



Avizé

mon coach finances



01 notre mission

- page 3 | étude
- page 4 | les équipes
- page 5 | recommandation

02 méthodologie

- page 7 | cheminement

03 recherche

- pages 8 & 9 | la banque de détail & les fintechs
- pages 10 & 11 | benchmark des applications de gestion de budget
- pages 12 & 13 | les 17/25 ans et la banque
- pages 14 & 15 | experience map d'un 17/25 ans
- page 16 | test d'appétence
- page 17 | recentrage
- pages 18 & 19 | benchmark des applications de coaching
- pages 20 à 24 | recherche utilisateurs
- pages 25 à 29 | personas et user journey
- page 30 | constat

04 idéation

- page 31 | campagne Braineet
- pages 32 à 35 | workshop utilisateurs

05 conception

- page 37 | proposition value canvas
- pages 38 & 39 | userflow & interfaces V1
- pages 40 à 42 | tests utilisateurs
- page 43 | business model canvas

06 améliorations & lancement

- pages 44 à 46 | userflow V2 & fonctionnalités
- page 47 | plateforme de marque
- page 48 | charte graphique
- page 49 | business model

remerciements page 50

07 annexes pages 51 à 76

Unknowns est un cabinet en innovation d'une vingtaine de collaborateurs qui aide les grandes entreprises à identifier des opportunités business radicalement innovantes qui alignent les intérêts de tous.

Sociologues, designers, codeurs, analystes, startupers, enseignants, entrepreneurs, chercheurs... Unknowns c'est +15 professionnels et un réseau d'experts travaillant en petites équipes pluridisciplinaires pour résoudre des problèmes et inventer des solutions innovantes combinant valeur d'usage et valeur business.

Étude Les usages de l'argent

Comptant parmi ses clients de grandes banques françaises, le cabinet a réalisé une étude ethnologique sur l'argent et les émotions.

Comme point de départ, l'étude constate que pour beaucoup d'individus l'argent reste marqué par son origine. Par exemple, l'argent issu d'un cadeau ne se dépensera pas de la même manière que l'argent gagné au jeu ou que l'argent issu d'un héritage.

D'ailleurs un exemple assez concret résume très bien ce constat : les prostituées norvégiennes dépensent l'argent des prestations sociales avec parcimonie et l'affectent à l'entretien du foyer et l'éducation des enfants. Tandis que l'argent des clients leur « brûle les doigts » et est immédiatement dépensé en sorties, alcool, drogues et vêtements.

Les individus se restreignent ainsi volontairement sur l'usage de leur argent.

Affecter des « budgets » à certains usages (quelle que soit l'origine des fonds), donc leur donner une destination, relève de cette même logique : il s'agit d'orienter ses dépenses en fonction de leur « qualité », afin de respecter la priorité qu'on veut donner à tel ou tel aspect de sa vie.

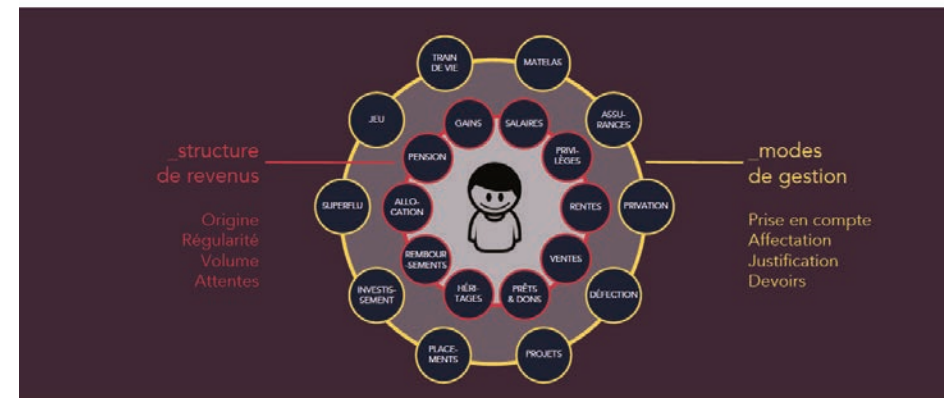
Ce schéma synthétise ainsi les grandes idées de cette étude et montre bien qu'il y a une relation entre l'origine de l'argent et sa destination.

Pour Unknowns, cette étude tend à prouver qu'il existe un décalage entre la perception émotionnelle que les gens ont de l'argent et de son utilisation, avec des normes de gestion régies par le système bancaire.

De ce fait, Unknowns juge probable l'existence d'un marché à exploiter.

Ils souhaitent savoir quelle forme pourrait prendre un éventuel service et quelle cible serait adressée.

Notre mission est de réfléchir à des services permettant aux individus de développer et mettre en œuvre un mode de gestion financière relevant de leur propre rationalité et tenant compte de leurs projets de vie.



Quel nouveau produit / service pour répondre aux usages affectifs de l'argent ?

Les équipes

Unknowns, le commanditaire du projet



David Marti
Cofounder, CEO



Marie de Quatrebarbes
Consultante Stratégie et UX



Guillaume Montagu
Consultant Stratégie et Anthropologie



Julian Le Calvez
Consultant Technique en Stratégie Digitale

Les étudiants des Gobelins



Emmanuelle Blanck
DA digitale & consultante UX/UI pour Chanel



Sébastien Rigouste
Directeur de création Agence Smile



Caroline Mauran
Responsable projets Expérience client Natixis



Samir Ouachek
Responsable projets Expérience client Natixis



Mechtild Haussler
Digital média expert



Recommandation stratégique

Un accompagnement financier nouvelle génération qui met en contact permanent les jeunes avec un coach certifié.

Une omnicanalité du service, avec des points de contact physiques (possibilité de se rendre dans espace d'échange neutre et bienveillant, un endroit où parler d'argent) et digitaux (interface mobile et desktop, visio avec son coach, e-learning You Tube,...)

L'objectif du service est de créer une habitude qui dure, et d'aider les jeunes à adopter les bons comportements financiers par une psychologie positive. En utilisant les codes du design persuasif et de la gamification, Avizé propose d'accompagner ses jeunes utilisateurs vers une expertise financière et une autonomie vis-à-vis des banques et du cercle familial.

Grâce à une personnalisation poussée des fonctionnalités, le contenu proposé respecte les principes du modèle comportemental de Fogg, basé sur l'équilibre entre la motivation et l'aptitude de la personne à accomplir une tâche ou atteindre un objectif (par exemple se lancer un défi pour économiser, se fixer un objectif et suivre les conseils du coach pour l'atteindre pas à pas, ...).

Quelques exemples d'outils de persuasion technologiques proposés (d'après les critères de Fogg, Nemery, Brangier et Kopp)

- Adaptation des informations aux besoins, aux intérêts et à la personnalité de l'utilisateur. Par exemple, un ado qui découvre le fonctionnement d'un compte bancaire n'aura pas accès au même contenu qu'un jeune adulte de 25 ans possédant un PEL dans l'objectif d'un achat immobilier.
- Suggérer un changement de comportement au moment le plus opportun (notifications du coach « Tu aurais pu économiser 60 euros, découvre comment »).
- Auto-surveillance : accompagnement dans l'évolution des attitudes grâce au suivi des dépenses en temps réel.
- Surveillance & motivation : possibilité de comparer ses résultats à ceux d'un avatar.
- Sollicitations : notifications, push SMS (niveau de sollicitation paramétrable par l'utilisateur).
- Motivation & récompenses : bons plans, goodies, ...
- Personnalisation, accompagnement &

éducation : le cœur du concept.

Le développement stratégique du service pourrait s'imaginer avec les contours suivants :

- Des partenariats avec les lycées et l'Education Nationale.
- Une communication auprès des prescripteurs (professeurs, parents)
- Des accords avec les établissements bancaires, par exemple obtenir un accord de principe et des taux plus intéressants pour un prêt si l'utilisateur a atteint le niveau d'expertise Avizé*****

"En fait, c'est vraiment l'autonomie qu'il faudrait avoir en 2050. On décide soi-même ce qu'on fait de son argent. Toute la gestion serait vraiment autonome."

Luce

“Le flouze, c’est finalement pas le problème / La question c’est plutôt comment on l’sème”

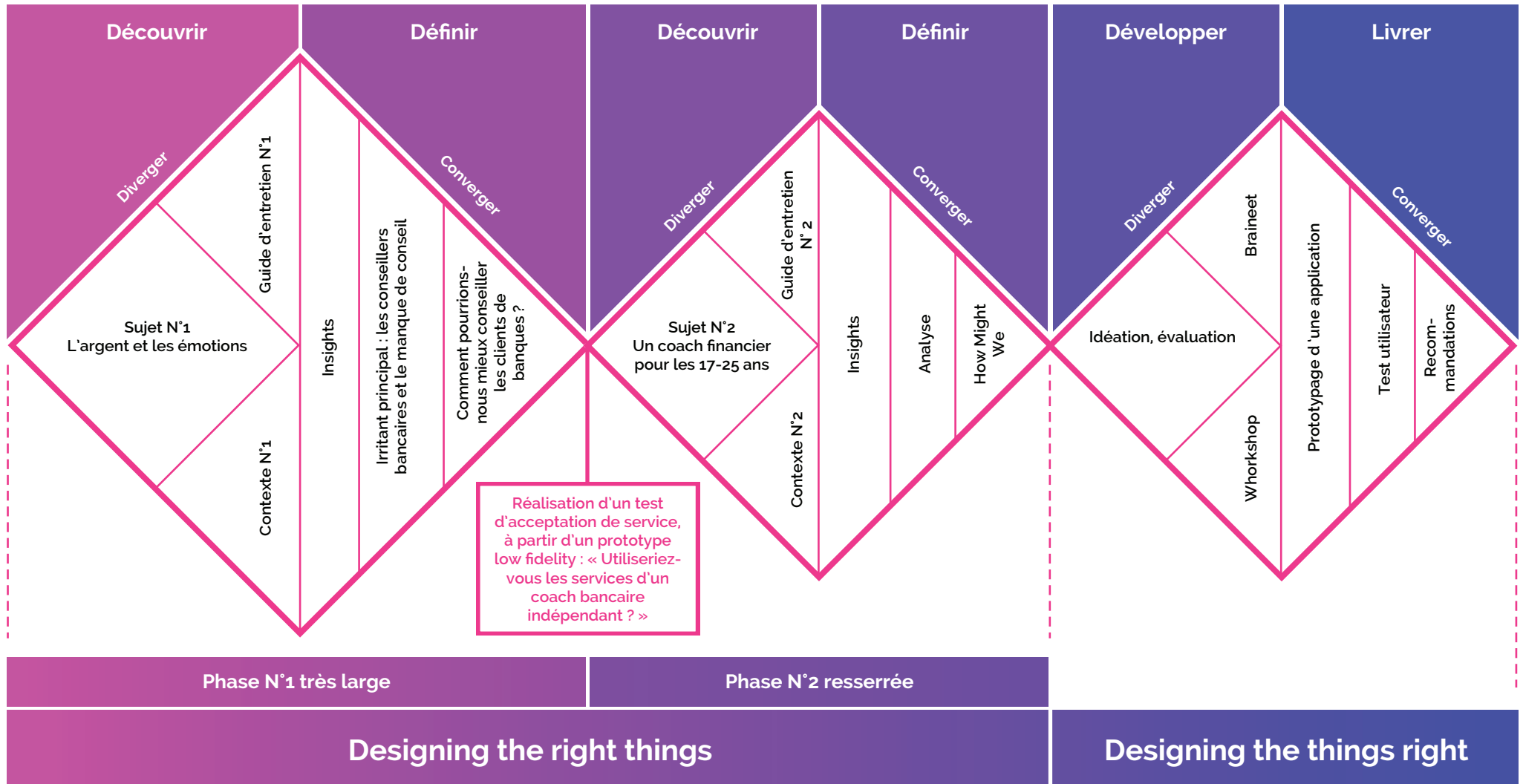
" Le fric, on se dit qu'on s'en fout c'est sûr,
Qu'on peut vivre sans un sou, à l'air pur,
Que le champagne et son caviar,
C'est pour les escrocs, les toquards,
Qui cèdent à cette dictature... »...

Le blé, paraît que c'est pas si mal c'est clair,
Avec un petit plus on serait pépères,
On inviterait les copains,
Une entrecôte, un Saint Julien,
Dans la maison chaude même l'hiver... "

Chanson de Lison Lopez, 2^{ème} prix du Challenge 2018 "A quoi sert l'argent ?" organisé par La finance pour tous.

Notre cheminement

Nous avons réalisé cette adaptation du double diamant du Design Council pour expliquer notre cheminement créatif. Après une première phase de recherche très large, nous avons décidé de recentrer notre sujet et de formuler un nouveau brief pour mener une seconde phase de recherche.



La banque de détail remise en question par les "fintech" ¹

Il suffit de voir la croissance et la multiplication quasi-exponentielle des fintechs spécialisés sur le marché de la banque de détails pour comprendre qu'un changement profond du modèle bancaire standard tend à s'imposer peu à peu.

On parle de plus en plus de Bankin, N26, Monzo, Fidor (pour ne citer que les plus connus) qui apportent une expérience client différenciante dans la manière de disposer et d'utiliser son argent.

Ces startups très récentes (5 ans d'existence maximum) se sont développées sur un modèle entièrement digitalisé qui leur permet d'avoir des coûts de fonctionnement très réduits (pas d'agence bancaire, pas de gestion de monnaie liquide, back office en grande partie automatisé, ...).

Ce qui en 'sortie de chaîne' permet au client de bénéficier de frais extrêmement réduits voire nuls.

Les cartes bancaires sont désormais gratuites, les frais d'utilisation à l'étranger fortement réduits, les agios et frais de dossier également.

Les économies réalisées peuvent être considérables.

En terme d'expérience, le client y trouve également son compte.

Il est autonome sur l'ensemble de ses opérations bancaires courantes. Il peut souscrire à des produits financiers en ligne grâce à la signature électronique et une connaissance client (KYC) centralisé.

Une bonne majorité des opérations qui nécessitaient auparavant un coup de téléphone à son conseiller ou un rendez-vous en agence peut être réalisée depuis une application mobile. Par exemple bloquer sa carte bancaire et en commander une nouvelle, recevoir sa nouvelle carte bancaire ou encore souscrire à un produit d'épargne ou un crédit à la consommation.

Si le client souhaite avoir un conseiller personnel, le contact humain reste toujours possible grâce notamment aux rendez-vous en Visio. Par ailleurs des chatbot, robo advisor, ... sont disponibles 24/7 pour répondre aux questions courantes des clients et les assister dans la gestion et les opérations financières habituellement réalisées en agence (simulation, virement, commande de carte, conseils financiers sur les produits de placements, ...)

¹ « Fintech » is a new financial industry that applies technology to improve financial activities. FinTech is the new applications, processes, products, or business models in the financial services industry, composed of one or more complementary financial services and provided as an end-to-end process via the Internet. » https://en.wikipedia.org/wiki/Financial_technology.

On comprend par conséquent que cette nouvelle expérience client rend ces banques de plus en plus attrayantes et en fera à l'avenir des acteurs incontournables du marché.

D'ailleurs les grands acteurs de la banque traditionnelle prennent ce virage technologique très au sérieux en investissant massivement dans le digital et en n'hésitant plus à nouer des partenariats avec ces startups.

Le révolution est donc en marche. Pour s'en convaincre, il suffit de lire une étude ² de cas américaine faisant autorité sur le sujet, (aucune étude comparable n'étant disponible pour les fintech françaises).

- « Les conseillers financiers traditionnels cherchent à établir une relation personnelle avec leurs clients et à comprendre leur situation financière spécifique (...). En adoptant une approche 'universelle' pour l'investissement, les 'robo-conseillers' éliminent beaucoup de coûts. (...). Ils ont un numéro de téléphone et un courriel pour le service à la clientèle, et c'est à peu près tout. La principale façon dont ils communiquent avec les clients est à travers un blog. »

- « Une grande partie du coût pour les conseillers financiers traditionnels provient de l'acquisition de clients (...) Les fintechs trouvent leurs clients dans les médias sociaux (...). Leur façon de capturer les clients passe par l'acquisition virale».
- « Les fintech (...) confient la gestion de l'argent à la technologie plutôt qu'aux gestionnaires de fonds expérimentés »³.

Avec un ticket d'entrée jusqu'à 10 fois inférieur, ces plateformes peuvent alors séduire par des frais sur les actifs d'environ 10 fois inférieurs à ceux des acteurs traditionnels (0.25% sur contre 2% à 3%).

Leur succès est indéniable : à titre d'exemple, à l'automne 2014, les actifs sous gestion (AUM) de « Wealthfront » avaient déjà dépassé 1,5 Mrd \$ ⁴. En début 2018, Wealthfront générerait près de 15 Mrd \$⁵.

1 « Fintech » is a new financial industry that applies technology to improve financial activities. FinTech is the new applications, processes, products, or business models in the financial services industry, composed of one or more complementary financial services and provided as an end-to-end process via the Internet. » https://en.wikipedia.org/wiki/Financial_technology.

2 Luis M. Vicera, publiée par Harvard Business School Faculty & Research analyse le succès de « Wealthfront » « une plateforme d'investissement en ligne entièrement automatisée et à faible coût destinée aux « Millennials ». (...)

3 Citations d'après Michael Blanding in Forbes 07/12/2016 - <https://www.forbes.com/sites/hbsworkingknowledge/2016/12/07/why-millennials-flock-to-fintech-for-personal-investing/#1824c8de41a9>, traduction par nos soins.

4 cité d'après <https://www.hbs.edu/faculty/Pages/item.aspx?num=51192>, traduit par nos soins.

5 d'après « J'épargne en ligne » <http://www.jepargneenligne.com/robo-advisors/robo-advisor-comparatif-detaille-acteurs-france/>

Sélection d'applications de gestion budget/épargne



Bankin' est une application qui permet de faciliter la gestion de ses comptes bancaires. En revanche on doit déjà connaître les rouages de la banque pour s'en sortir. Les fonctionnalités disponibles en version premium semblent peu pertinentes.



Comme Bankin', Linxo est un agrégateur de comptes bancaires. Les deux applications possèdent les mêmes fonctionnalités et présentent de nombreux avantages. L'interface est Linxo plus austère.



Monzo a obtenu sa licence bancaire et est en passe de devenir une néo-banque tout comme N26. On voit bien l'adoption par des millenials de services bancaires qui se vantent de ne pas en être. Est-ce dû à un manque de confiance ou à une proposition de valeur plus attrayante ?



L'application Birdycent est une façon originale de se constituer une épargne sans même avoir à y penser par le système de l'arrondi.



Pilote budget est une application qui vous permet de calculer votre reste à vivre afin de mieux maîtriser son budget. Malheureusement elle ne se connecte pas aux comptes bancaires, on doit donc rentrer soi-même tous les postes de dépenses, ce qui est long et source d'oublis.























































En bref

On trouve beaucoup d'applications qui permettent de faciliter la gestion bancaire. Pourtant aucune n'explique la gestion courante. Ces applications se basent uniquement sur l'opportunité technologique, sans prendre en compte les objectifs et la personnalité des utilisateurs.

Aucune d'entre elles ne propose de personnalisation ou d'accompagnement.

Généralistes

Spécialisées

	 Bankin' 	 Linxo 	 Monzo 	 Birdycent 	 Pilotebudget 
Sélection d'applications de gestion budget/épargne					
Gestion de budget					
Aide à l'épargne					
Conseil - Coaching			—	—	—
Contenu					—
Alerte				—	—
Reporting					
Connexion aux comptes			—		—
Analyse prédictive			—	—	—
Tarif					
Ergonomie					
Identité graphique					

Les 17-25 ans et la banque

Si l'on se base sur les dernières statistiques INSEE¹, pour la fin de l'année 2017, les 17-25 ans représentent 7 009 500 personnes soit environ 15% des 17-65 et 43% des 17-34 ans en France.

D'un point de vue digital, cette tranche d'âge est communément appelée les «millennials», «digitals natives» ou encore «génération Y».

Ils sont nés dans un environnement numérique avancé. Internet, jeux vidéos, smartphone ont fait partie de leur quotidien depuis la naissance. Ceci leur a permis de développer une certaine aisance face aux technologies numériques.

Lorsqu'il s'agit de sa relation à la banque, il n'est pas étonnant que :

- 67% des 18-35 ans utilisent leur smartphone pour consulter leur compte alors que seulement 25% le font sur ordinateur².
- 90% d'entre eux utilisent internet pour faire un virement alors que 70% vont voir leur banquier pour des opérations plus complexes comme une demande de prêt².
- 60 % de sondés qui se fichent pas mal du canal par lequel ils communiquent avec leur banque, conseiller financier ou assureur³.

Pour ces jeunes, l'expérience digitale et son mode de consommation engendrent une mobilité bancaire importante et un quasi plébiscite pour les géants du web qui pourraient un jour se lancer dans les services bancaires⁴ : au cours des 12 derniers mois 25% des jeunes ont envisagé de quitter leurs banques.

A 30 ans, 40% de ces jeunes auront quitté la banque de leurs parents.⁵ Et 15% des 18-35 ans envisagent de changer de banque uniquement pour obtenir une meilleure application mobile.⁵ 40 % d'entre eux adhérerait aux services d'une banque Amazon ou Google (50 % aux Etats-Unis).⁴

L'enjeu de fidélité et de satisfaction est donc à porter à un niveau élevé si les grandes institutions financières souhaitent conserver leurs jeunes clients sachant qu'un jeune sur deux de moins de 30 ans a déjà recommandé sa banque.

1 www.insee.fr

2 <https://start.lesechos.fr/actu-entreprises/societe/la-generation-y-digitale-ou-vieux-jeu-8841.php?vYTUFBhc7q33ZCUj.99>

3 <https://fintech-mag.com/le-service-financier-a-lheure-digital-2/>

4 <https://www.usine-digitale.fr/article/amazon-veut-proposer-un-compte-bancaire-a-ses-clients.N662589>

5 http://www.bva.fr/fr/news/parole_d_expert/generation_y_comment_capter_et_fideliser_les_jeunes_dans_la_banque_assurance.html

L'argent dans le quotidien des jeunes

Pour 74% des jeunes Français entre 18 et 30 ans, l'argent constitue une valeur plutôt positive. Ce chiffre s'élève à 78% pour les élèves et étudiants. Dès qu'il ne s'agit plus de profiter d'argent de poche, mais de couvrir l'ensemble de ses besoins économiques, les jeunes associent alors l'argent à la notion de « tracas »¹.

