



# Les Français, leur banque, leurs attentes



Vague 4 | Décembre 2022

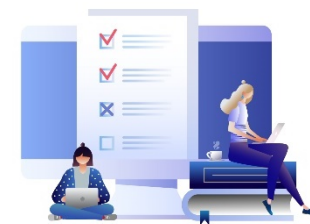
# Méthodologie



## QUI ?

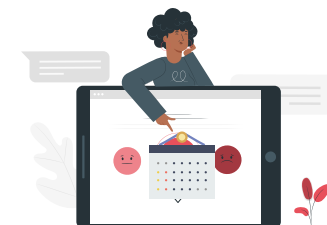
L'enquête a été menée auprès d'un échantillon de **4005** personnes, représentatif de la **population française âgée de 18 ans et plus**.

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.



## COMMENT ?

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



## QUAND ?

Terrain du **6 au 15 décembre 2022**.

### Rappel de la méthodologie des vagues précédentes

**Décembre 2021** : Enquête menée par l'Ifop auprès d'un échantillon de 4000 personnes, représentatif de la population française âgée de 18 ans et plus selon la méthode des quotas par questionnaire auto-administré en ligne du 1<sup>er</sup> au 13 décembre 2021.

**Novembre 2020** : Etude Ifop pour la FBF menée auprès d'un échantillon de 4009 personnes, représentatif de la population française âgée de 18 ans et plus, par questionnaire auto-administré en ligne du 27 octobre au 4 novembre 2020 selon la méthode des quotas..

**Novembre 2018** : Etude Ifop pour la FBF menée auprès d'un échantillon de 2014 personnes, représentatif de la population française âgée de 18 ans et plus, par questionnaire auto-administré en ligne du 23 au 29 novembre 2018 selon la méthode des quotas.

*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.

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

### Note de lecture :

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

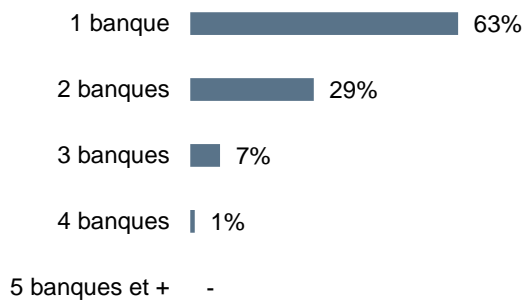
↗ +XX ↘ -XX Désignent des évolutions significativement supérieures/inférieures par rapport aux années précédentes.



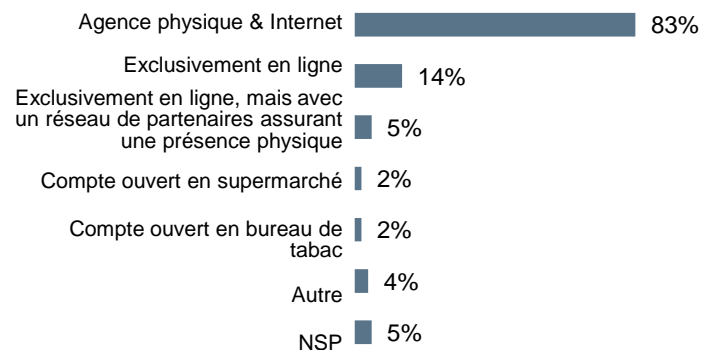
# Le portrait du client Français en 2022



