

Revolut et Boursorama Banque lauréates du prix Selectra des meilleures applications bancaires

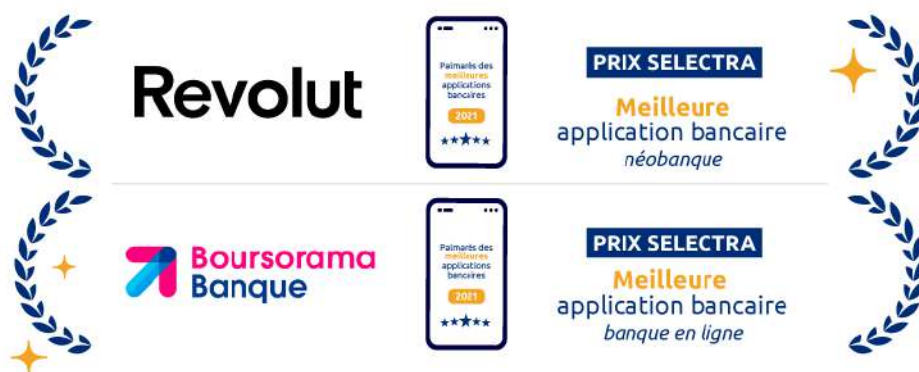
Pour la première fois, Selectra publie son Prix de la Meilleure application bancaire. L'objectif : distinguer les applications bancaires les plus complètes, ergonomiques et innovantes, à l'heure de la digitalisation grandissante de la gestion des comptes bancaires. Parmi les 20 applications étudiées, Revolut et Boursorama Banque arrivent en tête.

Revolut et Boursorama Banque : des applications ergonomiques, complètes et innovantes

4 grands indicateurs (voir détails en annexe) ont été étudiés pour réaliser ce classement : les fonctionnalités de base ; les fonctionnalités innovantes ; l'ergonomie et les avis clients.

Revolut se distingue en tête du classement général avec une note de 9,35 sur 10, grâce à la meilleure interface en matière de design et d'ergonomie. Au-delà des nombreuses fonctionnalités pour gérer ses comptes et sa carte bancaire, Revolut propose, sur un ton convivial, des vidéos de conseil en investissement, des offres de cashback ou de cryptomonnaies, qui la démarquent des autres applications bancaires. Par ailleurs, Revolut donne un coup de jeune à la gestion de compte, avec la possibilité de créer des enveloppes pour allouer des budgets par poste de dépense, une tirelire virtuelle pour faciliter les économies ou encore des "pockets" pour prévoir des rétentions sur les dépenses mensuelles récurrentes.

Boursorama Banque arrive quant à elle en tête du classement des banques en ligne. L'application séduit par son design, simple, esthétique et surtout ergonomique. Sans fioritures, Boursorama Banque mise sur le pragmatisme avec une application très complète : toutes les fonctionnalités de base attendues sont présentes (édition de RIB, blocage de la carte bancaire, paiement mobile etc.). A cela s'ajoutent des fonctionnalités innovantes, notamment un coffre-fort numérique ou l'agrégation de comptes.



Les néobanques en avance sur un outil devenu incontournable

L'étude démontre l'avance des néobanques sur les fonctionnalités innovantes.

Si certains services essentiels se sont banalisés, les banques mobiles proposent des fonctionnalités inédites (même sur les opérations complexes) qui redéfinissent le rôle de

l'application bancaire. Celle-ci devient un véritable assistant tout terrain dans la gestion du budget au quotidien, et non plus seulement un canal de communication avec son banquier.

Face aux impératifs de sécurité et aux nouveaux usages, proposer une application performante va devenir un impératif pour les banques : on constate une appétence toujours plus grande des Français pour les opérations bancaires en ligne. Ainsi, 35% des particuliers optent désormais en priorité pour l'application mobile lorsqu'ils veulent consulter le solde de leur compte bancaire. Par ailleurs, 84 % des Français réalisent des opérations bancaires en ligne¹ et nous observons un recul de la réticence des Français envers les diverses formes de conseillers virtuels.

