



SAE101-Audit UX/UI de banques en ligne



I/ Présentation

- ★ Contexte et cibles

II/ Expérience utilisateur (UX)

- ★ Onboarding
- ★ Navigation et Ergonomie générale
- ★ Parcours utilisateurs
- ★ Réassurance et Accessibilité
- ★ Performance techniques

III/ Interface utilisateur (UI)

- ★ Désign et Identité graphique
- ★ Hiérarchie & lisibilité visuelle
- ★ Micro-interactions & feedback visuel

IV/ Accessibilité & inclusivité (UI/UX)

- ★ Responsivité
- ★ Accessibilité
- ★ Inclusivité

V/ Benchmark

VI/ Pain points

VII/ Recommendations

VIII/ Synthèse

Revolut – Amelie

Contexte & cibles

Les banques choisies:

J'ai choisi d'analyser Revolut parmi d'autres banques en ligne telles que Hello Bank et Boursorama Banque. Revolut, c'est une banque en ligne, moderne et internationale, pensée pour une génération connectée. Tout se fait facilement depuis le téléphone, avec une appli, des options pratiques et des tarifs clairs. Les utilisateurs ciblés sont principalement des jeunes actifs et des étudiants. Ils recherchent une banque rapide, simple d'utilisation et peu coûteuse.

Selon un article sur "Les besoins des jeunes et les efforts de Revolut pour simplifier l'expérience utilisateur." (2023) les étudiants soulignent l'importance de la gratuité ou des faibles coûts, d'une application claire et intuitive, d'un accès rapide à l'historique des transactions, et de la sécurité des opérations.

Points sur les habitudes des utilisateurs cibles de Revolut

Les utilisateurs de Revolut recherchent avant tout la simplicité, la rapidité et la transparence dans la gestion de leurs finances. Ils sont jeunes et autonomes. Ils privilégient des services mobiles, simples et rapides, adaptés à leur mode de vie connecté. Leur principale attente est d'avoir une expérience fluide et facile, qui leur permette de gérer leur argent partout et à tout moment.

Résultats des enquêtes auprès de la cible étudiante

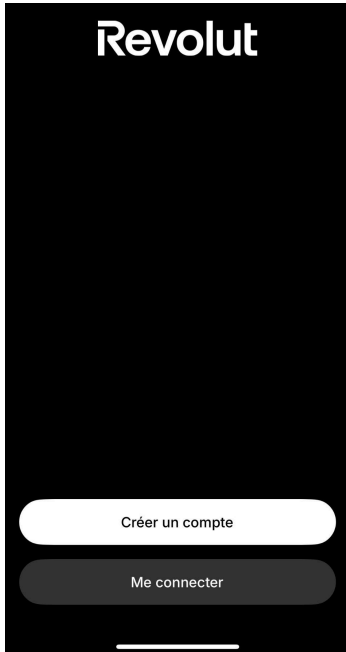
Afin de mieux comprendre les besoins, les habitudes et les attentes des étudiants vis-à-vis des banques en ligne, plusieurs entretiens et questionnaires informels ont été menés auprès d'un échantillon d'étudiants âgés de 18 à 25 ans, utilisateurs ou non-utilisateurs de Revolut.

Les étudiants voient Revolut comme une banque simple, rapide et moderne, parfaitement adaptée à leur mode de vie connecté. Cependant, leur fidélité reste fragile : un manque de clarté, une erreur de facturation ou un service client lent peut rapidement les faire changer de plateforme.

Analyse UX

Onboarding

L'inscription sur l'application est rapide et simple, pouvant être complétée en moins de 10 minutes.

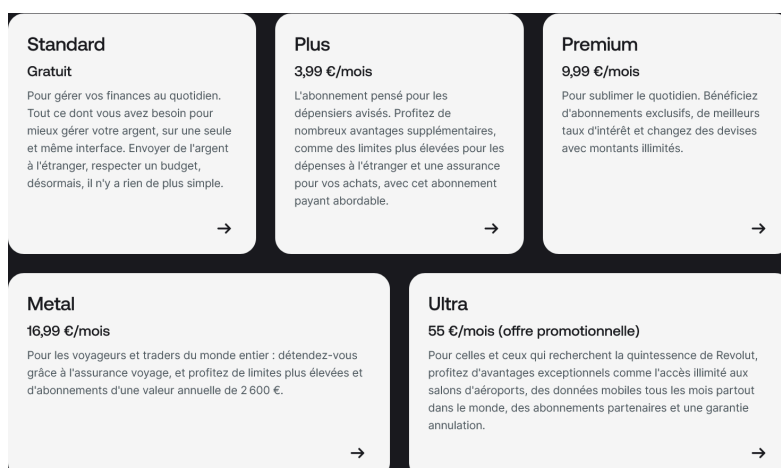


Les informations demandées sont limitées à l'essentiel : nom, date de naissance, adresse, email, numéro de téléphone.

