

Audit UX/UI - Les banques en ligne

COMBET Laurent - MORIN HROMIS Cyprien

Présentation :	page 1.
Analyse UX :	page 6.
Analyse UI :	page 11.
Accessibilité & inclusivité :	page 13.
Benchmark :	page 15.
Pain Point :	page 17.
Recommandations :	page 18.
Synthèse :	page 18.

Contexte & cibles

Les banques choisies

BoursoBank (anciennement Boursorama Banque)

- Banque en ligne française appartenant à la Société Générale.
- Elle se positionne comme une banque “traditionnelle” et à bas coût, avec une grande variété de services (compte courant, carte, crédit, assurance, etc.).
- Elle **vise un public large** , mais met aussi en avant des offres destinées aux **jeunes et étudiants** (ex : compte Welcome, Ultim) et un service de parrainage avec d’autres utilisateurs (attire énormément de jeunes car récompenses monétaires).

Revolut

- Banque mobile britannique lancée en 2015, centrée sur l’innovation et la simplicité d’usage.
- Elle se positionne comme une “super app financière”, avec une approche 100 % digitale.
- Ses services sont pensés pour une utilisation internationale : paiements sans frais à l’étranger, gestion des devises, cryptomonnaies, etc.
- **Les cibles principales** sont les jeunes adultes et les voyageurs.

Leurs positionnements

Critère	Boursobank	Revolut
Origine	Française (filrière société générale)	Britannique
Cible principale	Adultes actifs, familles, jeunes	jeunes, étudiants, voyageurs
Type d'offre	Adultes actifs, familles, jeunes	Banque mobile (néobanque/pratique pour voyager)
Points forts	Fiabilité, gamme complète, solidité du groupe	Interface intuitive, rapidité, fonctionnalités modernes
Image perçue	Sérieuse, institutionnelle	Moderne, dynamique, internationale

Page d'accueil/informations de Boursobank

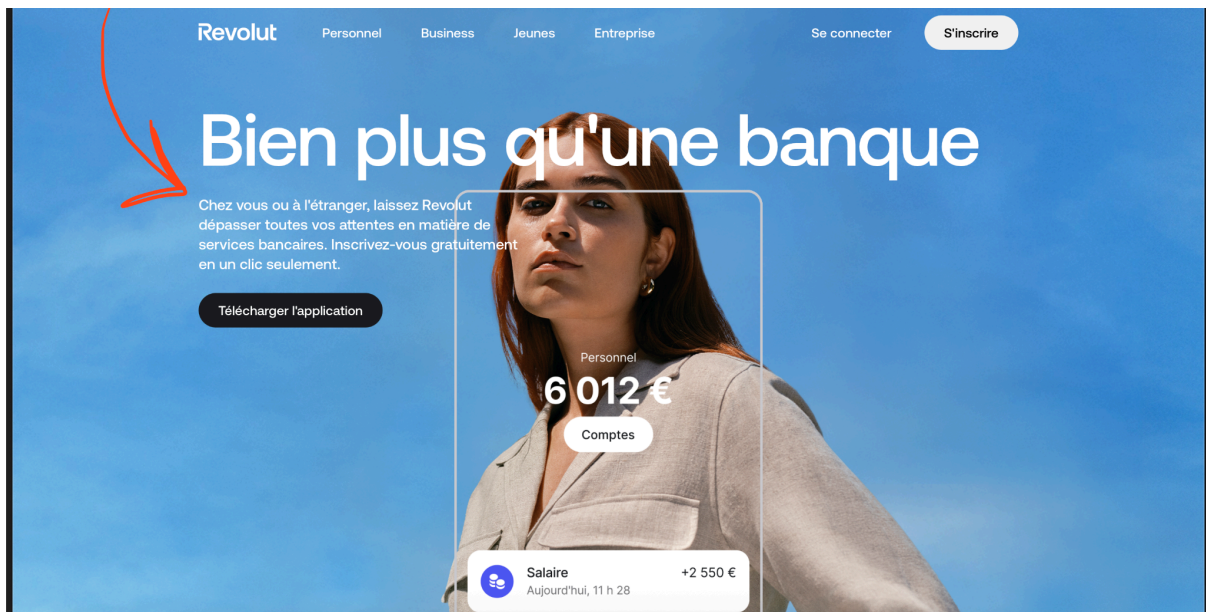
The screenshot displays the Boursobank homepage with a navigation bar at the top containing links for 'Particuliers', 'Professionnels', 'Jeunes', 'Banque Privée', 'Engagements RSE', 'Sécurité', 'Accessibilité', and 'Suivre votre dossier'. Below the navigation bar, there are dropdown menus for 'Banque', 'Épargne', 'Bourse', 'Crédits', 'Assurances', and 'Bons plans', along with buttons for 'Devenir client' and 'Espace client'.

