

Introduction

Depuis quelques années, le secteur bancaire évolue rapidement avec la transition vers le digital, réduisant progressivement l'utilisation du papier au profit des services en ligne. L'émergence des banques entièrement dématérialisées et la digitalisation croissante des services traditionnels (virements, gestion d'épargne, opposition de carte bancaire, etc.) montrent cette transformation. Aujourd'hui, certaines banques n'envoient même plus de relevés de compte papier, encourageant leurs clients à consulter leurs informations exclusivement via leurs plateformes numériques. Si cette modernisation simplifie l'accès aux services bancaires pour une partie des utilisateurs, elle peut néanmoins poser des difficultés à certains profils moins à l'aise avec le digital. Mon projet vise donc à proposer une interface bancaire adaptative, tenant compte des besoins spécifiques de chaque utilisateur afin d'améliorer leur expérience et leur autonomie dans la gestion quotidienne de leurs finances devenue essentiel dans notre société.

Commanditaire

Le commanditaire de ce projet serait le **Crédit Agricole**, un acteur majeur de la finance en France. Grâce à son ancrage régional et à sa mission de proximité, cette banque a pour objectif d'optimiser l'accessibilité et l'ergonomie de ses services en ligne. Le but est de proposer une plateforme bancaire adaptée aux différents types d'utilisateurs, afin d'offrir une expérience fluide et intuitive, quel que soit leur niveau de familiarité avec le numérique. Il y a également pour le Crédit Agricole un enjeu de taille, celui d'être le leader sur **l'accessibilité du numérique** par rapport à leurs concurrents et potentiellement d'attirer davantage de clients.

Problématique à résoudre

L'un des défis de la digitalisation bancaire est de rendre **autonomes** les **usagers** face au numérique tout en leur permettant de continuer à effectuer des opérations sans trop de contraintes. Actuellement, les interfaces sont souvent pensées de manière **uniforme**, sans prendre en compte les **disparités** en termes de compétences numériques. Il faut donc trouver les solutions les mieux adaptées à chacun des utilisateurs et leur offrir une solution la plus pertinente.

Cibles et personas

Ce projet aurait donc plusieurs types de cibles variées englobant différents profils d'utilisateurs de cette banque, du moins au plus habitué au numérique. Voici trois exemples de personas types :

Jean-Pierre, 72 ans – L’Usager Traditionnel : Peu à l’aise avec le digital, il se rend habituellement en agence pour ses opérations. Besoin d’une interface simple avec des repères visuels familiers et un accompagnement guidé.

Martine, 55 ans – L’Utilisatrice Prudente : Utilise son téléphone et son ordinateur pour des tâches basiques mais craint la fraude en ligne. Requiert une interface rassurante et pédagogique, avec des explications claires sur la sécurité.

Hugo, 32 ans – Client Connecté : Gère tout depuis son smartphone et utilise les fonctionnalités avancées des applications bancaires. Recherche une expérience fluide, rapide et personnalisable.

Objectifs du projet

Ce projet vise à **faciliter** la vie des usagers, les rendre plus **autonomes**, tout en favorisant la **confiance** avec le numérique grâce à une interface évolutive qui s’adapte aux besoins et limites spécifiques de chaque utilisateur. Pour ce faire, au démarrage de l’application ou du site, l’usager aurait un **questionnaire initial** à remplir afin de cibler au mieux quelle serait la meilleure interface adaptée à son besoin sur le moment. Ensuite, l’application ferait évoluer son interface en fonction de **l’analyse comportementale** de l’utilisateur sur l’interface, à travers des notifications push ou pop-ups au démarrage de l’app ou du site, lui proposant de faire évoluer son interface ou non, tout en lui affichant une prévisualisation de l’évolution de son interface. L’application utiliserait des **éléments skeuomorphiques** pour les utilisateurs novices afin de créer ou recréer des repères familiers et leur faciliter cet usage du numérique. L’application évoluerait progressivement vers une interface plus **minimaliste** et **fonctionnelle**, tout en ajoutant un peu d’animation et fonctionnalité proposant une **navigation plus optimisée et efficace**. Le but étant de proposer aux utilisateurs plus avancés un meilleur fonctionnement et une meilleure efficacité de l’application à travers des personnalisations et des raccourcis utiles et adaptés à leur usage.

Supports du projet

Le projet prendra la forme d’un **prototype interactif** illustrant les différentes interfaces en fonction des profils qui pourra évoluer au fur et à mesure de l’apprentissage de l’utilisateur en fonction de ces connaissances et son rapport au digital. Il comprendra plusieurs **maquettes** qui pourront **s’imbriquer** entre elles afin de montrer la pluralité des interfaces disponibles et adaptées aux besoins de chaque utilisateur. Le but est de jongler entre interfaces compréhensibles et efficaces. Cette approche permettra d’illustrer concrètement comment une banque comme le Crédit Agricole pourrait repenser son expérience utilisateur pour une meilleure **inclusion numérique**.