

# L'EXPÉRIENCE DE L'IDENTITÉ

QUAND L'IDENTITÉ CRÉE UNE UX ÉTONNANTE

## L'expérience utilisateur, la clé du succès

S'assurer que les besoins du client sont au cœur de votre produit : voilà une pratique qui pourrait bien constituer la clé du succès de votre entreprise, ou au contraire de son échec. Et la qualité de l'expérience utilisateur contribue à bâtir la relation client.

Toutefois, peu d'entreprises parviennent à visualiser l'expérience utilisateur dans son ensemble. Celle-ci ne se limite pas à une simple interaction fonctionnelle : elle cristallise les impressions du client lors de sa première interaction avec vous, et à chaque point de contact ultérieur. Elle désigne une expérience émotionnelle, sociale et cognitive, et l'effet global qu'elle suscite.

L'UX se résume aux sentiments ressentis par le client lorsqu'il interagit avec votre produit ou service : le processus était-il intuitif, mémorable, rapide, facile et sécurisé ?

Dans ce rapport, nous allons examiner comment la vérification d'identité peut s'intégrer dans votre expérience utilisateur globale et comment l'optimiser pour en tirer les meilleurs résultats.



## Pourquoi l'expérience utilisateur compte



### **Les interactions digitales sont désormais la norme**

Avec la progression constante des interactions en ligne, vous devez marquer le coup.



### **La concurrence est rude : distinguez-vous**

L'expérience client est devenu le facteur clé de différenciation des marques, devant le prix et le produit<sup>1</sup>.



### **Les consommateurs n'ont jamais été aussi exigeants**

Des entreprises comme Amazon, Netflix et Uber ont rehaussé la barre. Votre expérience utilisateur doit être à la hauteur.



### **Mauvaise expérience = perte de clientèle**

**45 % des utilisateurs abandonneront leur processus d'inscription** si l'expérience utilisateur s'avère mauvaise<sup>2</sup>. Un processus d'onboarding optimisé constitue l'un des meilleurs moyens d'accueillir plus de clients.

<sup>1</sup> <https://www.walkerinfo.com/knowledge-center/featured-research-reports/customers-2020-a-progress-report>

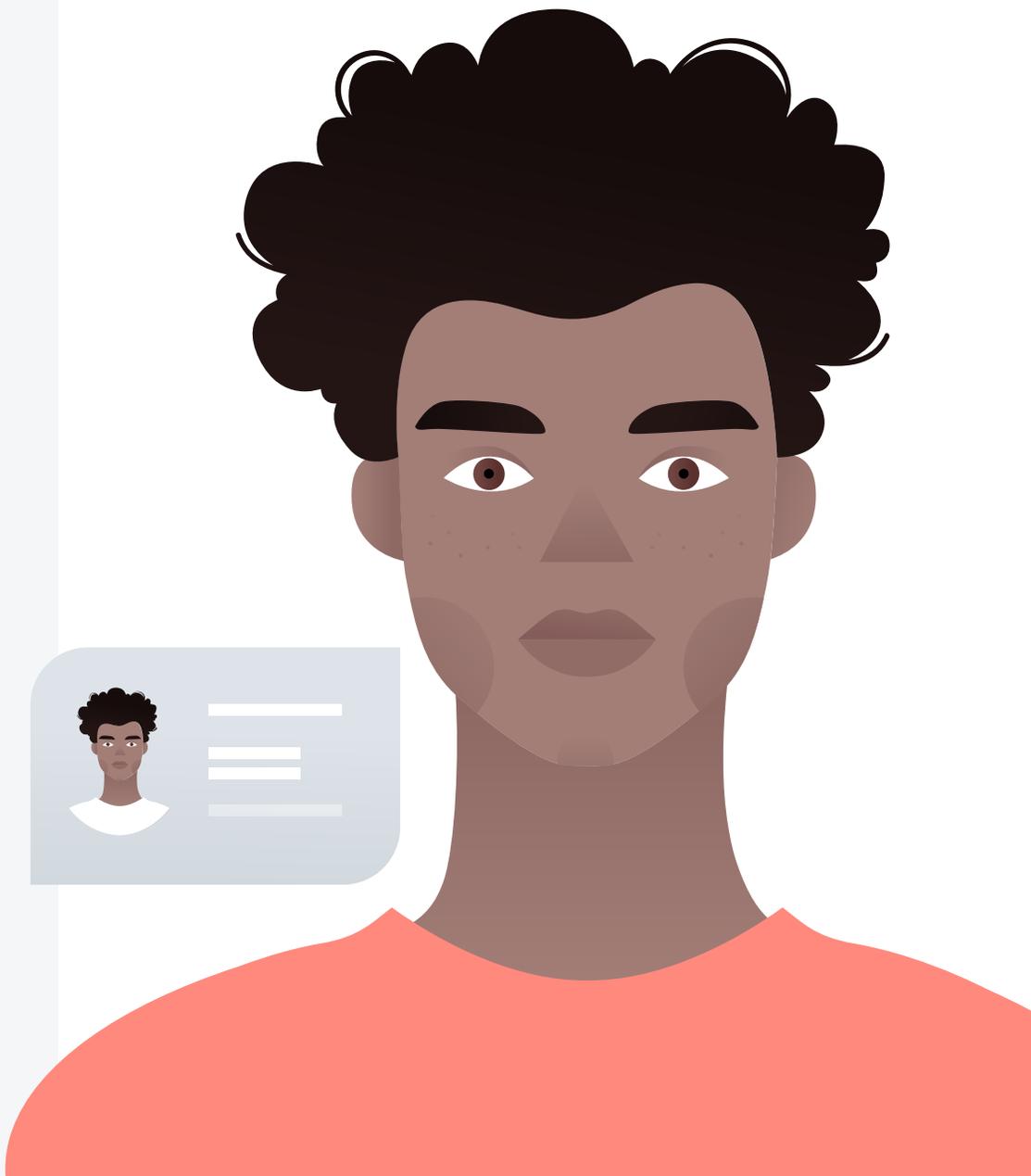
<sup>2</sup> <https://momentumdesignlab.com/hidden-cost-of-bad-ux/>

