

AUDIT BANQUE en ligne BoursoBank ex Boursorama banque

Contexte & cibles.....	1
2.Analyse UX.....	2
Onboarding.....	2
Navigation & ergonomie générale.....	3
Parcours utilisateurs.....	4
Sécurité & réassurance.....	6
Performances techniques.....	6
3. Analyse UI.....	7
Design & identité graphique.....	7
Logo, couleurs, typographie, style visuel:.....	7
Cohérence entre les différentes pages.....	8
Cohérence entre site web et application.....	8
Modernité du design et pertinence.....	8
Ressenti émotionnel.....	8
4.Accessibilité et inclusivité.....	9
5. Pain Points.....	11
6. Recommandations.....	13
1. PRÉSENTATION.....	14
2. Analyse UX.....	15
3. Analyse UI.....	21
5. Recommandations & Synthèse.....	24
1. Présentation.....	25
2. Analyse UX Onboarding.....	26
3. Analyse UX.....	29
4. Accessibilité & inclusivité (UX/UI).....	30
Benchmark.....	31

Contexte & cibles

- positionnement :
BoursoBank se présente comme une « banque 100 % en ligne », la moins chère depuis 17 ans. Elle offre une gamme complète de produits : comptes bancaires, cartes, épargne, bourse, crédits, assurances.

Cibles principales :

1. Particuliers, dont profils variés (jeune actif, cadre, etc.)
2. Étudiants / jeunes (offres Jeunes, mineurs) — possibilité de compte pour 12-17 ans, produits adaptés pour « jeunes ».
3. Professionnels et entrepreneurs (offre « Bourso Business »).
4. Clientèle premium / patrimoniale via BoursoFirst. Objectifs utilisateurs : ouvrir un compte, gérer ses finances facilement, épargner, investir, bénéficier de tarifs compétitifs, transparence et simplicité, mobilité bancaire, service digital fluide.

Résultats des enquêtes auprès des principales cibles:

- En France, 72 % des personnes utilisaient internet pour gérer des opérations bancaires (« internet banking ») en 2023.
- Parmi les personnes âgées de 25-34 ans, le taux d'utilisation des services bancaires en ligne dépasse 86 %.
- 38 % des Millennials ont au moins un compte dans une banque en ligne, contre 22 % chez les personnes de 45 ans et plus.

Résultats des enquêtes auprès des étudiants :

Depuis combien de temps es-tu cliente chez BoursoBank ? 2 ans

Pourquoi as-tu choisi BoursoBank plutôt qu'une autre banque ? Elle propose des parrainages avantageux.

Quels services de BoursoBank utilises-tu régulièrement ? Le compte courant et la carte

Quelles fonctionnalités de l'application apprécies-tu le plus ? Les virements instantanés.

2. Analyse UX

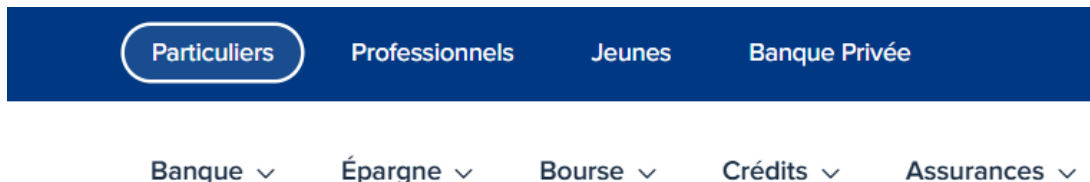
Onboarding

- Étapes présentées :
 1. Renseignement du numéro de téléchargement de l'app.

2. Poursuite sur le mobile, scan des pièces justificatives.
 3. Signature électronique du contrat, premier versement.
 4. Activation et usage du compte (et de la carte) immédiatement ou presque.
- Document requis : pièce d'identité, selfie, RIB (autre établissement si applicable).
Formats acceptés, taille max, consignes photos mentionnées.
 - Clarté et transparence :
Le site indique clairement les conditions de l'offre de bienvenue, les frais éventuels, les engagements (mobilité bancaire, primé, etc.).

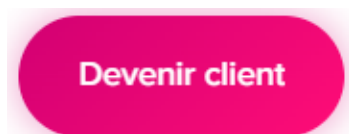
Navigation & ergonomie générale

- Menu structuré / hiérarchie :
Menu principal divisé en rubriques claires : Particuliers, Pros, Jeunes, Banque Privée. Sous-menus pour produits bancaires, épargne, bourse, crédits, assurances, etc.



site desktop

- Visibilité des options :
Beaucoup d'offres visibles dès la page d'accueil : comparateur de cartes, principales offres, bons plans, nouveautés.
- Ergonomie :
 - Boutons d'appel à l'action (« Devenir client », « Découvrez », etc.) bien placés.

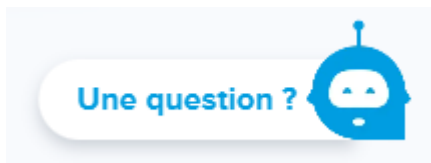


- FAQ, documentation, contact accessible depuis pied de page ou menu.

- Options d'accessibilité (police dyslexie, contraste renforcé, interlettrage...) visibles dans menu Accessibilité.
 - Feedback & micro-interactions :
Le site donne des retours visuels (par exemple mention de pièces acceptées / refusées, formats, etc.). Les CTA sont visibles, les offres annoncées avec des visuels/trophées. Toutefois, sur certaines transitions ou chargements, on ne dispose pas toujours d'indicateur de progression explicite (sur la navigation profonde ou des formulaires longs).
-

Parcours utilisateurs

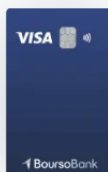
- Il n'y a pas de barre de recherche tout se fait en cliquant sur les différentes rubriques, même si elles sont correctement rangées, cela peut être frustrant pour l'utilisateur de ne pas pouvoir accéder à l'information d'une simple recherche, il y a cependant un chatbot pour répondre aux questions récurrentes et agit en quelque sorte comme la barre de recherche.



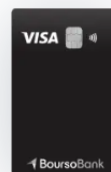
- Parcours d'ouverture de compte :
Globalement clair : depuis « Devenir client » → onboarding → collecte pièces → signature → activation. Les conditions sont explicitement données.
- Parcours de découverte des produits :
Le visiteur peut naviguer parmi les rubriques pour comparer cartes, voir les offres bancaires, les produits d'épargne, etc. Comparaison de cartes disponibles.

Comparez nos cartes dès maintenant

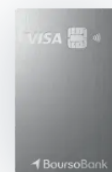
Disponibles en version **physique** ou **dématérialisée**



WELCOME



ULTIM



OFFRE METAL

Carte			
Prix	Carte physique Gratuite⁽²⁾ sous condition d'utilisation sinon 5 €	Carte physique Gratuite⁽³⁾ sous condition d'utilisation sinon 9 €	Carte physique 9,90 €/mois
	Carte dématérialisée Gratuite⁽²⁾	Carte dématérialisée Gratuite⁽³⁾	Carte dématérialisée 5,90 €/mois
Type de débit	Carte physique Immédiate	Carte physique Immédiate ou différé	Carte physique Immédiate ou différé
	Carte dématérialisée Immédiate	Carte dématérialisée Immédiate	Carte dématérialisée Immédiate
Conditions d'octroi	Sans condition⁽⁴⁾	Débit immédiat Sans condition⁽⁴⁾	Débit immédiat Sans condition⁽⁴⁾
		Débit différé (dès 6 mois d'ancienneté) 2 400 € nets de revenus mensuels (sans obligation de domiciliation des revenus) ou 6 000 € d'encours sur vos différents comptes	Débit différé (dès 6 mois d'ancienneté) 6 250 € nets de revenus mensuels (sans obligation de domiciliation des revenus) ou 10 000 € d'encours sur vos différents comptes

site desktop

- Parcours pour étudiants / jeunes :
L'offre « Jeunes », « Freedom » pour 12-17 ans, livret jeune, etc. Parcours adapté 1 clics pour accéder à la page « Jeunes », deux clics pour y souscrire
- Service client / support :
FAQ, contact, documentation tarifaire, mentions légales sont accessibles.

