
Audit, les banques en ligne

SAE 101 : Audit UX/UI : Les banques en ligne

SOMMAIRE :

- Présentation :
 - Contextes et cibles
- Analyse UX
 - Onboarding
 - Navigation et ergonomie générale
 - Parcours utilisateurs
 - Sécurité et réassurance
 - Performances techniques
- Analyse UI :
 - Design et identité graphique
 - Hiérarchie et lisibilité visuelle
 - Micro-interactions et feedback visuel
- Accessibilité et inclusivité (UX/UI) :
 - Responsivité
 - Accessibilité
 - Inclusivité
- Benchmark
- Pain points
- Recommandations :
 - Générales
 - Ciblées étudiant
- Synthèse

SAE 101 : Audit UX/UI : Les banques en ligne

1. PRÉSENTATION :

- Contextes et cibles :
 - Banques choisies : BoursoBank et Revolut
 - Leur positionnement :
 - BoursoBank : Elle est une banque en ligne qui se dit comme étant la moins chère de France. BoursoBank est orientée vers le digital qui veut s'adresser à de nombreuses cibles comme les jeunes, les professionnels et les particuliers. Elle veut paraître comme une marque de confiance
 - Revolut : Revolut se présente comme une banque globale digitale, innovante, flexible, orientée vers les utilisateurs qui voyagent, font des opérations internationales, qui veulent la mobilité, la transparence, et qui veulent éviter les lourdeurs des banques traditionnelles
 - Points sur les habitudes des users cibles :
 - BoursoBank :
 - jeunes actifs et étudiants
 - personnes qui utilisent souvent leur téléphone
 - privilégie les prix bas
 - certains utilisent une banque en plus de BoursoBank pour leur livret A ou des prêts immobiliers
 - Revolut :
 - transactions internationales ou multi-devises
 - personnes qui utilisent souvent leur téléphone
 - utilisent Revolut pour les dépenses quotidiennes, ce n'est pas qu'une banque secondaire
 - aiment avoir des services gratuits ou peu coûteux
 - Résultats des enquêtes auprès de la cible étudiante :
 - BoursoBank :
 - 80 % des paiements de proximité se font en sans contact en 2023
 - paiement par mobile
 - paiement sans contact
 - simplicité et rapidité
 - Revolut :
 - paiement par mobile
 - paiement sans contact
 - Apple Pay ou Google Pay

SAE 101 : Audit UX/UI : Les banques en ligne

2.ANALYSE UX :

- Onboarding :

- Inscription BoursoBank :

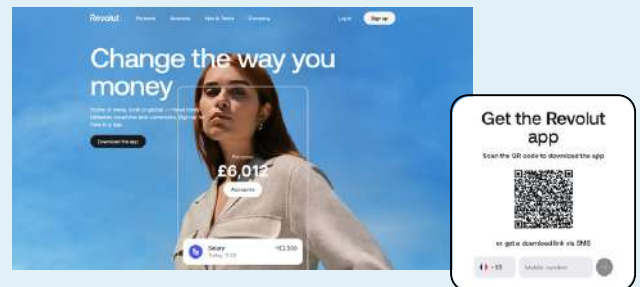
- La création d'un compte BoursoBank est simple, accompagné et très bien expliqué sur l'application. Elle ne demande pas beaucoup d'effort mais l'inscription dure 15 minutes et nécessite de recevoir de nombreux codes. Il y a une transparence des informations lors de l'inscription notamment avec la présence de différentes offres de cartes bancaires (Welcome, ultim et offre metal) qui sont décrites avec les différents tarifs et informations aux sujet de ces offres.



- Inscription Revolut:

- La création d'un compte Revolut est simple, accompagné et très bien expliqué sur l'application. Elle ne demande pas beaucoup d'effort et ne prend que 5-10 minutes.

Il y a une transparence des informations lors de l'inscription notamment avec la présence de différentes offres d'inscriptions (standard, plus, premium, metal et ultra) qui sont décrites avec les différents tarifs par mois en fonction de la carte qu'on veut et d'autres informations. Malheureusement on ne peut pas prendre de captures d'écrans lors de la création du compte.

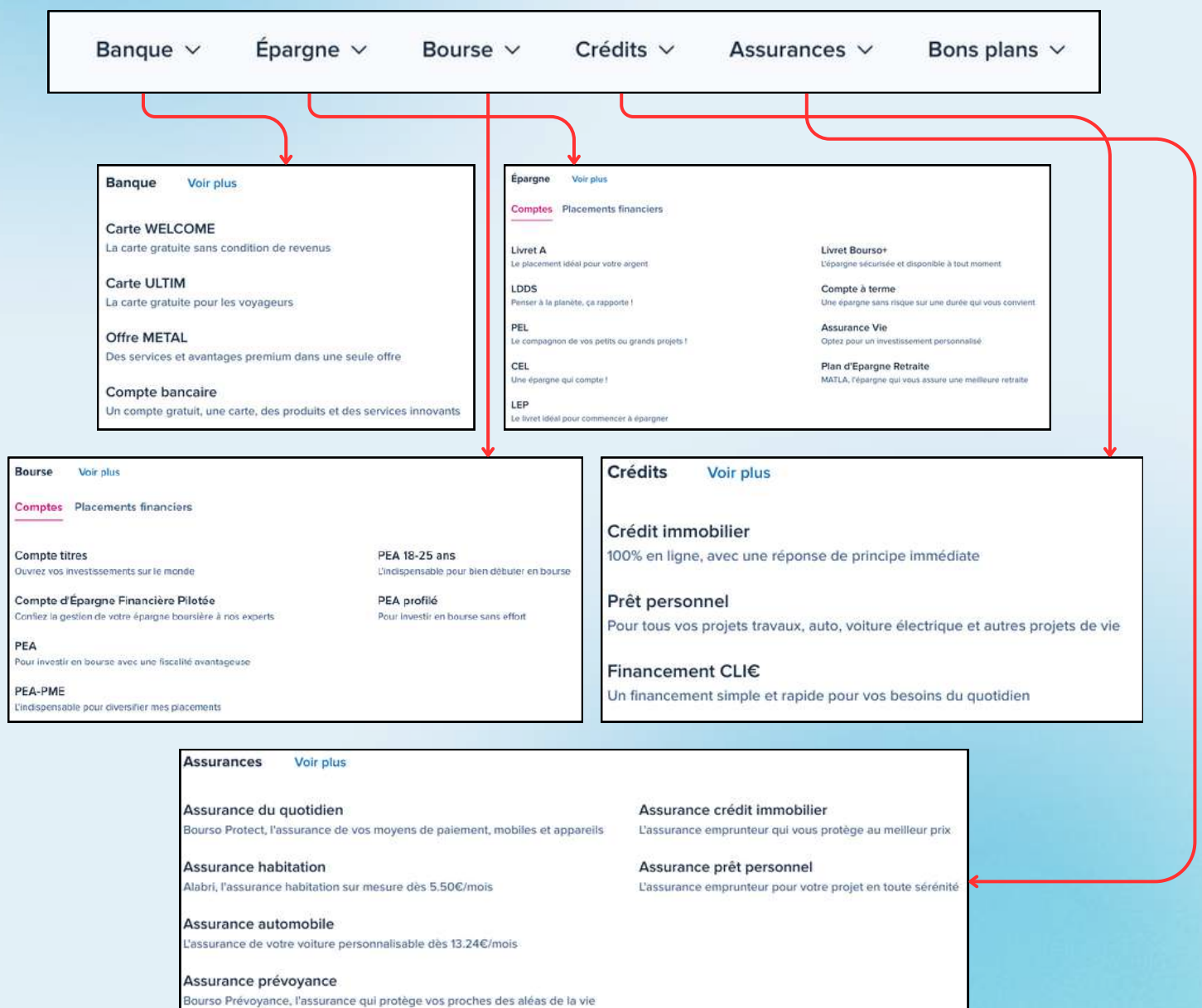


SAE 101 : Audit UX/UI : Les banques en ligne

2.ANALYSE UX :

Onboarding :

- Découverte des services BoursoBank :
 - Personnel :
 - Cartes bancaire
 - Epargne : Livret A, PEL, CEL, placements ...
 - Bourse : PEA, PEA-PME, CTO ...
 - Crédit : immobilité, prêt personnel
 - Assurance : habitation, automobile, du quotidien ...
 - Parrainage

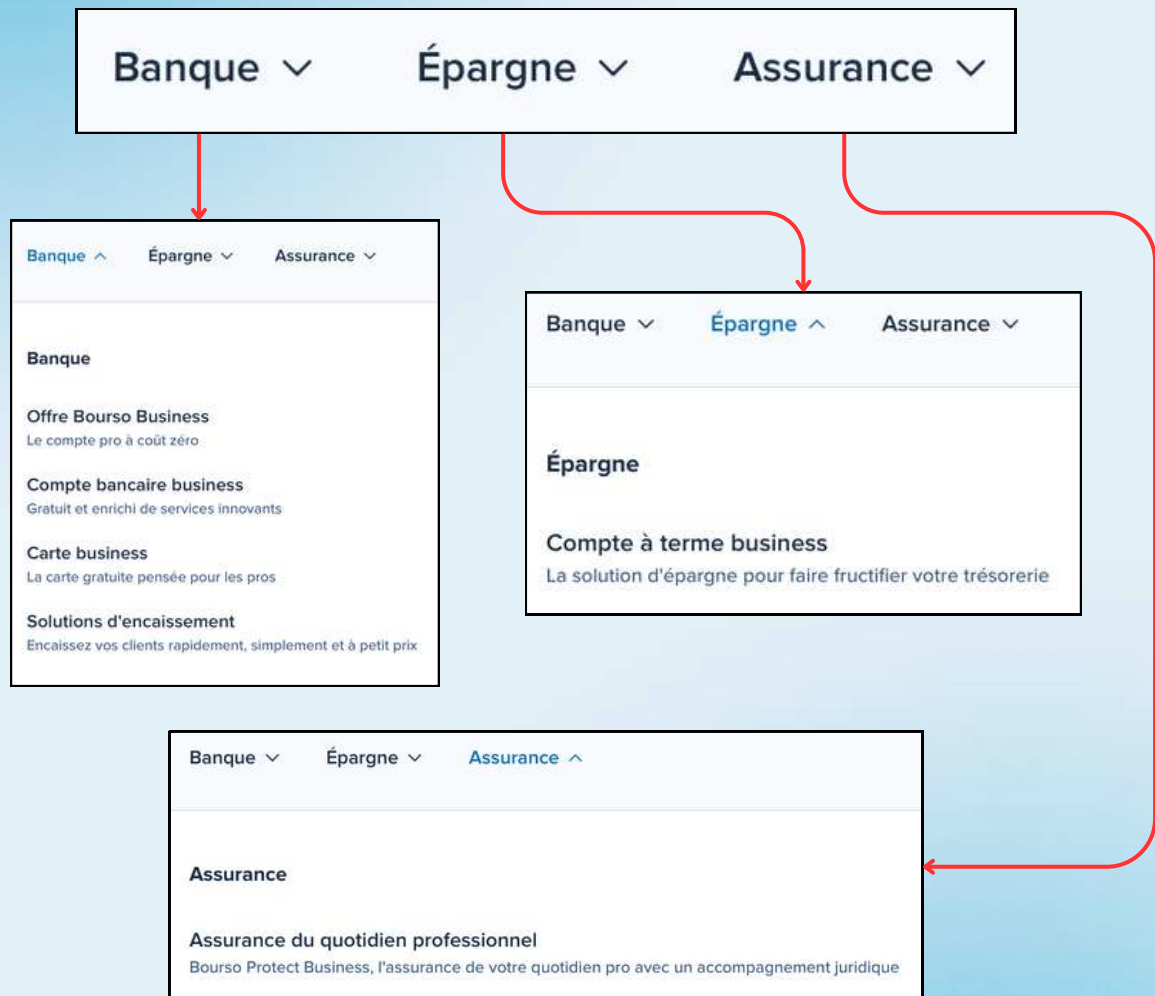


SAE 101 : Audit UX/UI : Les banques en ligne

2.ANALYSE UX :

Onboarding :

- Découverte des services BoursoBank :
 - Professionnel :
 - Banque : compte bancaire business, carte business
 - Épargne : comptes à terme business
 - Assurance : du quotidien professionnel

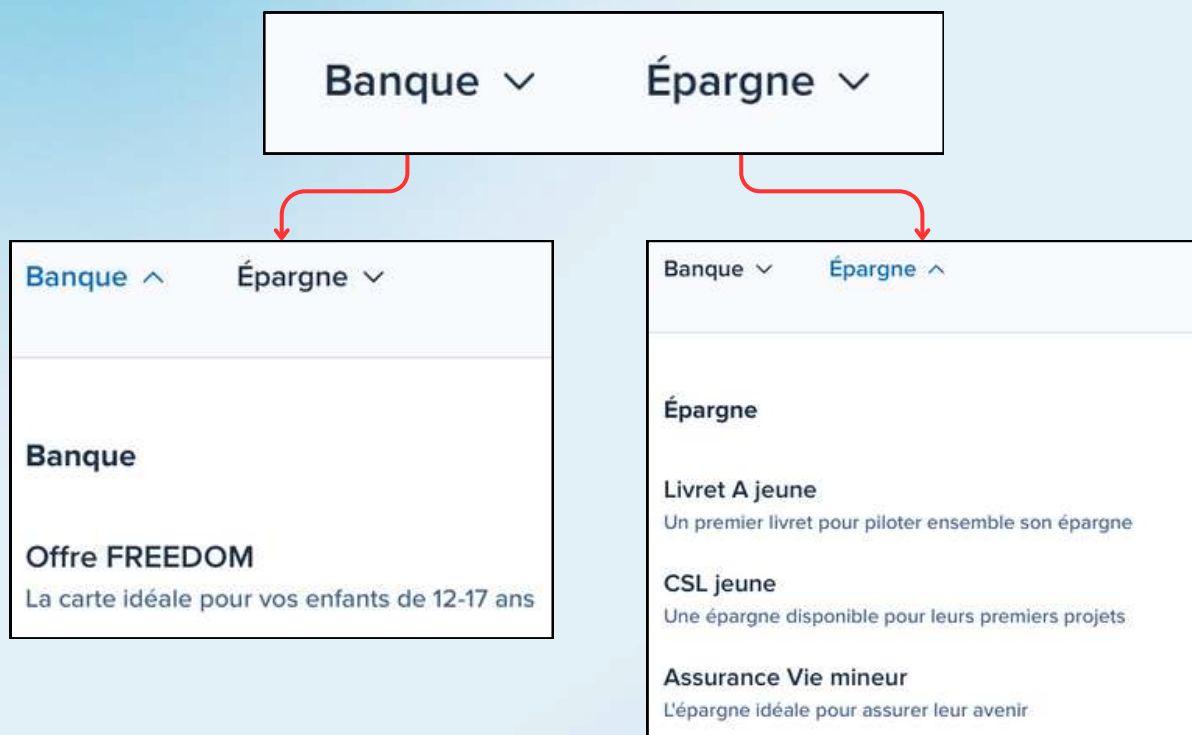


SAE 101 : Audit UX/UI : Les banques en ligne

2.ANALYSE UX :