## Le rôle de la vérification d'identité dans l'UX

L'identité intervient dans plusieurs points de contact du parcours client. En particulier, l'identité des nouveaux utilisateurs est vérifiée au cours des processus d'inscription et d'onboarding, puis celle-ci est confirmée lors des opérations à risque élevé, ou lorsqu'ils accèdent à des services additionnels ou dans le cadre général de la lutte contre la fraude.

Pendant, ces vérifications ne devraient pas s'effectuer de manière isolée, car le processus de vérification d'identité impacte l'expérience utilisateur dans sa globalité. Selon nous, la vérification d'identité ne doit pas perturber le parcours client mais au contraire lui apporter une réelle valeur ajoutée.

Si l'expérience de vérification d'identité est bonne, vos utilisateurs profiteront d'un processus d'onboarding à la fois simple et efficace. Quand elle est bien implémentée, la vérification d'identité peut susciter une excellente première impression chez vos utilisateurs tout en optimisant l'UX des étapes ultérieures du parcours client. Pour vous, cela se traduira par une baisse des abandons et donc de meilleures conversions. Et, bien évidemment, davantage de nouveaux clients.



## Les points de vérification d'identité

Pour répondre à leurs besoins spécifiques, nous travaillons avec nos clients à déterminer les moments du parcours client les plus propices pour vérifier l'identité des utilisateurs. Cela dépendra de la nature de leur activité.

Il est notamment possible de vérifier l'identité des utilisateurs :

- À l'inscription
- Lors de l'adhésion à une offre optionnelle
- Lors des transactions à haut risque



### Vérification à l'inscription

Lorsque la vérification d'identité est impérative, ou fortement recommandée, pour utiliser votre plateforme (pour ouvrir un compte bancaire ou louer une voiture, par exemple).



### Vérification lors de l'adhésion à une offre optionnelle

Lorsque les clients souhaitent débloquer des services additionnels ou des remises commerciales (la vérification peut permettre, par exemple, d'instiller la confiance sur une plateforme de covoiturage et d'accroître le nombre de transactions sur cette plateforme).



