

Pourquoi Shine passe d'un modèle gratuit à un système d'abonnement

La banque des indépendants, Shine, a depuis deux ans misé sur le gratuit pour se développer. Mais choisit aujourd'hui de changer de modèle économique pour privilégier l'abonnement. Pourquoi ? Et comment définir le juste prix ? Les explications de l'équipe.

Temps de lecture : minute

14 janvier 2019

Au lancement de Shine, nous avons pris la décision de proposer un service sans abonnement mensuel. Après avoir longuement échangé avec nos utilisateurs et avoir recueilli de nombreuses demandes et remarques sur la manière dont nous devons faire évoluer l'application, il nous apparait que nous devons adapter notre tarification aux nouveaux enjeux qui nous attendent.

Notre modèle de départ : un service sans abonnement

Au départ, nous avons choisi de ne pas facturer d'abonnement mensuel à nos utilisateurs, et ce pour plusieurs raisons :

- nous considérons les indépendants comme "des particuliers qui ont besoin d'un compte pro". La plupart des nouvelles offres bancaires à destination des particuliers étant sans abonnement, nous pensions qu'il était nécessaire de nous aligner sur ce modèle.

- les indépendants ayant par nature des revenus variables, nous ne souhaitons pas leur imposer de frais bancaires mensuels trop importants. Cela allait à l'encontre de notre objectif de rendre le freelancing accessible à tous.

Nous n'avions pas pour autant éludé la question de notre financement. Nous avons jusque-là prévu de nous rémunérer de plusieurs façons :

- via les commissions prélevées sur certains mouvements ;
- en distribuant des services financiers complémentaires ;
- en intégrant certains services payants.

Être perçus comme un service gratuit nous a aidés à nous faire connaître très rapidement. Cela nous a également permis de nous lancer très vite et d'accumuler beaucoup d'expérience et de retours en très peu de temps. Nous en savons maintenant beaucoup plus sur les besoins de nos utilisateurs : ces retours sont précieux pour nous car c'est grâce à eux que nous pouvons développer chaque jour notre service.



À lire aussi

Freelances, ces startups vont faciliter votre quotidien

Mais alors, pourquoi changer ?

Nous avons maintenant presque un an de recul et les retours de nos clients sont clairs : ce qui a le plus de valeur pour eux, c'est l'accompagnement que nous leur offrons. Shine, c'est leur copilote. Cela se traduit par une équipe disponible 7 jours sur 7 pour les aider : nos experts répondent à plus de 3000 questions liées à l'administratif par mois ! Sans compter plusieurs heures au téléphone par semaine avec l'URSSAF et les services des impôts pour faire gagner du temps à nos utilisateurs.

Le succès de ce service a dépassé nos attentes et, avec déjà plus de 25 000 utilisateurs, nous n'avons que deux options : supprimer cet accompagnement personnalisé ou adopter un abonnement mensuel. Nous avons choisi la deuxième option. Au fur et à mesure de la croissance de Shine, et le nombre d'utilisateurs augmentant, il nous apparaît que pour maintenir cette proximité et offrir une qualité de service irréprochable, nous devons passer à un abonnement payant.

Par ailleurs, et cela a été une vraie surprise pour nous, le fait d'être gratuit a généré beaucoup de questions. La première que les gens nous posent est très souvent "*pourquoi est-ce gratuit ?*", suivie de "*qu'allez-vous faire de mes données ?*". Être perçus comme un service gratuit nous dessert souvent lorsqu'il s'agit de créer un lien de confiance avec nos utilisateurs. C'est pourtant notre priorité. Passer à un abonnement mensuel nous permet de renforcer notre image de sérieux et de qualité. C'est aussi une manière de rendre plus transparente la relation avec nos utilisateurs.

Enfin, cela nous permet d'avoir un modèle financier pérenne et les ressources nécessaires pour faire grandir Shine et être à la hauteur des exigences de nos clients.

Le bon prix pour le bon service

Nous avons décidé de mettre en place un abonnement mensuel qui respecterait les critères suivants :

- rester l'une des offres les plus attractives du marché en nous adaptant au budget des indépendants, qui souvent n'ont pas beaucoup de marge de manoeuvre,
- adopter une tarification honnête, claire et transparente, qui assure la pérennité de Shine et l'amélioration constante de la qualité de nos services,
- tenir notre engagement auprès de nos premiers utilisateurs en maintenant l'abonnement offert pour ceux qui sont déjà inscrits chez Shine.

Après une longue réflexion et de très nombreux échanges avec nos utilisateurs, nous avons adopté les tarifs suivants : 7,90 euros HT par mois, sans engagement, avec un tarif réduit à 4,08 euros HT (4,90 euros TTC) pour les micro-entrepreneurs. Nos nouveaux utilisateurs pourront résilier à tout moment leur abonnement et bénéficieront de 30 jours offerts.

Pourquoi pratiquer un tarif réduit pour les micro-entrepreneurs ? Il s'agit souvent de néo-entrepreneurs qui lancent leur activité et disposent de revenus beaucoup plus faibles et variables que les autres formes juridiques. De plus, les micro-entrepreneurs ne sont pour la plupart pas redevables de la TVA et ont la possibilité d'opter pour des comptes personnels gratuits, même si ces derniers sont bien moins adaptés à leur activité qu'un compte Shine. Ce tarif réduit permettra donc aux micro-

entrepreneurs de profiter de nos services à un prix adapté à leur activité.



À lire aussi

Ces offres qui rendent la vie des indépendants plus facile

Quant à Shine Start (notre service de création de micro-entreprise), il sera uniquement accessible via un package comprenant : la création de la micro-entreprise et 6 mois d'abonnement Shine (valeur de 29,40 euros TTC). Il sera facturé 34,90 euros TTC à tout nouvel utilisateur à partir du 21 janvier 2019 (inclus). Les utilisateurs qui s'inscriront à Shine via nos partenaires bénéficieront d'une réduction.

Et maintenant ?

Nous sommes d'autant mieux armés pour construire la vraie banque des indépendants et libérer tous les freelances des contraintes administratives. La mise en place d'un abonnement mensuel va nous permettre d'offrir un service encore plus adapté aux besoins de nos

clients et de développer Shine à vitesse grand V !

Concrètement, nous allons continuer à développer l'application et l'enrichir de nouvelles fonctionnalités. Des améliorations arrivent notamment pour simplifier la comptabilité. Nous sommes bientôt en mesure de proposer un export comptable beaucoup plus abouti, ainsi qu'une gestion des reçus nettement améliorée. Nous n'oublions évidemment pas les fonctionnalités qui nous sont demandées depuis plusieurs mois : encaissement de chèques, version desktop, devis, amélioration de la facturation.

Nous allons enfin porter une attention toute particulière à l'accompagnement que nous apportons, qui est pour nous intrinsèquement lié au service que nous proposons. Experts toujours disponibles, développement de la communauté et de l'entraide entre indépendants, équipe à l'écoute et réactive... Nous en sommes convaincus : l'expérience bancaire de demain passe par là.

Article écrit par L'équipe Shine