Onboarding :

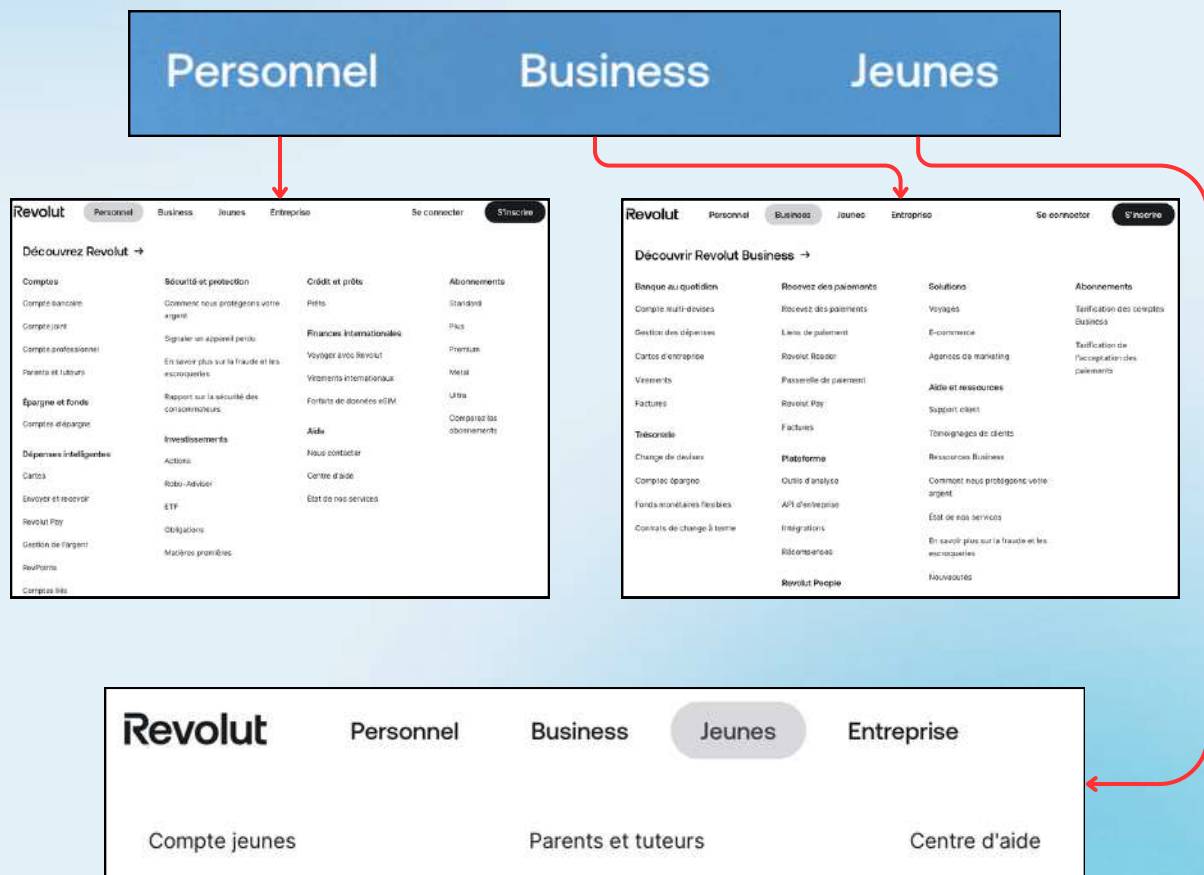
- Découverte des services BoursoBank :
 - Jeunes :
 - Banque : offre FREEDOM
 - Epargne : Livret A jeune, CSL jeune
 - Assurance vie mineur



SAE 101 : Audit UX/UI : Les banques en ligne

2.ANALYSE UX :

- Découverte des services Revolut :
 - Personnel :
 - Comptes : bancaire, joint, professionnel ...
 - Epargne
 - Dépenses : cartes, gestion argent, Revolut Pay ...
 - Investissement : action, matières premières ...
 - Credit
 - Finance internationale : virement, forfait de données eSIM
 - Business :
 - Banque au quotidien : comptes multi-devises, gestion des dépenses, virements ...
 - Trésorerie : comptes épargne, change de devise ...
 - Jeunes :
 - Comptes jeunes
 - Parents et tuteurs



SAE 101 : Audit UX/UI : Les banques en ligne

2.ANALYSE UX :

Navigation et hergonomie générale :

- Cohérence :
 - BoursoBank : Le site de BoursoBank et l'application sont cohérent dans leur organisation comme on le verra dans la partie **3.ANALYSE UI : Design & identité graphique** : Cohérence entre les différentes pages et aussi dans la partie **3.ANALYSE UI : Design & identité graphique** : Cohérence entre site web et l'application.
 - Revolut : Le site de Revolut et l'application sont cohérent dans leur organisation comme on le verra dans la partie **3.ANALYSE UI : Design & identité graphique** : Cohérence entre les différentes pages et aussi dans la partie **3.ANALYSE UI : Design & identité graphique** : Cohérence entre site web et l'application.
- Structure et hiérarchie :
 - BoursoBank : La structure est simple, les menus principaux sont : Particuliers, Professionnels, Jeunes, Banque Privée, Devenir client et Espace client. Les menus secondaires sont Banques, Épargne, Bourse, Crédits, Assurances et Bons plans. Dans les menus secondaires, on peut retrouver d'autres menus comme Livret A, Carte WELCOME ... Il y d'autres menus comme : Engagements RSE, Sécurité, Accessibilité et Suivre votre dossier.



- Revolut : La structure est simple, les menus principaux sont : Personnel, Business, Jeunes, Entreprise, Se connecter et S'inscrire. Quand on ouvre un de ces menus, d'autres menus apparaissent comme : Comptes, Trésorerie, Carrières, Crédit et prêts et Compte jeunes par exemple.



SAE 101 : Audit UX/UI : Les banques en ligne

2.ANALYSE UX :

Parcours utilisateurs :

- Gestion des comptes BoursoBank :

L'accès à la gestion de ses comptes BoursoBank est simple, rapide à faire et on ne rencontre pas de problèmes divers, le chemin à faire est :

Aller sur le site > Espace client > On se connecte > Mes comptes > Tout mes comptes

- Gestion des comptes Revolut :

L'accès à la gestion de ses comptes Revolut est simple rapide à faire et on ne rencontre pas de problèmes divers, le chemin à faire est :

Aller sur l'application > Se connecter > Aller sur son profil en haut à droite
> Paramètres > Compte

- Virements BoursoBank :

Faire un virement BoursoBank est simple, rapide à faire et on ne rencontre pas de problèmes divers, le chemin à faire est :

Aller sur l'application > Se connecter > Virements > Nouveau virement

- VirementsRevolut :

Faire un virement BoursoBank est simple, rapide à faire et on ne rencontre pas de problèmes divers, le chemin à faire est :

Aller sur l'application > Se connecter > Virements > Choisir le type de virement

- Contact BoursoBank :

Accéder aux contacts est simple, rapide à faire et on ne rencontre pas de problèmes divers, le chemin à faire est :

Aller sur l'application > Se connecter > Menu > Aide & Contact

- Contact Revolut :

Accéder aux contacts est simple, rapide à faire et on ne rencontre pas de problèmes divers, le chemin à faire est :

Aller sur l'application > Se connecter > Virements > Et on peut voir nos différents contacts sur Revolut

SAE 101 : Audit UX/UI : Les banques en ligne

2.ANALYSE UX :

Parcours utilisateurs :

- Recherche de document ou d'infos clés Boursobank :

Rechercher des documents ou des infos clés est simple, rapide à faire et on ne rencontre pas de problèmes divers, le chemin à faire est :

Aller sur l'application > Se connecter > Menu > Paramètres > Profil > Informations personnelles

- Recherche de document ou d'infos clés Reolut :

Rechercher des documents ou des infos clés est simple, rapide à faire et on ne rencontre pas de problèmes divers, le chemin à faire est :

Aller sur l'application > Se connecter > Aller sur son profil en haut à gauche > Profil > Informations personnelles

Aller sur l'application > Se connecter > Aller sur son profil en haut à gauche > Documents et relevés

Sécurité & réassurance :

- BoursoBank :

BoursoBank est transparent face à ses tarifs, la sécurité et ses liens légaux en mettant à disposition l'ensemble de ses tarifs, conditions générales et documents légaux directement sur son site internet. Cette transparence s'inscrit dans la volonté de proposer une offre simple, compétitive et sans frais cachés, tout en conservant un positionnement reconnu de banque en ligne accessible et économique.

Exemple de ce qu'on peut retrouver dans la Brochure Tarifaire

Offre FREEDOM (12-17 ans)*

Carte



Carte Visa Classic FREEDOM
Cadre Junior

GRATUITE**

Services

- ✓ Frais de tenue de compte **GRATUIT**
- ✓ Commissions de mouvement **GRATUIT**
- ✓ Retrait 3MB et GAB en euros **GRATUIT**
- ✓ Paiement par carte en euros **GRATUIT**
- ✓ Paiement par carte en devises **GRATUIT**
- ✓ Retrait 3MB et GAB en devises **100%**
- ✓ Emission d'un Virement SMS **GRATUIT**
- ✓ Modification de plafonds de carte **GRATUIT**
- ✓ Re-fabrication de la carte bancaire d'urgence anticipée **10€**
- ✓ Espace de stockage numérique **GRATUIT**

Vos moyens et opérations de paiement (suite)

Autres services

- ✓ Annulation ou dédoublement anticipé de la carte bancaire **GRATUIT**
- ✓ Carte SMS à paiement immédiat sans seuil à 200€ **GRATUIT**
- ✓ Commission d'usage commerciale sur l'Espace Client **GRATUIT**
- ✓ Consultation des numéros de la carte **GRATUIT**
- ✓ Création de cartes virtuelles **GRATUIT**
- ✓ Frais de facturation par consolidation d'un seul paiement **50€**
- ✓ Réimpression anticipée de la carte bancaire et changement de type de carte - toutes cartes sauf 1MB **10€**
- ✓ Réimpression anticipée de la carte bancaire et changement de type de carte ou de visage - 3MB **50€**
- ✓ Recouvrement de la carte bancaire à l'étranger - cartes cartes **GRATUIT**
- ✓ Opération sur carte bancaire pour motif perte ou vol **GRATUIT**
- ✓ Remboursement à la suite d'une opposition - toutes cartes sauf 1MB **1€ par jour par carte de 1MB**
- ✓ Remboursement à la suite d'une opposition - 3MB **1€ par jour par carte de 3MB**
- ✓ Incrimination ou annulation de paiement anticipé. Payés services non disponibles pour la carte Visa Classic et les cartes **GRATUIT**

Cartes de valeur et paiements CB à l'étranger

- ✓ Retrait 3MB France par Carte Visa Classic ou Carte Visa Premier **50€**
- ✓ Retrait d'espèces à l'étranger avec une carte à débit immédiat (offre) **30€**
- ✓ Actuel cartier France (litige) avec une carte à débit immédiat **30€**
- ✓ Actuel cartier France (litige) avec une carte à débit immédiat **30€**
- ✓ Retrait de limites de paiement CB unique par Carte Visa Classic ou Carte Visa Premier **30€**

Virements

Frais par virement occasionnel

- ✓ Emission d'un virement SEPA **GRATUIT**
- ✓ Emission d'un virement unique (uniquement pour la France) **150€**
- ✓ Emission d'un virement international **GRATUIT**
- ✓ Emission d'un virement SMS **GRATUIT**

Frais par virement permanent

- ✓ Frais de mise en place d'un virement permanent (premier virement) **GRATUIT**
- ✓ Frais par virement permanent (premier virement) **GRATUIT**

Compte bancaire professionnel Boursa Business

Réservé aux entrepreneurs individuels et sociétés unipersonnelles



Carte Visa Boursa Business
Cadre Junior

GRATUIT**

* Carte physique gratuite sous condition d'affiliation et 9€ par mois en l'absence d'au moins une opération
Carte dématérialisée gratuite sans condition d'utilisation

- ✓ Frais de tenue de compte **GRATUIT**
- ✓ Commission de mouvement **GRATUIT**
- ✓ Mise en place de prélèvements SEPA 3MB gratuits et illimités **GRATUIT**
- ✓ Modification de plafonds de votre carte bancaire** **GRATUIT**
- ✓ Emission de chèques de banque **GRATUIT**
- ✓ Remise de chèques (limite à 500€ sur 30 jours gratuits) **GRATUIT**
- ✓ Espace de stockage numérique pour facture et documents PDF **GRATUIT**
- ✓ Notifications automatiques et paramétrables **GRATUIT**
- ✓ Catégorisation des opérations **GRATUIT**
- ✓ Aggrégateur de comptes bancaires (pour visualiser l'ensemble de vos comptes, même ceux d'autres établissements bancaires) **GRATUIT**

SAE 101 : Audit UX/UI : Les banques en ligne

2.ANALYSE UX :

Sécurité & réassurance :

- Boursobank :

Boursobank inclut de nombreuses authentifications sur son site que ça soit en se connectant, en se créant un compte et lors de chaque transaction. Ces authentifications se font par codes de sécurité ou même une double authentification qu'on reçoit par mail ou message.