### Transactions à haut risque

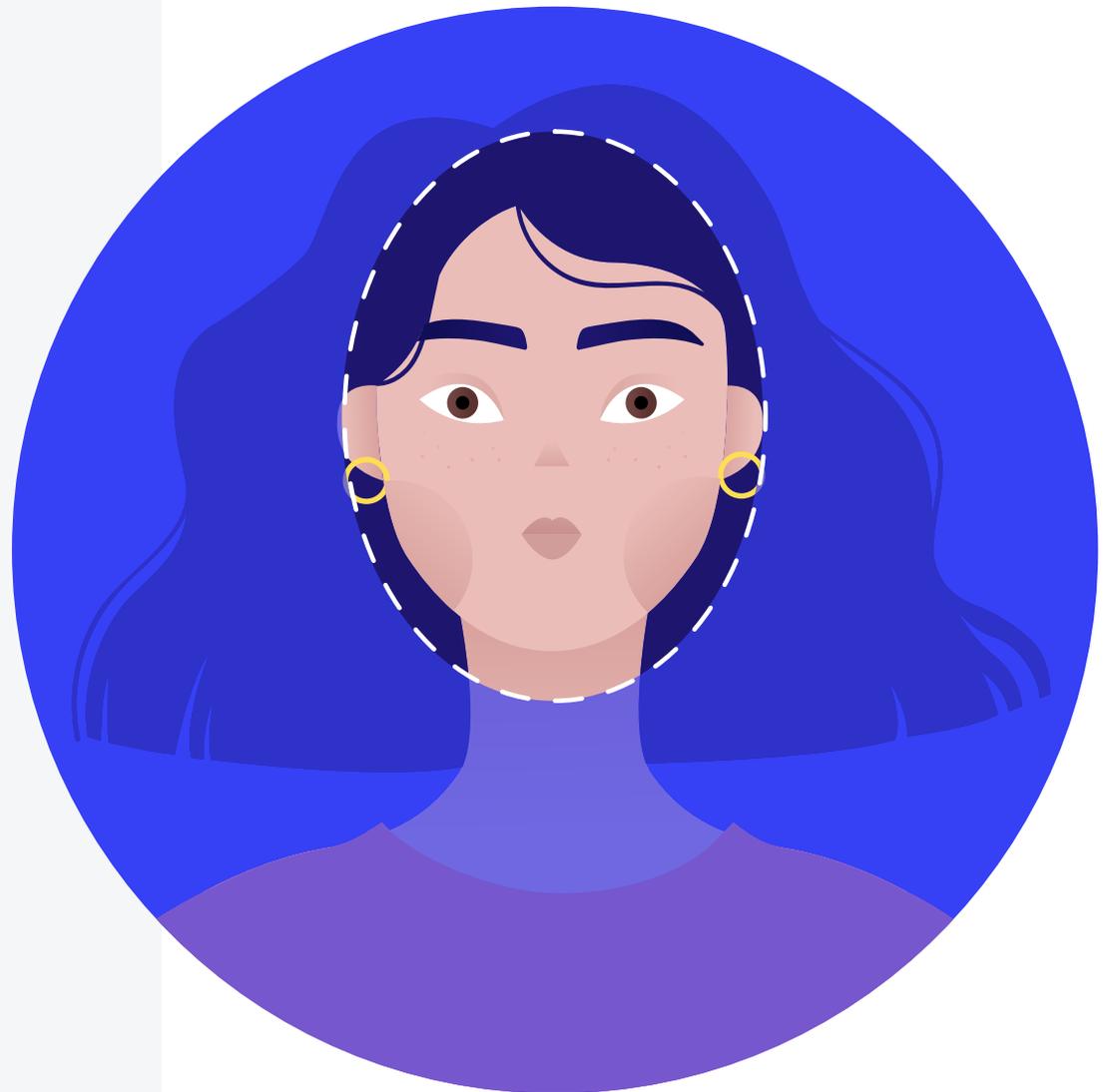
Dans les opérations à haut risque, la vérification d'identité sert de point d'authentification (vérification d'une transaction importante, par exemple).

## Une bonne gestion de l'identité du client améliore l'UX sur tout son parcours

Vérifier l'identité d'un utilisateur dès son processus d'inscription ou d'onboarding rend plus facile toute vérification ultérieure dans son parcours.

