

AUDIT UX/UI

Les Banques en Ligne

Kiara Lefrique

Toine Decorde--Stoeber

MMI1 – Formation initiale



Sommaire

1. Présentation de la marque
 - Contexte et cibles
 - Habitudes des utilisateurs cibles
 - Enquêtes auprès de la cible étudiante
2. Analyse UX
 - On boarding
 - Navigation et ergonomie générale
 - Parcours utilisateur
 - Sécurité et Assurance
 - Performances techniques
3. Analyse UI
 - Design et identité graphique
 - Hiérarchie et visibilité visuelle
 - Micro-interactions et feedback visuel
4. Accessibilité et Inclusivité
 - Responsivité
 - Accessibilité
 - Inclusivité
5. Benchmark (tableau comparatif)
6. Pain points
7. Recommendations
8. Synthèse

1. Présentation

Contexte & cibles

Hello bank

Lancée en 2013 par BNP Paribas

Se positionne comme une *Banque digitale humaine* et 100 % mobile et connectée .

Comptabilise +1 M d'utilisateurs en 2024

« Hello, la banque qui vous simplifie la vie »

Cible principalement les jeunes actifs avec une application fluide avec une gestion 100 % en ligne , carte gratuite sous condition d'utilisation et un accès au réseau à BNP Paribas (guichets, agences, dépôts d'espèces).

<https://www.hellobank.fr/>

Boursobank

Lancée en 2006 (devenue 100% en ligne en 2013) sous le nom de Boursorama Banque et change pour BoursoBank en 2023

Entreprise fille de la Société Générale

Se positionne comme *la banque la moins chère* de France

Compte 7,6 millions de clients en mars 2025

« La banque qu'on a envie de recommander »

Cible les jeunes actifs et les étudiants (carte gratuite, pas de frais cachés) ainsi que les familles et les particuliers autonomes (gestion multi compte, application).

<https://www.boursobank.com/>

Habitudes des utilisateurs cibles

- L'ouverture de compte en ligne est privilégiée pour sa **rapidité** et l'absence de contraintes administratives.
- Les banques en ligne permettent aux jeunes de ne pas avoir à se déplacer en agence
- Les jeunes privilégient :
 - **Les frais réduits** ou absents (carte gratuite, pas de tenue de compte)
 - **Le parrainage et le cashback**

Enquêtes auprès de la cible étudiante

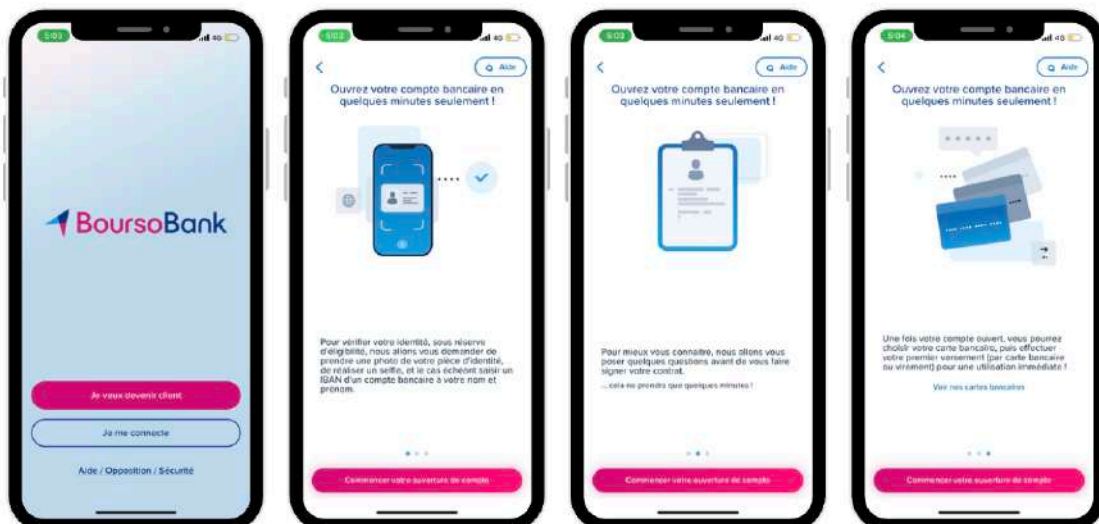
- 35% déclarent se sentir mal préparés à gérer leurs finances personnelles, et ils sont donc 18% à apprendre à maximiser leurs revenus grâce à internet et aux réseaux sociaux.
 - Source : [Oliver Wyman](#)
- 59% des jeunes sont clients de leur banque car leurs parents y sont également.
 - Source : [Discurv](#)
- 96% des 15-26 ans estiment qu'il est important de pouvoir gérer leur compte en toute autonomie depuis leur application. De plus 84% souhaitent avoir un conseiller personnel et 77% souhaitent pouvoir se rendre dans une agence physique .
 - Source : [Discurv](#)

2. Analyse UX

On boarding

BoursoBank

- Ouverture d'un compte :
 - Les étapes sont claires pour rassurer le client
 - BoursoBank promet une ouverture de compte en *"quelques minutes seulement"*
 - On nous explique le processus avant de commencer les démarches afin que l'utilisateur ne soit pas surpris et perdu pendant le processus d'ouverture de compte
 - Rapide et optimisé pour mobile



Explication des étapes avant de se lancer dans la procédure d'ouverture de compte

- L'ouverture du compte nécessite une preuve d'identité (photo d'une pièce d'identité et un selfie pour confirmer le propriétaire)
- L'ouverture de compte se fait donc uniquement sur mobile pour utiliser l'appareil photo
- Le client est guidé et trouve une justification à chaque information qu'il rentre :

i Votre numéro servira à signer électroniquement votre contrat. Il vous servira ensuite dans vos échanges quotidiens avec Boursobank.

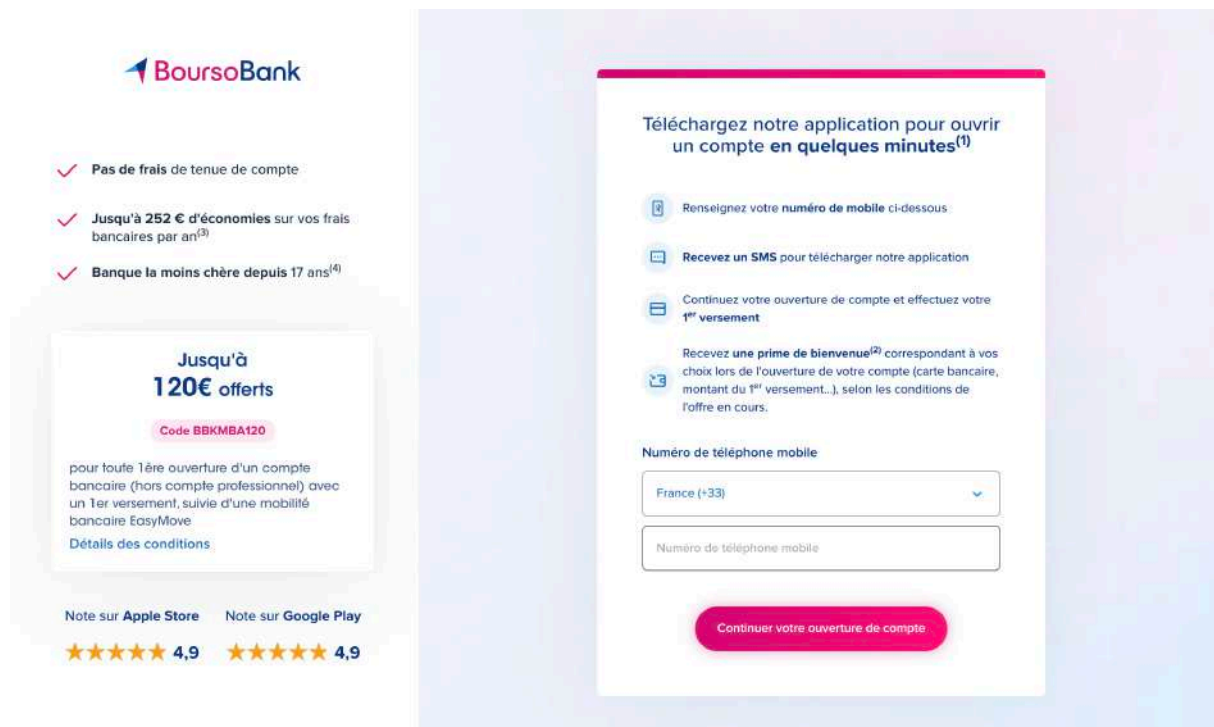
i Cette adresse email doit être valide car elle sera utilisée pour vous communiquer vos identifiants une fois votre ouverture de compte acceptée.

- Un indicateur de progression est présent ainsi qu'une aide (sous forme de chatbot) facilement accessible et visible



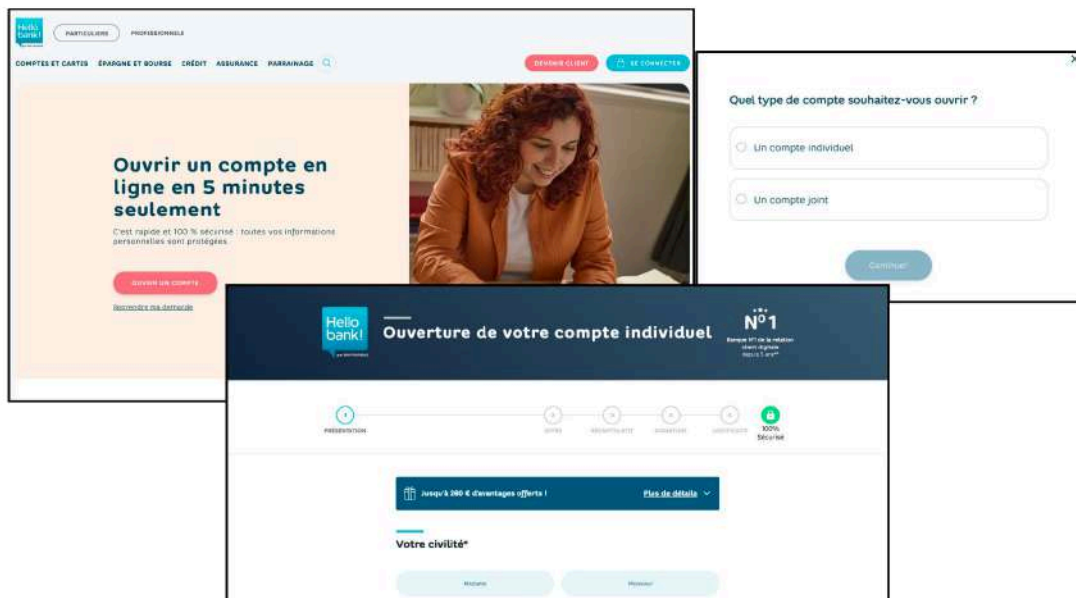
Étape 1: Votre identité

Votre adresse email



Ouverture de compte sur Desktop

Hello Bank !