The main heading reads 'Bénéficiez d'une offre complète de produits performants' with the subtext 'Gérez vos comptes bancaires, épargnez, financez vos projets, assurez-vous et économisez de l'argent.' Below this, there are nine service tiles:

- Compte bancaire**: Un compte gratuit, des cartes pour tous, un pilotage 100% mobile
- Crédits**: Des solutions de financement pour tous vos projets
- Épargne**: Une gamme complète de solutions d'épargne
- Bourse**: Un large choix de produits boursiers pour tous les profils
- Assurances**: Protégez ce qui vous est le plus cher
- The Corner**: Des remises exclusives sur plus de 140 partenaires dans 8 univers de consommation (2)
- Freedom**: Offre 100% mobile pour les 12-17 ans
- Offre Boursobank Business**: Le compte pro à coût zéro
- Fonctionnalités**: Des fonctionnalités innovantes et gratuites qui facilitent la vie au quotidien

A chatbot icon with the text 'Une question ?' is visible in the bottom right corner of the service tiles.

Page d'accueil/informations de Revolut



De manière plus générale, la cible principale de ses deux banques en ligne est **LA JEUNESSE** (et les étudiants par extension).

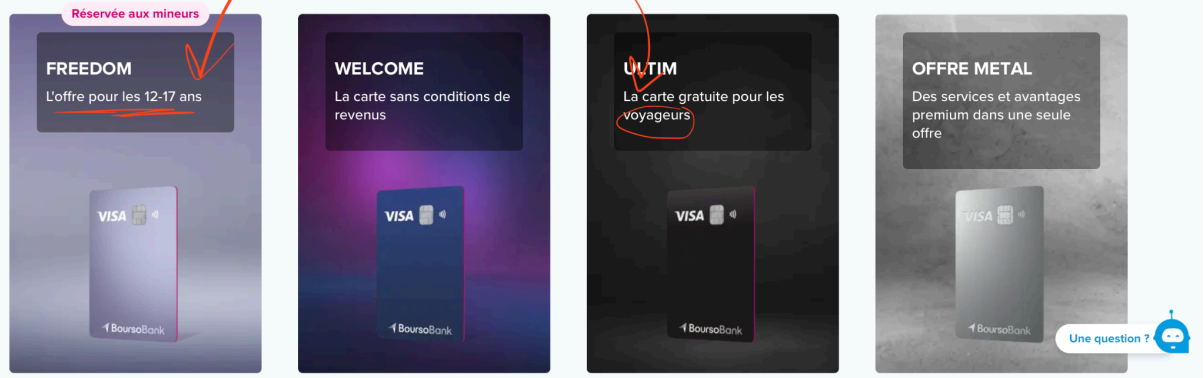
Habitudes des utilisateurs cibles

Les jeunes avant tout :

- Une banque simple à utiliser depuis leur smartphone
- Des frais bancaires faibles ou inexistants
- Une ouverture de compte rapide et sans complication
- Une application claire pour gérer facilement leurs dépenses (possible aussi chez des banques classiques mais important de le souligner)
- Des cartes sans frais à l'étranger (utile pour les étudiants en stages ou échanges).
- Les jeunes se tournent donc souvent vers Revolut pour la simplicité et la flexibilité, mais BoursoBank reste intéressante pour ceux qui veulent une banque française un peu plus tradi° avec plus de services.

Trouvez la carte bancaire qui vous correspond

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

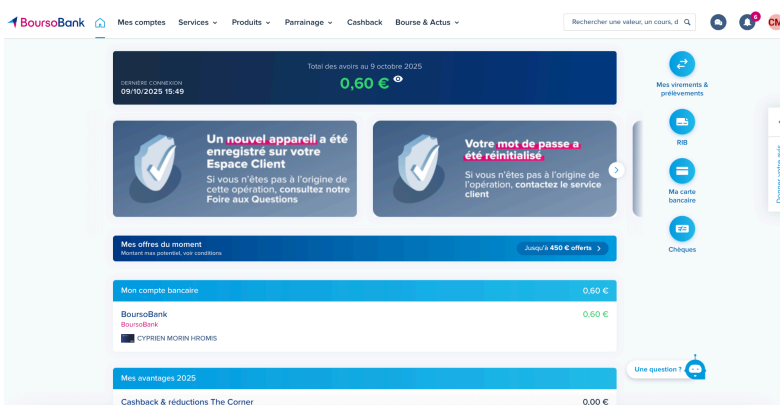


Résultats des enquêtes auprès de la cible étudiante

Premièrement, la cible est largement atteinte par Revolut (4 millions d'utilisateurs en France.) De son côté Boursobank fidélise un large public à l'aide d'offres attrayantes comme le parrainage qui consiste en des codes promotionnels fournis par d'autres users "parrains" qui permettent à la création d'un compte, d'obtenir une somme d'argent contre un dépôt préalable. C'est l'une des raisons qui attirent beaucoup de monde autour de nous lorsque nous nous sommes renseignés (y compris nous.) De plus, d'après un article de Le Monde : beaucoup de jeunes entre 18 et 30 ans cherchent des comptes gratuits, des banques "de leurs parents" mais trouvent de plus en plus les offres en ligne/néobanques attractives. Le but serait donc de conserver sa banque "familiale" et de se permettre un compte secondaire dans une banque en ligne afin d'y mettre de l'épargne ou effectuer des virements plus facilement.

