

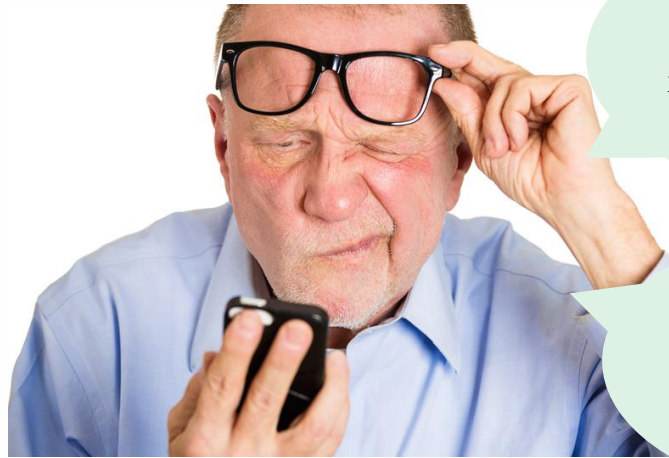
Comment améliorer l'utilisabilité des apps mobiles bancaires pour les seniors ?

Certification UX Design, Les Gobelins 2019-2020
Margaux Vignal



POURQUOI CE SUJET ?

AU QUODITIEN



Pierre, 64 ans

Je fais des chèques,
car je n'arrive pas à
faire un virement en
ligne

Je n'arrive pas à me
connecter sur mon
app

CE QUE FONT LES BANQUES



Mise en place de stratégie mobile first



Réduction du nombre d'agences

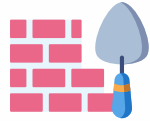


Mise en place de solution
d'authentification forte passant par
l'app mobile



**Les banques doivent-elles adapter leurs apps mobiles pour les seniors ?
Comment peuvent-elles améliorer l'expérience, notamment leur utilisabilité ?**

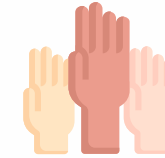
QUE SIGNIFIE ÊTRE « SENIOR » ?



Le mot « senior », issu d'une construction sociale



Une construction négative, associée au déclin



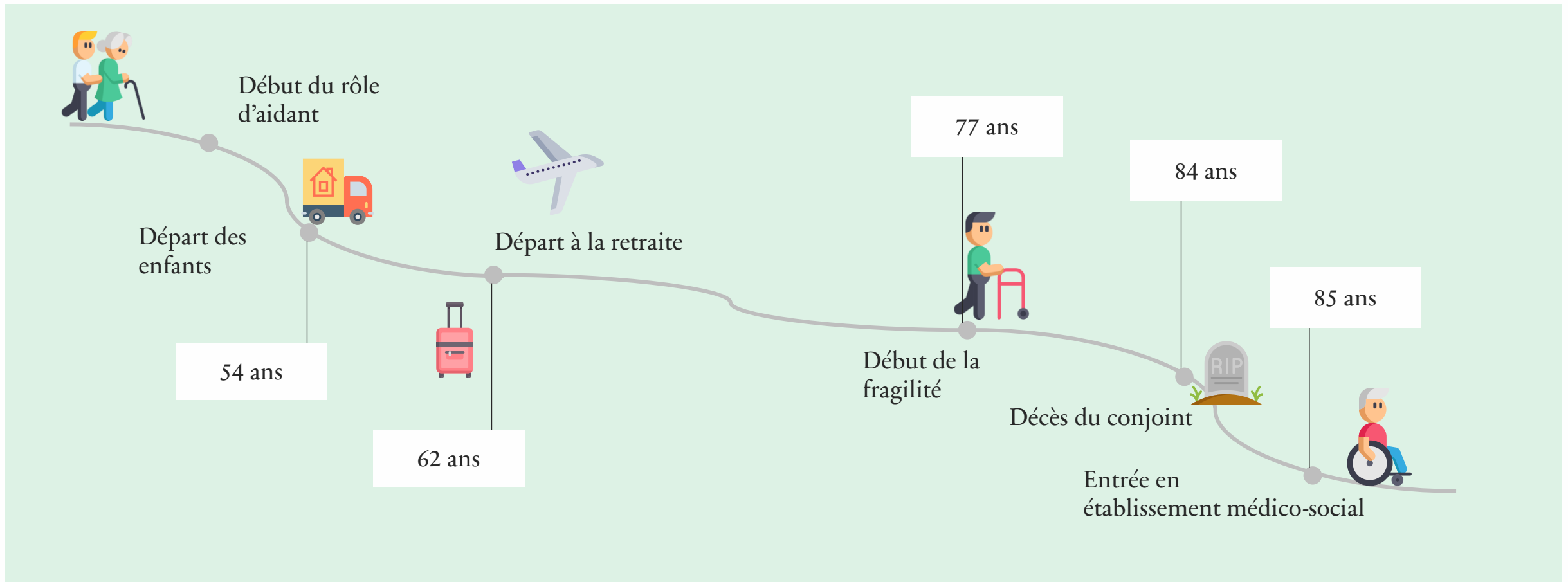
Ne représente pas une partie de la population de manière homogène