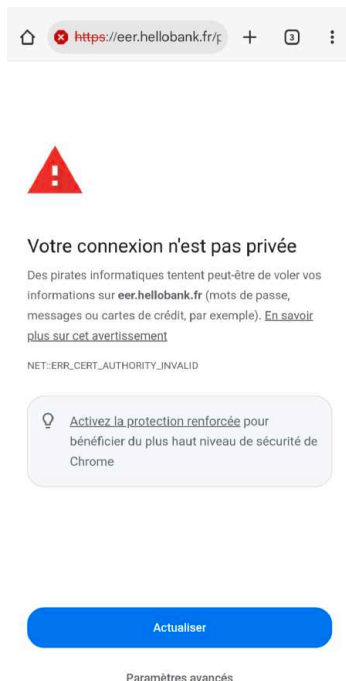


Différentes pages pour guider l'utilisateur à l'ouverture d'un compte en ligne(sur Desktop)

- Ouverture d'un compte :
 - L'utilisateur est rapidement guidé vers la page d'inscription depuis la page d'accueil, l'ouverture d'un compte en ligne à Hello Bank prendrait "5 minutes" et se comporte en 5 étapes claires et distinctes :
 - Présentation → Offre → Récapitulatif → Signature → Justificatif
 - Un vocabulaire simple est utilisé pour ne pas rendre confus l'utilisateur.
 - Une icône rassure l'utilisateur lors de l'inscription :



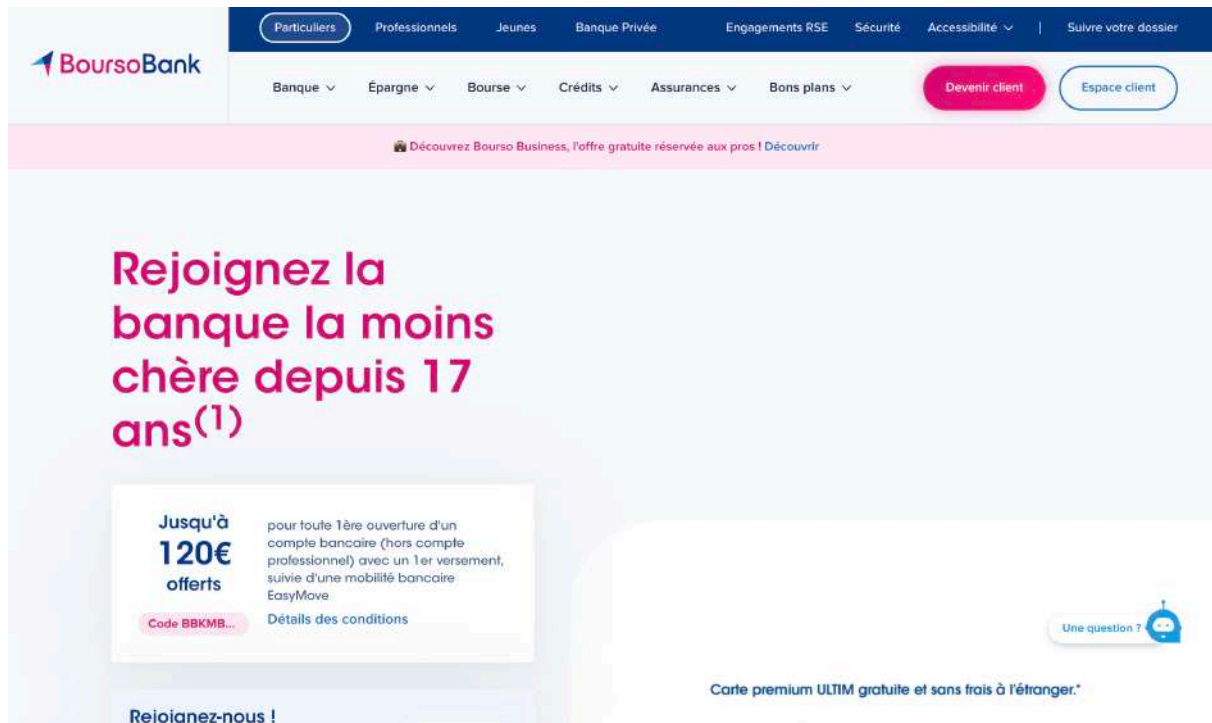
De plus lorsque l'on quitte le site il est possible de reprendre l'inscription avec son adresse mail .



- L'inscription doit se finir par un lien envoyé sur mobile , hors dans mon expérience il m'était impossible de finaliser l'inscription depuis Chrome .
- Cela à necessiter que j'installe un autre navigateur , que celui ci me propose le même message d'erreur à la différence que j'ai pu prendre le risque d'accéder quand même à la page .

Navigation et ergonomie générale

Boursobank



Page d'accueil du site Boursobank sur desktop



- La page d'accueil nous montre en premier une offre et la possibilité de créer un compte gratuit à partir de 17 ans ⇒ cible les étudiants

“la banque la moins chère”

⇒ appuie sur cet atout économique pour le client ⇒ cible notamment les étudiants

- Sur la page d'accueil on retrouve :
 - les avantages pour les pros, les jeunes et les retraités
 - les fonctionnalités que offre la banque (crédit, épargne, bourse, assurances...)
 - les différentes cartes selon les besoins (carte jeune, carte pour les voyageurs, carte silver...)

⇒ La page d'accueil montre les différents avantages de la banque et pourquoi l'utilisateur devrait y ouvrir un compte

- Le bouton *Devenir Client* est fixé en abs de la page sur mobile pour un accès facile et il reste en haut à droite sur Desktop



Menu fixe du site Boursobank sur desktop

- Le menu permet un accès rapide aux principaux besoins des utilisateurs : banque, épargne, bourse, crédit, assurances, bons plans, ainsi que des

catégories spécifiques destinées aux particuliers, aux professionnels, aux jeunes et aux banques privées pour s'adapter aux besoins de chaque type de client (par défaut, le site se place dans la rubrique *Particuliers*)

- L'interface est similaires sur les différentes pages :
 - on retrouve le même bouton *Devenir Client* sur toutes les pages du site
 - le logo *BoursoBank* permet à l'utilisateur de retourner à l'accueil facilement puisque le menu en haut de page est fixe

⇒ **toutes ces fonctionnalités sont présentes à la fois sur la version Desktop du site et sur la version mobile, amenant une conformité au site qui évite que l'utilisateur soit perdu lorsqu'il change de d'appareil**

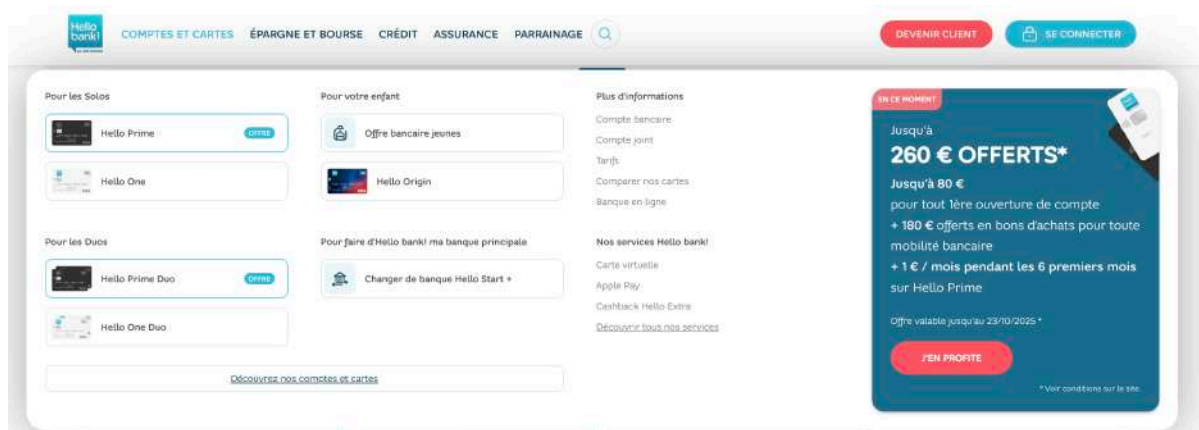
Hello Bank !

- Le site est cohérent avec une interface similaire entre les différentes pages



Barre de navigation du site d'accueil

- Le menu est logique et clair , les types de produits sont d'abord présentés puis les produits dans les sous menus .



Sous menu de "COMPTES ET CARTES" lorsque l'on passe la souris dessus

- Le menu correspond bien aux principaux besoins des utilisateurs : consulter son compte , s'intéresser aux épargnes , aux crédits , aux

assurances ... Mais les sous menus sont longs et spacieux ce qui peut désorienter à première vue .

- Le logo "Hello Bank !" permet de facilement retourner à l'accueil et un fil d'ariane est présent lorsque l'on navigue sur le site pour que l'utilisateur ne se perde pas .

Accueil > Offre > Comptes et Cartes > Compte Courant

Fil d'ariane

- On peut également choisir de scroller pour afficher la suite du site qui nous propose les différentes offres selon les besoins
 - Navigation fluide en défilant les principales informations

A chaque style de vie son offre bancaire dédiée !