La vérification d'identité se fait via photo de pièce et selfie, un processus direct et guidé par l'application.



Les conditions générales et les informations sur les plans tarifaires (Standard, Plus, Premium, Metal) sont accessibles à tout moment via des liens clairs.



L'expérience est *cohérente* du début à la fin : les couleurs, typographies et boutons restent identiques tout au long de l'onboarding. Les messages et instructions utilisent un ton simple, direct et compréhensible pour la majorité des utilisateurs.

Les informations sont *structurées* par écrans, chaque étape ne présentant que les éléments nécessaires.

Les informations essentielles sont mises en avant en haut de l'écran : champs à remplir, bouton d'action principal.

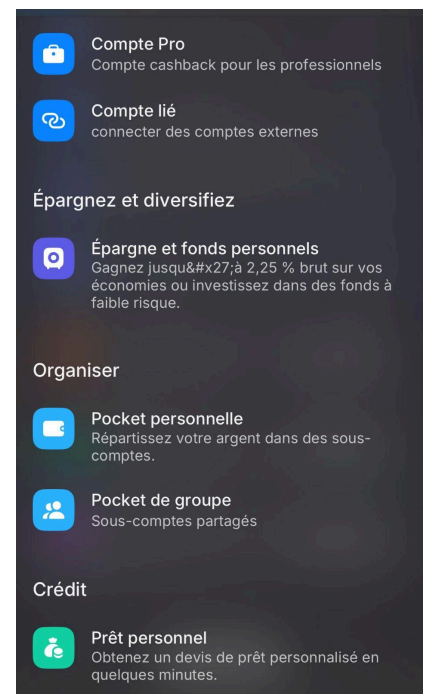
La *hiérarchie* visuelle guide l'utilisateur naturellement de l'étape la plus importante vers les options secondaires, facilitant la prise en main.

Les avantages et limites de chaque formule sont présentés de manière synthétique, avec des icônes et couleurs pour faciliter la lecture.

Parcours utilisateurs

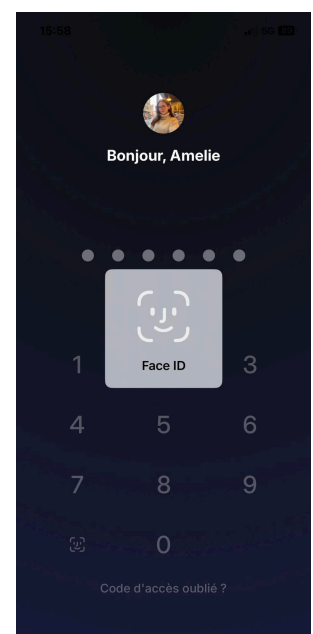
Pour les tâches courantes (virements, consultation du solde, gestion de la carte virtuelle, blocage de carte) :

- **Simplicité et rapidité** : L'accès au solde et aux transactions récentes se fait dès l'écran d'accueil. Les menus sont clairs, avec des catégories visibles pour l'épargne, les cartes et les comptes secondaires.
- **Problèmes** : quelques lenteurs lors de la validation d'opérations à l'étranger.
- **Innovations** : plusieurs options comme les pockets ou vaults (coffres d'épargne arrondissant les paiements) et la carte virtuelle à usage unique sont très appréciées.



Sécurité & réassurance

- **Transparence des tarifs** : claire dans les grandes lignes, mais certains frais internationaux sont complexes à comprendre.
- **Authentification** : double validation biométrique (FaceID) ou code PIN, très sécurisée.
- **Réassurance** : présence de notifications instantanées pour chaque transaction.



Performances techniques

L'application est fluide, les chargements rapides et les erreurs rares. Quelques ralentissements ponctuels apparaissent lors des mises à jour. En revanche, en analysant le site avec *PageSpeed Insights*, on remarque plusieurs erreurs techniques. Les performances du site, que ce soit sur ordinateur:



...ou sur téléphone, ne sont pas optimales.