Quant aux liens légaux, le site de Boursobank intègre une page où on peut les retrouver et on peut aussi retrouver une autre page qui explique la politique de protection des données personnelles et qui décrit comment les données des clients sont collectées, utilisées et sécurisées. Cette page montre aussi les droits du client.

Extrait de la page Mentions Légales

MENTIONS LÉGALES ET CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION	
TABLE DES MATIÈRES :	
MENTIONS LÉGALES PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE INFORMATIONS POLITIQUE DE MODÉRATION SUR LE SITE BOURSORAMA.COM REPORT DES ABUS SUR LE SITE BOURSORAMA.COM LIENS HYPERTEXTES COOKIES SECURITE DIGITAL SERVICES ACT	
1. MENTIONS LÉGALES	
Les sites Internet BOURSORAMA.COM, BOURSOBANK.COM et l'application mobile BOURSOBANK sont édités par BOURSORAMA (ci-après les « Espèces »), société anonyme au capital de 53 576 889,20 €, ayant pour numéro unique d'identification 351 058 151 RCS Nanterre et dont le siège social est sis 44 rue Traversière, CS 80134, 92772 BOULOGNE-BILLANCOURT CEDEX, ci-après dénommée "BOURSORAMA".	
Le code TVA de BOURSORAMA est TVA FR 69 351 058 151.	
Ne ADEME (Agence de l'Environnement et de la Maîtrise de l'Énergie) : FR231725_01VSGB.	
BOURSORAMA est une filiale de la Société Générale.	
BOURSORAMA est un établissement de crédit de droit français agréé par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (4 Place de Budapest CS 92459 75436 PARIS CEDEX 09) et contrôlé par cette même autorité ainsi que par l'Autorité des Marchés Financiers (17, place de la Bourse 75082 PARIS CEDEX 02), en qualité de banque prestataire de services d'investissement, habilitée à effectuer toutes opérations de banque et exercer les services de réception, transmission et exécution d'ordres pour compte de tiers, de placement ainsi que la tenue de compte-conserverie.	
BOURSORAMA est également immatriculée auprès de l'Organisme pour le Registre des Intermédiaires en Assurance sous le n° 07 022 916 en tant que courtier en assurance.	
L'immatriculation de BOURSORAMA peut être contrôlée sur le site www.orias.fr .	

Extrait du pdf politique de protection et des données personnelles

Lorsque Boursobank collecte vos Données, conformément au RGPD, des mentions d'information relatives à la protection de vos Données collectées vous informent de la mise en œuvre d'un traitement, de l'identité du responsable du traitement, des finalités, des destinataires des informations, de leur durée de conservation, des droits dont vous disposez, ainsi que des éventuels transferts de données.	
Ces mentions d'information, lorsqu'elles sont courtes, doivent vous renvoyer vers la présente Politique qui précise et/ou complète ces informations, selon les différents produits et/ou services offerts auprès de Boursobank conformément à nos Conditions Générales (CGU).	
Aux fins de la présente Politique, le terme « Site » ou « Sites » désigne indifféremment les sites Web accessibles sur « www.boursobank.com » et « http://direct.boursobank.com/accueil » permettant à Boursobank de proposer des services bancaires et financiers en ligne.	
Le terme « Application » désigne l'application mobile Boursobank disponible sur les environnements iOS et Android permettant à Boursobank de proposer des services bancaires et financiers en ligne.	
Concernant les clients mineurs, ils disposent d'une politique adaptée et accessible à leur âge dans leur application « Freedom », en cliquant sur le lien suivant.	
Les termes de la Politique portant une majuscule ont une définition identique à celles de nos CGU, lorsque n'est pas été défini dans la Politique. La Politique est mise à jour régulièrement pour refléter les évolutions des pratiques et des offres et services de Boursobank ainsi que toutes évolutions de la Réglementation Applicable.	
En conséquence, nous vous invitons donc à consulter régulièrement la dernière version de notre Politique disponible en ligne sur nos Sites et notre Application. Si vous êtes Client, vous devez être informés de toute modification significative de celle-ci par le biais de nos canaux de communication habituels.	
Lorsque nous nous fournissons des Données Personnelles relatives à d'autres personnes, n'oubliez pas de les informer de la communication de leurs données et invitez-les à prendre connaissance de la présente Politique.	
2. Les Données qui font l'objet d'un traitement	
Boursobank veille à ne collecter que des Données strictement nécessaires au regard de la finalité pour laquelle elles sont traitées. La durée de communication de vos Données aura pour conséquence l'impossibilité pour Boursobank de traiter votre demande.	
Une Donnée personnelle désigne toute information relative à une personne physique identifiée ou qui peut être identifiée, directement ou indirectement, par référence à un numéro d'identification ou à un ou plusieurs éléments qui lui sont propres.	
Les différents catégories de Données collectées par Boursobank dépendent des produits et services fournis et des échanges nécessaires à son activité, y compris conformément à ses obligations réglementaires :	
- Données d'identification : votre identité, vos coordonnées, vos noms d'usage et de naissance, vos lieux et date de naissance, vos coordonnées (email personnel, email professionnel, adresse postale, numéro de téléphone personnel, numéro de téléphone professionnel), votre nationalité, vos numéros de clients, votre signature de signature, vos photos, e-identifiants et leurs numéros, passeport, titre de séjour et darts certains cas, le numéro d'identification fiscal, etc.	
- Données liées à votre situation personnelle : votre situation familiale, le nombre d'enfants, le régime matrimonial, etc.	
- Données sur votre vie professionnelle : votre employeur, votre catégorie socio professionnelle, votre statut d'emploi ou votre qualité de dirigeant, votre adresse sociale, votre adresse / SIREN / objet social / code APE / adresse / forme juridique / bénéficiaires effectifs pour les Entrepreneurs Individuels (EI) ou les Personnes Morales (PM), etc.	
- Données économiques et financières : vos revenus (ou chiffres d'affaires pour les EI ou PM), votre patrimoine (et sa répartition par nature d'actifs), votre capacité d'épargne, votre consommation des produits financiers ou encore votre adhésion aux risques et objectifs de placement, votre résidence fiscale (y compris l'IS par pays), vos crédits, etc.	
Boursobank, La Caissesuisse (557488120E - RCS Nanterre 351 058 151) - 144 rue de la République - 92000 Nanterre (France)	

SAE 101 : Audit UX/UI : Les banques en ligne

2.ANALYSE UX :

Sécurité & réassurance :

- Revolut :

Revolut est transparent vis à vis de la sécurité, ses tarifs et les liens légaux en publiant ses tarifs, conditions générales et politiques de service. Cette transparence permet aux utilisateurs de comprendre les coûts associés à son offre. On peut y retrouver chaque formule : Standard, Plus, Premium ou Metal avec leurs avantages et frais spécifiques.

Exemples de transparence tarifaire qu'on peut retrouver sur leur site ou en page pdf

Cards	
Card Type	Fee
First Revolut Card	Up to \$4.99
Replacement Revolut Cards	You may request additional physical Standard Revolut Cards under the Standard Plan for a fee of \$4.99 per card.
Delivery Charges for Revolut Cards	• Standard Delivery: \$0.00-\$5.00 • Expedited Priority Delivery: \$16.99 • Global Express Delivery: \$19.99 The delivery charge may be more depending on where you are sending the card.
Virtual Revolut Cards	First virtual card: no issuance fee.

Send Money	
Type of Transfer	Fee
Transfers to other Revolut Users	No transfer fee
Payments to Bank Accounts outside the Revolut App	Charges may apply. Please refer to the Cardholder Agreement for additional details.
Outbound or Inbound U.S. Domestic Wire	\$10.00 fee for each U.S. Domestic Wire transfer to or from each account.
Instant Card Transfers (US issued cards)	There is a fee of the greater of up to 2% on the transaction amount or \$1.00 applied each time available funds are transferred from your Card Account to an eligible external card issued in the US. Please refer to the Cardholder Agreement for additional details.
Instant Card Transfers (Internationally issued cards)	There is a fee of the greater of up to 3% on the transaction amount or \$5.00 applied each time available funds are transferred from your Card Account to an eligible external card issued internationally. Please refer to the Cardholder Agreement for additional details.

Compte Revolut Pro	
Si vous possédez un compte Revolut Pro, les frais ci-dessous s'appliquent à votre utilisation de votre compte Revolut Pro et à tous les services qui vous sont proposés en tant que client Revolut Pro, par exemple le produit de traitement des paiements. Veuillez consulter les Conditions générales du Compte Revolut Pro (que nous appelons les « Conditions Pro ») et le Contrat de services de traitement des paiements (que nous appelons les « Conditions de traitement des paiements ») pour plus d'informations sur les services auxquels ces frais se rapportent. Frais de traitement des paiements Revolut Pro Si vous utilisez notre produit de traitement des paiements en tant que client Revolut Pro, les frais ci-dessous s'appliquent à votre utilisation de ces services. Nos frais pour les paiements en ligne incluent une commission en pourcentage et un tarif fixe. Veuillez consulter les Conditions de traitement des paiements pour plus d'informations sur les services auxquels ces frais se rapportent et notre approche du prix moyen unique (« blending ») des frais. Les frais suivants s'appliqueront (nous les appelons les « Frais de traitement des paiements Revolut Pro ») :	
Type de paiement	Fee frais
Paiements en ligne	
Paiements par carte consommateur européenne Visa/Mastercard	1% + 0.20 €
Paiements par carte Visa/Mastercard/American Express d'un autre type	2.8% + 0.20 €
Paiements par carte consommateur européenne American Express	1.7% + 0.20 €
Revolut Pay (paiements entre comptes)	1% + 0.20 €
Paiements par carte en personne	
Paiements par carte consommateur européenne Visa/Mastercard	1.5%

<

SAE 101 : Audit UX/UI : Les banques en ligne

2.ANALYSE UX :

Sécurité & réassurance :

- Revolut :

Sur le plan de la sécurité Revolut utilise des technologies avancées pour protéger les fonds et les données de ses clients. Il y a aussi la mise en place de différents codes d'authentications, d'une double authentification et aussi de la biométrie (empreinte digitale, reconnaissance faciale) notamment lors de la création du comptes ou lorsqu'on veut se connecter. Les transactions sensibles sont systématiquement validées par une double authentification. Revolut utilise également des algorithmes de détection automatique des fraudes capables d'identifier et de bloquer instantanément toute activité suspecte. De plus pour renforcer la sûreté des paiements en ligne, Revolut propose des cartes virtuelles à usage unique, dont les numéros changent à chaque transaction, réduisant ainsi les risques de vol de données.

Protéger mon compte
7. Comment mon argent est-il protégé ?
Votre argent est protégé une fois qu'il atteint votre compte Revolut ou votre compte de dépôt ouvert dans une autre institution de crédit qui participe au régime d'assurance des dépôts. Votre argent sera crédité sur votre compte Revolut dès que possible après son arrivée chez nous et, dans tous les cas, au plus tard le jour ouvrable suivant.
Par exemple, si vous ajoutez/transférez de l'argent vers/depuis votre compte Revolut un jour qui n'est pas un jour ouvrable, votre argent ne sera pas protégé par le régime d'assurance des dépôts jusqu'à ce qu'il atteigne votre compte Revolut ou votre compte de dépôt ouvert dans une autre institution de crédit qui participe au régime d'assurance des dépôts. Néanmoins, votre argent sera protégé par d'autres moyens, comme la loi le prévoit.
L'argent de votre compte Revolut est protégé par une assurance des dépôts lituanienne gérée par l'Assurance des dépôts et des investissements des l'Entreprise Publique (VŠĮ) « Indėlių ir investicijų draudimas ») conformément aux conditions établies par la Loi sur l'assurance des dépôts et les obligations envers les investisseurs de la République de Lituanie disponibles ici. Il n'existe pas de mécanismes supplémentaires (nous les appelons « fonds de garantie ») en vertu des présentes conditions générales qui protègent votre argent sur votre compte Revolut.
8. Protéger vos informations de sécurité et votre carte Revolut
Nous nous efforçons de protéger au mieux votre argent. Nous vous prions de faire de même en protégeant vos informations de sécurité et de votre carte Revolut. Cela signifie qu'il est déconseillé de conserver vos informations de sécurité à proximité de votre carte Revolut, et il est recommandé de les détruire ou de les protéger lorsque vous les écrivez ou stockez. Ne partagez vos informations de sécurité avec personne, à l'exception d'un prestataire de services bancaires ouverts ou d'un prestataire tiers qui respecte les exigences réglementaires. Nous avons parlé plus en détail des prestataires de services bancaires ouverts et des prestataires tiers dans la section 9 de ces conditions générales.
On oublie parfois facilement de prendre les mesures nécessaires pour protéger son argent. Voici quelques astuces :

- Assurez-vous de bien fermer l'application Revolut lorsque vous ne l'utilisez pas. Et
- Protégez votre téléphone par un mot de passe et votre carte de paiement électronique, et ne laissez personne les utiliser.

Se connecter avec une identité faciale ou une empreinte digitale

Pour renforcer la sécurité de votre compte Revolut, vous pouvez activer Face ID (iOS uniquement) ou les données biométriques (scan d'empreintes digitales) pour déverrouiller l'application et autoriser les paiements.