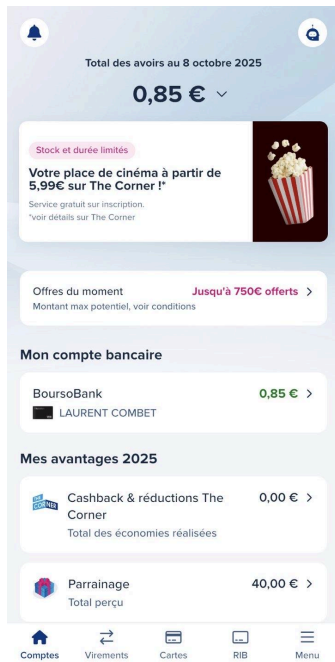
https://www.lemonde.fr/argent/article/2025/03/14/ou-ouvrir-son-premier-compte-bancaire_6580709_1657007.html?utm_source=chatgpt.com

D'un point de vue utilitaire, ces banques en lignes n'ont pas une prise en main similaire.



Sur Desktop, Boursobank se présente avec des menus complexes et chargés (beaucoup d'onglets et des

petits textes). Peut donc pousser à l'utilisation mobile.

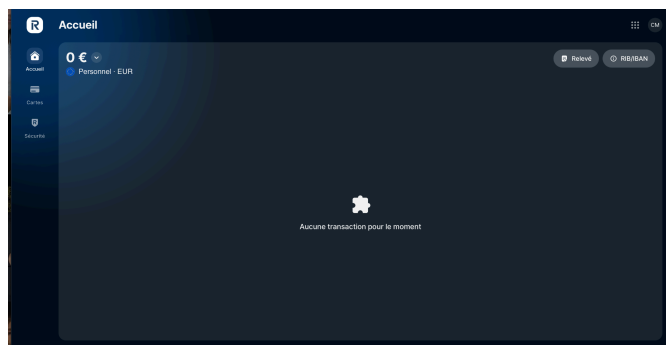


Sur mobile/application, Boursobank est plus facilement maniable et les éléments ressortent mieux. On note également un changement de couleurs et d'interface entre les deux versions.

En comparaison Revolut paraît beaucoup plus épuré et direct dans son approche vis à vis de l'utilisateur. Affichant un écran d'accueil desktop vide.



Sur mobile/app, cependant, Revolut se montre plus organisée avec plus de fonctionnalité et un écran d'accueil plus attractif. Il est clair que ces deux banques en ligne sont faites pour une utilisation mobile, rejoignant l'argument marketing de Revolut qui se veut pour les voyages.



Analyse UX

Onboarding

BoursoBank

1. Découverte des services

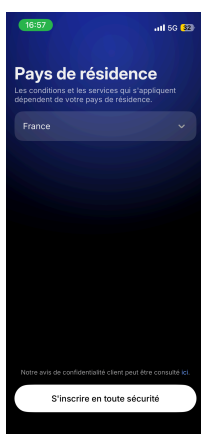
Quand on arrive sur le site de BoursoBank (version desktop), la page d'accueil met tout de suite en avant les offres principales : compte bancaire, carte, épargne, crédit, assurance, etc. C'est bien organisé, mais assez chargé visuellement, ce qui peut perdre un nouvel utilisateur. Le vocabulaire utilisé reste aussi un peu « pro », ce qui peut être compliqué pour un étudiant qui cherche juste à ouvrir un compte simple. Sur mobile, le site reste lisible mais certaines sections sont longues à faire défiler, ce qui peut ralentir la navigation. Dans l'application, la présentation est plus claire : on retrouve des encadrés qui présentent les offres principales, mais il faut souvent cliquer sur plusieurs écrans avant d'arriver au vrai formulaire d'inscription.

2. Processus d'inscription

L'inscription sur BoursoBank se fait en ligne, mais le parcours est un peu long. Il faut remplir plusieurs formulaires (informations personnelles, justificatifs, etc.). Le design reste clair, mais on a souvent beaucoup de champs à compléter d'un coup, sans barre de progression visible. Cela peut décourager un jeune utilisateur qui veut aller vite. Un point positif, c'est que l'assistance est bien mise en avant : un chatbot et un numéro d'aide sont disponibles pendant le processus.

3. Accessibilité et ergonomie

Globalement, BoursoBank reste accessible, mais pas forcément « fun » ou engageante pour des étudiants. Les couleurs sont sobres et la mise en page classique. Le manque d'éléments visuels ou de micro-interactions rend l'expérience un peu froide et distante.