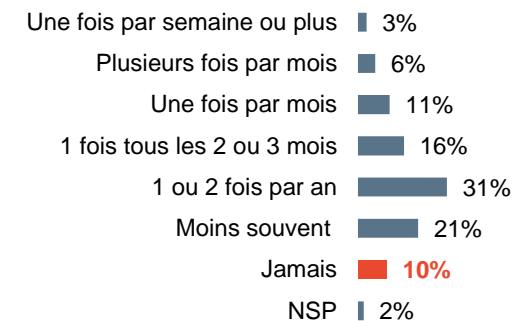
## Nombre de banques par client



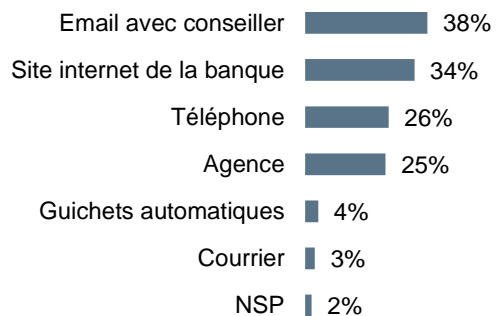
## Type de banque



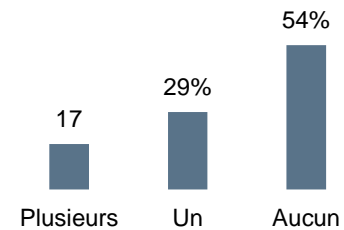
## Fréquence du déplacement en agence



## Mode de contact privilégié



## Possession de crédit(s)

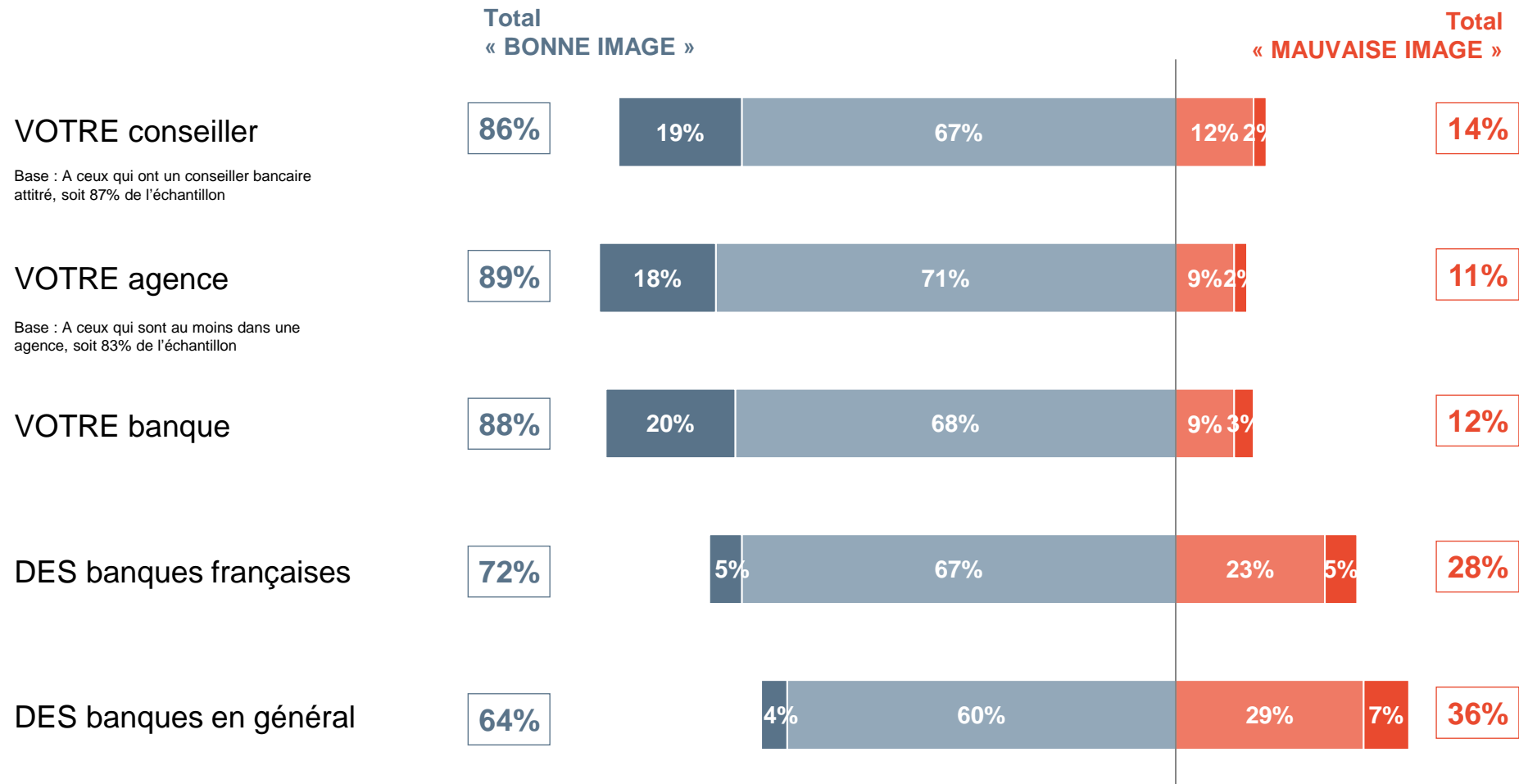




# ***Le secteur bancaire : une bonne image, une forte confiance***

Comme les années précédentes, les Français expriment une très bonne image à l'égard de leur conseiller, de leur agence bancaire et de leur banque (plus de 86%)

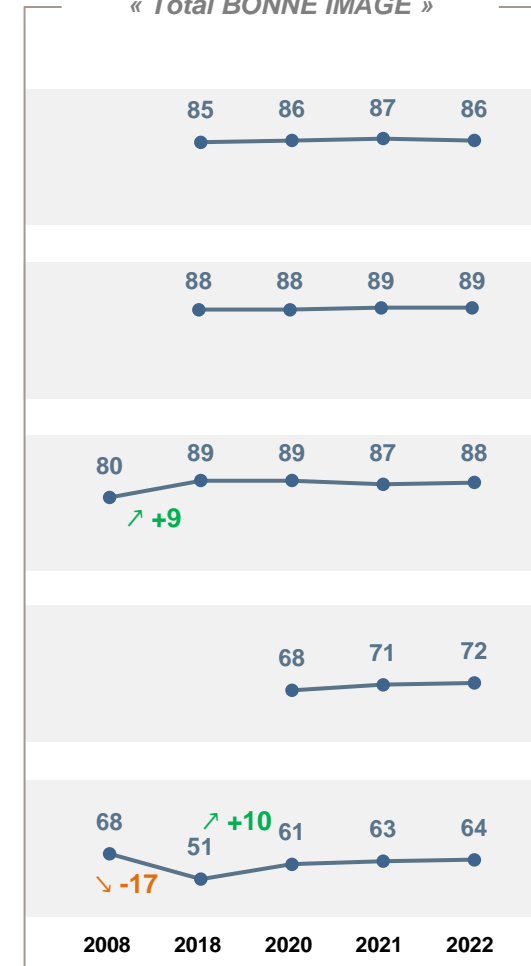
Question : Diriez-vous que vous avez une très bonne, plutôt bonne, plutôt mauvaise, très mauvaise image de ... ?



Base : A ceux qui ont un conseiller bancaire attiré, soit 87% de l'échantillon

Base : A ceux qui sont au moins dans une agence, soit 83% de l'échantillon

ÉVOLUTIONS  
« Total BONNE IMAGE »



# Le secteur bancaire est constamment reconnu comme acteur du quotidien des Français et de la vie locale

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...**

Un acteur du quotidien

Font partie du **QUOTIDIEN** des Français

Sont incontournables dans votre **QUOTIDIEN**

Sont indispensables au **développement** des territoires

Un acteur local

Sont des acteurs essentiels de la vie locale

Participent au **dynamisme de l'économie** française

Sont des acteurs importants du financement de la transition écologique<sup>1</sup>

	Rappel Novembre 2018	Rappel Novembre 2020	Rappel Décembre 2021	Total « BIEN »
Font partie du <b>QUOTIDIEN</b> des Français	90%	89%	88%	88%
Sont incontournables dans votre <b>QUOTIDIEN</b>	85%	86%	83%	84%
Sont indispensables au <b>développement</b> des territoires	77%	79%	76%	76%
Sont des acteurs essentiels de la vie locale	71%	74%	72%	73%
Participent au <b>dynamisme de l'économie</b> française	62% <span style="color: green;">↗ +8</span>	70%	70%	71%
Sont des acteurs importants du financement de la transition écologique <sup>1</sup>	Non posé	49% <span style="color: green;">↗ +7</span>	56%	55%

Total  
« MAL »