Analyse UI

Design & identité graphique du site et de l'application

- Logo et couleurs : modernes, fondés sur le dégradé bleu-violet emblématique de la marque.
- Typographie : simple et lisible, aspect technologique et épuré.
- Cohérence : parfaite entre l'application et le site web.
- Modernité : forte, le design correspond aux attentes d'un public jeune et digital.
- Ressenti émotionnel : ces éléments donne un sentiment de confiance, innovation et dynamisme aux utilisateurs



Contrast Ratio: **8.59:1**

Text Size: Normal

[Sample](#)

Hiérarchie & lisibilité visuelle

- Les informations clés (solde, dernières transactions, options rapides) sont bien mises en avant.
- Hiérarchie claire des titres et sections.
- Excellent contraste texte/fond.
- CTA (Call To Action) bien visibles, souvent positionnés en bas d'écran.

Micro-interactions & feedback visuel

- Transitions fluides, animations légères lors des actions.
- Feedback clair : icônes, vibrations ou messages de confirmation pour chaque opération.

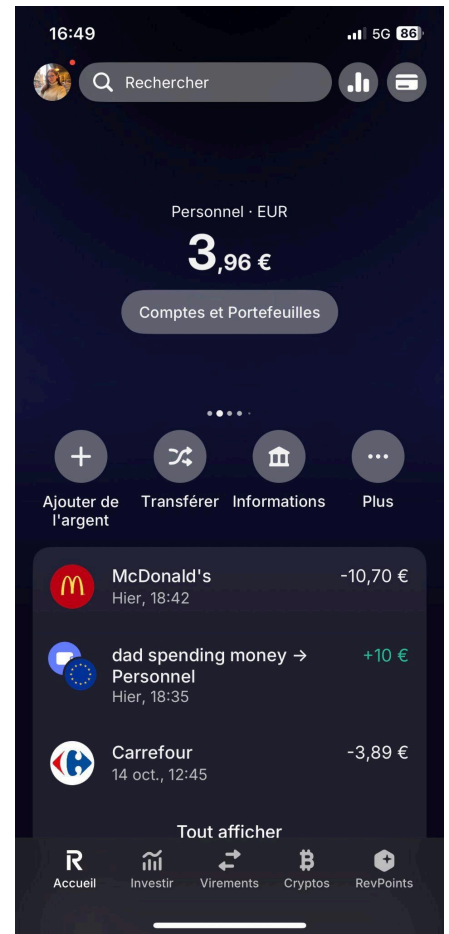
Accessibilité & Inclusivité (UX/UI)

Responsivité

- Le site web et l'application Revolut sont adaptés à différents terminaux : desktop, tablette et smartphone.
- Les contenus se redimensionnent correctement selon la taille d'écran, avec menus et boutons accessibles sur mobile et tablette
- L'application mobile reste mobile-first, optimisée pour un usage tactile et rapide.

Accessibilité

- La hiérarchie des informations est claire, avec titres, sous-titres et sections distinctes.
- Icônes et pictogrammes : universels et compréhensibles, mais certaines fonctionnalités un peu plus avancées (Investissement, Crypto) peuvent nécessiter un temps d'adaptation.
- Couleurs et contrastes : bonnes pratiques globales respectées, les textes sont lisibles sur les fonds utilisés.



- Taille des polices : adaptée, mais certaines informations secondaires pourraient bénéficier d'une taille légèrement plus grande pour plus de confort.
- Compatibilité lecteurs d'écran : correcte, mais quelques menus et animations peuvent gêner l'expérience des utilisateurs malvoyants.

Inclusivité

- Diversité des médias : illustrations et images, reflétant la jeunesse et la connectivité, mais peu d'exemples de profils seniors ou d'utilisateurs non francophones.
- Offres et services pour différents profils : Revolut propose des fonctionnalités adaptées aux jeunes et voyageurs, mais moins ciblées pour les seniors, les personnes débutantes dans le numérique ou celles ne parlant pas anglais.
- Texte et ton : convivial, moderne et rassurant, mais certains messages restent techniques ou en anglais.



Benchmark

Points différenciants de Revolut :

- Application mobile très fluide et intuitive.
- Gestion multi-devices et transferts internationaux rapides.
- Notifications en temps réel et micro-interactions innovantes.

Bonnes pratiques observées chez d'autres banques :

- N26 : interface minimaliste et très lisible, accompagnement pédagogique pour débutants.
- Hello Bank : support humain accessible, tutoriels vidéos

Pain Points

L'analyse des parcours utilisateurs, des avis en ligne et des retours d'étudiants met en évidence plusieurs points de friction dans l'expérience Revolut.