POUR MOI POUR NOUS POUR MON ADO

Le + d'avantages

Hello Prime⁽²⁾



1 € / mois*

pendant 6 mois, puis 5 € / mois

Hello One⁽³⁾

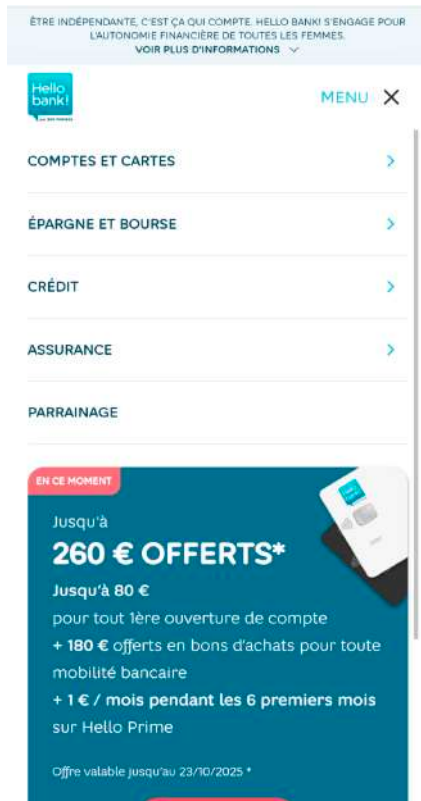


0 € / mois****

**** Sous réserve d'utilisation de la carte, sinon 6 € par mois.

- Des surplus d'informations s'accumulent en fin de pages → ÉNORME paragraphe (2631 mots) à la fin du site qui gâche un peu l'élan lors du défilement avant d'arriver tout en bas .

- Néanmoins des flèches permettent à l'utilisateur de revenir rapidement là où l'information se trouve sans avoir à défiler manuellement toute la page.



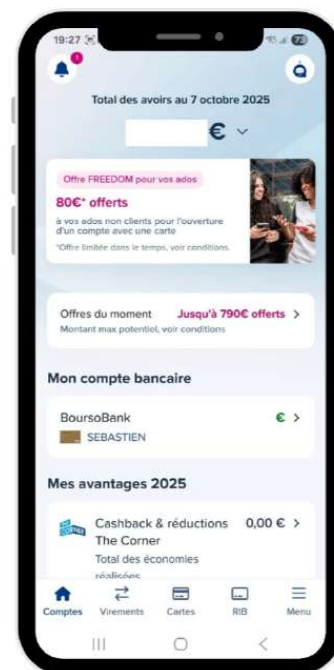
- La navigation est similaire sur mobile hormis que celui ci présente un menu "hamburger", nécessitant d'appuyer sur les trois barres verticales pour afficher les différentes rubriques .

Parcours utilisateur

Boursobank

- L'application montre en premier le solde (l'information la plus importante)
- L'application s'ouvre sur une page d'authentification
- On peut voir directement les multiples comptes que l'on possède (ici un seul)
- L'information qui ressort le plus est l'offre actuelle pour les jeunes ⇒ cible
- Le menu en bas de l'écran permet d'accéder aux fonctionnalités principales rapidement (virements, cartes, RIB)

⇒ Dès la connexion, l'utilisateur peut trouver les informations les plus importantes et peut facilement faire un virement, faire opposition, télécharger un RIB ou simplement consulter son solde et ses transactions en deux clics



Accueil de l'application Boursobank



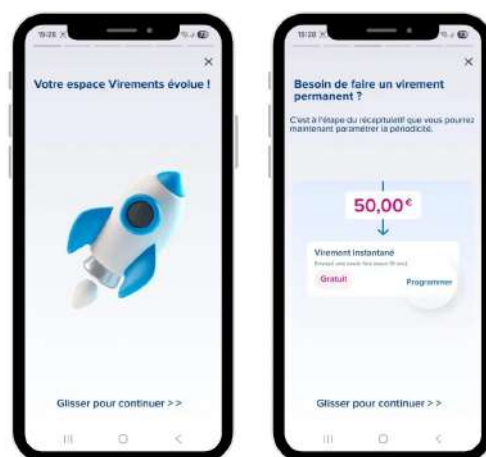
Menu "Menu" de l'application

- La rubrique "Menu" permet à l'utilisateur d'accéder aux différents services notamment le parrainage, le cashback ainsi que la bourse
- On accède aussi facilement aux paramètres
- Il y a également une rubrique *Aide & Contact* ainsi que l'icône du chatBot afin de contacter facilement la banque ou d'obtenir de l'aide

⇒ Le parcours utilisateur de l'application est à l'image de la banque en ligne : simple, rapide et efficace. On peut tout faire en seulement un ou deux clics.

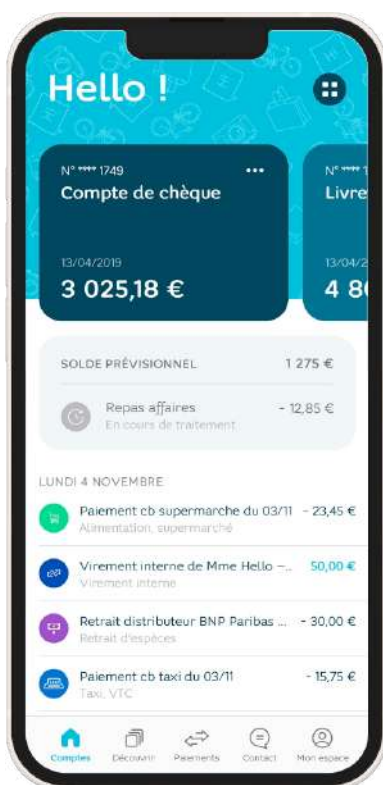
- En cliquant sur la fonctionnalité "virement" : l'application nous prévient directement d'une nouvelle amélioration sur le service
 - ici, on nous explique simplement qu'un virement peut être programmé pour faciliter un paiement régulier par exemple.

⇒ **L'application innove constamment pour proposer des améliorations ainsi que des nouvelles fonctionnalités aux utilisateurs afin de faciliter leurs opérations bancaires et à optimiser leur navigation sur mobile**



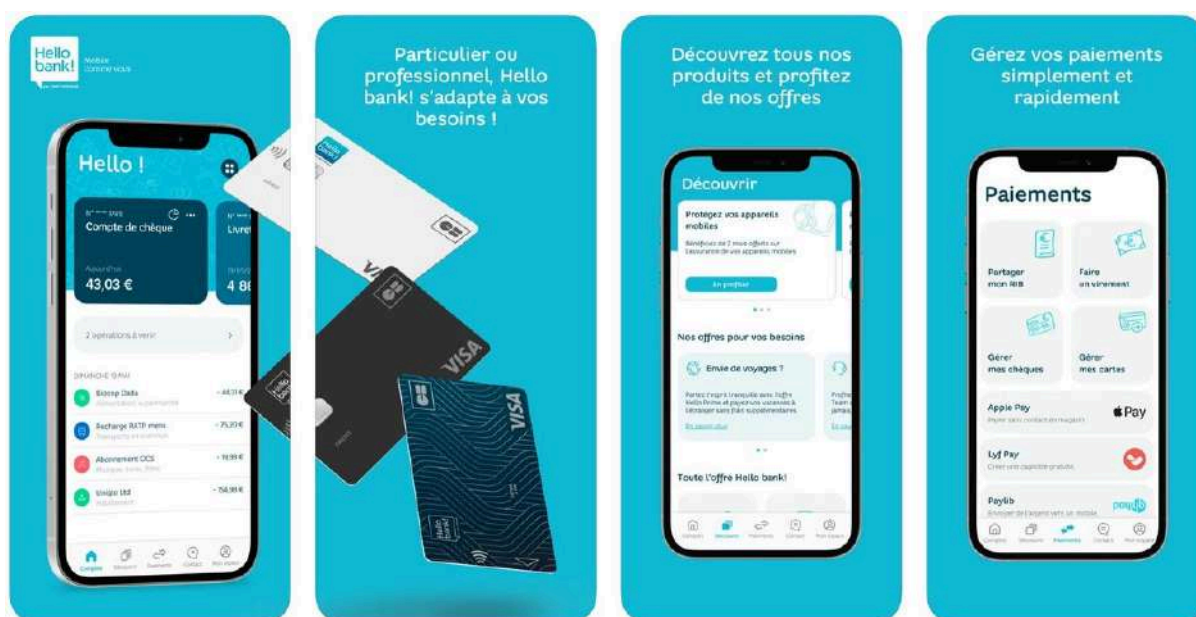
Annnonce d'une nouvelle fonctionnalité sur l'application mobile

Hello Bank !



- Une fois connecté , on accède à nos comptes très simplement , avec comme informations ; le nom du compte , le montant présent dessus , les 4 derniers numéros de la carte , date d'expiration ..
- Puis les dernières opérations : virements ou prélèvements .
 - → L'utilisateur accède directement aux informations les plus recherchées : montant et opérations .

- Depuis le menu en bas de page on peut facilement accéder aux différentes offres , aux opérations depuis notre compte , aux contacts et son espace .
 - → Les informations sont bien organisées et directement accessibles .
- La banque propose également de pouvoir encaisser un chèque en ligne , ce qui permet de profiter d'une expérience 100% digitale en gagnant du temps .



Sécurité et Assurance

BoursoBank

⇒ **Concernant la transparence des tarifs**, BoursoBank est explicite et simple mais efficace afin que l'utilisateur comprenne facilement et ait toutes les informations nécessaires pour choisir la carte qui lui convient le plus grâce aux comparatifs entre les cartes

	WELCOME	ULTIM	OFFRE METAL
Prix	Carte physique Gratuite⁽²⁾ sous condition d'utilisation sinon 5 € Carte dématérialisée Gratuite⁽²⁾	Carte physique Gratuite⁽²⁾ sous condition d'utilisation sinon 9 € Carte dématérialisée Gratuite⁽²⁾	Carte physique 9,90 €/mois Carte dématérialisée 5,90 €/mois
Type de débit	Carte physique Immédiat Carte dématérialisée Immédiat	Carte physique Immédiat ou différé Carte dématérialisée Immédiat	Carte physique Immédiat ou différé Carte dématérialisée Immédiat

Page "Compte bancaire" qui permet de comparer les cartes et leurs avantages

	WELCOME	ULTIM	OFFRE METAL
Compte courant gratuit	✓	✓	✓
Découvert autorisé Dès 3 mois d'ancienneté	Jusqu'à 1 000 €	Jusqu'à 2 500 €	Jusqu'à 10 000 €
Virements classique et instantanés	Gratuits	Gratuits	Gratuits
Virements internationaux en devises⁽⁵⁾	Sans frais d'émission	Sans frais d'émission	Sans frais d'émission
Virements internationaux en euros	20 €	20 €	Gratuits
Délivrance de chéquier Dès 6 mois d'ancienneté	✓	✓	✓
Remise de chèque digitale Pour des raisons de sécurité, BoursoBank se réserve le droit de limiter les opérations de remise de chèques. Les remises de chèques de banque ne sont pas visées par cette limite.	Jusqu'à 250€ sur 30j glissants	Jusqu'à 250€ sur 30j glissants	Jusqu'à 250€ sur 30j glissants
Suivi de vos dépenses en temps réel	✓	✓	✓