Selectra accompagne les consommateurs dans la gestion de leurs factures (énergie, télécom, assurances, frais bancaires, domotique...). Initialement incubée à Sciences-Po Paris, Selectra compte aujourd'hui plus de 1500 collaborateurs et propose ses services dans seize pays. Selectra a été fondée en 2007 par Xavier Pinon et Aurian de Maupeou qui continuent de la diriger aujourd'hui. selectra.info

¹ D'après l'étude « Les Français et les nouveaux services financiers », publiée par le cabinet Deloitte en février 2020 et réalisée par Harris Interactive, du 29 novembre au 16 décembre 2019, auprès de 2 000 répondants représentatifs de la population française de 18 à 70 ans, chaque service ayant été testé par 1 000 répondants représentatifs de la population française.

PRIX SELECTRA
MEILLEURE APPLICATION BANCAIRE 2021

Méthodologie de classement

La méthodologie suivie par Selectra vise à présenter les meilleures applications bancaires, tant sur des critères liés à l'expérience utilisateur que sur l'étendue des fonctionnalités proposées par les banques. Le classement réalisé par Selectra ne constitue en aucun cas un conseil personnalisé.

Cadre d'étude

Périmètre : sélection des applications bancaires

20 applications bancaires des principaux acteurs du marché bancaire français ont été sélectionnées pour réaliser ce classement. Sont inclus dans notre étude les applications des 6 banques en ligne (Boursorama Banque, Fortuneo, Hello Bank, Bforbank, ING, Monabanq) et 6 néobanques (Compte Nickel, Orange Bank, N26, Revolut, Eko by CA, Ma French Bank etc.) présentant plus de 100 000 clients et ayant reçu plus de 3000 avis clients sur les plateformes de téléchargement ainsi que les applications mobiles de 8 banques traditionnelles (HSBC, BNP Paribas, Crédit Agricole, Société Générale, Crédit Mutuel, Banque Populaire, LCL et Caisse d'Épargne) ayant reçu en moyenne plus de 20 000 avis sur les plateformes de téléchargement (Apple Store et Google Play). Nous n'avons pas retenu dans notre étude les agrégateurs de compte, applications ou plateformes de gestion de budget.

Sources et critères de comparaison

Pour constituer ce classement, nous avons testé toutes les applications bancaires sélectionnées et nous nous sommes appuyés sur les fonctionnalités listées sur les sites institutionnels des banques.

Nous avons étudié les applications sur mobile (environnement ios et android) et non sur tablette ou montre connectée.

Nous avons défini 3 indicateurs, calculés sur la base des critères suivants :

- Les fonctionnalités de base en lien avec :
 - Le RIB
 - Les virements (SEPA, hors SEPA, sms, ajout de bénéficiaire)
 - Les notifications - alertes sms
 - La carte bancaire (opposition, sans contact, achat internet, plafond, paiement mobile)
 - Le service client
 - La souscription à d'autres produits bancaires (épargne, bourse, crédit, assurance)
- Les fonctionnalités innovantes incluant :

- Virement instantané
- Personnalisation du code secret de la carte bancaire
- Catégorisation des dépenses
- Agrégation de comptes
- Remise de chèque en ligne
- Géolocalisation des distributeurs
- Barre de recherche
- Activation carte virtuelle éphémère
- Présence de coffre numérique
- L'ergonomie de l'application
 - L'interface pour l'utilisateur (attractivité, navigation, animation)
 - L'expérience utilisateur (utilité, facilité, architecture de l'information, simplicité, réactivité, innovation)
- Les avis clients
 - Note moyenne Google Play
 - Note moyenne App Store d'Apple

Méthodologie de calculs

Notre méthodologie de calculs est structurée en trois temps : **1.** définition d'une grille de lecture en 2 axes (besoins fonctionnels et besoins non fonctionnels) sous divisés en 3 indicateurs (fonctionnalités de base, fonctionnalités innovations et ergonomie) définis par plusieurs critères **2.** application de notes de 0 à 10 ou de 1 à 4 (10 et 4 sont les valeurs maximales et 0 ou 1 les valeurs minimales et une notation proportionnelle est appliquée pour les autres valeurs) **3.** affectation de coefficients à chaque axe pour calculer la note de chaque indicateur.

