FÉDÉRATION BANCAIRE FRANÇAISE
Pays de la Loire

Nantes, le 8 juillet 2021

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Etude : Les Ligériens soulignent leur confiance dans leurs banques

Le comité Pays de la Loire de la Fédération bancaire française (FBF) publie les résultats de l'étude « Les Français, leur banque, leurs attentes »[1], menée avec l'institut français d'opinion publique (IFOP), entre octobre et novembre 2020 auprès de plus de 4 000 personnes.

Les résidents de la région Pays de la Loire se montrent dans l'ensemble satisfaits de l'action des banques pendant la crise sanitaire, saluant notamment leur disponibilité et leur rôle dans le soutien et la relance de l'économie.

Deux tendances fortes ressortent dans le contexte de la Covid-19 :

- La confiance, notamment dans sa banque et son conseiller, est essentielle ;
- L'accélération de l'utilisation des outils digitaux, une appétence pour l'innovation bancaire, et en même temps un souhait de proximité physique.

La banque relationnelle : un modèle de confiance pour les Français

La satisfaction augmente avec la proximité : les Ligériens ont une bonne image de leur banque (91%), de leur agence (90%) et de leur conseiller (89%). Ils ont aussi une bonne image des banques françaises (74%), et des banques en général (64%). Au quotidien, les Ligériens attendent principalement de leur banque qu'elle garantisse la sécurité des données bancaires et les alertent en cas de mouvement suspect sur les comptes.

La crise sanitaire a renforcé l'image de l'industrie bancaire française ; son rôle de financeurs des entreprises est reconnu par les Français, dont une large majorité considère qu'elle est un atout pour l'économie, les banques intégrant d'ailleurs le TOP 3 des secteurs jugés les plus stratégiques.

La crise sanitaire a accéléré et pérennisé l'utilisation et la confiance dans les outils digitaux

Pour 91% des Ligériens, les banques font partie de leur quotidien. Elles sont indispensables au développement des territoires pour 79% et sont pour 78% des acteurs essentiels de la vie locale. Pour 71% des Ligériens, l'ouverture des agences bancaires, la présence des

[1] Enquête menée auprès d'un échantillon de 4009 personnes, représentatif de la population française âgée de 18 ans et plus (= env. 51 millions de personnes selon l'INSEE), au sein duquel 233 personnes résidant en Pays de la Loire ont été identifiées.

conseillers, ou le fait de pouvoir les joindre a été un facteur rassurant pendant la crise sanitaire.

Les banques sont perçues comme intégrant de plus en plus de nouvelles technologies (83%) et les Ligériens sont 87% à trouver l'accès à distance aux services bancaires rassurant.

Les Français ont confiance dans les nouveaux services proposés par les banques, notamment le paiement sans contact par carte bancaire (74%).

97% des Ligériens consultent le site internet ou utilisent l'application de leur banque. La crise de la Covid-19 en a parfois modifié l'utilisation et ces modifications d'usages devraient être durables.

Au total, avec la crise sanitaire, la proximité sous toutes ses formes constitue une valeur clé. 86% des Ligériens estiment que la banque idéale doit laisser la possibilité à chacun de recourir à des services sur internet et en agence en fonction des besoins. C'est une spécificité française qui fait l'objet à la fois d'une appréciation positive et d'une attente.

Pour Nicole Gourmelon, Présidente du comité FBF Pays de la Loire : « *Grâce au travail formidable des collaboratrices et collaborateurs des banques de notre région, notre économie résiste au choc de la pandémie et sera prête pour la relance. La proximité est une valeur fondamentale pour les banques françaises, et le modèle alliant présence physique et modèle digital est plébiscité par les habitants des pays de la Loire. Dans ce contexte où la confiance est indispensable, les banques françaises innovent, dans des conditions de sécurité maximales, pour répondre aux besoins de leurs clients.* »

Les Français, leur banque, leurs attentes

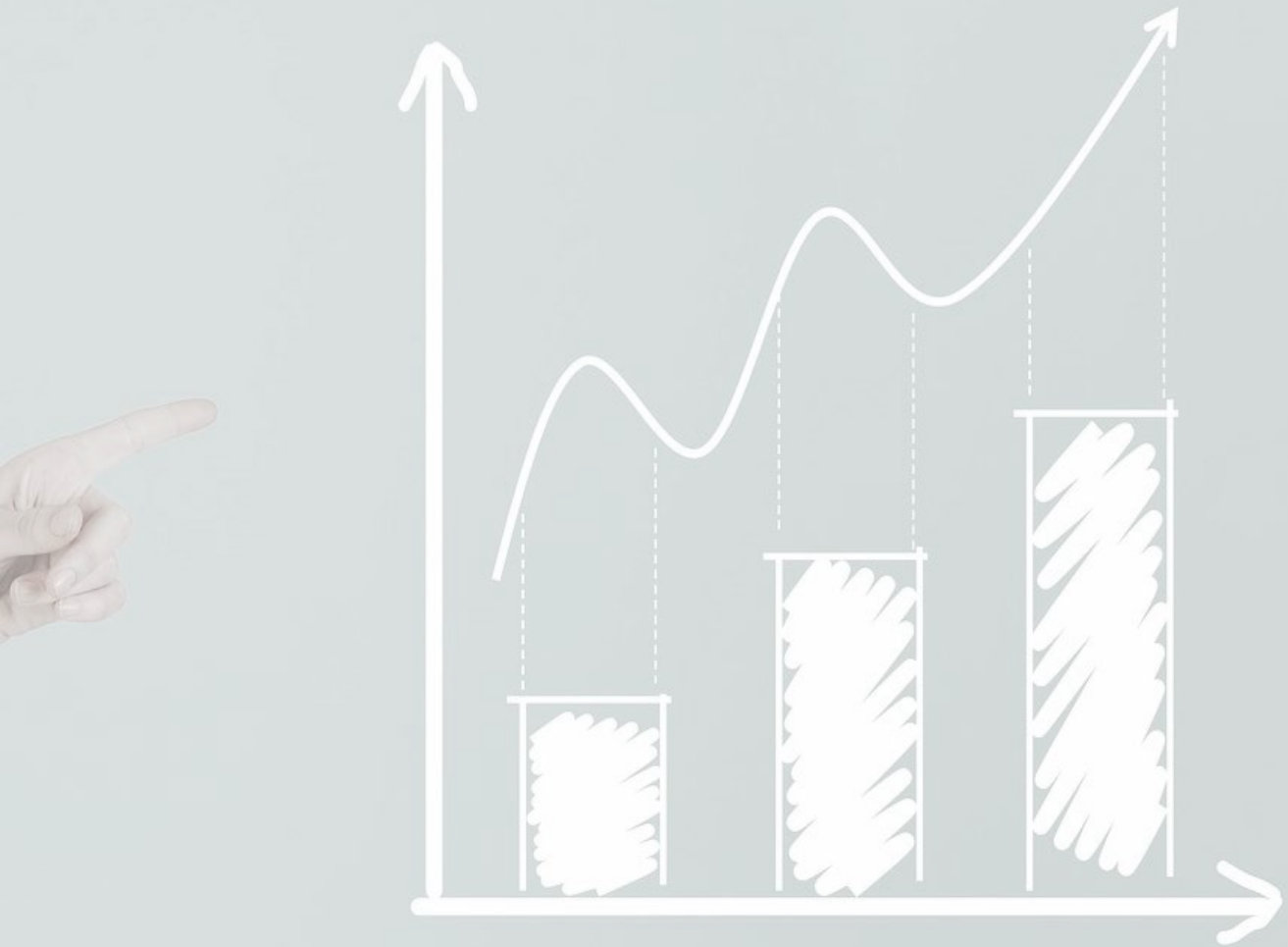
(2ème vague)

FÉDÉRATION BANCAIRE FRANÇAISE

Novembre 2020

Région Pays de la Loire

Contacts Ifop
Frédéric DABI, Directeur Général Adjoint de l'Ifop : *frederic.dabi@ifop.com*
Marion CHASLES-PAROT, Directrice d'étude : *marion.chasles-parot@ifop.com*
Antoine CHATELET, Chargé d'Etudes : *antoine.chatelet@ifop.com*

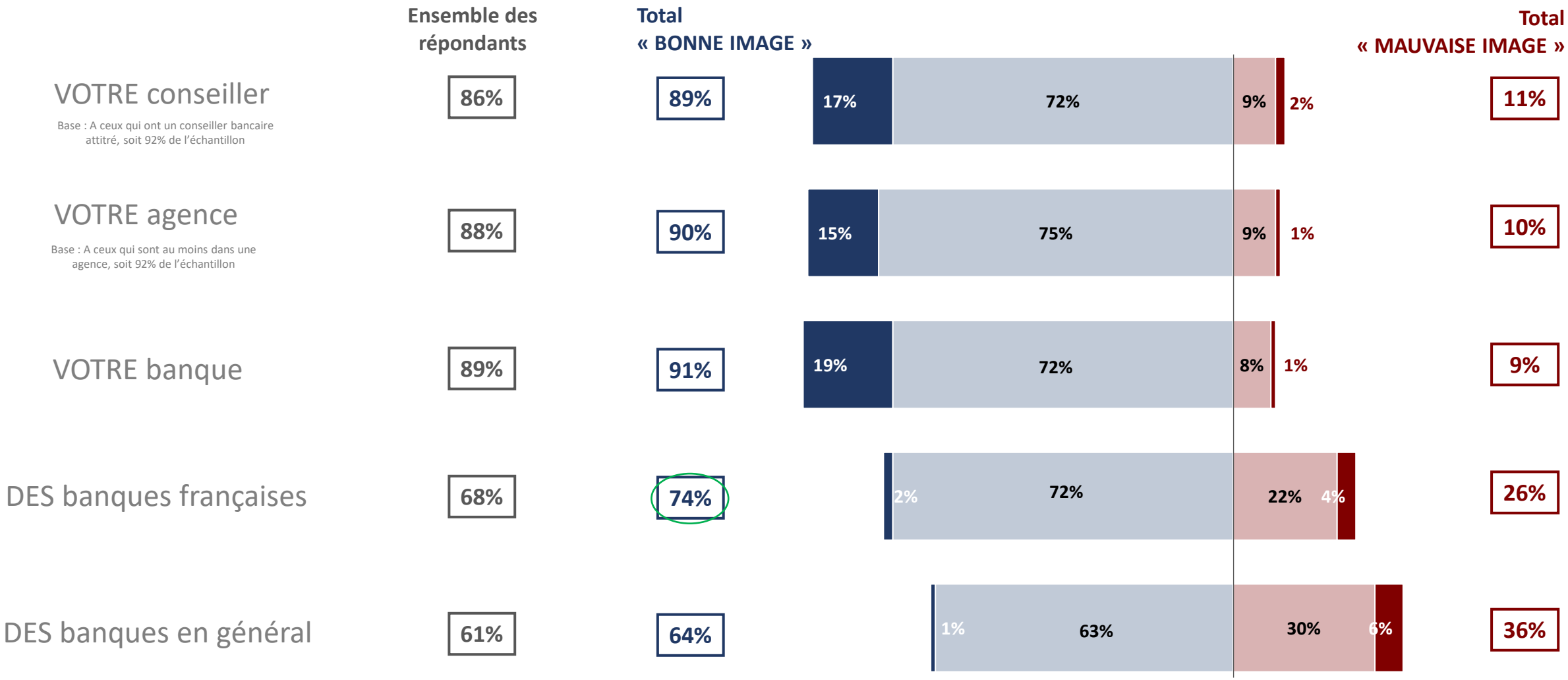


Les résultats de l'enquête

A Le jugement à l'égard des banques

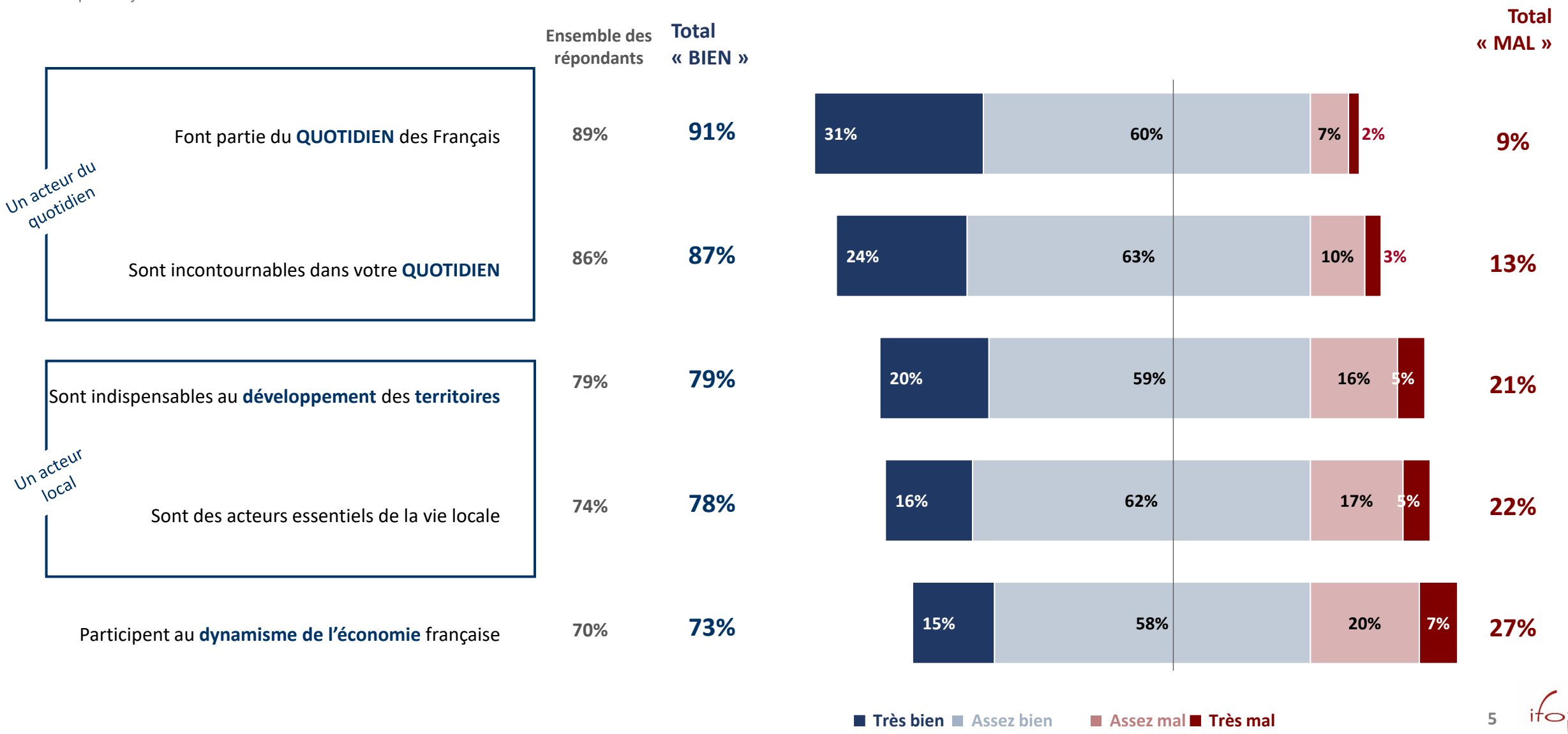
L'image globale

Question : Diriez-vous que vous avez une très bonne, plutôt bonne, plutôt mauvaise, très mauvaise image de … ?