Le terme est souvent associé aux « retraités » soit les plus de 62 ans en moyenne*

Les plus de 60 ans représentent 26,4 % de la population française en 2020*

DES POPULATIONS HÉTÉROGÈNES QUI SE RAPPROCHENT SUR DES MOMENTS DE VIE

Des moments de vie spécifiques à l'âge biologique et à notre modèle de société



LE VIEILLISSEMENT, UNE RÉALITÉ BIOLOGIQUE

Physique :



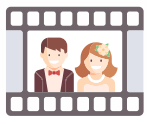
63% des plus de 65 ans déclarent souffrir de problèmes d'os et d'articulation



17% déclarent souffrir de maladies oculaires

Source - INSEE, 2018

Cognitif :



Les fonctions cognitives, **vitesse de traitement de l'information, la mémoire court-terme et moyen-terme** passe en dessous du « z-score* » à partir de 50 ans



Le cerveau pour compenser le déclin cognitif développe des capacités **dans la compréhension sémantique**

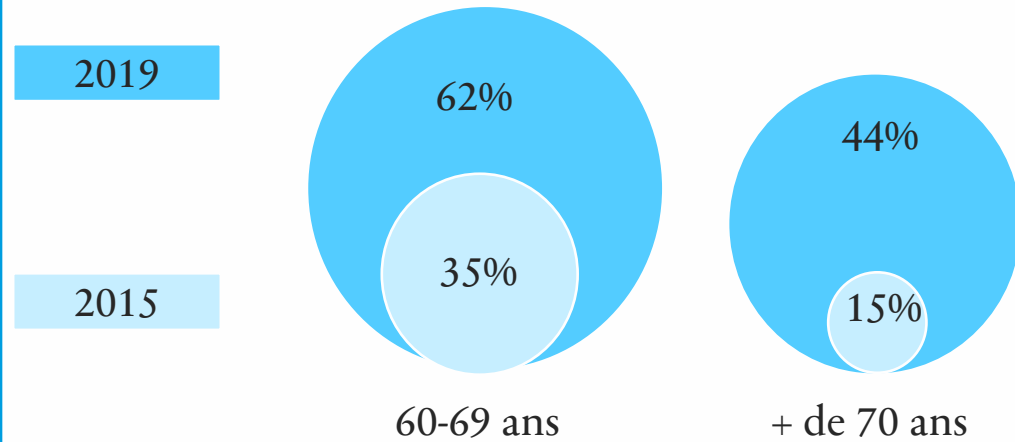
Source - l'Annual Review of Psychology par Reuter-Lorenz, 2008

Une réalité biologique et des moments de vie qui peuvent l'utilisation de dispositifs digitaux notamment des smartphones

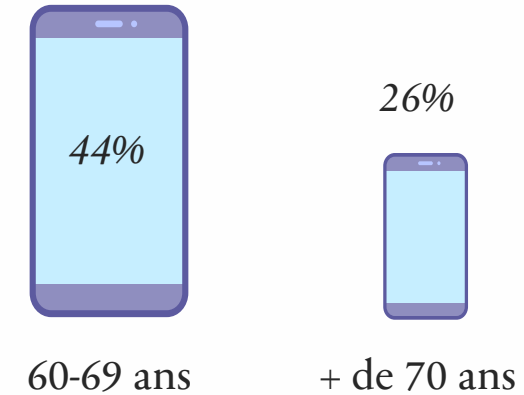
*z-score : nombre d'écarts types séparant un résultat de la moyenne

DES SENIORS DE PLUS EN PLUS ÉQUIPÉS

Un taux d'équipement en smartphone en forte progression..



...avec une connexion à internet via le smartphone plus faible



Les seniors sont maintenant majoritairement équipés d'un smartphone, mais ne l'utilisent pas forcément pour aller sur internet.