Activer l'identification faciale ou la biométrie

Pour activer l'une ou l'autre de ces options depuis l'application mobile Revolut :

- Appuyez sur votre icône de profil en haut à gauche.
- Sélectionnez Sécurité et Connexion et code d'accès.
- Choisissez les méthodes d'authentification que vous souhaitez activer et suivez les étapes dans l'application pour terminer la configuration.

SAE 101 : Audit UX/UI : Les banques en ligne

2.ANALYSE UX :

Sécurité & réassurance :

- Revolut :

Pour ce qui est des liens légaux Revolut publie des documents montrant les conditions générales, la politique de confidentialité, la politique de protection de l'acheteur et les accords liés à la carte. Ces documents précisent les droits, devoirs et recours des utilisateurs. Revolut se conforme également aux normes en matière de protection des données personnelles et de remboursement en cas de fraude ou d'opération non autorisée selon la législation locale. Revolut agit aussi sous la supervision d'autorités financières reconnues comme la Banque de Lituanie pour l'Union européenne.

Extraits des différentes pages sur les liens légaux

3. En utilisant notre site, vous acceptez les présentes conditions

En utilisant notre site, vous confirmez que vous acceptez les présentes conditions d'utilisation et que vous acceptez de vous y conformer.

Si vous n'acceptez pas les présentes conditions, vous ne devez pas utiliser notre site.

Nous vous recommandons d'imprimer un exemplaire des présentes conditions pour pouvoir les consulter ultérieurement.

4. D'autres conditions peuvent s'appliquer à vous

Les présentes conditions d'utilisation font référence aux conditions supplémentaires suivantes, qui s'appliquent également à votre utilisation de notre site :

- Notre [politique de confidentialité](#), qui définit les conditions selon lesquelles nous traitons toutes les données personnelles que nous collectons sur vous ou que vous nous fournissez. En utilisant notre site, vous acceptez ce traitement et vous gardez la responsabilité des données que vous fournissez.
- Notre [politique de cookies](#), qui définit les informations concernant les cookies sur notre site.

8. Utilisation des ressources de notre site

Tous sommes propriétaires ou titulaires de tous les droits de propriété intellectuelle sur notre site, et des ressources qu'il contient. Ces publications sont protégées par le copyright et les traitées en vigueur dans le monde. Tous ces droits sont réservés.

Vous pouvez imprimer un exemplaire ou télécharger des extraits des pages de notre site pour une utilisation personnelle, et vous pouvez attirer l'attention d'autres individus de votre organisation sur le contenu publié sur notre site.

Il est interdit de modifier les exemplaires papier ou numériques des ressources que vous avez imprimées ou téléchargées, et d'utiliser les illustrations, photographies, enregistrements vidéo ou audio ou tout élément visuel séparément du texte qui les accompagne.

Notre statut (et celui de tout contributeur identifiable) d'auteurs du contenu présent sur notre site doit toujours être reconnu.

Il est interdit d'utiliser le contenu de notre site à des fins commerciales sans avoir obtenu une autorisation de notre part ou celle de nos conditions.

Si vous imprimez, copiez ou téléchargez une partie de notre site en enregistrant les présentes conditions d'utilisation, votre droit d'utiliser notre site prendra fin immédiatement et, vous devrez, selon notre décision, retourner ou détruire la copie des ressources.

Dispositions légales diverses

15. Quelles lois nationales s'appliquent aux litiges?

Si vous êtes un particulier, veuillez noter que les présentes conditions d'utilisation, leur objet et leur formation, sont soumis au droit anglais. Nous acceptons, vous et nous, d'être soumis à la juridiction exclusive, à moins que vous ne soyez résident de l'Irlande du Nord ou du Royaume de l'Écosse, auquel cas vous pouvez avoir engagé une procédure en Irlande du Nord ou en Écosse.

Si vous êtes un professionnel, veuillez noter que les présentes conditions d'utilisation, leur objet et leur formation (et tout conflit ou contestation non contractuel), sont soumis au droit anglais. Nous acceptons, vous et nous, d'être soumis à la juridiction exclusive des tribunaux d'Angleterre et du Pays de Galles.

16. Nos marques sont déposées.

REVOLUT est une marque britannique déposée de Revolut Ltd. Vous n'êtes pas autorisé à l'utiliser sans accord, à moins qu'il ne s'agisse de parties de ressources que vous utilisez, en vertu d'une autorisation octroyée sous l'égide de la législation des ressources de notre site.

Données personnelles que nous collectons après de vous

2. Les données personnelles que nous collectons à votre sujet comprennent, mais sans s'y limiter :

- votre nom ;
- adresse de domicile ;
- coordonnées (numéro de téléphone et adresse e-mail, par exemple) ;
- date de naissance ;
- sexe ;
- état civil ;
- votre usage ou un enregistrement de vote ;
- copies de votre passeport, permis de conduire et documents similaires ;
- antécédents scolaires (y compris les copies des diplômes ou certificats pertinents si nécessaire), formation et expérience professionnelle ;
- informations sur vos emplois actuels ou passés ;
- votre itinéraire et points de travail ;
- bagages personnels et niveaux de compétence ;
- résultats et scores de tests (y compris les résultats de tout test d'aptitude ou test psychométrique que nous vous demandons de passer) ;
- informations du ou des juges (lorsque les lois locales l'exigent ou l'autorisent) ;
- informations nécessaires à la préparation du contrat de travail ;
- tous autres renseignements recueillis par votre CV ;
- notes et enregistrements d'entretien ;
- informations sur la diversité (informations sur votre origine ethnique ou raciale, par exemple, si vous choisissez de les fournir) ;
- informations sur votre santé, comme tout handicap dont vous pourriez souffrir ; et
- toute autre localisation des données personnelles.

Conditions générales et politiques

France ▼

Toutes les catégories : 40

Personnel : 5

Business : 11

Politiques : 18

Services d'investissement : 8

Transparence : 36

Régulateurs : 1

Personnes : 1

Frais

Personnel >

Produits

Personnel >

Conditions promotionnelles

Personnel >

Conditions générales

Personnel >

Énoncé d'accessibilité

Personnel >

Finalité du traitement	Bases légales
Évaluer vos compétences, vos qualifications et votre adéquation au poste, y compris en prenant des références et en effectuant des vérifications d'antécédents appropriées.	Intérêts légitimes (afin de garantir que nous embauchons des candidats appropriés).
Processus de recrutement (y compris la négociation et la communication avec vous concernant votre candidature).	Évaluation d'un contrat.
Respecter nos obligations légales et réglementaires, y compris pour les raisons suivantes : • empêcher le travail illégal ; • se conformer aux obligations de sécurité et de santé ; • répondre au contrôle statistique du gouvernement ; • évaluer l'aptitude et l'intégrité des personnes aux fins des régimes réglementaires pertinents auxquels nous devons adhérer ; • déterminer si des ajustements peuvent être nécessaires pour accueillir une personne handicapée ; • assurer la liaison avec les autorités fiscales compétentes et d'autres entités ou agences gouvernementales concernant les salaires des rémunérations et les déductions similaires ; • communiquer avec les organismes publics ou réglementaires.	Intérêts légitimes (afin de mener un processus de recrutement équitable et efficace).
	Respect des obligations légales.

SAE 101 : Audit UX/UI : Les banques en ligne

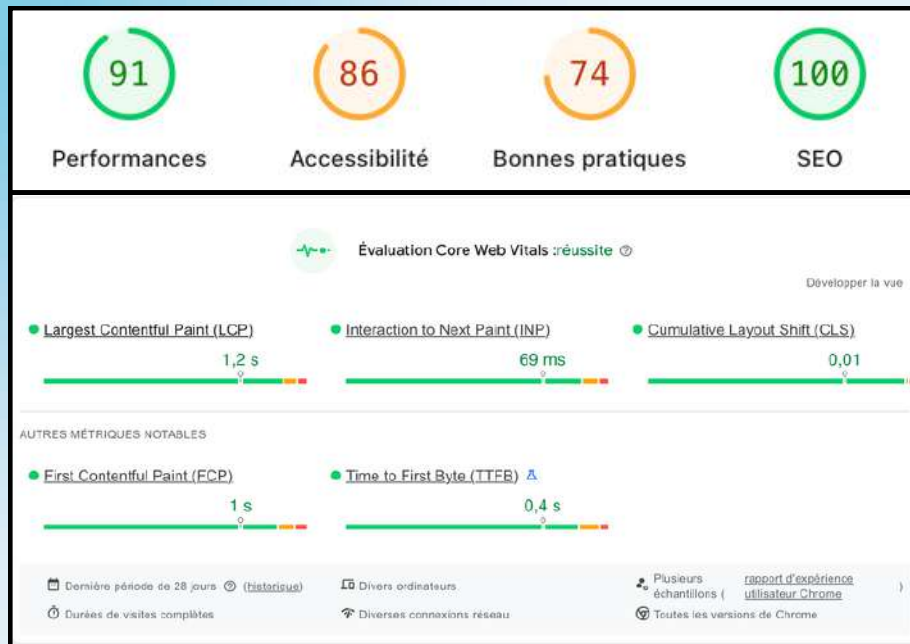
2.ANALYSE UX :

Performance technique :

- BoursoBank:

- Ordinateur :

Google PageSpeed Insights



- Téléphone :

Google PageSpeed Insights



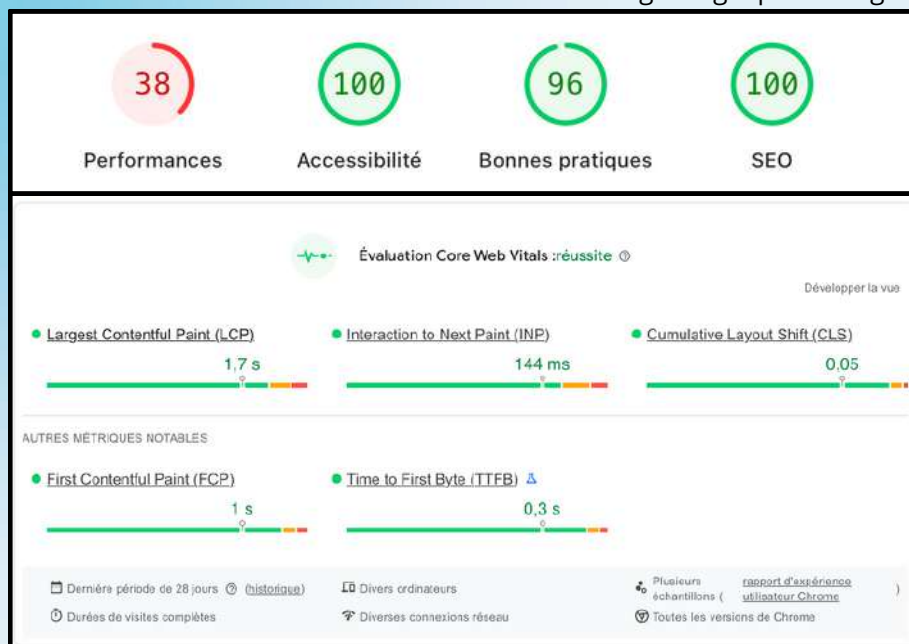
SAE 101 : Audit UX/UI : Les banques en ligne

2.ANALYSE UX :

Performance technique :

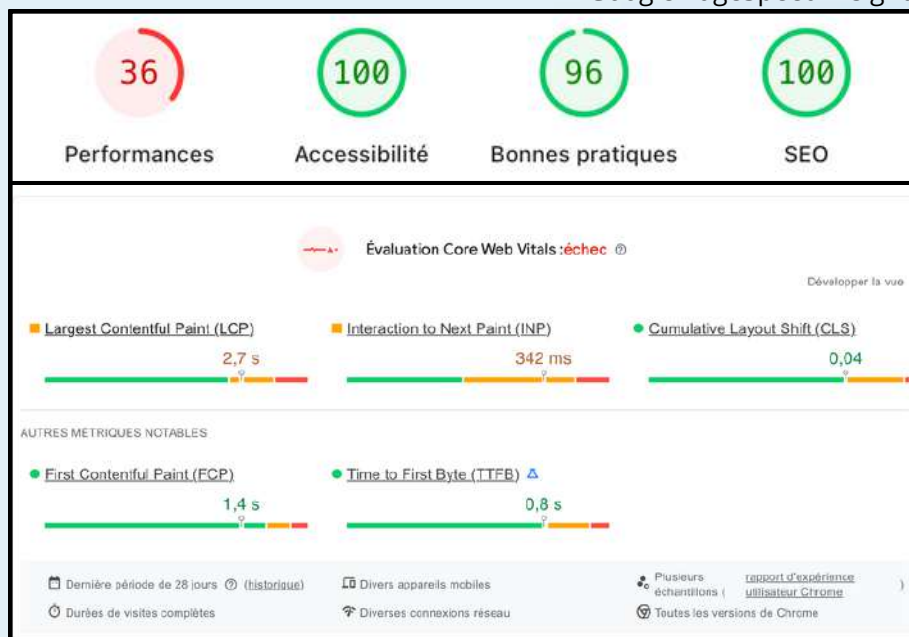
- Revolut :
 - Ordinateur :

Google PageSpeed Insights



- Téléphone :

Google PageSpeed Insights



SAE 101 : Audit UX/UI : Les banques en ligne

3.ANALYSE UI :

Design & identité graphique :

- Logo :

- BoursoBank :



- Revolut :



- Couleurs :

- BoursoBank :



- Revolut :



- Style des illustrations et icônes :

- BoursoBank : Les icônes sont simples mais aux couleurs de BoursoBank



- Revolut : Les icônes sont modernes et minimalistes



SAE 101 : Audit UX/UI : Les banques en ligne

3.ANALYSE UI :

Design & identité graphique :

- Typo :

- BoursoBank : La typo est simple et moderne et elle suit les couleurs de BoursoBank



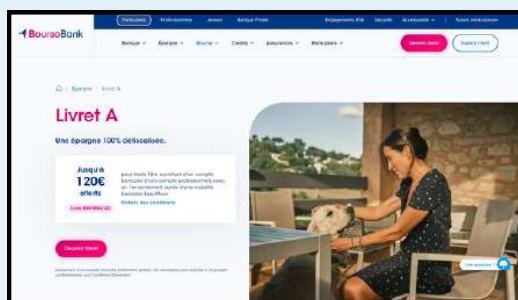
- Revolut : La typo est simple et moderne et elle suit les couleurs de Revolut

Organisez votre argent

Que ce soit pour des achats high-tech, des vacances ou des factures, vous pouvez classer automatiquement vos dépenses avec les Pockets, qui sont des sous-comptes pensés pour mieux gérer vos dépenses.