Les processus obsolètes ou intrusifs qui nuisent à l'expérience utilisateur ne sont plus nécessaires (on pense notamment aux centres d'appels pour réinitialiser un compte, ou aux questions basées sur la connaissance pour vérifier une transaction).

L'utilisateur n'a besoin que de prendre un selfie : celui-ci est ensuite comparé à la photo figurant sur la pièce d'identité qu'il a fournie lors de son inscription. C'est facile pour l'utilisateur, et simple et sécurisé pour vous.



## Vérification d'identité Onfido : caractéristiques d'UX

Nous avons optimisé notre solution de vérification d'identité pour l'adapter à nos clients et à leurs parcours. Notre démarche consiste à garantir que le processus soit rapide et simple pour vos utilisateurs tout en vous permettant d'obtenir les meilleurs résultats possibles.

### Nous y parvenons grâce à :

- 01 Un faible taux de rejet des photos**

Nous maintenons le taux de rejet des photos à un niveau faible en formulant des commentaires instantanés et en aidant vos utilisateurs à prendre des photos de bonne qualité.
- 02 Une réduction du taux d'abandon**

En réduisant le taux d'abandon, un plus grand nombre d'utilisateurs est susceptible de finaliser son processus d'inscription. Vous accueillez donc davantage de nouveaux clients : vos revenus augmentent, votre croissance aussi.

## 01 Baisse du taux de rejet des photos

### **Quel est l'impact réel de la baisse du taux de rejet des photos ?**

Nous maintenons le taux de rejet des photos à un niveau faible en formulant des commentaires instantanés et en aidant vos utilisateurs à prendre des photos de bonne qualité. Avec des photos de meilleure qualité, les utilisateurs augmentent leur probabilité de passer l'étape de la vérification d'identité. Cela augmente le taux de réussite de la solution de vérification : vos utilisateurs attendent moins longtemps les résultats et vos équipes perdent moins de temps à effectuer des vérifications manuelles.

## 01 Baisse du taux de rejet des selfies

# Validation de la qualité des photos

Nous donnons à l'utilisateur des indications claires pour prendre une photo de sa pièce d'identité, en lui expliquant notamment que l'intégralité du document doit figurer dans le cadre.

Par exemple, nous formulons des commentaires en temps réel à mesure que l'utilisateur avance dans le processus, de sorte qu'il sache si la qualité de sa photo sera suffisante avant même que celle-ci ne soit prise. Si une photo est trop floue, tronquée ou présente des reflets, nous demandons immédiatement à l'utilisateur de prendre une nouvelle photo. Il reçoit des explications claires sur le problème identifié sur la photo et sur la manière d'y remédier.

Nous proposons également une fonctionnalité de prise automatique de photo de certains documents (notamment les passeports et les permis de conduire américains). La photo du document est donc prise automatiquement si l'image est nette et rentre dans les limites du cadre.



Détection des reflets



Détection du flou



Détection de code-barres

01 Baisse du taux de rejet des photos

## Workflow multi-appareils

Les photos prises avec les téléphones mobiles sont de meilleure qualité que celles prises par des webcams, et une photo de qualité augmente la probabilité de réussir la vérification dès le premier essai. Toutefois, quand un utilisateur lance l'application depuis son ordinateur, vous ne voudriez pas le voir abandonner à mi-chemin du processus.

Notre workflow multi-appareils permet à l'utilisateur de poursuivre le processus sur son ordinateur, tout en utilisant son téléphone mobile pour prendre une photo en direct. L'utilisateur n'a besoin que de scanner un QR code : pas d'envoi de photos par e-mail, ni de transfert ou synchronisation depuis le mobile vers l'ordinateur. En simplifiant le processus grâce à des fonctionnalités comme le QR code, nous améliorons significativement les taux de conversion.



## 02 Réduction du taux d'abandon

### **En quoi la réduction du taux d'abandon vous est-elle bénéfique ?**

La réduction du taux d'abandon reflète une augmentation du nombre d'utilisateurs qui finalisent leur processus d'inscription. Vous accueillez donc davantage de nouveaux clients et générez des revenus plus élevés et une croissance plus forte.