Possibilité de comparer également les tarifs et avantages des comptes reliés à chacune des cartes sur la même page

- Il existe aussi des brochures sur le site pour avoir des informations précises sur les tarifs et les conditions d'ouverture de compte, elles sont cependant placées en pied de page et donc plus difficiles à trouver

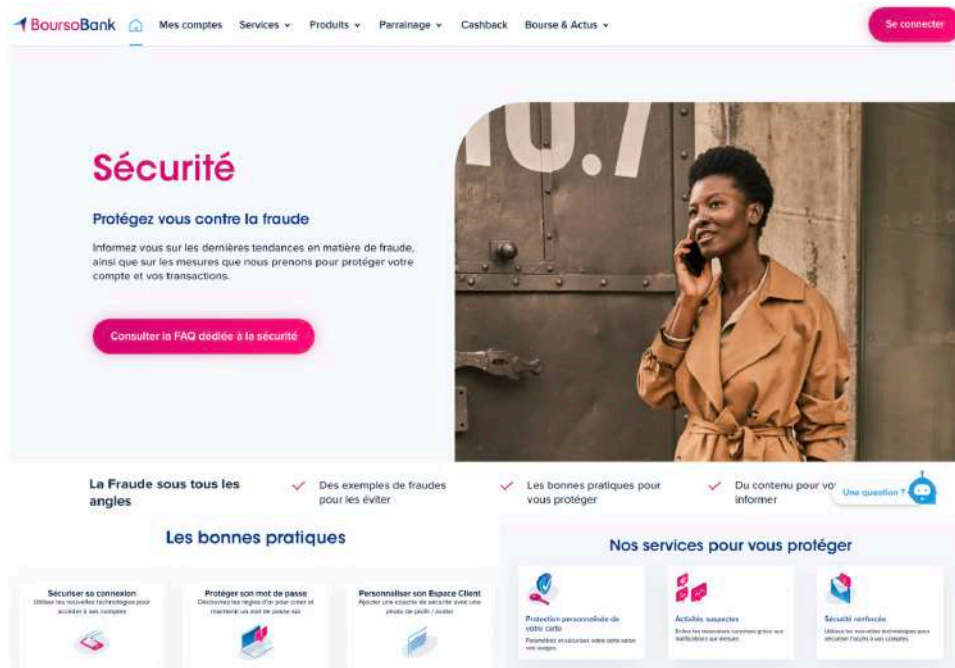
⇒ Sécurité



Page d'authentification de l'application

- En terme de sécurité, comme la plupart des applications de banque (traditionnelle ou en ligne), on accède au compte avec un mot de passe
- Sur le clavier numérique et dynamique, les chiffres changent de position à chaque ouverture de l'application afin d'éviter les voyeurs
- L'application propose également d'utiliser la biométrie (reconnaissance faciale ou empreinte digitale) pour accéder aux comptes ainsi que pour toute opération (virement, ajout de bénéficiaire, etc.)
- L'application demande régulièrement à l'utilisateur d'utiliser son mot de passe au lieu de la biométrie pour plus de sécurité

⇒ L'application BoursoBank permet à l'utilisateur d'accéder à ses comptes de manière sécurisé afin de le rassurer



Page "sécurité" du site Boursobank

- Le site propose également une page dédiée à la sécurité qui explique aux utilisateurs :
 - comment se protéger contre la fraude (sous forme de FAQ)
 - les services que la banque propose pour protéger le client
 - les bonnes pratiques à adopter pour protéger ses comptes

⇒ **Boursobank rassure constamment son client en lui donnant toutes les informations dont il a besoin pour éviter toute fraude ou problème de sécurité**

MENTIONS LÉGALES ET CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION

TABLE DES MATIÈRES :

[MENTIONS LÉGALES](#)
[PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE](#)
[INFORMATIONS](#)
[POLITIQUE DE MODÉRATION SUR LE SITE BOURSORAMA.COM](#)
[REPORT DES ABUS SUR LE SITE BOURSORAMA.COM](#)
[LIENS HYPERTEXTES](#)
[COOKIES](#)
[SÉCURITÉ](#)
[DIGITAL SERVICES ACT](#)

Table des matières des mentions légales sur le site Boursobank

Le pied de page du site Boursobank propose une page dédiée aux mentions légales et aux conditions générales d'utilisations :

- On trouve un sommaire pour un accès plus rapide
- On trouve également des informations sur la gestion des cookies
- On trouve donc tous les éléments attendus d'un site transparent avec ses clients

Hello Bank !

Le site d'Hello Bank adopte un ton rassurant et cohérent avec son slogan "La banque en ligne, en mieux !" :

- Démarche simple
- Transparence des tarifs dans la rubrique "Tarifs et conditions"
- Mention "By BNP Paribas" dans le logo pour rassurer et gagner en crédibilité

Etre adossé à une grande banque, c'est rassurant !

Vous êtes entre de bonnes mains : profitez de toute l'expertise et la solidité du groupe BNP Paribas.



La sécurité est également mise en avant par :

- Une connexion https (connexion plus sécurisée)
- Lors de la connexion un message de préconisation est présent sur la page

Sécurité

Avant de vous connecter, vérifiez que l'adresse de cette page commence exactement par :
espace-client.hellobank.fr

Si une tierce personne ou un représentant BNP Paribas vous demande de vous connecter ou de fournir des informations, il s'agit systématiquement d'une fraude, ne vous connectez en aucun cas.

[Consulter tous nos conseils sécurité et fraude](#)

Besoin d'aide ?

[Consulter notre Assistance technique](#)

Information à propos de la sécurité lors de la connexion

- Dans le footer on retrouve tous les éléments attendus qui contribuent à la transparence entre la banque et les utilisateurs :
 - Mentions légales
 - Données personnelles
 - Conditions générales
 - Contact
 - Cookies

Espace données personnelles

Depuis le 25 mai 2018, la réglementation sur les données personnelles a évolué avec l'entrée en vigueur du Règlement Général sur la Protection des Données.

Vous trouverez dans cet espace :

- la **Notice de protection des données personnelles** qui s'applique à compter du 25 mai 2018 à tous les produits et services de BNP Paribas ;
- la **Charte des données personnelles** qui explique simplement les principes et les valeurs de BNP Paribas concernant vos données personnelles ;
- et le **Formulaire d'exercice des droits** que vous pouvez exercer sur vos données personnelles.



Page traitant des données personnelles

Performances techniques

BoursoBank

Test de performance effectué avec PageSpeed Insights

DESKTOP :



⇒ Le site charge généralement rapidement, ce qui permet d'éviter que certains utilisateurs quittent le site lorsqu'il prend trop de temps à s'afficher

MOBILE :



Ce qui est reproché au site :

- La page prend trop de temps à charger (à savoir que 53% des utilisateurs mobile quittent un site s'il met plus de 3 secondes à charger)
 - le temps moyen pour que le contenu s'affiche est de 7 secondes, ce qui provoque une perte d'utilisateurs
 - 670ms : c'est le temps pendant lequel le site est bloqué et ne répond pas (ce temps est considéré problématique lorsqu'il dépasse 200ms)

Hello Bank !

Test de performance effectué avec PageSpeed Insights

DESKTOP :



Ce qui est reproché au site :

- La page prend trop de temps à être en capacité de répondre aux interactions de l'utilisateur (2 600ms cumulé)
- Les éléments prennent trop de temps à s'afficher (2,5s)

- Le contenu le plus gros (LCP) prend également beaucoup de temps (3s)

MOBILE :



Ce qui est reproché au site :

- Les problèmes sur Desktop sont également présents sur Mobile mais encore pire :
 - 4,2s à afficher le premier contenu
 - 2 340ms cumulé pour être en capacité de répondre aux interactions
 - La page est disponible après 7,1s
 - 12s pour afficher le plus gros contenu

3. Analyse UI

Design et identité graphique

BoursoBank

- Le logo est une flèche vers le haut, ce qui montre notamment l'implication de BoursoBank dans la bourse. Il est épuré, moderne et facilement identifiable
 - le changement de nom en "BoursoBank" s'accompagne d'un logo plus minimaliste, en phase avec le positionnement digital



- La palette est douce et rassurante, qui évoque la transparence, la confiance et l'accessibilité



- La typographie est sans serif, claire, lisible et évoque, comme la palette, la transparence, l'accessibilité mais est surtout fonctionnelle et minimaliste



⇒ Le logo et la palette sont cohérents avec le positionnement de la banque comme acteur digital accessible, fiable et simple mais efficace



- Les icônes sont fonctionnelles, sobres
 - cependant il y en très peu sur le site, ce qui renforce le côté sérieux mais peut manquer de chaleur
 - Il en a cependant plus sur l'application mobile, notamment sur le menu en bas de l'écran, qui facilitent grandement la navigation dans l'application



Menu hamburger sur l'application mobile

L'ensemble du site BoursoBank est cohérent visuellement entre les pages :

- Les mêmes couleurs sont utilisées à travers toutes les pages
 - Notons une différence légère de palette lorsque l'on bascule sur la version du site BoursoFirst, leur banque privée où les tons sont plus foncés, mais l'on retrouve le bleu et une touche de rose
- Le menu, le footer, les boutons ainsi que la typographie restent identiques à travers toutes les pages du site, la banque préserve son identité visuelle sur chaque page afin de ne pas confuser l'utilisateur durant sa navigation
- Le site est également optimisé sur mobile et conserve les mêmes informations et la même charte graphique mais s'adapte au format mobile avec des boutons plus gros pour une navigation plus accessible

⇒ L'interface mobile et l'application reprennent fidèlement l'identité graphique du site desktop, garantissant une expérience utilisateur cohérente et intuitive quelque soit le terminal utilisé.

Le design du site et de l'application est moderne et correspond à la cible de BoursoBank :

- Le site et l'application sont basés sur le flat design, c'est-à-dire un design simple et épuré, sans surcharge visuelle
- Ils correspondent à une cible jeune et connectée, avec une navigation rapide et des visuels clairs, simple et efficace
- Le manque de pictogrammes renforce certes le côté sérieux de l'entreprise et inspire la crédibilité, mais il nuit à la personnalité visuelle, ce qui rend plus difficile la proximité avec le client, notamment en l'absence d'agences physiques.