12%

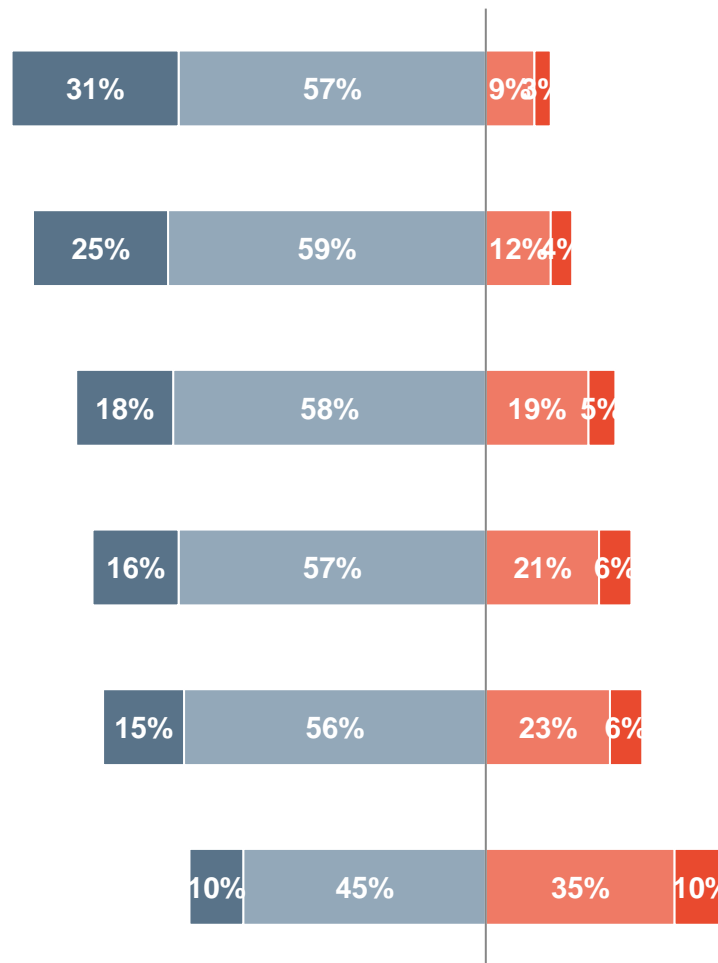
16%

24%

27%

29%

45%



■ Très bien ■ Assez bien ■ Assez mal ■ Très mal

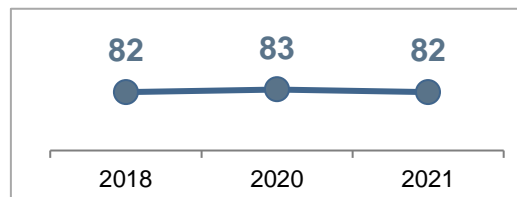
# Une très nette préférence se maintient pour une banque permettant à chacun de choisir entre services digitaux et agences en fonction de ses besoins

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



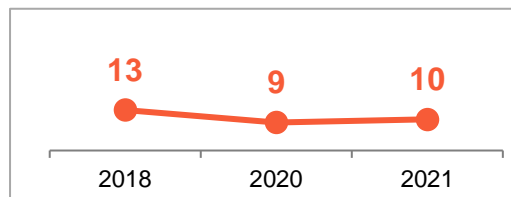
Une banque qui laisse la possibilité à ses clients de recourir à des services sur internet et en agence en fonction de ses besoins

80%



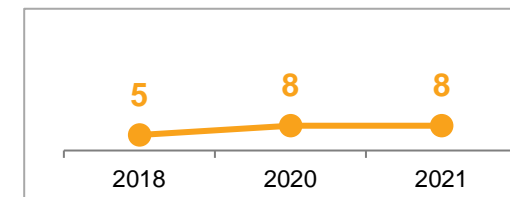
Une banque qui propose uniquement à ses clients ses services en agence physique

12%



Une banque qui propose uniquement à ses clients des services digitaux

8%



+ Moins de 35 ans : 14% / - 35 ans et plus : 6%

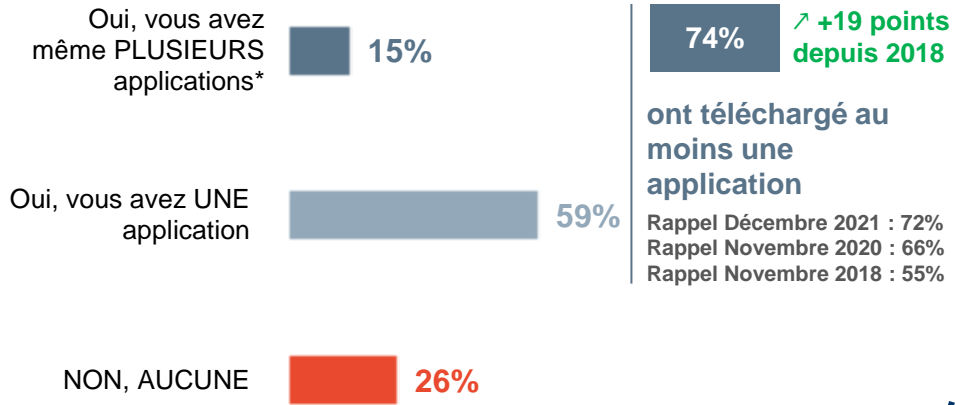


# *Les pratiques des clients*

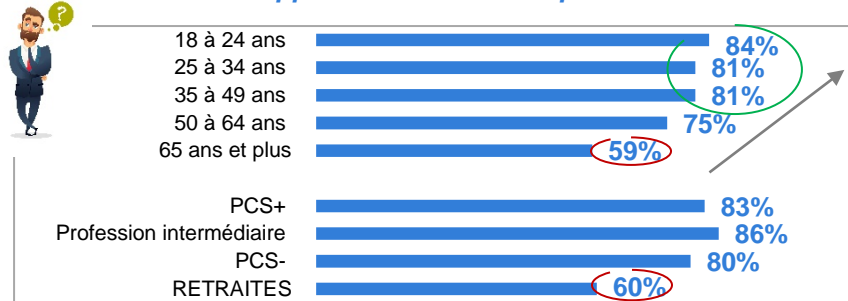


# 96% des Français utilisent l'un des outils numérique mis à leur disposition par leur banque. La fréquentation des sites internet recule depuis 2018 au profit des applications bancaires toujours plus téléchargées

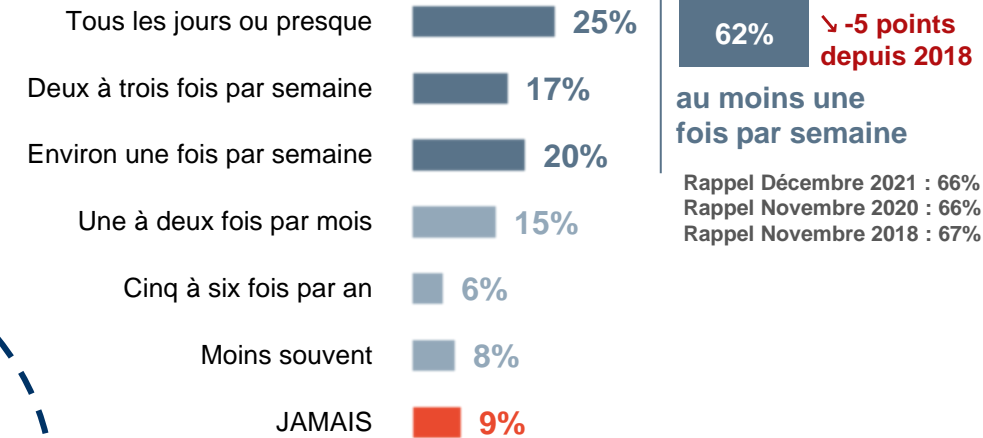
**Question :** Avez-vous téléchargé l'application smartphone de votre (ou vos) banque(s), vous permettant de gérer à distance vos comptes ?