Ces problèmes ont été classés selon leur niveau d'importance : critique, modéré ou mineur, et selon la cible principale et la cible étudiante.

Cible principale (jeunes actifs, voyageurs, utilisateurs réguliers du numérique)

Pain points critiques :

- Support client limité : le chatbot automatique répond souvent de manière générique, et il est difficile d'accéder rapidement à un conseiller humain.
- Manque de certains frais internationaux : certains coûts (taux de change en week-end, limites de retrait) sont mal compris.
- Problèmes techniques ponctuels : erreurs de connexion ou lenteurs lors du chargement des relevés ou de la vérification d'identité peuvent frustrer les utilisateurs.

Pain points modérés :

- Fonctionnalités avancées peu accessibles : les options comme les cryptomonnaies ou les investissements ne sont pas toujours bien expliquées ou contextualisées.
- Organisation du menu : certaines catégories (cartes, coffre, paiements) se ressemblent visuellement, créant un léger manque de hiérarchie.
- Langue de l'application : certaines notifications ou messages d'erreur restent en anglais, ce qui peut gêner les francophones.

Pain points mineurs :

- Trop de notifications promotionnelles : certaines alertes concernant les plans payants peuvent être perçues comme intrusives.
- Animations parfois lentes : quelques transitions visuelles ralentissent la navigation sur les téléphones plus anciens.

Cible étudiante (jeunes utilisateurs à petit budget, souvent nouveaux dans la banque en ligne)

Pain points critiques :

- Absence d'offres spécifiquement étudiantes : Revolut n'a pas de formule dédiée aux besoins étudiants (gratuite ou adaptée au budget réduit).
- Manque d'accompagnement francophone
- Difficulté à comprendre les différences entre les plans payants : la comparaison entre les offres Standard, Plus, Premium et Metal reste peu claire.

Pain points modérés :

- Manque d'explications pédagogiques : les nouvelles fonctionnalités (Vaults, Crypto, Trading) manquent de guides simples pour les débutants.
- Processus de vérification d'identité : parfois jugé trop long ou bloquant, surtout quand la pièce d'identité n'est pas reconnue automatiquement.
- Peu d'informations visibles sur la sécurité des données : les étudiants aimeraient être plus rassurés sur la protection de leurs informations personnelles.

Pain points mineurs :

- Design très moderne, mais parfois trop "tech" : peut donner une impression de complexité pour les nouveaux utilisateurs.
- Illustrations peu diversifiées : les visuels ciblent surtout les jeunes urbains connectés, sans vraiment refléter la diversité du public étudiant.

Points d'amélioration possibles

- Mieux expliquer les différences entre les plans tarifaires, pour éviter toute confusion chez les nouveaux utilisateurs.
- Ajouter un tutoriel interactif ou une démo pour présenter les fonctionnalités principales (virements, notifications, suivi du budget).
- Renforcer la transparence sur les frais internationaux dès l'inscription, pour rassurer les utilisateurs novices.

À court terme :

- Simplifier la présentation des offres et des frais pour plus de clarté.
- Rendre le support client plus accessible et humain.
- Plus de sécurité et la protection des données.

À long terme :

- Créer une offre spéciale pour les étudiants avec des tarifs adaptés.
- Ajouter un tutoriel interactif pour accompagner les nouveaux utilisateurs.
- Améliorer l'accessibilité pour les personnes en situation de handicap.
- Diversifier les visuels et adopter une communication plus inclusive.
- Proposer une expérience plus personnalisée selon les habitudes de chaque utilisateur.
- Optimiser la version desktop du site pour de meilleures performances.

Synthèse

Revolut offre une expérience moderne et fluide, mais quelques améliorations pourraient renforcer son efficacité. Il serait notamment utile de simplifier les parcours utilisateurs et de rendre les informations sur les offres plus claires. Le site et l'application pourraient également être mieux adaptés à tous les profils, notamment aux étudiants et aux personnes en situation de handicap. L'ajout d'un support plus humain, d'un tutoriel d'accueil et d'une offre étudiante serait très apprécié.

Enfin, l'optimisation technique du site permettrait d'harmoniser la version mobile et la version desktop. Ces recommandations permettraient à Revolut de devenir une plateforme plus accessible, plus transparente et plus inclusive. Elles renforceraient également la confiance des utilisateurs et consolideraient l'image de Revolut en tant que banque innovante, simple et adaptée à tous.