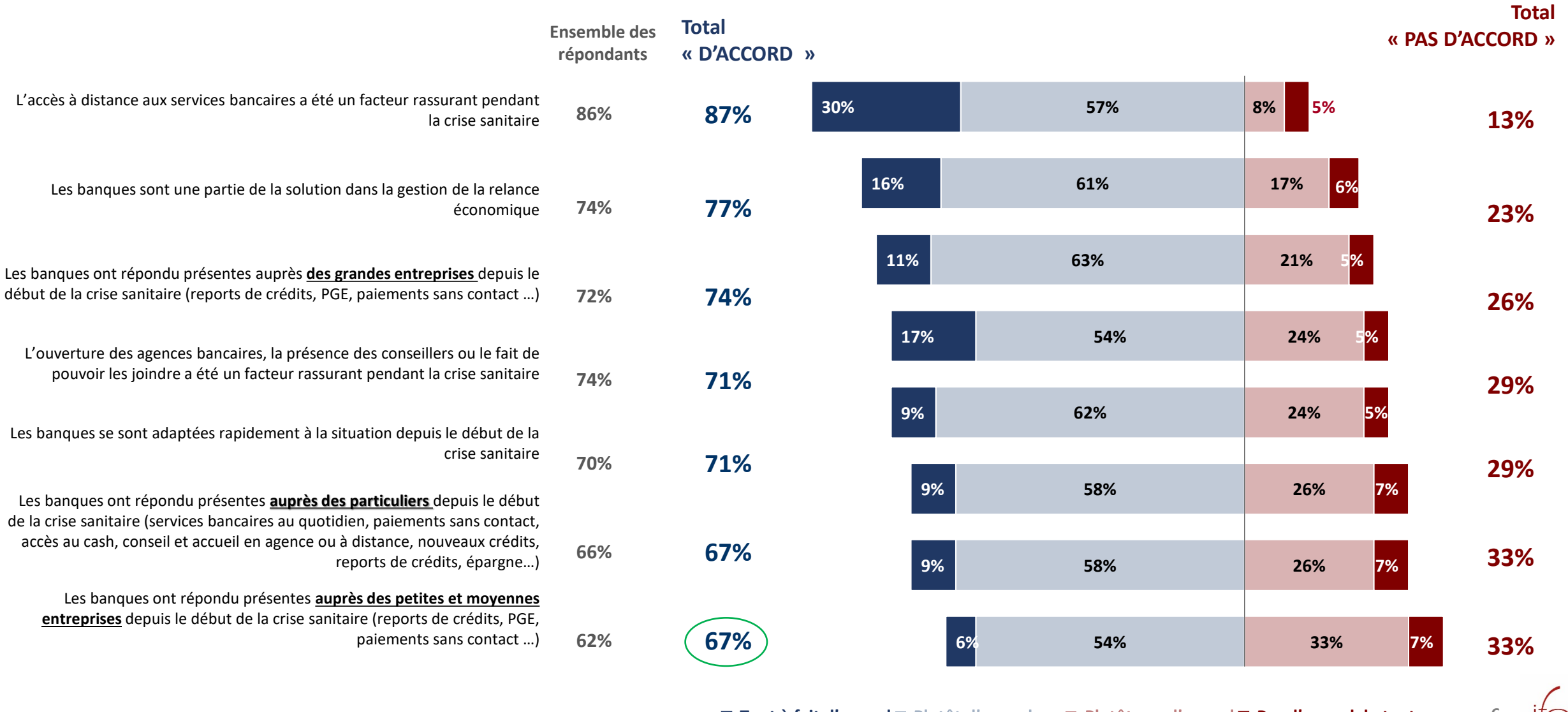
L'image détaillée des banques d'aujourd'hui comme acteur de la vie locale et quotidienne

Question : Pour chacune des caractéristiques suivantes, diriez-vous qu'elle s'applique très bien, assez bien, assez mal ou très mal aux banques d'aujourd'hui ?
Les banques aujourd'hui en France…



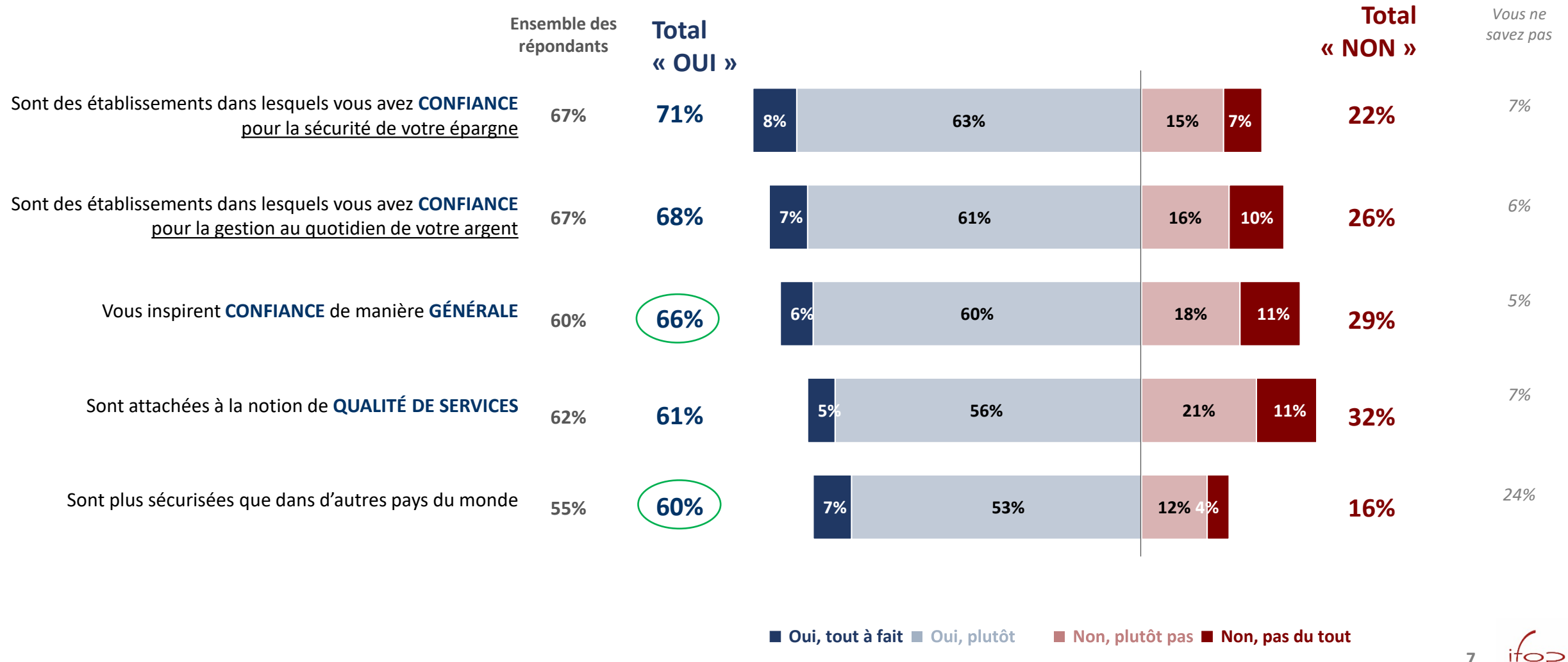
Le jugement sur l'action des banques pendant la crise sanitaire

Question : Pour chacune des phrases suivantes, vous allez dire si vous êtes tout à fait d'accord, plutôt d'accord, plutôt pas d'accord, pas du tout d'accord.



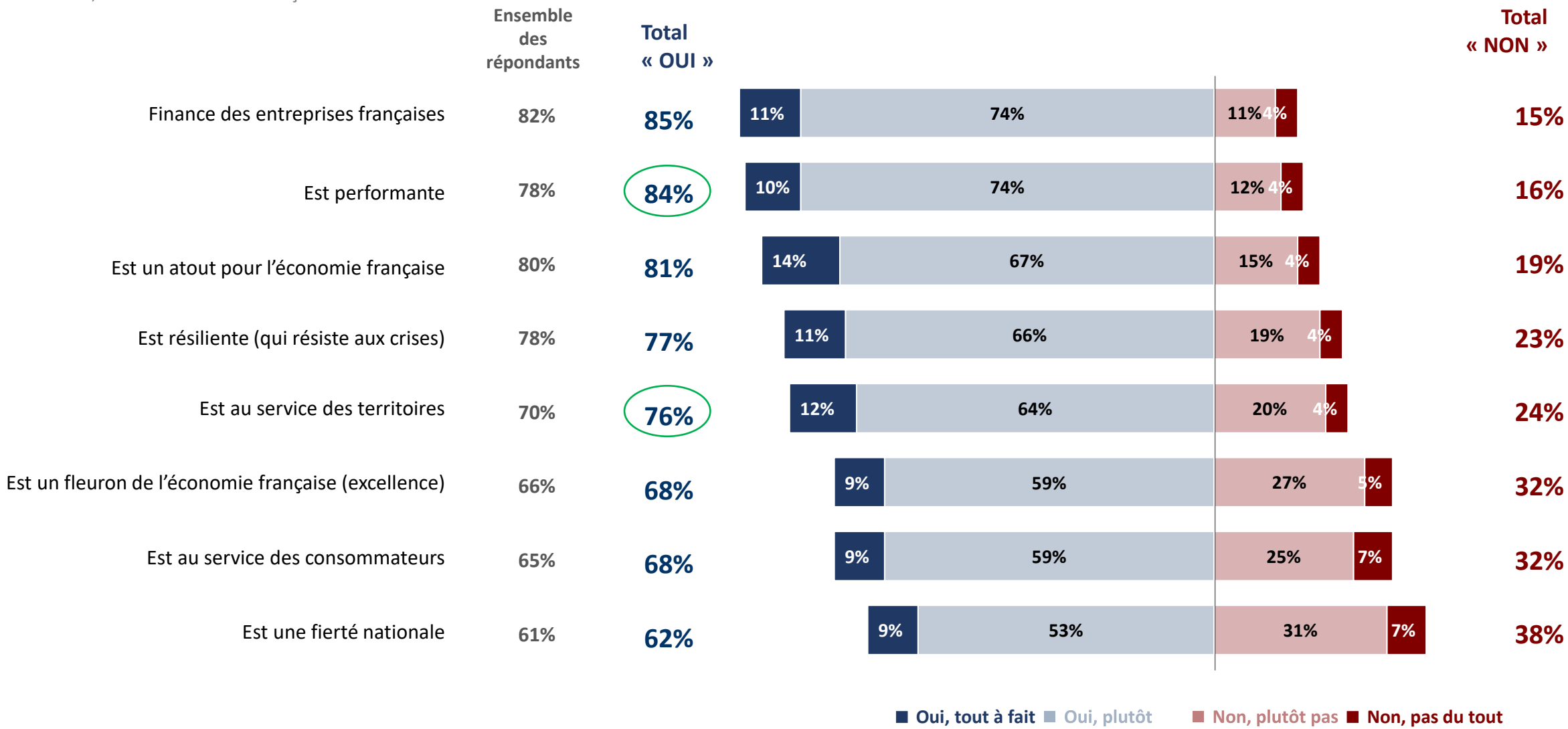
La confiance accordée aux banques d'aujourd'hui sur différents sujets

Question : Et diriez-vous des banques françaises d'aujourd'hui qu'elles ... ?



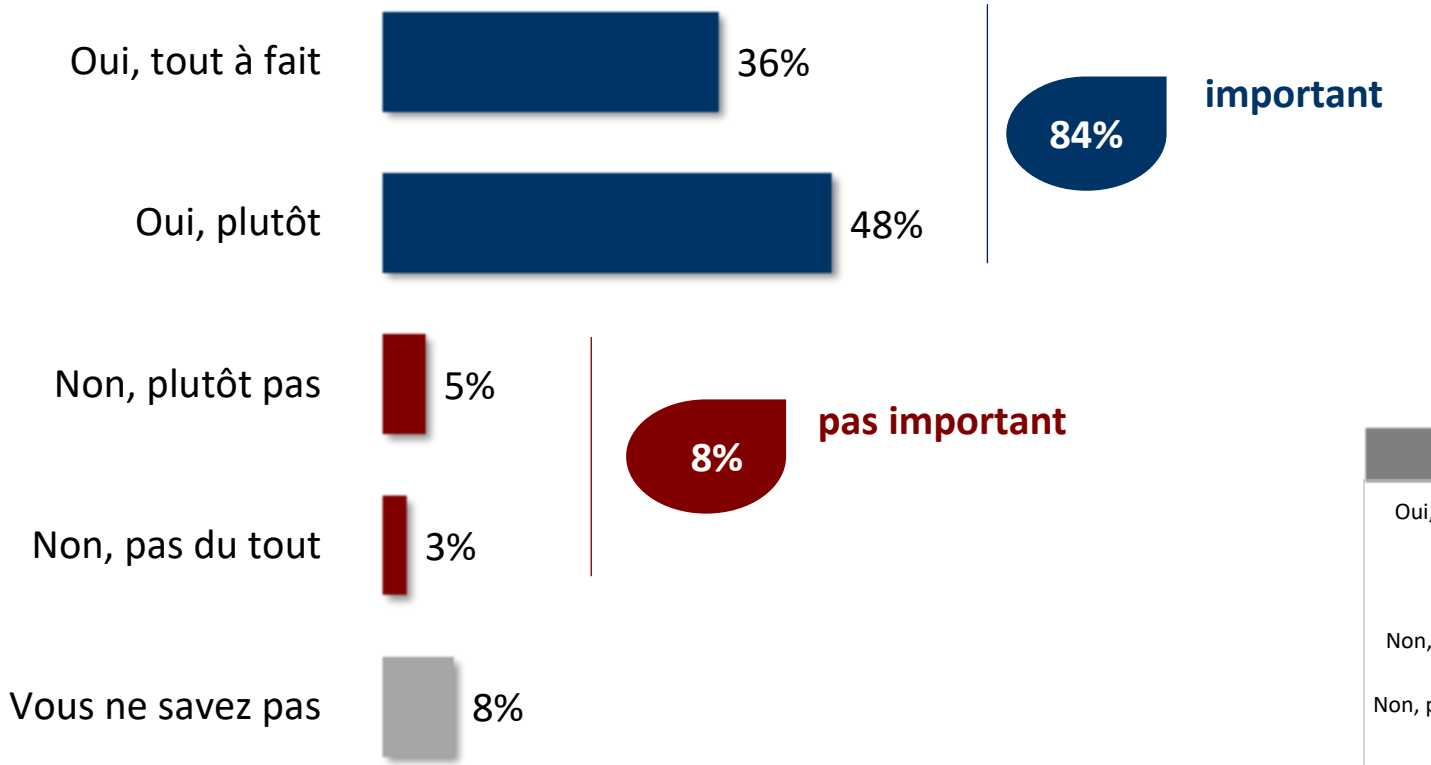
La perception de l'industrie bancaire française

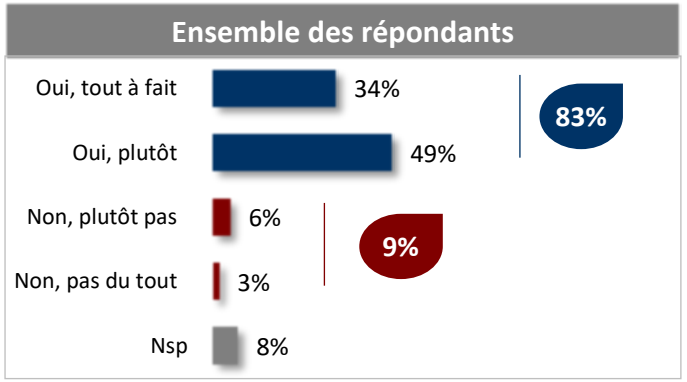
Question : Pour chacun des qualificatifs suivants, diriez-vous qu'il s'applique bien ou non au secteur de la banque, à l'industrie bancaire en France ?
Pour vous, l'industrie bancaire française…



L’importance perçue d’avoir une industrie bancaire nationale puissante

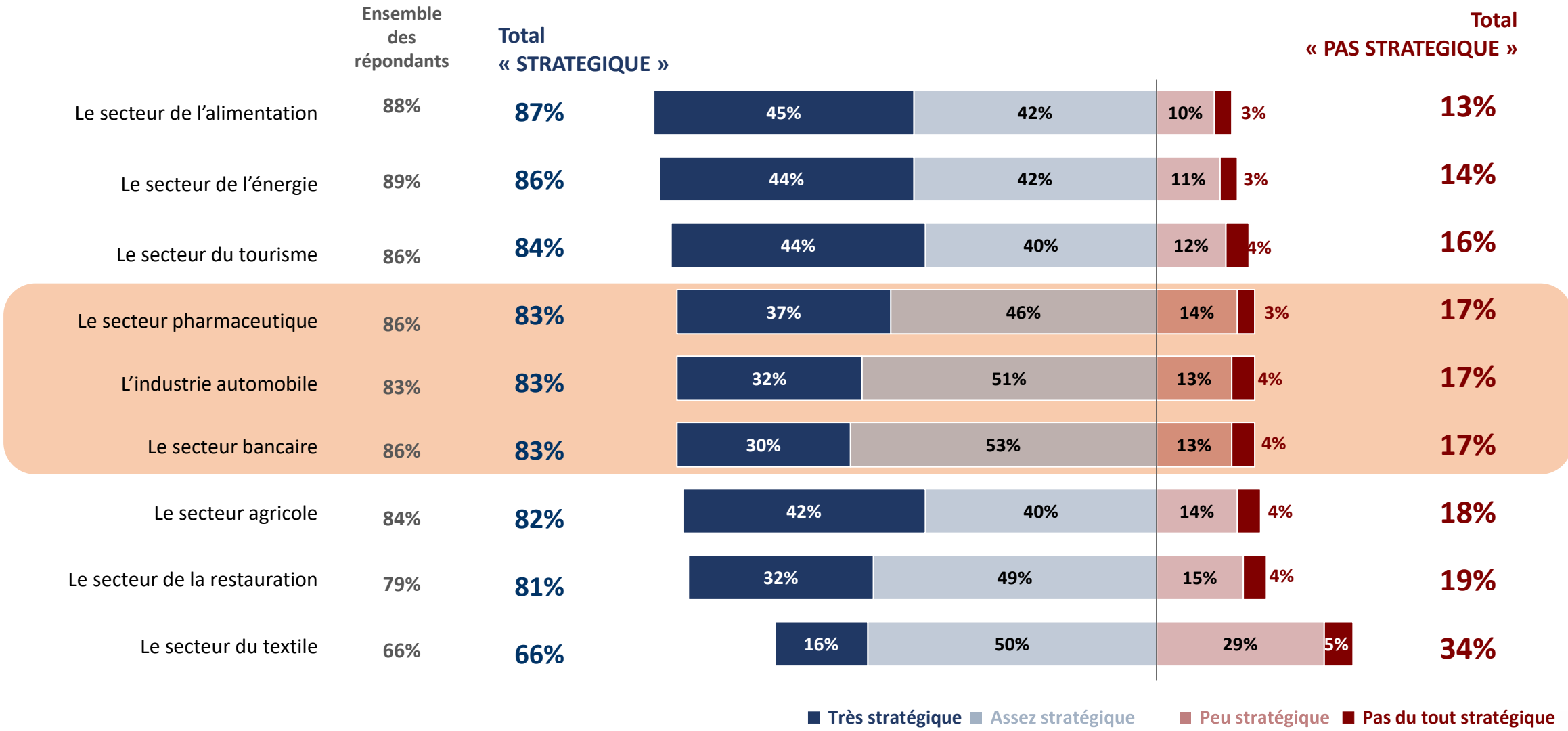
Question : Pour financer l’économie française, vous parait-il important d’avoir une industrie bancaire nationale puissante ?