- Cohérence entre les différentes pages :

- BoursoBank : le site de BoursoBank est toujours cohérent entre ses différentes pages et suis une mise en page bien précise : Titre de la page en grand en rose à gauche de l'écran avec une information en dessous comme un parrainage et une photo à droite. Puis quand on cette même page on trouve une un titre en bleu à droite de l'écran avec en dessous un texte et à gauche une image.



SAE 101 : Audit UX/UI : Les banques en ligne

3.ANALYSE UI :

Design & identité graphique :

- Cohérence entre les différentes pages :
 - Revolut : le site de Revolut est cohérent entre ses différentes pages car il suit l'esthétique générale du site qui est l'aspect moderne et le noir et blanc. On retrouve souvent une page de présentation noir de l'onglet du site qu'on a choisi avec du texte à gauche de l'écran et une image à droite. Par contre quand on défile cette page, les styles de mise en page changent. Par exemple on peut retrouver des fonds noir avec du texte blanc et pas d'images, des fonds blanc avec du texte noir et pas d'images, des fonds blanc ou noir avec texte de la couleur opposé au fond mais avec des images ou même des fonds images/vidéos avec du texte blanc. Mais malgré ces différents styles, le site reste cohérent au niveau des couleurs et du style moderne et simple.

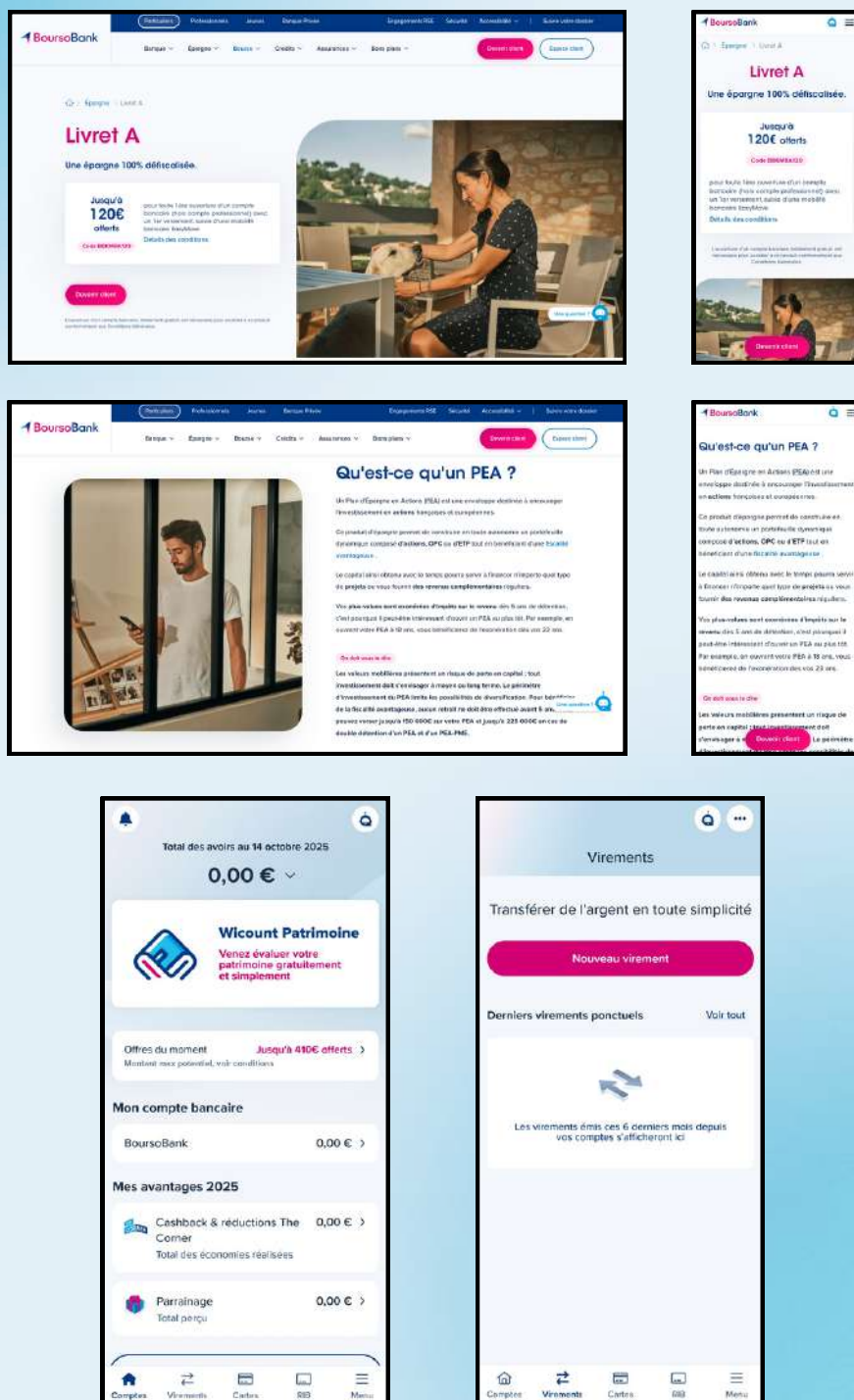


SAE 101 : Audit UX/UI : Les banques en ligne

3.ANALYSE UI :

Design & identité graphique :

- Cohérence entre site web et l'application :
 - Boursobank : Le site de Boursobank garde sa cohérence que ce soit sur ordinateur ou téléphone. L'application est elle aussi cohérente avec le site de Boursobank en reprenant les mêmes couleurs et le même style de Boursobank.

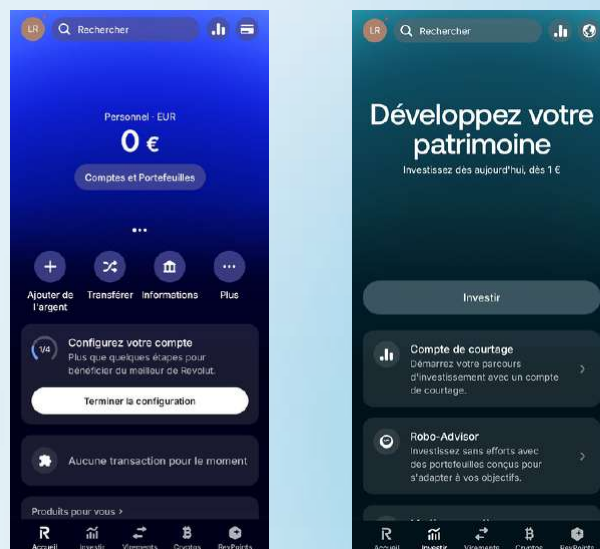
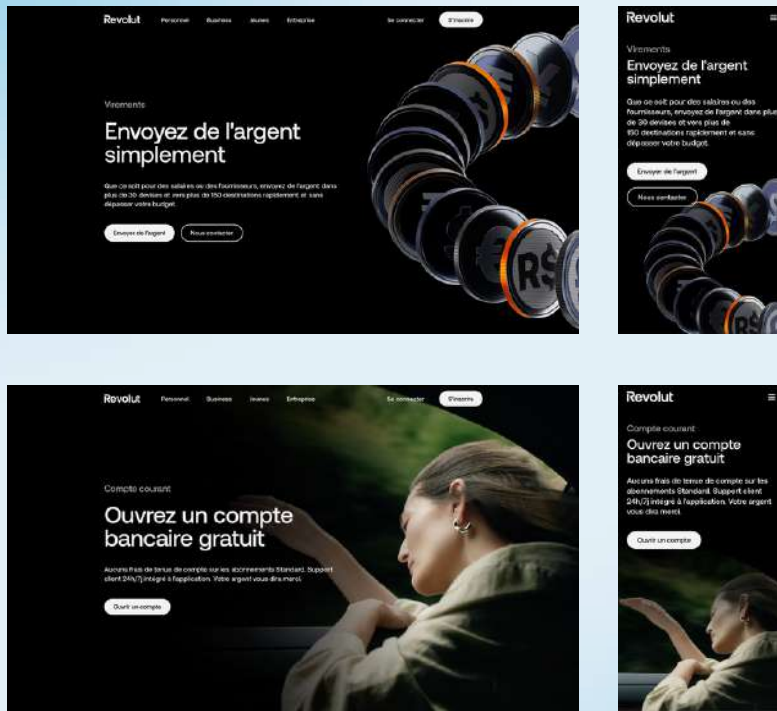


SAE 101 : Audit UX/UI : Les banques en ligne

3.ANALYSE UI :

Design & identité graphique :

- Cohérence entre site web et l'application :
 - Revolut : Le site de Revolut garde exactement sa cohérence que ce soit sur ordinateur ou téléphone. L'application est elle aussi cohérente avec le site de Revolut en reprenant le même style moderne et simple mais avec des touches de couleur. L'application se différencie du site qui est généralement noir et blanc avec des touches de couleur grâce à des vidéos alors qu'elle, les touches de couleur font partie de son esthétisme.



SAE 101 : Audit UX/UI : Les banques en ligne

3.ANALYSE UI :

Design & identité graphique :

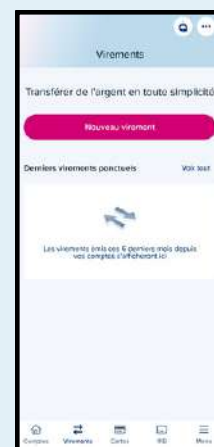
- Ressenti émotionnel :
 - BoursoBank : Ressenti de sérieux grâce à la modernité du site bien qu'il ne soit pas tout en noir et blanc et ultra moderne et simple comme l'est celui de Revolut. De plus les couleurs rose et bleu très présentes sur tout le site donne un ressenti rassurant car le site ne fait pas fade et reste quand même coloré.
 - Revolut : Ressenti de sérieux et d'innovation grâce à ce style ultra moderne avec l'utilisation massive du noir et blanc et la simplicité des logos, icônes et mises en page. Les différentes images et vidéos mise en fond ou à coté de texte viennent casser cette ambiance sérieuse pour aussi laisser un ressenti de modernité plus tranquille et moins fade et carré. Il y a aussi un ressenti de dynamisme grâce aux nombreuses animations qu'on peut retrouver sur le site.

SAE 101 : Audit UX/UI : Les banques en ligne

3.ANALYSE UI :

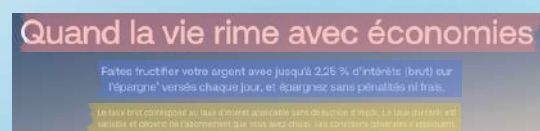
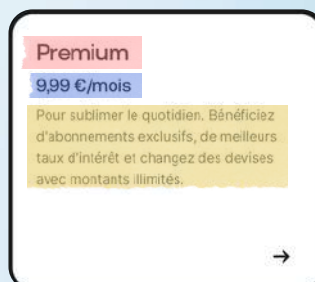
Hiérarchie & lisibilité visuelle :

- Lisibilité, mise en avant des informations importantes :
 - Boursobank : Sur le site, les informations importantes sont facilement lisibles car elles sont mise en gras ou on une taille de police et une couleur différente.



Sur l'application, les informations importantes sont parfaitement lisibles car l'application est fait en sorte qu'on ait pas un excès d'information et qu'on ait que les informations les plus pertinente et nécessaire.

- Revolut : Sur le site, les informations importantes sont facilement lisibles car elles sont souvent sous forme de titre ou sont en police plus grande que les autres informations. Il y a une différents type d'information : principale secondaire et tertiaire comme on peut le voir sur les captures d'écran ci-dessous.



principale

secondaire

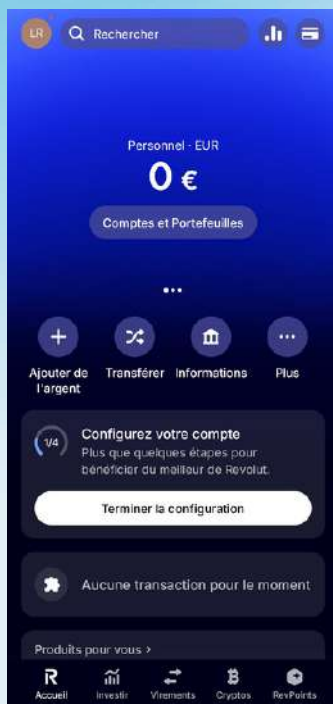
tertiaire

SAE 101 : Audit UX/UI : Les banques en ligne

3.ANALYSE UI :

Hiérarchie & lisibilité visuelle :

- Lisibilité, mise en avant des informations importantes :
 - Revolut : Sur l'application, les informations importantes sont parfaitement lisibles car l'application est faite en sorte qu'on ait pas un excès d'information et qu'on ait que les informations les plus pertinentes et nécessaires.