On constate également une volonté croissante d'épargner : en 2016, 74% des jeunes entre 16 et 24 ans préparent leur avenir en mettant de l'argent de côté, au moins de temps en temps, contre seulement 70% en 2015.

Cette propension des jeunes à épargner est largement confirmée par une étude en 2017: 78% des jeunes actifs mettent de l'argent de côté, contre 35% de l'ensemble des Français².

Les jeunes français et les compétences financières

Les jeunes français ont besoin d'être accompagnés. Pour s'en convaincre, il faut savoir que 1 français sur 5 n'atteint pas le niveau de compétence de base en culture financière³ selon l'OCDE. Ce constat est également appuyé par une étude Ifop² pour le gouvernement qui nous apprend que pour des jeunes de 18 à 24 ans: 43% ne savent pas dire combien rapporte 2% d'intérêts pour 1000€ placés sur 1 an (contre 22% pour l'ensemble des sondés).

Les jeunes sont également conscients de leurs lacunes et intéressés pour en apprendre plus sur la question de l'argent à l'école car 70% d'entre eux pensent que l'éducation financière et budgétaire devrait être apprise à l'école⁴.

La prise de conscience est réelle et ce n'est que récemment que la Banque de France a créé un site accessible à tous qui permet de comprendre les règles de base de la gestion de l'argent⁵. L'Institut pour l'Éducation financière du public s'est associé à l'Etat pour s'inscrire dans les programmes scolaires (de l'école primaire au lycée) et donner des cours d'éducation financière.

L'accompagnement sur la gestion budgétaire et financière des jeunes est donc au-delà d'une utopie une réalité pour les banques qu'il faut sérieusement prendre en compte car un jeune possédant les bonnes bases de gestion financière ne sera qu'un meilleur client et épargnant pour les banques de demain.

¹ http://www.bva.fr/fr/sondages/les_millennials_correspondent-ils_a_l_image_qu_on_s_en_fait.html

² http://www.ifop.com/media/poll/3745-1-annexe_file.pdf

³ <https://www.oecd.org/france/PISA-2012-results-finlit-france-fre.pdf>












⁴ https://www.economie.gouv.fr/files/files/PDF/sondage_education_financiere_IFOP-MEF_VDEF.PDF

⁵ <https://www.mesquestionsdargent.fr/>

ACTIONS

PENSÉES












14 RESENTI

Vendredi 29		Samedi 30				Dimanche 31		Lundi 01		Mardi 02
Propose à ses amis une soirée improvisée chez elle.	Avance les frais en CB des pizzas commandées.	En se levant, checke ses dépenses sur l'appli de sa banque.	Se fixe un budget de 10€ pour le cadeau de Manon.	Sur les conseils de sa grande sœur Emilie, fait ses courses en ligne pour remplir son frigo. Paie en CB.	Appelle sa banque pour en savoir plus sur les frais de CB au Vietnam, son projet de vacances entre copains. Pas joignable.	Déjeune en famille où on parle souvent d'argent.	Va au cinéma avec Emilie et profite du tarif de son CE.	Prend le métro pour aller à son stage.	A 17h, va chercher Zoé à l'école et la dépose à son cours de danse.	Comme tous les 2 du mois, consulte ses comptes sur le site internet de sa banque.
Achète 2 packs de bières en CB.	Se fait rembourser immédiatement par ses amis via l'appli Lydia.	Constate un solde positif.	Achète en CB une bougie à 12€.	Regarde sur le site... pas de détails. Fait un mail à Mme Démont.	Note de se renseigner sur les banques en ligne.	Se fait taquiner par sa sœur... « alors au lieu de sortir, tu mets un peu de côté pour t'acheter ton appart ? Les parents vont pas te financer pendant 10 ans tu sais ».	Rembourse sa sœur en espèces car c'est une dépense superflue.	Passe devant une queue immense au guichet.	Met les 20€ de babysitting dans sa cagnotte vacances, la boîte à chaussures dans son placard.	Constate un solde de +150€.
Ce soir, les copains viennent chez moi car j'ai fait un peu trop de dépenses cette semaine pour faire une sortie au resto.		Ma paie de stage arrive autour du 28 en général, j'espère que je ne serai pas en rouge... J'ai pas envie de recevoir un mail de Mme Démont ma conseillère.	Faut pas que j'oublie d'acheter un petit cadeau pour l'anniversaire de Manon, c'est ce soir ! Budget serré !	C'est bien ce site, je vois tout de suite le montant de mes courses au fur et à mesure. Bonne idée pour maîtriser son budget courses !	C'est dingue ! J'en peux plus de cette banque jamais joignable quand moi je suis dispo.	Ca m'énerve ! Quelle donneuse de leçons !	Il faudrait que je trouve des bons plans pour acheter des places de ciné ou pour sortir pour pas cher.	Oh la queue au guichet ! Je ne comprends pas pourquoi les gens ne prennent pas le prélèvement automatique.	Ma cagnotte vacances se remplit à vue d'oeil.	C'est compliqué ce site ! Il faut avoir la carte de code sur soi pour se connecter... pas très moderne !
Sereine	Rassurée	Fière	Satisfaite	Sereine	Agacée	Enervée Désappointée	Pensive	Organisée et maligne !	Satisfaite !	Soulagée
										

ACTIONS

PENSÉES

RESSENTI

Mercredi 03			Jeudi 04		Vendredi 05			Samedi 06		
<p>Reçoit un appel de sa mère qui vient de découvrir qu'elle va payer des impôts à cause du stage de sa fille.</p> <p>Vérifie sur internet, oui elle va devoir payer des impôts cette année.</p> <p>Contacte Manon via WhatsApp, qui lui confirme qu'elle aussi doit en payer mais ses parents l'avaient prévenue. Elle a donc prévu un budget à part.</p>			<p>Boit un verre avec les copains du voyage au Vietnam et explique qu'elle ne pourra pas venir à cause des impôts.</p> <p>Sur leurs conseils, demande à ses parents de lui avancer le montant des impôts.</p>		<p>Fait le point au téléphone avec sa banque sur les frais de CB à l'étranger.</p> <p>Cherche sur internet comment font les autres et les bons plans.</p> <p>Pierre, son responsable, lui parle d'une nouvelle banque en ligne qui ouvre des comptes dans différentes monnaies.</p> <p>Se plonge toute la soirée dans une recherche internet sur les services bancaires.</p> <p>Echange avec un conseiller virtuel ; c'est décidé, elle veut changer de banque.</p> <p>Elle prend un rdv téléphonique demain à 10h via Skype avec un conseiller de la banque BQ.</p>			<p>A 10h, connectée, elle reçoit la communication via Skype. Le conseiller n'a rien à voir avec Mme Démont.</p> <p>La CB est gratuite pour les jeunes.</p> <p>Elle lui fait part de son projet immobilier.</p> <p>Ouvre son compte en 30 min, donne ses papiers par une photo ; reçoit son contrat en pdf et signe électroniquement en ligne.</p> <p>Contacte Manon pour lui proposer d'ouvrir aussi un compte. Léa va gagner 100€.</p>		
<p>Ah je n'avais pas prévu de payer d'impôts Il faut que je vérifie le montant et les conditions pour les stagiaires.</p> <p>Personne ne m'en avait parlé Je sens que mon voyage au Vietnam va me passer sous le nez.</p> <p>Si j'avais quelqu'un qui ait du temps pour m'aider à comprendre tout ça. Les parents n'ont pas que ça à faire. Et Mme Démont, j'ai pas envie de lui parler !</p>			<p>Je tente une solution de financement auprès des parents. Emilie va encore me charrier.</p> <p>Elle m'avait dit que c'était pour me faire plaisir un jour... c'est peut être pas raisonnable En même temps, ça me fait vraiment plaisir d'aller au Vietnam. Je ne les utiliserai pas pour payer les impôts, c'est sur !</p>		<p>Quelle arnaque les frais bancaires!</p> <p>Depuis le temps que ma banque me met surtout des bâtons dans les roues... c'est peut être le moment d'en changer.</p> <p>J'ai envie d'une banque plus souple, plus avenante, qui parle mon langage et que ses appli et site soient faciles à utiliser.</p>			<p>Ca répond complètement à mes problèmes avec la banque.</p> <p>Je sens qu'il m'écoute ; il m'a déjà donné des petits trucs pour économiser.</p> <p>J'ai changé de dimension. Enfin une banque qui a l'air de me correspondre.</p> <p>C'est un super plan.</p>		
<p>Paniquée</p> <p>Désappointée</p> <p>Désorientée</p>			<p>Pas fière d'elle</p> <p>Partagée</p>		<p>Découragée</p> <p>Pensive</p> <p>Excitée</p>			<p>Très contente</p> <p>Stupéfaite</p> <p>Conquise</p>		
  			 		  			  		

Test d'appétence en Guerilla test



Objectif

Vérifier la pertinence d'un coaching financier personnalisé, indépendant des réseaux bancaires.

Méthodologie

Prototype lo-fi, du bagout et un grand sourire pour accoster les gens dans la rue.

Présentation de plusieurs images de mise en situation d'un coach indépendant, pour aider l'utilisateur dans la maîtrise de son argent.

Outils

Legos, Playmobils, Post-it, feutres, smartphone.

Enseignements

Une majorité des personnes interrogées dans la rue (3/5) se dit intéressée par le concept, en précisant que *“cela serait uniquement si le conseiller est bien indépendant des banques.”*

Recentrage

Notre mission de départ très large (quel nouveau produit ou service pour répondre aux usages affectifs de l'argent) nous a permis de collecter une vaste somme de données.

Un recentrage sur une problématique plus concrète et plus opérationnelle nous a conduit vers le besoin des jeunes de 17-25 ans d'être accompagnés dans la maîtrise de leur budget.

Pourquoi les 17-25 ans ont-ils plus besoin d'être accompagnés sur la maîtrise de leur budget ?

Ils sont...

- Les plus concernés par les problèmes de gestion de budget
- Plus susceptibles d'évoluer dans leurs pratiques
- En phase d'émancipation
- Digital native

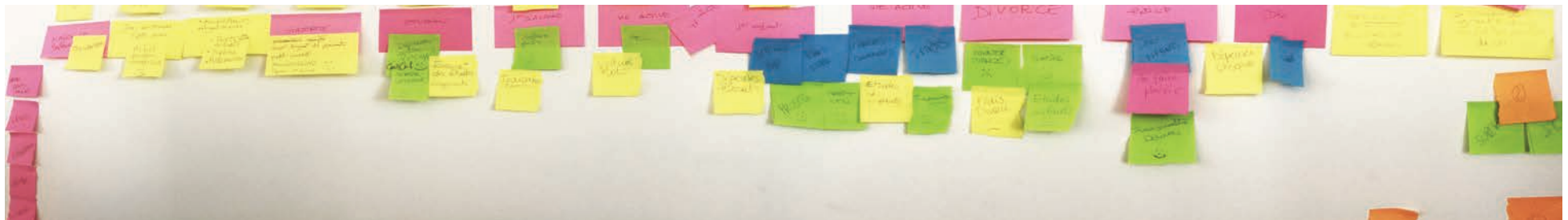
Notre parti pris

Ce service devra permettre aux utilisateurs d'être accompagnés dans l'apprentissage et la compréhension de l'argent. Il devra permettre aussi d'accompagner ceux-ci d'une manière différente en les assistant sur la gestion de leur budget.

Entre économiser précocement pour préparer son avenir (achat d'un bien immobilier par exemple) et éviter la ligne rouge de découvert, les objectifs bien qu'étant différents à certains moments de la vie finissent par converger et ce pour passer sereinement le cap de l'entrée dans la «vie d'adulte».

En plus de mettre à disposition un certain nombre d'aides, ce service proposera d'échanger par messagerie instantanée avec un coach «humain» afin de répondre à diverses questions.

À ce jour et à notre connaissance personne n'offre cette proposition de valeur.



Sélection d'applications de coaching



Depuis janvier 2018 Bankin' s'est doté d'un coach bancaire. Il s'agit en fait d'un tutoriel qui vous montre comment utiliser les fonctionnalités avancées de l'application. Même si cette tentative est un peu timide de la part de Bankin', nous avons le sentiment qu'il y a une place sur le marché pour un coach bancaire.



Nike NTC est une application de coaching sportif. À partir d'une base d'exercices filmés séparément, le coach vous confectionne un programme en fonction de votre temps, de vos objectifs et de vos capacités. Dès le début de l'expérience on se sent pris en main, c'est exactement ce qu'on peut attendre d'un coach.



Bruno est un assistant personnel doté d'une intelligence artificielle qui étudie vos comptes afin de déterminer des sommes d'argent que vous pourriez mettre de côté. C'est une façon simple et originale de se constituer une épargne.



Fastoch€! est un coach budgétaire et social, disponible 24/7, qui simplifie la recherche d'aide sociale et la planification de votre budget, pour 1€ par mois. L'abonnement est généralement payé les prescripteurs.



















































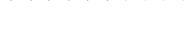
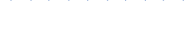
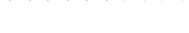
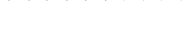

Max est à la fois un assistant personnel financier, une carte bancaire, un agrégateur de compte, et un service de conciergerie (babysitting, réservations,...). Max vous propose aussi des services autour de l'épargne et de l'assurance. Malheureusement, Max fait trop de choses pour que la promesse soit claire.

En bref

Il ne suffit pas de se proclamer coach pour l'être, encore faut-il prendre en compte les objectifs et la personnalité des utilisateurs pour proposer une expérience de coaching digne de ce nom.

Coachs bancaires

Coachs sportifs

	 Bankin' 	 Bruno 	 Fastoch€! 	 Max 	 Nike NTC 
Gestion de Budget		—		—	—
Aide à l'épargne					—
Conseil - Coaching				—	—
Contenu		—	—		
Alerte					
Reporting					
Connexion aux comptes					—
Analyse prédictive			—	—	—
Tarif					
Ergonomie					
Identité graphique					

Le postulat de départ

D'après notre phase de recherche primaire, les individus évoquent souvent un manque d'intérêt envers leurs banques, voire une aversion envers leur conseiller, principalement orienté sur la vente et la rentabilité de produits bancaires. Ils sont en mal de conseils. Le déploiement exponentiel des offres digitales modifie l'écosystème bancaire et les habitudes des utilisateurs.

Et si on se passait des banques
traditionnelles ?

Qu'en est-il réellement ? Comment font
les individus au quotidien pour gérer
leur argent ?

Méthodologie de la recherche utilisateur

Elle s'est déroulée en 2 phases. Une première phase d'entretiens qualitatifs avec 20 personnes âgées de 20 à 50 ans, nous a permis de valider le postulat de départ mais surtout de faire émerger une nouvelle hypothèse : les jeunes qui passent de la vie familiale en tant qu'enfant à la vie "adulte" découvrent l'univers bancaire et ses règles. Ils se sentent livrés à eux-mêmes et apprennent "sur le tas", souvent à leurs propres dépens.

Nous avons mené une seconde phase d'entretiens qualitatifs avec 15 jeunes de 17 à 25 ans pour en savoir plus sur leurs usages et leurs attentes.

Synthèse des enseignements en 10 points

(cette synthèse rassemble les enseignements de nos 2 phases de recherches utilisateurs)

01 | Une large majorité d'utilisateurs souhaite quitter leur conseiller bancaire et changer de banque.

“Je te quitte parce que tu es ringarde et tu ne m'écoutes pas. Mes désirs passent après les tiens.” Adrien

“Je te quitte parce que je ne te vois jamais, je n'ai pas besoin de toi, je ne te connais pas, je ne t'ai vu qu'une seule fois.” Emilie

“Je te quitte parce que je ne veux plus être dépendante, tu ne me manqueras pas.” Anaïs

“Je te quitte car tu me coûtes trop cher et tu ne m'écoutes pas.”

Emmanuel

Pourquoi ?

Parce que les banques traditionnelles ne répondent plus aux attentes des utilisateurs. Elles sont chères, vieillissantes dans leur mode de fonctionnement. Les conseillers bancaires sont devenus en premier lieu des commerciaux.

“Mon conseiller bancaire est un vendeur de bagnoles.” Bertrand

“Je ne sais même pas à quoi sert un conseiller, peut-être à débloquer des choses qu'on ne peut pas faire en ligne ?” Emilie

“Quand on est jeune, les choses vont tellement vite qu'on a besoin d'avoir en face des gens qui sont aussi vifs que nous, finalement. Ma banque est vieillotte.” Jean-Charles

“La dernière fois que j'ai eu un contact avec ma banque, c'était avec mon conseiller, je ne sais même plus comment il s'appelle d'ailleurs. C'était pas glorieux. La façon dont il s'exprime, la façon dont il vend ses produits, cela ne fait pas rêver.” Adrien

“Une banque, c'est juste un endroit où tu mets tous tes biens financiers. C'est tout. Je n'ai pas d'affection envers une banque particulière. Tant que le service est efficace, voilà, c'est ce qui compte.” Adrien

Parce que le manque de conseil et de considération est un problème pour les utilisateurs des banques.

“Mon conseiller ne s'intéresse qu'aux clients les plus riches. Mais un jour je pourrais faire partie de ceux-là.” Jean-Charles

“Je sens que ce n'est pas une banque pour les jeunes, mais pour les personnes qui ont déjà une vie, des fonds, qui s'y connaissent, et sont accompagnées à un autre niveau.” Jean-Charles

“Je suis quand même sceptique car je sais que les banques cherchent à faire du profit. Le conseiller est bien avec moi dans l'intérêt de sa banque.”

Manon

Parce que changer de banque, c'est s'émanciper de sa famille.

“Avant mon prêt immo j'avais une autre banque mais j'en ai changé car je n'étais pas satisfaite. Je trouvais qu'il n'y avait plus cette relation entre mon banquier et moi, donc j'ai changé. En plus c'était une banque familiale, toute la famille y était, donc j'ai préféré la quitter.” Luce

Quand ?

Les gens saisissent l'occasion de changer de banque lors de la contraction d'un prêt immobilier.

“J'attends de prendre un prêt immo pour changer de banque et ouvrir un compte commun avec mon copain, on ne va pas changer avant, ça a l'air d'être galère.” Emilie

Mais...

“Je n’ai jamais changé de banque car je n’ai pas la force de faire les démarches administratives.” Léa

“Je ne sais pas comment faire pour changer de banque. Avec mon compte épargne et tout, ça serait galère.” Emilie

02 | La banque, la famille, l’émancipation. Difficile de couper le cordon.

La première banque des jeunes est la même que celle de leurs parents. Pourquoi ?

Parce que les banques exigent que l’un des parents ait déjà un compte dans leur établissement pour ouvrir un compte à un mineur.

“Ma 1ère banque j’y suis depuis très longtemps. c’est le LCL, comme ma mère, je n’ai pas choisi.” Adrienne

“Ma 1ère banque était celle de ma famille, je pensais être en confiance.” Claire

“C’est ma mère qui m’a ouvert un compte quand j’avais 14 ans, depuis je suis toujours là-bas.” Antonia

“Ma fille de 17 ans a un compte à son nom, et j’ai une visibilité sur son compte. C’est au LCL, la même banque que moi.” Bertrand

Devenir « autonome », c’est parfois devenir dépendant...des banques Pour 46% des jeunes Français entre 16 et 24 ans qui vivent chez leurs parents, l’argent est une source de plaisir¹, mais ce chiffre tombe à 32% pour ceux qui paient l’intégralité de leur loyer (les jeunes associent alors l’argent à la notion de « tracas »)².

“Chez mes parents je ne me suis jamais intéressée au coût de la vie.” Claire

“Personne ne te donne d’informations sur le coût de la vie (loyer, nourriture, facture,...) quand tu quittes tes parents.” Léa

Lors de leur indépendance accompagnée souvent de manque de trésorerie, certains jeunes se retrouvent face à un dilemme : emprunter de l’argent à leur famille ou à la banque ? Côté banque,

la dépendance est beaucoup moins lourde et moins chargée d’affect que la dépendance familiale.

Mais...

“Ce que je reproche principalement à ma banque, c’est ce ton paternaliste. Une espèce d’approche morale. Ils essaient de t’imposer un mode de vie.» Paul

Les jeunes, obligés de se plier aux contraintes bancaires, souhaitent s’en affranchir. Devenir autonome vis-à-vis de la banque, c’est passer par une phase d’apprentissage. Cela passe par l’intégration des règles bancaires pour établir ensuite ses propres règles de gestion.

“ Ce rapport d’amour et de haine par rapport à l’argent et la banque, c’est fondamental. Quelque part c’est presque de l’éducation, ça apprend pas mal de choses, ça apprend le travail, ça apprend à savoir ce que tu veux, à savoir tous les efforts qu’il faut fournir pour ça, pour ce que tu veux faire.” Paul

03 | Les jeunes font leurs premiers pas avec l’aide de leurs parents et/ou en apprenant sur le tas.

“Ce sont mes parents qui m’ont dit d’épargner.” Emmanuel

“J’apprends à mes enfants à ne jamais avoir confiance en leur banque.”

Lise

“ C’est en voyant mes parents que j’ai appris.” Farid

“C’est ma mère qui m’a appris, au début elle me forçait : elle m’avait fait des virements automatiques.” Léa

“J’ai été obligé de vendre des objets auxquels je tenais le jour où j’ai été à découvert et incapable de le combler. Depuis ce jour-là je me suis dit : plus jamais.” Jean-Charles

“Personne ne m’a donné de conseils, j’ai appris toute seule.” Manon

¹ Étude réalisée online pour AXA Banque, auprès d’un échantillon représentatif des jeunes en France âgés de 16 à 24 ans, du 20 au 31 mai 2016

² Enquête « La chose », réalisée par BVA sur internet du 12 au 23 mai 2017 auprès d’un échantillon représentatif de 2 114 jeunes âgés de 18 à 30 ans.

04 | Pour autant, parents et enfants ont des difficultés à parler d'argent.

Avec qui pouvez-vous le moins facilement parler d'argent dans votre entourage ? Vos parents : 67%¹

“Avec mes parents, il y a eu très souvent des conflits tant que j'ai été dépendante d'eux financièrement. J'avais des problèmes de contrat et je leur demandais éventuellement de m'avancer une somme le temps que ça s'arrange. Ça ne se passait pas toujours très bien.” Louise

05 | Les facilités bancaires, c'est le début des ennuis.