L’importance de différents secteurs d’activité pour l’économie française

Question : Pour chacun des secteurs suivants diriez-vous qu’il est très, assez, peu ou pas du stratégique pour l’économie française ?



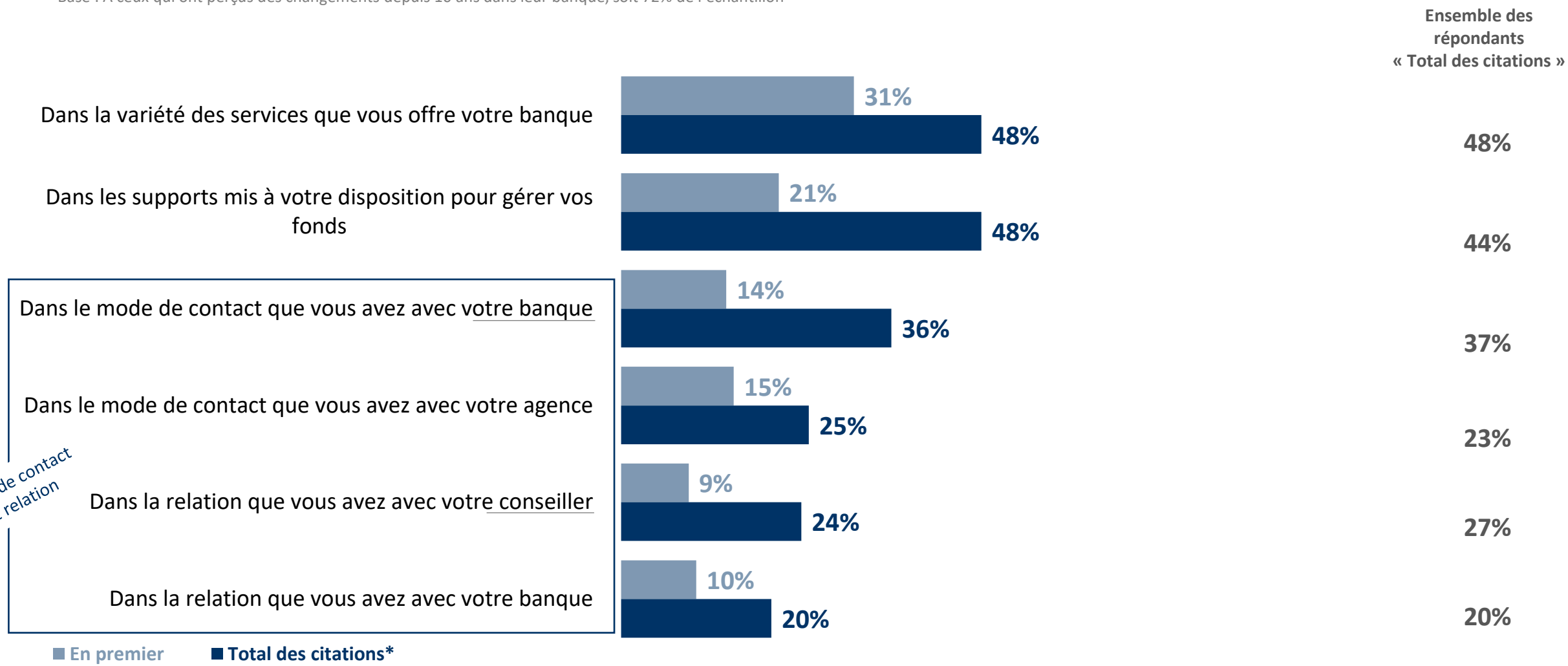
B

La perception des changements et des innovations

La nature des changements observés au sein de la banque

Question : De quelle nature sont ces changements que vous avez observés ?

Base : A ceux qui ont perçus des changements depuis 10 ans dans leur banque, soit 72% de l'échantillon

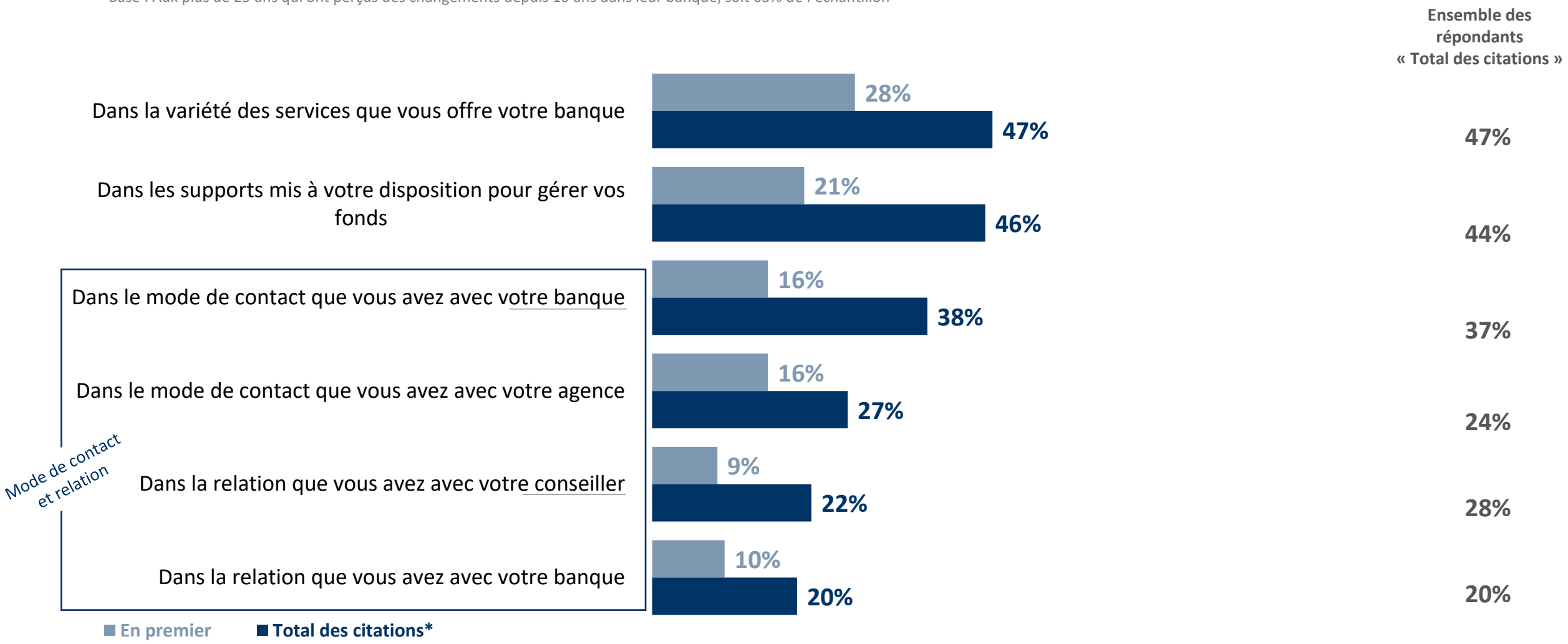


(*) Total supérieur à 100%, les interviewés ayant pu donner deux réponses

La nature des changements observés au sein de la banque – Focus plus de 25 ans

Question : De quelle nature sont ces changements que vous avez observés ?

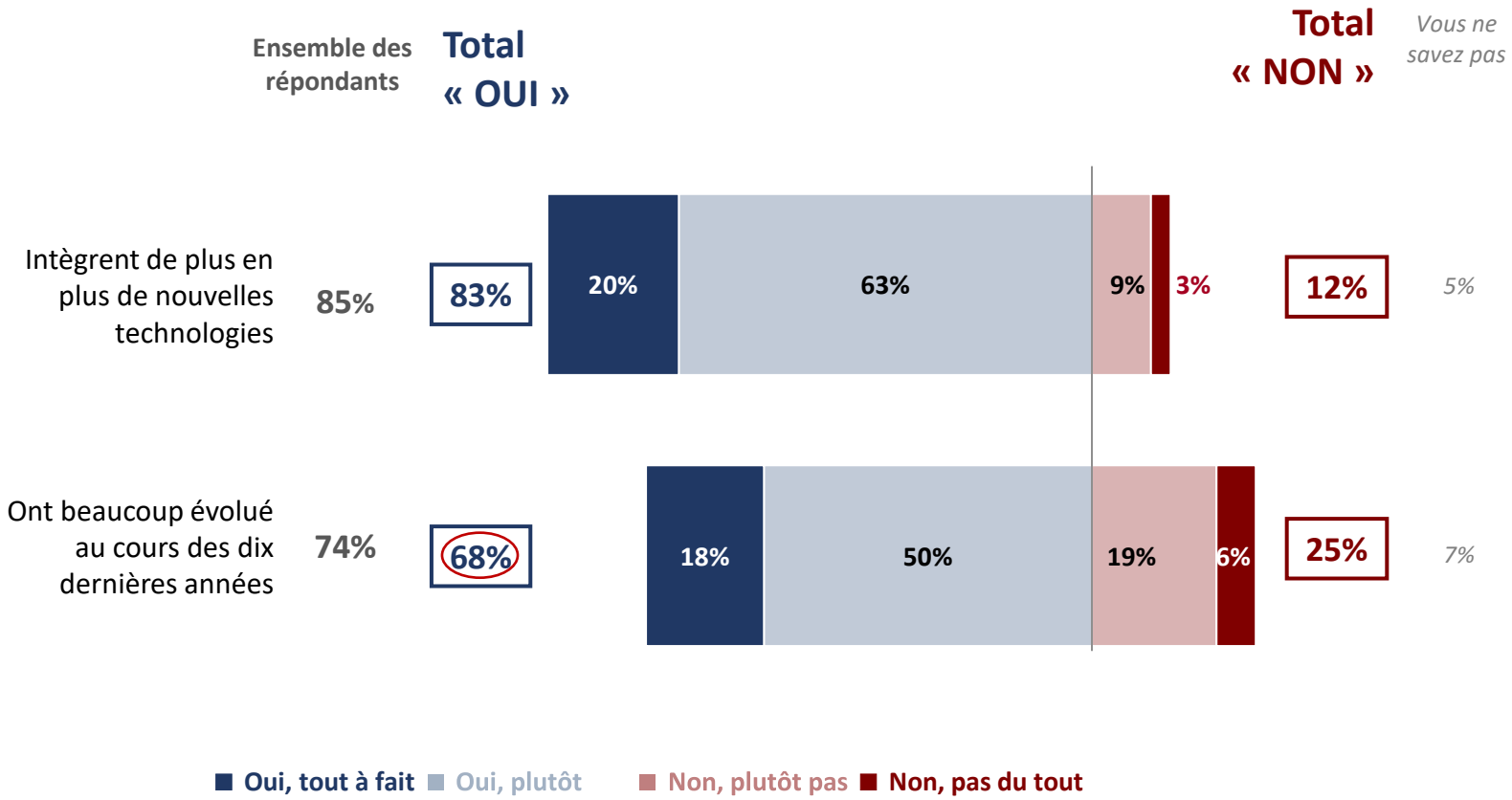
Base : Aux plus de 25 ans qui ont perçus des changements depuis 10 ans dans leur banque, soit 63% de l'échantillon



(*) Total supérieur à 100%, les interviewés ayant pu donner deux réponses

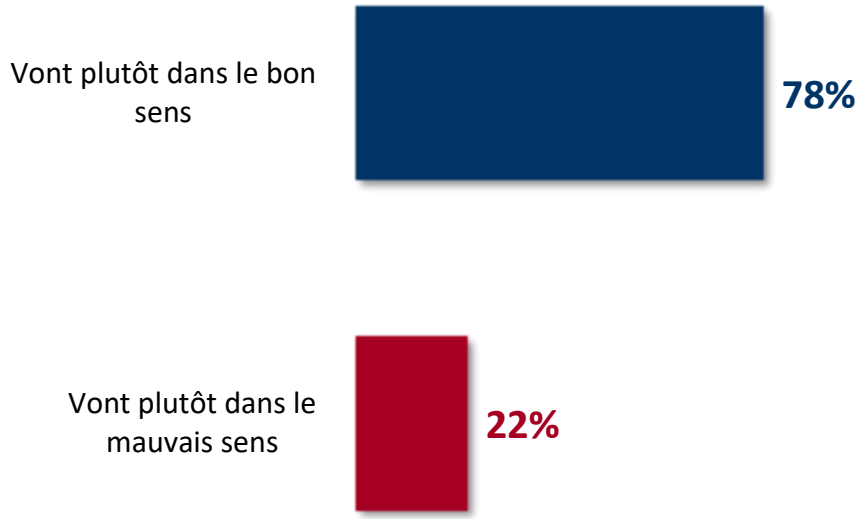
L’évolution perçue des banques au cours des dernières années

Question : Et d’après l’image que vous vous faites des banques françaises aujourd’hui, diriez-vous qu’elles ... ?



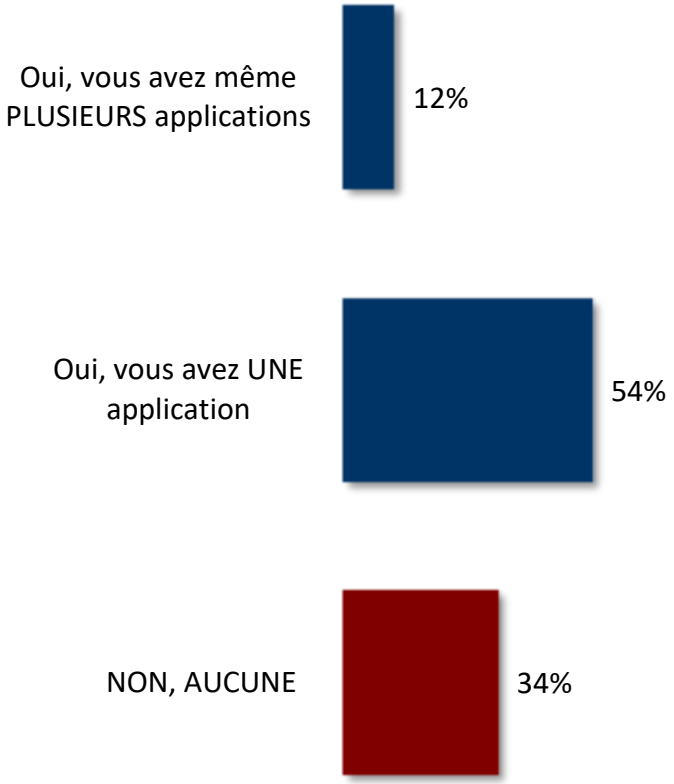
Question : Par rapport à l’ensemble de ces nouveaux services mis à disposition des consommateurs, diriez-vous que ces changements ... ?

Base : Aux plus de 25 ans qui ont perçu des changements depuis 10 ans dans leur banque, soit 63% de l’échantillon



Le rapport aux instruments digitaux

Question : Avez-vous téléchargé l'application smartphone de votre (ou vos) banque(s), vous permettant de gérer à distance vos comptes ?

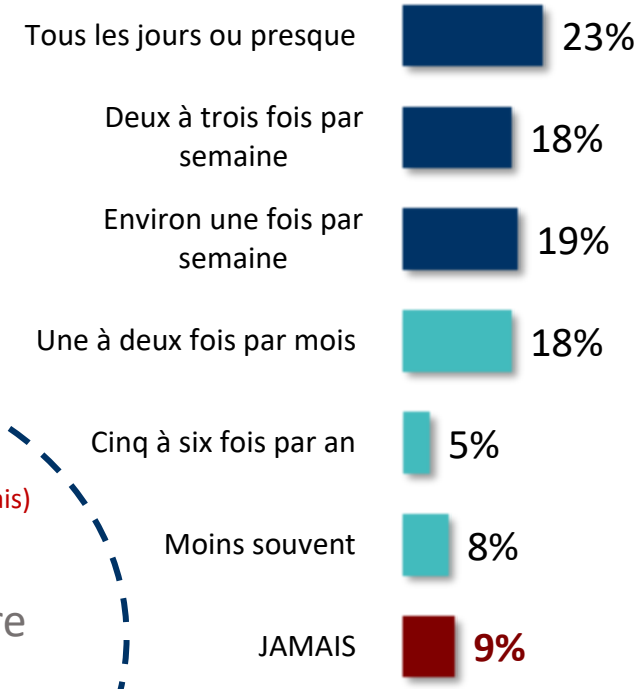


66% **ont téléchargé au moins une application**

Ensemble des répondants : 66%

97% (vs. 96% des Français) des habitants de la région Pays de la Loire consultent le site internet ou utilisent l'application de leur banque

Question : Vous personnellement, à quelle fréquence consultez-vous le site internet de votre banque (vos banques) ?