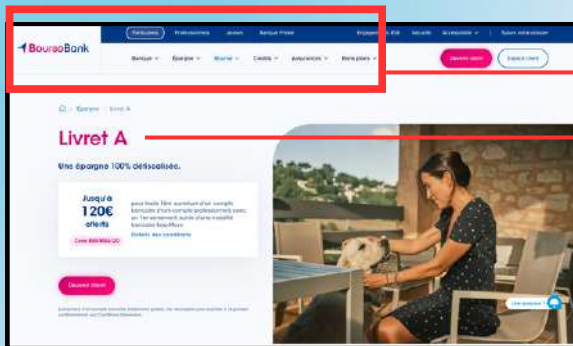


SAE 101 : Audit UX/UI : Les banques en ligne

3.ANALYSE UI :

Hiérarchie & lisibilité visuelle :

- Hiérarchie : titres, sous-titres, paragraphes, menus :
 - BoursaBank :



Menu

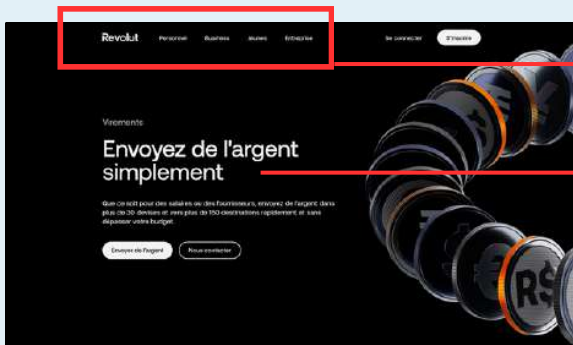
Titre



Sous-titre

Paragraphes

- Revolut :



Menu

Titre



Sous-titre

Paragraphes

SAE 101 : Audit UX/UI : Les banques en ligne

3.ANALYSE UI :

Hiérarchie & lisibilité visuelle :

- Taille des polices :
 - BoursoBank : La taille de la police varie en fonction que ce soit un titre principal, secondaire ou un texte. Le texte reste quand même lisible facilement.
 - Revolut : La taille de la police varie en fonction que ce soit un titre principal, secondaire ou un texte. Le texte reste quand même lisible facilement.
- Lisibilité sur différents écran
 - Sur ordinateur :
 - BoursoBank : Comme on a pu le voir précédemment, le site est totalement lisible sur ordinateur
 - Revolut : Comme on a pu le voir précédemment, le site est totalement lisible sur ordinateur
 - Sur téléphone :
 - BoursoBank : Comme on a pu le voir précédemment, le site est totalement lisible sur téléphone
 - Revolut : Comme on a pu le voir précédemment, le site est totalement lisible sur téléphone
- Contraste fond/texte :
 - BoursoBank : Les contrastes fond/texte sont très présents sur le site de BoursoBank comme on a pu le voir avec les différents screens tout le long de cet audit. Le site étant à fond clair, les textes sont foncés pour qu'ils puissent ressortir.
 - Revolut : Les contrastes fond/texte sont très présents sur le site de Revolut comme on a pu le voir avec les différents screens tout le long de cet audit. Le site est majoritairement à fond noir et blanc donc quand le fond est blanc le texte est en noir et quand il est en noir le texte est en blanc. Quand le fond est une image le texte est en blanc.

SAE 101 : Audit UX/UI : Les banques en ligne

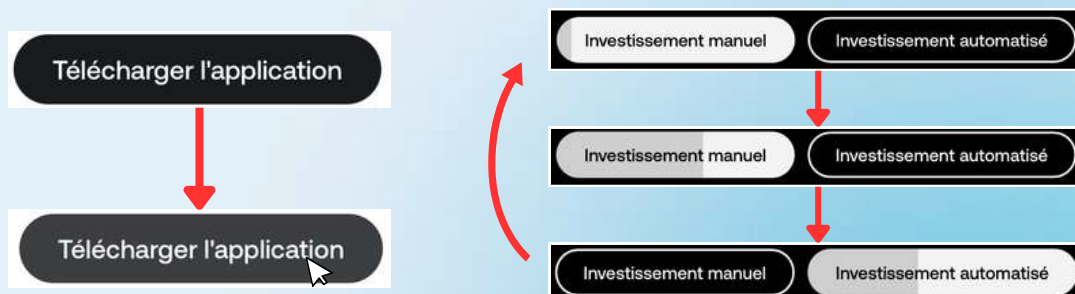
3.ANALYSE UI :

Micro-interactions & feedback visuel :

- CTA (Call To Action) :
 - BoursoBank : Le site de BoursoBank n'a pas beaucoup de CTA contrairement au site de Revolut. Il a certes des boutons qui sont différents des boutons basique car eux ont des images ou une couleur différente ou une petite illustration à côté mais ils ne sont pas non plus très attirant et donne envie de cliquer dessus comme c'est le cas des 9 boutons sur la capture d'écran de droite.



- Revolut : Contrairement au site de BoursoBank, le site de Revolut a lieu plus de CTA et ils sont beaucoup plus attrayant car ils sont animés. Il y a des boutons qui changent de couleur quand on passe au dessus par exemple en passant de noir à gris (capture d'écran de gauche). Mais même sans mettre notre souris dessus, il y a des boutons qui changent d'eux même pour attirer notre attention notamment en étant blanc et en se remplissant peu à peu en gris avant de finir par ne plus avoir de fond et juste avoir le texte et les contours du bouton en blanc (capture d'écran de droite).



SAE 101 : Audit UX/UI : Les banques en ligne

3.ANALYSE UI :

Micro-interactions & feedback visuel :

- Transition et animation :
 - BoursoBank : Sur le site de BoursoBank on peut retrouver des animations et notamment quand on survol un bouton avec notre souris. Par exemple dans la barre du menu, quand on met notre souris dessus le texte passe du noir au bleu. Toujours dans le menu, quand on passe au dessus des différents boutons de clients (Particulier, Professionnels, Jeunes) et sur le bouton Banque Privée, le bouton voit apparaître un cadre blanc. Pour les boutons "Engagements RSE", "Sécurité", "Accessibilité" et "Suivre mon dossier", quand on passe dessus le bouton devient surligné. Et enfin pour les boutons "Devenir client" et "Espace client", le bouton Devenir client se surélève un peu et une surbrillance apparaît et le bouton Espace client devient bleu et se surélève un peu et une surbrillance apparaît.

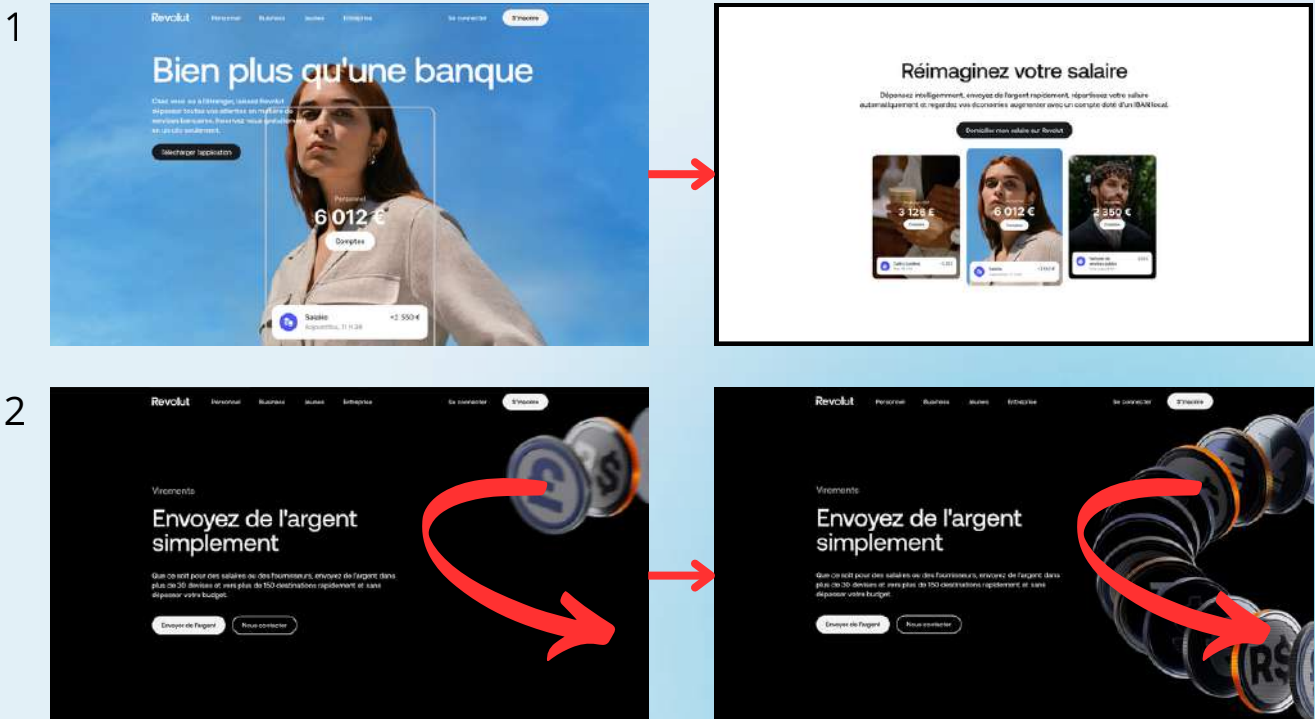


SAE 101 : Audit UX/UI : Les banques en ligne

3.ANALYSE UI :

Micro-interactions & feedback visuel :

- Transition et animation :
 - Revolut : Sur le site de Revolut on peut retrouver des animations et notamment quand on survol un bouton avec notre souris comme on l'a vu dans la partie CTA. Mais on peut retrouver d'autres sortes d'animations. Par exemple quand on arrive sur le site on se retrouve sur la page (image 1) et quand fait le mouvement d'un scroll sur notre pavé numérique ou qu'on descend avec la molette de la souris il y a une animation avec l'image de la dame qui est recadrée dans un écran de téléphone. De plus le texte disparaît grâce à une transition où il est comme aspiré par le haut de page et en devenant transparent jusqu'à ne plus le voir. En générale il y a des animations pour faire apparaitres les textes qu'on retrouve sur les images ou vidéo. C'est une animation qui fait grossir le texte et le fait apparaitre en le faisant passé de transparent à visible. Le site comporte de nombreuses autres transitions et animations comme par exemple celle image 2 ou les pièces apparaissent en faisant une trajectoire en cercle (représentée par les deux flèches courbés en rouge) avant de s'arrêter et de ne plus bouger.



SAE 101 : Audit UX/UI : Les banques en ligne

3.ANALYSE UI :

Micro-interactions & feedback visuel :

- Feedback visuel lors d'une action (chargement, confirmation, erreur) :
 - BoursoBank : Sur le site de BoursoBank on peut retrouver différents feedback notamment quand on fait une erreur quand on écrit notre identifiant ou mot de passe. Quand on se trompe de mot de passe ou identifiants, le site de BoursoBank nous informe qu'on a fait une erreur comme on peut le voir avec le texte en rouge sur l'image 1. Sur l'application, c'est le même principe sauf qu'à la place d'avoir juste un texte en rouge nous disant qu'on a fait une erreur, on a une page qui apparait et qui nous dit identifiant ou mot de passe invalide (image 2). Il y a aussi un feedback visuel de chargement sur le site et l'application. Ce feedback visuel est une animation de 3 points qui bougent en changeant de couleur en passant du bleu au rose qui sont les couleurs de BoursoBank (image 3).

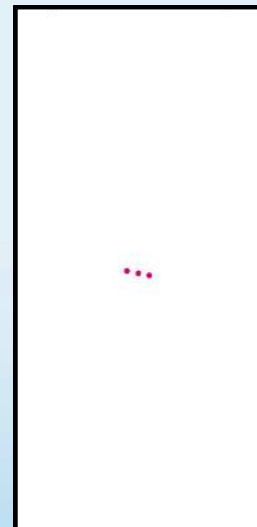
1

The screenshot shows the login page of BoursoBank. At the top, there is a circular icon with a question mark. Below it, the text 'Mon identifiant' is displayed. A message in red states 'Veuillez toujours vérifier que vous êtes sur la bonne adresse'. Below this, the URL 'clients.boursobank.com' is shown. A red error message 'Veuillez saisir un identifiant valide' is visible next to the input field. There is a checkbox for 'Mémoriser mon identifiant' and a red 'Suivant' button. A link 'Identifiant oublié ?' is at the bottom.

2

The screenshot shows the login page of BoursoBank. At the top, there is a circular icon with a question mark. Below it, the text 'Mon identifiant' is displayed. A message in red states 'Veuillez toujours vérifier que vous êtes sur la bonne adresse'. Below this, the URL 'clients.boursobank.com' is shown. A red error message 'Veuillez saisir un identifiant valide' is visible next to the input field. There is a checkbox for 'Mémoriser mon identifiant' and a red 'Suivant' button. A link 'Identifiant oublié ?' is at the bottom.

3



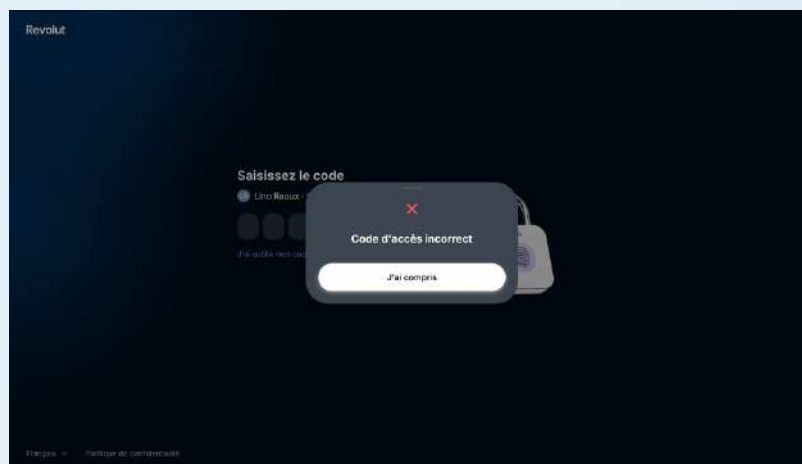
SAE 101 : Audit UX/UI : Les banques en ligne

3.ANALYSE UI :

Micro-interactions & feedback visuel :

- Feedback visuel lors d'une action (chargement, confirmation, erreur) :
 - Revolut : Sur le site de Revolut on peut retrouver différents feedback notamment quand on fait une erreur quand on écrit notre identifiant ou mot de passe. Quand on se trompe de mot de passe ou identifiants, le site de Revolut ouvre un widget nous disant "code d'accès incorrect" (image 1). Sur l'application, quand on se trompe dans notre mot de passe, les chiffres du clavier deviennent gris à la place de blanc et les points qui représente le code qu'on est en train de taper deviennent gris à la place de blanc et ont une animation gauche droite comme quelqu'un qui dit non de la tête (pas d'image car on ne peut pas faire de captures d'écran quand on se connecte sur l'application). Quand on rate notre code de connexion plus de 3 fois sur l'application Revolut, la page de où on tape notre code devient grise et un texte rouge apparait nous disant : "Trop de tentative. Veuillez patienter pendant ...". Le temps augmente plus on fait d'erreur mais le minimum d'attente est de 2 minutes. Je n'ai pas vu de feedback visuel de chargement car le site et l'application réagissent vite.