“En France j'avais une autorisation de découvert et j'étais tout le temps en rouge. En Angleterre la carte bloque à zéro, c'est mieux.” Manon

“J'étais à découvert à cause du paiement différé. La balance se faisait hyper lentement.” Adrien

“L'autorisation de découvert m'a mis en difficulté.” Jean-Charles

“En Angleterre tous les jeunes utilisent Monzo. Tu sors de ta banque un certain montant que tu mets sur Monzo. Cela te permet de ne pas dépenser plus que ce que tu as mis sur ta carte.” Manon

06 | Face à l'adversité, mise en place de plans B - Tout faire pour ne plus avoir à angoisser .

1/3 des jeunes ayant la charge de leur loyer tient ses comptes tous les jours.¹

“Je consulte mon appli tous les jours pour vérifier que tout est ok.” Claire
“Pour ce qui me reste à dépenser, je fais un budget à la semaine. Si tu fais ton budget au mois, tu as tendance à acheter des trucs à côté, juste par pulsion de consommation.” Jean-Charles

“J'ai noté pendant 2-3 ans tout ce que je dépensais. Maintenant je sais. Je

regarde parfois, mais j'ai une calculette dans la tête.” Emilie

“A partir du jour où j'ai vraiment été en galère, j'ai vérifié mon compte tous les jours pour ne plus que ça se reproduise.” Manon

07 | Les jeunes épargnent et sont prévoyants, ils ont la tête sur les épaules.

En 2016, 74% des jeunes entre 16 et 24 ans préparent leur avenir en mettant de l'argent de côté, au mois de temps en temps (70% en 2015). Cette propension des jeunes à épargner est confirmée par une étude en 2017 : 78% des jeunes actifs mettent de l'argent de côté, contre 35% de l'ensemble des Français.²

“J'économise pour acheter un appartement que je louerai.” Jean-Charles, 23 ans

“Dès que j'ai de l'argent en trop à la fin du mois je le mets de côté. Ça remet les compteurs à zéro au début de chaque mois.” Emilie, 24 ans

08 | Vers une dématérialisation et une hyper digitalisation.

33% des milleniums pensent qu'ils n'auront plus besoin de banque physique dans les 5 prochaines années.³

“Je pourrais me passer de ma banque - une banque en ligne, c'est suffisant.” Adrien

“Je commande tout en ligne (même mes fruits et légumes). Cela me donne une meilleure idée de ce que j'achète, je connais le total avant d'arriver à la caisse.” Manon

“Je ne paie jamais en cash, tout par carte.” Nathalie

“Je préfère tout payer en CB comme ça je vois toutes mes dépenses. Les espèces c'est pour les rentrées et les dépenses 'plaisir'.” Laura

³ Étude Fjord & Accenture "Mindset segmentation - Human insights for the Financial Services of the future"

09 | Le trou dans la raquette : la pédagogie financière, administrative et l'accompagnement personnalisé en temps réel.

L'intelligence financière, ça ne s'acquiert pas à l'école (et pourquoi pas ?)

"Au lycée on ne t'apprend pas à remplir un papier administratif, mais ça devrait être au programme." Jean-Charles

"Les impôts, je ne sais pas combien on doit payer la 1ère année. Je me suis renseigné auprès de personnes qui avaient été dans la même situation que moi." Jean-Charles

"Personne ne t'explique ce que tu dois faire quand tu gagnes ton premier salaire, heureusement moi j'ai eu ma mère." Léa

"On te parle de taux, de valeurs, mais à la base cela ne veut rien dire pour moi." Jean-Charles

"On n'est au courant de rien (plafonds, dates limites des comptes jeunes). C'est écrit quelque part, mais qui lit les conditions d'un contrat ?" Jean-Charles

Accompagnement, le mot-clé

"J'aurais aimé avoir des infos sur le coût de la vie pour prendre son indépendance." Claire

"J'aurais aimé être accompagné tout de suite sur la gestion de mon argent à long terme." Adrien

"J'aurais aimé qu'on m'aide à démarrer dans la vie. Même maintenant j'aimerais être coachée." Claire

...en temps réel

"Idéalement je voudrais que mon conseiller soit présent sur Messenger."

"Je veux être informé tout le temps car je ne veux pas louper une info importante ou faire des erreurs." Jean-Charles

"En Angleterre avec Monzo tu vois tout de suite toutes tes dépenses sur ton téléphone, c'est direct." Manon

Trouver la motivation et être récompensé

"J'aimerais avoir un sentiment de récompense, mais surtout de visibilité directe (en salle de sport avec un coach, dès les deux 1ères semaines tu vois les résultats)." Jean-Charles

"Si j'avais su avant, que cela vaut le coup de ne pas tout dépenser et de mettre de l'argent de côté, je l'aurais fait plus tôt." Jean-Charles

Maintenant j'ai compris que cela te permet de faire des choses plus facilement et plus rapidement." Jean-Charles

"Ma banque ne m'appelle pas pour me féliciter." Emmanuel

10 | Et après? Vers un système financier éthique.

"Je ne suis pas pour les placements qui dérèglent l'ordre mondial. Je serais vraiment pour des placements éthiques, responsables, et ça les banques ne le proposent pas. Cela me pousse plutôt à aller vers des systèmes parallèles, du type crowdfunding." Luce

"Je veux une banque qui partage mes valeurs." Margaux

"Les banques n'ont pas de valeurs éthiques. Je suis chez AXA, je crois que ce sont les pires. Ils font des trucs pour soutenir des associations, mais c'est plus pour l'image que pour leurs propres valeurs." Manon



Personas

Afin de nous assurer de concevoir un service adapté aux différents archétypes de personnalités, nous avons constitué des personas.

Contenu

Nous avons collecté de nombreuses informations lors des entretiens avec les utilisateurs. Nous avons défini des critères d'analyse afin d'en tirer des archétypes.

Il n'a pas été aisé de trier le volume important de données ; ce tri a du être réalisé plusieurs fois afin qu'il soit pertinent.



L'écureuil

"J'aime sentir que je maîtrise mon argent."

Prévoyant et autonome, l'écureuil épargne une partie de ses revenus, avec une certaine satisfaction. Il aime garder le contrôle de son argent et n'aime pas se faire du souci au sujet de l'argent. L'écureuil souhaite acheter un bien immobilier.

"J'ai toujours eu l'habitude de dépenser moins que ce que je gagne pour économiser."



L'hédoniste

"L'argent est un moyen, pas une fin."

Autonome et méfiant vis-à-vis de son conseiller, son objectif est d'éviter un découvert tout en se faisant plaisir. A long terme, l'hédoniste aimerait faire un achat immobilier.

"Mon conseiller ne représente aucun intérêt réel pour moi."



Le débutant

"Je ne m'y connais pas du tout."

Le débutant a confiance en sa banque et apprend à maîtriser son budget au gré de ses erreurs. Il a très peur d'être à découvert. Il économise pour des dépenses à court terme.

"Je ne sais même pas combien il y a sur mon livret A."



Léa vient tout juste d'être diplômée avec un premier emploi. Elle veut son chez-elle.

	Septembre			Octobre			Mars	
ACTIONS	<p>Tout juste diplômé, je viens enfin de signer fameux CDI.</p> <p>Je regarde un peu les annonces depuis quelques temps et certains appartements me font rêver.</p>	<p>Je prends rendez-vous avec mon conseiller</p> <p>Je n'aurai un rendez-vous que dans 3 semaines !</p> <p>Mais de combien je peux m'endetter avec mon nouveau salaire ?</p>	<p>En attendant je cherche sur internet.</p> <p>Oulala il y a trop de simulateurs. Et puis quels sont les taux du marché ?</p> <p>Assurances Emprunteur ? Quotité ? Frais de notaire ?</p>	<p>Mon conseiller me parle de la fameuse règle de taux d'endettement des 33% de mes revenus.</p> <p>Mais quels revenus ? Mensuels ? Avec ou sans mes primes ? Il ne peut pas me le dire !</p> <p>Je devrais aussi avoir un apport pour les frais de notaires car ma banque ne les finance pas !</p>	<p>Mes parents me conseillent d'accepter son offre et de commencer par un studio.</p> <p>C'est la banque de la famille. Il a du nous faire la meilleure offre possible.</p> <p>Je vis dans un F2 !!!</p>	<p>En discutant avec mes nouveaux collègues ils me conseillent de prendre rendez vous avec un courtier qui saura m'aider.</p> <p>J'ai un rendez-vous à la fin de la semaine !</p>	<p>Super! Grâce au courtier j'économise la moitié de l'assurance emprunteur. Le taux est bien meilleur.</p> <p>Ca m'a permis d'augmenter ce que je peux emprunter !</p> <p>Cerise sur le gâteau je peux même emprunter les frais de notaire !</p>	<p>J'ai enfin les clés de mon nouvel appartement !</p> <p>C'est parti pour les travaux.</p> <p>Ma nouvelle conseillère est vraiment sympa !</p> <p>J'ai été obligé de laisser mon livret A de jeunesse dans mon autre banque je vais devoir y retourner !</p>
PENSÉES	<p>Fini l'argent jeté par les fenêtres en payant un loyer.</p>	<p>C'est super long ! Si seulement j'avais des congés j'aurais pris une journée !</p>	<p>Ca va être galère !</p>	<p>Zut pour les frais de notaires ! Moi qui voulais garder mon argent pour des travaux !</p>	<p>J'ai un CDI et je vais retourner dans une chambre de bonne ?!</p>	<p>Ils sont rapides ces courtiers !</p>	<p>Je vais pouvoir chercher un F2 et ensuite rapidement fermer mon compte à ma banque</p>	<p>J'ai pu économiser de septembre à maintenant suffisamment pour ma nouvelle cuisine.</p>
RESSENTI	Heureuse	Énervée	Pensive	Abattue	Énervée	Heureuse	Rassurée	Heureuse







OPPORTUNITÉS

- Pédagogie** : courtes vidéos pédagogiques permettant de bien comprendre l'achat immobilier
- Budget** : Mettre en place une tirelire pour épargner. Ici pour les frais de notaires de son appartement
- Contact avec un expert ou un coach** : contact possible en dehors des heures de bureau avec un coach !

ACTIONS

PENSÉES

RESSENTI

	Lundi 26	Mardi 27	Mercredi 28	Jeudi 29	Vendredi 30	Samedi 31
ACTIONS	Il passe la soirée à chercher sur internet comment faire fructifier son argent.	Appelle Mme Delavente, sa conseillère. On lui dit qu'elle n'est pas disponible et qu'il faut prendre un rdv en agence. Le rdv est dans 15 jours.	En parle à ses parents qui lui conseillent d'investir dans un petit bien immobilier à louer Ou de prendre une assurance-vie.	Retente un appel à Mme Delavente, qui lui conseille de prendre plan d'épargne logement et de faire des virements permanents assez élevés pour arriver à une somme intéressante pour avoir un apport pour s'acheter un appartement.	Passe devant une agence immobilière et voit une chambre à vendre. L'agent fait une simulation de rentabilité.	Trouve un simulateur d'épargne sur internet et la solution proposée est une assurance vie.
PENSÉES	Court terme, long terme, actions, fonds... Ah je n'y comprends rien.	Mais que c'est long et compliqué avec cette banque !	Je ne sais pas... et il faut être sûr d'avoir un locataire.	C'est pas idiot mais je ne vais pas faire fructifier mon argent.	Ca peut être intéressant... Mais je ne sais pas quoi faire.	Je ne sais pas quoi faire ni vers qui me tourner. Si seulement j'avais un conseiller qui m'écoute et m'aide.
RESSENTI	Perdu	lassé	Interrogatif	Pensif	Intrigué	Découragé
						



Maxime voit bien que ce n'est pas en épargnant sou après sou qu'il pourra acheter un jour un appartement... il faut qu'il fasse fructifier son petit pécule.

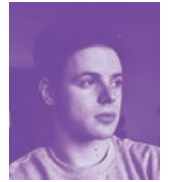
OPPORTUNITÉS

Contact avec un expert ou un coach : pouvoir échanger avec un humain qui aide à formaliser ses besoins et trier les solutions

Intelligence artificielle : analyser le compte et proposer des solutions d'épargne en rapport avec l'objectif

Cagnotte : permettre des cagnottes personnelles en ligne, attachées à son compte

Contenu : avoir accès à un blog facile à lire et à comprendre sur l'épargne



Tom vient de terminer la dernière épreuve du bac. C'est la fête avec ses amis mais il dépense plus que d'habitude...

ACTIONS
PENSÉES
RESSENTI

Jeudi 29				Vendredi 30		Samedi 31	
<p>Ca fait 2 soirs qu'il fête la fin du bac. C'est sa tournée !</p> <p>Oups, la carte bancaire est bloquée, le paiement est refusé.</p>	<p>Il se rend au distributeur le plus proche.</p> <p>La carte est rejetée.</p> <p>Un ami paie pour Tom.</p>	<p>Commande un taxi via son téléphone.</p> <p>La commande est bloquée, il y a un problème sur sa carte bancaire.</p>	<p>Plus de batteries pour appeler quelqu'un.. Il rentre chez lui à pied - trajet d'1h.</p> <p>Ses parents inquiets lui avaient envoyé des sms.</p>	<p>Vaseux au petit déjeuner, il appelle sa banque sur l'insistance de ses parents.</p> <p>Le téléconseiller lui indique que son compte est débiteur de 100 € et qu'il faut régulariser au plus vite. Sa carte est bien bloquée.</p> <p>Appelle Martin pour lui dire qu'il ne sortira pas avec eux d'ici plusieurs jours.</p>	<p>Se connecte au site de son compte pour vérifier.</p> <p>Demande à ses parents 50€ d'avance sur son argent de poche de juillet.</p> <p>Récupère 50€ prêtés à son frère.</p>	<p>À la première heure, dépose les espèces à la banque. Croise son conseiller qui ne manque pas de le sermonner.</p> <p>Le guichetier lui indique qu'il manque 20€ car il y a des frais de débit.</p> <p>Il pioche 50 € dans son tiroir, sa cagnotte vacances.</p>	<p>Il relance Decathlon, il avait postulé pour un petit job pour juillet.</p> <p>Il est pris chez Decathlon et on lui demande s'il veut faire un peu plus d'heures que prévu.</p> <p>Il s'engage sur un contrat plus important... Il ne veut plus de problèmes d'argent dans les prochains mois.</p>
<p>Mais pourquoi ça ne fonctionne pas ?</p>	<p>Décidément ce n'est pas mon soir !</p>	<p>Oh elle m'énervé cette carte !</p>	<p>C'est la louze ! J'ai peut être trop dépensé ?</p>	<p>Je croyais être en débit différé.</p> <p>Comment je vais faire ?</p>	<p>Il faut que je fasse attention avec les dépenses par carte bancaire.</p>	<p>C'est vraiment injuste. Une erreur et paf, punition ! Il n'est pas cool ce banquier.</p>	<p>Allez maintenant il faut que je gagne de l'argent avant de le dépenser !</p>
Étonné	Interrogatif	Énervé	Pensif	Paniqué	Pas fier de lui	Abattu	Rassuré

OPPORTUNITÉS

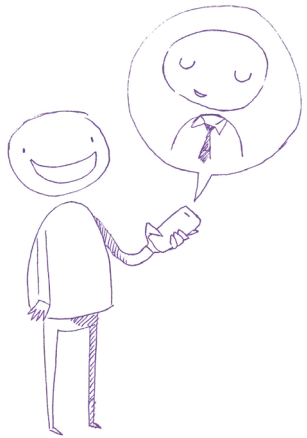
Notifications : Recevoir son reste à vivre et plus souvent lorsque le solde du compte approche de zéro

Pédagogie : courtes vidéos pédagogiques permettant de bien comprendre le fonctionnement. Par exemple : le fonctionnement de la carte bancaire

Cagnotte : permettre des cagnottes personnelles en ligne, attachées à son compte

Contact avec un expert ou un coach : contact facile via tchat (WhatsApp)

Synthèse des user journeys



Connaitre l'état de ses comptes à un instant T et en temps réel est un incontournable.

- Réassurance vis-à-vis de ses dépenses
- Éviter le découvert
- Avoir une vision plus en adéquation avec sa vie (par exemple : connaître son reste à vivre)

Comprendre et apprendre reste un pilier pour avancer.

- Avoir accès à de l'information
- Avoir accès à une communauté d'experts



Avoir accès à un interlocuteur (coach) à la demande.



Optimiser les dépenses est un bon moyen de garder la tête hors de l'eau.

- Analyser les dépenses
- Suggérer des sources d'économies

Réaliser/Préparer un projet

- Créer une tirelire qui s'alimente régulièrement pour financer un projet à court/moyen terme voire long terme
- Inciter à économiser pour réaliser son projet



Devenir autonome et
(ap)prendre les clés de la
banque pour s'en
affranchir.

Constat

Les individus subissent le système bancaire par manque de connaissance financière.

L'intelligence des usages de l'argent n'est pas un acquis de l'Education Nationale, mais une expérience individuelle acquise au contact de sa famille et/ou de ses propres errements.

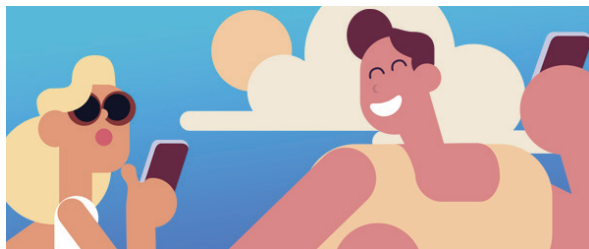
Le manque de connaissances et de compétences financières induit des problèmes d'attitude et de comportement vis-à-vis de l'argent (frénésie de l'épargne, angoisse du manque, dépenses sans compter, politique de l'autruche,...).

La filiation parent-enfant est cruciale. Dans l'éducation vis-à-vis de l'argent le parent est l'interlocuteur premier de l'adolescent, c'est aussi celui qui choisit le premier établissement bancaire de son enfant, celui qui transmet de l'argent et des valeurs, mais finalement ne lui transmet qu'une pédagogie financière très succincte.

Il existe un réel besoin de pédagogie financière auprès des jeunes : ce sont les citoyens de demain.

Le Ministère de l'Education Nationale en a fait l'une de ses priorités dans le cadre de la stratégie nationale d'éducation financière *

*Programmes Education nationale et Banque de France, Global Money Week (lycées), Edusco (fiches pédagogiques pour les enseignants), Institut pour l'Education Financière du Public (programmes d'éducation financière au primaire et collège)



Notre campagne

Nous avons conçu une campagne d'idéation¹ Unknowns/Gobelins du 05 février au 15 Mars.

Imaginez le coach financier qui pourrait accompagner les 17-25 ans pour s'émanciper des banques et gérer leur argent autrement

En récompense, nous proposons aux lauréats de participer à un workshop d'idéation avec notre équipe et des utilisateurs.

Les résultats de la campagne d'idéation

Avec une animation quotidienne de la communauté au cours de 5 semaines de la campagne d'idéation, nous avons reçu 49 idées qui ont totalisé 205 votes et 63

Campagne d'idéation avec Braineet

Pour compléter les idées de service que nous avons déjà grâce à l'analyse de nos recherches et aux ateliers d'idéation que nous avons réalisés, il nous semblait important d'avoir un autre canal d'idéation.

Notre commanditaire de projet Unknowns nous a présenté Braineet, un partenaire qu'il souhaitait tester.

commentaires.

Les idées étaient toutes en rapport avec notre demande, allant des plus sérieuses et pragmatiques aux plus créatives.

Les thématiques des idées touchaient à :

- L'aide à l'achat immobilier
- Le conseil en gestion
- La planification
- La gestion des découverts
- Le coaching / la motivation au quotidien

Ce que nous retenons de cette campagne

- Nous avons été surpris par la motivation et l'énergie des membres de la communauté. Ils ont souvent posté plusieurs idées et se sont montrés intéressés par les idées des autres membres. Ceux que nous avons rencontrés au workshop ont confirmé cet engagement fort.

- Les idées des membres de la communauté ont fortement contribué à l'enrichissement de notre service. (voir notre sélection parmi les idées émises).
- Les relations avec l'équipe Braineet étaient fluides et agréables, aidant à faciliter la prise en main de l'interface « marque » et donnant des conseils et recommandations pour améliorer notre campagne.

Les 3 idées retenues

1. En fonction de mon solde, le coach me rappelle ce que je peux dépenser par jour.
2. Avoir un plan comme un sportif, avec un objectif (marathon), une durée de préparation, et des choses à faire chaque semaine.
3. Une chaîne Youtube où les produits financiers seraient expliqués à l'aide de vidéos simples ou d'animations pédagogiques.

¹ <https://www.braineet.com/profile/63858/challenges>

Workshop

Brise glace
20 min

Point de douleur
65 min

Problématisation
20 min

Idéation
65 min

Formulation
15 min

Nous avons organisé un workshop avec des utilisateurs sur une soirée afin de trouver des solutions pour aider les 17-25 ans dans la gestion de leur budget et dans l'apprentissage des rouages liés à la banque.



Les participants

Il était fondamental pour nous que la cible du service soit représentée en large majorité : 12 jeunes de 17-25 ans ont participé.

S'y sont joints : les 2 vainqueurs de la campagne d'idéation via Braineet et une conseillère bancaire. Les participants étaient répartis en 3 groupes dont la composition a été modifiée au cours de la soirée pour plus de diversité et de points de vue.

L'animation

Nous avons animé le workshop à 4, à tour de rôle, en incarnant le rôle de "workshop master", les autres membres de l'équipe étaient "facilitateurs" auprès des groupes. Un membre de l'équipe était la fée du workshop.

Lieu

Unknowns, notre commanditaire de projet, nous a prêté une salle pour accueillir le workshop.

Se mettre d'accord sur les points de douleur majeurs et trouver les problématiques (1^{ère} partie)

Grâce aux interviews individuels menés (photo 1) au sein de chaque groupe, les participants ont fait émerger les points de douleurs autour de la gestion de budget et trié en dégagant des thématiques (photo 2), puis en grand groupe ils ont sélectionné les thématiques de points de douleur majeurs en votant (photos 3 & 4).

Puis les participants ont 'problématisé' les thématiques avec la méthode How might we... Chaque groupe a traité l'une des 3 thématiques (photo 5).

Les 3 problématiques

- Comment pourrions-nous évaluer notre rapport à l'argent ?
- Comment pourrions-nous définir nos objectifs d'achat ou d'épargne et avoir les moyens de les atteindre ?
- Comment pourrions-nous développer une relation saine et régulière avec ses parents autour de l'argent ?