⇒ Grâce à son interface épurée et fonctionnelle, BoursoBank inspire la confiance et la fiabilité tout en proposant une expérience dynamique et innovante, et s'adapte à sa cible

Hello Bank !



- Le logo est un carré bleu clair, accompagné du nom "Hello Bank! by BNP Paribas", lisible et immédiatement reconnaissable.

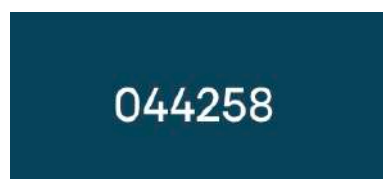
- la palette repose sur des tons de bleu clair et blanc .



Bleu = L'apaisement , stabilité ,
loyauté , vérité
ou confiance .

Blanc = L'innocence , pureté et
simplicité

- La typographie a peu de sérif , arrondie → facile à lire , clarté , neutralité et lisibilité.
 - On retrouve également un ton de bleu dans la typographie afin de ne pas se détacher de la charte graphique de la marque.



- Le site utilise des photos mettant en avant des jeunes adultes/adultes afin de représenter directement la cible étudiante .
 - Les illustrations sont simples , sans superflu d'informations qui perd les utilisateurs
- Les icônes sont modernes , clairs et sans trop détails en cohérence avec la charte graphique du site de part leur couleur bleu .



L'ensemble du site est cohérent visuellement sans rupture entre les pages :

- Le menu , le logo, le footer , les couleurs et le style des boutons restent identiques sur toutes les pages. L'utilisateur sait qu'il reste sur le site d'Hello Bank ! d'une page à l'autre .
- Les pages à l'exception de celles référencées dans le footer restent toutes très imagées ce qui renforce l'accessibilité de la banque .

Il n'y a également aucune rupture entre la navigation sur desktop et sur mobile :

- Le site reprend la même identité visuelle ; couleurs , typographies , menus ... ce qui renforce la fluidité .

L'identité de Hello Bank inspire de la confiance , de la simplicité et une forme de dynamisme :

- Le fond blanc , appliqué à de nombreux sites , ne choque pas et au contraire s'attache à une habitude visuelle de l'utilisateur pour avoir comme effet d'être rassurant .
- Les positionnements des menus , logos ... sont standards et renvoient à une image professionnelle .
- Les images contribuent à une navigation dynamique , l'utilisateur est attiré par les images autant que le texte .

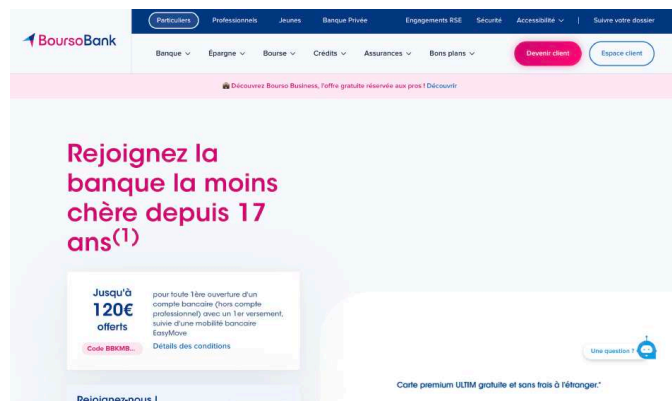
Hiérarchie & lisibilité visuelle

Boursobank



Accueil de l'application Boursobank

- Boursobank met en avant l'information la plus importante sur son application dès la connexion : **le solde actuel des comptes**
- **Les transactions récentes** sont accessibles en un seul clic
- L'application met aussi en avant les **offres promotionnelles**, ce qui n'est pas forcément le plus important pour quelqu'un qui cherche simplement à accéder à ses transactions



Page d'accueil du site Boursobank sur desktop

- **Le site fait de même et met en avant les offres** sur la page d'accueil, ce qui a plus de sens puisque le site serait **dédié plutôt aux utilisateurs n'ayant pas de compte** Boursobank et cherchera à en ouvrir un

Le site et l'application disposent d'une excellente visibilité :

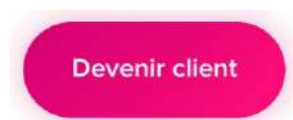
- Les titres sont clairs et on les différencie facilement des paragraphes
 - Le titre principal de la page d'accueil est en rose
 - Les autres titres de la page sont en bleu

⇒ **Permet de différencier l'offre promotionnelle présenté en rose et les renseignements du site**

- Les paragraphes sont lisibles, courts avec des margin et padding adaptés
- On identifie facilement les différentes rubriques et leur hiérarchisation
 - les boutons pour passer de la rubrique *Particuliers* à *Professionnels* sont en haut du menu fixe, d'une couleur différente et la rubrique dans laquelle nous somme est encadrée
 - les rubriques à menu dépliant sont en dessous et une flèche montre qu'il s'agit de menus dépliants

⇒ **La hiérarchie visuelle est bien respectée, les menus sont organisés par profils et besoins, ce qui permet une navigation intuitive**

- Le fond blanc et les titres et textes en bleu marine forment un contraste optimal pour la lisibilité et contribue à la clarté des informations
- En ce qui concerne les Call To Action :
 - celui qui revient le plus souvent et le plus important est "devenir client" : le seul CTA en rose afin qu'il ressorte, on le retrouve à la fois sur le menu fixe pour un accès rapide à tout moment et lorsque la rubrique mentionne un avantage ou une ouverture de compte



- les autres CTA ("comparer les cartes", "crédits", "épargnes") sont placés là ou on en a besoins et sont soit d'une couleur différente du texte ou sont dans des boites explicatives

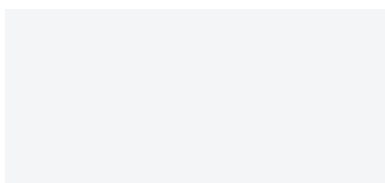
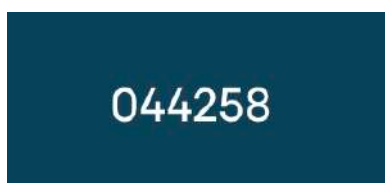


⇒ Les CTA sont placés stratégiquement afin que l'utilisateur puisse se rediriger vers la page dont il a besoin facilement et intuitivement. On trouve donc en quelques clics l'action ou le renseignement désiré, ce qui correspond au positionnement de BoursoBank qui vise la simplicité et l'efficacité.

Hello Bank !

Le site dispose d'une de très bonne lisibilité :

- La typographie simple et arrondie aide la lecture , les tailles de polices sont bien proportionnées : titres visibles, paragraphes aérés.
- Les zones de texte sont espacées, avec des margin ou padding suffisants pour éviter la surcharge.
- Le contraste entre bleu clair et blanc garantit une bonne lecture et donne une sensation de clarté.
- Le contraste texte/fond est très bon : bleu foncé sur fond blanc ou bleu clair.



- Les icônes bleues ressortent bien sur les fonds clairs.

L'information est bien hiérarchisée :

- Les titres sont bien distincts et guident la lecture .
- Les sous-titres aident à segmenter les sections.
- Les paragraphes sont courts et les visuels illustratifs facilitent la compréhension rapide.

- → Les informations vont à l'essentiel et ne sont pas denses .
- Les informations essentielles ; offres, ouverture de compte, contact ... restent toujours visibles et accessibles, même sur petit écran.

Pour ce qu'il s'agit des CTA comme "DEVENIR CLIENT" ou "SE CONNECTER" ils sont également bien contrastés (bleu foncé/turquoise/rose sur blanc) , mais aussi positionnés de manière stratégique (en haut des pages), leur formulation est claire et incite à cliquer .



Micro-interactions & feedback visuel

BoursoBank

Le site BoursoBank utilise des micro-interactions discrètes mais qui améliorent nettement l'interface :

- Lorsque l'on survole un bouton, un effet de hover (qui varie selon le bouton) attire notre attention dessus :
 - le bouton "devenir client" s'anime légèrement mais ne change pas de couleur
 - le bouton "espace client" lui change de couleur et se remplit



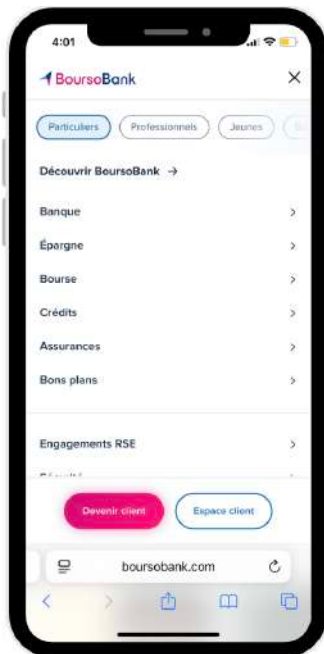
- les boutons de textes changent de couleur et un soulignage apparaît

Comparez les cartes Comparez les cartes

- les boutons des menus changent légèrement de couleur

Banque ▾ **Épargne ▾** Bourse ▾ Crédits ▾ Assurances ▾ Bons plans ▾

⇒ Ce que l'on pourrait reprocher à ces boutons de menu est le **manque de contraste du hover** par rapport à la couleur originale du texte puisque l'on ne voit presque pas la différence sur le site (ici le menu est agrandi pour mieux voir, mais pas sur le site)



- Sur mobile, les micro-interactions sont absentes puisqu'il n'y a pas de curseur mais on comprend qu'il y a un menu hamburger grâce à l'icône et aux flèches annonçant un menu ultérieur, permettant une navigation intuitive et optimisée sur mobile

Menu hamburger du site
Boursobank sur mobile

Le site contient également des feedback visuels pour faciliter la navigation afin que l'utilisateur garde des repères :

- lors de l'ouverture d'un compte, si une donnée est invalide, un message rouge attire l'attention de l'utilisateur

Numéro de téléphone mobile

+338 75 4



Numéro de téléphone mobile invalide.

- Un encadré nous informe sur quelle rubrique nous nous trouvons



Particuliers

Professionnels

Jeunes

Banque Privée

Menu hamburger sur le site version mobile

Particuliers

Professionnels

Jeunes

Banque Privée

Page d'accueil du site Boursobank sur desktop

- Sur l'application mobile, une animation montre au l'utilisateur que la page est en cours de chargement



Application mobile

Hello Bank !