1



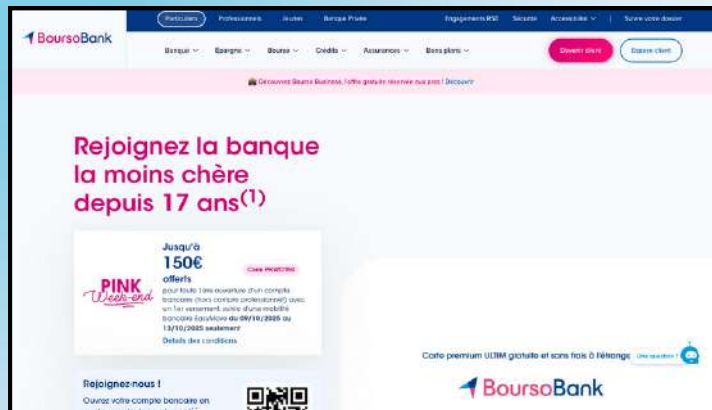
SAE 101 : Audit UX/UI : Les banques en ligne

4.ACCESSIBILITÉ & INCLUSIVITÉ (UX/UI) :

Responsivité :

- BoursoBank :

Sur ordinateur

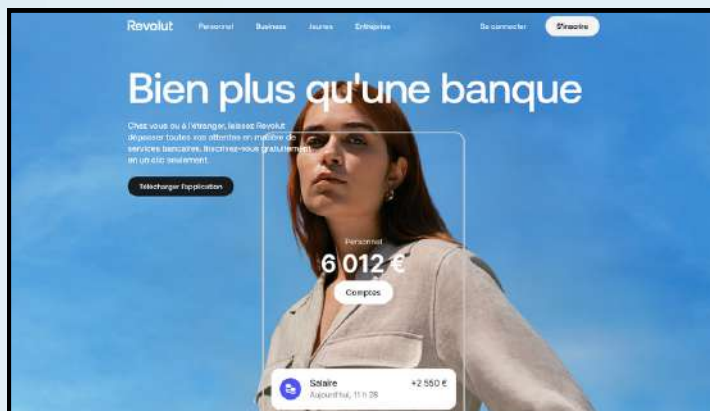


Sur téléphone



- Revolut :

Sur ordinateur



Sur téléphone



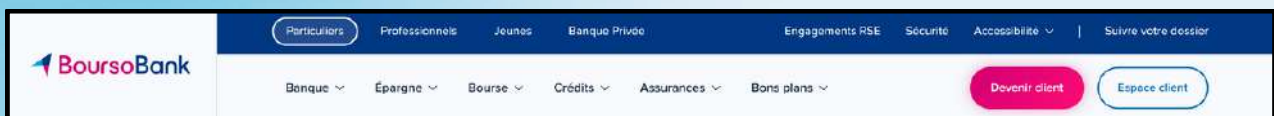
Pour les deux banques, leur site est tout à fait accessible sur différents terminaux comme un ordinateur et un téléphone et il est totalement adapté à ces terminaux. L'affichage sur téléphone et ordinateur n'est pas le même et le site a été adapté en fonction des terminaux mais on y retrouve quand même le même contenu.

SAE 101 : Audit UX/UI : Les banques en ligne

4.ACCESSIBILITÉ & INCLUSIVITÉ (UX/UI) :

Accessibilité :

- Standards respectés UX (hiérarchie de la page, balise alt...) :
- BoursoBank : L'architecture des pages de BoursoBank suit une logique hiérarchique bien marquée : titres, zones de contenu et menus structurés. Ça favorise une bonne navigation sur le site.



- Revolut : L'architecture des pages de Revolut est épuré et mise sur des interfaces minimalistes et très graphiques ; cela améliore la lisibilité du site et permet de pas avoir un excès d'information.



- Universalité et clarté des Icônes / pictos :

- BoursoBank : Les icônes et pictos de BoursoBank sont aux couleurs du logo de BoursoBank ce qui montre l'uniformité de l'identité du site. De plus les icônes et pictos sont très clair car ils représente ce à quoi ils sont liés.



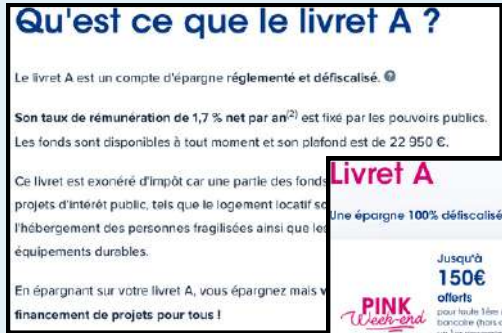
- Revolut : Les icônes et pictos de Revolut sont très clairs et simple à comprendre de part leurs aspect minimaliste. De plus ils sont de la même couleur que le logo Revolut et son donc en uniformités avec l'identité du site.



SAE 101 : Audit UX/UI : Les banques en ligne

4.ACCESSIBILITÉ & INCLUSIVITÉ (UX/UI) :

Accessibilité :

- Standards respectés UX (hiérarchie de la page, balise alt...) :
 - BoursoBank : Francisation des termes anglais et emploie un vocabulaire bancaire pas très difficile mais qui nécessite un minimum de connaissance des mots reliés aux banques comme "épargne réglementée" ou "profil investisseur"
 - Revolut : utilisation d'un ton direct et simplifié, mais conserve des anglicismes et des termes techniques (cashback, plan Premium, etc.)
- Couleurs contrastées :
 - BoursoBank : Le site est facile à lire notamment grâce aux différentes couleurs utilisées. Les couleurs sont liées à une fonction et une hiérarchie de texte. Par exemple le titre principal de la page est en rose, les titres secondaires en bleu foncé et les textes en noir. Les boutons sont aussi en rose pour qu'ils ressortent mieux.
 - Revolut : Le site est facile à lire notamment grâce aux différentes couleurs utilisées. Le site est majoritairement en noir et blanc ; quand le fond est noir les écritures sont en blancs et quand le fond est blanc les écritures sont en noir. De même quand le fond est une vidéo ou une image les écritures seront toujours soit en noir soit en blanc.



SAE 101 : Audit UX/UI : Les banques en ligne

4.ACCESSIBILITÉ & INCLUSIVITÉ (UX/UI) :

Accessibilité :

- Taille des polices :
 - BoursoBank : La taille de la police varie en fonction que ce soit un titre principal, secondaire ou un texte. Le texte reste quand même lisible facilement.
 - Revolut : La taille de la police varie en fonction que ce soit un titre principal, secondaire ou un texte. Le texte reste quand même lisible facilement.
- Compatibilité avec les lecteurs d'écran
 - Sur ordinateur :
 - BoursoBank : Le site de BoursoBank est accessible et est compatible sur ordinateur, le site n'est pas surchargé d'information et est fluide à lire et regarder.
 - Revolut : Le site de Revolut est accessible et est compatible sur ordinateur, le site n'est pas surchargé d'information et est fluide à lire et regarder.
 - Sur téléphone :
 - BoursoBank : Le site de BoursoBank est accessible et est compatible sur téléphone, le site n'est pas surchargé d'information et est fluide à lire et regarder.
 - Revolut : Le site de Revolut est accessible et est compatible sur téléphone, le site n'est pas surchargé d'information et est fluide à lire et regarder.

Sur ordinateur



Sur téléphone



Sur ordinateur



Sur téléphone

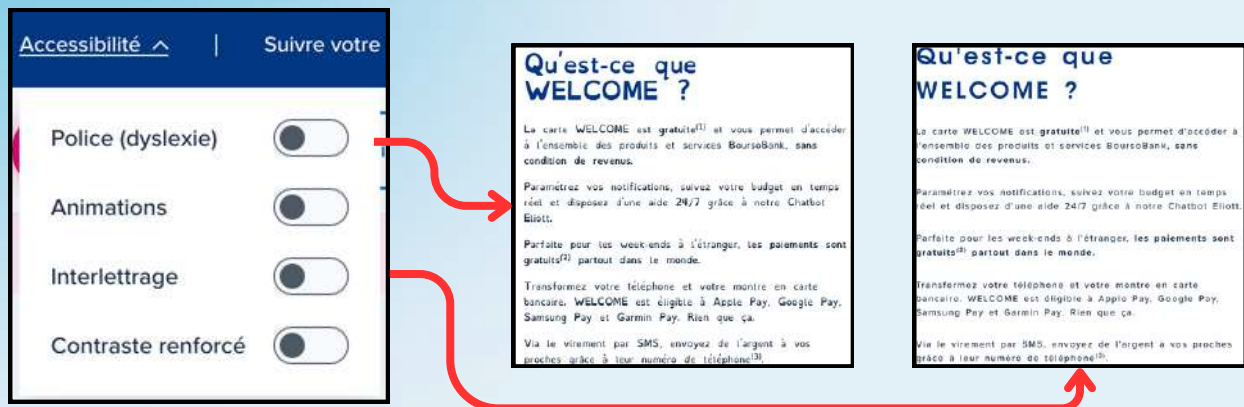


SAE 101 : Audit UX/UI : Les banques en ligne

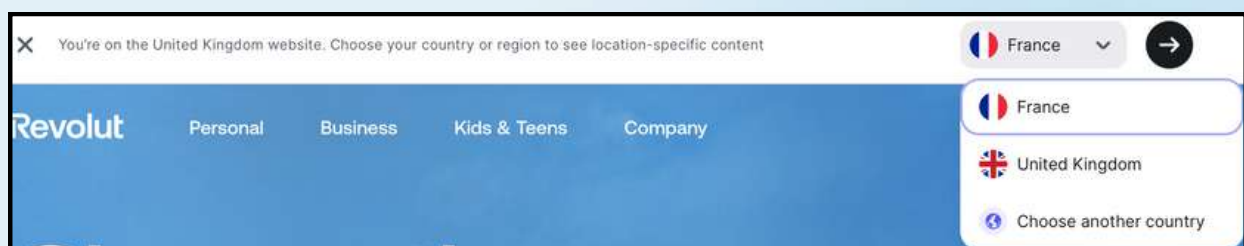
4.ACCESSIBILITÉ & INCLUSIVITÉ (UX/UI) :

Inclusivité :

- Diversité :
 - BoursoBank : BoursoBank dispose d'un menu accessibilité où on peut changer les paramètres d'affichage comme avec la possibilité d'activer un mode dyslexie ou encore d'activer les animations, interlettrage et contraste renforcé. En revanche je n'ai pas trouvé d'option pour changer la langue.



- Revolut : Le site de Revolut dispose d'un menu de changement de langue mais en revanche ne dispose pas d'un mode dyslexique ou autre mode qui change l'affichage. Mais le site de Revolut est fait de sorte à ce que les dyslexiques puissent le lire aisément notamment en mettant uniquement de courts paragraphes et quand il y a une succession de paragraphes ils sont bien espacés pour pas qu'on ait l'impression que ce soit un gros bloque.



Revolut Trading Ltd provides a non-advised execution-only service in shares. Revolut Trading Ltd does not provide investment advice or personal recommendations. You, as an individual investor, must make your own decisions, seeking independent professional advice if you are unsure as to the suitability or appropriateness of any investment for your individual circumstances or needs.

The value of investments can go up as well as down and you may receive less than your original investment or lose the value of your entire initial investment. Past performance and forecasts are not reliable indicators of future results. Currency rate fluctuations can adversely impact the overall returns on your original investment. Any trades outside of your monthly allowance are charged at 0.25% of the order amount if you are a Standard, Plus, Premium, or Metal customer, or at 0.12% of the order amount if you are an Ultra/Trading Pro customer. [Read more on these fees.](#) Further information about the investment service provided by Revolut Trading Ltd can be found in the [Terms of Business](#), [Risk Disclosure](#), and [Invest FAQs](#).

Revolut Trading Ltd (No. 11567840) is a firm authorised and regulated by the Financial Conduct Authority (FRN: 933846). The registered address of Revolut Trading Ltd is at 7 Westferry Circus, Canary Wharf, London, England, E14 4HD.

SAE 101 : Audit UX/UI : Les banques en ligne

4.ACCESSIBILITÉ & INCLUSIVITÉ (UX/UI) :

Inclusivité :

- Offres ou services pour des profils différents (par exemple les jeunes, les seniors, les non francophones, les débutants dans le numérique...) :
 - BoursoBank : BoursoBank propose des offres selon les besoins de chaque étape de la vie. Les jeunes peuvent débiter avec BoursoBank Welcome ou Ultim, des comptes accessibles sans revenu minimum, accompagnés d'outils simples pour apprendre à gérer un budget. Les actifs trouvent des services bancaires complets (carte, crédit, assurance, épargne, bourse), avec des solutions adaptées à leurs projets personnels ou professionnels. Les familles bénéficient de comptes joints, d'offres d'assurance et de produits d'épargne sécurisés, tandis que les seniors ont accès à des services de gestion en ligne tout en conservant un accompagnement client par téléphone.
 - Revolut : Revolut s'adresse à un large public, du jeune actif au voyageur régulier, ou encore aux professionnels indépendants. L'application repose sur la flexibilité et la personnalisation : chacun peut adapter son compte à ses besoins grâce à plusieurs formules (Standard, Plus, Premium, Metal). Les jeunes utilisateurs profitent d'une interface intuitive et d'outils pédagogiques simples pour apprendre à gérer leur argent. Les voyageurs bénéficient de paiements internationaux sans frais cachés et de comptes multi-devises, tandis que les professionnels ont accès à une offre Revolut Business facilitant la gestion des dépenses et des transferts internationaux. Revolut favorise aussi l'inclusion financière, en proposant une ouverture de compte rapide, sans condition de revenu, et des fonctionnalités accessibles depuis le monde entier.