Les enseignements de cette étude : l'âge est le facteur le plus discriminant dans la possession d'un smartphone et l'utilisation d'internet. Il y a un fort décrochage à partir de 75 ans

...AVEC UN FAIBLE TAUX DE TÉLÉCHARGEMENT DES APPS BANCAIRES

Un taux de téléchargement des apps bancaires inférieures aux populations plus jeunes



...mais une utilisation régulière une fois installée
% de personnes consultant au moins 1x par sem. l'app de leur banque :



Les raisons principales citées du non-téléchargement sont :

1. le manque d'intérêt
2. les craintes quant à la sécurisation des données bancaires
3. une préférence pour la gestion des opérations directement en agence
4. non possession de smartphone
5. Non compréhension du fonctionnement de l'app

L'app est utilisée principalement pour :

1. suivre l'évolution de vos comptes
2. contrôler votre budget, vos dépenses
3. gérer l'ensemble de vos transactions (validation d'un paiement en ligne, virement entre vos comptes ou vers des comptes extérieurs, etc.)

Les + de 65 ans préfèrent consulter leurs comptes bancaires sur PC mais sont plus 1/3 à avoir téléchargé l'app mobile de leur banque et à la consulter régulièrement

LES 5 FREINS À L'UTILISATION DES APPS BANCAIRES IDENTIFIÉS

- 1. Biologique** : mal de dos, manque de dextérité ou baisse de la vue ; baisse des fonctions cognitives
- 2. Intérêt** : ils ne voient pas l'utilité d'avoir une app bancaire ;
- 3. Matériel** : une partie ne possède pas de smartphone, notamment chez les + de 70 ans ;
- 4. Sécurité** : les apps mobiles bancaires ne sont pas suffisamment sécurisées.
- 5. Utilisabilité** : ils trouvent les apps mobiles trop compliquées.

Réalisation de **9 entretiens de personnes de plus de 60 ans** afin de mieux comprendre :

- leurs rapports aux nouvelles technologies et leurs utilisations
- les relations avec leurs banques
- leurs utilisations des services en ligne bancaires



LES ATTENTES DES SENIORS – PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS

Maturité digitale



- Ils étaient **tous équipés d'un smartphone et/ou d'une tablette**
- Ils utilisent **tous des applications mobiles, mais plus ou moins consciemment.**
- Les seniors **sous-évaluent leur niveau**, une partie s'est autoévaluée à « nul »
- **4 personnes déclarent télécharger pas ou peu d'applications mobiles**
- Ils ont conscience que **vieillir peut les exclure dans l'utilisation des nouvelles technologies**

Sur smartphone, c'est trop sensible, on a vite des choses que je ne veux pas sur l'écran

Marie-Anne, 70 ans

Je pense qu'à partir d'un certain âge, tes capacités intellectuelles diminuent et cela devient compliqué. La technologie ne cesse d'évoluer. Aujourd'hui, ça va, mais demain quand j'aurais 80 ans,

...

Guillaume, 59 ans

Relation à la banque



- **Peu de relation avec le conseiller**, et des visites en agences qui remontent parfois à plusieurs années
- Ils ont tous des **projets impliquant des problématiques financières**

J'ai de bonnes relations avec mon conseiller, mais je n'attends rien de lui.

Joseph, 78 ans

Utilisation des services en ligne bancaires



- Ils **regardent tous leurs comptes régulièrement sur l'app** sauf deux personnes
- Ils sont tous préoccupés **par leur budget et pointent leurs opérations**
- **L'ordinateur est perçu comme plus sécurisé**
- L'utilisation des apps mobiles bancaires **génère une peur de mal faire**

J'ai l'impression que sur mobile, c'est moins sécurisé. Les opérations un peu sensibles, je préfère les faire sur mon ordinateur.

Mireille, 70 ans

Création de 4 personae

4 PERSONNAGES IDENTIFIÉS

Pierre, boursicotier peu à l'aise avec les apps mobiles

Equipements :



Banques :



Utilisation d'applications bancaires :

- Uniquement en vacances pour consulter son solde

Freins :

- La police d'écriture trop petite
- Les boutons trop petits

Ce qu'il aimerait :

- Se passer de conseiller
- Vision « patrimoine »
- Accès vers un espace bourse

Joséphine, accro à sa tablette et attentive à ses dépenses

Equipements :



Banque :



Utilisation d'applications bancaires :

- Plusieurs fois par semaine
- Pour consulter et gérer ses opérations

Freins :

- App non optimisée pour la tablette
- Vocale ne fonctionnant pas

Ce qu'elle aimerait :