Le site Hello Bank utilise des micro-interactions classiques mais efficaces :

- Lorsqu'on survole un bouton, sa couleur s'assombrit légèrement, créant un effet qui attire l'attention. → hover



- Sur la page d'accueil les premières images disparaissent en glissant sur les côtés ce qui renforce la fluidité de la navigation.

Le site fournit également plusieurs feedback visuels :

- Lors de l'inscription, si une donnée est invalide ou manquante, un message d'erreur en rouge s'affiche directement sous le champ concerné :

A screenshot of a registration form on the Hello Bank website. It shows two input fields. The first field is labeled 'E-MAIL*' and contains the text 'mmitoulonAgmail.com'. Below it, a red error message reads 'Merci de renseigner un mail valide.' and a red 'X' icon is visible on the right. The second field is labeled 'Confirmation de votre e-mail*' and is empty. Below it, a red error message reads 'Ce champ est obligatoire' and a red 'X' icon is visible on the right.

- Une barre de progression indique l'avancement de l'inscription.



- Lors de la présentation des différentes offres, l'offre actuellement sélectionnée est mise en avant par un contraste de couleur, permettant à l'utilisateur de savoir en un coup d'œil quelle catégorie il consulte .



4. Accessibilité & inclusivité (UX/UI)

Responsivité

Boursobank

- Sur mobile, l'interface passe en mode hamburger pour faciliter la navigation



- Sur mobile, les textes sont empilés de manière à améliorer la lisibilité et s'adaptent au terminal utilisé
- La taille des CTA est adaptée au tactile
- Des animations sont absentes sur mobile, notamment lorsque l'on clique sur le bouton du menu, ce qui peut nuire à l'expérience utilisateur

⇒ Le site Boursobank s'adapte selon le type d'appareil utilisé afin que l'utilisateur ne perde pas ses repères lorsqu'il passe du Desktop au mobile

Hello Bank !

- Le menu principal devient un menu hamburger sur mobile, facilitant la navigation.



- Les textes et images se réorganisent automatiquement, sans chevauchement ni perte de lisibilité.

- Les CTA restent facilement visibles , quelle que soit la taille d'écran.
- Les animations et transitions restent fluides, même sur mobile.
- Un long pavé complémentant les informations est présent en fin de page nécessitent un défilement excessif sur mobile, ce qui réduit le confort de lecture.
 - → L'adaptation des éléments visuels est fluide et la navigation reste claire sur tous les supports, garantissant une bonne expérience utilisateur.

Accessibilité

BoursoBank



- Une option accessibilité permet :
 - de changer la police pour les dyslexiques
 - de limiter les animations
 - d'espacer les caractères
 - de renforcer le contraste

Police (dyslexie)



Animations



Interlettrage



Contraste renforcé



⇒ Le site de BoursoBank s'adapte à chaque utilisateur afin que tous puissent profiter d'une expérience optimale

- Les pictos et icônes sont peu présents sur le site :
 - un des seul est celui du chatBot qui est universel et instinctif : on comprend facilement ce que fait ce bouton
 - cependant, le bouton est blanc sur un fond blanc



- Mais très présents sur l'application :
 - Ils correspondent à l'action et sont intuitifs pour l'utilisateur



Menu hamburger sur l'application mobile

- Par exemple, la rubrique carte est imagée avec une carte et celle pour les virement représente un échange
- Le langage utilisé est adapté à la cible et certains termes sont expliqués en bas de la page, il change aussi lorsque l'on passe aux pages dédiées aux pro et à leur banque privée, s'adaptant au type de client
- Les couleurs sont contrastées :
 - le texte est foncé sur le fond blanc
 - la différence de taille entre les titres et les paragraphes pourrait être réduite afin d'agrandir les textes de paragraphes
- Le code du site contient du texte alternatif pour les images et la hiérarchisation des titres et textes est respectée

Hello Bank !

- Les images tels que les icônes , logos ... sont instinctifs et universels .
 - Un cadena pour se connecter , une bulle de discussion pour discuter etc.



- Les couleurs sont suffisamment contrastées ce qui favorise la lecture, même pour les personnes malvoyantes.
- Les textes sont le plus souvent de taille correcte, avec un bon espacement.

- Hormis les énormes paragraphes tels que les conditions générales dont la taille de la police peut-être jugé comme difficilement lisible .
- Les balises alt sont majoritairement présentes sur les images ce qui est utile pour la lecture par les lecteurs d'écrans .
- Le langage utilisé reste simple et accessible à la cible concernée .
 - Les termes les moins compréhensibles sont expliqués en bas de page, en lien avec le numéro d'indice correspondant.



(2) Offre réservée aux personnes majeures capables agissant à des fins non professionnelles, titulaires d'un compte de dépôt individuel, avec 1 500 € minimum de revenus nets / mois (avant impôt), après acceptation par la banque. Vous bénéficiez d'un droit de rétractation. Inclus notamment : fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit immédiat) : 1 carte Hello Prime et 1 carte virtuelle Hello Prime, facilité de caisse et accès prioritaire à la Hello Team. →

(3) L'offre Hello One est composée d'un compte de dépôt individuel et de la de la fourniture d'une carte de débit (carte de paiement à autorisation systématique) : 1 carte Hello One à autorisation systématique. Offre réservée aux personnes majeures capables agissant à des fins non professionnelles, sans condition de revenus. Sous réserve d'acceptation par la Banque et de signer la convention de compte de dépôt individuel Hello bank! mise en place à compter du 20 janvier 2020. Vous bénéficiez d'un droit de rétractation. →

Image volontairement illisible

Inclusivité

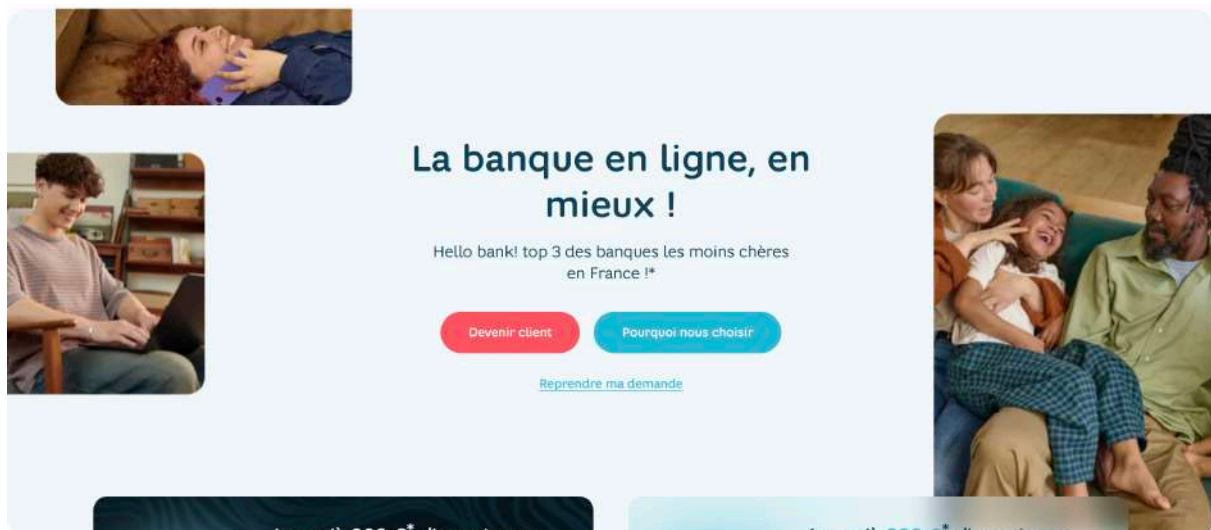
BoursoBank

- Les visuels du site sont rares et très sobres, ce qui renforce le sérieux mais limite la proximité avec le client
 - peu de diversité de clients dans les images (beaucoup de pro et de jeunes)
- ⇒ l'interface manque de personnalisation mais est sobre et sérieuse.
L'identité visuelle de la marque est épurée et fonctionnelle
- BoursoBank propose plusieurs formules et offres pour les différent profils ciblés :
 - WELCOME : Une offre pour les jeunes et étudiants

- FREEDOM : Une offre pour les mineurs
 - BUSINESS : Une offre pour les professionnels
 - ULTIM : Une carte pour les voyageurs (sans frais à l'étranger)
 - cependant, pas d'offre pour les senior (on en déduit que la banque en ligne n'est pas adapté aux séniors et ils ne sont donc pas ciblés par BoursoBank)
 - aucune offre pour les personnes en situation de handicap
- ⇒ On comprend ici que BoursoBank vise une clientèle jeune et habituée à la technologie (ce qui explique l'absence d'offre pour les seniors), et propose des offres adaptés (compte gratuit pour les jeunes, bourse, carte Business)
- L'interface de BoursoBank s'adresse principalement à une cible jeune :
 - le langage est clair, on va droit au but, simple mais efficace
 - Le langage s'adapte au type de client : par exemple, dans la page dédiée aux jeunes, on trouve des phrases comme celle ci : **"C'est parfait pour rembourser une sortie au cinéma !"**, qui ont pour but de se rapprocher du client et de s'identifier à lui et à ses besoins.

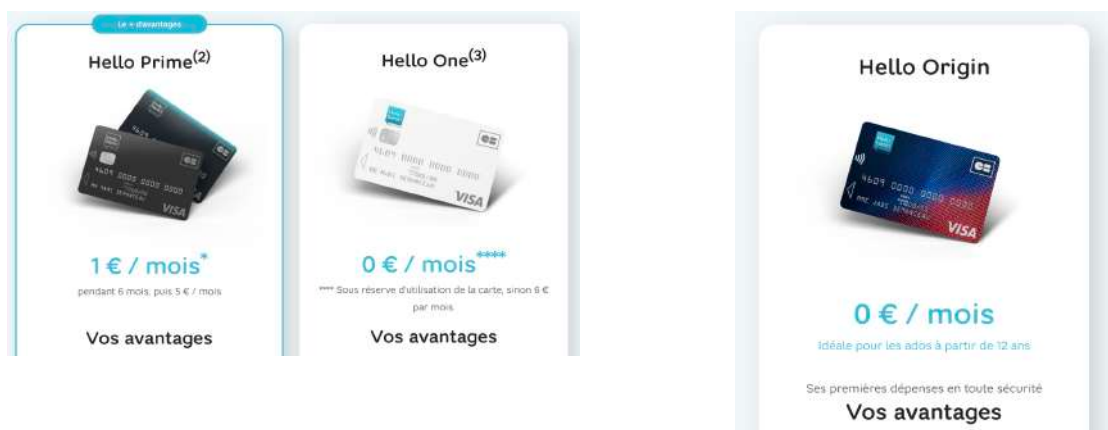
Hello Bank !