Workshop

Brise glace
20 min

Point de douleur
65 min

Problématisation
20 min

Idéation
65 min

Formulation
15 min



De l'idéation individuelle et collective (2^{ème} partie)

Les 3 problématiques ont été réparties entre les 3 groupes et les participants ont utilisé la méthode du Round Robin pour générer des idées afin de répondre à la question posée.

De façon individuelle, et à tout de rôle, au sein de chaque groupe, chacun a pu apporter des éléments nouveaux (critiques ou améliorations) aux idées des autres membres du groupe.

Les participants ont ensuite partagé leurs idées entre eux et sélectionné les 3 meilleures pour être présentées au grand groupe. Tous les participants ont voté pour les idées les plus intéressantes : 5 idées ont émergées parmi les 7 présentées.

Les idées les plus plébiscitées

1^{er} : Faire un test de personnalité pour mieux se connaître et recevoir des conseils personnalisés selon son profil.

2^{ème} **ex aequo** : une appli pour simuler ses dépenses et voir les répercussions sur son budget + formaliser des objectifs avec des critères et avoir un tableau de bord de suivi.

3^{ème} **ex aequo** : une communauté pour échanger autour des échecs et réussites de la gestion de budget + un rendez-vous régulier physique et spécifique avec ses parents hors du domicile pour parler de gestion de budget.

Workshop

Brise glace
20 min

Point de douleur
65 min

Problématisation
20 min

Idéation
65 min

Formulation
15 min

Formuler clairement les besoins des utilisateurs (3^{ème} partie)

Des débuts de phrases ont été proposés individuellement aux participants, charge à eux de les compléter en tant qu'utilisateur d'un service de coaching pour les jeunes de 17 à 25 ans autour de la gestion de budget.

Voici les phrases à compléter :

J'ai envie que ce service soit...
Ce qui me frustrerait, c'est...
Je rêverai d'un service qui...
Le service est l'endroit où...
Le service serait une réussite si...

Le tri, le regroupement et l'analyse des contenus produits nous ont permis de tirer des enseignements sur la définition du service d'après les utilisateurs et également sur leurs attentes vis-à-vis de ce service.

Synthèse des attentes des utilisateurs

Simple, claire, facile, accessible *"Attractif, intuitif"*
Gratuit *"Accessible à tout le monde, pas d'options (payant / gratuit)"*
Efficace, rentable, pertinent *"Me faire gagner de l'argent" "être en temps réel" "Me donne les infos dont j'ai besoin, au bon moment, au bon endroit"*
Ludique et progressif *"Addictif" "Evolutif"*
Empathique *"Allie compréhension, conseils et motivation"*
Réversible *"Que l'on peut changer d'avis ou de préférence à tout moment si on le souhaite"*
Connecté à ma/mes banque/s

Synthèse de la promesse du service

"Des solutions qui vont vraiment simplifier notre quotidien"

Synthèse des fonctionnalités proposées

Aide *"Recueillir des informations dont on a besoin et répondre à mes questions, en virtuel ou en face à face", "Me rende plus autonome".*
Connaitre ma situation financière facilement *"Toujours savoir l'argent qu'il me reste, que je gagne et que je dépense, en un coup d'œil rapide"*
Epargner *"M'aider à mettre de l'argent de coté"*
Gestion de budget *"M'aider à établir des budgets"*
Personnalisation *"Aider chacun dans sa diversité, où chacun se retrouverait dans les infos, les profils, les adresses en fonction de ses besoins", "prenne en compte qui je suis"*
Accès à une communauté *"On peut échanger, apprendre, se rendre service"*



Workshop

Ce que nous retenons du workshop pour la création du service

- La validation des irritants que nous avons déjà perçus lors de la phase de recherche
- Un service de coaching et d'accompagnement à la gestion de budget pertinent
- Un besoin de personnalisation, déjà évoqué en phase de recherche, et bien décrit lors du workshop (phase d'idéation)
- Des 'must have' très clairement définis par la cible concernée (utile, rapide, me fasse gagner du temps)
- Des fonctionnalités cohérentes et affirmées (des offres d'accompagnement évolutives, du contenu apprenant, informations synthétiques et détaillées)
- Un positionnement et un ton de service digital et humain à la fois (être en mode 'aide', empathique)

Ce que nous retenons du workshop en tant que concepteurs et organisateurs

Nous étions prévenus du temps important à accorder à la préparation et à l'analyse du workshop... nous confirmons que ce temps fait partie des facteurs clés de succès et que le workshop nous a demandé un long temps de préparation ainsi que plusieurs séances de débriefing.

Nous avons été épaulés par plusieurs professionnels des workshop qui ont su analyser nos propositions et nous orienter vers des solutions pragmatiques.

Nous nous sommes lancés, sans avoir peur mais étions heureux d'être



plusieurs sur l'animation afin de nous entraider (l'exercice du « How might we » a été le plus gros challenge pour aider les groupes à formaliser leur problématique).

Nous avons été surpris par le temps et l'engagement des participants qui n'étaient ni payés, ni défrayés, et par leur motivation tout au long du workshop qui les a mobilisés de 18H30 à 22H00. Ils sont même repartis ravis (et un peu fatigués).

Des participants ravis de cette expérience !

"Enrichissant (en même temps, je suis un grand optimiste)"

"C'était vraiment bien d'avoir les avis des autres personnes"

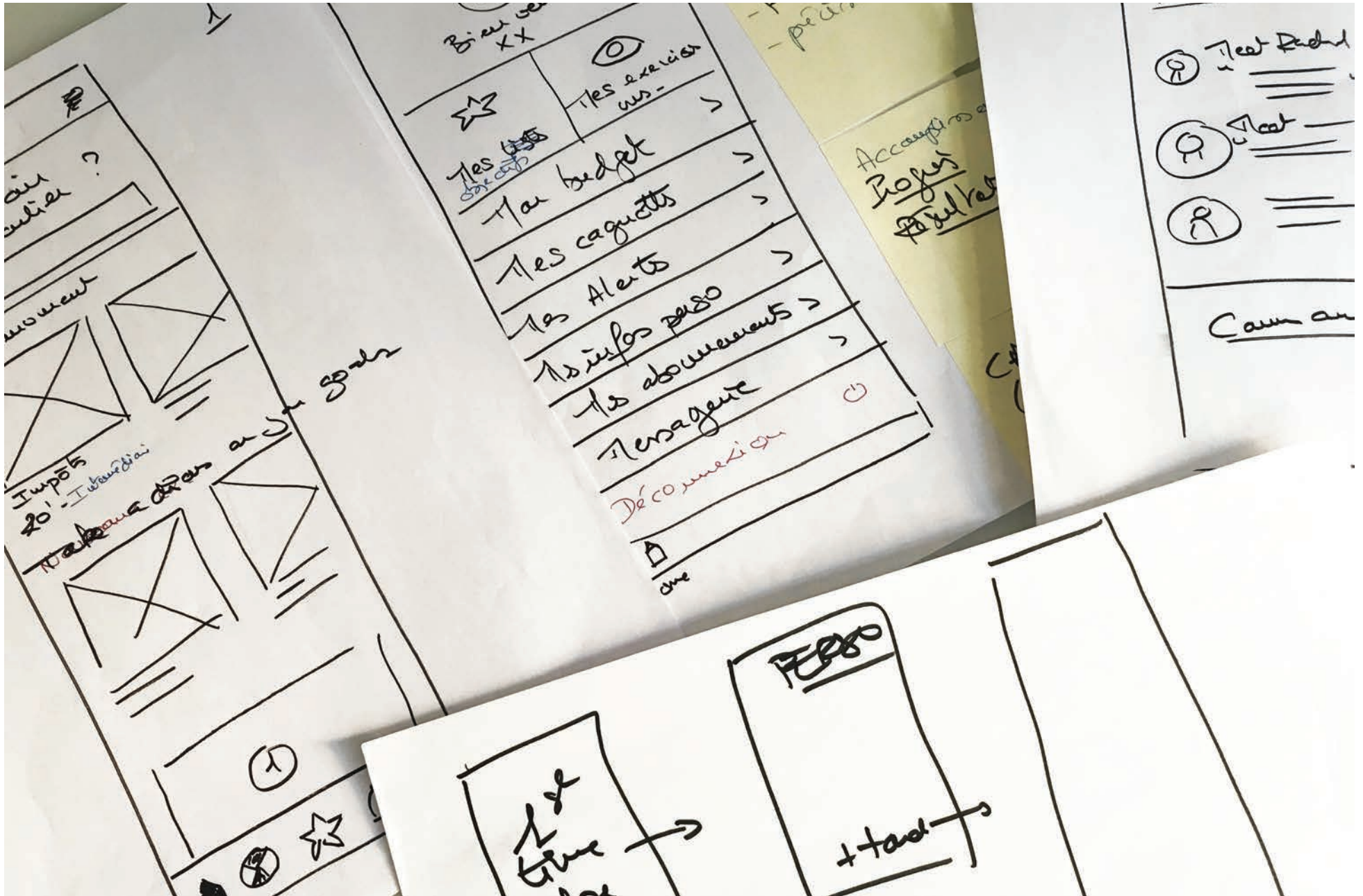
"Bien préparé, bien rythmé, bien nourri. Alors que manque t il ? De rentrer à la maison avec un souvenir, une création collective"

"Très enrichissant "

" Formateur, intéressant et productif "

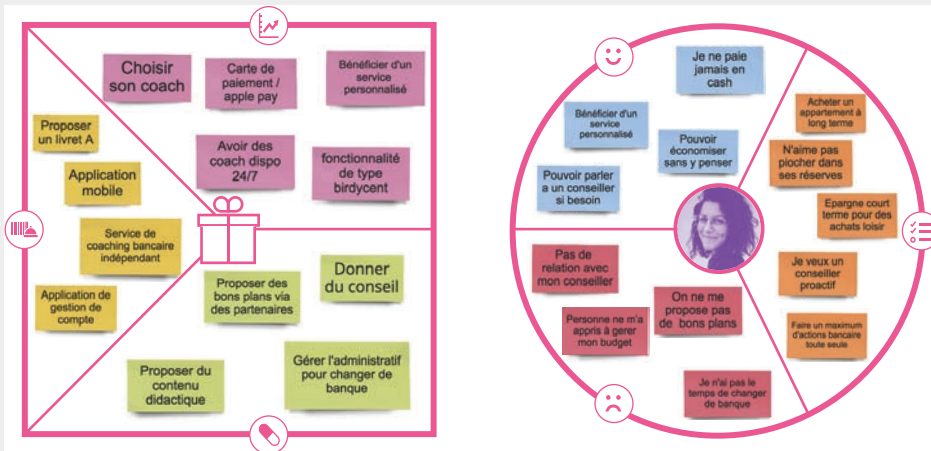
"Sympathique et efficace"

"Bien pensé et animé"

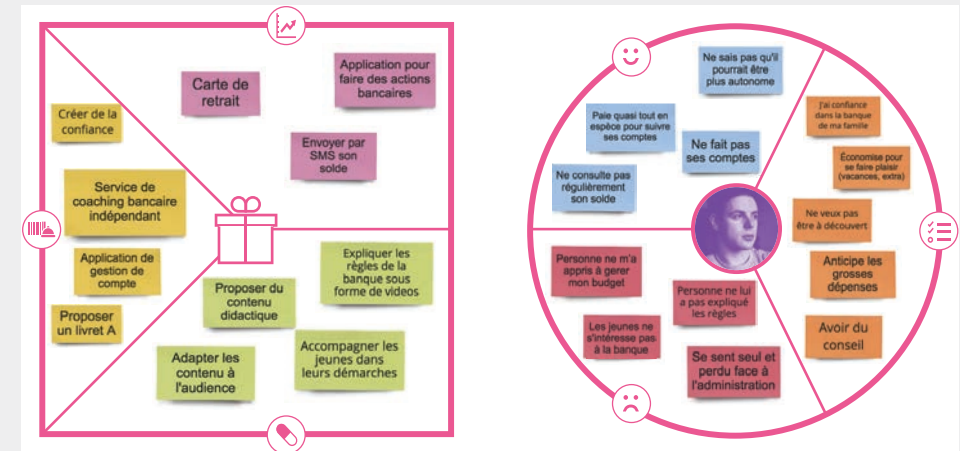


Proposition value canvas

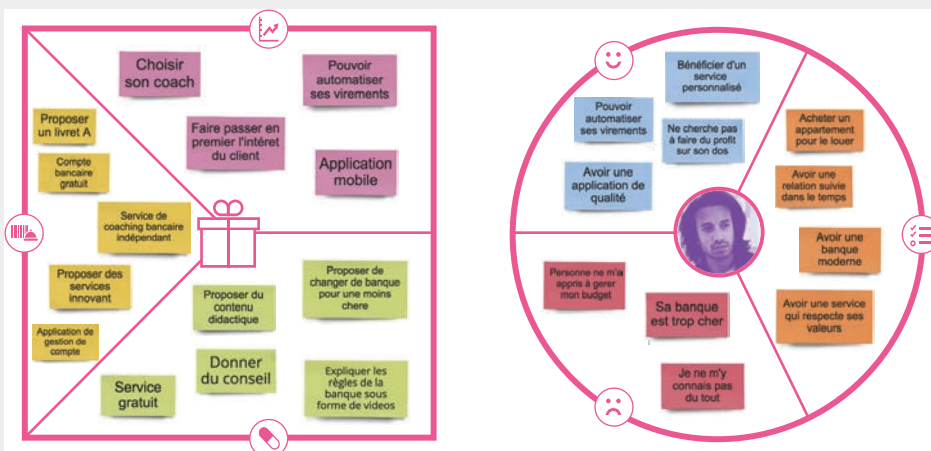
L'écureuil



Le débutant

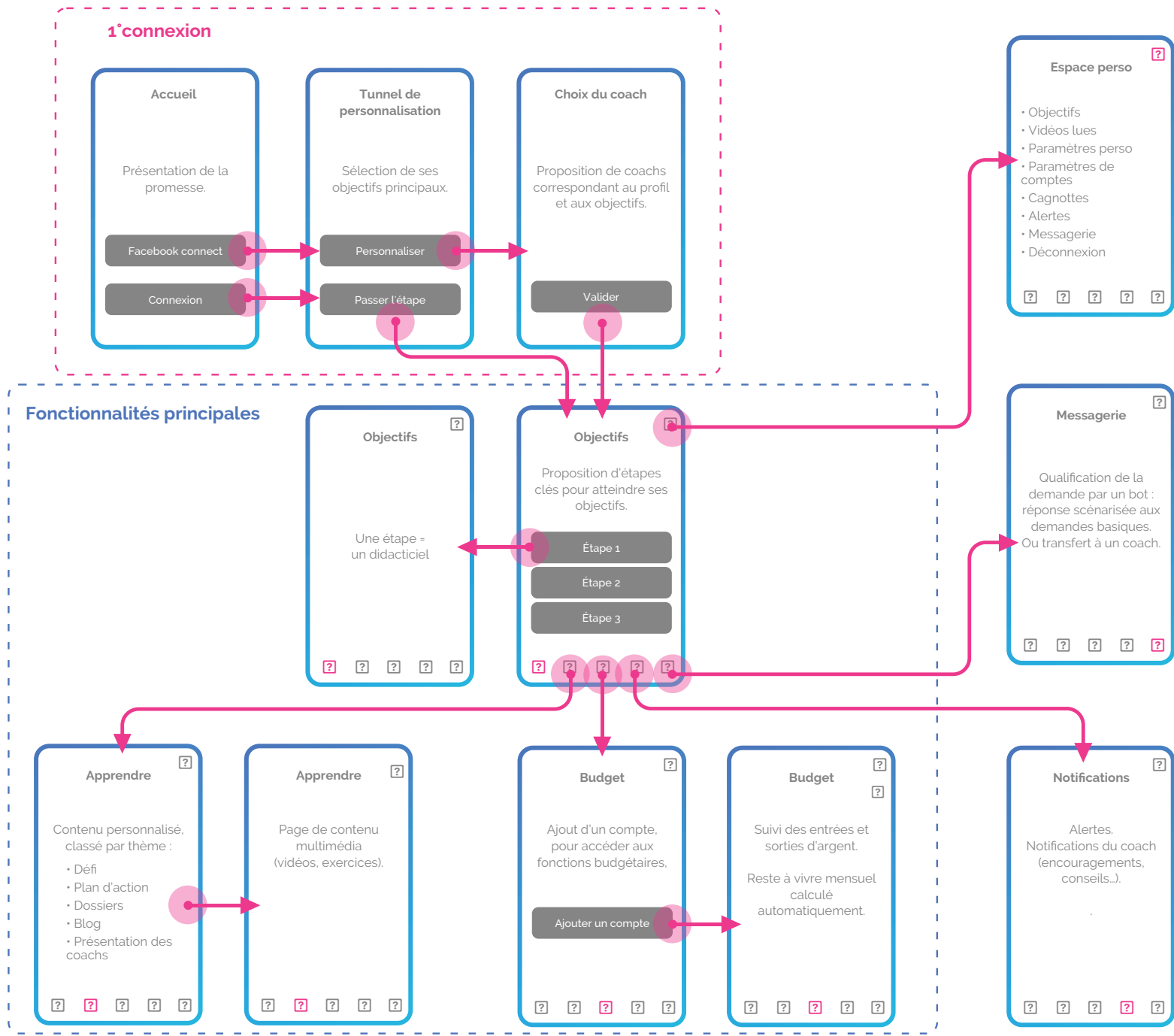


L'hédoniste



Les propositions value canvas nous ont permis de mettre en exergue la proposition de valeur en répondant aux attentes de chacun des personas. Un socle commun s'est dégagé en complément d'éléments différenciant pour chacun.

Cela nous permet de créer un service complet et cohérent avec nos cibles et nos utilisateurs.



Ces interfaces ont été réalisées dans l'objectif du test utilisateur en laboratoire.



Lien vers notre prototype : https://invis.io/VCGE34T7RFQ#/285734110_page_1_Copy

Tests au laboratoire Ergodesign des Gobelins

Les tests ont été réalisés auprès de 5 personnes, 2 garçons et 2 filles de 17 à 25 ans, et un adulte parent de 2 garçons de 18 et 16 ans.

Objectifs

Vérifier et affiner nos hypothèses de concept et de parcours.

Vérifier la compréhension de la proposition de valeur.

Avoir un retour sur le look & feel, et le degré d'adhésion de notre cible au parti pris créatif et émotionnel.

Méthodologie

Les écrans ont été réalisés en un week-end. Dans un premier temps, nous avons listé les écrans d'un MVP et dessiné les wireframes papier.

Dans un second temps, nous avons réalisé les écrans et le prototype high-fi que nous avons testés et itérés avant les tests en laboratoire.

Outils



Sketch

+



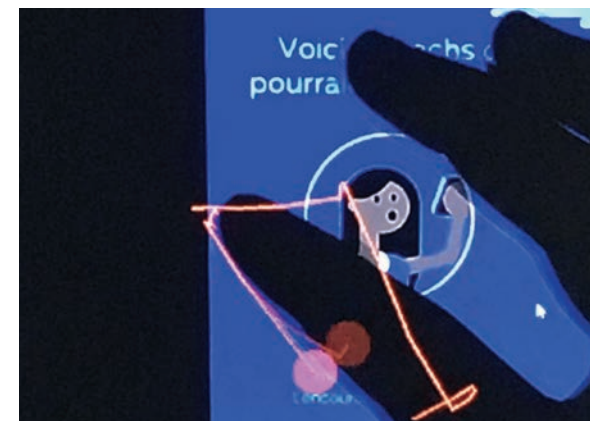
Invision

Enseignements

- Le concept est accueilli de manière positive et le fait de pouvoir choisir son coach personnalisé est très bien perçu. «C'est bien fait, il y a pas mal de choses» «C'est jeune, on trouve facilement les informations qu'on recherche, c'est attirant»
- Le format « avatar » du coach est largement plébiscité mais il subsiste un doute sur le fait que cela ne soit pas un banquier. «L'avatar c'est mieux car je ne jugerai pas la personne à son apparence» «J'aurais plus de facilité à poser des questions à un avatar, parce que dans une banque réelle j'aurais peur de ne pas poser la bonne question» «C'est une vraie personne? Un banquier?»
- Le format tuto vidéo est apprécié, mais il faudrait des formats courts pour les jeunes « Pas mal les vidéos, c'est jeune» «2-3 minutes, 5 minutes maximum»
- Le support mobile est apprécié pour l'accompagnement en temps réel
- La partie apprentissage se ferait plutôt sur un support desktop, « À la maison »
- Gestion de budget : « C'est clair, beaucoup mieux que ma banque » « Les notifications

c'est cool »

- La messagerie est un plus, mais «il [le coach] répond au bout de combien de temps? Les jeunes sont habitués à ce qu'on réponde à leurs messages rapidement, 2h maxi»
- Compréhension : le coach doit parler le même jargon que les utilisateurs cibles «Epargne de secours, c'est quoi? J'imagine que c'est si je suis à découvert?»
- Utiliser des labels clairs et compréhensibles
- Oui pour une version gratuite, non pour une version Premium «Ou alors pas plus de 99 centimes pour acheter l'application»



Les plus

Le graphisme, «*Beaucoup plus agréable que les choses pourries que j'utilise pour ma banque*»

La personnalisation (choisir son coach, gérer ses alertes,...)

Le côté ludique

Le format vidéo

La messagerie avec le coach

Les alertes et notifications en temps réel

Le côté défi pour économiser

Accompagnement et anticipation du conseil lié à un comportement

Les moins

Le social connect (Facebook sur l'écran d'accueil) est un frein «*L'argent c'est sérieux, je ne vais pas utiliser mon compte Facebook*»

«*Pas envie de me connecter avec ça.*»

Attention à ne pas proposer des vidéos trop longues.

Pistes d'optimisation

- Mettre en place une authentification unique (connexion sécurisée)
- Accompagner l'utilisateur sur l'intérêt du service
- Donner accès à des mini-vidéos faciles à consommer
- Rendre le wording et les labels plus clairs et compréhensibles pour les jeunes.
"Il doit parler le même jargon que nous"
- Mettre encore plus d'infographies
- Rajouter un système de récompenses.
Décrocher des niveaux (comme les applis

sportives, gagner des points, recevoir des goodies, des avantages,...)

- Rassurer les parents qui seront moteurs dans l'installation de l'application et prescripteurs du service
- Encore plus de personnalisation «*Un ado n'attend pas les mêmes choses qu'un jeune adulte de 25 ans*»
- Se fixer des objectifs d'épargne par catégorie
- Développer la partie formation finance sur desktop

Point d'étonnement

Les jeunes testeurs ont globalement bien accueillis la proposition et "Jean-Pierre", le « parent prescripteur » a été très enthousiaste.

