Le tableau de bord du site des Santons Lauzeral

Les Santons Lauzeral, atelier de 10 salariés installé à Barjols (Var), fabriquent des santons de Provence en argile peints à la main et des accessoires de crèche, vendus dans leur boutique et sur leur site marchand (WooCommerce).

Début octobre 2026, Clémence Faraud, alternante en BTS NDRC, prépare le tableau de bord mensuel du site à partir de Google Analytics 4 et du back-office : elle compare septembre 2026 à septembre 2025.

Complétez l'annexe 1 pour septembre 2026, puis répondez aux questions d'analyse.

Document 1 : données de septembre (Google Analytics 4 et back-office WooCommerce)

Donnée	Septembre 2025	Septembre 2026
Sessions	16 000	19 500
Sessions engagées	8 160	10 920
Paniers créés	1 120	1 404
Commandes	288	312
Chiffre d'affaires TTC	24 768 €	27 924 €
Commandes retournées (casse, erreur de préparation)	9	14
Part des sessions sur mobile	58 %	66 %

Annexe 1 (septembre 2026 : arrondir les pourcentages à une décimale, sauf le taux de conversion à deux décimales, et les montants au centime)

Question	Réponse
Taux d'engagement (%)	
Taux de conversion (%)	
Taux d'abandon de panier (%)	
Panier moyen (€)	
Chiffre d'affaires par session (€)	
Évolution du chiffre d'affaires par rapport à septembre 2025 (%)	
Taux de retour (%)	

Questions d'analyse

Pour présenter à la gérante le parcours des visiteurs de septembre 2026, des sessions aux commandes, quel graphique Clémence doit-elle choisir ?

☐ Une courbe
☐ Un camembert
☐ Un entonnoir

Justification :

Quel commentaire « constat chiffré – cause – action » Clémence doit-elle écrire dans le tableau de bord ?

☐ Sessions en hausse de 21,9 %, mais conversion en baisse (de 1,80 % à 1,60 %) et abandons de panier en hausse (de 74,3 % à 77,8 %), alors que la part du mobile passe de 58 % à 66 % : vérifier la conversion par appareil, puis simplifier le tunnel de commande sur mobile
☐ Chiffre d'affaires en hausse de 3 156 €, commandes de 288 à 312 et sessions engagées de 8 160 à 10 920, alors que les sessions progressent de 21,9 % : le site attire et convainc mieux, il suffit de maintenir les actions en cours
☐ Sessions en hausse de 21,9 %, mais conversion en baisse parce que le site reçoit trop de visites : réduire la publicité pour attirer moins de visiteurs et retrouver le taux de conversion de 1,80 % de septembre 2025

Justification :

La gérante propose de comparer septembre 2026 à août 2026, excellent mois grâce aux touristes. Que lui répondre ?

☐ La référence la plus fiable est la moyenne mensuelle de l'année 2025 : elle lisse les variations d'un mois à l'autre, saison touristique comprise, et évite de juger sur un mois exceptionnel
☐ La référence la plus fiable est août 2026 : c'est le mois le plus récent, donc le plus proche de la situation actuelle du site, alors que septembre 2025 date d'un an
☐ La référence la plus fiable est septembre 2025 : les périodes comparées doivent être comparables (saison, jours fériés) ; août reste le « mois précédent » du tableau de bord, à lire en tenant compte de la saison

Justification :