Revolut

1. Découverte des services

Revolut adopte une approche beaucoup plus simple et moderne. Sur le site desktop, la page d'accueil est très épurée : un visuel central, un bouton « Ouvrir un compte »

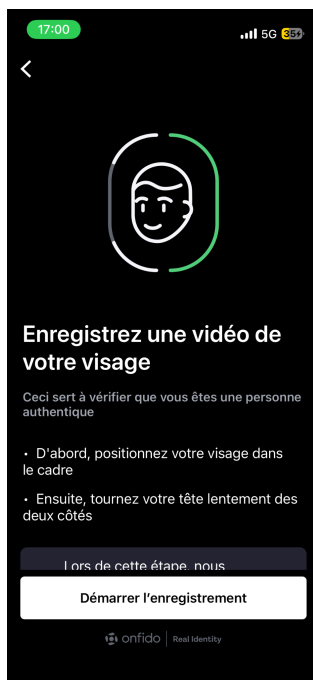
et quelques sections qui expliquent les fonctionnalités principales. Au niveau de l'approche user, c'est une page/ une action à effectuer pour le user et ça l'empêche de se perdre dans un formulaire d'inscription longuet.

Sur mobile, le design est très fluide, avec de gros boutons et peu de texte. L'application, elle, met directement en avant la possibilité de créer un compte en quelques clics, avec un style proche des applications de réseaux sociaux (animations, couleurs modernes, design épuré).

Comme dit précédemment, ces banques sont majoritairement faites pour une utilisation mobile.

2. Processus d'inscription

Revolut est beaucoup plus rapide à ce niveau. Il suffit de renseigner son numéro de téléphone, puis tout se fait directement depuis l'application. Le parcours est fluide, guidé étape par étape. L'inscription se termine souvent en moins de 10 minutes. L'application propose aussi une vérification d'identité en scannant sa carte d'identité et son visage, ce qui simplifie le processus.



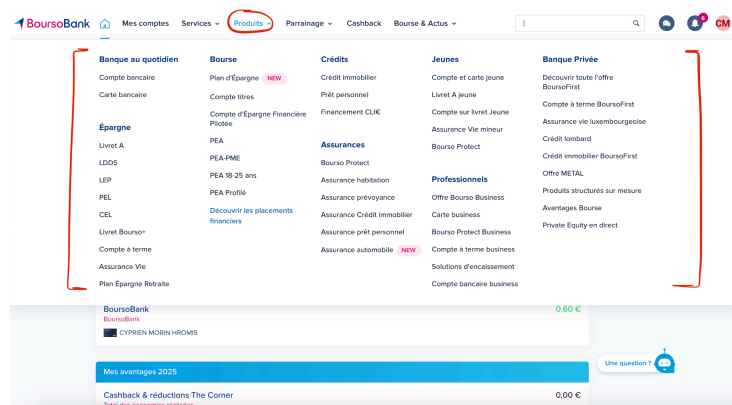
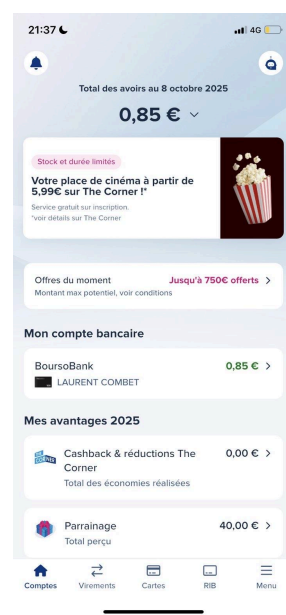
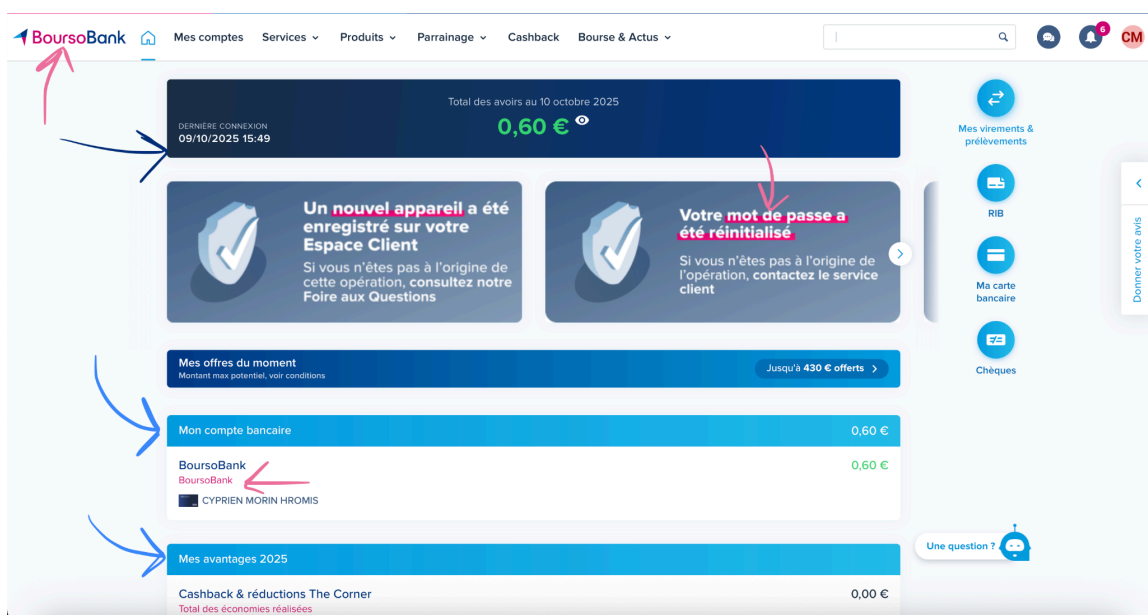
3. Accessibilité et ergonomie