Extrait de l'entretien post-test:

«*C'est une solution intelligente et pertinente pour les parents, car le souci, ce sont les parents qui se le font, rarement les jeunes. Je trouve que c'est une bonne idée car elle renforce le discours des parents. Si c'est une personne tierce qui donne les conseils, elle aura plus d'impact et d'attention que les parents.* »

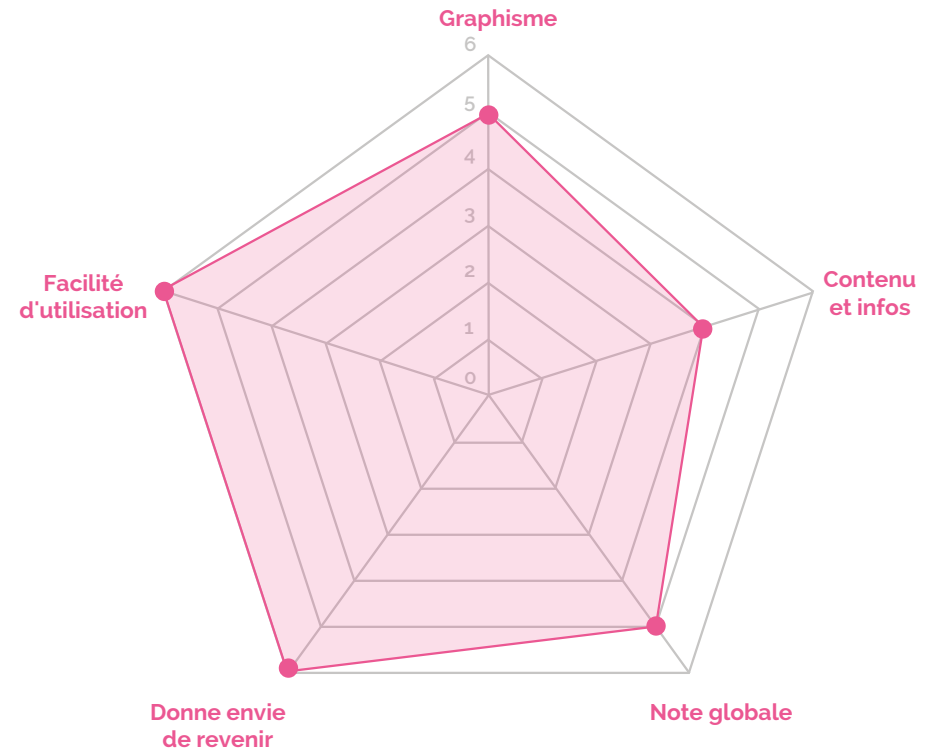
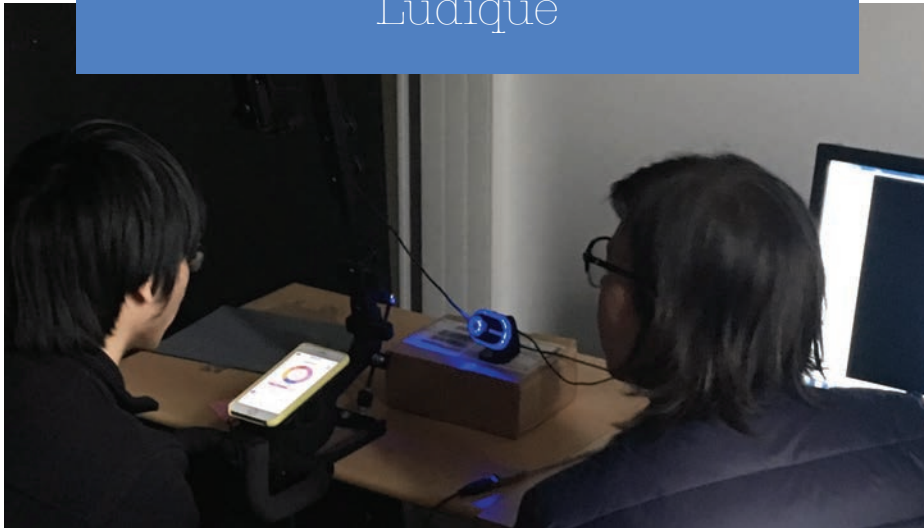
Nous notons un fort pouvoir de prescription évoqué par ce parent. Mais ceci donnerait-il envie aux jeunes d'utiliser le service recommandé par ses parents ?



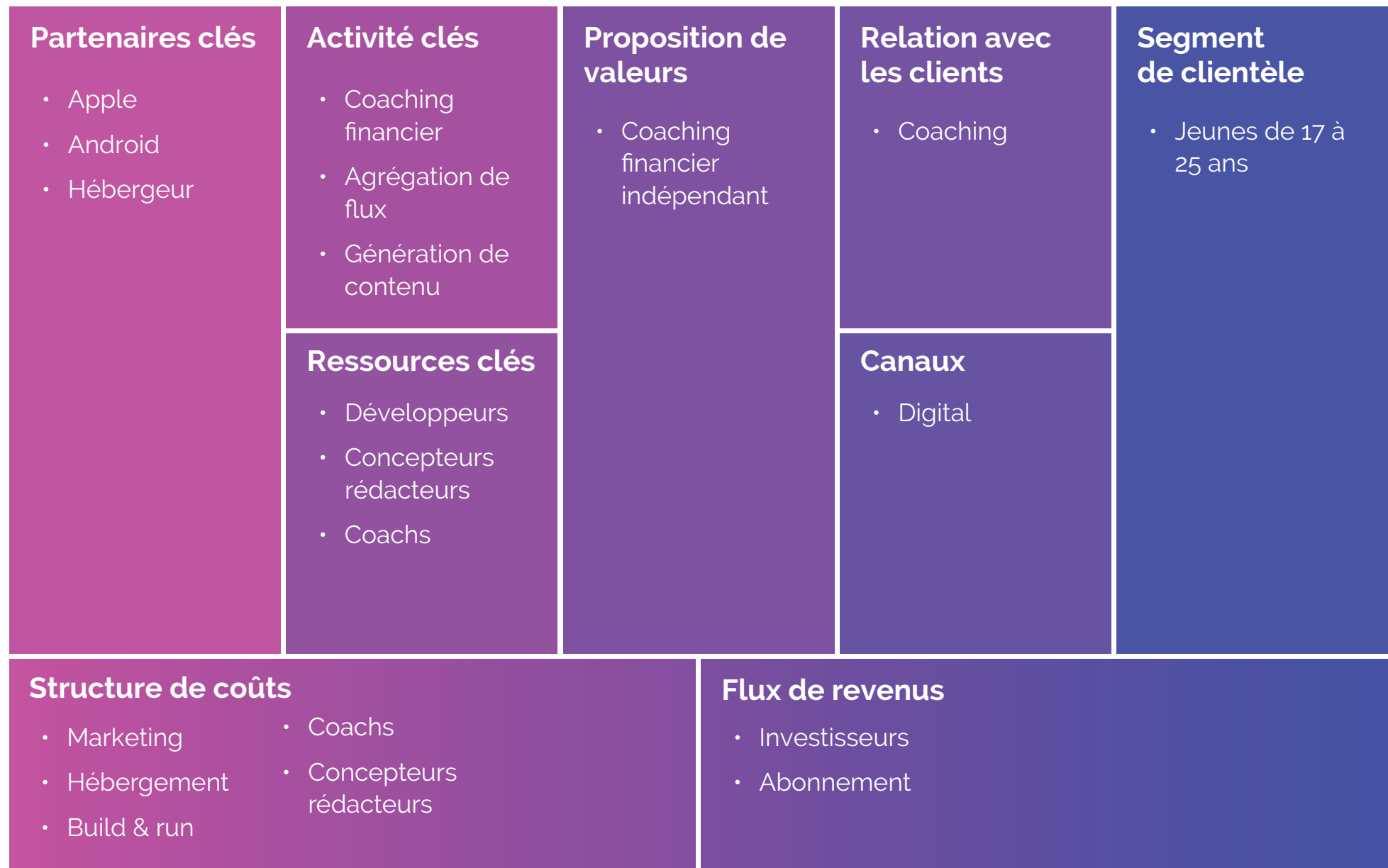
Le service vu par les testeurs en

10 mots-clés

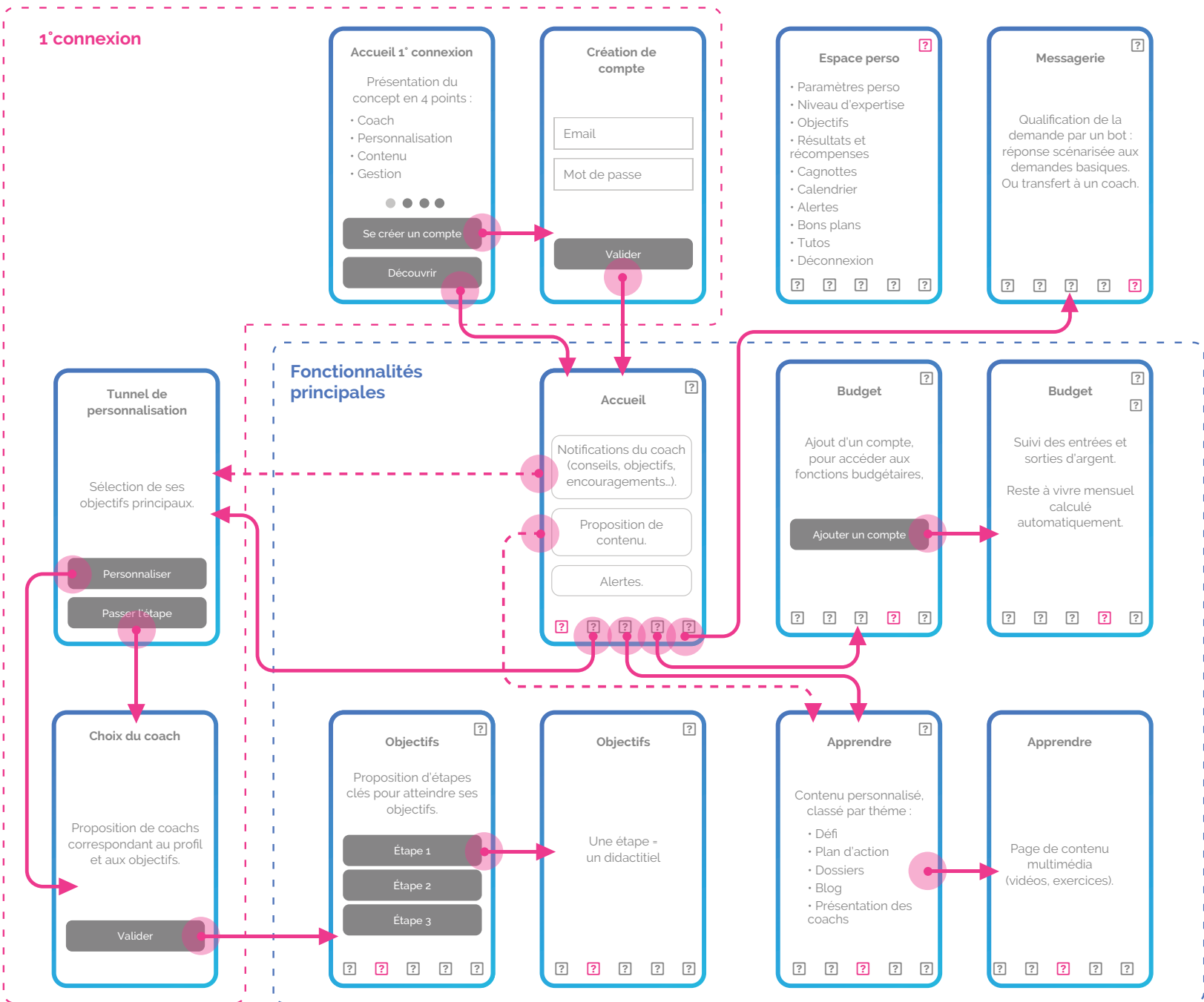
Accueillante
Accompagnement
Pratique
Cohérente
Gestion
Instantanée
Éducation
Facile à utiliser
Utile
Ludique

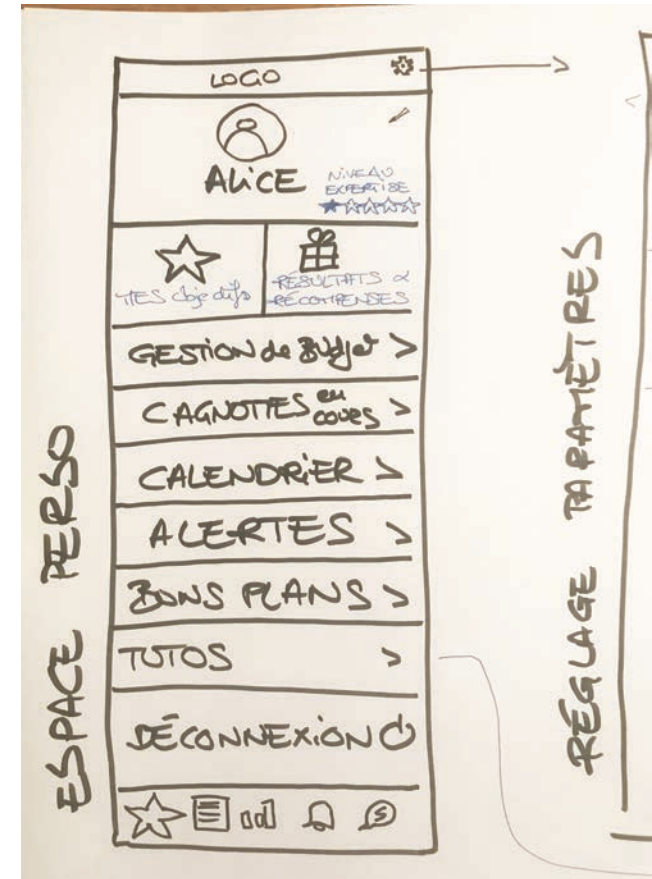
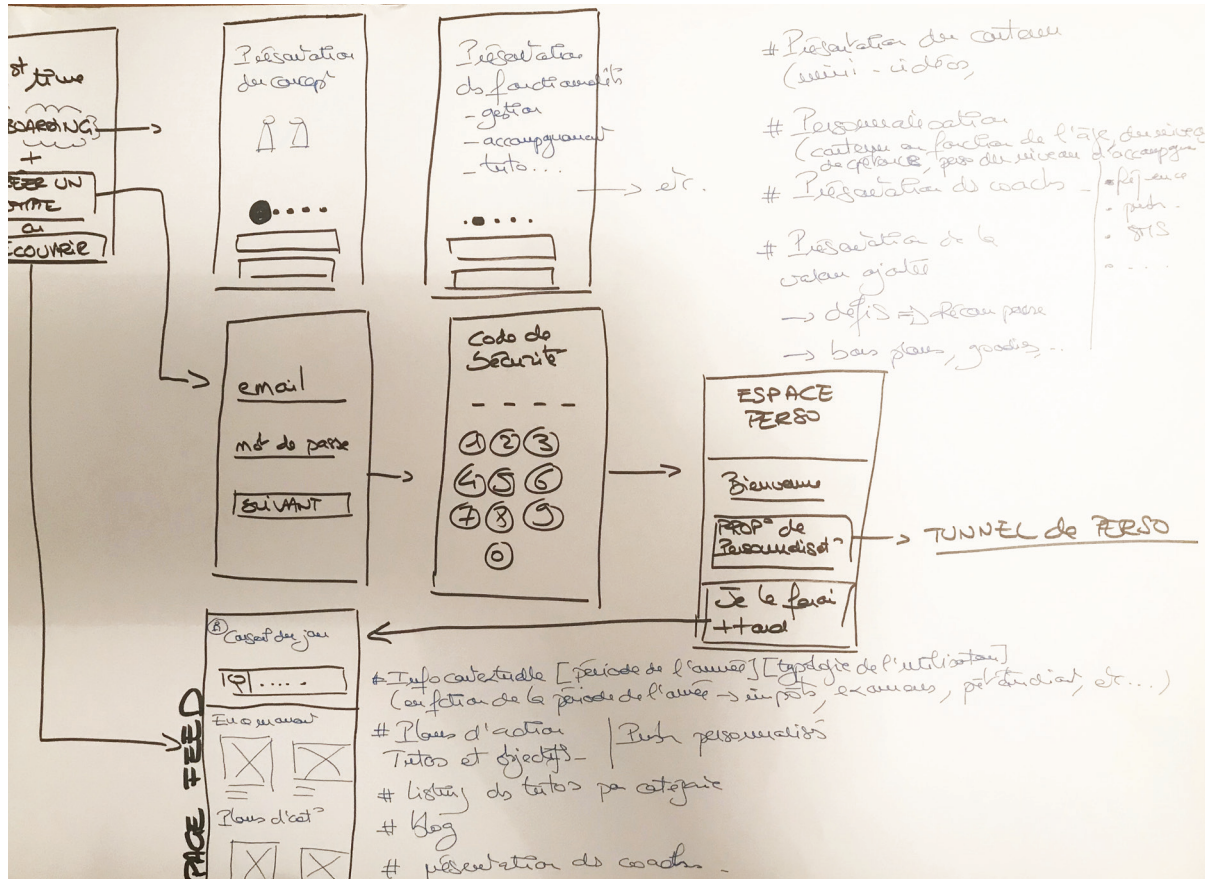


Business model canvas



06 Améliorations & lancement





Liste (non exhaustive) des fonctionnalités du service, online et offline

Connexion sécurisée

- Standard (email et mot de passe)
- Identification biométrique
- Connexion sécurisée unique WebAuthn

Personnalisation

- Profil détaillé (âge, situation)
- Attentes vis-à-vis du coaching
- Choix du coach & du type de coaching
- Objectifs personnels
- Paramétrage du niveau d'accompagnement via les push et notifications (tous les jours, une fois par semaine, seulement dans les moments critiques,...)

Gestion de budget

- Comptes bancaires liés
- Pilotage en mode graphique (infographies)
- Analyse des dépenses et des comportements
- Prévisions & projections
- Calcul du reste à vivre en temps réel au mois, à la semaine ou par jour

- Carte liée au service, prépayée et bloquée (décorélée des banques)

Alertes et notifications

- SMS aux parents (paramétrable)
- Encouragements et récompenses
- Astuces et bons plans
- Conseils au quotidien (le conseil du jour)
- Notifications budgétaires (par exemple alerte pour effectuer un virement de la réserve vers le compte courant pour éviter un découvert, alerte si le compte courant est en-dessous d'un seuil fixé par l'utilisateur)
- Notifications de fonctionnement bancaire (notifications de paiement et de solde instantanées)

Pédagogie, coaching & motivation

- Aide à la priorisation des objectifs (terme, niveau)
- Plan d'action pour atteindre son objectif
- Faire l'arrondi pour se constituer une petite épargne
- Cagnotte par objectif

- Mini vidéos
- Messagerie

Progression

- * Niveau débutant 1ers pas
- ** Niveau averti
- *** Niveau intermédiaire
- **** Niveau expert
- ***** Niveau Avizé

Feed contenu

- Conseil du jour
- Petits exercices à réaliser pour progresser dans son expertise
- Défis
- Blog
- Partage de la communauté (ex : success stories,...)
- Événements dans l'« endroit » (lieu de rencontre physique)
- Publications des coachs (articles du blog, Instagram,...)

Plateforme de marque

La plateforme de marque est un outil central qui donne des lignes directrices et de la cohérence aux actions de communication. Nous allons définir ici les piliers de la marque.

Les valeurs

Ce sont les grands principes qui guident la marque et fondent sa culture.

Indépendance

Le service se veut indépendant pour garantir son impartialité et servir l'intérêt de ses clients.

Proximité

Par essence le coach doit bien connaître ses clients pour leur proposer un conseil personnalisé.

Expertise

Le coach doit être un expert pour s'assurer la confiance de ses clients.

Innovation

Dans un secteur fortement concurrentiel et en pleine mutation, l'innovation est une valeur indispensable pour émerger.

Le nom, la promesse

Avisé : Qui sait trouver dans chaque occasion ce qu'il vaut mieux faire. C'est par l'accompagnement que nous souhaitons émanciper les utilisateurs des règles des banques.

Azuré : évoque la plénitude d'un ciel d'été mais également une variété de papillons.

Avisé + Azuré = Avizé

La promesse est décrite de façon très claire par la signature : « mon coach finances »

La tonalité

La marque est avant tout là pour accompagner, elle se veut rassurante et n'est jamais paternaliste ou donneuse de leçon.

Son discours est clair et accessible à tous. Elle ne se cache pas derrière un jargon technique, sa mission est de vulgariser sans infantiliser.

Elle n'est en aucun cas familière, même si elle s'adresse à des jeunes, elle doit conserver sa position d'experte et sa crédibilité.

Attentionnée, elle a toujours un petit mot sympathique pour son interlocuteur.

Charte graphique

La charte graphique est l'ensemble des assets graphiques de la marque. Elle permet de la retranscrire de façon visuelle et de donner de la cohérence à l'ensemble de ses prises de paroles quelque soit le point de contact avec l'utilisateur.

Le logo

Pour faire ressortir l'expertise du service nous avons utilisé une Elzévir, son dessin classique lui donne une stature d'autorité. On retrouve beaucoup ces fonts sur des sites de contenu tels que Medium ou The Fast Company. Un dégradé de bleu azur et quelques nuages évoquent l'insouciance d'une belle journée.

Avizé
mon coach finances



La typographie

Raleway est une Google font sans-serif élégante. Elle servira pour les titres et les paragraphes. Les variations de graisse permettront de faire les mises en avant de certains contenus.

Raleway | Light
Regular
Medium
Bold

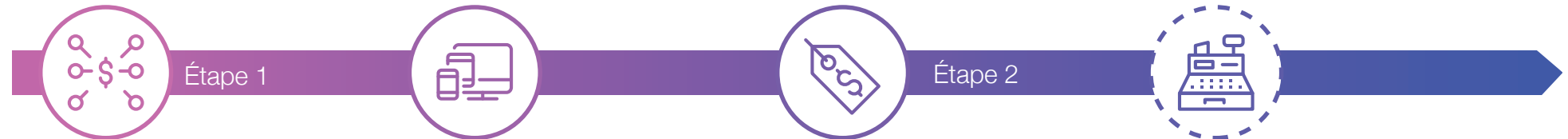
Les couleurs

Une palette de couleurs toniques rend l'application attrayante. Pour optimiser les contrastes, on utilise du blanc sur les fonds bleus dégradés pour les textes et les boutons et du bleu sur des fonds clairs comme le gris. Le magenta est réservé aux points d'attention : messages forts ou alertes.