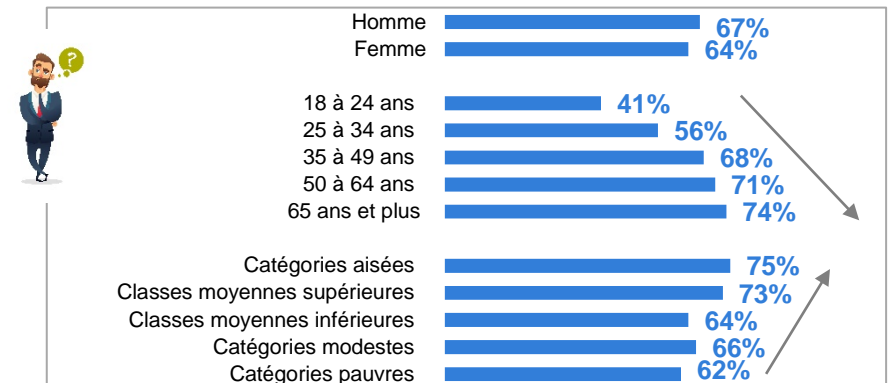
Qui sont ces Français qui ont téléchargé l'application de leur banque ?



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



Qui sont ces Français qui consultent au moins une fois par semaine le site internet de leur banque ?



**96%** des Français consultent le site internet ou utilisent l'application de sa banque  
(95% en 2021 / 96% en 2020)

# Les usages de l'application et du site internet sont globalement similaires

## Comparatif « Total des citations »



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

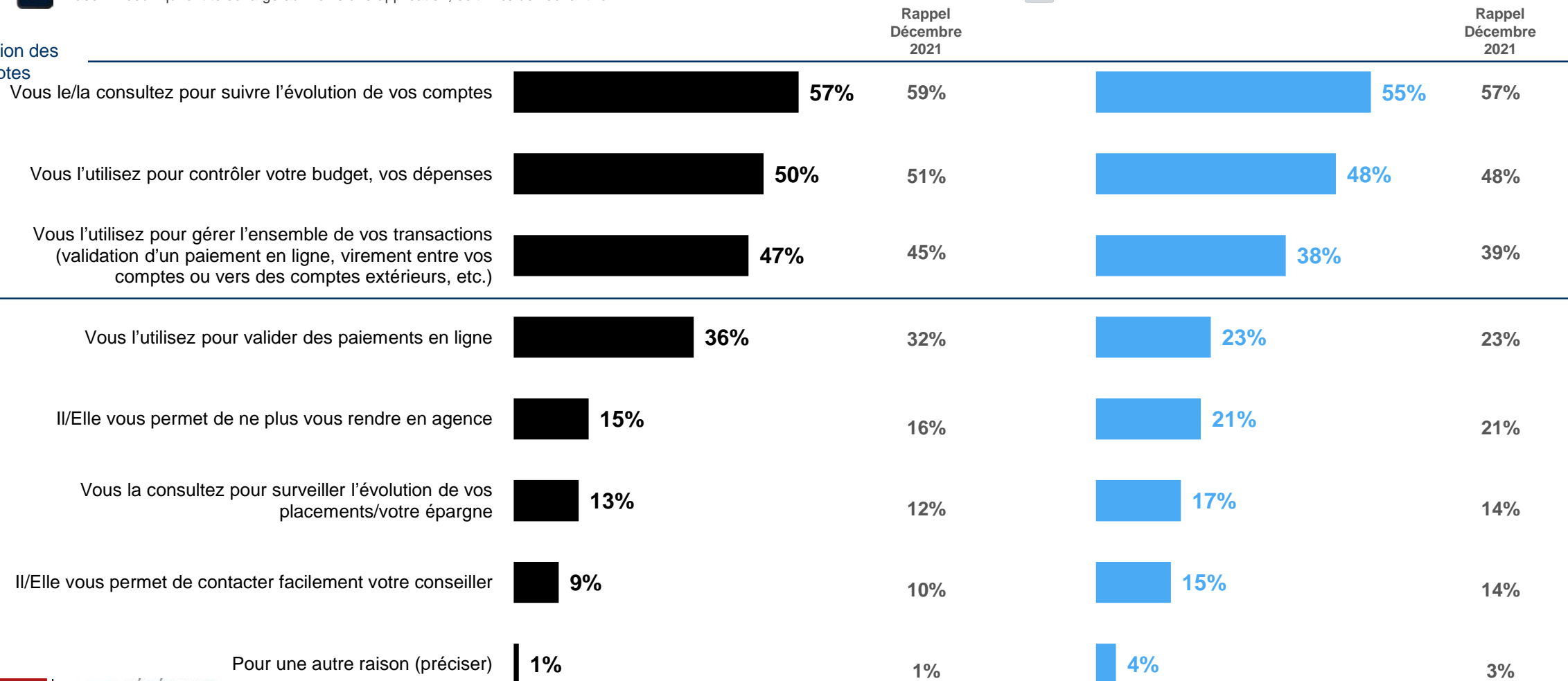
Base : A ceux qui ont téléchargé au moins une application, soit 74% de l'échantillon



**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

### Gestion des comptes



# La crise Covid a modifié les usages pour les applis, les sites et le paiement sans contact

## Comparatif « OUI »



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

Base : A ceux qui ont téléchargé au moins une application, soit 74% de l'échantillon

Vous a encouragé à consulter le site internet/l'application bancaire de votre banque plus fréquemment **36%**

Impacte l'utilisation que vous avez du site internet/de l'application bancaire de votre banque **31%**

Vous a encouragé à consulter le site Internet de votre banque alors que vous ne le faisiez pas avant / télécharger l'application **23%**



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

**29%**

**28%**

**26%**

**Au total, 42% des personnes ayant téléchargé une application affirment que leur usage des applications bancaires a évolué suite à la crise de la Covid-19. Cette évolution sera durable pour 35%.**

**Au total, 34% des Français 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. Cette évolution sera durable pour 27%.**

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

Je paye plus aujourd'hui qu'avant la crise par sans contact qu'avec **frappe du code**

**62%**



Je paye plus aujourd'hui qu'avant la crise par sans contact que par **espèces**

**57%**



Je paye plus aujourd'hui qu'avant la crise par sans contact que par **chèque**

**57%**



■ Oui, et cela perdurera après la crise ■ Oui, mais cela ne perdurera pas après la crise ■ NON