Présentation, Contexte & cibles



BoursoBank se présente comme une banque digitale fortement axée sur la technologie, qui propose des services bancaires complets incluant comptes courants, cartes, épargne, crédit, investissement, le tout via ses plateformes web et mobile, avec peu de frais ou de coûts cachés. Le positionnement repose sur la promesse de simplicité, d'accessibilité et de sécurité, notamment via l'utilisation de l'authentification biométrique ou de clés de sécurité reconnues. Elle s'engage aussi à être la banque la plus éco responsable possible.

Inclusion financière

- ✓ Rester la **banque la moins chère** du marché comme BoursoBank l'est depuis 17 ans⁽³⁾
- ✓ Accueillir **tous les publics** et leur assurer un **accompagnement accru** en les alertant avant d'être à découvert, en leur proposant des contenus pour mieux gérer leur argent au quotidien, en les aidant pour les démarches complexes
- ✓ **Défendre le pouvoir d'achat** de nos clients en les aidant à mieux gérer leur argent via notre portail d'informations BoursoBank ou des dispositifs de formations pour nos clients

Nous avons été désigné "Banque la moins chère" en 2025 pour les professionnels éligibles⁽¹⁾



1^{re} place

Banque la moins chère sur le profil artisan

Moneyvox - 2025



1^{re} place

Banque la moins chère sur le profil micro-entrepreneur avec carte

Moneyvox - 2025



1^{re} place

Banque la moins chère sur le profil micro-entrepreneur sans carte

Moneyvox - 2025

Entreprise



Certifiée

BoursoBank fait partie de la Communauté B Corp™, mouvement mondial de sociétés engagées qui associent but lucratif et performances environnementales et sociales. Cette certification s'assure que :

- ✓ BoursoBank répond aux **standards élevés** de l'organisme indépendant B Lab® en matière d'**impact social et environnemental**, de transparence et de responsabilité;
- ✓ Et engage l'Entreprise à poursuivre sa démarche RSE avec une **réévaluation tous les 3 ans** pour mesurer ses avancées.

[En savoir plus](#)

Les utilisateurs ciblés incluent des clients "digitaux natifs" (jeunes, actifs, habitués au smartphone), des personnes recherchant une banque simple à utiliser sans les contraintes des banques traditionnelles, ainsi que des personnes sensibles aux frais réduits et à la transparence tarifaire. Les attentes des clients sont centrées sur la confiance, la sécurité, la possibilité d'utiliser des services en ligne sans perte de contact humain ou d'assistance, et un bon équilibre entre numérique et physique. La banque a aussi ouvert récemment une offre pour les pros qui visent à aider les micro-entreprise et les artisans.

Particuliers

Professionnels

Jeunes

Banque Privée

Concernant la cible étudiante, les études montrent que les jeunes estiment importants les frais faibles, la facilité d'ouverture de compte via mobile/web, la clarté des informations (tarifs, conditions), et l'accessibilité des outils numériques (application mobile fluide, notifications). D'après les enquêtes FBF-IFOP.

Analyse UX

Lors du parcours d'onboarding, BoursoBank évoque clairement les étapes principales de l'ouverture de compte, incluant l'identification, le téléchargement des documents requis, la vérification d'identité, et la configuration de la sécurité, ce qui rassure l'utilisateur dès le départ. L'effort demandé est standard pour une banque en ligne, mais certaines informations pourraient être plus explicites, notamment le temps estimé pour compléter toutes les étapes, ou des indicateurs visuels de progression pour réduire l'incertitude. Le site sécurise l'accès via biométrie ou clés de sécurité, ce qui améliore la confiance, mais la compatibilité de ces fonctions dépend de l'appareil ou navigateur, ce qui peut créer des frictions pour certains.

La navigation générale du site apparaît relativement cohérente : les rubriques principales sont visibles, les produits bancaires sont bien classés, la structure permet de trouver les services essentiels. Cependant, certaines aides sont en pied de page, ce qui peut rendre leur accès moins intuitif pour un utilisateur ne sachant pas où chercher. De plus, la hiérarchie visuelle des pages pourrait être renforcée pour distinguer plus fortement ce qui est prioritaire (offres, CTA) et ce qui est informatif ou légal.



1. Initier la demande en ligne

- Saisie des coordonnées : Vous commencez généralement par vous rendre sur le site web ou directement sur l'application mobile de BoursoBank. Vous entrez vos nom, prénom, et numéro de téléphone (et parfois une adresse e-mail).
- Téléchargement de l'application (si ce n'est pas déjà fait) : Si vous commencez sur le site, un lien peut vous être envoyé par SMS pour faciliter le

téléchargement de l'application, qui est essentielle pour la suite du parcours (remplissage du formulaire, envoi des documents, etc.).