Business Model

Plusieurs business models devront être testés et couplés pour trouver la rentabilité de notre startup. Nous les avons décrits ici dans l'ordre du développement du service.



Crowdfunding

Faire une levée de fonds auprès de particuliers en utilisant une plateforme dédiée.

Plus : faire une levée de fond et vérifier l'appétence du public pour le service, créer une base d'ambassadeurs, rassurer et faciliter une seconde levée de fond auprès de plus gros investisseurs.

Moins : gérer la communication autour de la campagne et affiner le positionnement.

Digitalisation

Un service basé sur une relation Client/Coach à distance via une interface.

Plus : réduire les frais de fonctionnement par rapport aux banques de détail traditionnelles et leurs conseillers en agences.

Moins : difficulté pour créer via une interface une relation de confiance habituellement basée sur la proximité.

Franchise

Former des coaches indépendants et les franchiser, plutôt que de recruter des coaches en interne.

Plus : atteindre rapidement un maillage géographique significatif, simplifier le recrutement et réduire les coûts de structure.

Moins : risque de perte de contrôle de l'activité de coaching (difficulté pour vérifier le respect des consignes).

Pay what you want

Proposer au client de payer ce qui lui plait.

Plus : le client est plus généreux si la promesse est tenue.

Moins : trouver le bon moment et la bonne façon de déclencher le don pour obtenir un maximum d'utilisateurs payants.

Freemium

Concevoir un service accessible gratuitement ou presque et proposer une version payante (premium) offrant des avantages aux prescripteurs : les banques et les parents souhaitant faciliter l'émancipation financière de leurs clients / enfants.

Plus : génère des revenus fixes.

Moins : acquérir suffisamment de notoriété pour convaincre les prescripteurs d'utiliser la version payante.

Cash machine

Compléter le service en proposant une carte bancaire plafonnée pour éviter les découverts, ainsi qu'un livret A pour recueillir les cagnottes.

Plus : disposer de l'argent des comptes pour le capitaliser.

Moins : obtenir une licence bancaire et recruter des courtiers pour capitaliser.

Make more of it

Revendre le savoir faire de coaching à d'autres entreprises.

Plus : s'assurer plus de rentabilité, développer l'offre de coaching de manière générale.

Moins : noyer l'offre.

Nous remercions chaleureusement Unknowns, notre commanditaire de projet, pour nous avoir fait confiance tout au long de notre cheminement. Nous remercions Marie, Guillaume et David pour le temps consacré au projet,.

Nous remercions particulièrement Florent Jaouali, pour son accompagnement, sa clairvoyance et ses questionnements toujours utiles. Dixit "Vous avez vraiment l'intention de résoudre la faim dans le monde en quelques mois ?"

Nous remercions également tous les intervenants, qui nous ont guidés, chacun avec leur expertise, et soutenus dans certains moments de doutes.

Un merci très spécial à Mélanie Bras, qui malgré la distance, a trouvé du temps pour nous coacher sur le workshop et dans un temps record de réactivité.

Merci beaucoup à Madona Rouhana (Natixis) pour ses conseils sur la conception du workshop.

Nous remercions nos familles, conjoints et enfants, pour avoir supporté nos absences, nos humeurs et nos discussions mono-sujets durant ces derniers mois.

Nous remercions tous les amis, amis d'amis, collègues, amis et famille de collègues, qui ont bien voulu se prêter aux questionnaires, aux tests utilisateurs, et pour certains d'avoir libéré leur temps pour participer au workshop.

Annexes





Présentation

Bankin est le précurseur (2011) des agrégateurs de comptes bancaires qui **facilitent la gestion de son argent**.

L'application gratuite **catégorise automatiquement les dépenses** identifiées en provenance des comptes bancaires connectés à l'application.

Il est possible de connecter, au delà des comptes courants, l'épargne salariale, des comptes Paypal,... sur plus de **350 institutions financières** européennes.

Plus

- Freemium
- Catégorisation automatique
- Alertes automatiques
- Création de budget
- Préviation de solde

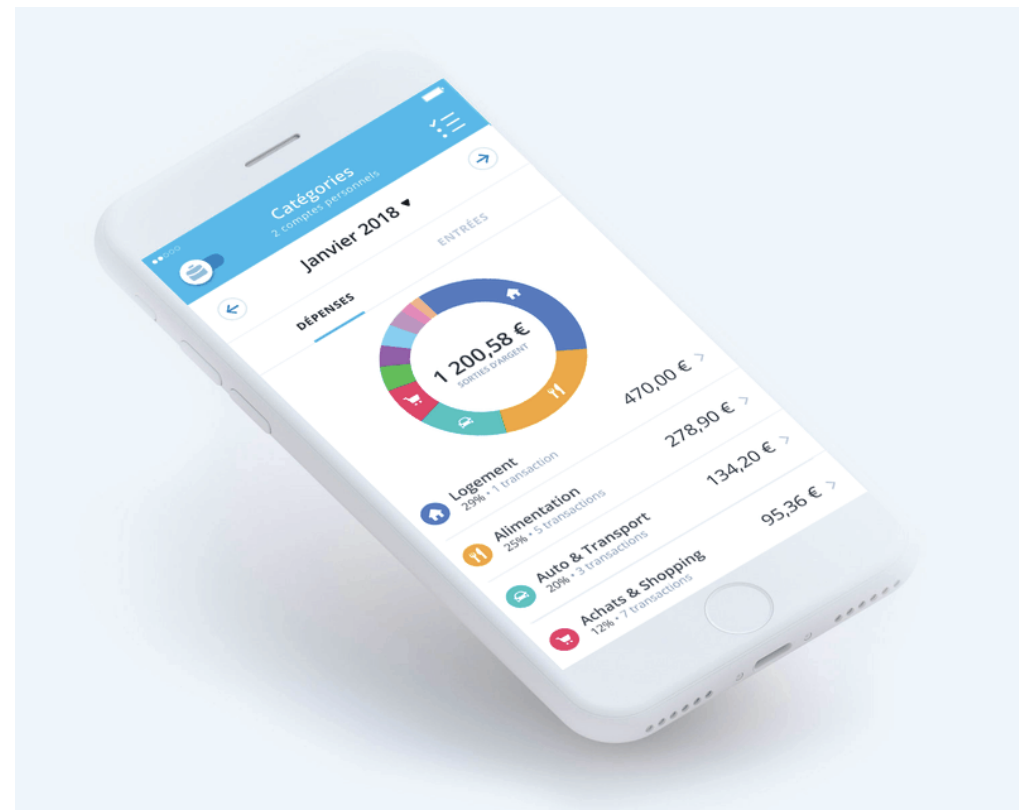
Moins

- Version premium à 5€ par mois pour créer des sous catégories personnalisées avec des exports Excel
- 20€ par mois pour connecter des comptes professionnels

On aime, on s'en inspire

La catégorisation des dépenses permet d'identifier les postes de dépenses les plus importants.

Les systèmes d'alertes paramétrables peuvent éviter bien des soucis.

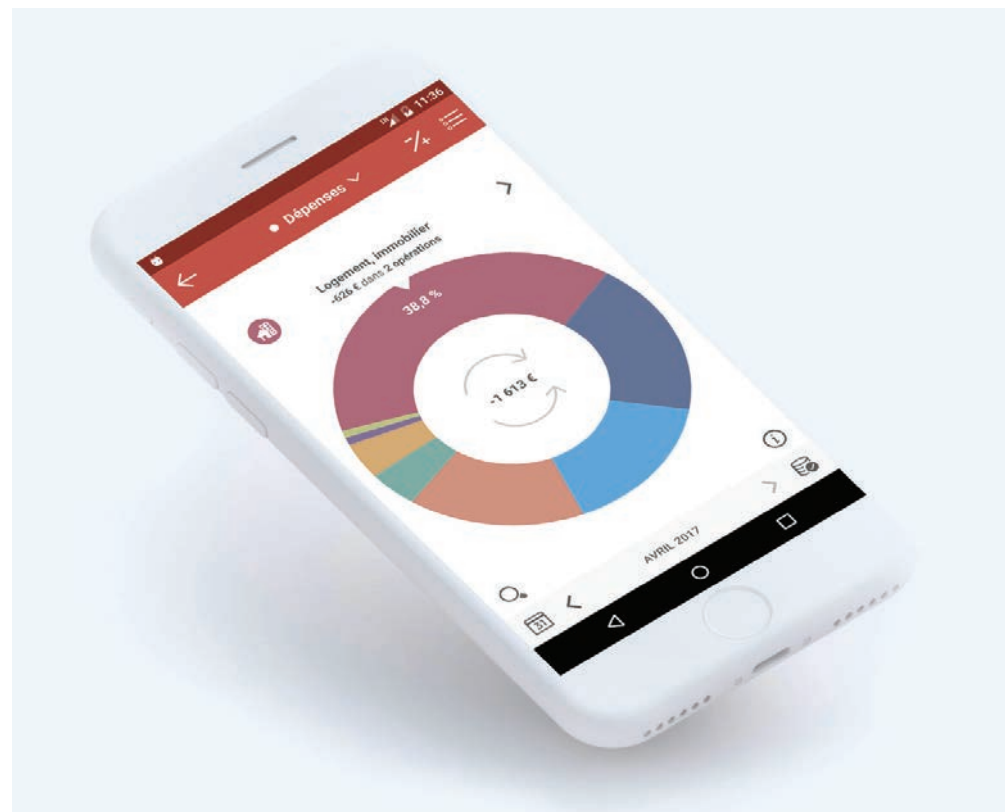




Présentation

Lancée en 2010, Linxo est utilisée par 1,6 million de personnes. C'est est un agrégateur de comptes décrit comme un **assistant financier intelligent**.

Linxo permet le classement automatique de toutes les opérations dans des catégories personnalisables afin de **comprendre comment est dépensé l'argent**.



Plus

- Freemium
- Catégorisation automatique
- Alertes automatiques
- Création de budget
- Météo du compte

Moins

- Graphisme
- Racheté par Crédit Agricole Arkea
- Coût de la version premium
- Pas de personnalisation

On aime, on s'en inspire

La catégorisation de dépenses permet de voir quels sont les postes de dépenses les plus importants.

Les systèmes d'alertes paramétrables peuvent éviter bien des soucis.

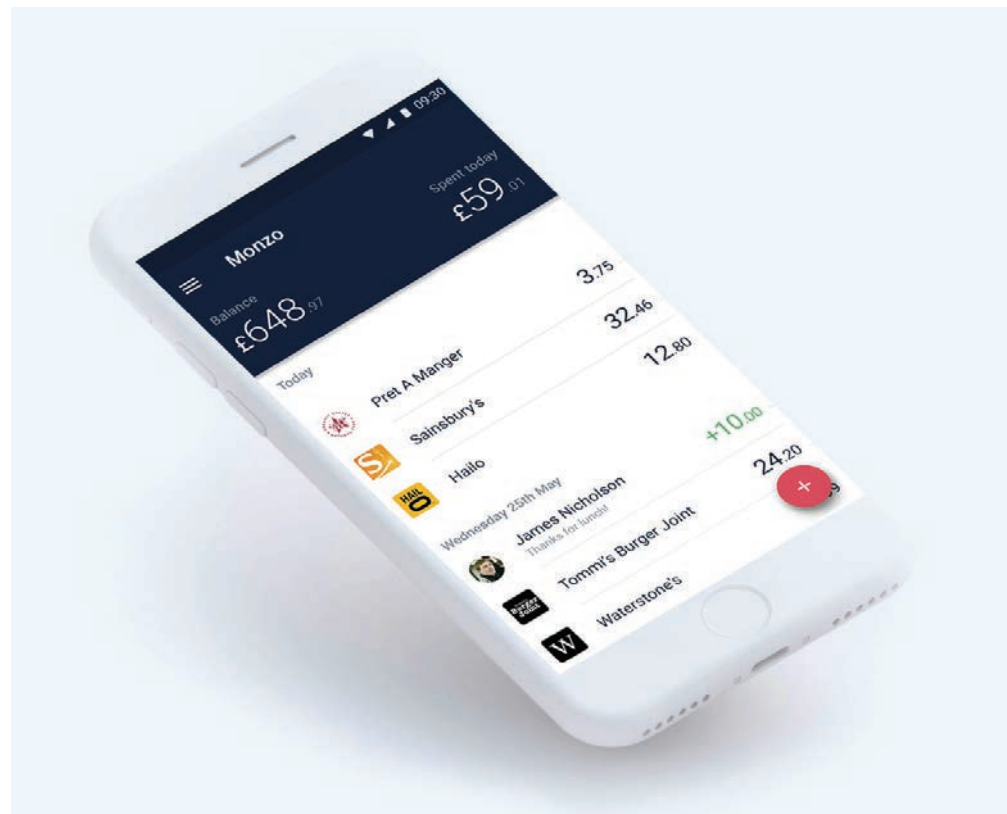


Présentation

Plébiscitée depuis 2 ans par les 18-30 ans au Royaume-Uni, Monzo est une **carte de paiement à autorisation systématique**.

Son application bancaire embarque les mêmes fonctionnalités que la plupart des **néo-banques** (blocage/déblocage de carte, débit instantané...).

Mais là où l'application de Monzo innove, c'est qu'elle permet de définir un **budget mensuel que l'on ne souhaite pas dépasser**.



Plus

- Assistance/alerte dépassement de budget (définie par l'utilisateur)
- Virements entre utilisateurs
- Catégorisation des dépenses
- Assistance 24/7 par chat
- Carte bancaire gratuite

Moins

- Pas de conseils
- Gestion d'un énième compte courant
- Pas de découvert

On aime, on s'en inspire

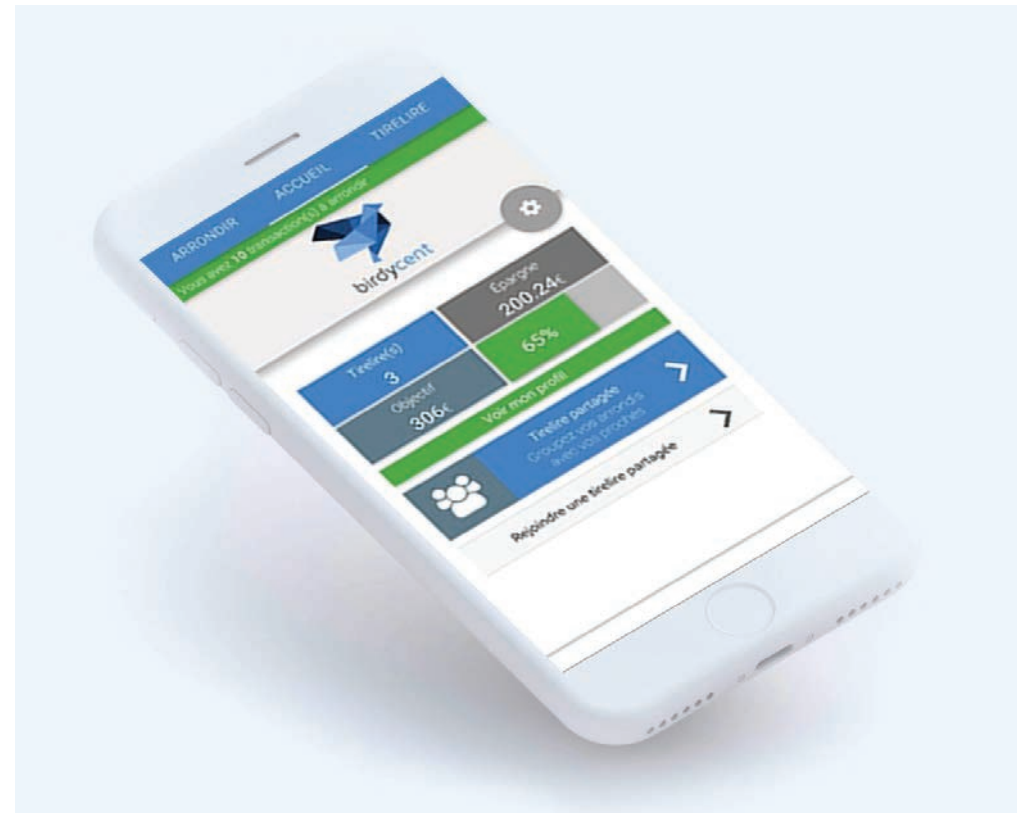
Ce compte à débit instantané, qui ne peut pas être débiteur, permet de se fixer un montant mensuel à ne pas dépasser.



Présentation

Birdycent est une application qui permet d'épargner quelques centimes (l'arrondi à l'euro supérieur) à chaque achat effectué via une carte bancaire.

Elle permet d'attribuer cet argent à des **cagnottes spécifiques** créées précédemment : voyages, cadeaux...



Plus

- Gratuit
- Simple
- Personnalisable

Moins

- Look & feel vieillissant
- Cagnottes obligatoirement créées sur un compte du Crédit Mutuel Arkéa

On aime, on s'en inspire

Les cagnottes créées pour une affectation précise.



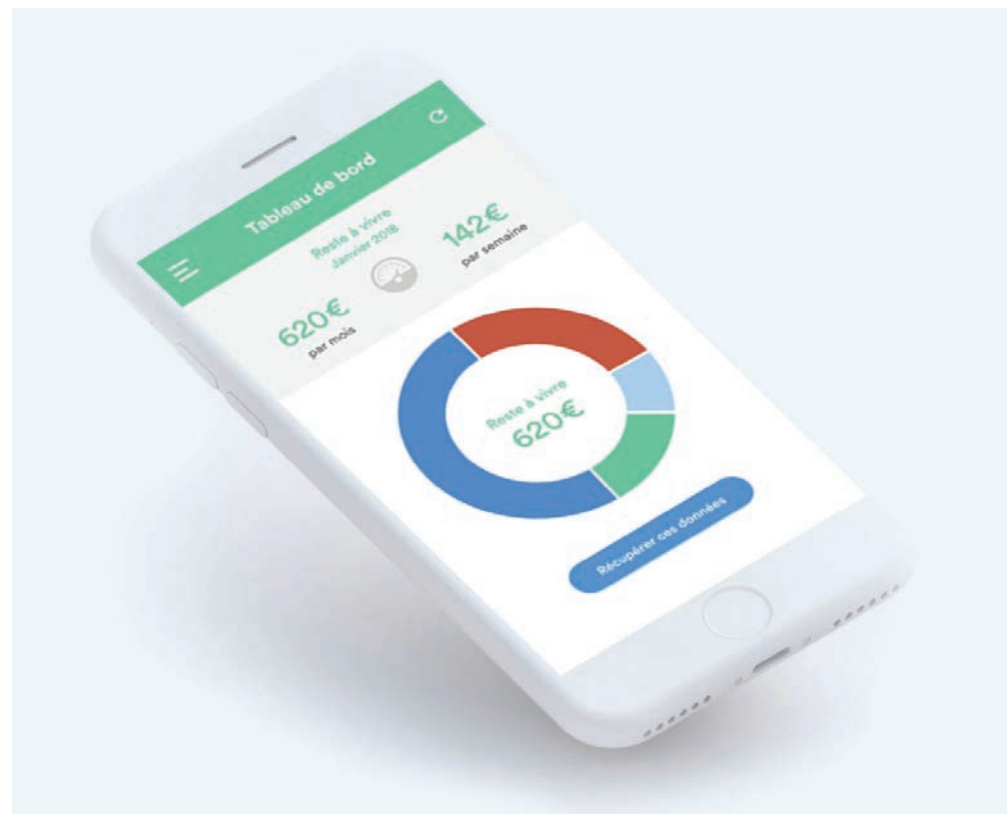
Pilotebudget



Présentation

Créée par la Banque de France, Pilote budget est une application qui permet de **calculer le reste à vivre**, pour mieux gérer ses dépenses et maîtriser son budget.

Pédagogique et intuitive, elle a été pensée pour accompagner les ménages aux budgets serrés.



Plus

- Calcul du reste à vivre au mois ou à la semaine
- Export au format Excel
- Service de la Banque de France

Moins

- Non connectable à un compte
- Pas de conseil

On aime, on s'en inspire

Le calcul du reste à vivre permet d'anticiper les dépenses récurrentes et de gérer son budget en toute tranquillité.

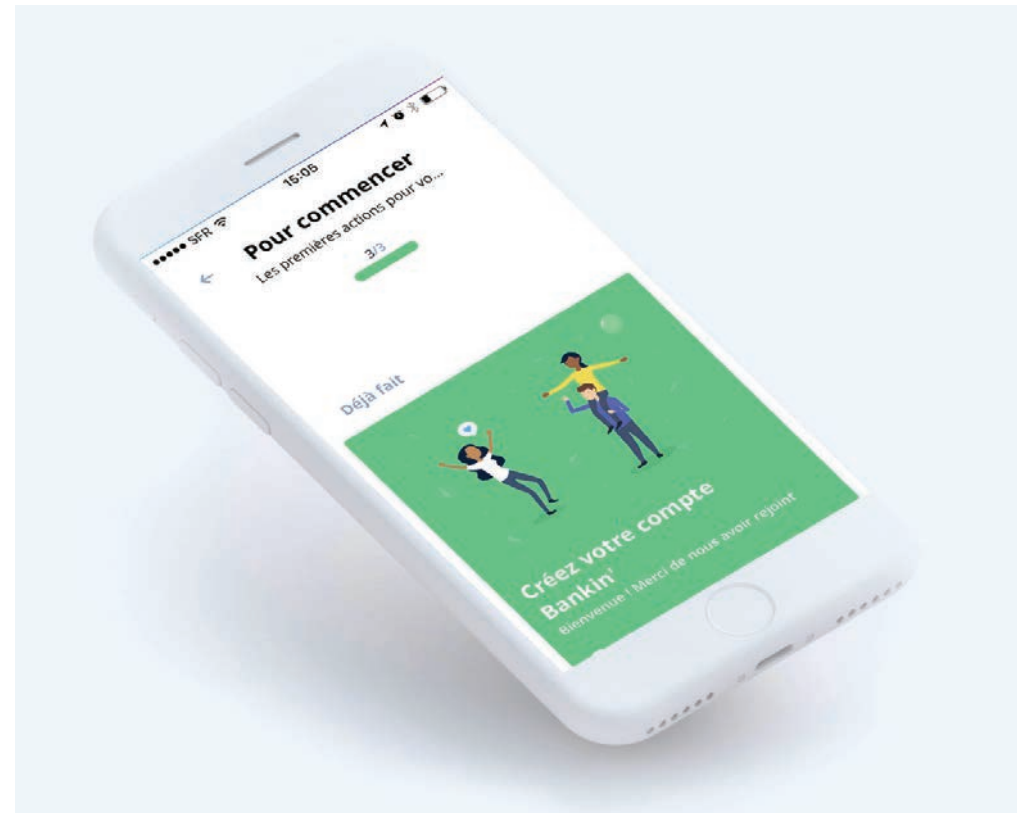


Présentation

Bankin' lance son **service de coaching** en janvier 2018.