Sécurité & réassurance

- Visibilité de la sécurité :

Rubrique « **Sécurité** » clairement indiquée dans le menu. Politique cookies, protection des données personnelles, etc.

- Réassurance via labels / certifications :

- Mention « Entreprise B Certifiée » pour normes sociales & environnementales.



- Récompenses (Meilleure banque en ligne, etc.) visibles.
- Transparence des tarifs, conditions.
- Informations sur les pièces justificatives : exigences, formats, etc., ce qui renforce la confiance.
- Protection des données : politique clairement accessible en pied de page

Performances techniques

- Sur la page d'accueil il y a beaucoup de contenu graphique / images, trophées, icônes, etc. Cela peut ralentir le chargement, surtout sur mobile ou connexion lente mais la page est bien optimisée avec une bonne connexion, ouverture en moins d'une seconde.
- Chargement des formulaires / upload des pièces : spécifié taille max, formats, ce qui aide à éviter erreurs, mais pas clair s'il y a des progrès bars ou indicateurs en cas d'attente.

3. Analyse UI

Design & identité graphique

Logo, couleurs, typographie, style visuel:

- **Logo :**

Le logo de BoursoBank conserve l'héritage visuel de Boursorama Banque : un symbole géométrique en forme de flèche stylisé avec des teintes de bleu et de rose magenta.

- "flèche Bourso », symbole de la croissance et de l'ambition du groupe

Le bleu évoque la fiabilité, la sécurité et la confiance, tandis que le rose-magenta apporte une touche de modernité et d'énergie.

L'ensemble est simple, épuré, et facilement reconnaissable.



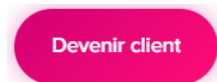
- **Palette de couleurs :**

Le bleu est souvent utilisé pour les fonds et les titres,

Professionnels

Simplifiez votre quotidien pro

Le magenta est utilisé en accent, pour attirer l'attention sur des éléments d'action (boutons, liens, etc.).



- **Typographie :**

La typographie est sans-serif, fine et lisible, avec un style moderne et clair.

Cela renforce l'image d'une banque digitale, accessible et technologique.

- **Illustrations / icônes / images :**

Les illustrations et icônes sont minimalistes, plates (flat design), avec des aplats de couleur.



Les visuels mettent en avant la simplicité d'usage, la technologie et la proximité avec l'utilisateur

Cohérence entre les différentes pages

- Le site maintient une bonne cohérence visuelle :
Les menus, boutons et codes couleurs restent identiques d'une page à l'autre.
Les marges, espacements et typographies sont uniformes, ce qui donne une expérience fluide et professionnelle.
Il n'y a pas de rupture graphique entre les sections, ce qui renforce la lisibilité et la confiance.

Cohérence entre site web et application

- L'identité visuelle est parfaitement alignée entre le site web (desktop et mobile) et l'application mobile.
Les couleurs, typographies et icônes sont identiques, et la logique de navigation est similaire.
Cela contribue à une expérience utilisateur unifiée et rassurante : on reconnaît immédiatement BoursoBank, quel que soit le support.

Modernité du design et pertinence

- Le design de BoursoBank est moderne, clair et intuitif.
Il s'éloigne de l'image des banques traditionnelles (chargées, institutionnelles) pour adopter un style digital et fluide
La pertinence vis-à-vis de la cible est forte : jeunes actifs, étudiants, entrepreneurs, utilisateurs à l'aise avec les outils numériques.
L'identité évoque une banque 100 % en ligne, innovante mais fiable.

Ressenti émotionnel

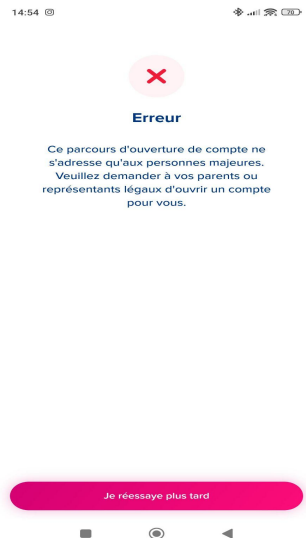
- **Sérieux et rassurant** : grâce aux teintes bleues et à la mise en page épurée.
- **Dynamique et moderne** : avec le rose-magenta et le style graphique minimaliste.
- **Innovant** : par l'accent mis sur la technologie, l'autonomie et la simplicité d'usage.

Hierarchie et lisibilité visuelle

- titres, sous-titres, mises en avant de CTA, offres importantes en bandeau ou blocs, distinction claire des rubriques.
- Police assez grande, textes accessibles, espacement raisonnable.

Micro-interactions & feedback :

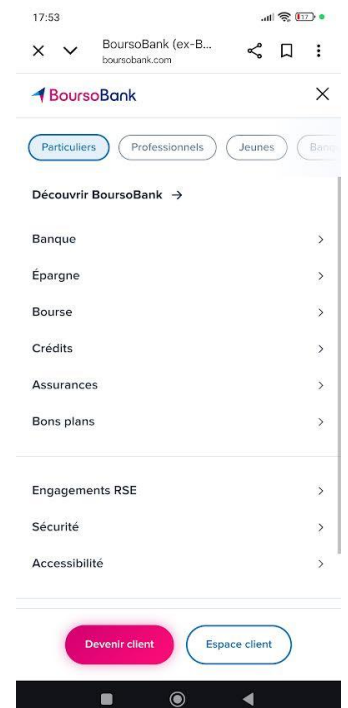
- Indications visibles lors du téléchargement des documents, lors de choix/sélection d'offres.
- Néanmoins, certaines transitions ou changements d'états (ex : erreurs de formulaire) pourraient être plus explicites ou mieux animés pour rassurer l'utilisateur.



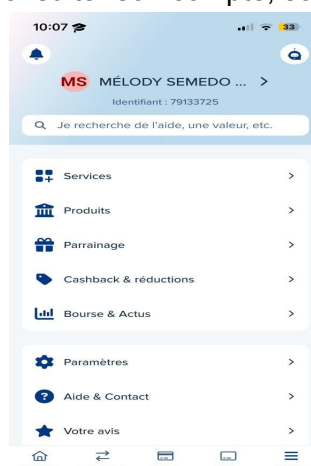
4. Accessibilité et inclusivité

Responsivité :

- le site s'adapte aux différents terminaux, les différentes rubriques présentes en haut de la page d'accueil sur desktop sont mises sous forme de menu déroulant sur smartphone, le bouton "Devenir client" nous suit en bas de l'écran durant toute la navigation sur le site sur smartphone et en haut de page sur le desktop. La taille de la police sur smartphone est adaptée. Quant à l'application elle est plutôt simple à utiliser et intuitive, on retrouve les différentes rubriques, comme sur la plupart des applications bancaires, en bas pour réaliser des virements, consulter son compte, son RIB etc.



depuis l'application



Accessibilité

- Plusieurs options : police dyslexie, contraste renforcé, interlettrage, animations désactivables, etc. Inclut “menu d’accessibilité”.