# *La perception des changements*

# Les nouveaux services bancaires – RÉCAPITULATIF : notoriété, Confiance

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

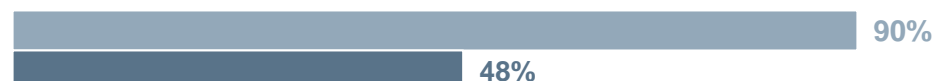
Rappel  
Décembre 2021

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)



93%  
74%

Le **paiement sans contact** via le smartphone (par rapprochement du téléphone avec le terminal du commerçant, sans avoir à saisir votre code secret)



88%  
49%

Le **paiement à distance** via le smartphone (sur internet)



82%  
52%

La possibilité d'échanger avec un conseiller par tchat



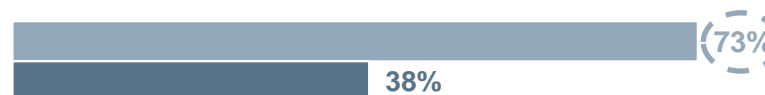
71%  
69%

L'authentification par empreinte digitale pour accéder aux services en ligne de votre banque



74%  
65%

L'utilisation de robots pour répondre à vos questions



69%  
38%

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.)



65%  
52%

L'authentification par reconnaissance faciale pour accéder aux services en ligne de votre banque



■ Connait  
■ Confiant

66%  
57%

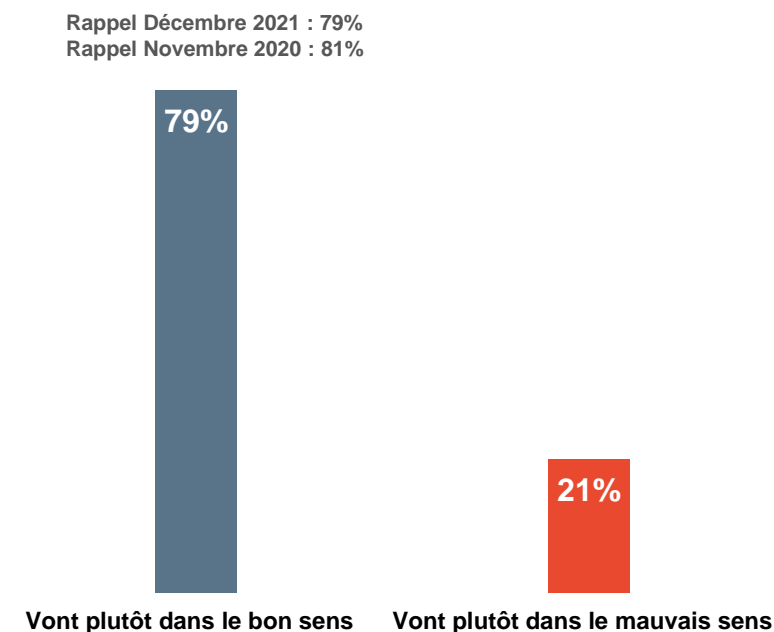
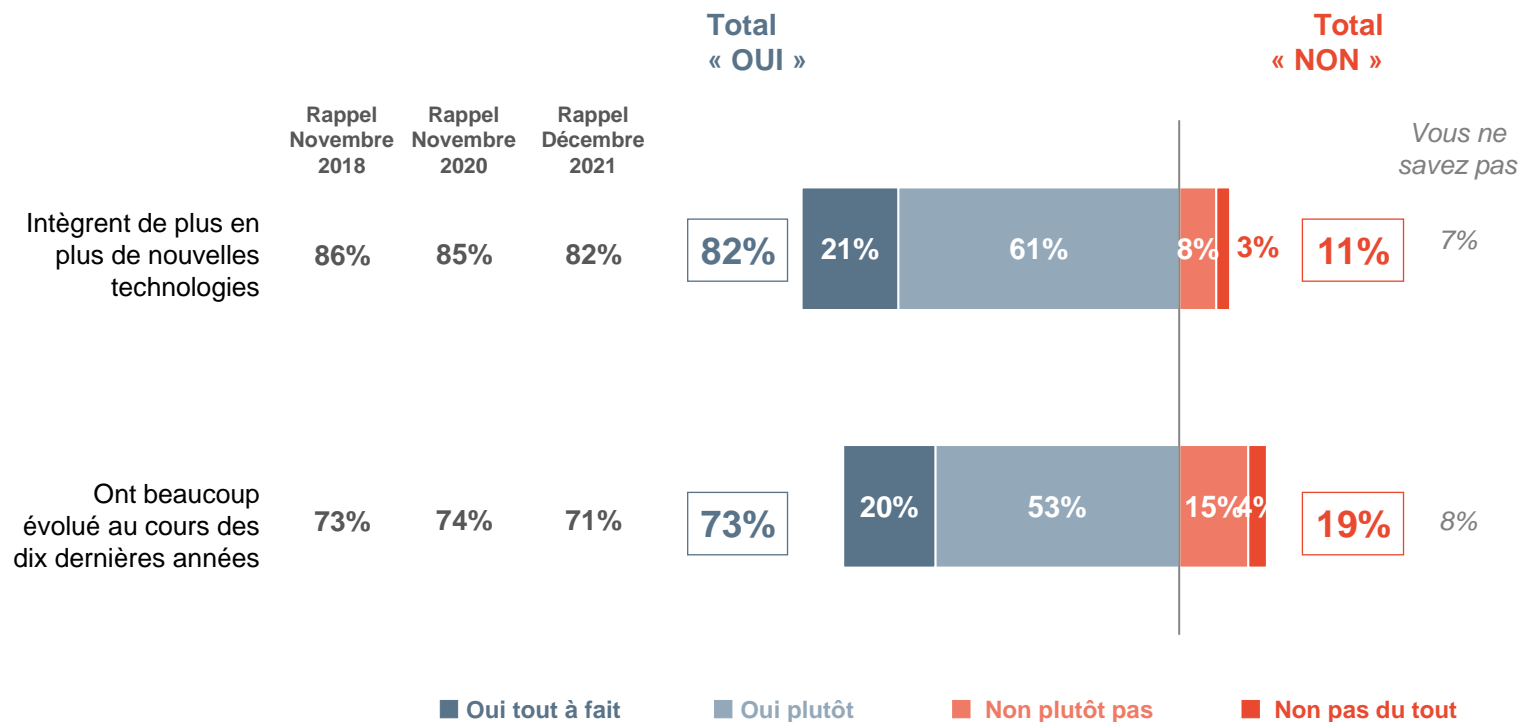
Connus mais  
confiance à gagner

# 82% des Français reconnaissent le caractère innovant des banques et ont plutôt la sensation que ces innovations vont « dans le bon sens »

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 ... ?

