

## Votre avis compte : enquête auprès des mandataires des coopératives adhérentes à Swan et AssoConnect (juin 2025).

Vous avez été 287 à participer au sondage concernant vos usages et vos retours sur le contrat AssoConnect Swan et je vous en remercie.

Je m'étais engagé à vous faire un retour, le voici.

Une synthèse des réponses au sondage auquel vous avez répondu a été réalisée à l'aide d'une intelligence artificielle (Mistral), vous pouvez la télécharger pour lire les détails. Ci-dessous un résumé.

L'enquête menée auprès des utilisateurs du compte bancaire Swan révèle une diversité d'opinions et d'expériences. La majorité des participants souligne des aspects positifs tels que la simplicité de la plateforme, la rapidité des opérations (les virements), et la modernité du service dématérialisé. Les fonctionnalités comme le suivi en temps réel des comptes et la gestion des cartes bancaires sont particulièrement bien accueillies. De plus, les tutoriels vidéo et l'aide téléphonique apportée par les salariés de l'OCCE sont souvent cités comme des atouts majeurs.

Cependant, malgré ces points forts, certains utilisateurs rencontrent des difficultés notamment en ce qui concerne la transition depuis leur ancienne banque, l'utilisation du numérique et la maîtrise des frais.

Les critiques les plus fréquentes concernent principalement les frais élevés et perçus comme non contrôlables, représentant 32% des réponses. Les utilisateurs expriment leur mécontentement face aux coûts associés aux virements instantanés, à l'encaissement des chèques, et aux opérations supplémentaires au-delà de la limite mensuelle incluse. Cette insatisfaction est souvent liée à une perception de manque de transparence et de prévisibilité des coûts, ce qui peut rendre la gestion financière difficile pour les petites coopératives scolaires.

Une autre critique est la limitation à 10 opérations par mois, qui est jugée insuffisante par 19% des participants. La gestion des chèques et des espèces est également un point de friction, tout comme l'obligation d'utiliser un téléphone personnel pour certaines opérations, ce qui représente respectivement 16% et 10% des critiques.

Ces observations ont été relevées et remontées lors d'une réunion tripartite qui s'est tenue début juillet entre AssoConnect et les associations départementales OCCE.

Bien que les frais soient largement inférieurs à ceux de la Banque Postale, nous avons porté vos remarques.

Stéphane Lafranceschina, président de l'OCCE Isère.