Police (dyslexie) ☒

Animations ☒

Interlettrage ☒

Contraste renforcé ☒

- [ses partenaires](#)
- Certains contrastes sont trop faibles mais peu nombreux
- le lecteur d’écran fonctionne sur le site mais n’est pas explicitement marqué
- vocabulaire clairs et simple
- icônes et pictogrammes clairs:



Compte bancaire

Un compte gratuit, des cartes pour tous, un pilotage 100% mobile



Crédits

Des solutions de financement pour tous vos projets



Bourse

Un large choix de produits boursiers pour tous les profils



Assurances

Protégez ce qui vous est le plus cher

Inclusivité

- Offre pour les jeunes, mineurs (Freedom, etc.), prévention des fragilités (site mentionne “Solutions pour la Clientèle Fragile”), documents accessibles,
 - Site seulement en français
 - Représentations relativement diversifiés, homme, femmes, enfants/ adolescents, de différentes ethnicités, cependant absence de représentations de personnes âgées ce qui corrèle avec le fait qu’ils n’ont pas non plus d’offre spécial pour les seniors.
 - Ton direct, clair et professionnel, cherche à aller droit au but avec des phrases courtes, valorise l'autonomie avec des phrases comme “Reprenez le contrôle de votre argent” ce qui renforce le sentiment de liberté et de contrôle.
-

5. Pain Points

Liste des problèmes ou potentiels frustrations :

1. Complexité du formulaire
 - Avoir toutes les pièces justificatives immédiatement disponibles (photo, selfie, RIB) peut ralentir.
 - Requis de qualité photo et formats stricts.
2. Temps de traitement / délais
 - Même si tout est digital, le délai de vérification des documents peut être long.
 - Livraison de carte (3 jours ouvrés + poste) : pour certains urgentistes, c’est beaucoup.
3. Information cachée ou conditions longues
 - Quelques conditions de l’offre (mobilité bancaire, versement minimum, etc.) peuvent être dans le détail, ce qui peut donner une impression de “petits trucs” à lire.
4. Ergonomie mobile
 - Certains menus multiples niveaux peuvent devenir lourds sur petit écran.

5. Inclusivité / accessibilité

- Pour les étudiants étrangers non résidents, ou ceux sans smartphone récent, selfie/photo peut être un obstacle.
- Utilisateurs avec handicap visuel ou cognitif : bien que des options soient présentes, l'utilisation concrète n'est pas toujours parfaite.

6. Feedback & accompagnement

- Manque de tutoriels, d'explications interactives pour guider les utilisateurs dans les différentes démarches bancaires.
 - Pour les jeunes / étudiants, langage parfois un peu "banque / finance" qui peut sembler intimidant.
-

6. Recommandations

Générales

Amélioration à court terme:

- Changer la couleur de chaque rubrique et leur page (Particulier, Jeunes...) comme il a été fait pour la rubrique banque privée pour mieux les différencier.

Amélioration à long terme:

- Ajouter plus de témoignages et d'avis pour renforcer la confiance

Ciblées étudiant

Amélioration à court terme:

- La communication reste très centrée sur “la banque la moins chère” mais pas sur la simplicité ou la flexibilité, pourtant cruciales pour un jeune.

Proposition : reformuler certains textes pour insister sur la facilité d'ouverture, la gestion mobile et les avantages concrets (gratuité, mobilité, international).

Amélioration à long terme:

- Il n'y a pas d'espace interactif ni de contenu pédagogique sur la gestion d'un premier compte.

Proposition : créer un mini-espace ou simulateur “Ma première banque” pour aider à choisir la carte, comprendre les frais, etc.

Revolut

1. PRÉSENTATION

Contexte & cibles

Revolut est britannique fondée en 2014 à Londres par Nikolay Storonsky et Vlad Yatsenko. Après avoir débuté avec le change de devises et les paiements internationaux à faibles frais, elle s'est rapidement étendue à l'international dès 2020 (France, Japon, Brésil...) et compte aujourd'hui plus de 60 millions d'utilisateurs.

• Leur positionnement :

Revolut est une néo-banque c'est-à-dire que c'est une banque totalement en ligne.

• Points sur les habitudes des users cibles :

- Revolut est principalement utilisée par un public jeune et connecté, souvent âgé entre 18 et 35 ans, à la recherche de solutions bancaires simples et rapides.
Les utilisateurs se servent surtout de l'application mobile pour gérer leurs dépenses quotidiennes, effectuer des paiements ou voyager sans frais.
- Cibles : Personnel, Business, Jeunes, Entreprise, Étudiant.

• Résultats des enquêtes auprès de la cible étudiante. Questions :

Nous avons interrogé un étudiant qui est client chez revolut depuis maintenant 1 an :

1. Pourquoi as-tu choisi cette banque plutôt qu'une autre banque ?

Parce qu'elle en a entendu parler et de ces certains avantages.

2. Estimes tu Revolut comme ta banque principale, si oui pourquoi ?

Oui, car elle l'utilise pour les principales dépenses.

3. Quelle fonctionnalité de l'application apprécies-tu le plus ?

Créer un budget par catégorie. Exemple : Budget nourriture pour pouvoir mieux s'organiser.

2. Analyse UX

Onboarding – Revolut

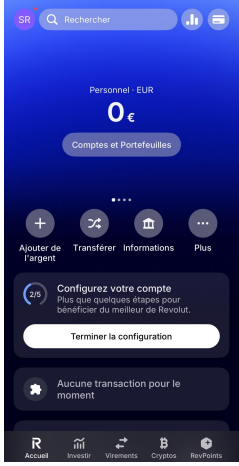
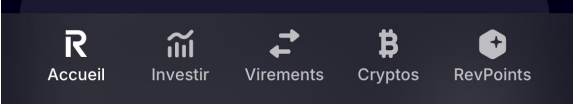
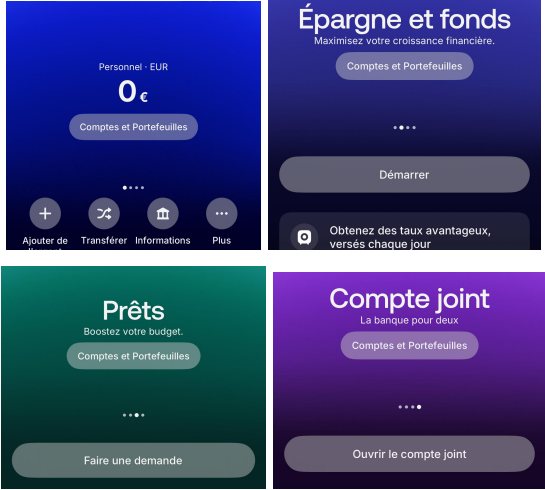
Le parcours d'inscription chez Revolut est globalement fluide et intuitif.

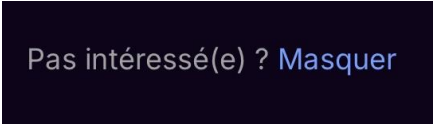
Clarté des étapes	Efforts demandés	Transparence des informations
L'application guide l'utilisateur pas à pas avec des interfaces simples et des explications visuelles.	L'inscription prend moins de dix minutes, nécessitant seulement le nom et prénom, la date de naissance, l'adresse mail, le numéro de téléphone, l'adresse postale (domicile, pour la carte bancaire), la nationalité et pays de résidence, une pièce d'identité (CNI, passeport, permis, etc.) enfin un selfie de vérification. Une fois ces étapes terminées, le compte est immédiatement créé.	Revolut est très transparente dès le début de l'onboarding. Les différents types de comptes — Standard (gratuit), Plus (2 —3 €/mois), Premium (7-13 €/mois) et Métal (13-18 €/mois) — sont présentés avec leurs fonctionnalités et conditions exactes.