Le coach de Bankin' est un tutoriel qui permet d'une part de **mieux prendre en main les fonctionnalités avancées de l'application** et de l'autre de renvoyer vers des offres de partenaires (crédit ou épargne à long terme).

Cette offre de coaching bancaire témoigne d'une **demande du marché**.



Plus

- Graphisme et illustration très tendance
- Fonctionnement intuitif
- Articles du blog courts et intéressants

Moins

- Coaching non personnalisable
- Pas de conseil personnalisé
- Pas de conseiller

On aime, on s'en inspire

Le coach définit un programme en plusieurs points, ce qui permet de mesurer sa progression.

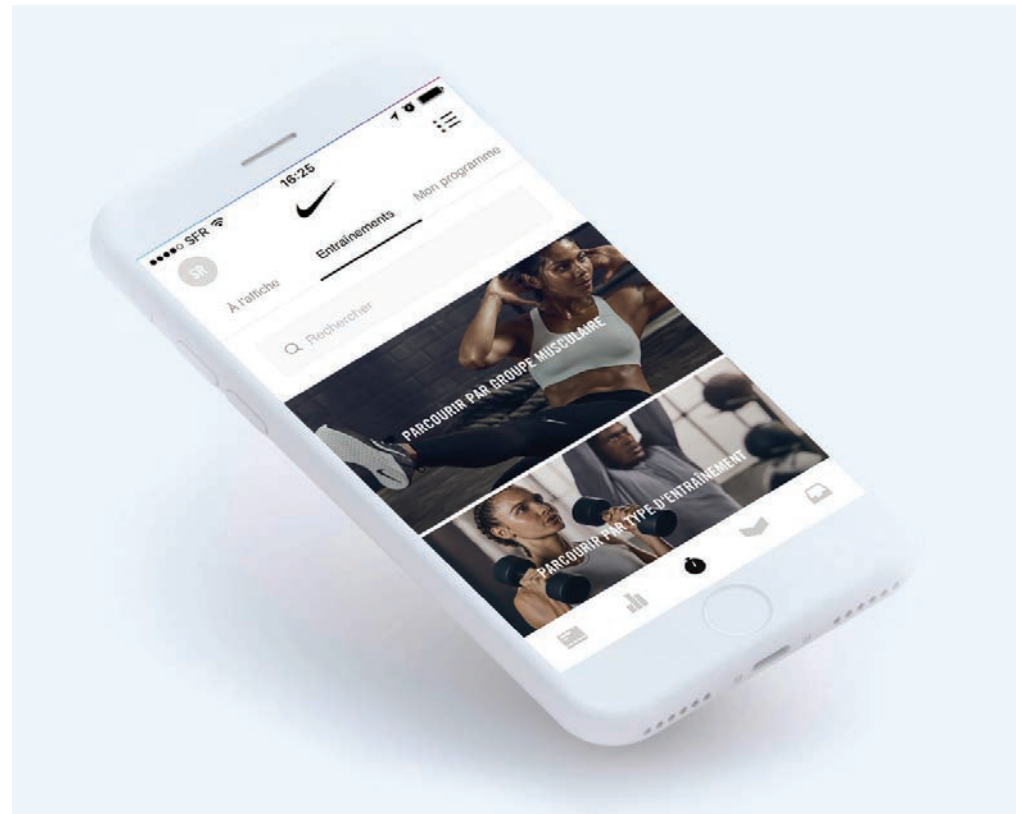
Un graphisme tendance qui correspond bien aux utilisateurs.



Présentation

Nike Training Club est une application de remise en forme **entièrement gratuite**. À partir des 160 exercices en vidéo, elle prépare un programme personnalisé en fonction du niveau et du temps disponible.

Elle s'appuie sur les conseils d'entraîneurs ou de stars du sport comme **Cristiano Ronaldo** ou **Serena Williams**.



Plus

- Coaching personnalisable
- Graphisme agréable
- Application fonctionnelle
- Paramétrable
- 160 entraînements gratuits

Moins

- Pas de coach en vision ou en chat
- Arborescence peu claire
- Contenu redondant

On aime, on s'en inspire

Un tunnel de personnalisation qui donne accès à des entraînements personnalisés. Des contenus motivants et pédagogiques.

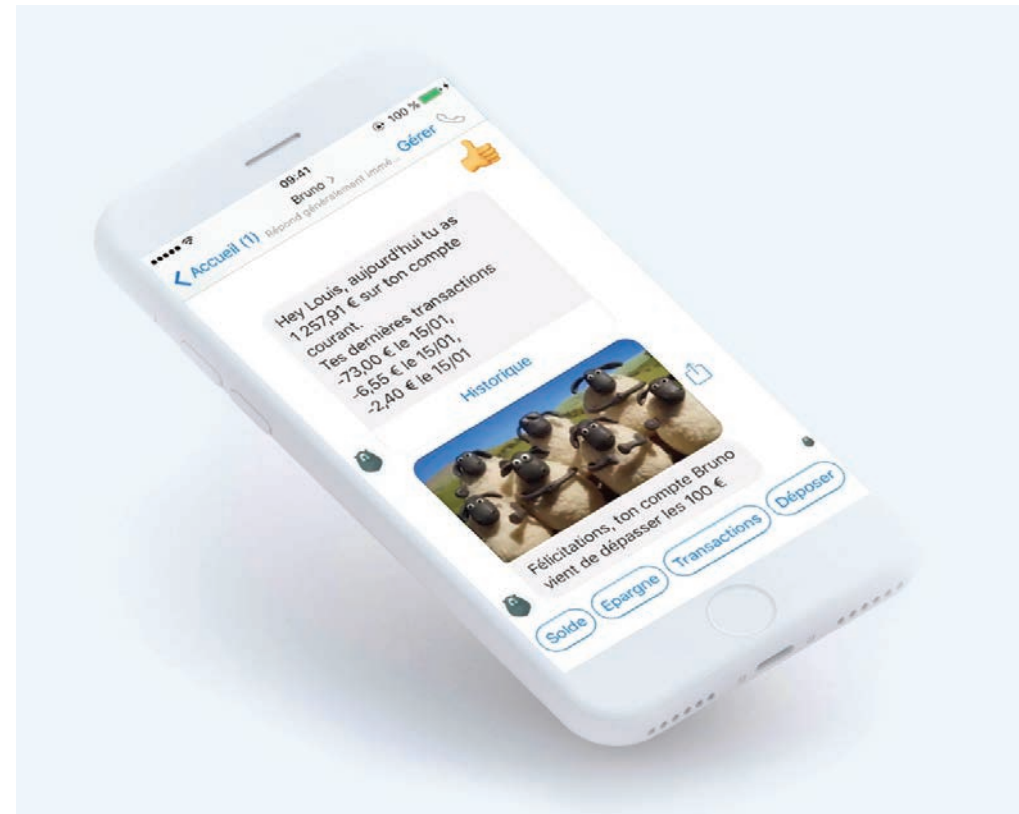


Bruno



Présentation

Bruno est un **assistant personnel doté d'une Intelligence Artificielle**, qui aide à mettre de l'argent de côté en analysant le compte que l'utilisateur a connecté. Tous les 4-5 jours, **l'algorithme étudie le compte** et détermine ce que **l'utilisateur peut mettre de côté**. Il propose une somme d'argent à prélever du compte courant qui sera placée sur un compte "tampon". L'utilisateur peut à tout moment disposer des sommes du compte "tampon".



Plus

- Chatbot épargne sur Messenger
- Consultation de compte sur Messenger
- Prédiction de mouvements de compte
- Pas d'application à télécharger
- Possibilité de parler à un humain

Moins

- Un seul compte connectable
- Pas de proposition de budget
- Pas de visualisation des placements

On aime, on s'en inspire

Faciliter l'adhésion des utilisateurs en utilisant Facebook Messenger, ce qui évite d'avoir une énième messagerie.



Présentation

Créée par Payboost, une filiale de Véolia, permet à l'utilisateur de **piloter finement son budget** en visualisant son reste à vivre (plutôt que le solde habituel de son compte courant). L'**objectif est de ne plus être dans le « rouge » à la fin du mois**.

L'application permet également de vérifier si l'utilisateur a le **droit à des prestations sociales**.

Fastoch€! s'adresse à toute personne qui souhaite de l'aide pour **boucler positivement ses fins de mois**.

Plus

- Suivi du budget sans effort
- Recherche d'aides sociales
- Simplification des démarches
- Agrégation de comptes bancaires
- Planification des dépenses
- Calcul du reste à vivre

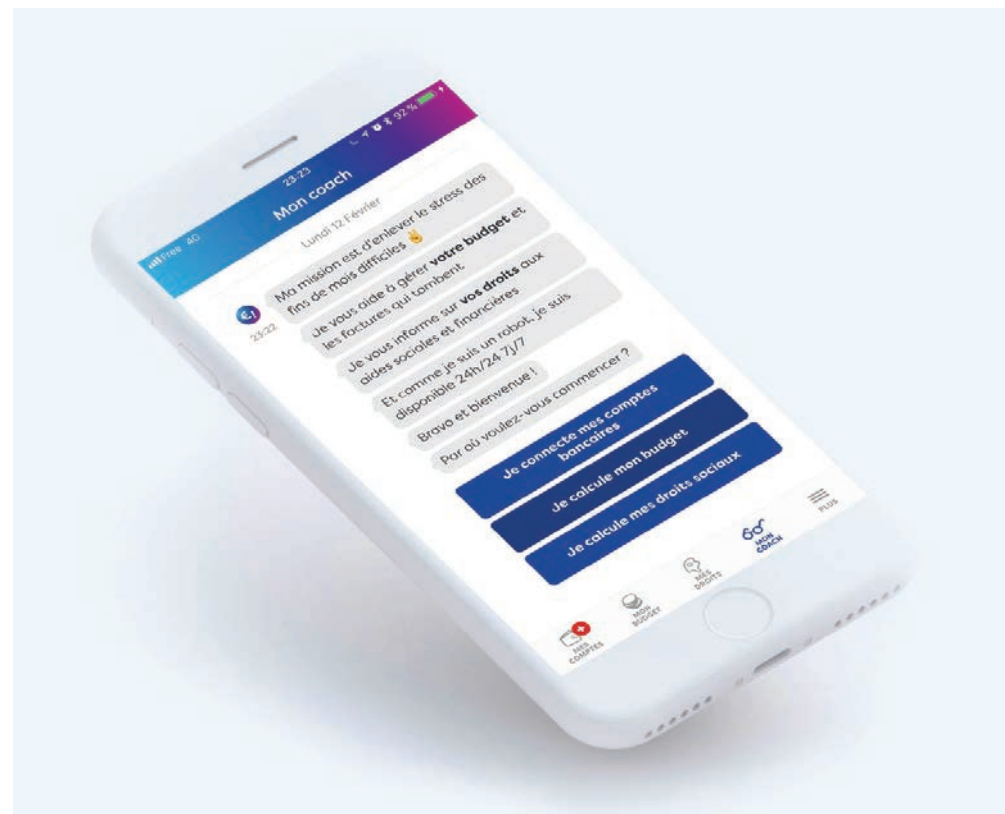
Moins

- Application payante

On aime, on s'en inspire

Le ton bienveillant du coach. Le bot disponible 24/7.

S'appuyer sur des prescripteurs pour payer le service.

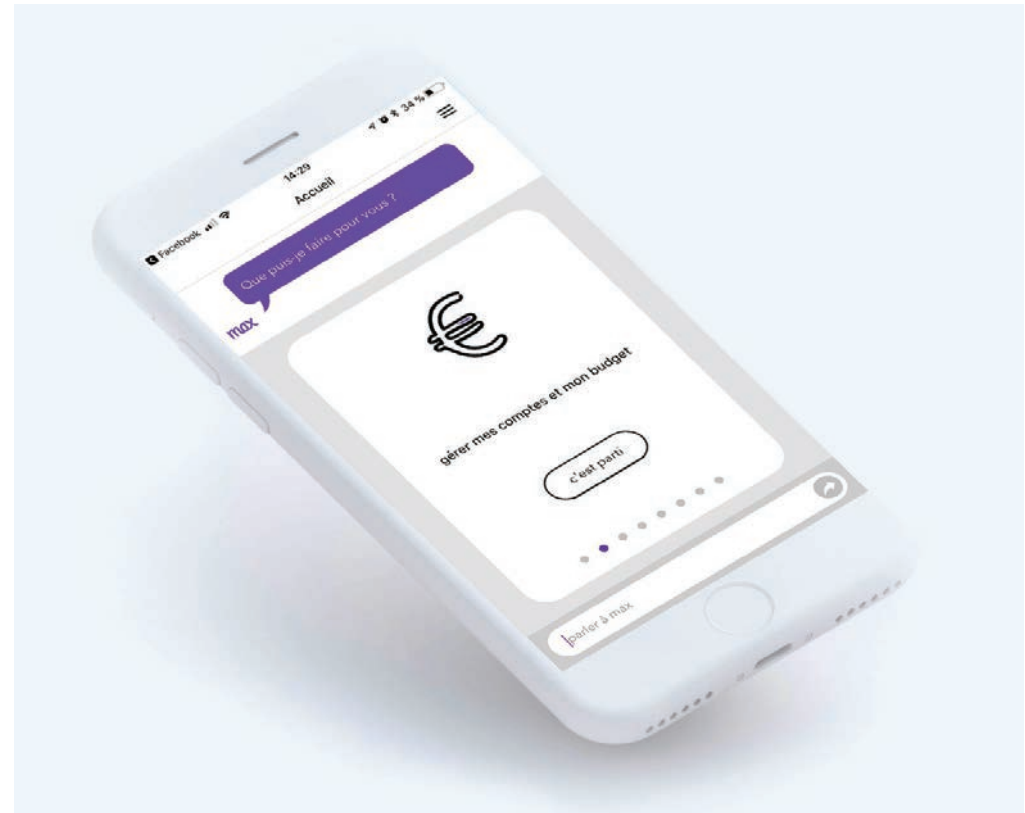




Présentation

Fin 2017, Crédit Mutuel Arkéa lance son assistant personnel financier gratuit : Max. **C'est un agrégateur de comptes**, enrichi de services autour de l'épargne et de l'assurance. Il propose également des **services de conciergerie** (babysitting, réservations, ...). Il est doté d'une **carte bancaire**, compatible avec Paylib et Apple Pay, connectée aux cartes bancaires habituelles de l'utilisateur.

Max se veut impartial sur les conseils qu'il propose (sans privilégier les offres du Crédit Mutuel).



Plus

- Conseil sur l'ensemble de la situation financière et personnelle
- Optimisation de l'équipement banque et assurance
- Conciergerie 24/7 pour n'importe quelle demande
- Carte bancaire "agrégatrice"

Moins

- Pas indépendant
- Trop d'offres (babysitting, réservations,...)

On aime, on s'en inspire

Analyser et proposer des optimisations sur la gestion de ses comptes.

Guide d'entretien qualitatif (1° recherche)

Bonjour, je suis XXX. Je mène un travail de réflexion sur l'argent. Je vais vous poser quelques questions, pendant XX minutes à peu près.

Il n'y a pas de bonnes ou mauvaises réponses. Répondez ce qui vous paraît le plus naturel pour vous, sans chercher une réponse parfaite. C'est votre vision / votre réponse qui m'intéresse. Vos réponses resteront anonymes.

Intro question générale

- Âge ?
- Situation familiale? (Célibataire, en couple, enfants, colocation...)
- Profession ?
- Situation ? (salarié/chômeur/indépendant/étudiant...)
- Fourchette de salaire ? (-/2000/3000/4000+)

Ice breaker

On va commencer par quelques questions un peu décalées :

- Si l'argent était un aliment, quelle saveur aurait-il ?
- Vous rappelez-vous de votre 1er salaire ? Qu'est-ce que ça vous a fait, qu'avez-vous ressenti ? Comment l'avez-vous dépensé ?

Votre relation à l'argent

- Si je vous donne 15 fraises tagada pouvez-vous les répartir pour faire un budget ? (loyer, enfants, vacances, impôts, sorties, maison, apparences (vêtements, soins, coiffure)
- Quand, où et dans quelle situation pensez-vous à l'argent ? Pourquoi ?

L'argent et votre banque

- Avez-vous une seule banque ou plusieurs banques ? Pourquoi ? Comment avez-vous choisies cette banque ? (Parce-que c'est la moins chère, avez-vous déjà changé de banque et pourquoi ?...)
- Pouvez-vous me raconter votre dernier contact avec votre banque (prêt, découvert, contact commercial) ? Qu'avez-vous ressenti ? Com-

ment décririez-vous votre relation avec votre banque ?

- Pourriez-vous vous passer d'une banque ? (Gérer votre argent tout seul ? Avec l'aide d'un robot, par exemple, est-ce que R2D2 pourrait être un bon conseiller bancaire ? Lui confieriez-vous votre argent ? Lui faire décrire le conseiller idéal)

Famille

- Est-ce qu'il y a des échanges d'argent au sein de votre famille (Prêt, don) ? Racontez-moi (relancer sur les valeurs transmises, conflit) ?
- Racontez moi comment se passe la gestion de l'argent au sein de votre couple (en fonction de la situation familiale...)
- Avec vos enfants ?

Entourage

- Le dernière fois que vous avez eu à gérer de l'argent avec des amis ou collègues pour un pot ou un week-end, comment vous êtes-vous organisés ?
- Parlez-vous d'argent avec vos proches ? (Racontez-moi)

Question pour élargir

- On est en 2050, tout est possible. Racontez-moi comment aimeriez-vous que soit géré votre argent ?

Making off : si l'argent avait une saveur?

Le sucre, car on peut le saupoudrer sur sa vie pour se faire plaisir.

Le sel, car il éveille les papilles mais n'est pas nécessaire.

Du pain (le blé!), car il faut travailler pour le fabriquer et ça se mange avec tout.

Du chocolat amer, tu sens sa présence longtemps, même quand tu n'es plus sur d'en avoir.

Le citron.

L'oignon, parce que ça pique les yeux et que ça rime avec pognon.



Lettre d'amour ou de rupture (2^{ème} recherche)

Choisir l'option A ou B de la lettre à compléter.

Cher conseiller bancaire (rayer les mentions inutiles et éventuellement commenter)

1A -OPTION Je t'aime
PARCE QUE...

JE ME SOUVIENS DU JOUR OU...
CE JOUR-LA JE ME SUIS DIT....

Je t'aime et :

J'adore quand...

Je ne peux pas me passer de ...

Je pense à toi car...

Si un jour je te quittais ce serait parce que ...

1B - OPTION Je te quitte
PARCE QUE...

JE ME SOUVIENS DU JOUR OU...
CE JOUR-LA JE ME SUIS DIT....

Je te quitte car :

Tu as tout gâché le jour où...

Te ne pas

Voilà ce que j'attendais de notre relation :

Si un jour je revenais ce serait parce que....

02 - Débrief de la lettre.

Pourquoi tu as écrit cela, raconte-moi,...

>> Enclencher sur la banque:

- Comment as-tu choisi ta 1^{ère} banque ?
- Est-ce que tu as une seule ou plusieurs banques ?
- Tu as changé de banque ? Pourquoi?
- Comment as-tu choisi la nouvelle ou 2^{ème} banque ?
- Est-ce que tout ton argent se trouve dans ces comptes-là?
- Décrire sa relation avec sa banque
- Qu'est ce qui t'a manqué comme info quand tu as ouvert ton 1^{er} compte ?

Guide d'entretien qualitatif (2° recherche)

4A - GESTION DE L'ARGENT (DÉPENSES // ÉCONOMIES)

1 - QUOTIDIEN

Ce qu'on cherche à savoir = quelles sont les solutions / astuces / coups de pouces mises en place

- Aujourd'hui, comment fais-tu ton budget, comment tu t'organises? (virements auto, etc...)
 - Est ce que tu gères un budget à la semaine, au mois? En cash ou par carte, AppelPay, etc.. ?
 - Est-ce que tu sais ce que tu peux dépenser vs tes charges fixes ?
 - Est-ce que tu utilises une application ou autre pour faire ton budget? Laquelle?
- >> Développer (carnet, etc...)
- Est-ce qu'il t'arrive d'être à découvert? Est-ce que tu penses que cela peut changer?
 - As-tu un crédit étudiant ? (développer)

2 - EPARGNE // ECONOMIES // PROJETS // AVENIR

Ce qu'on cherche à savoir = comment ils économisent

- Est-ce que tu arrives à économiser ?
- Comment tu économises ?
- Pour quoi (en 2 mots) économises-tu ?
- Est-ce que tu fais des cagnottes pour des projets précis ?
- Qu'est devenu le livret d'épargne de ton enfance, ou ton livret d'épargne - 25 ans?
- Est-ce que tu as déjà eu à gérer des sommes d'argent importantes (ex: don parents ou grands-parents, livret d'épargne) >> raconter

4B - Thématique (= ce qu'on cherche à savoir)

Est-ce que les jeunes manquent de PÉDAGOGIE vis à vis de l'Argent?

- Comment as-tu appris à te servir d'un compte bancaire?
- Est-ce que quelqu'un t'a donné des conseils ? Qui ? (développer)

- Comment as-tu appris à faire un budget?
- (As-tu mis de l'argent de côté pour tes impôts lors de ta 1ère année de salaire?

De quelle manière et comment calculé ?)

- As-tu fait des erreurs? Qu'est-ce que tu en as appris (avec du recul)
- Qu'est-ce que tu aurais aimé apprendre et comment ?