L'interface de Revolut est très intuitive. Les icônes et textes sont clairs, et le bleu en dégradé rend l'ensemble agréable et joli à parcourir. Encore une fois, l'expérience est pensée pour le mobile avant tout, ce qui correspond bien aux usages des étudiants.

Navigation & ergonomie générale / parcours utilisateur

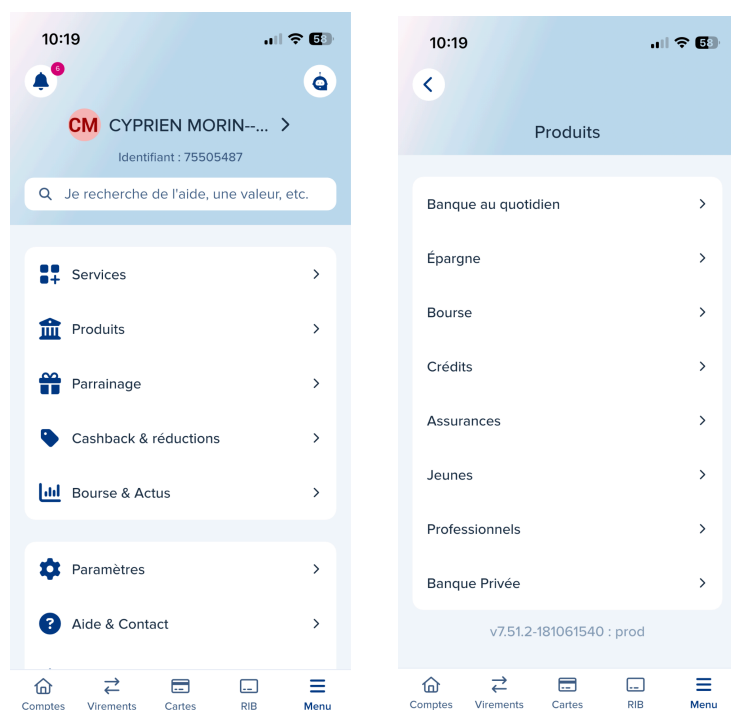
BoursoBank

L'identité visuelle est cohérente (bleu, blanc, typographie sobre) sur tout le site et l'application. L'univers graphique reste professionnel mais un peu froid, ce qui peut rebuter un public jeune. Les menus sont les mêmes sur desktop et mobile, mais le menu mobile est plus lisible (car factuellement plus gros.)



Au niveau de la structure, le site est organisé de manière classique avec un menu principal, du contenu dense et un pied de page complet. Les pages d'offres/produits sont longues, avec beaucoup

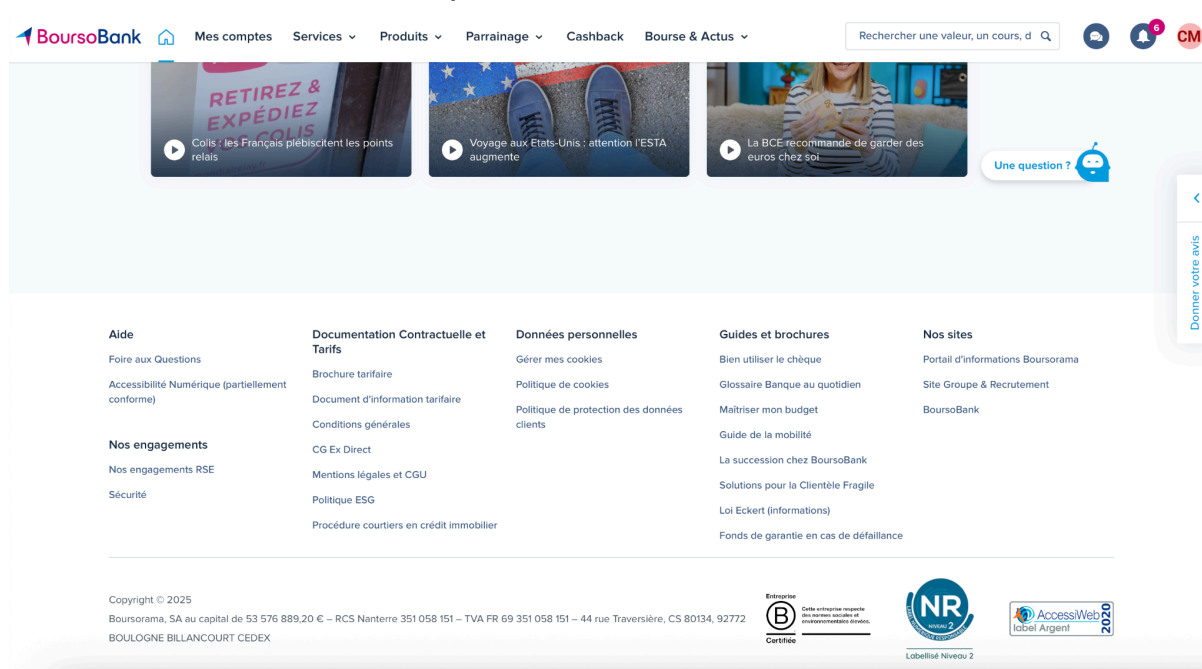
d'informations, ce qui rend la navigation moins fluide.