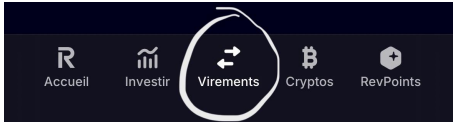
Navigation & ergonomie générale

Cohérence :

Cohérence visuelle	Cohérence du contenu
Des couleurs qui reviennent souvent ex : bleu, noir, gris mercure ...) Même style de tableau / encadré / graphique avec une structure logique, pas de saut brutal entre les sections avec beaucoup d'image pour nous donner de la visuelle.	Cohérence du ton et du vocabulaire Lien logique entre les parties

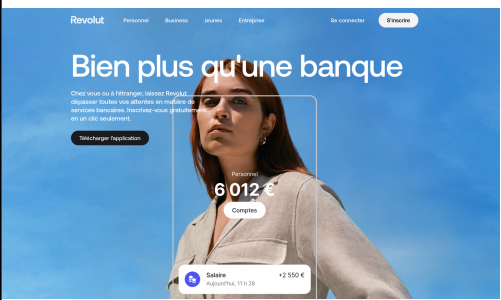
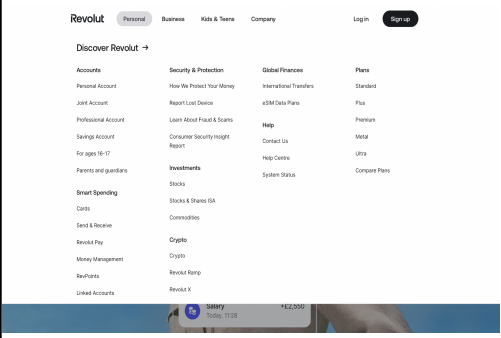
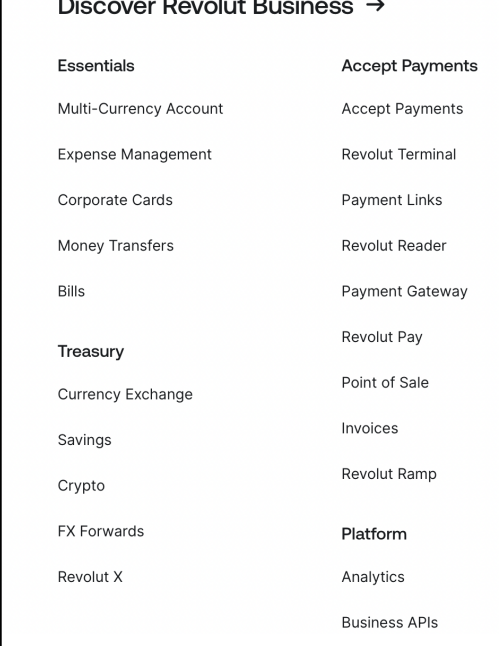
Critères	Application mobile Revolut	Images
Performance technique	L'application est rapide et stable, les pages se chargent sans retard et les transitions sont fluides aussi bien sur un téléphone portable ou sur un desktop.	
Navigation	La navigation s'appuie sur une barre d'onglets fixe en bas de l'écran (Accueil, Virement, Investir, Cryptos, Rev Points), permettant un accès rapide aux différentes pages. Les gestes tactiles rendent la navigation encore plus fluide.	
Structure / Hiérarchique	L'application offre une excellente ergonomie : les principales actions sont faciles à identifier et à exécuter. La disposition des boutons et des menus rend la navigation intuitive, sans surcharge visuelle. Les utilisateurs trouvent rapidement ce qu'ils cherchent, dès la première utilisation.	

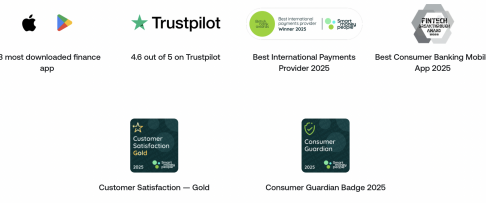
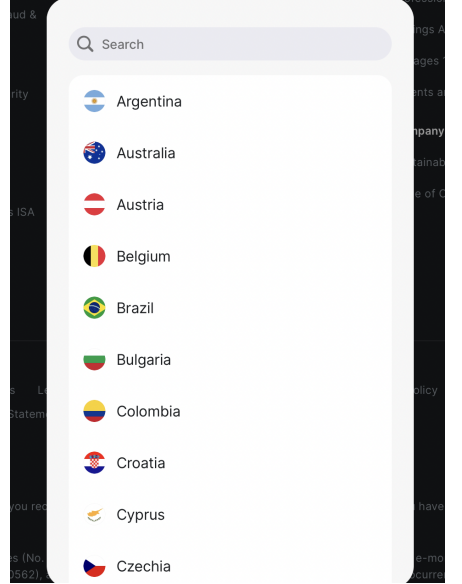
Ergonomie générale	L'application présente une interface épurée et intuitive, avec une organisation claire des sections principales comme les comptes, les cartes et les budgets. Les boutons et icônes sont bien identifiés, les informations importantes facilement accessibles, et la navigation fluide, ce qui permet aux utilisateurs d'effectuer rapidement leurs actions et d'explorer les différentes fonctionnalités sans difficulté.	
Critères	Application mobile Revolut	Images
Fonctionnalités diverses	L'application propose de masquer la barre d'onglets pour un affichage plus clair et agréable, ce qui améliore la lisibilité. Revolut invite également les utilisateurs à donner leur avis pour aider à développer de nouvelles fonctionnalités et améliorer continuellement l'application.	  

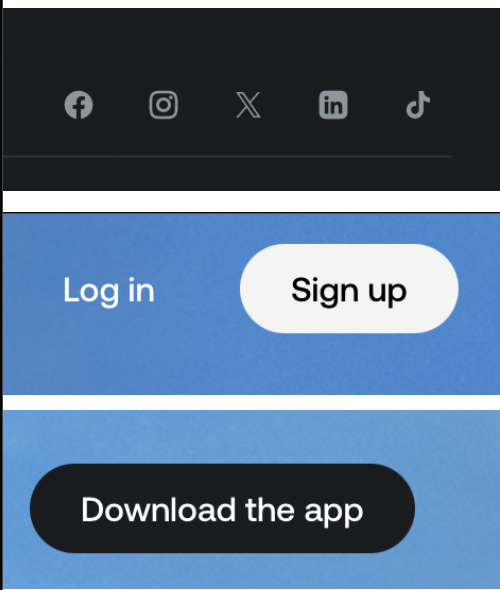
Accessibilité	L'application intègre les outils d'accessibilité du système, offrant des fonctionnalités comme VoiceOver, ajustement du contraste et taille du texte. Cela permet à tous les utilisateurs, quelle que soit leur situation ou leurs besoins particuliers, de naviguer facilement et d'utiliser les différentes fonctionnalités de manière confortable et efficace.	Accessibilité Fonctionnalités contrôlées par le système Paramètres système Nous appliquons les fonctionnalités d'accessibilité système. Vous pouvez les configurer dans les paramètres de l'appareil. > Lecteur d'écran - VoiceOver Description audio de textes et d'éléments visuels Visibilité des actions Utilisez différentes formes de boutons pour rendre les liens et boutons plus visibles. Contraste des couleurs Augmentez le contraste des couleurs. Ajustez la taille du texte Mettez le texte en gras ou modifiez sa taille pour une meilleure lisibilité. Réduisez le mouvement Réduisez l'importance de divers effets de mouvement.
Critères	Application mobile Revolut	Images
Parcours utilisateurs	Voici un exemple de parcours utilisateur pour effectuer un virement. L'utilisateur est guidé étape par étape : depuis la sélection de l'onglet "Virements", jusqu'au choix du destinataire et à la confirmation du paiement. Les différentes actions sont claires et logiques, ce qui permet de réaliser un virement rapidement et sans confusion.	

		SR Rechercher Invitez vos amis à rejoindre Revolut et gagnez une récompense à chaque inscription. Inviter des amis Nouveau paiement Q Nom, @Revtag, téléphone, e-mail R Revolut Wero Banque Carte Groupe Liens International Plus Ajouter un destinataire Particulier Entreprise Pays/région du compte du destinataire France Devise Euro IBAN FR## ##### #x... .. ## Prénom Nom E-mail Facultatif
--	--	--

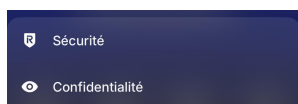
Critères	Site web Revolut	Images
----------	------------------	--------

Performance technique	Le site est réactif et s'adapte correctement à tous les types d'écrans grâce au responsive design.	
Navigation	La navigation est limitée mais claire : un menu principal en haut permet d'accéder aux rubriques essentielles. Cependant, il n'y a pas de barre de recherche interne	
Structure / Hiérarchique	Les pages sont structurées sous forme de blocs verticaux bien délimités. Avec une hiérarchie simple et linéaire, et une mise en avant progressive des services.	