- Gérer son budget de manière « gamifiée »
- Avoir des info. sur les termes financiers

Solange, retraitée engagée et préoccupée par la sécurité des apps

Equipements :



Banques :



Utilisation d'applications bancaires :

- Tous les jours
- Pour consulter son solde

Freins :

- Sécurité des données
- La peur de se tromper

Ce qu'elle aimerait :

- Participer à des démarches solidaires (microdons, etc)
- Visualiser ses dépenses de CO2 ou les démarches de la banque de développement durable

Yves, technophile et très organisé sur la gestion de son budget

Equipements :



Banque :



Utilisation d'applications bancaires :

- Tous les jours
- Pour consulter et gérer ses opérations

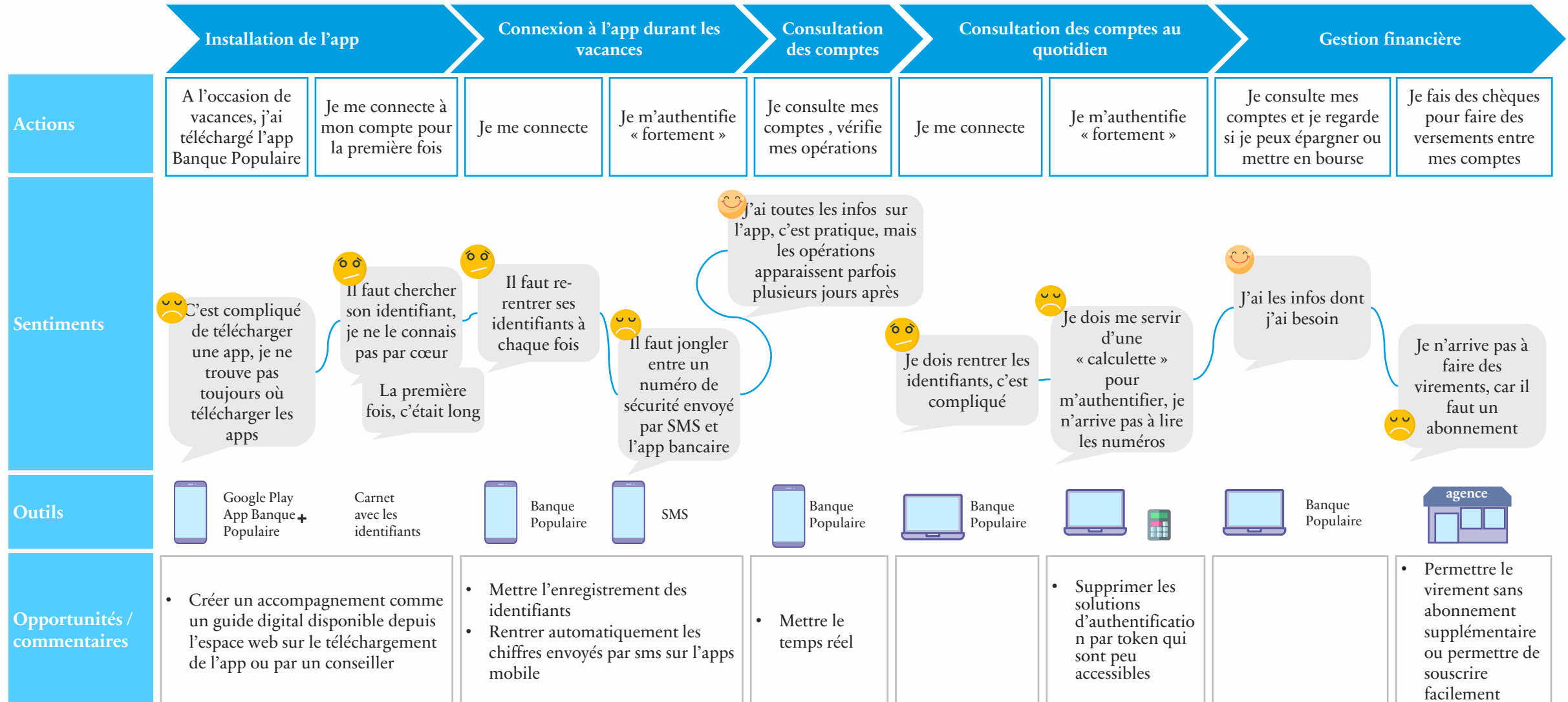
Freins :

- Comme Pierre
- Ne trouve pas toutes les possibilités de l'app

Ce qu'il aimerait :