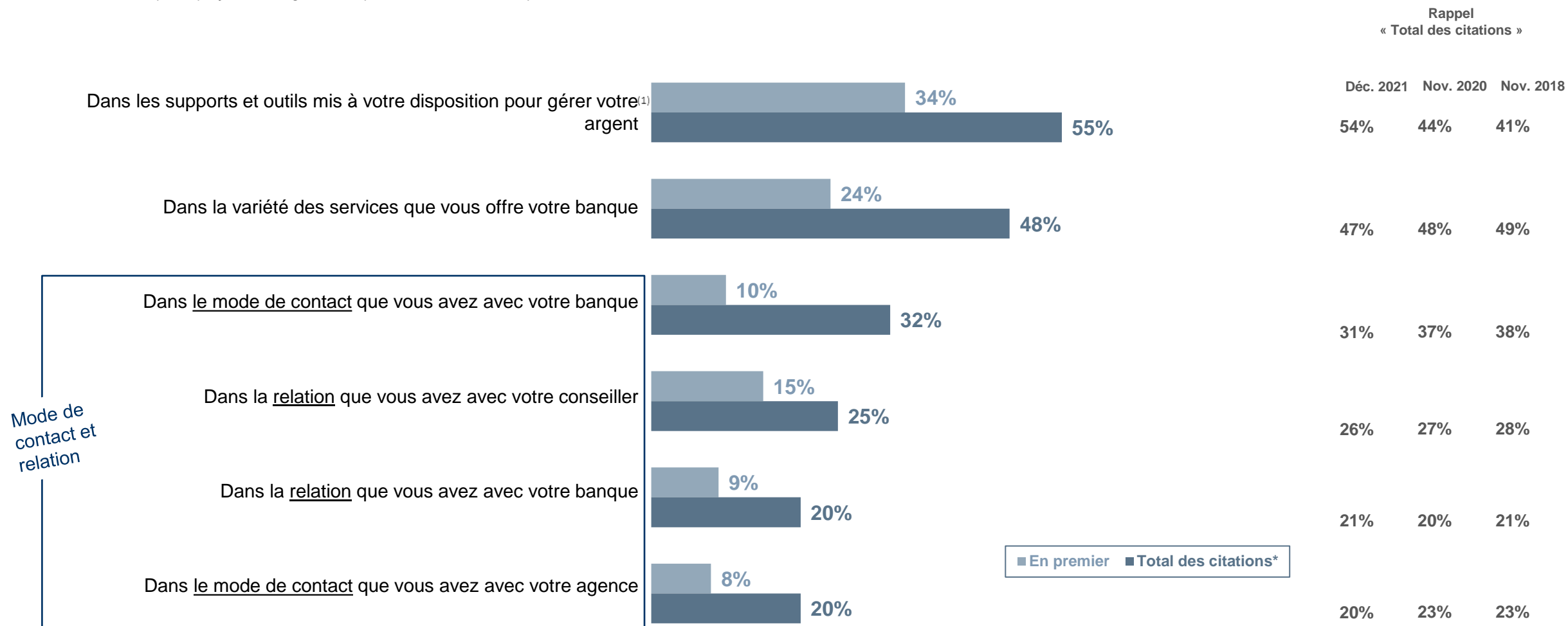
Base : Aux plus de 25 ans qui ont perçu des changements depuis 10 ans dans leur banque, soit 70% de l'échantillon



# Les changements observés au sein de la banque concernent cette année encore principalement les supports et les services proposés

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

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



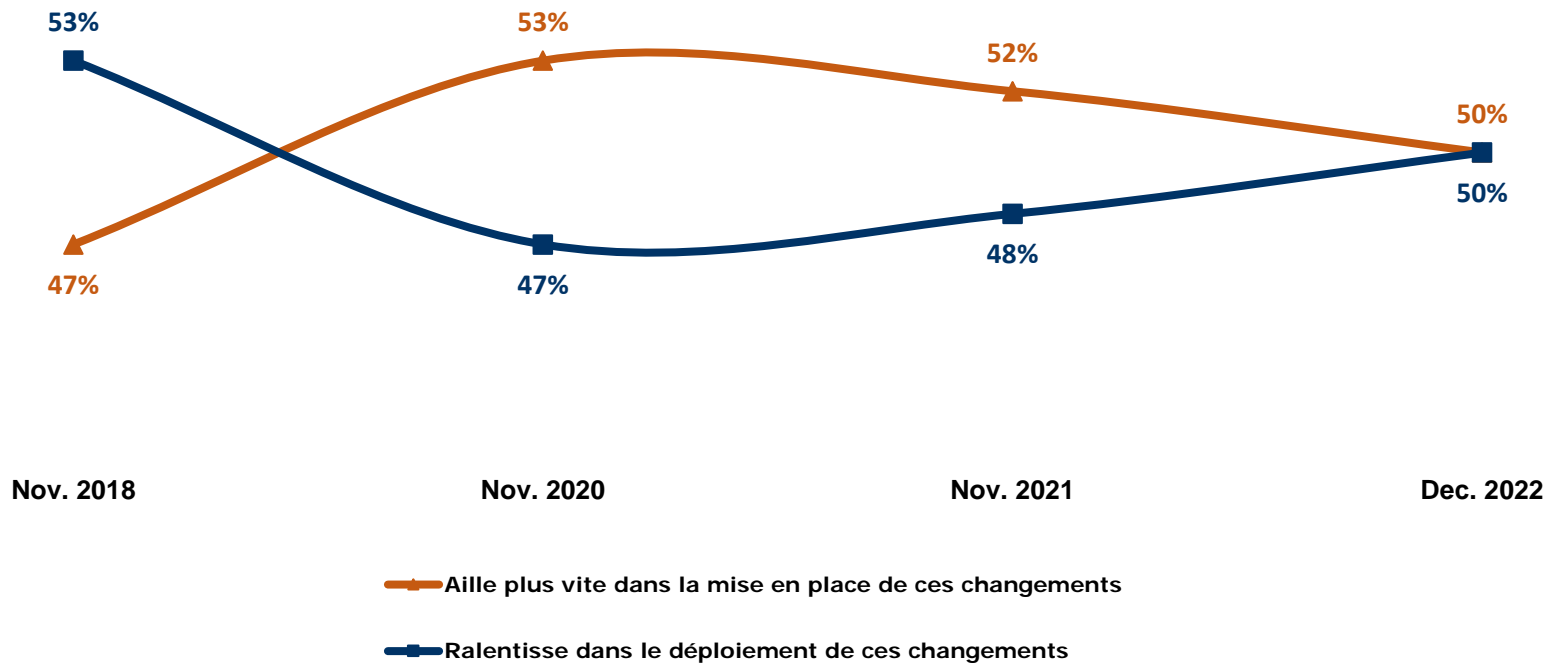
(\* Total supérieur à 100%, les interviewés ayant pu donner deux réponses

<sup>1</sup> En 2020, l'item était « Dans les supports mis à votre disposition pour gérer vos fonds ». Les comparatifs sont donc à interpréter avec prudence.