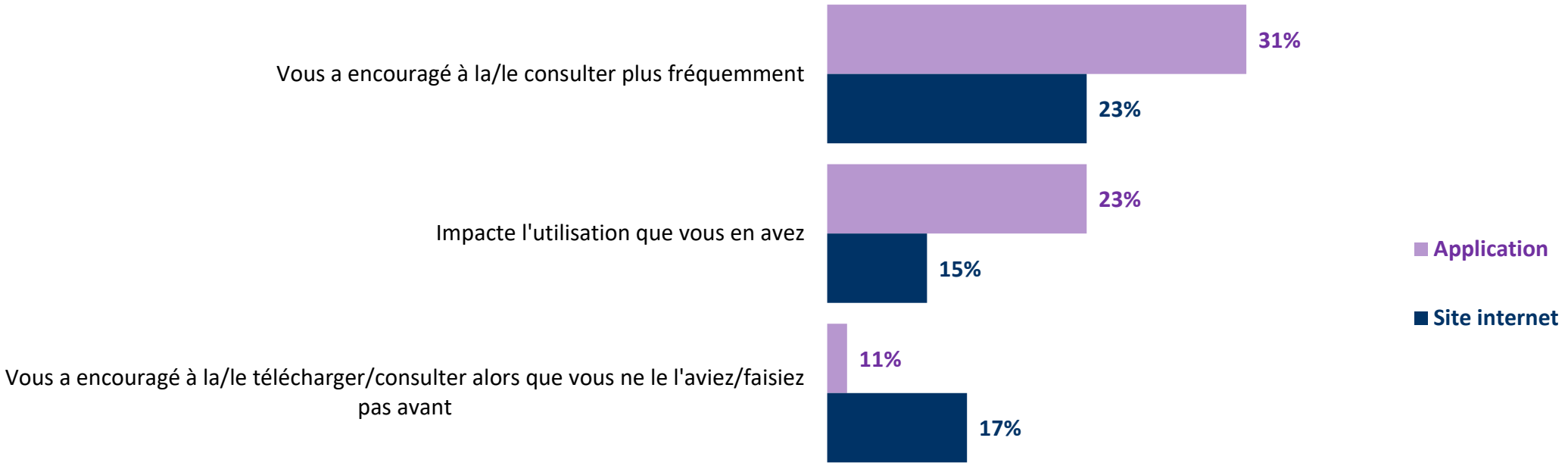
60% **au moins une fois par semaine**

Ensemble des répondants : 66%

Le duel des usages : impact de la covid 19 sur le recours application vs. site internet

Question : Diriez-vous que la crise de la COVID 19… ?

Base : A ceux qui ont téléchargé au moins une application, soit 66% de l'échantillon
Base : A ceux qui fréquentent le site internet de leur banque, soit 91% de l'échantillon



Au total, 38% des personnes ayant téléchargé une application affirment que leur usage des applications bancaires a évolué suite à la crise de la Covid-19.

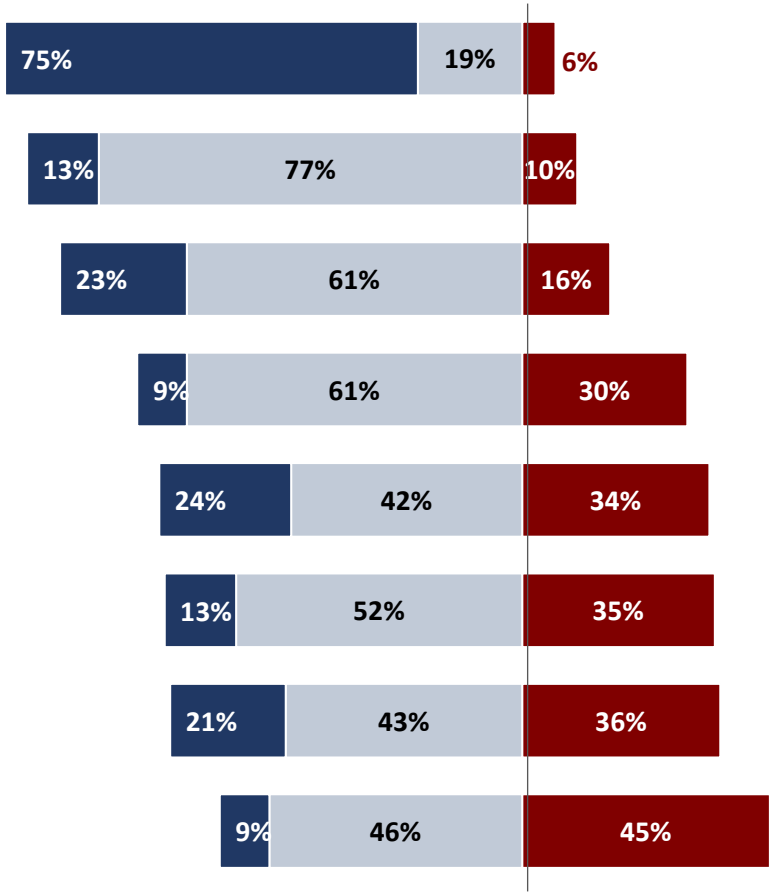
Au total, 28% des personnes qui consultent le site internet affirment que leur usage du site Internet de leur banque a évolué suite à la crise de la Covid-19.

La notoriété des services développés par les banques

Question : Pour chacun des services suivants, diriez-vous que ... ?

Nouveaux moyens de paiement

	Ensemble des répondants	Total « En a au moins entendu parler »
Le **paiement sans contact** avec la carte bancaire (par rapprochement de la carte avec le terminal du commerçant, sans avoir à saisir votre code secret)	95%	94%
Le **paiement sans contact** via le smartphone (par rapprochement du téléphone avec le terminal du commerçant, sans avoir à saisir votre code secret)	90%	90%
Le paiement à distance via le smartphone (sur internet)	83%	84%
La possibilité d'échanger avec un conseiller par tchat	73%	70%
L'authentification par empreinte digitale pour accéder aux services en ligne de votre banque	67%	66%
L'utilisation de robots pour répondre à vos questions	68%	65%
Le e-wallet ou portefeuille électronique qui permet de faire des achats sans avoir à renseigner vos coordonnées bancaires (paylib développé par certaines banques françaises, paypal, etc.)	66%	64%
L'authentification par reconnaissance faciale pour accéder aux services en ligne de votre banque	58%	55%



■ Vous le connaissez et l'utilisez déjà ■ Vous en avez entendu parler ■ Vous n'en n'avez jamais entendu parler

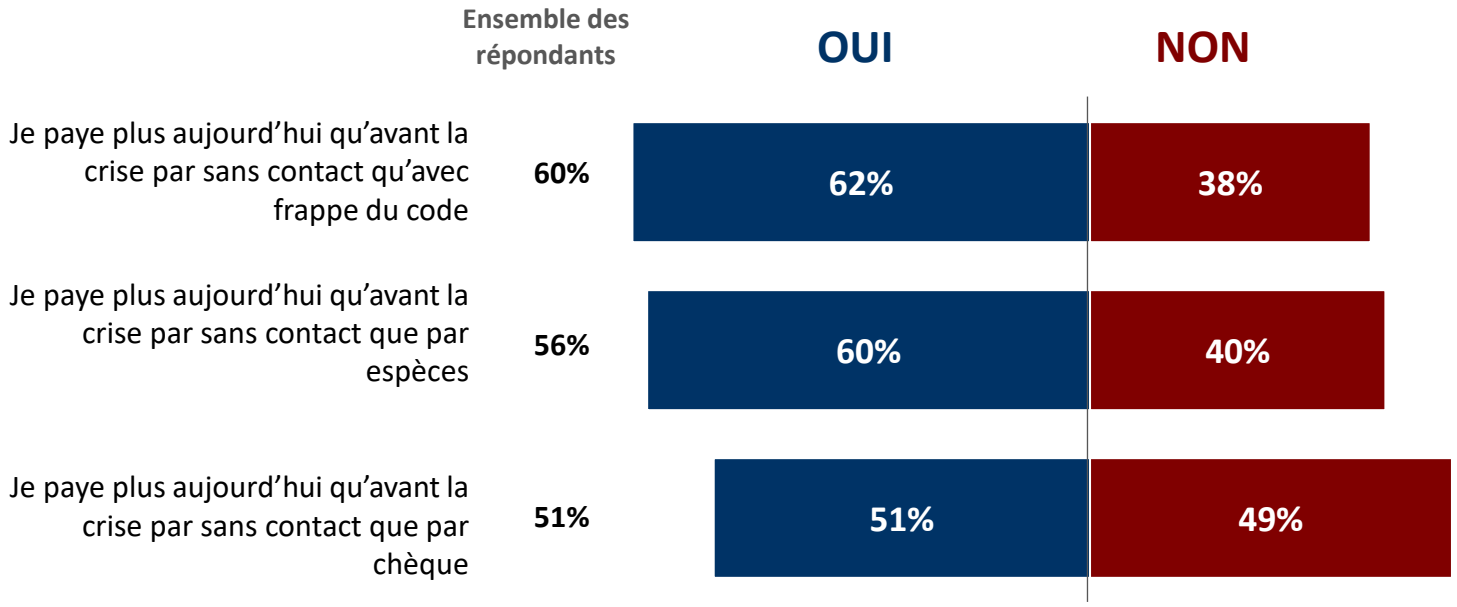
Le degré de confiance accordé à ces nouveaux services

Question : Pour chacun de ces nouveaux services, diriez-vous que c'est un service, une technologie dans lequel vous avez ... ?

	Ensemble des répondants	Total « CONFIANCE »	Total « PAS CONFIANCE »	Ensemble des répondants	Total « INNOVANTE »	Total « PAS INNOVANTE »
Le paiement sans contact avec la carte bancaire (par rapprochement de la carte avec le terminal du commerçant, sans avoir à saisir votre code secret)	74%	74%	26%	81%	80%	20%
La possibilité d'échanger avec un conseiller par tchat	70%	66%	34%	60%	62%	38%
L'authentification par empreinte digitale pour accéder aux services en ligne de votre banque	65%	64%	36%	81%	82%	18%
Le e-wallet ou portefeuille électronique qui permet de faire des achats sans avoir à renseigner vos coordonnées bancaires (paylib développé par certaines banques françaises, paypal, etc.)	50%	51%	49%	74%	75%	25%
L'authentification par reconnaissance faciale pour accéder aux services en ligne de votre banque	53%	50%	50%	81%	81%	19%
Paiement via smartphone — Le paiement à distance via le smartphone (sur internet)	48%	46%	54%	77%	78%	22%
Le paiement sans contact via le smartphone (par rapprochement du téléphone avec le terminal du commerçant, sans avoir à saisir votre code secret)	46%	42%	58%	80%	82%	18%
L'utilisation de robots pour répondre à vos questions	35%	29%	71%	60%	59%	41%

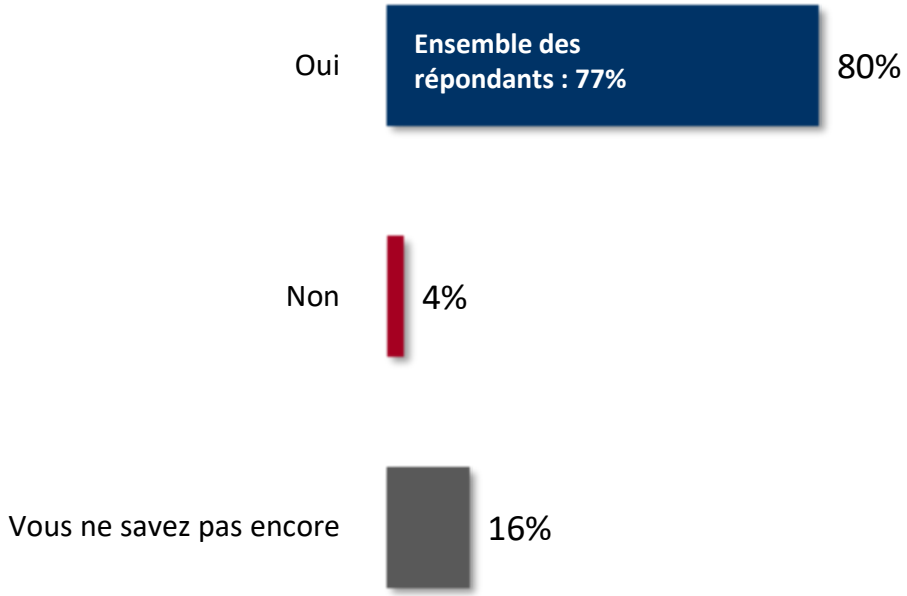
L'impact de l'augmentation du plafond du sans-contact à 50 euros sur les habitudes de paiements et le caractère durable de ce recours au sans-contact

Question : L'augmentation du plafond du sans-contact à 50 euros a-t-elle changé vos habitudes de paiements ?



Question : Pensez-vous que votre recours plus fréquent au paiement sans contact est durable ?

Base : A ceux qui qui payent davantage en sans contact, soit 74% de l'échantillon



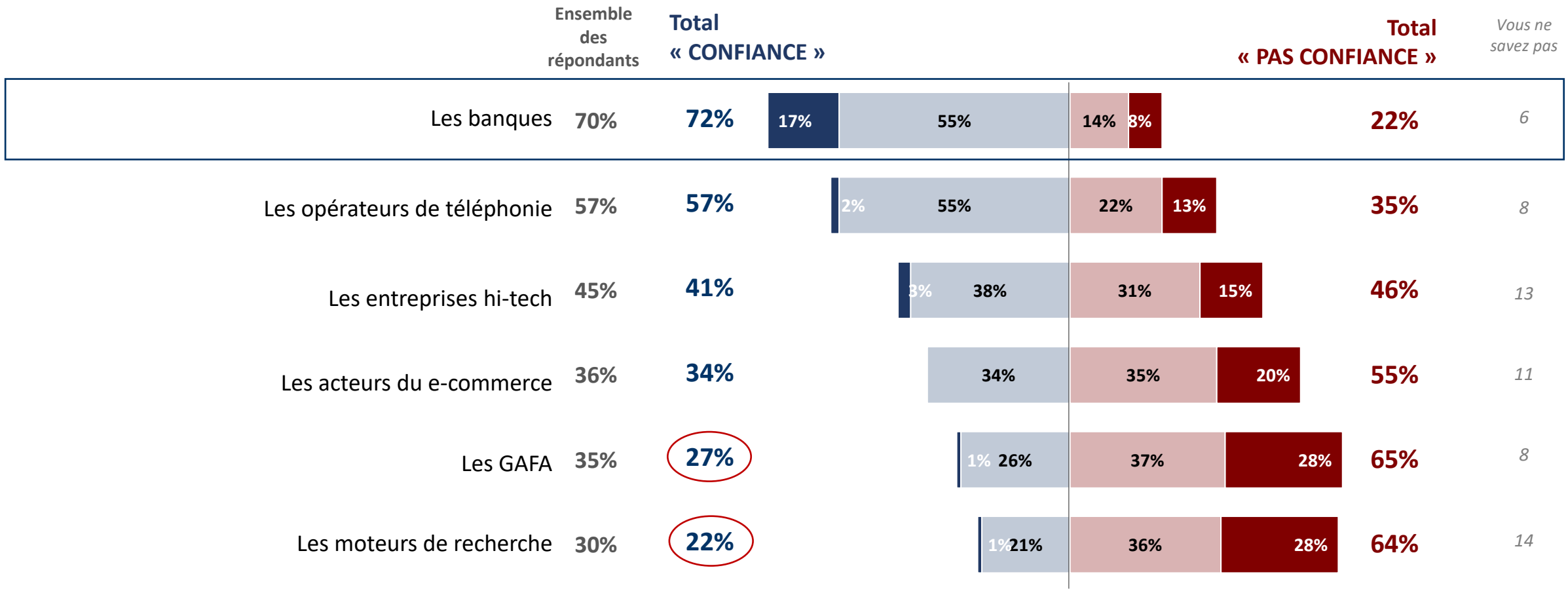
⇒ **74% des habitants des Pays de la Loire utilisent davantage le paiement sans contact qu'avant la crise de la covid-19** (vs 71% de l'ensemble des répondants).