- Pouvoir pointer ses opérations sur son mobile au fil de l'eau

JOURNEY MAP « TYPE »



LES 5 FREINS À L'UTILISATION DES APPS BANCAIRES IDENTIFIÉS

1. **Biologique : oui**, notamment les problèmes de baisse de vue et de dextérité sur les apps
2. **Intérêt : non**, toutes les personnes interrogées consultent leurs apps mobiles
3. **Matériel : non**, elles étaient toutes équipées soit d'un smartphone soit d'une tablette
4. **Sécurité : oui**, 6 personnes sur 9 ont cité les problèmes de sécurisation des données
5. **Utilisabilité : oui**, notamment pour se connecter ou faire des actions autre que de la consultation
6. **NOUVEAU - Psychologique** : la crainte de mal faire une action sur le téléphone

Réalisation de mesures de l'expérience utilisateur, pour aller plus loin dans notre compréhension



OBSERVER ET ÉVALUER L'EXPÉRIENCE VÉCUE

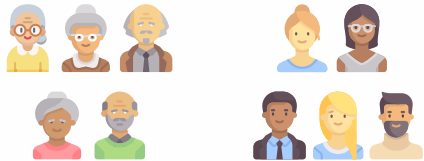
Observation de la manipulation de deux apps mobiles bancaires

Objectifs :

- ✓ **Identifier** les **principaux problèmes d'utilisabilité** d'une application mobile bancaire
- ✓ **Comparer la manipulation de deux apps** : une réputé pour son expérience utilisateur et l'autre moins
- ✓ **Comprendre les différences de perception de l'utilisabilité** entre une population dite « jeune » et l'autre « senior »

Profils

- 5 personnes entre 65 et 75 ans
- 5 personnes entre 20 et 30 ans



Apps testées sur un iPhone 11

- La Banque Postale, banque traditionnelle
- Fortuneo, banque en ligne



Manipulations

- Réalisation de 7 tâches sur chacune des apps
- Observation du taux de succès d'une tâche :
 - tâche réussie = 1
 - tâche réussie en + de 5 sec = 0,5
 - Non réussie = 0

Mesure de l'expérience

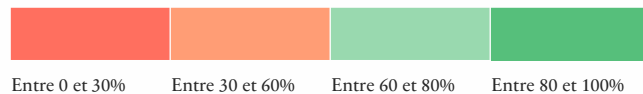
- Tests de plusieurs questionnaires pour déterminer le plus pertinent
- Complétude du questionnaire ATTRAKDIFF

ÉVALUER L'EXPÉRIENCE VÉCUE

Principaux résultats de l'observation

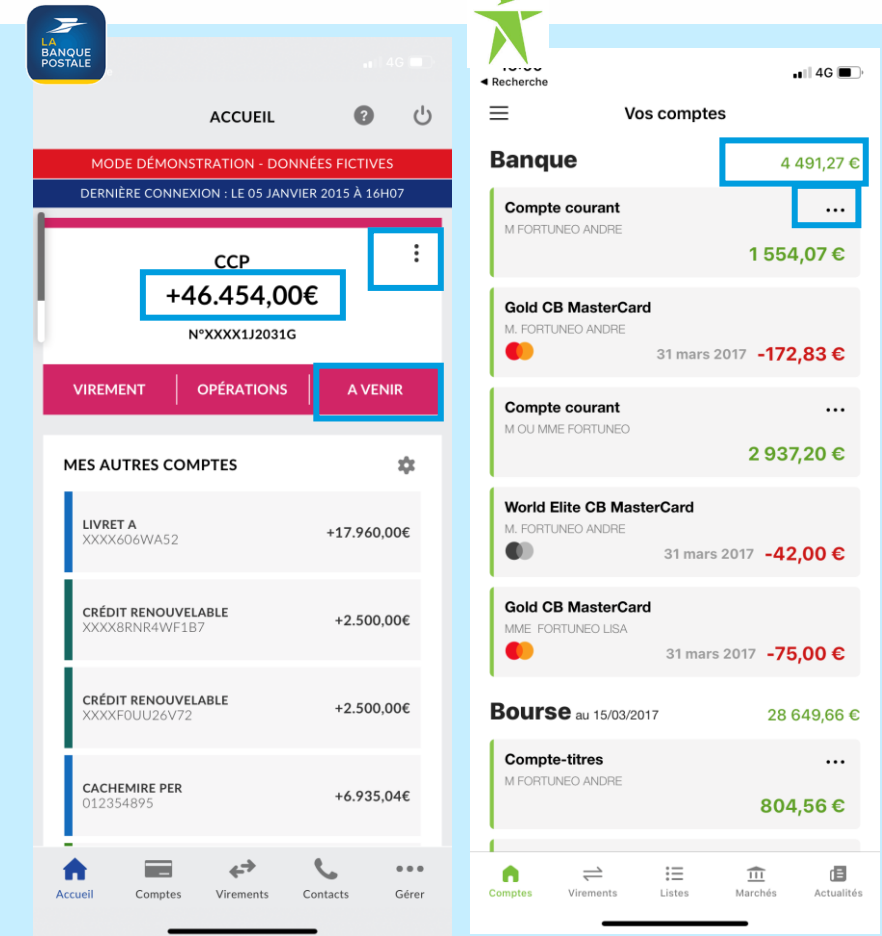
Taux de succès de la réalisation d'une tâche