# Les clients ayant perçu des changements dans les services offerts par leur banques sont partagés quant à leur vitesse de déploiement

Question : Et au regard de ces évolutions, souhaiteriez-vous que votre banque ... ?

Base : A ceux qui ont perçu des changements dans les services offerts par leur banque, soit 72% de l'échantillon





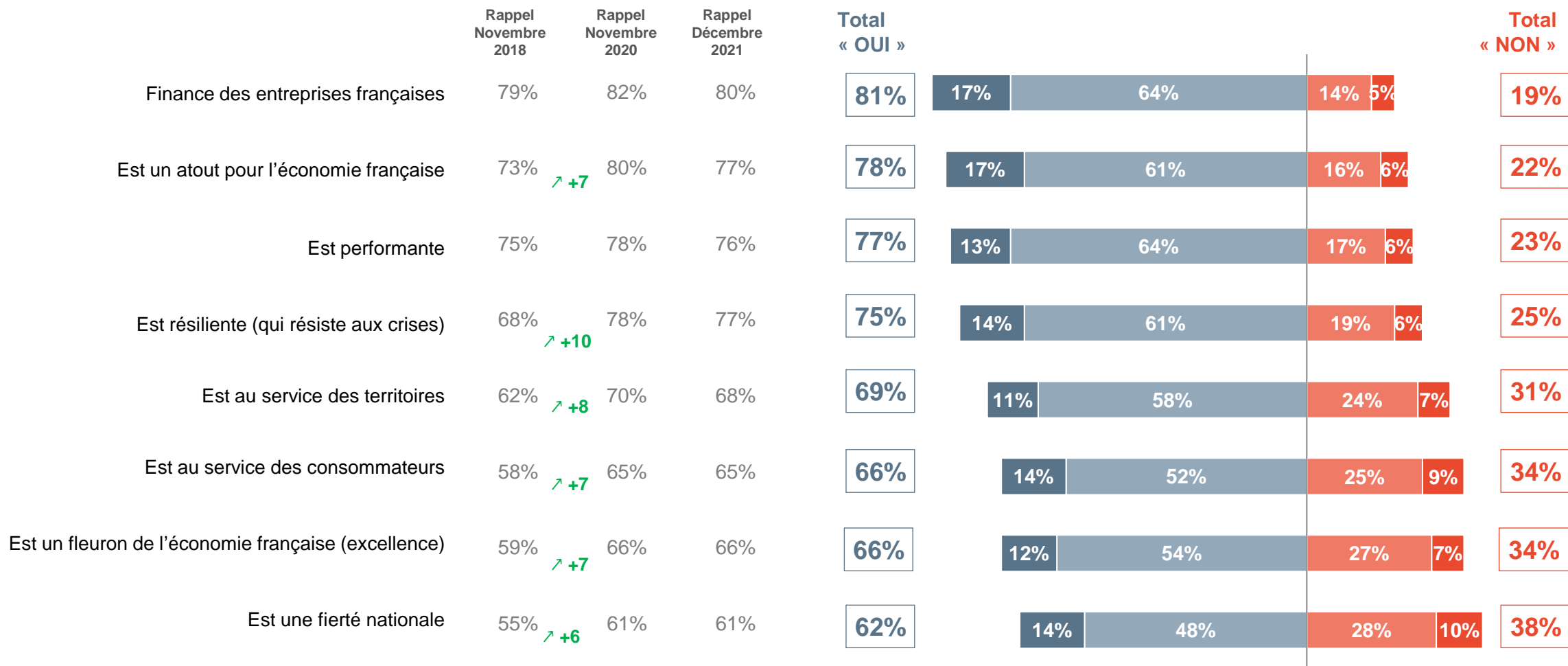


# *Le secteur de la banque, un atout reconnu pour la France*

# L'image de l'industrie bancaire française se consolide encore sur les actions menées et sur la capacité de résilience durant la crise sanitaire

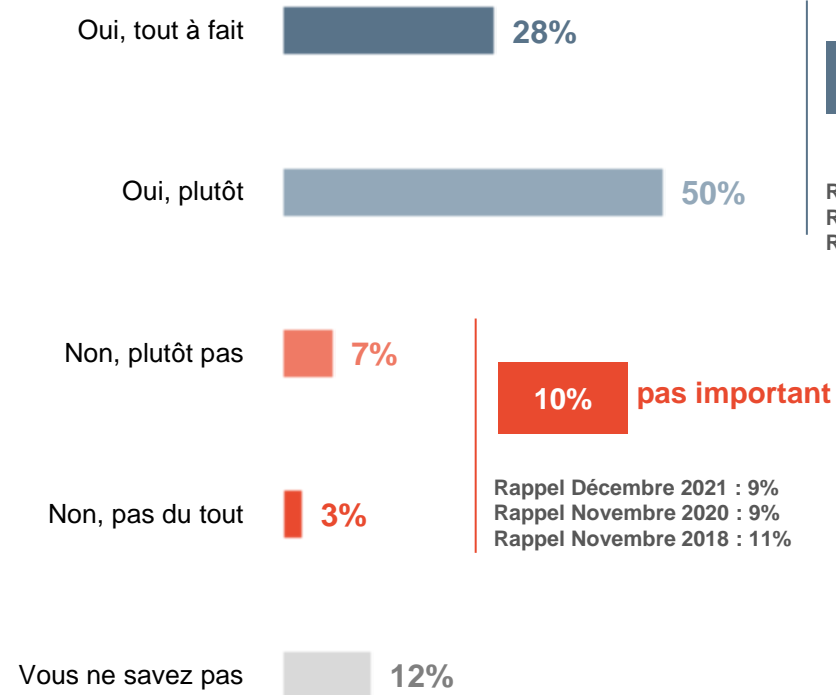
Question : Pour chacun des qualificatifs suivants, diriez-vous qu'il s'applique bien ou non au secteur de la banque, à l'industrie bancaire en France ?

Pour vous, l'industrie bancaire française...