L'application est plus claire, mais certaines options sont cachées dans des sous-menus. Comme ici, pour accéder à la page d'offre et produits, il faut cliquer sur le bouton "menu", puis "produits" puis chercher parmi une multitude de sous catégorie.

Hiérarchie

Les titres sont visibles, ne sont pas toujours mis en avant. L'utilisateur doit souvent scroller pour trouver les éléments essentiels. L'appli gère mieux la hiérarchie : les boutons sont clairs et bien positionnés.



BoursoBank met fortement en avant la confiance et la transparence. Sur le site comme sur l'application, des encadrés expliquent la protection des données et la fiabilité du groupe Société Générale.

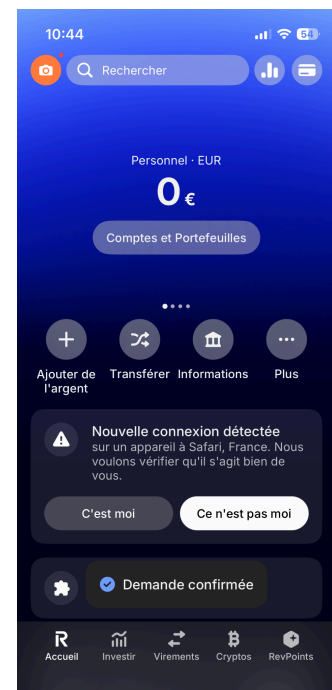
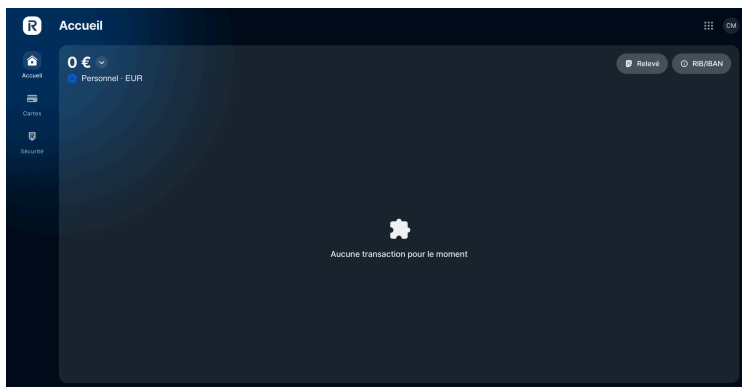
La sécurité repose sur des standards classiques comme une authentification par code ou empreinte, validation des opérations par SMS ou notification. Le système est "fiable", mais le processus de connexion peut sembler long.

Le pied de page du site contient tous les liens légaux (mentions, CGU, politique de confidentialité). C'est complet, mais peu mis en avant, ce qui peut décourager la lecture.

Revolut

Cohérence

Le design est minimaliste et homogène : couleurs bleu en dégradé noir, icônes simples, mise en page fluide. C'est clair, moderne et attractif pour les jeunes.



Le site privilégie quelque chose de minimaliste avec des blocs clairs et aérés. Peu de menus, ce qui simplifie la navigation. L'application est pensée pour un usage quotidien : tout est accessible depuis la page principale (comptes, cartes, transferts et même cryptomonnaie).

Les boutons importants ("Ajouter de l'argent", "Transféré") sont visibles et répétés. L'œil est bien guidé grâce aux couleurs et à la taille des éléments. L'expérience est fluide et logique.



Revolut mise sur la technologie : authentification biométrique, validation via notification, possibilité de geler sa carte en un clic.
Cependant pas d'informations légales en pied de page sur la page d'accueil des comptes.