2. Remplir le formulaire et choisir l'offre

- Compléter les informations : Vous renseignez l'ensemble de vos informations personnelles (état civil, adresse, situation professionnelle, fiscale).
- Choisir l'offre : Vous sélectionnez l'offre de compte et la carte bancaire souhaitée (par exemple, Welcome, Ultim).

3. Fournir les pièces justificatives

Vous devez télécharger directement via l'application ou le site les documents requis :

- Pièce d'identité en cours de validité (Carte Nationale d'Identité ou Passeport européen/suisse, Titre de séjour français).
- Relevé d'Identité Bancaire (RIB) d'un compte ouvert à votre nom dans une autre banque.
- Selfie (ou parfois une signature manuscrite sur feuille blanche).
- *(Optionnel)* : Justificatifs de revenus (uniquement pour les cartes à débit différé).

4. Finalisation et Activation

- Signature électronique : Vous signez le contrat en ligne (souvent via un code envoyé par SMS ou par email).
- Validation du dossier : BoursoBank procède à l'étude et à l'acceptation de votre dossier.
- Premier versement : Une fois le dossier validé, vous effectuez le premier versement du montant requis pour activer définitivement votre nouveau compte.
- Réception de la carte : La carte bancaire est ensuite envoyée à votre domicile.

Trouvez la carte bancaire qui vous correspond

Une gamme complète de cartes bancaires à découvrir en version physique ou dématérialisée.

Réservée aux mineurs

- FREEDOM**
L'offre pour les 12-17 ans
- WELCOME**
La carte sans conditions de revenus
- ULTIM**
La carte gratuite pour les voyageurs
- OFFRE METAL**
Des services et avantages premium dans une seule offre

Une question ?

Comparez les cartes

Les parcours usuels (consulter solde, faire un virement, télécharger un document, contacter le service client) sont généralement simples à accomplir, avec peu de clics et des interfaces épurées sur l'application mobile. La mise en place de l'authentification via clés de sécurité ou biométrie rend certaines étapes de sécurité plus transparentes. Toutefois, certains parcours secondaires ou moins utilisés (modification des coordonnées, gestion des cartes, fonctions spécifiques) peuvent demander de naviguer dans des sous-menus moins visibles ou moins bien expliqués.



Performances (93) : Le site présente d'excellentes performances techniques, avec un temps de chargement rapide et une navigation fluide.

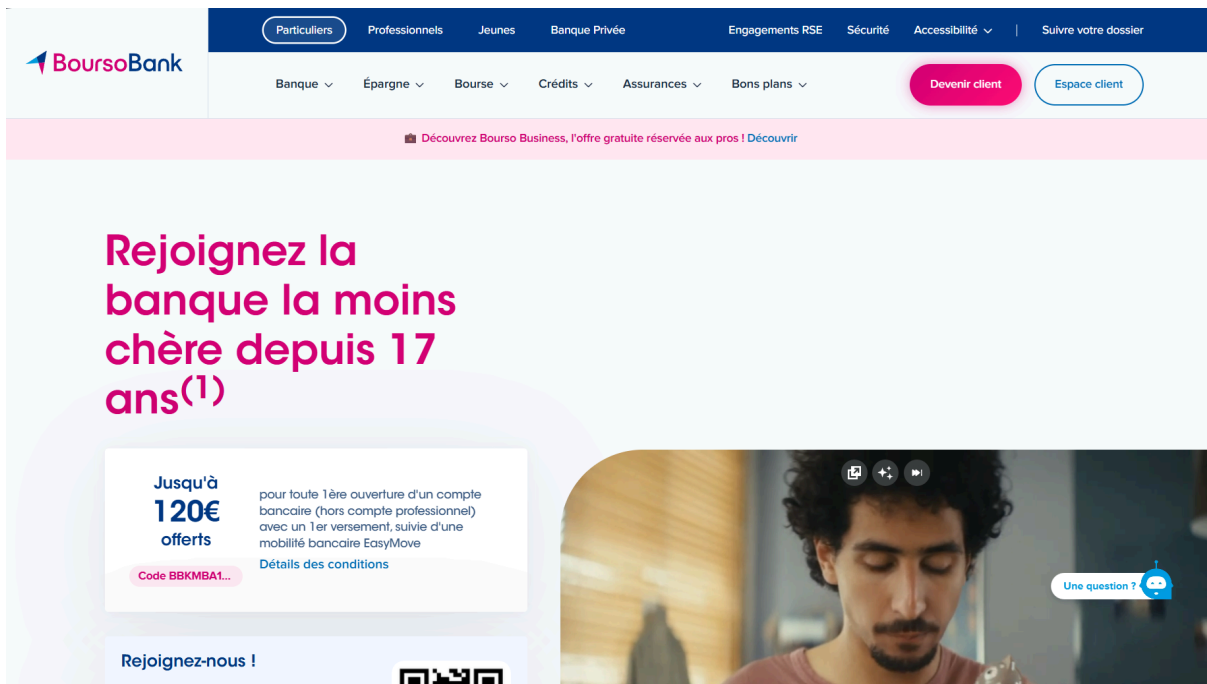
Accessibilité (86) : L'accessibilité est globalement bien respectée, même si certains éléments peuvent encore être améliorés pour une expérience totalement inclusive.