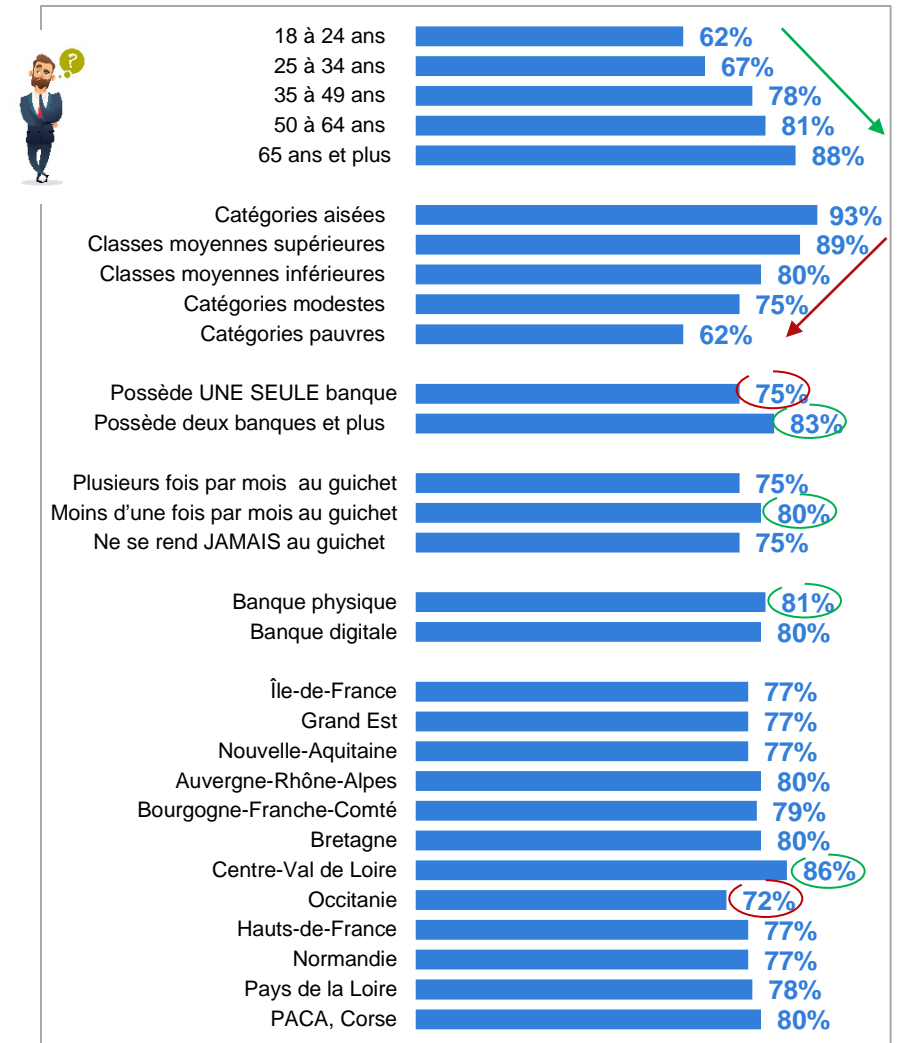


# La nécessité d'avoir une industrie bancaire puissante pour financer l'économie française est très largement admise, bien qu'en léger tassement depuis 2 ans

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

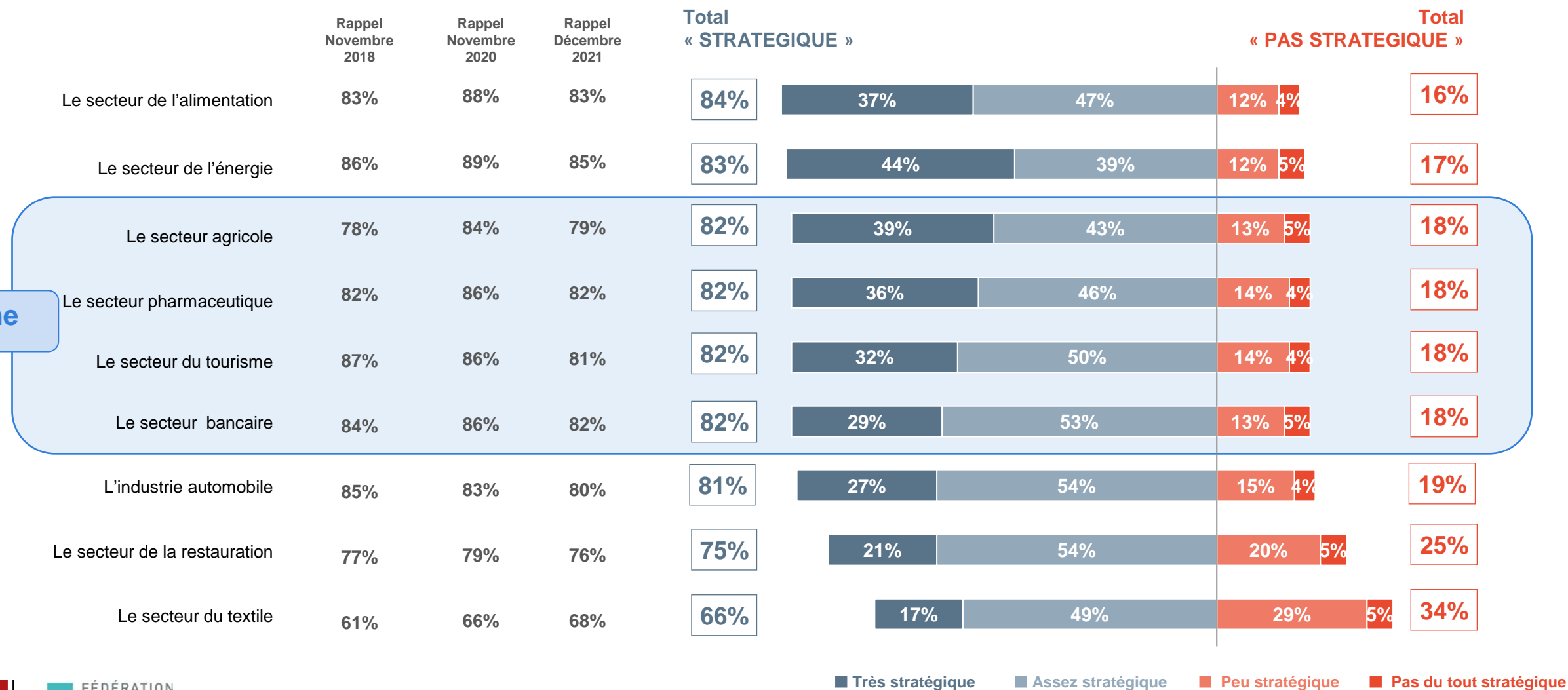


## Qui sont ces Français qui jugent important le fait d'avoir une industrie bancaire nationale puissante ?



# Le secteur bancaire est constamment reconnu comme stratégique par les Français

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



3ème