	20-30 ans	65-75 ans	Total
Consultation du solde du compte principal	70%	90%	80%
Consultation du solde agrégé de tous les comptes	70%	60%	65%
Consultation des opérations à venir	80%	40%	60%
Consultation du montant du découvert autorisé	40%	10%	25%
Consultation des informations de la carte bancaire du compte principal	50%	50%	50%
Mise en opposition de la carte	83%	20%	44%
Réalisation d'un virement	100%	100%	100%
Taux de succès d'une tâche pour l'app La Banque Postale	70%	53%	61%
Consultation du solde du compte principal	100%	100%	100%
Consultation du solde agrégé de tous les comptes	100%	40%	70%
Consultation des opérations à venir	90%	60%	75%
Consultation des informations de la carte bancaire du compte principal	90%	90%	90%
Mise en opposition de la carte	30%	30%	30%
Réalisation d'un virement	100%	80%	90%
Taux de succès d'une tâche pour l'app Fortuneo	85%	67%	76%



Principaux problèmes identifiés

- Une navigation pas toujours comprise dans les deux apps particulièrement pour le groupe des 65-75 ans
- Un manque de contextualisation de certaines entrées et/ou informations
- Des incompréhensions dues aux vocabulaires bancaires pour les deux groupes
- Une police jugée trop petite sur l'app Fortuneo par les + de 65 ans