- Les images et illustrations du site présentent des profils tels que jeunes adultes, couples, familles, et parfois des personnes plus âgées.
 - → La diversité générationnelle et sociale sans stéréotypes visibles.
- L'univers graphique renforce une image ouverte et accessible à tous.



Hello Bank propose plusieurs formules et services adaptés à différents publics :

- Hello One : compte gratuit, destiné aux jeunes et étudiants.
- Hello Prime : offre plus complète , destiné à une clientèle plus large.
- Hello Bank Ado : compte adapté aux mineurs avec un contrôle pour les parents .
 - Accès facilité via le réseau BNP Paribas pour les opérations physiques .
- Les offres One et Prime sont aussi disponibles en duo .



Le site d'Hello Bank ! adopte le ton est simple, direct et positif, avec une approche jeune et bienveillante :

- Le vocabulaire reste accessible : les termes techniques sont expliqués ou associés à des visuels clairs.
- Le ton reste professionnel mais chaleureux, convenant à un large public.

5. Benchmark

Critère	BoursoBank	Hello Bank !
Types d'offres	Carte WELCOME ou ULTIM	Carte Hello One et Hello Prime
Primes de bienvenue	Jusqu'à 150 € offerts selon période et conditions	Jusqu'à 260 € offerts avec parrainage et conditions cumulées
Frais de compte	Aucuns	Aucuns
Parcours d'inscription	100%, pas disponible sur Desktop	Possibilité de commencer sur Desktop mais une partie de l'inscription doit se faire sur mobile
Accompagnement	ChatBot, pas d'agence physique	Chatbot + possibilité de RDV en agence BNP Paribas
Visibilité de l'offre étudiante	Faible, pas de page dédiée	Aucune page dédiée
Ton et visuels	Sobre, institutionnel, peu illustré	Plus chaleureux, visuels jeunes et inclusifs
Expérience mobile	Application fluide, mode sombre, clavier dynamique pour plus de sécurité	Application fluide, notifications, gestion intuitive
Parcours de personnalisation	Pas de parcours étudiant ou personnalisé pour l'ouverture de compte	Moyenne, quelques adaptations selon le profil : particulier ou professionnel

6. Pain Points

Boursobank

Cible Principale :

Téléchargez notre application pour ouvrir un compte en quelques minutes⁽¹⁾

- 1. Renseignez votre **numéro de mobile** ci-dessous
- 2. Recevez un **SMS** pour télécharger notre application
- 3. Continuez votre ouverture de compte et effectuez votre **1^{er} versement**
- 4. Recevez une **prime de bienvenue**⁽²⁾ correspondant à vos choix lors de l'ouverture de votre compte (carte bancaire, montant du 1^{er} versement...), selon les conditions de l'offre en cours.

Numéro de téléphone mobile

France (+33)

Numéro de téléphone mobile

Continuer votre ouverture de compte

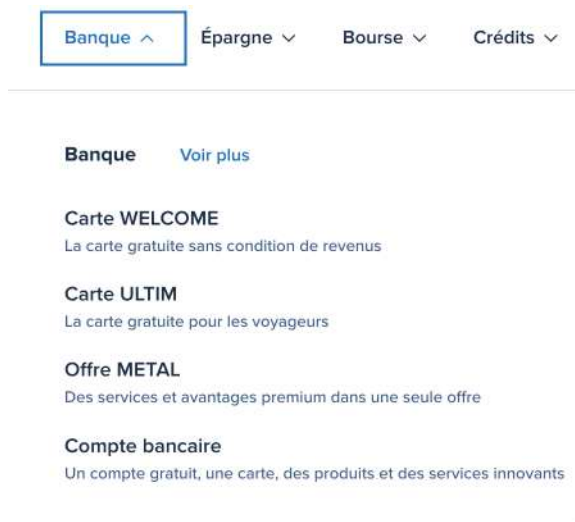
Page correspondant au CTA "devenir client"

- **Ouverture de compte impossible sur Desktop**

Ouvrir un compte bancaire est une opération complexe et importante. Certaines personnes ont besoin de faire ce type de tâches importantes sur un ordinateur car l'écran est plus grand et on réduit le risque de passer devant une information plus ou moins importante sur un petit écran.

- **Absence de bouton pour revenir en haut de la page**

Sachant que le site a des pages plutôt longues, l'absence de CTA permettant de remonter en haut de la page freine l'expérience utilisateur et force à remonter manuellement.



- **Aucune animation dans le menu**

Le Menu ne possède aucune animation (mise à part le hover sur les boutons), notamment lorsqu'il apparaît et disparaît, ou encore lorsque l'on change de rubrique. Cela tend à figer l'interface et à rompre la fluidité du parcours.

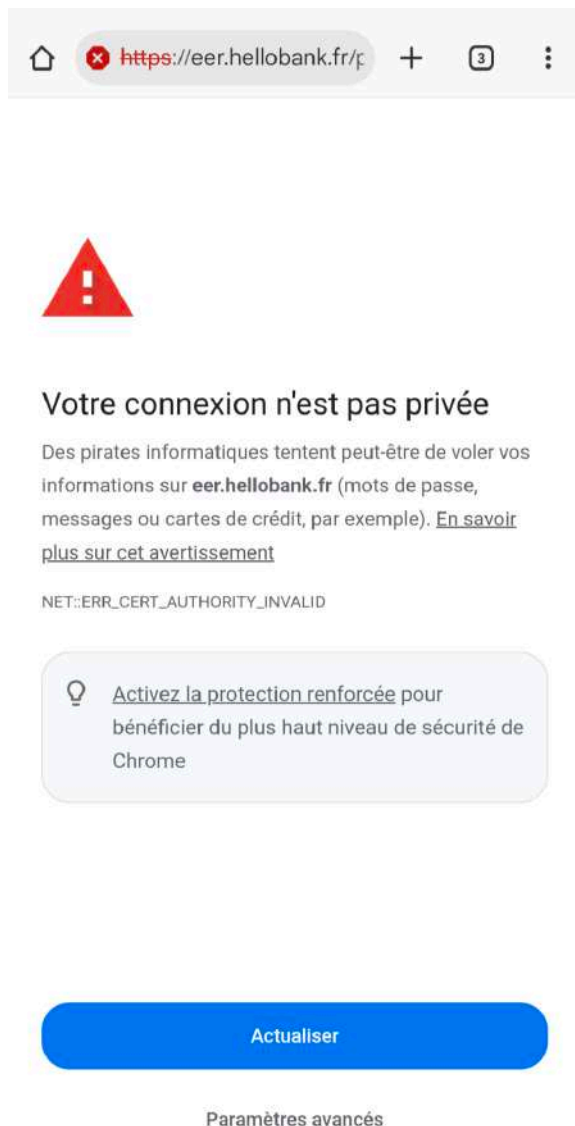
Cible étudiante :

- **Aucune page dédiée aux étudiants**

La banque propose une carte parfaitement adaptée aux jeunes et étudiants (gratuite, pas de frais cachés, 100% en ligne et autonome) mais ne possède pas de page sur le site pour conseiller les étudiants.

Hello Bank !

Cible principale :



- **Ouverture de compte parfois bloquée ou lente**

Plusieurs utilisateurs signalent des délais de validation longs ou des erreurs lors de la finalisation de l'inscription comme une impossibilité par Chrome (utilisé par 67,7% des utilisateurs) d'accéder au site .

- **Surcharge d'informations en bas de page**

Les longs textes à propos des conditions générales et des compléments d'informations ralentit la navigation et peuvent décourager la lecture.

** Conditions générales de l'offre Prime à minima les 6 premiers mois :

En cas de souscription simultanée à l'ouverture de compte de l'offre Hello Prime ou Hello Prime Duo, le/la nouveau(x) client(e) bénéficiera (bénéficieront) d'une réduction de sa (leur) cotisation et bénéficiera (bénéficieront) une cotisation de 10 € euro par mois pendant les 6 premiers mois. A l'issue de ces 6 mois, le montant de la cotisation Hello que vous versez au contrat d'assurance, selon l'offre groupée choisie. La souscription aux offres Hello Prime est réservée aux personnes disposant d'un revenu net mensuel (avant impôt) de 1 000 € minimum pour l'offre Hello Prime et de 2 000 € minimum pour l'ensemble des cotitulaires pour l'offre Hello Prime Duo. Vous devez avoir validé en ligne votre demande d'ouverture de compte au plus tard le 23/10/2025. Vous bénéficiez de vos avantages si l'ouverture définitive de votre compte Hello bank! (confirmation par la banque de l'activation du compte) est réalisée au plus tard dans les 30 jours suivant la date de fin de l'opération, soit le 23/10/2025. L'ouverture du compte et la souscription de l'offre groupée sont soumises aux conditions d'admissibilité fixées par la Banque et sont sous réserve d'acceptation par Hello bank!