C

Focus sur le sujet de la sécurisation / protection des données, des pratiques à risque

La confiance accordée à différents acteurs en matière de sécurisation de données personnelles

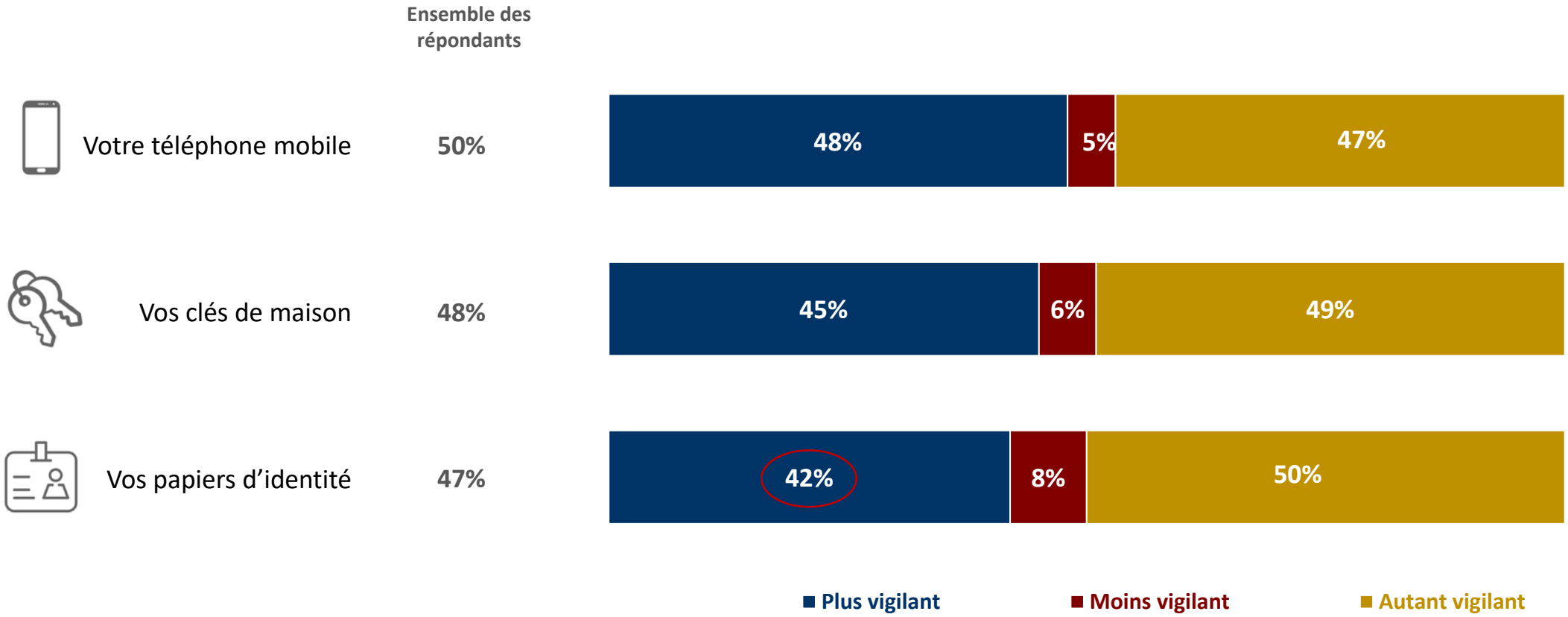
Question : Pour chacun des acteurs suivants, diriez-vous que vous lui faite confiance ou pas confiance s'agissant de la sécurisation des données personnelles ?



L’attention portée à ses données personnelles

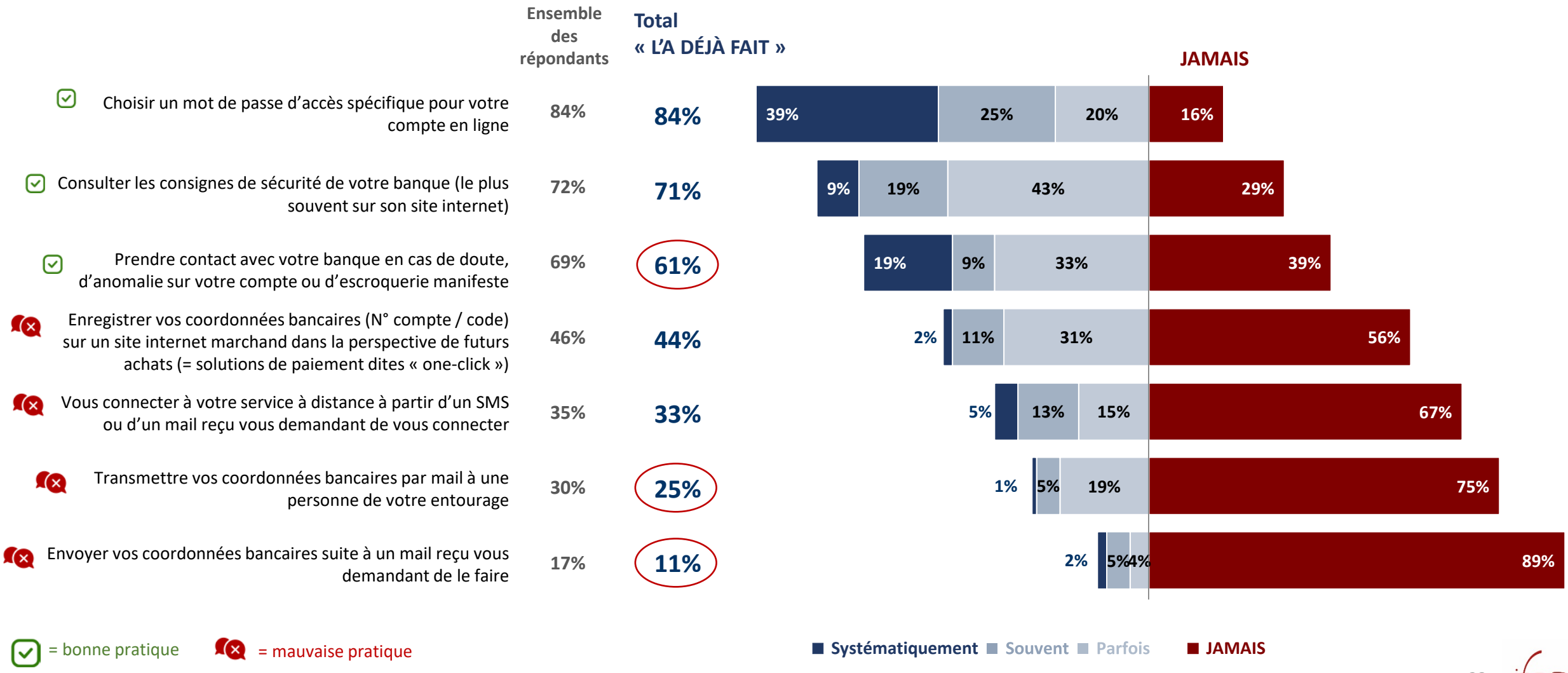
Mise à niveau *: lorsque l’on parle de données bancaires personnelles, il s’agit du n° de compte, des indications présentes sur votre carte bancaire, du code secret associé à votre carte*

Question : S’agissant de vos données bancaires personnelles (n de compte, de CB, code secret, etc.), diriez-vous que vous êtes plus, moins ou autant vigilant que ... ?



L'expérience de bonnes et mauvaises pratiques en matière de diffusion de ses données personnelles

Question : Parmi les différentes pratiques suivantes, vous est-il déjà arrivé de ... ?

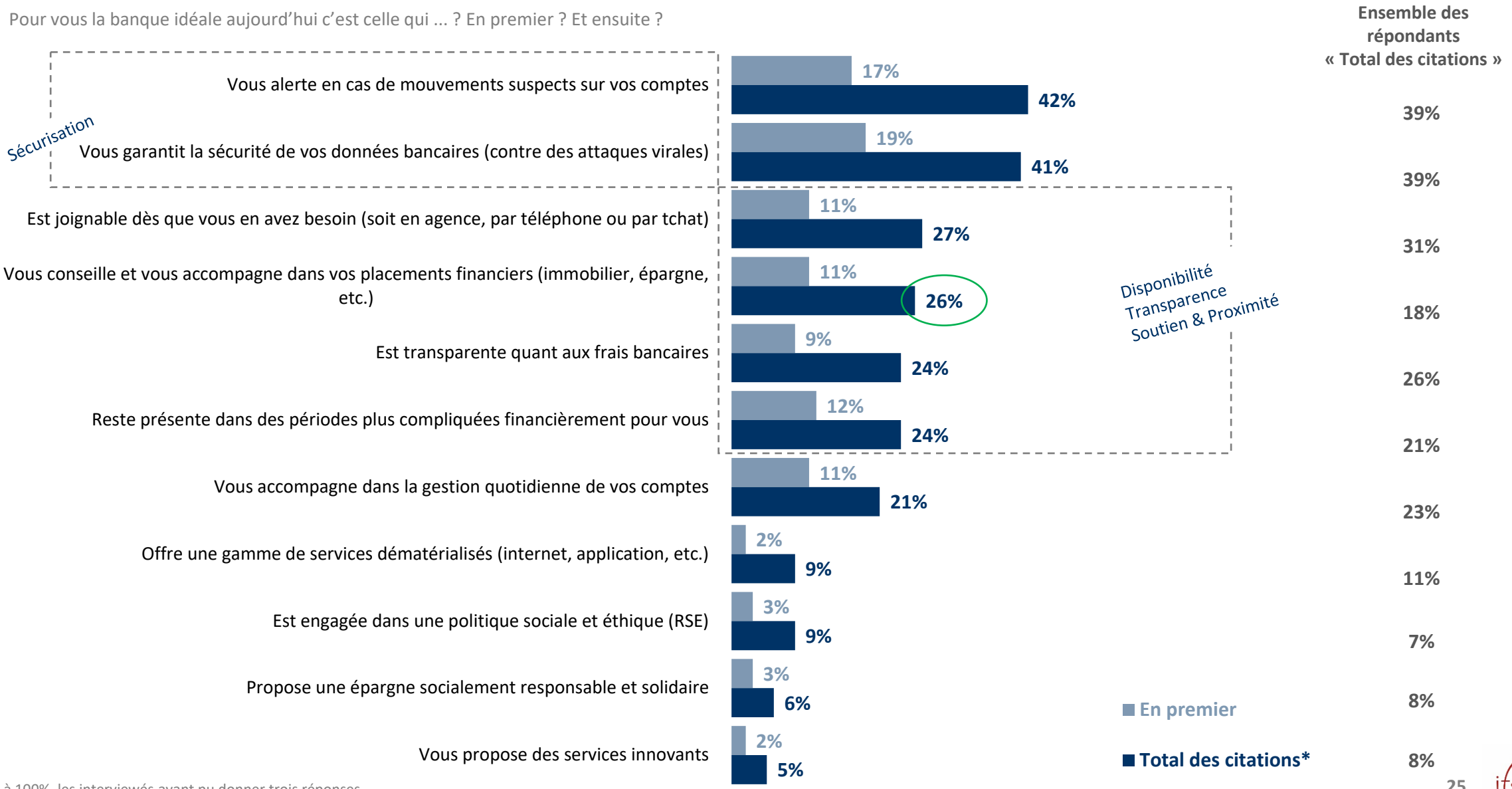


D

Et pour la suite ? Ce que j'attends de la banque !

La banque idéale

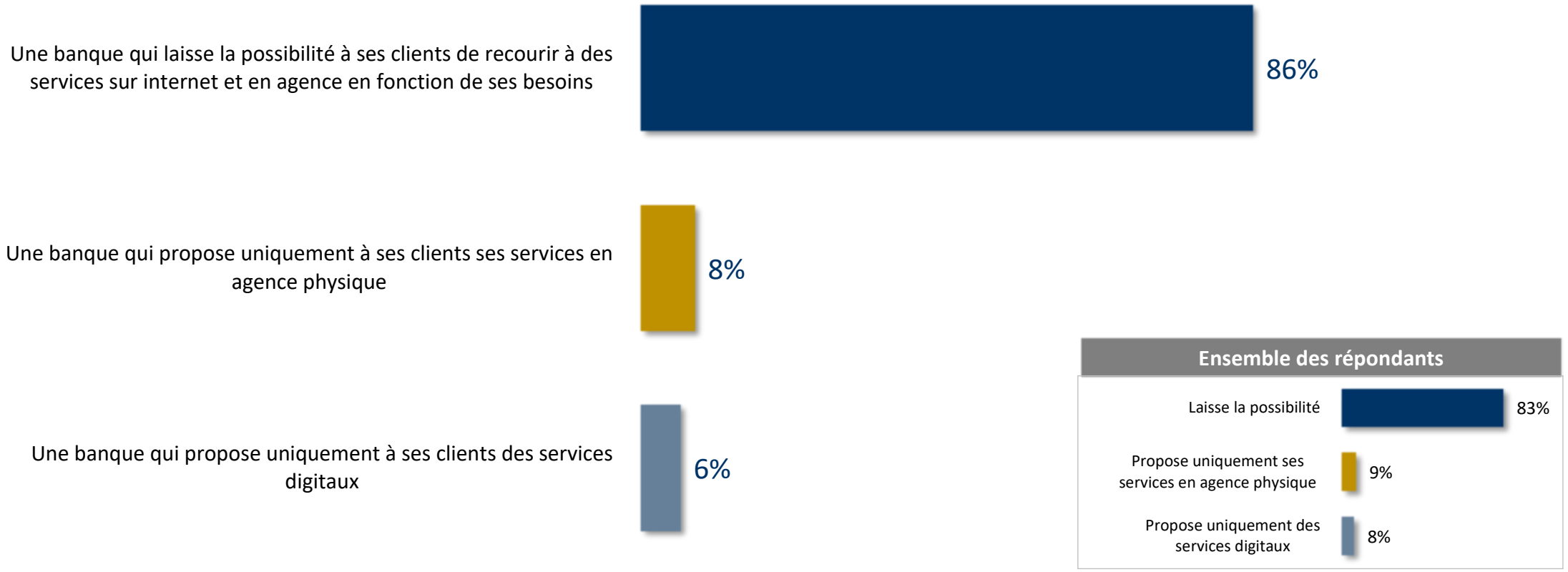
Question : Pour vous la banque idéale aujourd'hui c'est celle qui ... ? En premier ? Et ensuite ?



(*) Total supérieur à 100%, les interviewés ayant pu donner trois réponses

La banque idéale entre banque physique et banque digitale

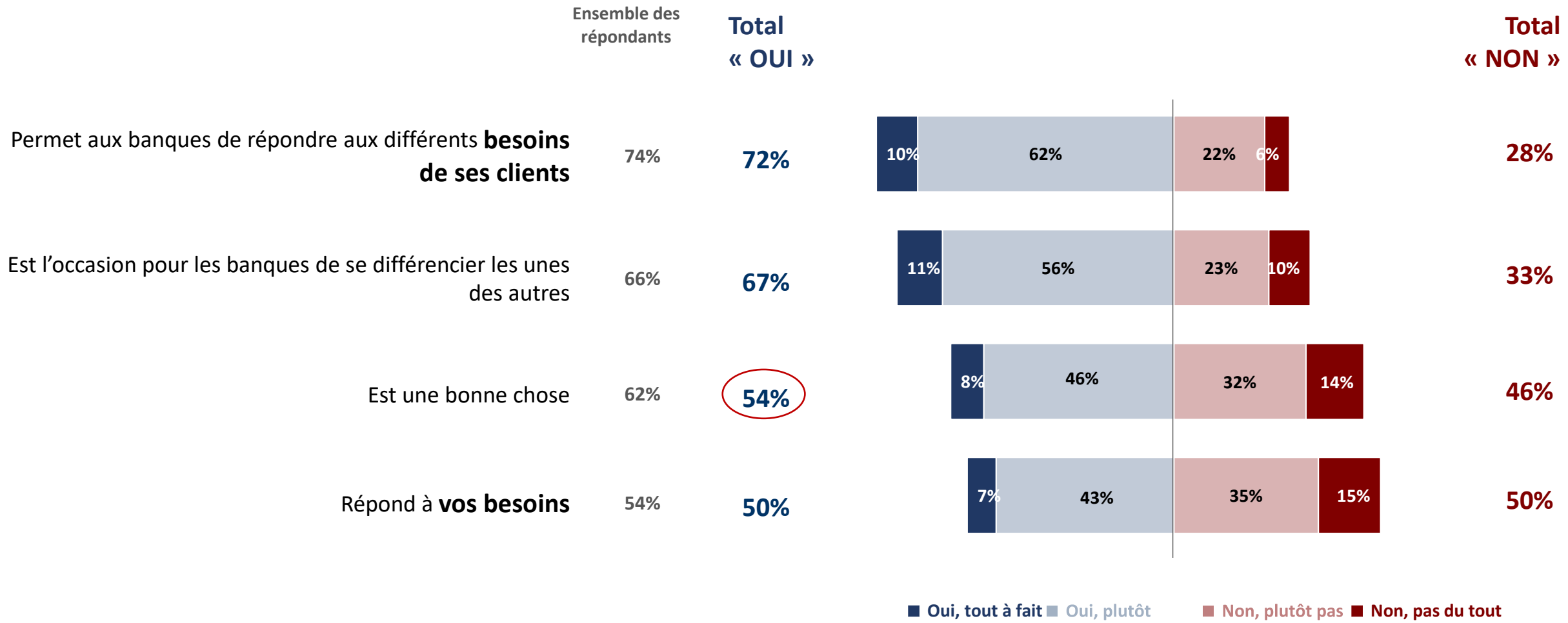
Question : Et finalement, pour vous, la banque idéale c'est ... ?