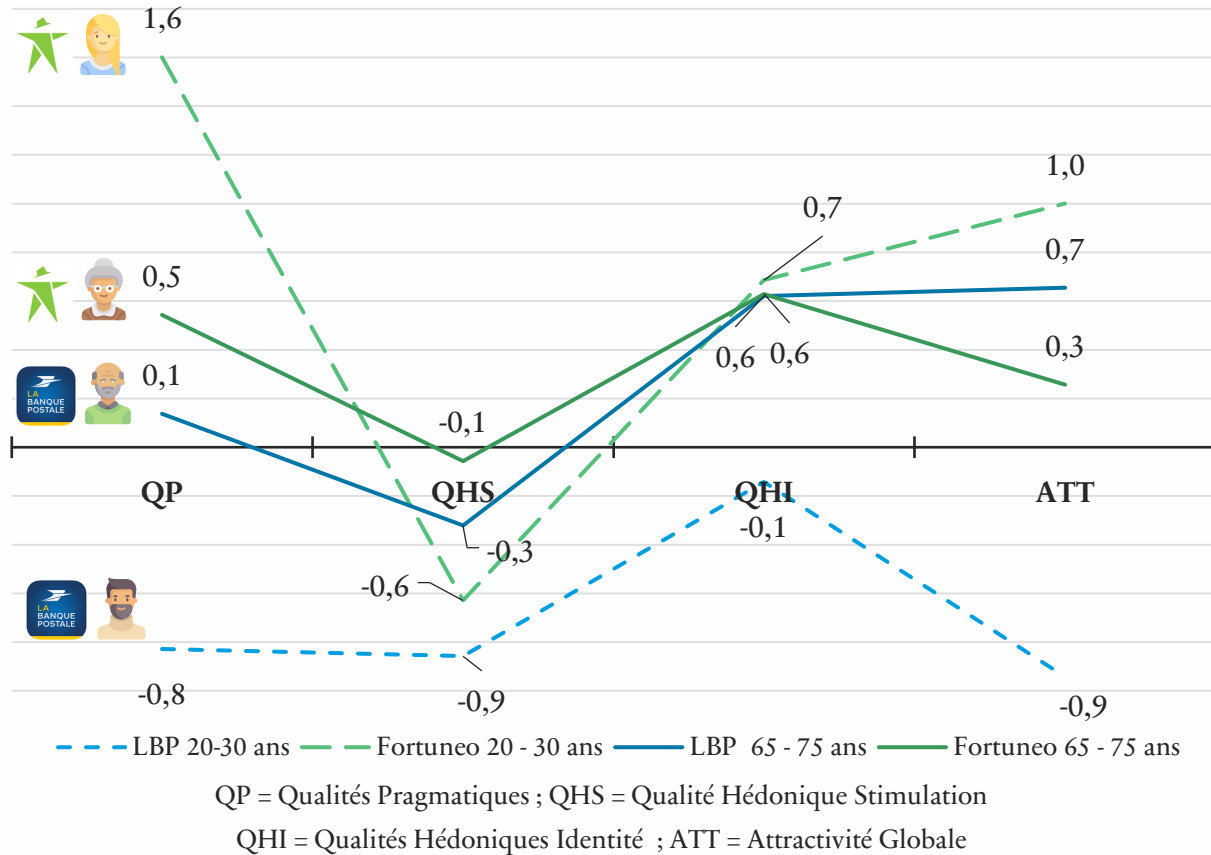


L'application Fortuneo a été plus facile à manipuler par les deux groupes. Les problématiques rencontrées ont été globalement les mêmes, mais plus marquées chez les seniors

ÉVALUER L'EXPÉRIENCE VÉCUE

L'ATTRAKDIFF conforte les résultats des manipulations : Fortuneo est plus utilisable

Scores moyens total ATTRAKDIFF

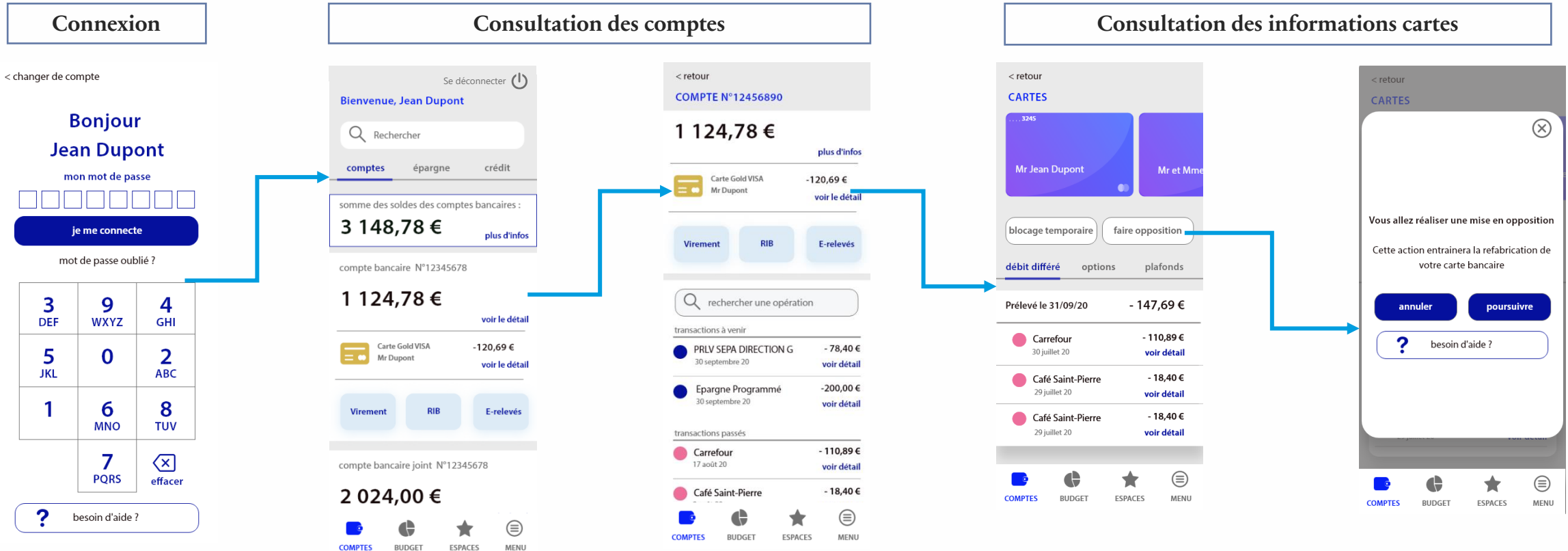


- Au global, l'app Fortuneo a de meilleurs résultats au questionnaire sur les Qualités Pragmatiques(QP)
- L'app LBP a été mieux évaluée par les 65-75 ans que les 20-30 ans pourtant le score sur la paire de mots humain/technique est à -2,4 pour les seniors
- L'app Fortuneo a été au contraire mieux évaluée par les 20-30 ans sauf sur les qualités hédoniques stimulation