Ergonomie générale	Le site est ergonomique mais davantage orienté vers la présentation que l'action. Les informations sont bien hiérarchisées, mais certaines sections nécessitent de faire défiler beaucoup pour accéder aux éléments clés. Les textes sont gros et très facile à lire également.	Join 65+ million customers worldwide and 12 million in the UK  Your money's safe space With Revolut Secure, you're entering a new era of money security — where our proactive, purpose-built defences and team of fraud specialists help protect every account, 24/7. Learn more 
Fonctionnalités diverses	Le site Revolut propose très peu de fonctionnalités. Il se limite principalement à la présentation des offres et à la redirection vers l'application. Mis à part quelques animations et liens d'aide, il n'y a pas d'éléments interactifs ou pratiques.	
Accessibilité	Le site ne propose pas de mode sombre ni d'option d'accessibilité avancée. Les textes courts facilitent la lecture pour les personnes dyslexiques par exemple. Le changement de langue est possible mais les réglages restent limités.	

Parcours utilisateurs	Le parcours est simple à suivre. Le site nous invite souvent à nous s'inscrire ou à nous connecter ou alors à télécharger l'application, il nous propose encore d'aller voir sur les réseaux sur lesquels ils sont présents.	
------------------------------	--	--

Revolut, sur l'application comme sur le site, est conçu de manière très sécurisée et fiable : les codes, l'authentification, les liens légaux et les documents PDF sont clairs et accessibles, la transparence sur les tarifs et les cartes est totale, ce qui inspire confiance et donne un vrai sentiment de sécurité pour les données des utilisateurs.



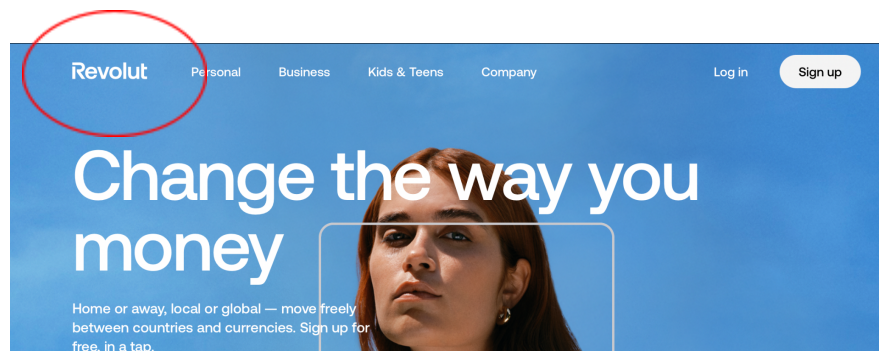
Les performances techniques de Revolut, sur l'application comme sur le site, sont excellentes : les pages se chargent rapidement, les actions s'exécutent sans délai, il n'y a pas d'erreurs d'affichage, et tout fonctionne de manière fluide et stable.

3. Analyse UI

Design & identité graphique

Cette capture montre la cohérence du logo, des couleurs et des icônes sur le site, et illustre l'identité visuelle moderne et rassurante de Revolut.

Cependant dans l'application le logo ne figure pas dans la page d'accueil, mais juste dans la page de démarrage.



Le logo de Revolut est minimaliste, avec un “R” stylisé et un petit détail coupé en haut, qui rend l'identité immédiatement reconnaissable. Les couleurs blanc et noir apportent une touche classique et moderne, tandis que la typographie (Arial/standard) reste simple et lisible. Les illustrations, images et icônes sont sobres et cohérentes, renforçant la clarté visuelle.

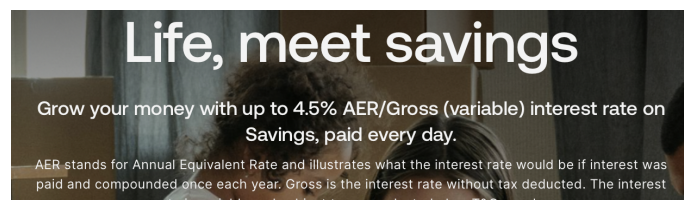
La cohérence entre les pages est excellente : sur le site, les transitions entre écrans sont fluides et bien pensées, avec des animations subtiles qui guident l'utilisateur, et l'application reproduit cette fluidité de manière simplifiée mais très intuitive. Chaque bouton ou onglet est pensé pour que la navigation soit naturelle, sans rien laissée au hasard.

Le design est moderne, minimaliste et simpliste, parfaitement adapté à la cible de Revolut (jeunes et professionnels) qui recherche rapidité et simplicité. Le ressenti émotionnel est dynamique, innovant et agréable, rendant la navigation à la fois efficace et plaisante.

4. Accessibilité & inclusivité (UX/UI)

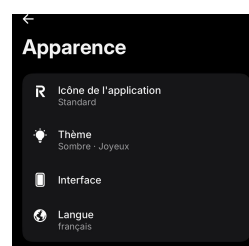
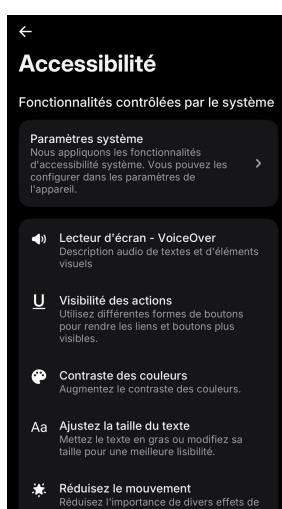
Hierarchie & lisibilité visuelle

Les informations importantes, comme le solde ou les transactions récentes, sont faciles à repérer. Les titres, sous-titres, menus et boutons sont bien organisés, avec un bon contraste et une taille de police adaptée, ce qui rend la navigation intuitive et agréable.



L'application et le site utilisent de petites interactions visuelles pour rendre l'interface dynamique et intuitive. Par exemple, lorsqu'un utilisateur appuie sur un bouton, celui-ci se fonde en arrière-plan et laisse apparaître la nouvelle page, créant une transition fluide et agréable pour les yeux.

L'interface intègre des options d'accessibilité complètes : lecture d'écran, VoiceOver, contraste des couleurs, ajustement de la taille du texte, apparence (thème et interface) et choix de la langue. Tout est conçu pour que tous les utilisateurs puissent naviguer et interagir facilement avec l'application, quel que soit leur profil.



L'application propose un onglet Aide qui guide l'utilisateur pas à pas pour mieux utiliser toutes les fonctionnalités. On y trouve des explications claires et complètes sur des sujets variés comme crypto, fraudes, Rev Tips ou Revolut Pro.



**Bonjour Safa,
en quoi pouvons-nous
vous être utiles ?**

🔍 Demandez ce que vous voulez...

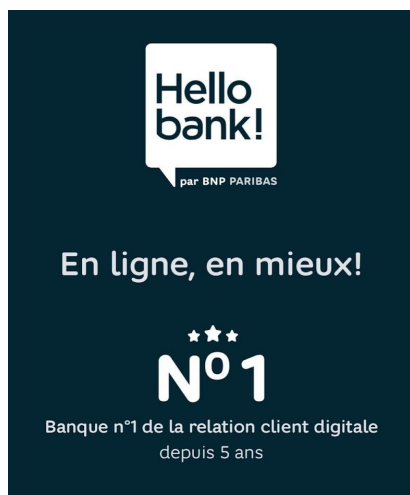
- 🔍 Contester des transactions
- 🔄 Statut de virement entrant
- ▶ Statut d'un virement sortant
- 🚫 Annuler mon virement
- 💳 Aide concernant une carte
- 🔒 Gérer les paiements bloqués
- ❤ Parrainages
- 📖 Foire aux questions

5. Recommandations & Synthèse

L'analyse de Revolut montre une interface moderne, fluide et cohérente entre l'application et le site web. Le design est minimaliste et agréable, les informations importantes sont bien hiérarchisées et faciles à repérer. Les micro-interactions et animations apportent du dynamisme tout en restant discrètes. Les options d'accessibilité et les contenus d'aide permettent à tous les profils (jeunes, seniors, débutants numériques, non-francophones) de naviguer facilement et de comprendre l'application. L'expérience globale est claire, intuitive et rassurante pour l'utilisateur.