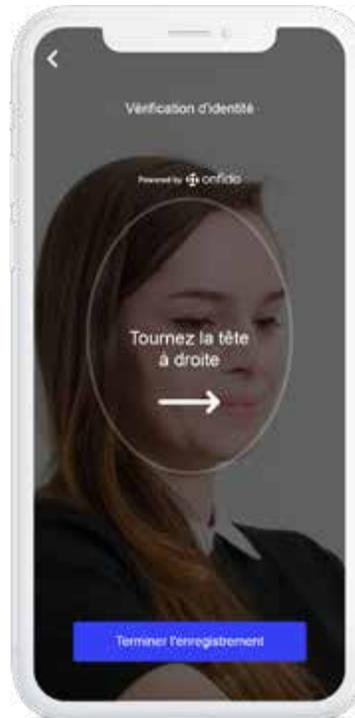


## 02 Réduction du taux d'abandon

# Commentaires sur les selfies et les vidéos

Nous allégeons le poids que constitue la capture d'un selfie ou d'une vidéo pour l'utilisateur. Lorsqu'on le guide pas à pas via des indications et des explications claires pour réaliser sa capture, l'utilisateur est beaucoup moins susceptible d'abandonner en cours de processus de vérification.

S'agissant de l'enregistrement d'une vidéo, nous formulons des commentaires en temps réel sur la détection et le suivi du visage pour garantir la qualité de l'enregistrement et des taux de réussite élevés. Lors de la prise d'un selfie, nous signalons la non-reconnaissance du visage ou la présence de visages multiples sur la photo.



Rotation de la tête



Visages multiples



Détection du visage

## 02 Réduction du taux d'abandon

# Analyse d'événements

Nous fournissons des insights sur les abandons en cours de processus. Donc si une partie du processus doit être optimisée, vous savez exactement quelle étape et pourquoi. Vous pouvez même créer des campagnes de rétention des utilisateurs en vous basant sur ces informations.

Par exemple, dans le cas où un utilisateur a finalisé la vérification de sa pièce d'identité mais pas la vérification par selfie, vous pourriez lui envoyer un e-mail lui précisant les raisons de votre demande de prise de selfie.

## Processus de vérification d'identité **sans** analyse d'événements

Kit de développement logiciel (SDK) de vérification d'identité

25%  
d'abandon

Le taux d'abandon s'élève à 25 % au travers du SDK du prestataire de vérification d'identité, mais les données ne vous permettent d'identifier aucun axe d'amélioration.