Bonnes pratiques (74) : Le score en bonnes pratiques indique qu'il existe quelques optimisations à effectuer, notamment sur la sécurité ou la conformité des ressources utilisées.

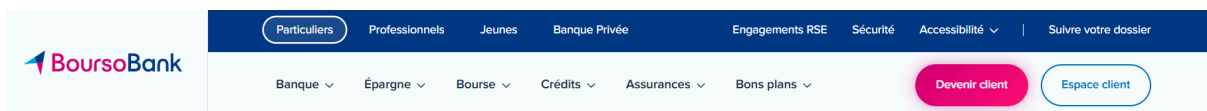
SEO (100) : Le référencement est optimal, garantissant une excellente visibilité du site sur les moteurs de recherche

Analyse UI

Le design de BoursoBank est moderne, épuré et cohérent dans l'ensemble, en phase avec ce que l'on attend d'une banque en ligne : usage de typographies claires, couleurs corporates professionnelles, icônes sobres, absence excessive de fioritures. L'identité visuelle semble bien maintenue de la page d'accueil au back-office client (application), ce qui facilite la reconnaissance de marque.



La lisibilité visuelle est bien assurée pour les informations importantes comme le solde, les transactions récentes ou les boutons d'action clés, qui ressortent bien dans l'interface. En revanche, pour les contenus secondaires ou les textes informatifs moins prioritaires, le contraste ou la taille de police peut rendre la lecture plus difficile, surtout sur mobile ou petit écran. Les CTA principaux sont visibles, mais pourraient être encore plus mis en avant via des variations de couleur ou taille pour maximiser les conversions.



Les micro-interactions (survol, retour après action, transitions) sont présentes et favorisent une bonne expérience utilisateur, en donnant du feedback dès que l'utilisateur interagit (validation, chargement). Cela contribue à une interface qui paraît plus fluide et professionnelle. Parfois, l'attente visuelle ou la confirmation d'étapes moins fréquentes pourrait être mieux marquée pour éviter toute incertitude.

Accessibilité & inclusivité

Boursobank affiche une déclaration d'accessibilité pour son site web, indique être en conformité partielle avec le référentiel RGAA 4.1, ce qui montre un engagement officiel en matière d'accessibilité. Toutefois, seuls ~50,6% des critères RGAA sont respectés selon l'audit mentionné, et le taux de conformité global du service en ligne est autour de 66,7%. Cela signifie qu'il reste des éléments non conformes ou des contenus non accessibles.

Parmi les non-conformités, on trouve l'absence d'alternative textuelle pour certaines images, des contrastes insuffisants entre texte et fond ou entre éléments graphiques, l'absence de sous-titres synchronisés sur certaines vidéos, ce qui pose problème pour les utilisateurs malvoyants ou auditifs.

Sur l'inclusivité, le site propose des fonctionnalités pour renforcer la sécurité via des dispositifs modernes qui peuvent être perçus comme rassurants. Cependant, l'interface, le langage et les descriptions pourraient être allégés pour des utilisateurs novices, non spécialistes ou peu habitués aux technologies. Le site ne semble pas proposer une version dédiée simplifiée ou guidée explicitement pour des publics moins numériques.