Analyse UI :

1. Design & Identité graphique

Boursobank

- design assez sobre et professionnelle.
- Le logo simple, accompagné du rose typique de la marque.
- Les couleurs principales rose, le blanc et le gris donne une impression de sérieux et de fiabilité.
- Typographie sans-serif, plutôt fine facile à lire.
- design qui cherche à rassurer l'utilisateur.
- Les icônes et images sont très simples reste cohérent avec l'image d'une banque sérieuse.
- il y a une bonne cohérence entre le site web et l'application mobile : même charte graphique, même logique visuelle.
- ça correspond bien à une cible un peu plus adulte ou familiale.

Revolut

- côté plus tech et moderne.
- logo très minimaliste, souvent en blanc sur fond bleu ou violet dégradé, ce qui fait plus "digital".

- couleurs variées et dynamiques : effets de lumière, dégradés, parfois des animations.
- La typographie est aussi fine mais plus “jeune”, avec une touche plus arrondie.
- Les illustrations et icônes sont très travaillées
- tout est cohérent entre le site, l’application et même les pubs : la marque garde la même personnalité partout.
- Revolut vise une cible jeune, connectée et internationale.

2. Hiérarchie & Lisibilité visuelle

Boursobank

hiérarchie des infos très claire : on voit directement son solde en haut, les opérations juste en dessous, et le menu principal est bien visible.

La lisibilité est bonne, le contraste entre le texte et le fond est suffisant, et les tailles de police sont adaptées à tous les écrans. Les boutons d’action sont bien visibles (souvent en rose), mais assez simples. C’est efficace, mais peut paraître un peu “classique” : ça ne surprend pas, mais ça fonctionne bien.

Revolut

tout est pensé pour être rapide et fluide. Le solde est très visible, les infos importantes sont bien hiérarchisées, mais parfois la densité d’informations rend l’écran un peu chargé. Les bouton d’action sont très clairs, souvent avec des micro-animations ou un léger effet quand on clique dessus. La navigation est très intuitive, surtout sur mobile, où tout semble bien pensé pour aller droit au but.

Boursobank = hiérarchie claire, sobre, efficace.

Revolut = plus dense, mais aussi plus dynamique et fluide.

3. Micro-interactions & Feedback visuel

Boursobank

Les micro-interactions sont très limitées. Quand on clique, il y a parfois un petit temps de chargement ou un message de confirmation, mais rien de vraiment animé. C'est fonctionnel, mais un peu "sec" par moments. On sent que la priorité est la fiabilité plus que l'expérience interactive.

Revolut

mise beaucoup sur les petits effets visuels : Les boutons changent légèrement de couleur, les transitions sont fluides, retours visuels immédiats (vibrations, chargements animés, etc.). sensation de modernité et de dynamisme, presque comme une app de start-up plus qu'une banque classique

Accessibilité & inclusivité (UX/UI) POUR BOURSO ET REVOLUT

1. Responsivité

Boursobank :

Le site s'adapte bien aux différents écran (ordi, tel etc). Les menus se réorganisent et restent lisibles, même si sur mobile, certaines sections sont un peu brouillon

Revolut :

très bon point. Le site notamment l'app mobile sont pensés d'abord pour smartphone, tout est fluide et bien optimisé. Les textes, boutons et menus sont faciles à cliquer, même sur petit écran. Revolut plus réactif et fluide, Boursobank un peu plus classique.

2. Accessibilité

Standards UX / balises alt : Revolut semble être plus accessible (structure claire, hiérarchie visuelle). Sur Boursobank, certains visuels ne sont pas toujours accompagnés d'un texte alternatif.

Icônes et pictos : chez les deux, les icônes sont claires. Revolut utilise un style moderne et universel, contrairement à Boursobank qui garde un style plus professionnel (plus sobre mais un peu moins intuitif).

Langage : Revolut emploie un langage simple, accessible, avec peu de termes spécifiques au monde de la banque. Boursobank utilise encore pas mal de termes techniques ("épargne logement", "plan d'investissement" etc), ce qui peut perdre un public jeune ou non informé.

Couleurs / contrastes / polices : Revolut a un bon contraste avec des couleurs vives et une typographie lisible. Boursobank, plus sobre, utilise parfois des tons clairs sur fond blanc, ce qui peut réduire la lisibilité.

3. Inclusivité

Revolut cherche vraiment à parler à tout le monde. Sur leur site et dans leurs visuels, on voit une diversité de profils : jeunes, baroudeurs, gens de différents pays... ça renforce leur image mondiale et moderne. Le ton reste simple et direct, avec un vocabulaire accessible. On sent qu'ils veulent toucher aussi bien les habitués que ceux qui découvrent les banques en ligne. De plus, ils proposent plusieurs offres adaptées : comptes pour mineur, formule pour les jeunes ou les pros, etc. C'est une approche ouverte et inclusive.

Boursobank, de son côté, reste plus "à l'ancienne". Les images montrent surtout des profils adultes ou familiaux, donc propose moins de diversité. Le langage est plus formel, avec du vocabulaire spécifique au milieu bancaire comme dit plus haut

(“épargne”, “investissement”, etc.), ce qui peut être compliqué pour les personnes pas à l’aise avec ce domaine.