E ▶ *Annexes*

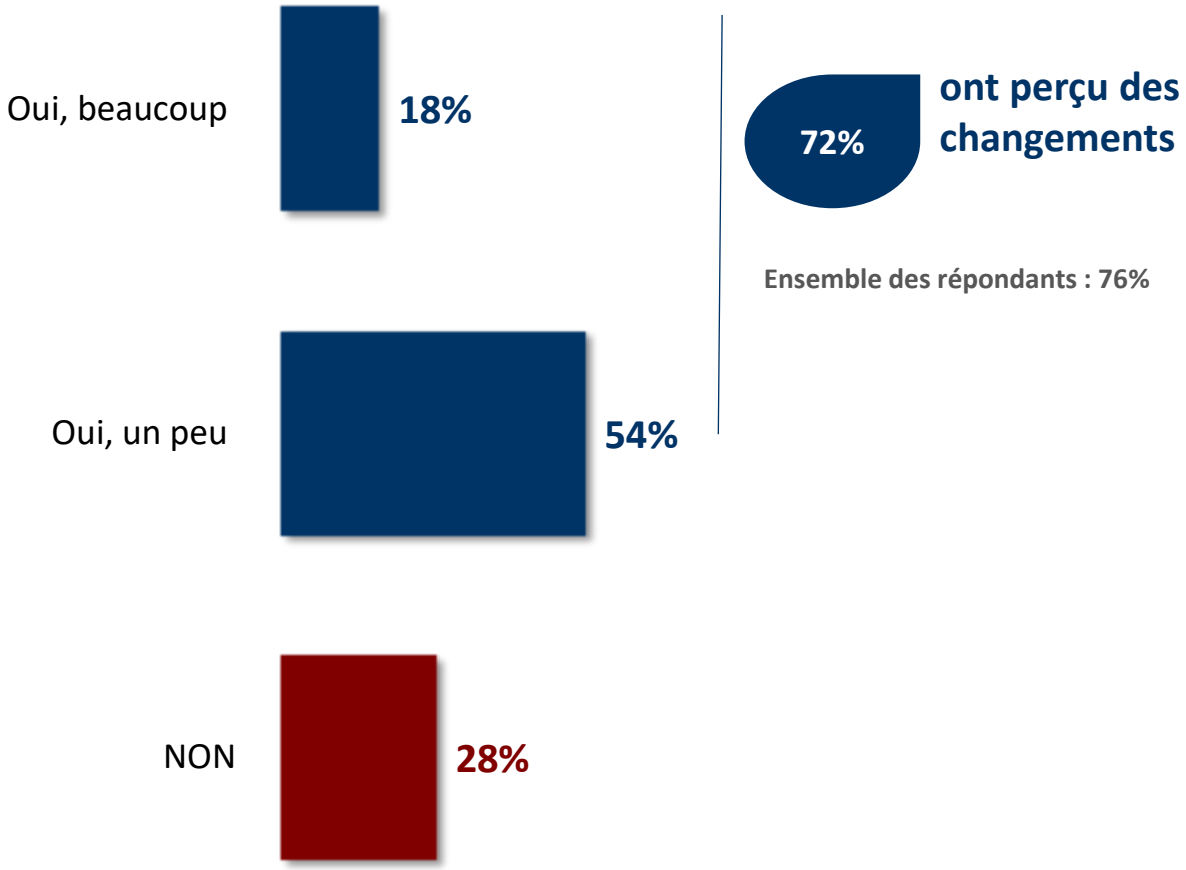
L’attachement aux services (hors bancaires)

Question : En dehors des services bancaires, les banques proposent à leurs clients d’autres services et produits du type assurance (santé, immobilier, voiture, téléphonie, etc.) ? Diriez-vous que l’existence de cette offre de services variés ... ?



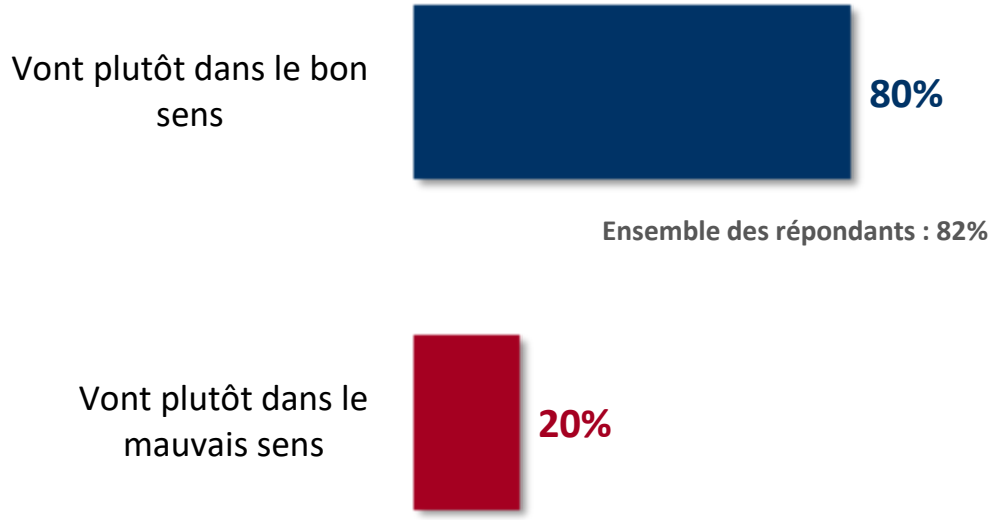
L’évolution perçue des services offerts par sa propre banque et leur appréciation globale

Question : Avez-vous perçu des changements dans les services offerts par VOTRE banque depuis les 10 dernières années ?



Question : Par rapport à l’ensemble de ces nouveaux services mis à disposition des consommateurs, diriez-vous que ces changements ... ?

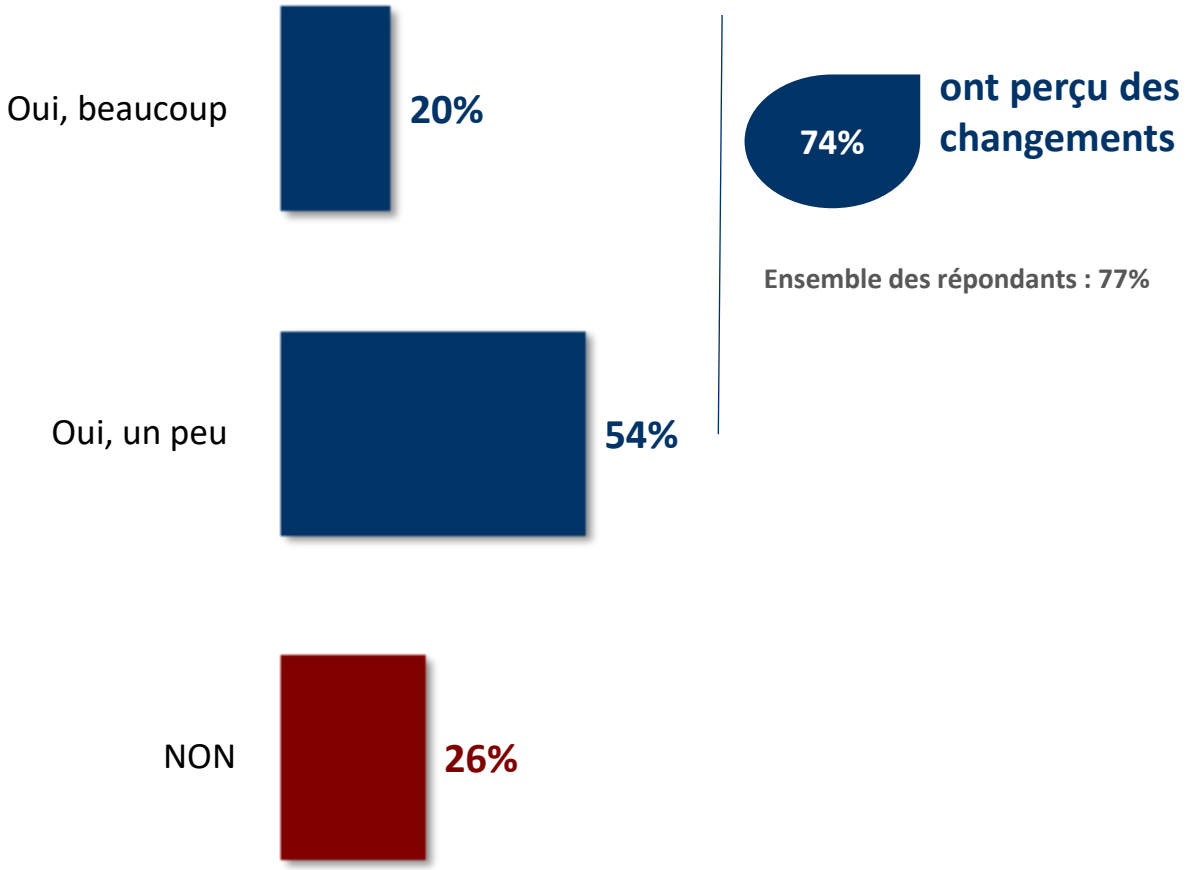
Base : A ceux qui ont perçus des changements depuis 10 ans dans leur banque, soit 72% de l’échantillon



L'évolution perçue des services offerts par sa propre banque et leur appréciation globale – Focus plus de 25 ans

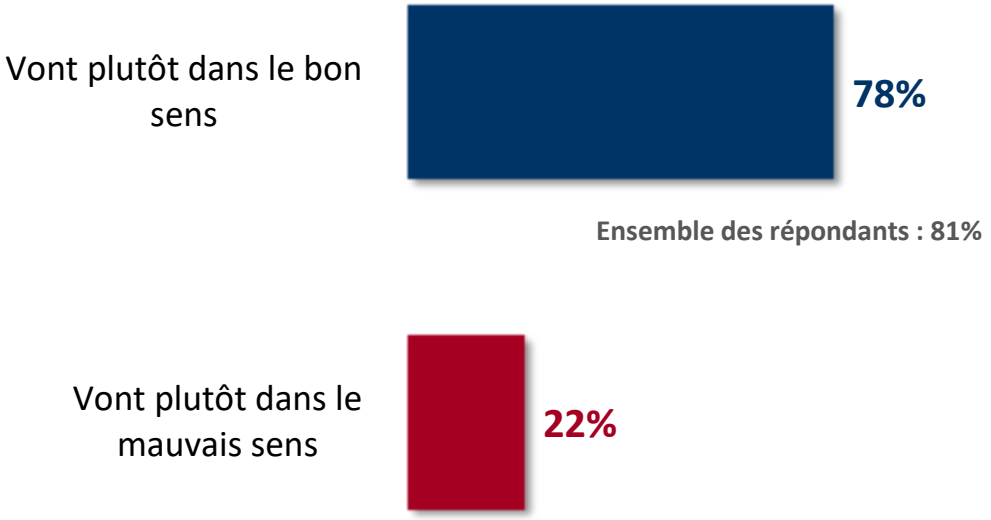
Question : Avez-vous perçu des changements dans les services offerts par VOTRE banque depuis les 10 dernières années ?

Base : Aux plus de 25 ans, soit 85% de l'échantillon



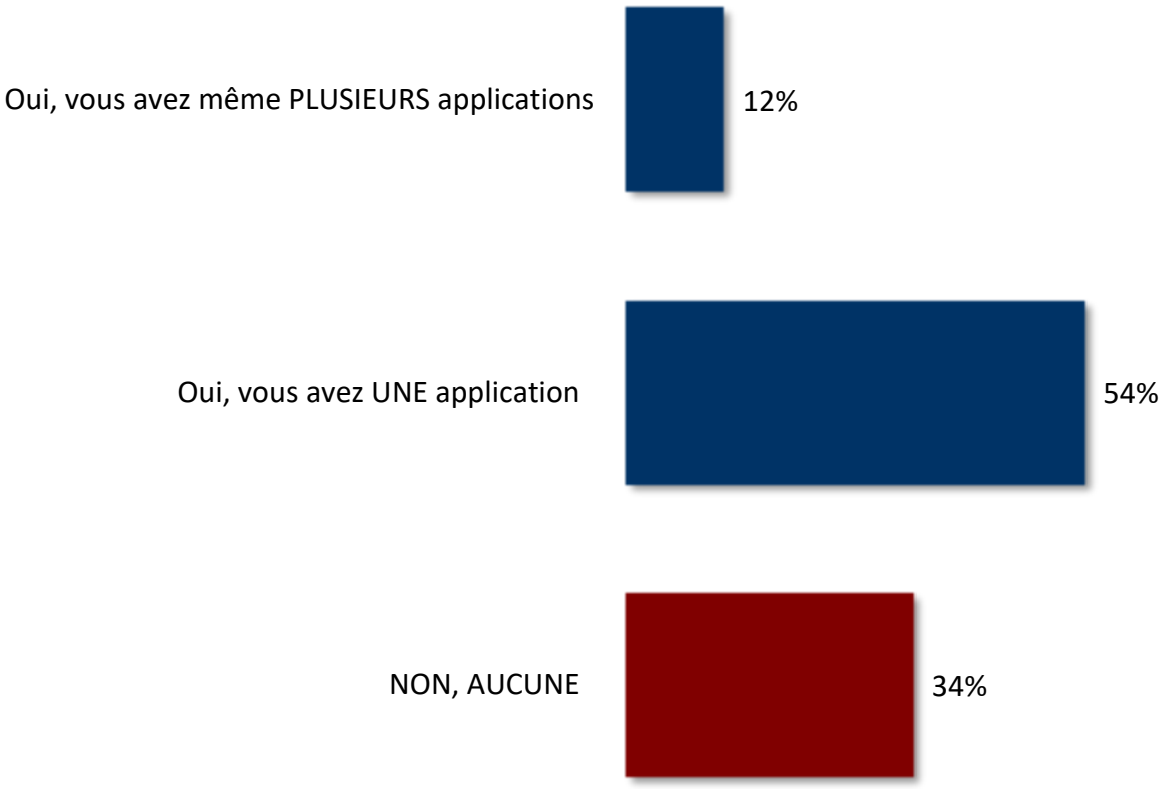
Question : Par rapport à l'ensemble de ces nouveaux services mis à disposition des consommateurs, diriez-vous que ces changements ... ?

Base : Aux plus de 25 ans qui ont perçu des changements depuis 10 ans dans leur banque, soit 63% de l'échantillon



La téléchargement de l’application smartphone de sa banque

Question : Avez-vous téléchargé l’application smartphone de votre (ou vos) banque(s), vous permettant de gérer à distance vos comptes ?

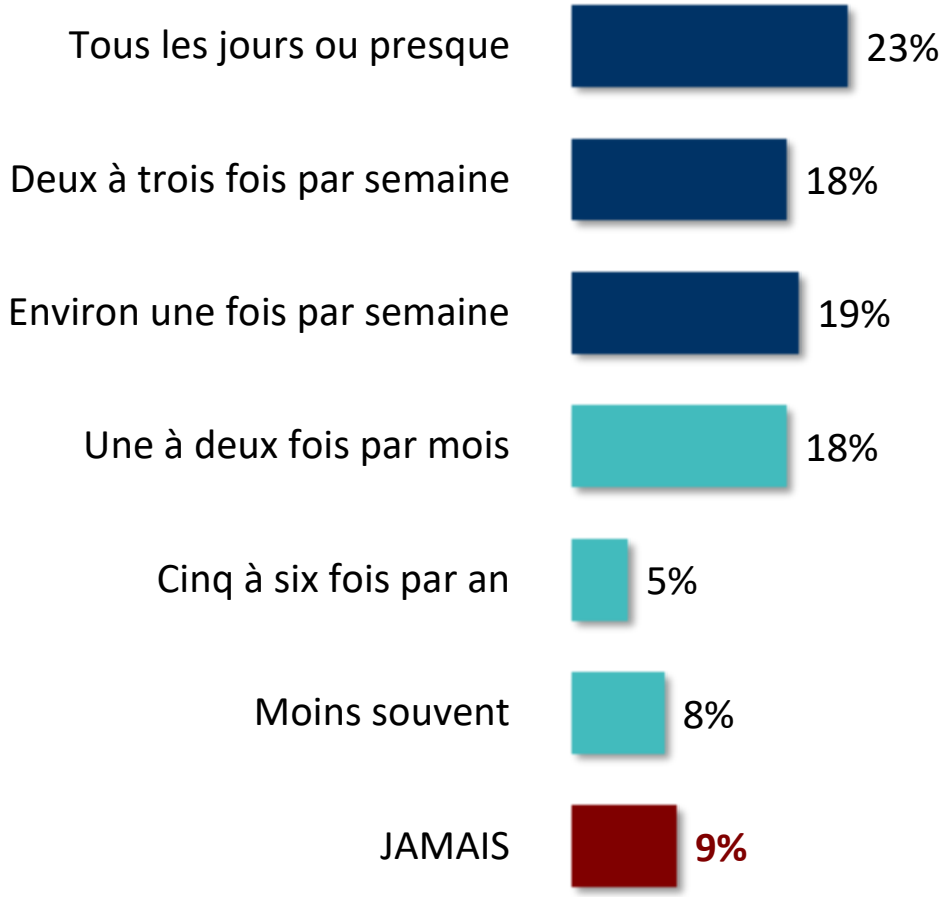


66% **ont téléchargé au moins une application**

Ensemble des répondants : 66%

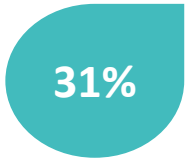
La consultation du site internet de sa banque

Question : Vous personnellement, à quelle fréquence consultez-vous le site internet de votre banque (vos banques) ?