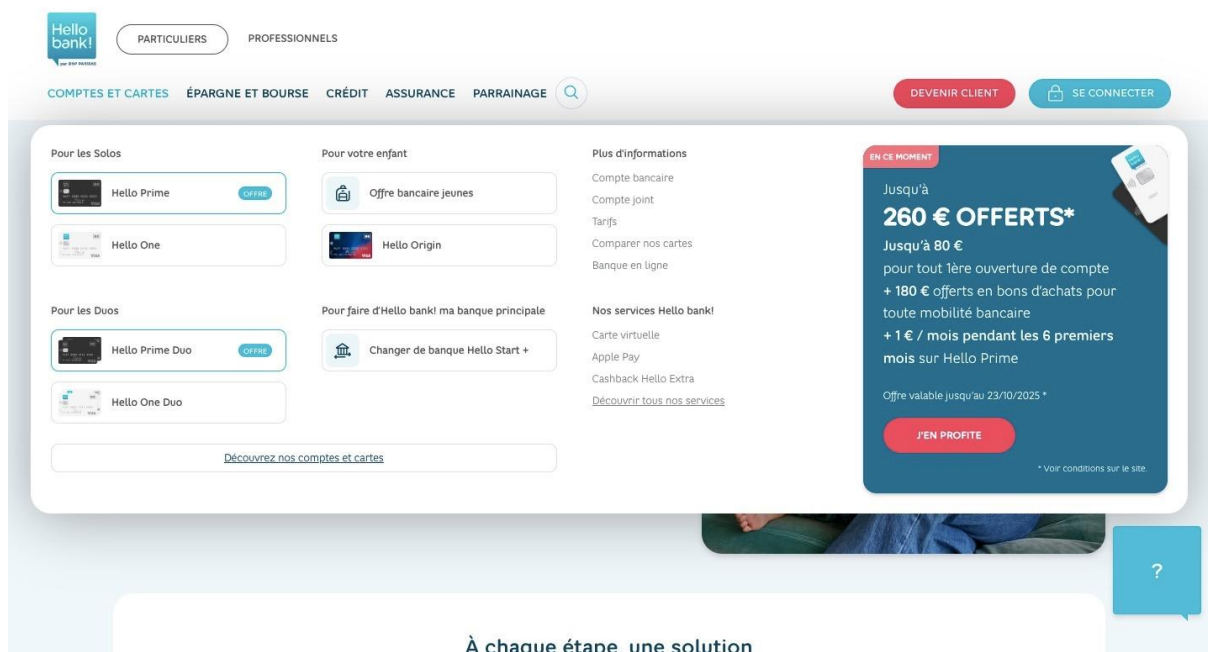
Hello bank

1. Présentation



Hello bank est élue comme la banque numéro 1 de la relation client digitale depuis 5 ans. Hello bank est une banque 100% en ligne appartenant à BNP Paribas depuis 2013. C'est l'une des banques les plus recommandées par ses clients et se place en 57ème place du NPS (Net promoter score).

Pour les cibles principales, elle s'adresse aux particuliers que l'on soit seul ou en couple, aux jeunes mais aussi aux particuliers telles que les entreprises et les auto-entrepreneurs. Chaque cible à une offre différente :



2. Analyse UX Onboarding

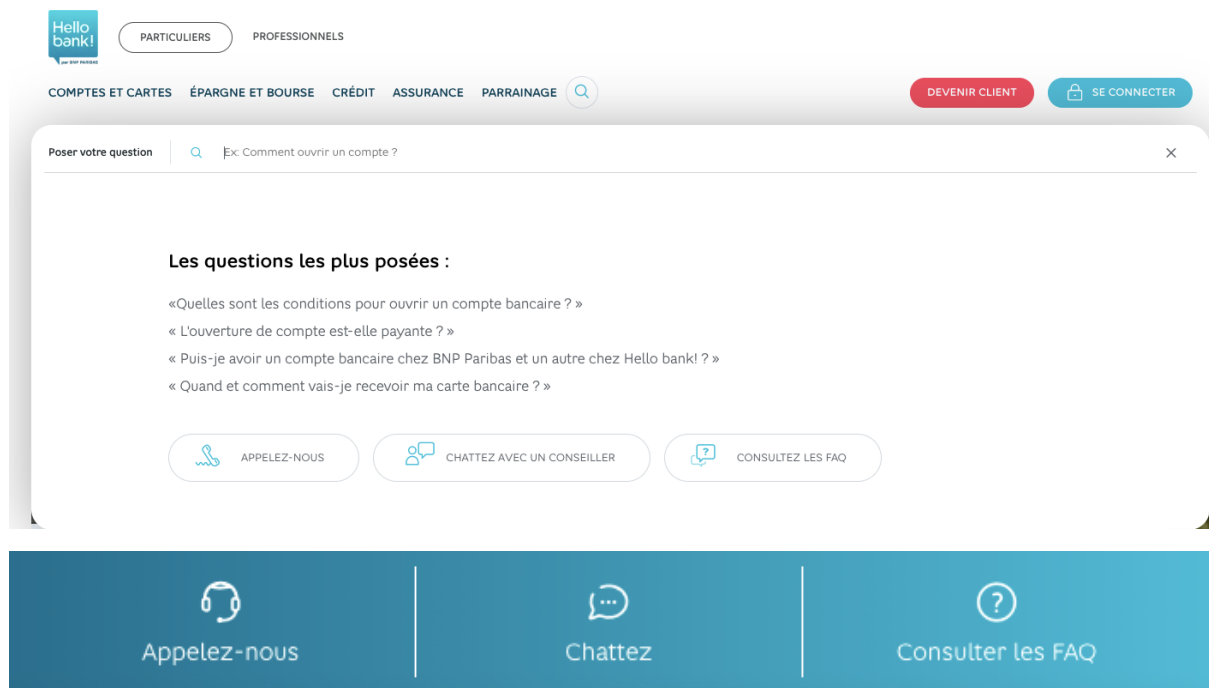
Afin de trouver l'offre qui nous convient le mieux, Hello Bank nous pose des questions puis à la fin de ce questionnaire s'affiche l'offre la plus adaptée pour nous. Les étapes pour la création du compte se font en 4 étapes.

Pour ouvrir votre compte en ligne : 4 étapes suffisent !