SAE 101 : Audit UX/UI : Les banques en ligne

5.BENCHMARK :

Critères	BoursoBank	Revolut
Points Différenciants	<u>Locale :</u> BoursoBank est une banque à l'échelle française et qui n'est pas aussi renommée que Revolut qui elle est une banque à l'échelle internationale <u>Traditionnel :</u> Le site de BoursoBank est beaucoup plus traditionnel que celui de Revolut avec une navigation axée sur les services bancaires classiques comme comptes courants, comptes épargne, crédits, prêts et assurances.	<u>Multi-devise et voyageur :</u> Revolut se démarque de BoursoBank sur le fait que c'est une banque qui attire des personnes du monde entier et des voyageurs. C'est du au fait Revolut propose le change de devises et Id des transactions internationales. <u>Ouverture compte rapide :</u> Un compte Revolut s'ouvre en 5 minutes contrairement à BoursoBank en 15 minutes. <u>Modernité :</u> Le site et l'application de Revolut est hyper moderne et simple
Innovation	<u>Clarté pour les produits complexes :</u> Le design et l'organisation du site permettent de naviguer facilement parmi une grande variété de produits financiers comme bourse, assurance-vie sans surcharger l'utilisateur comme c'est le cas pour Revolut qui eux surcharge un peu leur utilisateur à ce niveau là car ils nous pas de bouton dédié à Banque par exemple. <u>Sécurité renforcée :</u> BoursoBank a mit en place des mesures de sécurité avancées telles que l'authentification à deux facteurs et le cryptage des données. Mais aussi de nombreux codes qu'on reçoit quand on se crée un compte	<u>Simplification et modernité :</u> L'innovation de Revolut est surtout dans le fait qu'ils ont fait un site ultra moderne et sobre qui ne donne pas l'impression que c'est site de banque. De plus il n'y a pas de gros pavé de texte dans le site mais on peut quand même y retrouver toutes les informations importantes aux sujets des différents services qu'offre Revolut. <u>Multi-devise :</u> Le fait de pouvoir convertir son argent en une autre devise super facilement juste sur son téléphone et l'une des innovations de Revolut.
Bonnes pratiques	<u>Transparence :</u> Les tarifs des abonnements sont clairement présentés <u>Cohérence :</u> Cohérence entre le site sur ordinateur et sur téléphone mais aussi avec l'application <u>Service client :</u> Disponible via plusieurs canaux y compris le chat en direct et le téléphone	<u>Transparence :</u> Les tarifs des abonnements sont clairement présentés <u>Cohérence :</u> Cohérence entre le site sur ordinateur et sur téléphone mais aussi avec l'application <u>Simplicité du site et de l'application</u>

SAE 101 : Audit UX/UI : Les banques en ligne

6.PAIN POINTS

BoursoBank :

- Cible principale :
 - **Critique** : Navigation parfois trop dense et surcharge d'options : BoursoBank ayant beaucoup d'offres, que ce soit assurance, crédits ou différentes cartes, le site se retrouve à avoir beaucoup d'onglets et de sous-menus et on peut donc avoir du mal à trouver rapidement ce qu'on cherche comme par exemple les différents types de cartes ou les frais.
 - **Modéré** : Trop peu de feedback visuel, transition et animation : Que ce soit sur le site ou l'application, il y a souvent un manque d'animations et de feedback visuel ce qui donne une impression de manque de dynamisme et ça rend moins attractif et donne moins envie de cliquer sur les différents boutons.
 - **Mineur** : Manque d'options de personnalisation de l'application : L'application ne propose pas de personnalisation ou d'options pour changer l'esthétique comme la couleur du thème comme par exemple le passer en mode sombre ou encore pouvoir mettre une couleur de fond comme le permet Revolut.
 - **Mineur** : Accessibilité : Pour le mode dyslexie je trouve en temps que dyslexique que la police n'est pas très bien choisie car j'ai plus de difficulté à lire la police dyslexie que la police normale du site.
- Cible étudiante :
 - **Critique** : Aspect institutionnel du site et de l'application : Le site de BoursoBank est sérieux et institutionnel ce qui ne va pas attirer l'attention des jeunes qui sont plus attirés par des sites modernes et dynamiques.
 - **Modéré** : Langage bancaire : Boursorama ne cherche pas toujours à utiliser un langage compréhensible par tous et par conséquent le langage bancaire qui n'est pas simplifié ou expliqué peut être compliqué à comprendre et donc peut perturber les clients jeunes comme c'est le cas de "versement minimum", "découvert autorisé" ou "frais de tenue de compte".
 - **Mineur** : Personnalisation de carte bancaire : Contrairement à Revolut, BoursoBank ne propose pas de personnalisation de carte ce qui est dommage car les jeunes comme les étudiants aiment la personnalisation et le fait qu'une carte puisse se démarquer des autres cartes standard.

SAE 101 : Audit UX/UI : Les banques en ligne

6.PAIN POINTS

Revolut :

- Cible principale :
 - **Critique : Fonctionnalité du site :** Le site web est principalement un canal d'information et d'inscription. Pour toute opération courante ou gestion de compte, l'utilisateur est redirigé vers l'application mobile, ce qui fait que le site n'a plus vraiment d'intérêt une fois qu'on a l'application à moins de vouloir changer d'offre.
 - **Modéré : Service Client :** L'accès au support client sur le site se résume souvent au chat bot ou à la FAQ. Le fait de ne pas avoir accès à un numéro de téléphone pour l'assistance quand on a pas l'abonnement Premium peut être un problème si on arrive pas à régler le problème avec le bot ou la FAQ.
 - **Modéré : Accessibilité :** Pas de mode dyslexique présent. Le site de Revolut est fait de sorte à ce qu'il n'ait pas besoin de mode dyslexique mais c'est toujours mieux d'en avoir un.
 - **Mineur : Manque d'analyse sur le site :** L'une des spécificité de l'application de Revolut est la présence d'analyse de nos dépenses en fonction d'une période hebdomadaire, mensuel ou annuaire. Mais sur le site on ne peut pas retrouver ce genre de graphisme ce qui est dommage pour les personnes qui utilise le site.
- Cible étudiante :
 - **Critique : Accès limité à l'offre gratuite :** Le site web met en avant les avantages des offres Premium mais les limites strictes de l'offre Standard gratuite comme le plafonds de retraits en devises et frais de week-end sont parfois peu mises en évidence ce qui peut être contraignant pour l'étudiant qui voyage.
 - **Modéré : Simulation :** Absence de simulation claire permettant à l'étudiant de calculer combien lui coûterait un voyage avec l'offre Standard par rapport à l'offre Plus ce qui rend le choix de l'abonnement difficile.
 - **Mineur : FAQ en Anglais :** Le site est disponible en français mais certaines sections d'aide ou articles et FAQ de la communauté sont en anglais ce qui peut être problématique pour quelqu'un qui ne comprend pas bien l'anglais.

SAE 101 : Audit UX/UI : Les banques en ligne

7.RECOMMANDATIONS

BoursoBank :

- **Générales :**

- Amélioration à court terme :
 - Ajouter un mode sombre
 - Ajouter la personnalisation de l'appli comme pouvoir change le thème
 - Refaire le mode dyslexique et notamment changer la police
- Amélioration à long terme :
 - Rajouter des CTA et feedback visuel
 - Modernisé le site pour qu'il soit moins institutionnel notamment en rendant le site plus épuré
 - Modernisé l'application pour qu'elle soit moins institutionnel notamment en la rendant plus épuré
 - Simplifier la hiérarchie du menu notamment en regroupant des sous-rubrique ensemble comme par exemple les cartes bancaires en regroupant "Carte WELCOME, "Carte ULTIM" et "Offre METAL"

- **Ciblées étudiant :**

- Amélioration à court terme :
 - Ajouter une rubrique Étudiant dans le menu où seront regroupé les différents services étudiants et les informations à leurs sujet
 - Simplifier ou expliquer le langage bancaire
- Amélioration à long terme :
 - Mettre en place un accompagnement à la transition vers la vie active notamment avec des astuces et des articles sur comment gérer ses différents comptes bancaire et épargne et tout les autres service que l'étudiant ne connait pas vraiment

SAE 101 : Audit UX/UI : Les banques en ligne

7.RECOMMANDATIONS

Revolut :

- **Générales :**

- Amélioration à court terme :

- Ajouter un mode dyslexique
- Ajouter des analyses et des statistiques sur nos dépenses hebdomadaire, mensuel et annuaire sous forme de graphiques
- Mise en place d'un service client avec un numéro de téléphone disponible même pour les utilisateurs non Premium

- Amélioration à long terme :

- Ajouter la possibilité de faire des opération courante ou de la gestion de compte directement depuis le site
- Réduire la surcharge d'informations sur les produits non principaux comme la crypto,
- Créer un système d'aide intégrét comme un chat bot plus facile à trouver comme notamment en le mettant directemnt dans un endroit de notre écran peu importe l'endroit où on est sur le site

- **Ciblées étudiant :**

- Amélioration à court terme :

- Ajouter une vrai traduction complète du site même dans les endroits où elle n'y est pas comme dans certaines FAQ
- Ajouter une rubrique Étudiant dans le menu où seront regroupé les différents services étudiants et les informations à leurs sujet

- Amélioration à long terme :

- Mettre en place un accompagnement à la transition vers la vie active notamment avec des astuces et des articles sur comment gérer ses différents comptes bancaire et épargne et tout les autres service que l'étudiant ne connaît pas vraiment
- Créer une rubrique Étudiant dans le menu où seront regroupé les différents services étudiants et les informations à leurs sujet

8.SYNTHESE

BoursoBank :

Les améliorations proposées pour BoursoBank visent avant tout à moderniser l'expérience utilisateur tout en renforçant la clarté et la simplicité du parcours en ligne. Une simplification de la structure du site et une meilleure hiérarchisation des informations permettraient une meilleure compréhension et les utilisateurs pourront trouver plus rapidement les offres adaptées à leurs besoins. L'ajout de feedbacks visuels et d'animation quant à lui rendrait la navigation plus fluide et donnerait l'impression de dynamisme au site de BoursoBank qui est actuellement statique. Une refonte visuelle progressive du site grâce à un design plus épuré et moderne permettrait que le site face moins institutionnel et permettrait d'attirer des cibles plus jeunes comme les étudiants qui seront plus attirés vers la modernité et le dynamisme. De plus pour attirer encore plus la cible étudiante, il pourrait y avoir la création d'éléments de personnalisation sur l'application comme avec la possibilité de changer la couleur du thème avec notamment un mode sombre. Pour ce qui est des améliorations de l'accessibilité, le fait de repenser le mode dyslexique et de mieux expliquer le langage bancaire, ça permettrait d'attirer une clientèle plus large et de pouvoir avoir une image de banque accessible à tout le monde. Ça se ferait aussi par la création de rubriques dédiées à la découverte des offres ou à l'accompagnement des jeunes vers la vie active ce qui renforcerait l'attractivité de la banque auprès des étudiants.

Globalement, ces améliorations permettraient à BoursoBank de consolider sa position de banque en ligne de confiance tout en gagnant en modernité, lisibilité et attractivité. Mais aussi ça lui permettrait de montrer que c'est une banque accessible à tout le monde.

8.SYNTHESE

Revolut :

Les améliorations proposées pour Revolut visent à rendre l'expérience plus fluide, accessible et cohérente, tout en préservant l'image moderne et innovante de la marque. L'objectif principal est de simplifier la compréhension et l'usage du site, afin que les utilisateurs puissent naviguer sans effort et accéder rapidement aux fonctionnalités principales. La réduction de la surcharge d'informations sur les produits secondaires comme la crypto est notamment faite pour améliorer cet objectif. Les améliorations au niveau de l'accessibilité comme avec l'ajout d'un mode dyslexique et l'amélioration de la traduction de l'anglais vers le français dans les FAQ permettraient de montrer une volonté d'inclusion de la part de Revolut.

La création d'un service client joignable par téléphone qui serait accessible à tous les utilisateurs et non pas qu'aux membres Premium ainsi que l'ajout d'un système d'aide comme un chatbot visible sur toutes les pages, permettraient une meilleure compréhension de la part des utilisateurs et permettraient de régler leur différents problème plus rapidement. Ça permettrait aussi à Revolut d'avoir une image un peu plus humaine et pas que digitale. Sur le site, la mise en place d'analyses et de statistiques détaillées sur les dépenses hebdomadaires, mensuelles et annuelles sous forme de graphiques permettrait de mieux visualiser la gestion de son argent et aiderais ses utilisateurs à mieux comprendre leurs dépenses et créerait une meilleure cohérence avec l'application. L'amélioration de cette cohérence se ferait aussi par l'ajout de la possibilité d'effectuer des opérations courantes directement depuis le site. Les utilisateurs pourraient ainsi passer de l'application au site sans perte d'efficacité ni de repères.

Globalement, ces évolutions permettraient à Revolut d'offrir une expérience plus simple, inclusive et cohérente, tout en renforçant la compréhension et l'engagement des utilisateurs. Elles contribueraient à positionner la marque non seulement comme une fintech innovante, mais aussi comme un acteur accessible capable d'accompagner durablement ses utilisateurs dans la gestion de leur vie financière.