au moins une fois par semaine

Ensemble des répondants : 66%



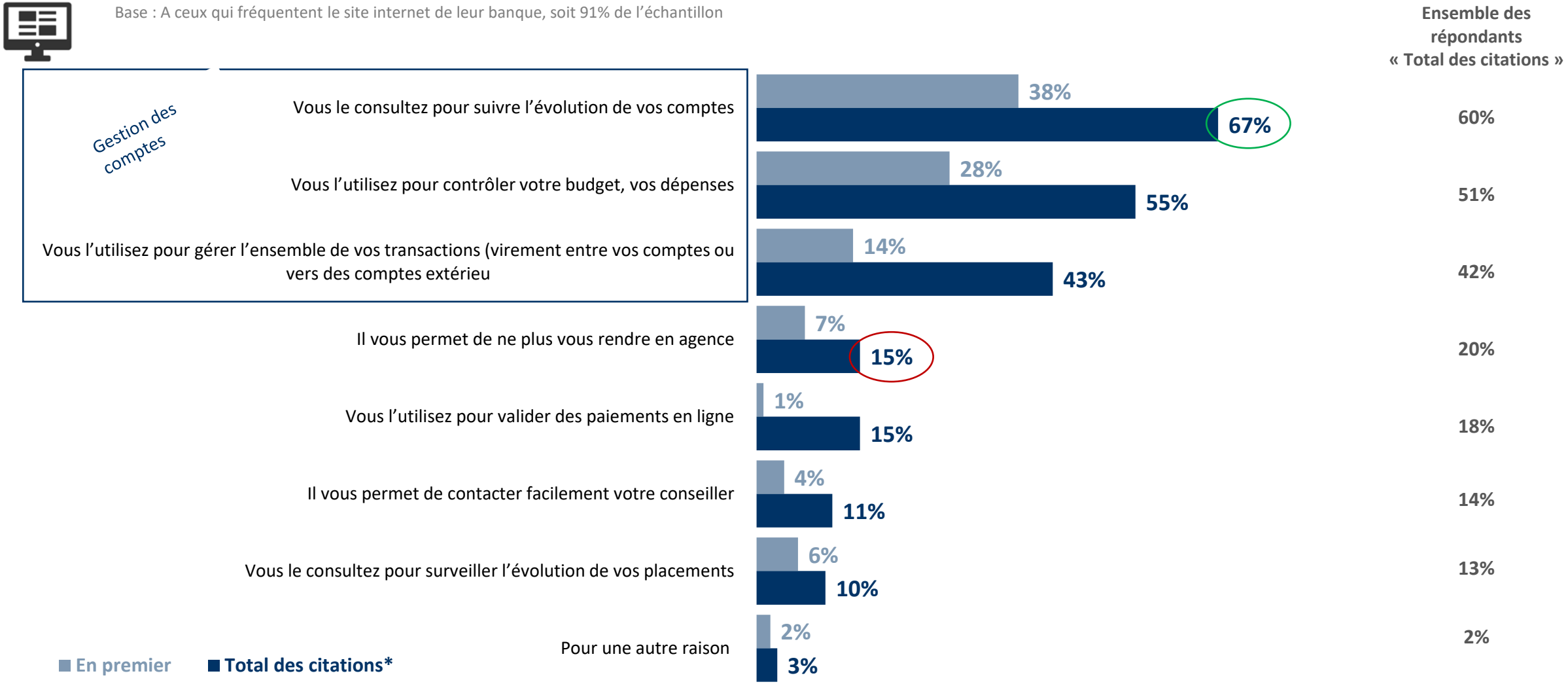
moins d'une fois par semaine

Ensemble des répondants : 26%

Les motifs d'utilisation du site internet de sa banque

Question : Pour quelles raisons principales consultez-vous le site internet de votre banque (vos banques) ? En premier ? Et ensuite ?

Base : A ceux qui fréquentent le site internet de leur banque, soit 91% de l'échantillon

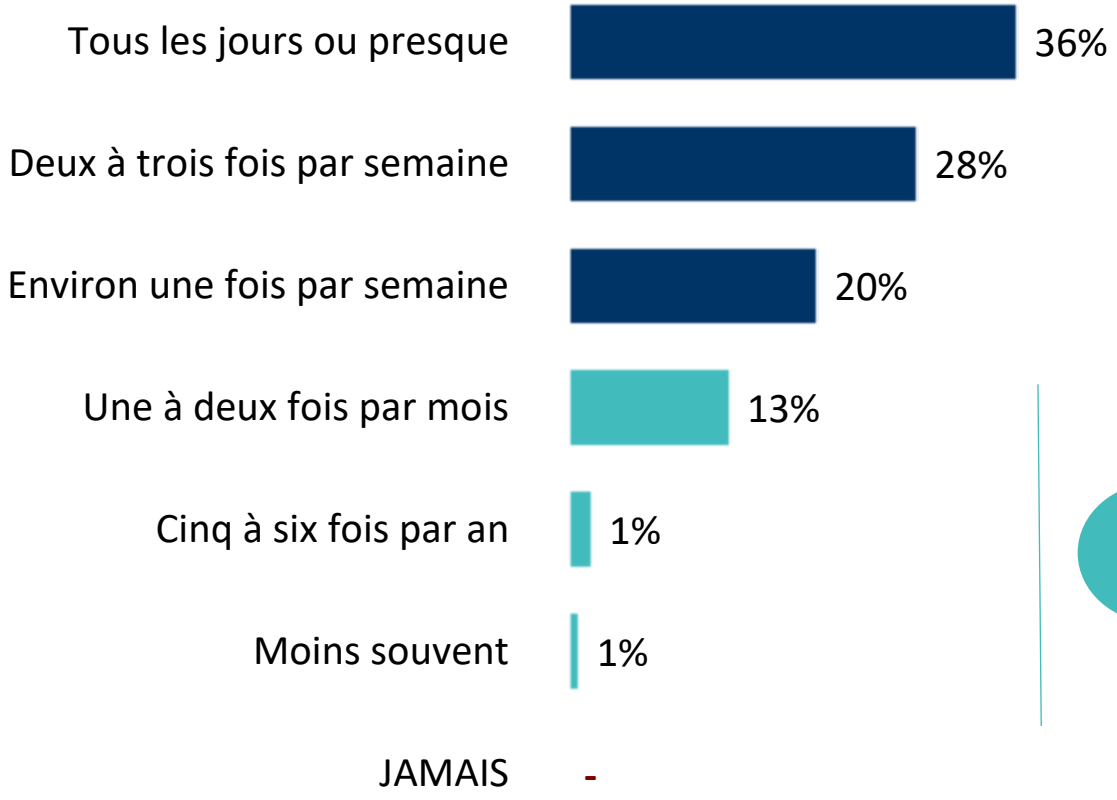


(*) Total supérieur à 100%, les interviewés ayant pu donner trois réponses

La consultation de l’application bancaire de sa banque

Question : Vous personnellement, à quelle fréquence consultez-vous votre (ou vos) application(s) bancaire(s) ?

Base : A ceux qui ont téléchargé au moins une application, soit 66% de l’échantillon



84% au moins une fois par semaine

Ensemble des répondants : 87%

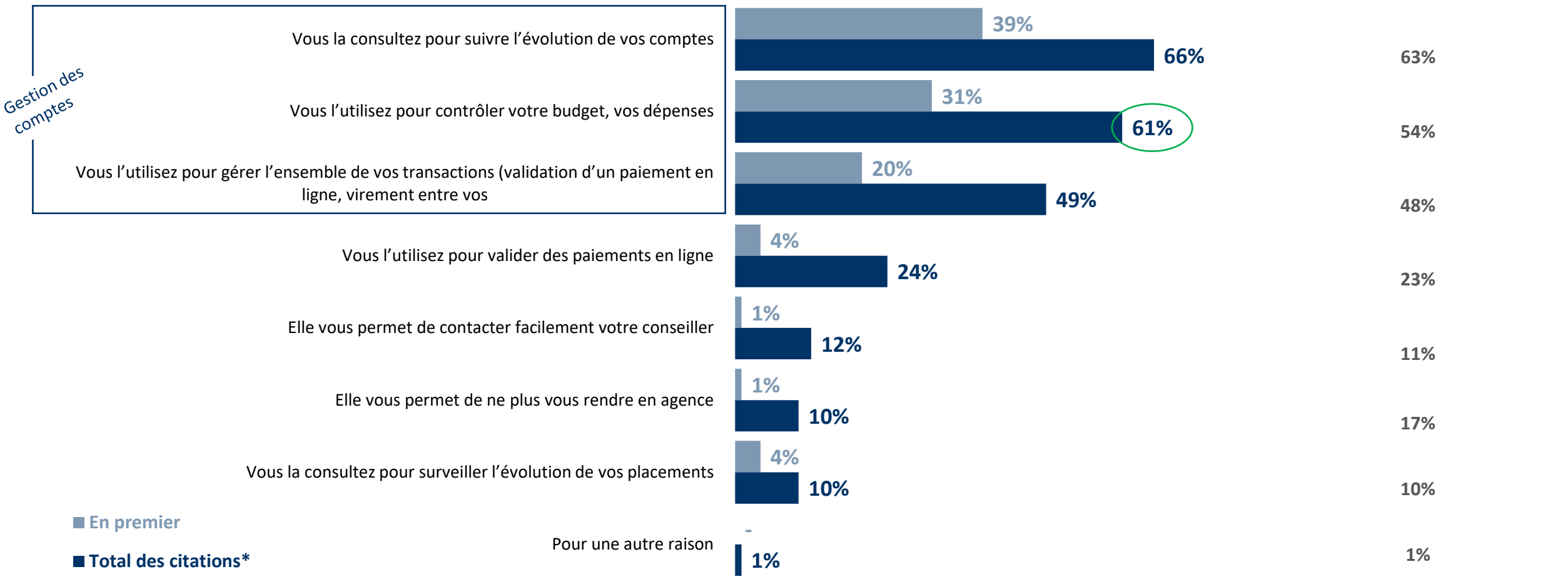
16% Moins d’une fois par mois

Ensemble des répondants : 13%

Les motifs d'utilisation des applications bancaires

Question : Quelle utilisation faites-vous de cette (ces) application (s) ? En premier ? Et ensuite ?

Base : A ceux qui ont téléchargé au moins une application, soit 66% de l'échantillon



(*) Total supérieur à 100%, les interviewés ayant pu donner trois réponses

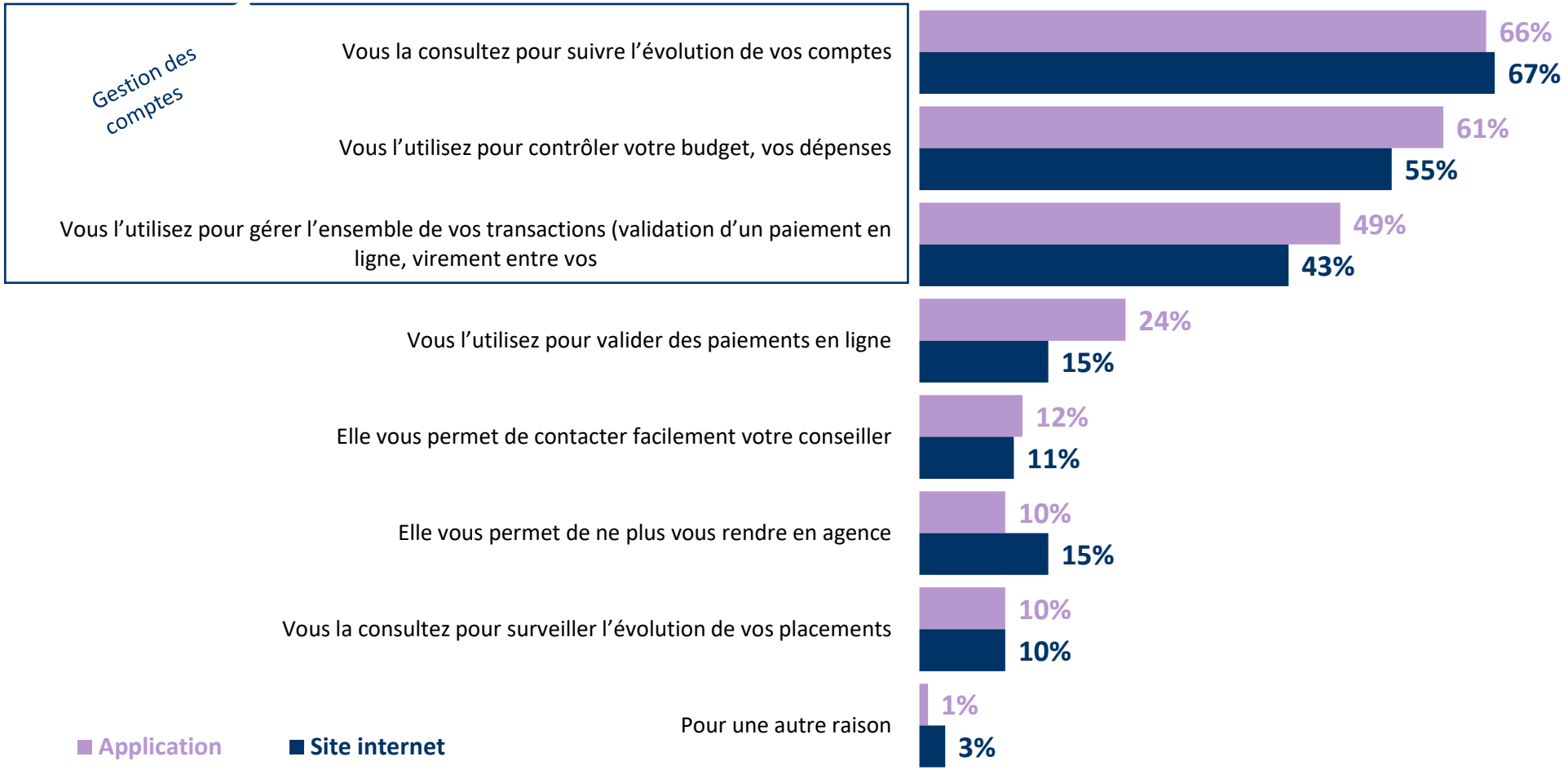
Le duel des usages : application vs. site internet

Question : Quelle utilisation faites-vous, en général, de cette (ces) application (s) ? En premier ? Et ensuite ?

Base : A ceux qui ont téléchargé au moins une application, soit 66% de l'échantillon

Question : Pour quelles raisons principales consultez-vous le site internet de votre banque (vos banques) ? En premier ? Et ensuite ?

Base : A ceux qui fréquentent le site internet de leur banque, soit 91% de l'échantillon

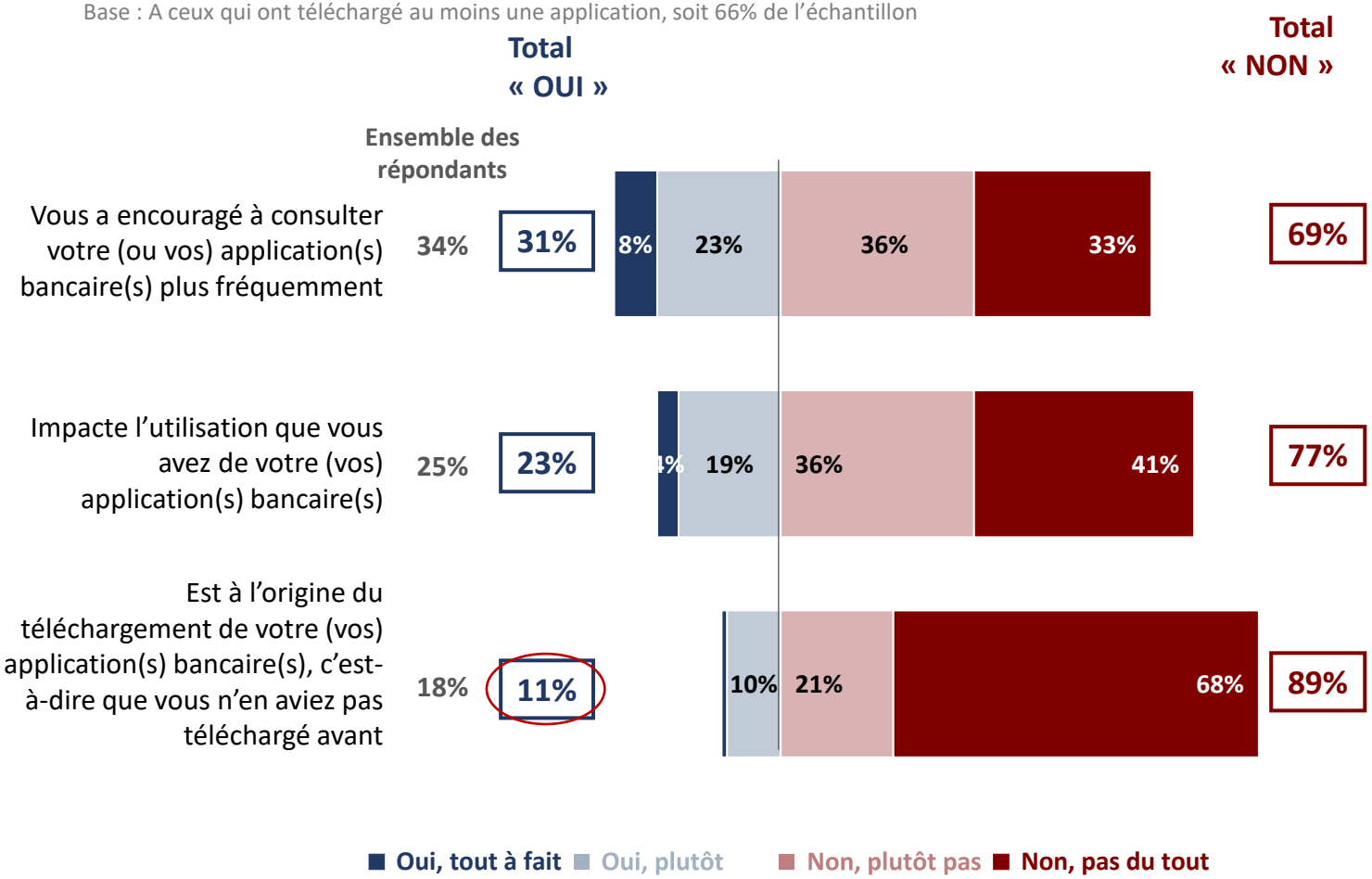


(*) Total supérieur à 100%, les interviewés ayant pu donner trois réponses

L'impact de la crise de la COVID 19 sur le recours aux applications et le caractère durable de ce recours aux applications

Question : Diriez-vous que la crise de la COVID 19… ?