4C - SERVICE // SOLUTION

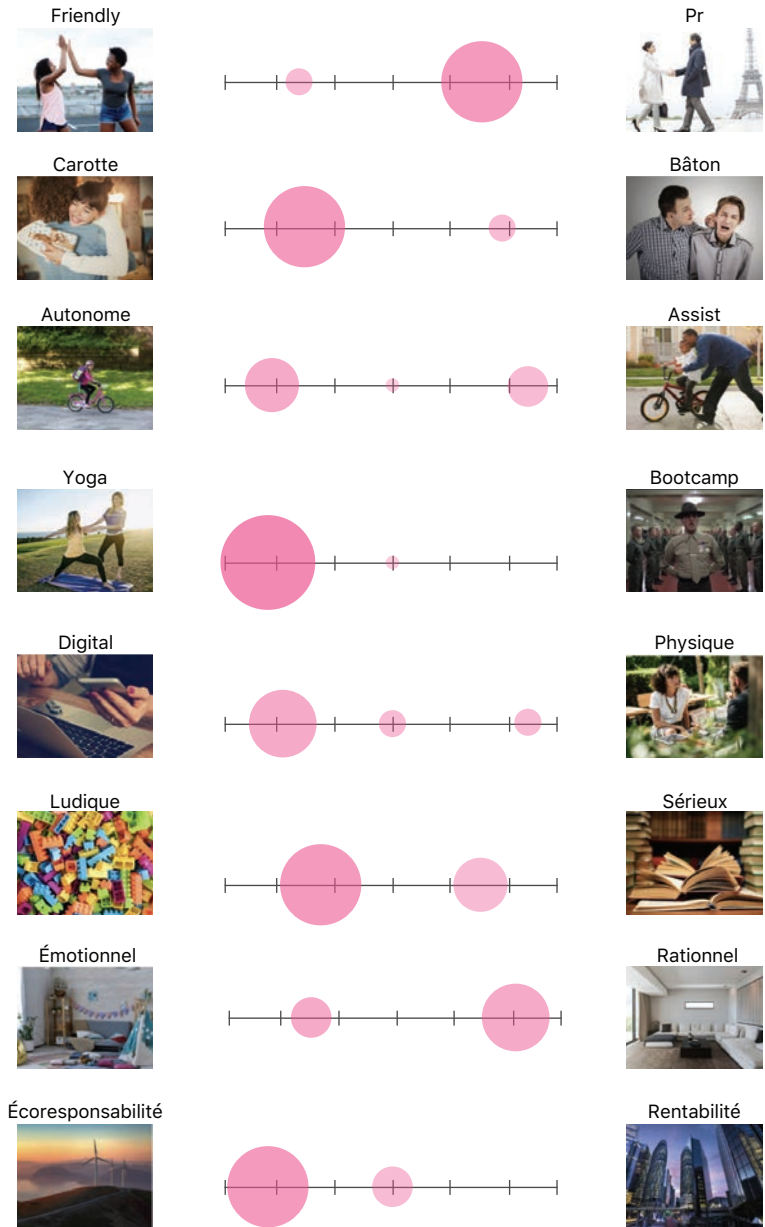
Imaginons que tu aies un coach perso, impartial (ni ta famille, ni ton conseiller bancaire)

Il pourrait t'aider à gérer ton budget, ton argent, répondre à toutes tes questions, etc..

Pour t'aider aujourd'hui, quelle est la première question que tu lui poserais ?

Comment tu le définirais?

4D - METHODE AXE



Méthode AXE

En entretien avec un utilisateur, la méthodologie propose des stimuli visuels pour permettre aux utilisateurs d'imaginer une situation d'usage. Leurs réponses vont révéler leurs pratiques, attitudes et valeurs.

AXE se présente sous la forme de paires d'images présentées deux par deux, et représentant visuellement des notions opposées.

Les enseignements

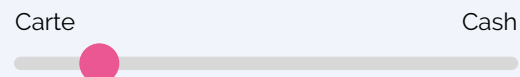
Alors que nous pensions connaître d'avance certaines des réponses, nous nous sommes vite rendu compte qu'il n'y avait pas personnalité type et pas de cohérence entre les persona et un type de Coaching. Par exemple les écureuils n'ont pas tous décrit le même type de coach. Nous en déduisons qu'il faut laisser le choix à l'utilisateur et lui proposer plusieurs types de coachs.



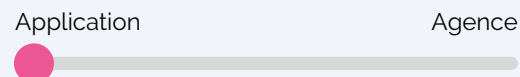
Comptes

- Banque familiale avec 1 livret d'épargne non utilisé
- Banque personnelle avec compte courant et livret d'épargne alimenté régulièrement

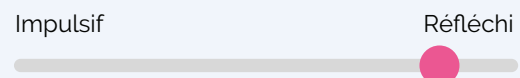
Mode paiement



Opérations bancaires



Mode consommation



L'écureuil

J'aime sentir que je maîtrise mon argent

Bio

Elle suit une formation en alternance qui lui assure des revenus modestes. Elle a donc appris très tôt à gérer un budget.

Après avoir utilisé un carnet pour faire ses comptes, aujourd'hui elle calcule son solde de tête.

Grâce à son application bancaire elle se sent autonome dans la gestion courante de son compte, d'ailleurs elle ne connaît pas son conseiller.

État d'esprit

Prévoyante, elle épargne une partie de ses revenus, avec une certaine satisfaction, pour parer à d'éventuels coups durs.

Elle aime garder le contrôle de son argent et dit dépenser de manière « intelligente ».

Objectifs

Ne pas se faire de soucis au sujet de l'argent. Elle souhaite investir dans un bien immobilier dès qu'elle aura une situation professionnelle et un apport suffisant.

Conseil

Elle n'hésite pas à chercher sur Internet les informations dont elle a besoin. Elle ne contacte son conseiller qu'en cas de question pointue ou de gros problèmes.

Ses attentes

- Expertise forte sur les opérations bancaires complexes (Epargne, prêt immobilier ...),
- Optimisation de son épargne et de ses revenus,
- Réactivité, proximité, accessibilité,
- Digital priorisé pour initier un contact.

« Je n'aime pas trop piocher dans ma réserve. »

« J'ai toujours eu l'habitude de dépenser moins que ce que je gagne pour économiser. »



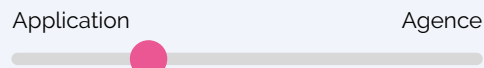
Comptes

- 1 banque celle de son prêt étudiant

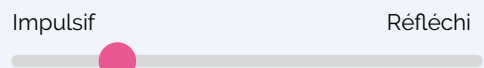
Mode paiement



Opérations bancaires



Mode consommation



L'hédoniste

L'argent est un moyen pas une fin

Bio

Au lycée, il avait déjà un petit job pour payer ses « extras ». Ses études ont été financées par une alternance et un crédit étudiant.

Il a appris tout seul à gérer son argent et son premier découvert lui a servi de leçon. Depuis il garde un œil sur ses comptes pour que cela ne se reproduise pas.

Il automatise ses virements pour ne pas avoir à y penser.

État d'esprit

L'argent est un moyen pas une fin en soi.

Il sait qu'il a des revenus stables et qu'il peut se permettre certains écarts pour se faire plaisir.

Objectifs

Même s'il sait se faire plaisir, il pense à l'avenir et économise pour acheter un appartement.

Conseil

Il est très méfiant vis-à-vis des conseils de son banquier car il sait que les banques cherchent à faire du profit. Il fait plus volontiers confiance à ses amis qu'à sa banque.

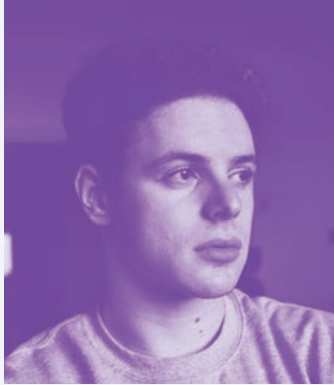
« Mon conseiller ne représente aucun intérêt réel pour moi. »

Ses attentes

- Un service moderne en qui il ait confiance, en phase avec ses valeurs,
- Optimiser son budget pour éviter d'être à découvert,
- Optimiser son épargne et se préparer à l'achat d'un bien immobilier.

« L'autorisation de découvert m'a mis en difficulté. »

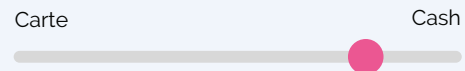
« Quand tu fais un prêt étudiant ton conseiller te propose plein de choses. Après tu ne l'intéresses plus. »



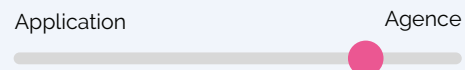
Comptes

- Banque familiale avec 1 livret d'Épargne non utilisé et un compte courant

Mode paiement



Opérations bancaires



Mode consommation



Le débutant

Je ne m'y connais pas du tout

Bio

Il habite encore chez ses parents et peut avoir plusieurs sources de revenus (job, alternance, famille).

Pour lui l'argent et sa gestion ne sont pas primordiales. Il apprend au fur et à mesure de ses erreurs : il était à découvert il y a peu de temps. Heureusement sa mère est intervenue pour renflouer son compte.

Il paie presque exclusivement en espèces ainsi il voit ce qu'il dépense.

État d'esprit

Pour lui la banque est un passage obligé pour son émancipation financière. Il sent bien qu'il est un peu naïf vis-à-vis des règles. Il fait donc attention à ne pas faire d'erreur qui pourrait lui coûter cher.

Objectifs

Il économise principalement pour des projets à court terme (vacances, permis de conduire, cadeaux coûteux, abonnement annuel, ...).

Il anticipe ses dépenses importantes pour éviter de stresser mais n'a pas d'objectif particulier pour l'avenir.

Conseil

Il a confiance en sa banque même s'il perçoit certaines limites.

Il se déplace régulièrement à l'agence pour faire des opérations.

Ses attentes

- Ne jamais être à découvert,
- Préparer un projet de dépense à court terme,
- Être informé des possibilités de gestion et placement simple.

« Je ne sais même pas combien il y a sur mon livret A. »

Après 5 semaines de campagne d'idéation, nous avons sélectionné une quinzaine d'idées sur les 49 émises par les membres de la communauté Braineet.

Nos critères de sélection étaient : 1/ cohérence avec le service proposé 2/ valeur ajoutée 3/ nombre de votes et de commentaires de la communauté.

Planification / Gestion / Découvert / Reste à vivre

- 5 votes

Et si mon coach me proposait un calendrier dans lequel je pourrais rentrer mes voyages/déplacements pour qu'il m'alerte des frais à engager ?
- 3 votes

Et si mon coach me poussait à effectuer un virement d'un autre compte avant de passer dans le rouge ?
- 4 votes

Et si mon coach m'envoyait un sms pour me rappeler mes prélèvements récurrents (impôts, loyers) et mieux gérer mon budget ?
- 3 votes

Et si 1 app proposait 1 répartition optimale de son budget, en fonction de ses impératifs financiers et de son envie d'épargner, de s'amuser... ?
- 3 votes

Et s'il existait une application qui réalise le budget du jeune à l'aide d'un «camembert » qui diminuerait au fur et à mesure des dépenses... ?
- 9 votes

Et si le coach en fonction du solde de mon compte me rappelait ce que je peux dépenser max par jour pour ne pas être dans le rouge à la fin du mois ?

Conseil

- 5 votes

Et si mon coach avait un chatbot pour être disponible 7j/7 24h/24 ?
- 3 votes

Et si ce coach était défini par conf call selon les besoins du jeune et qu'il l'accompagne via l'appli et des messages dédiés ?
- 2 votes

Et si un e-learning me permettait de mieux comprendre les différents types de placements financiers selon mes besoins ?
- 6 votes

Et si les principes des produits financiers étaient détaillés dans une chaîne Youtube spécifique à l'aide de vidéos simples (animations)... ?

Simulation / Gamification

- 5 votes

Et si un jeu de rôle, vivre en quelques heures l'équivalent d'une année. Tomber dans les pièges, faire les bons choix et apprendre ? (Cette formation pourrait être intégrée dès le lycée ... Peut-être même que des jeunes pourraient jouer les rôles des banquiers et des parents ? Pour mieux les comprendre et mieux agir en conséquence ?).
- 10 votes

Et si nous proposons de gérer son argent au moyen d'images ? J'épargne, je clique sur cochon, je dois payer, clic ... Ça va pas, il rougit.

Aide à l'achat immobilier

- 6 votes

Et si mon coach m'aidait dans des décisions d'achat : immobilier (endettement, taux, assurance), voiture (coût au kilomètre selon voiture),etc... ?

Motivation

- 4 votes

Et si mon coach me donnait les 3 clés de motivation pour gérer mon compte : autonomie, maîtrise et sens/but/objectifs ?
- 6 votes

Et si le coach me préparait un plan comme un sportif ? Un objectif (marathon), une durée de préparation, et des choses à faire chaque semaine ?

Qui est Braineet ?

C'est une plateforme d'idéation qui permet aux marques d'échanger avec une communauté qui souhaite changer le monde.

Les marques proposent des « défis » autour de leurs services ou produits; chacun peut poster ses idées en débutant par « Et si... ».

Les membres de la communauté peuvent aimer et réagir sur les idées postées.

Une récompense attend les membres les plus actifs, notamment ceux ayant posté le plus d'idées et/ou ayant récolté le plus de votes.

Les membres de la communauté Braineet renseignent différents items lors de leur inscription. Ceux-ci permettent de mieux analyser les idées au regard de certains items (âge, sexe, thèmes préférés, ...)

Trame du workshop

Pour préparer le workshop, nous avons listé et timé tous les exercices que voulions proposer. Cela nous a permis de vérifier que tout s'enchaînait de façon logique. Mais aussi de nous répartir les rôles.

Horaires	Parties	Contenu	Workshop Master
18h30- 18h45	Accueil des participants	Remise d'une étiquette nominative, présentation des organisateurs autour du buffet de boissons, quiches et gâteaux.	Tous
18h45-18h50	Introduction	Rappel du thème, déroulé de l'atelier, rappel des règles.	Emmanuelle
18h50-19h10	Brise-glace	Chacun se présente avec un animal totem.	Sébastien
19h10-20h35	Points de douleur de la gestion de budget	Au sein de chaque groupe, interviews sur le vécu de chacun puis tri des points de douleur et regroupement, puis vote en grand groupe pour les points de douleur principaux afin de dégager 3 catégories.	Caroline
	Problématisation	Méthodologie « How Might We ». Chaque groupe a formalisé une problématique à partir d'une catégorie de points de douleur.	Samir
20h35-21h30	Idéation	Méthodologie du Round Robin. Chaque participant au sein de son groupe a rempli une fiche avec 3 idées de solution que les autres membres ont pu enrichir et/ou critiquer. Un tri s'est fait au sein du groupe. Puis en grand groupe, les participants ont voté pour leurs solutions préférées.	Sébastien
21h30-21h45	Formulation du service de coaching	Les participants ont pu individuellement compléter des débuts de phrases permettant de décrire le service de coaching souhaité.	Caroline
21h45-21h50	Conclusion	Remerciements des participants. Réponses aux questions individuelles.	Emmanuelle Tous

Lors de la phase d'idéation du workshop les participants ont pu voter et choisir les meilleures solutions

Comment pourrions nous évaluer notre rapport à l'argent ?

- 10 Faire un test de personnalité et de connaissance de l'argent, et dégager des profils.

Comment pourrions nous définir nos objectifs d'achat ou d'épargne et avoir les moyens de les atteindre ?

- 6 Une appli pour faire des simulations avec des dépenses qui me correspondent et des scénarii afin de savoir exactement ce à quoi je peux m'attendre.
- 5 Partager et échanger avec une communauté sur comment atteindre nos objectifs, échanger des trucs et astuces, partager ses échecs et réussites.
- 6 Formaliser les objectifs avec des critères (et des pondérations) et suivre cela comme un tableau de bord.

Comment pourrions nous développer une relation saine et régulière avec ses parents autour de l'argent ?

- 1 Un jeu pour apprendre à gérer un budget de façon ludique (pour les plus jeunes).
Un rendez-vous physique à l'extérieur du foyer familial, dans un lieu neutre avec le jeune concerné pour parler de dépenses et rentrées d'argent ; des rendez-vous plus espacés quand on devient plus autonome.
- 5
- 0 Une appli Parents/Jeunes pour partager la gestion, les objectifs, et recevoir des notifications en cas de problèmes.

Guide d'entretien du test utilisateurs

Hypothèses :

Est-ce que la personne est bloquée par le fait de devoir se connecter avant d'accéder au contenu ?

Est-ce que la personne est frustrée par le fait de devoir se passer par le tunnel de personnalisation avant d'accéder au contenu ?

Est-ce que laisser le choix du coach est une option pertinente ?

Est-ce que les gens ont le sentiment que le contenu est personnalisé ?

Est-ce que la page objectif est bien comprise ?

Est-ce que la proposition de valeur est bien comprise ?

Accueil

Bonjour, merci de participer à ce test, installez-vous ici mettez vous à votre aise.

Je vais commencer par vous expliquer comment vas se dérouler le test, si vous avez la moindre question n'hésitez pas à me la poser.

Je vais commencer par vous poser quelques questions sur vous afin de mieux vous connaître, puis je vous expliquerai en détail l'objectif de ce test.

Je vous demanderais de réaliser un certain nombre de tâches au fur et à mesure.

Avez-vous des questions ?

Je vais commencer par vous poser quelques questions sur vous.

Questionnaire prétest Sexe (masculin, féminin)

Quelle est votre activité principale ?

Âge

Quelles sont vos applications préférées ?

Utilisez-vous une application bancaire ? Laquelle ?

Quelle est votre fréquence d'utilisation de votre application bancaire ?

Que faites-vous avec votre application bancaire ?

Présentation du test

L'objet de cette étude est une application mobile. Il s'agit d'un prototype c'est à dire que tout ne fonctionne pas à 100% (certains boutons ne marchent, pas les contenus ne sont pas définitifs...etc...).

Nous souhaitons voir dans quelle mesure cette application est simple et facile à utiliser pour vous, et comprendre à quel point elle répond à vos attentes.

Ce n'est pas vous que nous souhaitons tester mais bien l'application mobile. Il n'y a pas de bonne ou de mauvaise manière de faire et vous ne pouvez pas vous tromper.

Pendant que vous manipulerez je vous demanderais de penser à haute voix afin de m'expliquer votre raisonnement (ce que vous pensez, ce que vous aimez, ce que vous n'aimez pas, ce que vous comprenez, ce que vous ne comprenez pas...etc...)

Ce n'est pas moi qui ai réalisé les maquettes j'interviens uniquement pour faire passer ce test, ne craignez pas de me vexer lorsque vous vous exprimerez.

Cet entretien est enregistré afin de nous permettre de garder une trace de l'échange et y revenir plus tard lors de l'analyse. Sachez toutefois que cet enregistrement est anonyme est que seul vos prénom et profession seront mentionnés.

Si en temps normal chez vous, vous vous seriez arrêté, n'hésitez pas à me le dire.

Il y a des observateurs.

Cet entretien durera 30 minutes, avez-vous des questions avant de commencer ?

Mise en situation

Vous avez téléchargé une application de coaching bancaire et de gestion de compte.

Vous allez maintenant réaliser un certain nombre d'actions.

Parcours :

>> LOGIN

>> TUNNEL DE PERSO

>> OBJECTIFS

Pouvez-vous m'expliquer ce qu'il y a sur cette page ?

Cette page correspond t'elle à ce que vous attendiez ?

D'après-vous qu'allez-vous trouver en cliquant sur les différentes étapes ?

Vous souhaitez modifier vos notifications et alertes, que faites-vous ? (voir où elle clique)

>> MON PROFIL

Pouvez-vous m'expliquer ce qu'il y a sur cette page ?

Cette page correspond t'elle à ce que vous attendiez ?

>> BUDGET

Maintenant vous souhaitez connecter vos comptes à l'application pour bénéficier des

fonctionnalité de gestion. Que faites-vous ?

(la personne clique sur "budget")

Pouvez-vous m'expliquer ce qu'il y a sur cette page ?

Cette page correspond-elle à ce que vous attendiez ?

>> APPRENDRE

Maintenant vous souhaitez avoir de l'information sur l'épargne, comment faites-vous ?

Que pensez-vous du contenu de cette page ?

Pour apprendre à épargner, où cliqueriez-vous ?

>> ÉPARGNER C'EST FACILE

Préparer la page vidéo Society of Grownups sur un autre téléphone

Que pensez-vous du contenu de cette page ?

>> MESSAGERIE ou PAGE COACH

Vous souhaitez entrer en contact avec votre coach, que faites-vous ? (voir où elle clique)

Entretien post-test

« A présent nous allons faire un bilan sur ce que vous venez de faire. »

- Globalement, qu'avez-vous pensé de ce que vous venez de faire ?
- Y a-t-il des éléments/fonctionnalités qui vous ont gênés ?
- Y a-t-il des éléments/fonctionnalités qui vous ont plus ?
- Y a-t-il des éléments/fonctionnalités qui vous ont manqués ?

Avez-vous globalement réussi à suivre les consignes ?

(tout à fait, assez, moyennement, peu, pas du tout)

Avez-vous globalement apprécié la facilité d'utilisation ? (idem)

Comment reformuleriez-vous le concept de l'application en quelques mots ?

Quelles améliorations demanderiez-vous ?

Quelle évolutions imagineriez-vous ?

- Sur une échelle de 1 à 7 (où 1 est je n'aime pas du tout et 7 j'aime beaucoup) quelle note mettriez-vous au graphisme et à la présentation de cette application ? Pourquoi ?
- Sur une échelle de 1 à 7 (où 1 est je n'aime pas du tout et 7 j'aime beaucoup) quelle note mettriez-vous au contenu et aux informations de cette application ? Pourquoi ?
- Sur une échelle de 1 à 7 (où 1 est je ne suis pas du tout d'accord et 7 je suis tout à fait d'accord) selon vous, cette application est-elle facile à utiliser ? Pourquoi ?
- Sur une échelle de 1 à 7 (où 1 est je ne suis pas du tout d'accord et 7 je suis tout à fait d'accord) cette application vous a-t-il donné envie de revenir ? Pourquoi ?
- Sur une échelle de 1 à 7 (où 1 est je n'aime pas du tout et 7 j'aime beaucoup) quelle note globale mettriez-vous à cette application ? Pourquoi ?
- Pourriez-vous citer 3 mots ou adjectifs pour qualifier cette application que vous venez de découvrir ?

- Est-ce une application sur laquelle vous pourriez revenir apprendre plus de choses sur ? Pour quelle raison ?
- Seriez-vous prêt à payer pour avoir une version premium avec plus de contenu, des RDV physiques ou en visio avec les coachs, des ateliers en groupe, etc...