*** Classement n°1 de la relation client digitale de 2021 à 2022 par D1 Rating et en 2023 et 2024 par Deloitte Conseil parmi les banques digitales

(1) D'après le baromètre des tarifs bancaires 2025 réalisé par l'Association pour le Monde sur les profils : jeune (jeune) employé, cadre, cadre supérieur. **

(2) Offre réservée aux personnes imposables assurant à des fins non professionnelles, titulaires d'un compte de dépôt individuel, avec 1 000 € minimum de revenus nets 7 mois (avant impôt) après acceptation par la banque. Vous bénéficiez d'un droit de rétractation. Inclure notamment : l'ouverture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit immédiat), 1 carte Hello Prime et 1 carte virtuelle Hello Prime, facilité de caisse et accès prioritaire à la Hello Team. **

(3) L'offre Hello One est composée d'un compte de dépôt individuel et de la de la fourniture d'une carte de débit (carte de paiement à autorisation systématique). 1 carte Hello One à autorisation systématique. Offre réservée aux personnes imposables assurant à des fins non professionnelles, sans condition de revenus. Sous réserve d'acceptation par la Banque et de signer la convention de compte de dépôt individuel Hello bank! mise en place à compter du 30 janvier 2020. Vous bénéficiez d'un droit de rétractation. **

(4) Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit immédiat). La carte virtuelle Hello Prime dispose également de ce type de débit. **

(5) Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement à autorisation systématique). L'établissement fournit une carte de paiement liée au compte du client. Le montant de chaque opération effectuée à l'aide de cette carte est débité directement et intégralement sur le compte du client, après vérification automatique et systématique du solde (ou processus) disponible sur son compte. **

(6) Le solde du compte de dépôt individuel client est crédité instantanément des retraits et paiements réalisés avec la carte. Certaines transactions, lorsque le terminal de paiement du commerçant n'est pas connecté à la banque, comme les paiements aux parkings ou péages, ne sont pas prisés en compte dans le solde instantané. Ce solde est visible dans l'application Hello bank! et sur le site Hello bank! - abonnement à des services de banque à distance (internet, téléphone fixe, 044), etc.) gratuit et direct, hors coût de communication ou de fourniture classique à internet. **

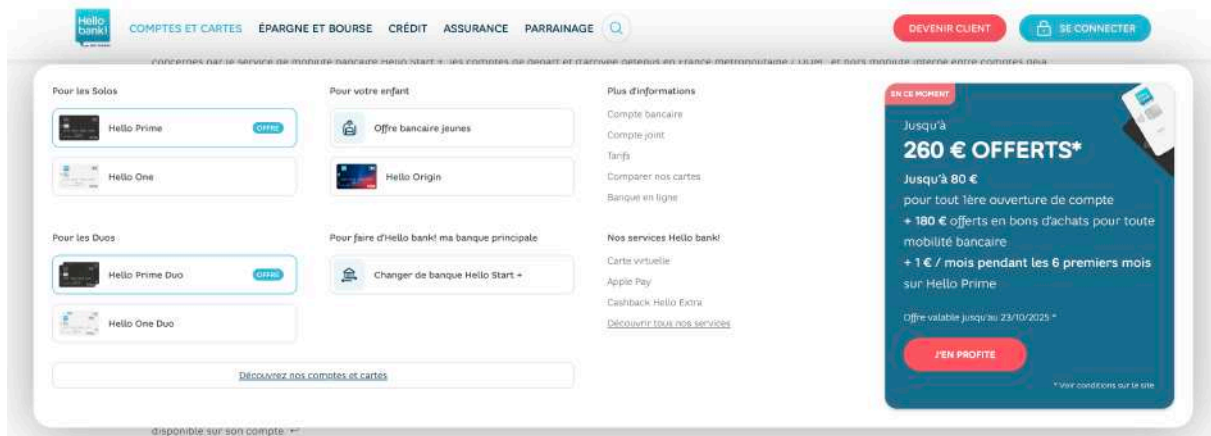
(7) Hors frais de change ou commissions éventuelles appliqués par des établissements tiers. **

(8) Retraits avec la carte Hello Prime. Hors frais de change ou commissions éventuelles appliqués par des établissements tiers. **

(9) Le bénéfice des garanties ne pourra être invoqué que si la prestation assurée ou la bien assurée a été réglée totalement, au moyen de la carte assurée avant la survenance du sinistre. L'assurance carte Hello Prime et l'assurance carte Hello Prime sont des contrats assurés par l'intermédiaire de SIF, numéro en assurance 0345 4707 903 842 assurance@hello-bank.fr. **

• Menu déroulant parfois long

Les sous-menus sont aérés mais prennent beaucoup de place . Cela peut désorienter les nouveaux utilisateurs lors de la première navigation.



Cible étudiante :

• Avantage économique peu mise en avant

Les avantages pour les jeunes (carte gratuite, parrainage) sont noyés parmi les offres générales, sans page dédiée.

7. Recommandations

BoursoBank

Générales :

⇒ Améliorations à court terme :

- **Optimiser les performances sur mobile :**

On a pu observer dans la partie *Performances techniques* que le site dans sa version mobile avait des temps de chargement dépassant la limite conseillée. Cela entraîne une perte d'utilisateurs trop importante, sachant bien que la majorité du trafic internet aujourd'hui se fait sur mobile, et que les utilisateurs ont plus tendance à quitter un site s'il met trop de temps à charger sur mobile que sur desktop

- **Renforcer les micro-interactions et les animations**

Comme mentionné dans la partie *Pain Points*, le site manque de micro-interactions dans le menu lorsque l'on ouvre ce dernier ainsi que lorsque l'on change de rubrique. Il serait aussi intéressant d'ajouter des animations lorsque l'on arrive sur une page, comme un fondu, ou lorsque l'on défile sur la page. Ajouter ces micros interactions et animations permettrait de fluidifier le parcours utilisateur et de dynamiser l'interface afin de la rendre plus interactive.

⇒ Améliorations à long terme :

- **Permettre d'ouvrir un compte sur Desktop**

Actuellement, l'ouverture de compte chez BoursoBank se fait exclusivement via mobile, ce qui peut freiner certains utilisateurs. Sur un petit écran, la lisibilité est réduite, la saisie est moins confortable, et le risque de louper une information importante est plus élevé. Proposer une version Desktop du parcours d'ouverture de compte permettrait d'avoir une meilleure lisibilité des conditions et documents, une navigation plus confortable ainsi qu'une expérience plus rassurante, notamment pour les utilisateurs moins habitués au mobile.

- **Intégrer l'assistance par téléphone sur toutes les pages**

Sur le site, l'utilisateur a la possibilité d'échanger avec Eliott, le chatbot intégré. Cependant, certaines personnes sont plus à l'aise de parler au téléphone avec un conseiller. Seulement, l'option de contacter un

conseiller n'apparaît que sur la page dédiée aux clients de la banque privée, BoursoFirst, et serait a priori disponible uniquement pour ces clients, car la page de contact est dédiée à la banque privée. Pourtant, si l'on demande au chatbot de parler à un conseiller, on découvre que l'option est disponible pour tous, le bouton est juste seulement accessible en demandant au chatbot. Il serait donc judicieux d'ajouter ce bouton "contacter un conseiller" sur la page dédiée aux particuliers.

Cible étudiante :

⇒ Améliorations court terme :

- **Proposer un accompagnement pour l'ouverture de compte**

La plupart des étudiants et jeunes ouvrent un compte en banque pour la première fois, il serait donc bénéfique que BoursoBank propose un meilleur accompagnement pour les aider dans cette démarche critique.

⇒ Améliorations long terme :

- **Créer une page dédiée aux étudiants**

Sur le site BoursoBank, il existe une page dédiée aux jeunes et une autre dédiée à la carte WELCOME, la plus adaptée aux étudiants. Cependant, il manque une page spécifique aux étudiants afin de les conseiller et les accompagner dans leurs démarches bancaires, notamment pour les conseiller en terme de prêt étudiant ou de gestion de dépenses.

Hello Bank !

Générales :

⇒ Améliorations à court terme :

- **Réduire la longueur des sous-menus**

Resserer l'espacement vertical entre les rubriques permettrait d'éviter la sensation de menu trop long et améliorer la rapidité d'accès.

- **Corriger le surplus de texte interminable à la fin de la page d'accueil**

Réduire la densité de l'énorme bloc de texte en synthétisant les différentes conditions générales . Faire en sorte que les compléments

d'informations s'affichent lorsque l'on passe la souris sur les termes techniques , comme sur Wikipédia .

- **Chatbot "Helloiz" trop long à s'ouvrir**

Améliorer la rapidité d'ouverture du chatbot

⇒ **Améliorations à long terme :**

- **Renforcer l'accessibilité numérique**

Proposer un mode contraste élevé et une taille de texte ajustable.

- **Simplifier l'ouverture de compte**

Rendre le processus plus intuitif , plus rapide et disponible entièrement sur desktop , mobile et application .

- Plus de services bancaires

Adapter selon les profils (étudiants, jeunes actifs, etc.).

Cible étudiante :

⇒ **Améliorations court terme :**

- **Créer une section dédiée aux étudiants**

Regrouper toutes les informations utiles : ouverture de compte, gestion du budget, outils pédagogiques, et offres spéciales . Simplifier le vocabulaire et rendre les avantages plus visibles (carte gratuite, cashback, parrainage).

- **Proposer des contenus éducatifs**

Ajouter des articles ou infographies pour accompagner les jeunes dans la gestion de leur argent, leurs premiers paiements ou leurs économies.

⇒ **Améliorations long terme :**

- **Développer une offre étudiant**

Une offre avec une interface simplifiée, un suivi de dépenses intelligent et des avantages liés à la vie étudiante tels que transports, abonnements, etc.

8. Synthèse

BoursoBank

Ces améliorations à court et long terme visent à permettre à BoursoBank de fluidifier et personnaliser son parcours utilisateur, en accompagnant chaque client à chaque étape et en s'adaptant à ses besoins spécifiques.

Les étudiants restent sous-représentés dans l'interface, alors que la banque propose une offre parfaitement adaptée à leur profil. Ce potentiel n'est pas assez mis en valeur, ce qui limite l'impact de l'offre sur cette cible.

Par ailleurs, BoursoBank gagnerait à mieux intégrer les profils moins technophiles, notamment en proposant l'ouverture de compte sur desktop pour les utilisateurs qui préfèrent effectuer des démarches importantes sur un écran plus confortable.

Enfin, la mise en place d'une assistance téléphonique accessible à tous renforcerait l'image de proximité de la marque. Même sans agences physiques, BoursoBank pourrait ainsi montrer qu'elle reste à l'écoute de ses clients et les accompagne dans leurs choix financiers, favorisant ainsi la fidélisation et la confiance.

Hello Bank !

L'audit du site d'Hello Bank! met en évidence plusieurs opportunités d'amélioration concernant l'expérience utilisateur. Le parcours d'ouverture de compte reste parfois long ou complexe. Une simplification de ce processus permettrait d'en améliorer la fluidité. Des efforts sur l'accessibilité et l'inclusivité tels qu'un mode contraste élevé, une taille de police ajustable ou une version multilingue rendraient le service plus universel et accueillant pour tous.

La mise en œuvre de ces recommandations permettrait à Hello Bank! d'offrir une expérience plus intuitive, rapide et rassurante notamment les jeunes actifs et les étudiants. Ces améliorations contribueraient à renforcer la satisfaction client, à moderniser l'image de marque et à positionner de la banque comme une référence parmi les banques en ligne les plus accessibles et inclusives.