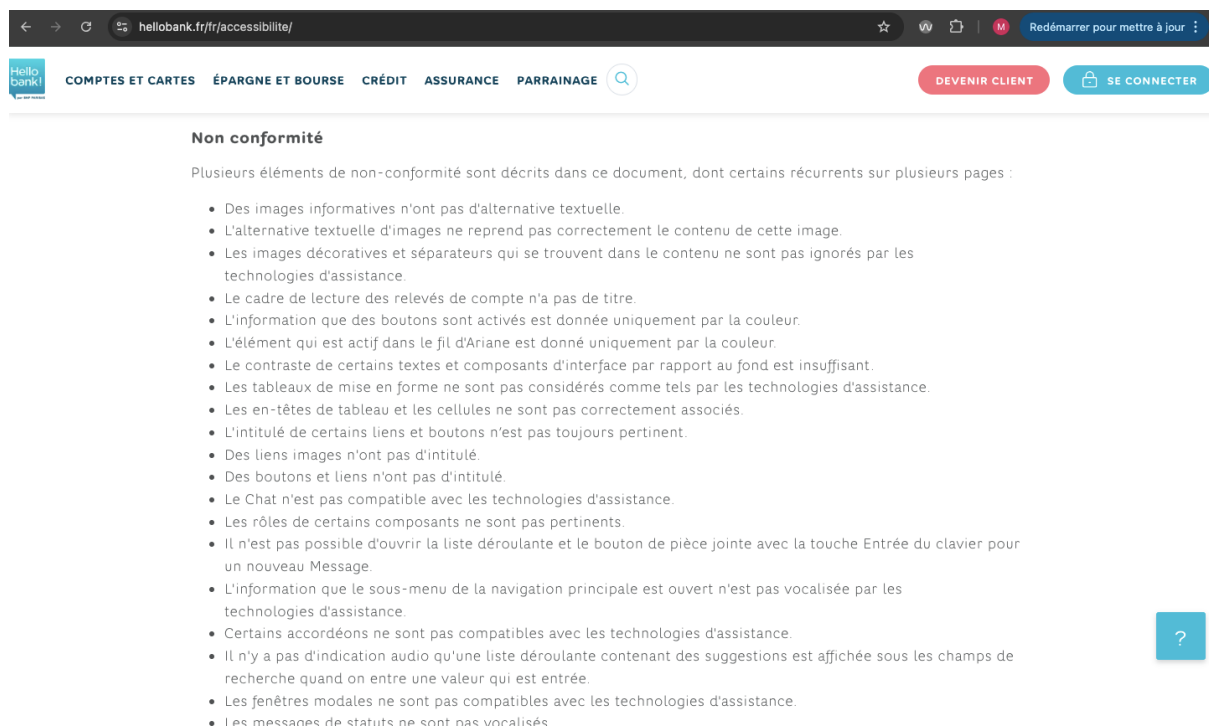


Pour les efforts demandés il suffit d'avoir les justificatifs demandés (donc de nous même) mais aussi de l'hébergeur dans mon cas personnel. Les justificatifs demandés sont les suivants: carte d'identité, justificatif de domicile, avis d'imposition, et l'attestation d'hébergement. L'inscription est facilitée car on a la possibilité de déposer les pièces jointes sous format pdf ou à partir de la galerie photo.

Hello bank à une bonne ergonomie il y'a une barre de recherche en haut de page. Si l'on a besoin de plus d'informations ou d'aide il y'a un endroit dédié aux FAQ, un autre pour les appeler mais aussi un endroit pour communiquer avec un robot nommé "HELLOÏZ" qui est un endroit pour chatter si besoin. Tout cela se trouve en bas de page. Le site est informatif, toutes les offres sont présentées. Mais aussi tout simplement il y'a une barre de recherche en haut de page.



Malheureusement, le site ne remplit pas toutes les conditions d'accessibilité pour les personnes handicapées. La banque reste transparente et le précise dans une rubrique.



Si il y'a un problème, il y'a des contacts avec qui on peut interagir comme on le voit ci-dessous :

Retour d'information et contact

Si vous n'arrivez pas à accéder à un contenu ou à un service, vous pouvez contacter le responsable du site web pour être orienté vers une alternative accessible ou obtenir le contenu sous une autre forme.

Contactez la direction de communication de Hello Bank sur la page Contact

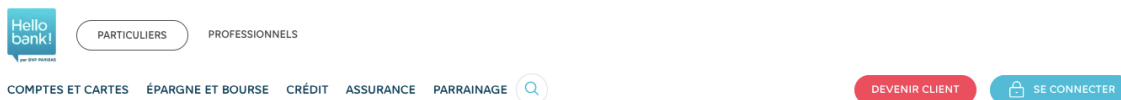
Voies de recours

Cette procédure est à utiliser dans le cas suivant :

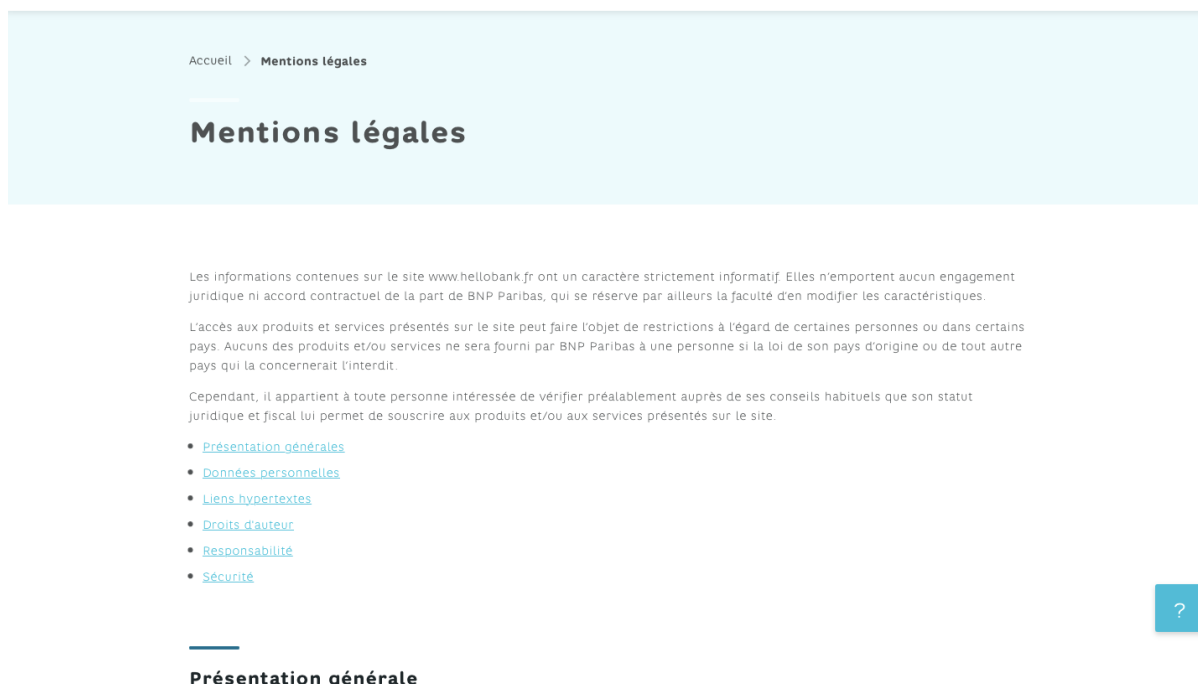
Vous avez signalé au responsable du site internet un défaut d'accessibilité qui vous empêche d'accéder à un contenu ou à un des services du portail et vous n'avez pas obtenu de réponse satisfaisante.

- Écrire un message au [Défenseur des droits](#)
- Contacter le délégué du [Défenseur des droits dans votre région](#)
- Envoyer un courrier par la poste (gratuit, ne pas mettre de timbre) Défenseur des droits Libre réponse 71120 75342 Paris CEDEX 07

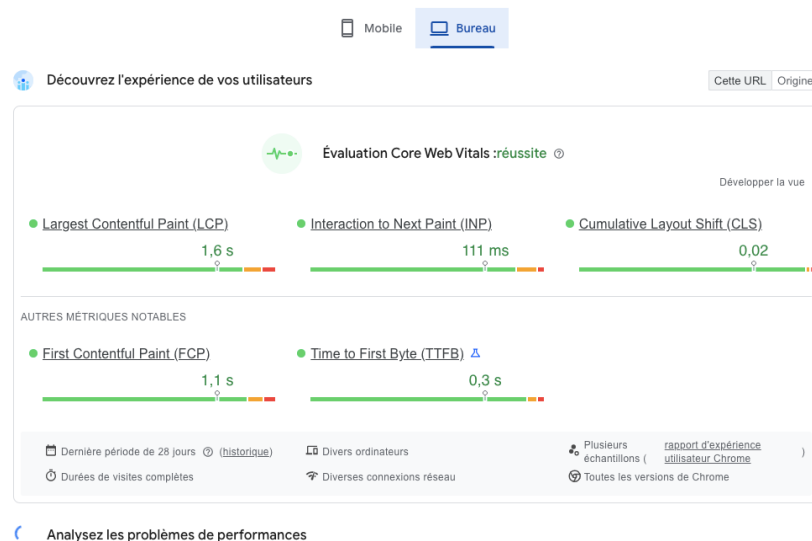
Le compte est facile à créer, il suffit de fournir les pièces justificatives et de signer électroniquement. Le problème est que si les pièces justificatives ne sont pas validées on ne peut le savoir qu'en s'y connectant, ils n'alertent pas par mail. Le menu est assez bien structuré. Il y'a des menus et des sous-menus pour chaque rubrique.



