CRITÈRE : délai identique à la FAQ.

3

URL : https://atelier-lumen.example/
MODIFICATION : compléter « Retours gratuits pendant 30 jours » avec l'exception sur mesure
RESPONSABLE : direction
EFFORT : faible
LIVRABLE : texte publié
CRITÈRE : cohérence avec les CGV.

Dans les 30 jours

1

Objectif : mesurer le parcours fiche produit, panier, commande. Protocole : événements dédiés et référence de quatre semaines. Livrable : tableau de suivi. Dépendance : outil de mesure.

2

Objectif : documenter les prix antérieurs des articles remisés. Protocole : registre daté. Livrable : registre. Dépendance : outil de caisse.

3

Objectif : décider de l'ajout de TWINT. Protocole : vérifier les moyens au panier et le coût du service. Livrable : décision datée. Dépendance : prestataire de paiement.

Dans les 90 jours

1

Décision : généraliser les formulations qui réduisent les annulations. Mesure : annulations avant et après. Dépendance : résultats à 30 jours.

2	Décision : publier des avis clients vérifiables. Conditions : collecte avec consentement. Mesure : clics vers la collection. Dépendance : outil d'avis.
3	Décision : ajuster le seuil de livraison offerte au vu des paniers moyens observés. Mesure : panier moyen. Dépendance : données de vente.

11

Plan de mesure

Événements à configurer dans votre outil de statistiques pour mesurer l'effet des corrections.

Événement	Déclencheur	Page	Utilité
vue_fiche_produit	affichage d'une fiche de la collection	https://atelier-lumen.example/collection/	base du parcours
ajout_panier	clic sur Ajouter au panier	https://atelier-lumen.example/collection/lampe-oree/	mesure l'effet du délai affiché
vue_frais_envoi	affichage des frais dans le panier	https://atelier-lumen.example/panier/	repère les abandons liés aux frais
debut_paiement	passage à l'étape de paiement	https://atelier-lumen.example/panier/	mesure l'effet des moyens de paiement
achat_confirme	page de confirmation de commande	https://atelier-lumen.example/panier/	résultat final à comparer avant et après

12

Limites de l'analyse

EXEMPLE FICTIF : entreprise, site, concurrents et citations sont imaginaires. Dans un vrai rapport, cette section liste ce qui n'a pas été testé (paiement, formulaires, affichage mobile), les données absentes (statistiques, ventes, Search Console) et la façon de les obtenir. Les divergences sont des alertes documentaires, non des tests de droits fonctionnels.

Méthode

Les pages ont été explorées automatiquement ; seul le texte publié a été collecté. L'analyse a été produite par intelligence artificielle sous consignes strictes, puis contrôlée automatiquement : citations recherchées dans le texte collecté, recommandations génériques retirées, minimums de preuves exigés. Aucun paiement ni formulaire n'a été envoyé. Ce rapport n'est ni un avis juridique ni une étude de marché.

A

Annexe : preuves techniques par page

Mesures extraites du code des pages. Elles signalent des points à vérifier, pas des scores de qualité.

Page	Titre (car.)	Description (car.)	H1	Images sans alt
https://atelier-lumen.example/	54	120	1	0
https://atelier-lumen.example/collection/	26	120	1	0
https://atelier-lumen.example/collection/lampe-oree/	42	0	1	0
https://atelier-lumen.example/livraison/	36	0	1	0
https://atelier-lumen.example/faq/	36	120	1	0
https://atelier-lumen.example/cgv/	45	120	1	0

Pages concurrentes analysées

Page
https://lampes-du-lac.example/
https://bois-et-lumiere.example/