Benchmark

- BoursoBank est leader sur le marché en ligne grâce à sa gratuité et à sa gamme complète (épargne, crédits, bourse), agissant comme une banque universelle. Les néobanques (Revolut, N26) se distinguent par une UX mobile très fluide et des frais réduits à l'étranger, tandis que les banques traditionnelles dominent sur les crédits complexes (comme les prêts étudiants avantageux) et les services physiques (dépôt d'espèces).
- Les bonnes pratiques incluent les Agents IA pour un conseil financier proactif et la migration vers une architecture modulaire ("Banque Composable") pour une innovation rapide. La sécurité est une bonne pratique essentielle, impliquant l'authentification multifacteur, le chiffrement des données, et des fonctionnalités d'autonomie comme le blocage instantané de carte via l'application.

Pain points

Les points identifiés pour cible principale (à trier par ordre d'importance)

- Critique
 - Toutes les cartes en débit immédiat sont à autorisation systématique (AS), ce qui peut bloquer les cautions (hôtels, locations) et contraint les clients à la multibancarisation.
 - L'accès au débit différé, qui résoudrait le problème des cautions, est soumis à des conditions de revenus très restrictives (jusqu'à 6 250 €/mois pour Metal).
- Modéré
 - Des retours clients signalent une réactivité parfois lente du service client en cas de fraude ou d'incidents de paiement, en retard par rapport aux standards des néobanques.
- Mineur
 - L'absence de solutions simples pour déposer des espèces ou des chèques (au-delà de la procédure limitée via la Société Générale) reste un inconvénient pour les clients souhaitant mono-bancariser ou les micro-entrepreneurs.

Les points identifiés pour cible étudiante (à trier par ordre d'importance)

- Critique
 - L'absence d'une offre de Prêt Étudiant réellement compétitive est une lacune majeure, forçant les étudiants à se tourner vers des banques traditionnelles (BNP Paribas propose des TAEG dès 0,99 %) pour leur besoin financier structurant.

- **Modéré**

- Bien que la carte Ultim soit gratuite à l'étranger, il manque un parcours ou des services spécifiques pour les étudiants en mobilité (Erasmus), rendant l'offre moins rassurante que les packages structurés des concurrents .

- **Mineur**

- Les outils de Gestion Financière Personnelle (PFM) sont perçus comme basiques par rapport aux néobanques, manquant de catégorisation avancée ou de vision prédictive du solde .

Recommandations Générales

- **Amélioration à court terme**

- Réduire la latence des notifications de sécurité et de fraude en intégrant un bouton "Bloquer la carte et contacter" en un clic .
- Assouplir les critères d'accès au débit différé en acceptant des conditions alternatives (comme la fidélité ou le multi-équipement) pour mieux servir la clientèle CSP+ sans condition de revenu élitiste.

- **Amélioration à long terme**

- Déployer des Agents Financiers basés sur l'IA pour aller au-delà de la simple catégorisation et offrir un conseil proactif (optimisation d'épargne, anticipation de solde) .
- Migrer vers une architecture de "Banque Composable" pour garantir l'agilité technique et la rapidité d'intégration de services hautement personnalisés .

Ciblées étudiant

- **Amélioration à court terme**

- Lancer immédiatement une offre de Prêt Étudiant avec des taux d'appel très compétitifs (proches de 1% TAEG) afin de sécuriser cette clientèle à fort potentiel.
- Créer un « Hub Erasmus » dans l'application mobile pour regrouper les assurances, ajustements de plafonds et services de assurance spécifiques à la mobilité étudiante .

- **Amélioration à long terme**

- Développer des sous-comptes PFM intelligents pour la gestion budgétaire fine (espaces thématiques, calcul prédictif de la capacité d'épargne) .
- Établir des partenariats avec des établissements supérieurs pour offrir des avantages directs (cashback sur fournitures) renforçant l'utilité quotidienne du compte.

Synthèse

- Opportunité d'amélioration
- La principale opportunité est de combler la lacune du Prêt Étudiant pour sécuriser l'avenir de la clientèle jeune et de simplifier le parcours client premium en rendant le débit différé plus accessible.
- Il est essentiel de passer du statut de "banque la moins chère" à celui de partenaire financier intelligent grâce à des outils PFM avancés basés sur l'IA, transformant les fonctionnalités en service proactif .
- Impact attendu des recommandations
- Les améliorations proposées permettront de réduire le taux d'attrition (churn) chez les CSP+ en levant le point de friction des cartes, augmentant ainsi le taux d'équipement sur les produits rentables (Assurance Vie, Bourse).
- L'intégration d'un Prêt Étudiant et de services ciblés garantira la conversion et la fidélisation des jeunes clients, qui resteront chez BoursoBank au moment critique de leur vie financière.

AMELIE GLEAVE

NATHAN LAGLER