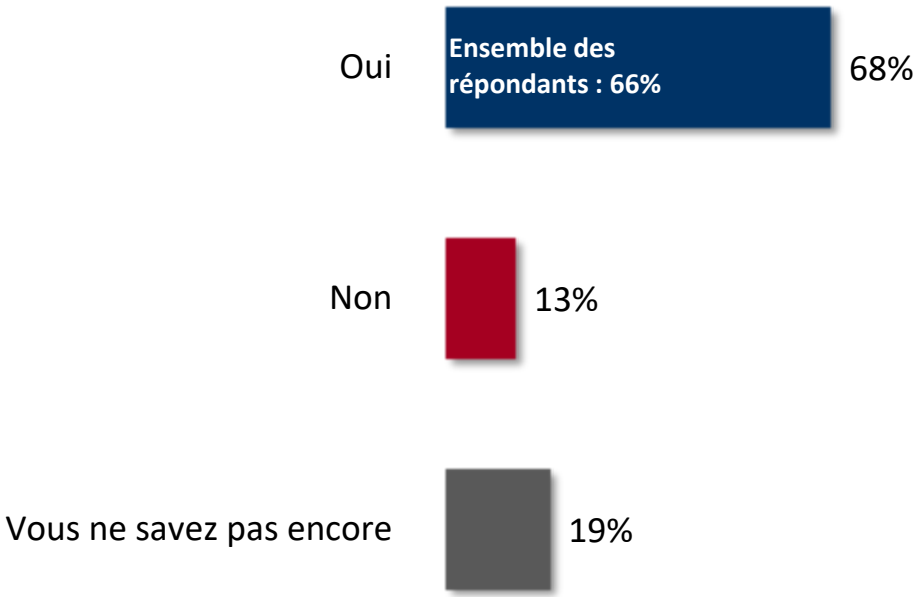
Base : A ceux qui ont téléchargé au moins une application, soit 66% de l'échantillon



⇒ **La crise a impacté l'usage des applications pour 25% des habitants des Pays de la Loire** (vs 26% de l'ensemble des répondants).

Question : Et pensez-vous que votre modification d'utilisation de votre application est durable ?

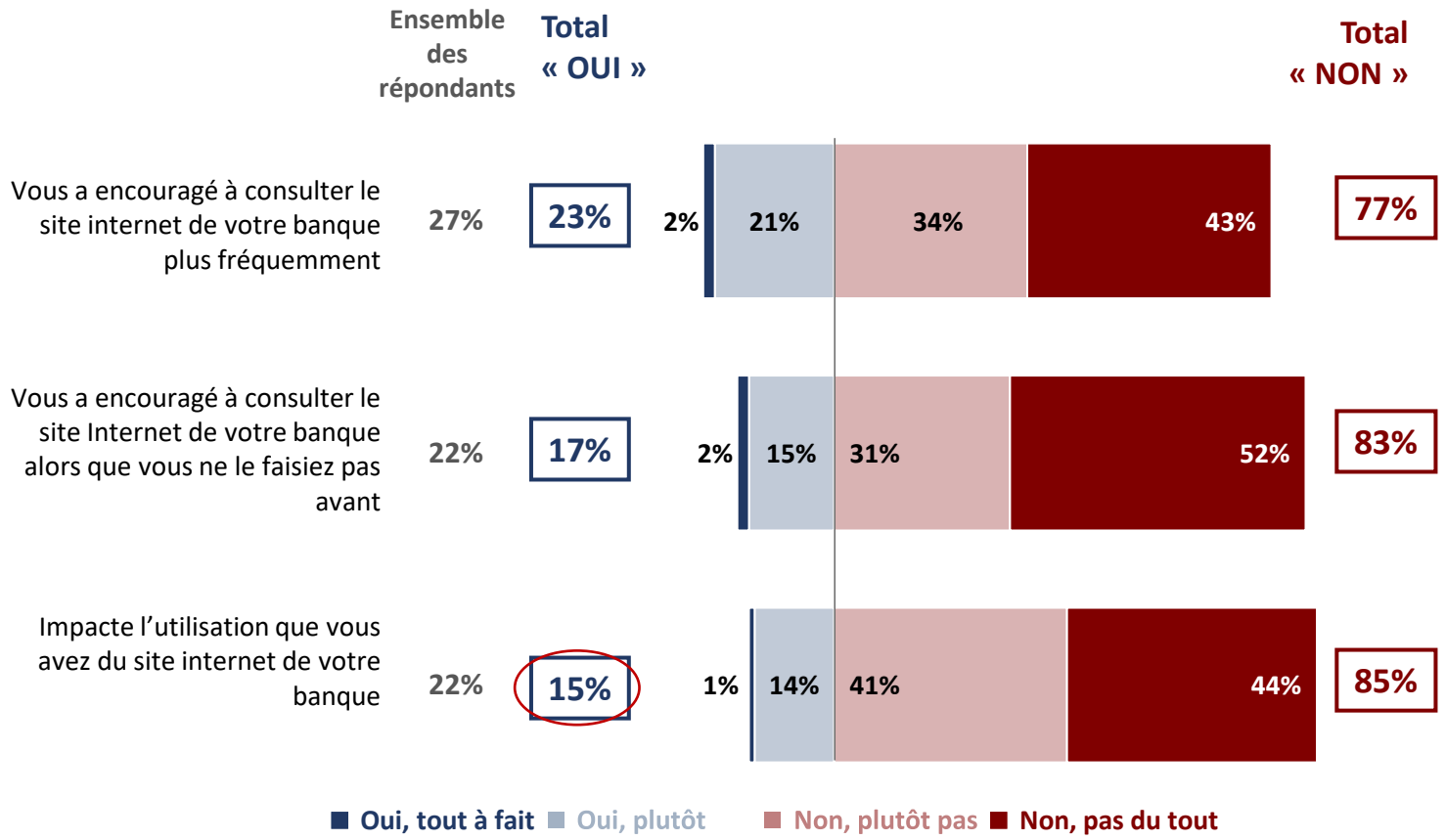
Base : A ceux pour qui la Covid-19 a impacté l'utilisation des applications, soit 38% de l'échantillon



L'impact de la crise de la COVID 19 sur la consultation du site internet de sa banque et le caractère durable de ce recours à consultation du site internet de sa banque

Question : Diriez-vous que la crise de la COVID 19… ?

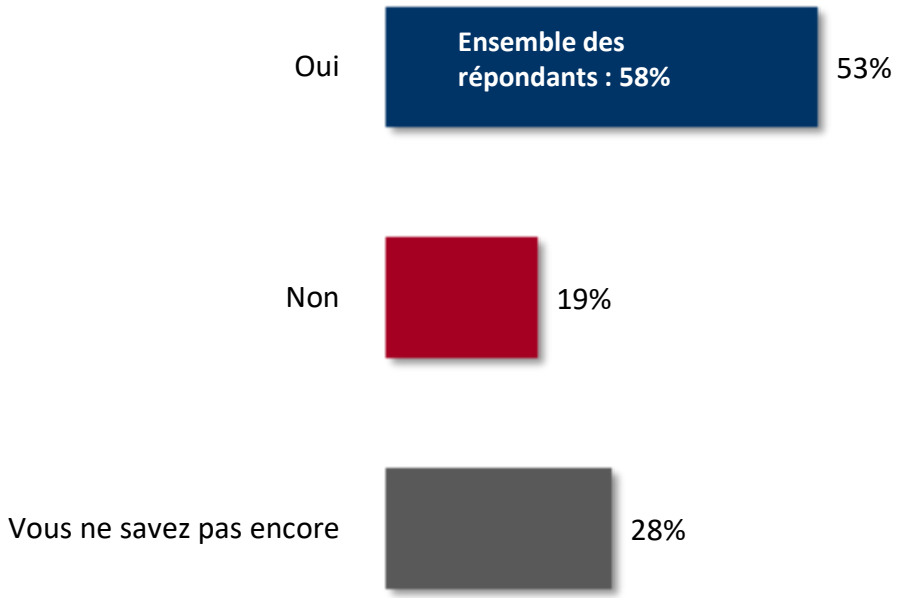
Base : A ceux qui fréquentent le site internet de leur banque, soit 91% de l'échantillon



⇒ **La crise a impacté l'usage du site Internet pour 25% des habitants des Pays de la Loire** (vs 29% de l'ensemble des répondants).

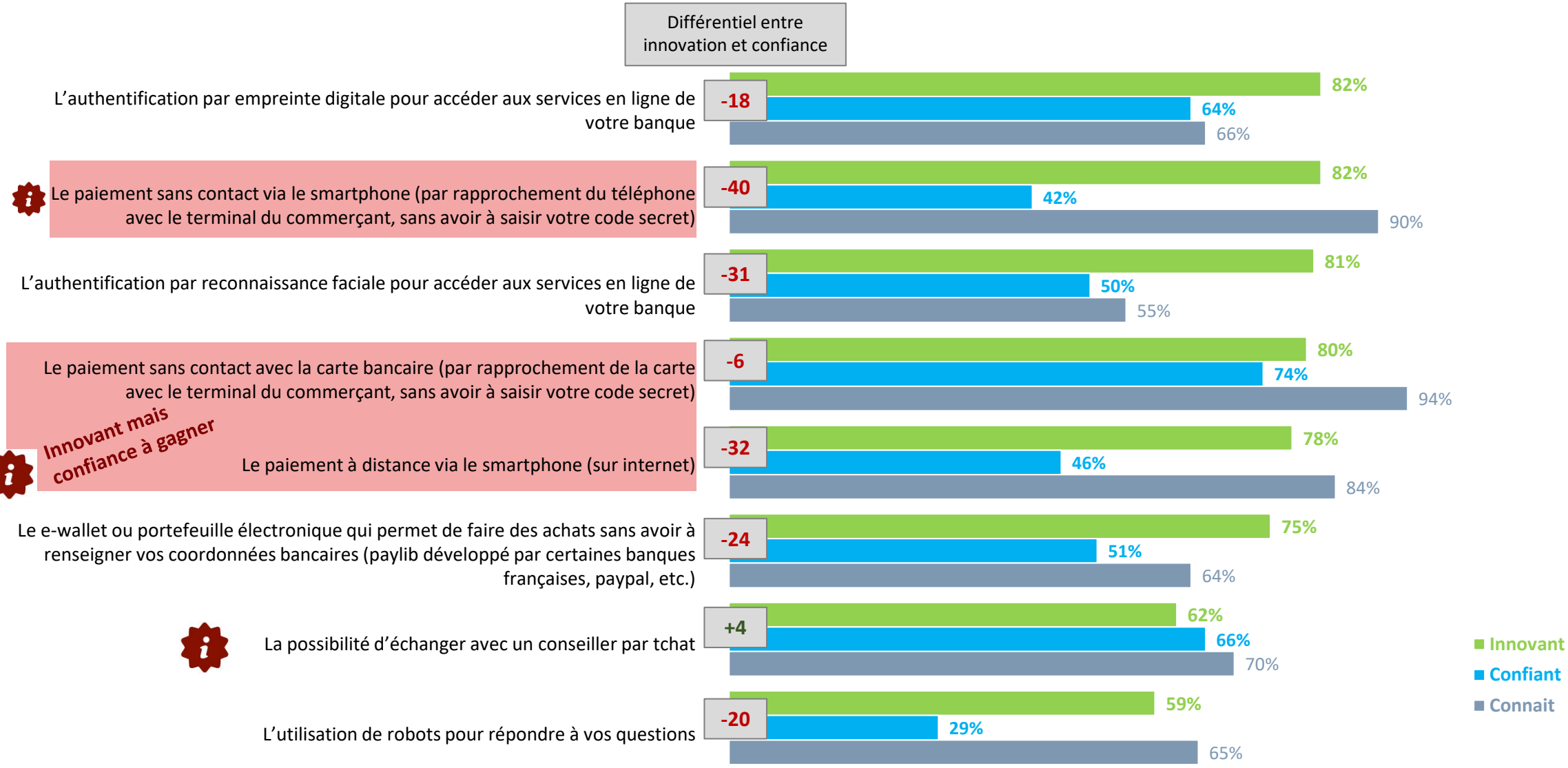
Question : Pensez-vous que votre modification d'utilisation du site Internet de votre banque est durable ?

Base : A ceux pour qui la Covid-19 a impacté l'utilisation des du site internet, soit 28% de l'échantillon



Les nouveaux services bancaires – RECAPITULATIF : Innovation, Notoriété, Confiance

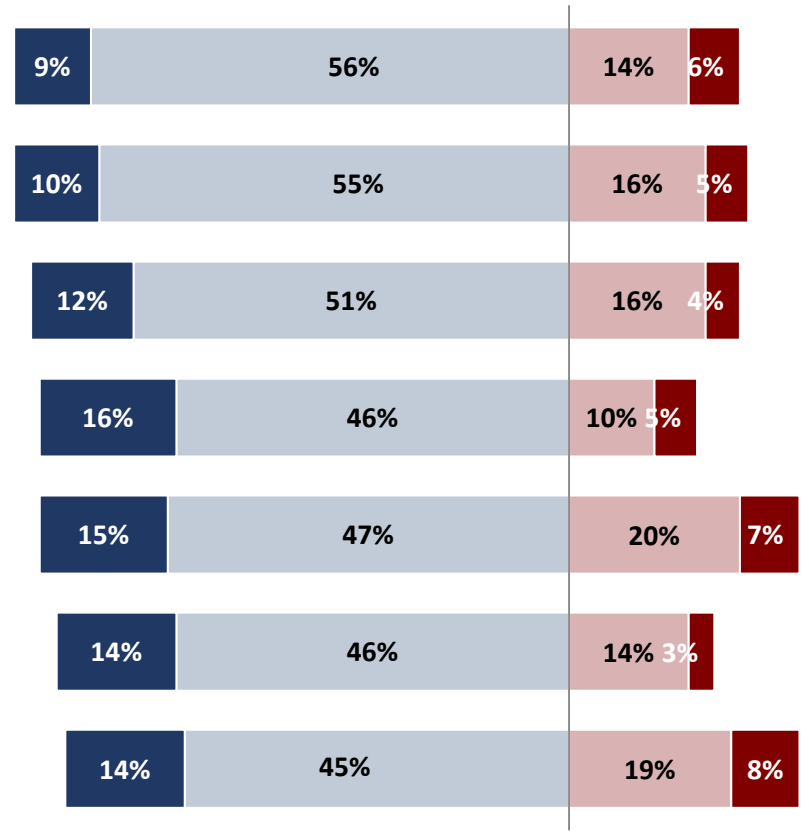
Question : Pour chacun des services suivants, diriez-vous que ... ? / Pour chacun de ces nouveaux services, diriez-vous que c'est un service, une technologie dans lequel vous avez ...
Au-delà du niveau de confiance que vous accordez à ces différentes technologies, diriez-vous pour chacune d'elle qu'elle est pour vous aujourd'hui... ?



Le jugement à l'égard de la gestion des données personnelles par sa banque

Question : En matière de sécurité et de protection de vos données personnelles bancaires diriez qu'aujourd'hui votre banque ... ?

	Ensemble des répondants	Total « OUI »	Total « NON »	*Vous ne savez pas*
Vous apporte des garanties suffisantes	66%	65%	20%	*15%*
En fait suffisamment en matière de protection de données	62%	65%	21%	*14%*
Est la mieux placée pour protéger vos données	62%	63%	20%	*17%*
Est capable de réagir vite en cas de fraude sur vos comptes	64%	62%	15%	*23%*
Vous conseille sur les bonnes pratiques à adopter	64%	62%	27%	*11%*
A mis en place des procédures spécifiques	61%	60%	17%	*23%*
Vous informe sur ce qu'elle a mis en place	62%	59%	27%	*14%*



Rappel de la méthodologie

La méthodologie

Qui ?

L'enquête a été menée auprès d'un échantillon de **4009** personnes, représentatif de la **population française âgée de 18 ans et plus,** au sein duquel **233 personnes résidant en Pays de la Loire ont été identifiées.**

La représentativité de l'échantillon a été assurée par la méthode des quotas (sexe, âge, profession de la personne interviewée) après stratification par région et catégorie d'agglomération.

Les résultats présentés dans ce document sont ceux obtenus auprès de l'échantillon des habitants des Pays de la Loire.

Comment ?

Les interviews ont été réalisées par questionnaire auto-administré en ligne.

Quand ?

Terrain du 27 octobre au 4 novembre 2020.

Remarque : La variable « niveau de vie » correspond au revenu disponible du ménage divisé par le nombre d'unités de consommation (ou « UC », qui dépend du nombre d'adultes et d'enfants composant le foyer). Il est ici calculé selon la méthode utilisée par l'Insee et l'OCDE.

Notes de lecture : *Désignent des écarts significativement supérieurs/inférieurs à la moyenne nationale. Lorsque les résultats ne sont pas entourés, cela signifie qu'ils ne se distinguent pas significativement (seuil de confiance à 95%) de la moyenne.*

NB : l'ordre de présentation des résultats de ce document ne suit pas l'ordre de passation des questions dans le questionnaire