Barème de notation : Détail des indicateurs et des coefficients

Indicateurs

Parmi les 3 indicateurs principaux, deux d'entre eux (fonctionnalités de base et fonctionnalités innovantes) permettent une analyse objective booléenne (présence ou absence de fonctionnalités). Le 3ème indicateur qui a trait à l'ergonomie des applications est une note entre 1 et 4 répondant à un diagnostic (en deçà des attentes - 1/4, moyen - 2/4, répond aux attentes - 3/4, excellent - 4/4) effectué par 2 bêta-testeurs.

| Besoins fonctionnels | | | |
|---------------------------|------|----------------------------|------|
| Fonctionnalités de base | | Fonctionnalités innovantes | |
| Nombre de fonctionnalités | Note | Nombre de fonctionnalités | Note |
| 18 services | 10 | 11 services | 10 |
| < 17 services | 8 | < 10 services | 8 |
| < 14 | 6 | < 8 services | 6 |
| < 11 | 4 | < 5 services | 4 |

| | | | |
|----|---|--------------|---|
| <9 | 0 | < 3 services | 0 |
|----|---|--------------|---|

| Besoins non-fonctionnels | | |
|--|--|--|
| Ergonomie | | |
| Indicateurs | Critères | Note |
| UI : Design de l'interface | Attractivité Navigation Animation | - en deçà des attentes (1/4) - moyen (2/4) - répond aux attentes (3/4) - excellent (4/4) |
| UX : expérience utilisateur | Utilité Facilité Architecture de l'information Simplicité Réactivité Innovation | - en deçà des attentes (1/4) - moyen (2/4) - répond aux attentes (3/4) - excellent (4/4) |
| Note plateforme de téléchargement (Apple Pay ou Google Play) | | > 4,5 - note : 10 Entre 4 et 4,5 - note : 8 Entre 3,5 et 4 - note : 6 Moins de 3,5 - note : 4 |

Remarques sur le barème appliqué

- Données** : les données saisies pour chaque application bancaire correspondent aux éléments existants en date du 10/06/2021.
- Ergonomie de l'application bancaire** : Selectra a étudié l'ergonomie des applications à l'aune de deux indicateurs, le design de l'interface et l'expérience utilisateur. On a appréhendé le design de l'interface sur 3 critères l'attractivité visuelle (couleurs, graphiques, formes etc.), la navigation (choix du menu et des intitulés de rubriques, boutons flottants, barre d'onglets, "swipe", etc.) et les animations (bouton mouvant pour la souscription, laisser un avis, chat etc.). Côté expérience client, nous avons évalué l'Utilité (les fonctionnalités présentes facilitent-elles le quotidien des utilisateurs ? augmentent-elles leur autonomie ?), la Facilité (l'usage de l'application est-il facile ?), l'Architecture de l'information (logique des rubriques, actions clairement identifiables etc.), la Simplicité (simple à comprendre et à utiliser), la Réactivité (rapidité de chargement, bugs, etc.), l'Innovation (assistance augmentée, reconnaissance faciale etc.).

Coefficients et classement final

Les notes obtenues par chaque application bancaire dans chaque critère de comparaison sont coefficientées comme suit. Les fonctionnalités de base correspondent au socle de base répondant aux besoins essentiels des utilisateurs, coefficienté 1. De même pour l'ergonomie qui constitue un critère complémentaire fondé sur un diagnostic, laissant une

part de subjectivité. Quant aux fonctionnalités innovantes et aux avis clients, ce sont les éléments les plus différenciants ayant une plus grande importance dans le classement.

| Indicateurs | Coefficient |
|--|-------------|
| Fonctionnalités de base | 2 |
| Fonctionnalités innovantes | 2 |
| Ergonomie | 1 |
| Note des plateformes de téléchargement | 2 |

La note générale attribuée à chaque application bancaire correspond à la moyenne du score obtenu pour chaque indicateur. Cette note permet de déterminer le rang de l'application bancaire dans le classement.

Exemple : l'application bancaire A obtient les notes de 8 pour les fonctionnalités de base, de 6 sur les fonctionnalités innovantes, de 5 sur l'ergonomie et de 8 sur les plateformes de téléchargement. L'application bancaire A obtient donc une note moyenne de $(8 \times 2 + 6 \times 2 + 5 + 8 \times 2) / 7 = 6,8$.

Le classement final hiérarchise toutes les banques étudiées. Nous proposons également un palmarès par indicateur et selon les statuts des banques en comparant toutes les banques traditionnelles entre elles, toutes les banques en ligne entre elles et toutes les néobanques.