Ils ont bien quelques offres spécifiques (comme le compte pour les jeunes), mais la présentation reste sérieuse et un peu distante.

Benchmark

<u>Critères</u>	<u>BoursoBank</u>	<u>Revolut</u>	<u>Observations</u>
Positionnement	Orientée vers la fiabilité et la diversité des services bancaires	Néobanque internationale, centrée sur la rapidité et la flexibilité	Bourso = sécurité et réputation / Révolut = expérience utilisateur moderne
Interface et design	Interface classique, sobre et dense	Design minimaliste, fluide.	Clarté de Revolut facilite la compréhension direct
Onboarding	Parcours long et administratif, demande plus de justificatifs	Inscription rapide via l’application en moins de 10 min.	Rapidité d’inscription = attente des jeunes utilisateurs
Navigation et ergonomie	Menus complets mais complexe, hiérarchie parfois confuse	Simple et direct, sûrement un peu moins complet	Simplicité du parcours user est primordial
sécurité	Authentification par SMS, empreinte ou code. Sécurité traditionnelle.	Authentification biométrique, blocage carte et alertes	Les fonctionnalités de sécurité intégrées dans l’app.

Transparence et communication	Ton professionnel, vocabulaire bancaire. Tarifs parfois difficiles à trouver.	Ton jeune et direct. (parfois non traduit)	La transparence est importante dans le discours envers le user.
Performance technique	Site stable mais parfois lent sur mobile.	Application très rapide et fluide. Desktop peu fournis.	L'optimisation mobile est essentielle.
Service et innovations	Large gamme : épargne, assurance, crédit, bourse.	Pareil	X

Expérience mobile	Bonne mais plus fonctionnelle que fluide	Expérience pensée majoritairement pour mobile	Approche uniquement mobile peut être repoussant ?
Cible étudiante	Offres accessibles	Communication et offre séduisant les jeunes	Offre + parcours simplifiés + innovations favorisent l'engagement des jeunes.

Pain Points

Pour la cible principale (adultes actifs, non étudiants)

Critique

- Navigation parfois confuse chez Boursorama : certaines fonctionnalités comme la gestion des assurances ou des placements sont un peu cachées dans les menus. On doit souvent passer par plusieurs clics avant d'y accéder.
- Ergonomie inégale entre desktop et mobile (Boursorama ET Revolut) : certaines sections sont mieux conçues sur mobile, d'autres uniquement sur desktop

Mineur

- Lenteur ponctuelle des animations sur Boursobank mobile : transitions parfois longues entre les pages (notamment lors de l'ouverture des sous-menus).
- Ton parfois trop "technique" dans les messages d'aide : les utilisateurs non experts peuvent se sentir perdus.

Pour la cible étudiante

Modéré

- Processus d'inscription long chez Boursorama : même si tout est digital, la validation finale peut prendre plusieurs jours ce qui peut freiner un étudiant habitué à l'instantané.
- Design plus "institutionnel" que "jeune" : Boursobank à un ton très sobre, mais peu attractif pour un public étudiant qui recherche une approche plus ludique et accessible.

Mineur

- Notifications peu mises en avant : sur mobile les alertes de dépenses ou de virements ne sont pas très visibles par défaut. Un étudiant pourrait rater une info importante.

Recommandations

Générales

Améliorations à court terme

- Rendre les menus plus clairs et faciles à comprendre.
- Simplifier les pages importantes (accueil, virements, comptes).
- Mieux mettre en avant les infos utiles (solde, dernières dépenses).

Améliorations à long terme

- Rendre les interfaces plus personnalisables (ex : choisir ce qu'on veut voir en premier).
- Garder un même style visuel entre l'appli et le site web.
- Ajouter plus d'explications simples sur les produits bancaires.

Ciblées Étudiant

Améliorations à court terme

- Créer une page spéciale "Étudiants" avec les offres simples et pas chères.
- Alléger l'inscription pour que ça aille plus vite.
- Utiliser un ton plus jeune dans la communication.

Améliorations à long terme

- Ajouter un petit guide de gestion de budget dans l'appli.
- Proposer des outils pratiques pour suivre ses dépenses d'étudiant.

SYNTHÈSE

Pour ce projet, nous avons réalisé un audit comparatif entre BoursoBank et Revolut, deux banques en ligne très populaires.

L'objectif principal était de comparer leurs parcours utilisateurs (site et application), d'identifier les points de friction, et de proposer des pistes d'amélioration, notamment pour la cible étudiante. En l'occurrence

Les deux banques ont une approche moderne et intuitive, mais leurs styles diffèrent. Revolut propose une expérience plus rapide, fluide et moderne, adaptée à une utilisation mobile. BoursoBank, plus complète, reste parfois trop dense pour les nouveaux utilisateurs.

Pour les étudiants, il serait intéressant que les deux banques développent une approche plus personnalisée, simple et pédagogique.