## Processus Onfido **avec** analyse d'événements



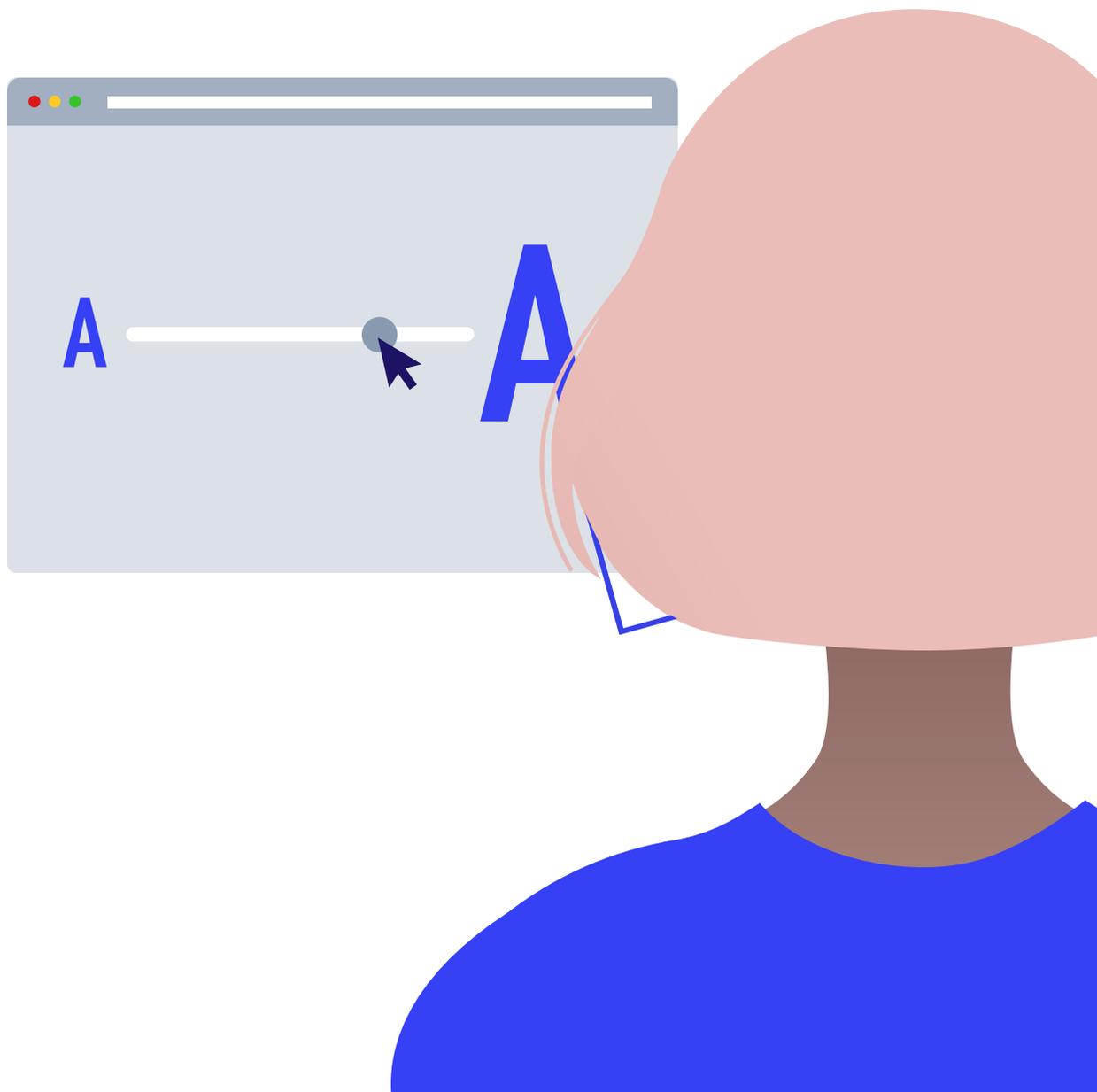
Manifestement, les utilisateurs abandonnent principalement au niveau de l'écran d'accueil. Cela pourrait bien signifier que les utilisateurs ne s'attendaient pas à devoir gérer une vérification d'identité. Vous pourriez donc réduire le taux d'abandon à cette étape en ajoutant un texte expliquant en quoi consiste la vérification et pourquoi ils doivent s'y soumettre.

## 02 Réduction du taux d'abandon

# Accessibilité

Au-delà des considérations légales, une UX inclusive permet aussi une ouverture de vos services au plus grand nombre. Nous adaptons notre solution à la norme WCAG 2.1 en visant les niveaux AA ou AAA (ce dernier étant le plus haut niveau). Nous proposons un support pour les technologies d'assistance comme le contrôle de la taille des caractères ou les lecteurs d'écran pour mobile et web.

Nous collaborons avec des organisations reconnues comme le Royal National Institute of Blind People et le Digital Accessibility Centre, et avons remporté en 2020 le **CogX Outstanding Leader in Accessibility Award**. Pour en savoir plus sur nos actions en faveur de l'accessibilité, consultez notre **bilan sur l'accessibilité**.



## Considérations relatives à l'UX

Nous ne nous focalisons pas uniquement sur l'UX au sein du processus Onfido. Nous travaillons aussi avec nos clients pour assurer une augmentation du taux de conversion de leur processus dans sa globalité. Nos équipes spécialisées dans l'UX disposent d'une grande expérience.

Elles travaillent avec de nombreuses entreprises et startups pour intégrer la vérification d'identité dans leurs processus. Elles savent ce qui fonctionne et sont disposées à partager toutes leurs astuces pour améliorer les processus.

### « Me le rappeler plus tard »

Vous pouvez laisser à vos utilisateurs le choix d'effectuer la vérification plus tard. Les utilisateurs qui ne peuvent pas procéder à la vérification d'identité au temps T (parce qu'ils n'ont pas leur pièce d'identité sous la main, par exemple) peuvent reprendre le processus ultérieurement. Ainsi, ils ne sont pas contraints d'abandonner votre processus d'inscription.