L'ATTRAKDIFF conforte les résultats des manipulations : Fortuneo est plus utilisable

RÉALISER DES PROTOTYPES

Prototype v1



RÉALISER DES PROTOTYPES

Prototype v1

Budget

< retour
BUDGET

Rechercher

SEPTEMBRE

entrées sorties récurrentes

- 1885,59 €
Euro

partager

Catégories

- Logement -600,00 €
34% - 1 transaction [voir détail](#)
- Alimentation & Restau -340,69 €
18% - 2 transactions [voir détail](#)
- Achats & Shopping -215,00 €
11% - 2 transactions [voir détail](#)

COMPTES BUDGET ESPACES MENU

Mes espaces

< retour
COMPTE N°1234567890

MES ESPACES

JOINDRE UN CONSEILLER

une équipe de conseillers est à votre disposition pour tous vos projets

découvrir votre équipe

PRÉPARER MA RETRAITE

faire le point sur votre pension, organiser votre départ de l'entreprise, estimer votre nouveau budget

accéder à l'espace

M'OCCUPER DE MA SANTÉ

faire le point sur ma mutuelle santé : Garanties, tarif, prestations, assistance

accéder à l'espace

AIDER UN PROCHE DEPENDANT

préparer un maintien à domicile, soins, ont un coût non négligeable pour la personne en état de

COMPTES BUDGET ESPACES MENU

Prototype v2

me déconnecter

Bienvenue, Jean Dupont
mardi 8 septembre 2020

Aide et contact

comptes épargne crédit

somme des soldes 2 comptes bancaires :
3 148,78 €
08/09/2020 [plus d'infos](#)

compte bancaire N°12345678
1 124,78 €
08/09/2020 [voir le détail](#)

Carte Gold VISA
Mr Dupont -120,69 €
[voir le détail](#)

Virement RIB E-relevés

compte bancaire joint N°12345678
2 024.00 €

COMPTES BUDGET ESPACES MENU

< retour
BUDGET

Rechercher

total de mon patrimoine
08/09/2020
40 670,27 €
[visualiser l'évolution de mon patrimoine](#)

mes dépenses catégorisées
08/09/2020

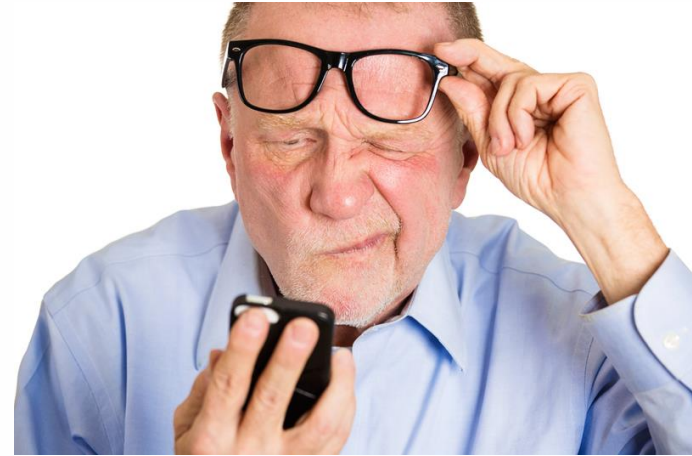
- 1885,59 €
Euro

[visualiser le détail de la catégorisation](#)

COMPTES BUDGET ESPACES MENU

POUR CONCLURE

- **Les seniors ont des attentes différentes** : des moments de vie différents, vieillissement biologique et utilisation des dispositifs digitaux (attente de sécurité)
- **Des problématiques sont communes** avec les populations plus jeunes notamment sur la compréhension du vocabulaire bancaire et une navigation intuitive
- L'amélioration de l'expérience pour les seniors passe également par **l'accompagnement disponible**
 - *Concernant les banques, est-ce qu'elles doivent adapter leurs applications ?*



Pierre, 64 ans

Ce que j'en retiens

- Une meilleure connaissance des problématiques des + de 60/65 ans ;
- L'exploration de nouveaux concepts comme l'utilisabilité ;
- La réalisation de mesure de l'UX de plusieurs apps bancaires ;
- La réalisation de plusieurs prototypes sous adobe XD.



Merci
pour votre
attention !