Les mentions légales sont bien mentionnées. Cela se trouve au pied de page il suffit de cliquer dessus et on sera aussitôt redirigé vers une autre page.



Pour les performances techniques la rapidité est bonne, l'affichage est clair sur mobile comme sur ordinateur. Mais le temps de chargement de la page n'est pas le même, cela reste mieux sur bureau (ordinateur) que sur mobile



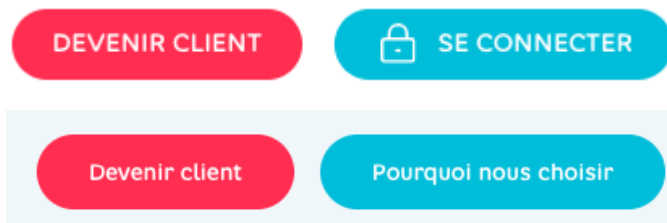
3. Analyse UX



Le logo de Hello bank est relativement simple, le nom de la banque est encadré dans une bulle de dialogue, c'est similaire à une icône de messagerie. Le style de police est moderne, sans serif. Le point

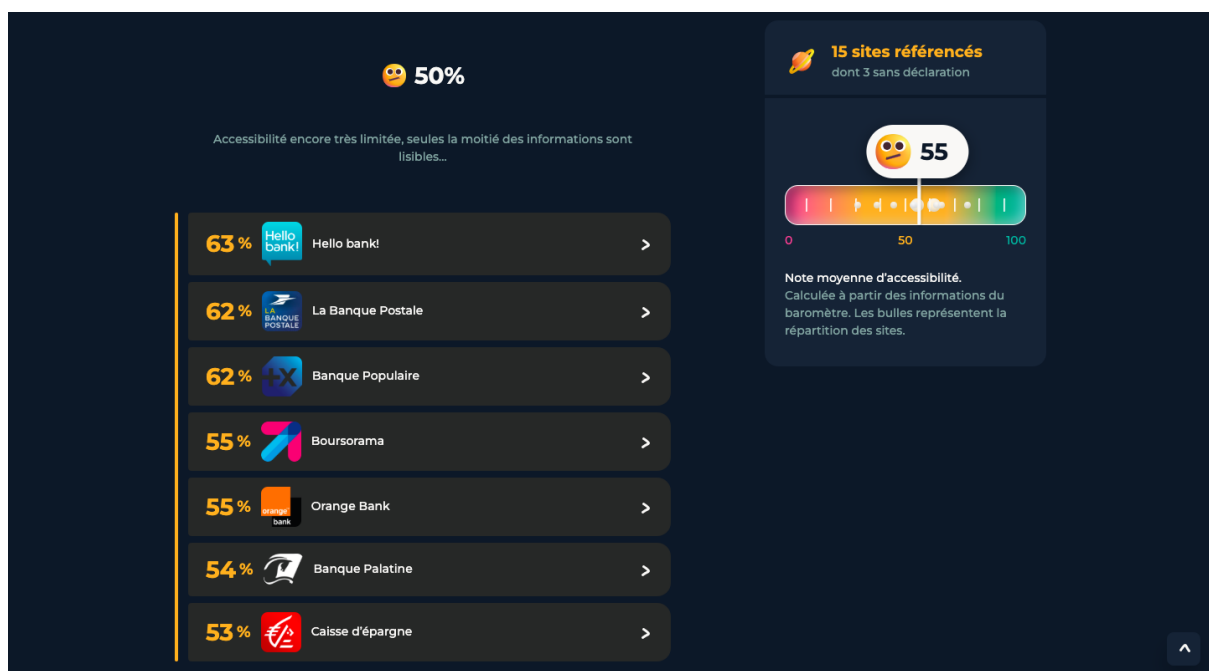
d'exclamation exprime plutôt un ton d'enthousiasme et de convivialité que l'on pourrait exprimer avec ses amis par exemple. La bulle ferait plutôt référence à un échange, à une communication faisant donc sentir les clients à l'aise et rassurés.

Le CTA (call to action) est très bien situé sur le site comme sur l'application. De plus, les couleurs choisies permettront à l'utilisateur de les apercevoir plus facilement.



4. Accessibilité & inclusivité (UX/UI)

Le site est accessible aux personnes souffrant d'un handicap: pour les personnes sourdes, malentendantes, sourdes-aveugles ou encore aphasiques. Avec la visio-interprétation en langue des signes, le langage parlé complété, la transcription instantanée de la parole. Tout cela est disponible sur le site ou l'application. Pour faciliter la connexion, pour se connecter il y'a une interface d'authentification contrastée. Selon le baromètre "accessibilité numérique" du secteur bancaire, elle est notée 63% dans site "partiellement conforme".



6. Pain points

Concernant les pain points chez les étudiants, le fait d'avoir un plafond de paiement ainsi que les retraits limités. Un pain point général est que l'on ne peut pas se fixer de budget ou même verrouiller la carte. Le délai de validation des pièces justificatives est un peu long, si on a besoin du compte bancaire dans l'immédiat nous sommes un peu embêtés. Les utilisateurs aussi auraient constaté de nombreux bugs sur l'application.

7. Recommandations

Hellobank pourrait inscrire une rubrique dédiée à la gestion du budget, une possibilité de geler la carte. Mais aussi la possibilité d'augmenter les plafonds de paiements ainsi que de retraits. Pour les étudiants ils pourraient intégrer une assurance civile. Et enfin ils devraient mettre en place un suivi personnalisé en cas de problème d'urgence comme pour bloquer la carte ainsi que les incidents gratuits.

Benchmark

	BoursoBank	Revolut	Hello bank
Interface	Interface fluide visant à aller droit au but en mettant les informations essentielles	Revolut présente son interface avec modernité tout en restant simple et coloré	L'interface de Hello bank! est claire, intuitive et facile à naviguer.
Bonnes pratiques	Le fait de pouvoir bloquer la carte en cas de vol depuis l'application de BoursoBank et Revolut. Parrainage avantageux virement rapide wero carte et offres spécifiques selon les besoins ex carte premium	Revolut permet de geler des cartes. Parrainage avantageux virement rapide wero carte et offres spécifiques selon les besoins ex carte premium	virement rapide wero Parrainage avantageux carte et offres spécifiques selon les besoins ex carte premium
Points différenciants / Innovations	Banque en ligne leader en France Les cartes de Boursobank sont créées à partir de matières recyclées	On peut créer des budgets par catégorie. Revolut peut convertir la monnaie en différente monnaie (ex: transformer les	Banque mobile associée à BNP Paribas Analyse des retours clients : utilisation d'IA

	ChatBot pour répondre aux questions	euros en dollars) Revolut permet de créer des cartes éphémères, c'est-à-dire à une seule utilisation. Néo Banque internationale	pour améliorer les services. Personnalisation client : vidéos d'accueil et conseils adaptés aux nouveaux clients. ChatBot pour répondre aux questions
Positionnement	Se déclare comme la banque la moins chère en ligne, 100% digital visant un public jeunes et actifs	Revolut se positionne comme une banque moderne visant une clientèle jeune et active, proposant une expérience simple et international	Hello Bank se positionne comme simple et accessible, soutenue par BNP Paribas, qui vise à être la banque principale de ses clients.