Vous pourriez par exemple ajouter une option « pas maintenant » ou « me le rappeler plus tard ». Vous pouvez également envoyer des notifications, des e-mails ou des SMS pour le leur rappeler.

## Donner du contexte

Fournir du contexte aide à gérer les attentes des utilisateurs et leur donne confiance. C'est pourquoi nous vous invitons à préparer vos utilisateurs et à les tenir informés tout au long du processus. Il faut leur expliquer ce dont ils auront besoin pour effectuer la vérification (pièce d'identité officielle et selfie) et pour quelle raison. Nous avons constaté que les utilisateurs sont moins susceptibles d'abandonner en cours de processus lorsqu'ils savent pourquoi ils doivent s'y soumettre.

## Vie privée des utilisateurs

La confiance repose aussi sur le respect de la vie privée des utilisateurs. Avant de recueillir les données biométriques des utilisateurs dans le cadre du processus de vérification d'identité, il convient de leur fournir les informations et avertissements nécessaires et d'obtenir leur consentement. Les clients d'Onfido doivent avoir l'assurance que les utilisateurs (i) ont reçu des informations fondées et transparentes relatives au traitement de leurs données personnelles par Onfido, et (ii) ont accepté qu'Onfido traite leurs données personnelles (si leur consentement est nécessaire).

Les informations et les consentements nécessaires portant sur la vie privée varieront en fonction du service de vérification d'identité utilisé, du cas d'usage du client et de la juridiction dans laquelle celui-ci exerce ses activités. Les clients citent souvent Onfido dans leurs dispositions relatives à la vie privée et renvoient à la [Politique de confidentialité d'Onfido](#) dans leurs propres notifications.

## Personnalisez votre processus

Nous proposons à nos clients de personnaliser leur processus, pour l'adapter à un niveau d'appétence aux risques ou à des exigences d'ordre technique. Par exemple, quand certains clients n'appliquent que la vérification de pièces d'identité, la majorité souhaite ajouter une vérification biométrique via un selfie ou une vidéo en plus de la pièce d'identité. Le selfie et la vidéo offrent plus de garanties quant à la véritable identité des utilisateurs et protègent contre les fraudes les plus sophistiquées.

**Vous pourriez alors vous demander :** l'ajout d'une étape dans le processus ne provoque-t-il pas une hausse des abandons ? En réalité, nous avons observé l'inverse. Nous constatons que les processus cumulant une vérification de pièce d'identité et une vérification biométrique quelle qu'elle soit, affichent dans l'ensemble des taux de conversion plus élevés que les processus qui se limitent à la vérification de documents d'identité. Cette observation se confirme même chez les processus aux taux de conversion les plus élevés - supérieurs à 90 %.



### Interface utilisateur

La continuité est fondamentale. C'est pourquoi vous pouvez personnaliser le SDK d'Onfido pour qu'il reflète votre marque et l'intégrer de façon fluide dans votre processus.

Vous pouvez personnaliser :

- La couleur des boutons (fond et texte)
- La couleur des icônes
- La couleur des liens
- La police



### Localisation

Les entreprises qui exercent leurs activités sur différents territoires doivent impérativement proposer plusieurs langues.

Les SDK d'Onfido prennent en charge les langues suivantes : EN 🇺🇸 / ES 🇪🇸 / FR 🇫🇷 / DE 🇩🇪. De plus, toutes les chaînes de texte sont personnalisables : vous pouvez donc ajouter des langues de destination à votre guise. Où que vous vous trouviez dans le monde, vous pouvez donc vérifier l'identité de vos utilisateurs dans n'importe quelle langue.



Chez Onfido, nous sommes fiers de collaborer étroitement avec nos clients pour créer les processus qui leur conviennent le mieux et qui leur obtiennent les meilleurs résultats.

Pour échanger avec l'un de nos experts dans le domaine de la vérification d'identité, ou simplement en savoir plus sur nos démarches d'amélioration de l'UX, contactez-nous via la page : [onfido.com/fr/signup/](https://onfido.com/fr/signup/)

Cliquez ici