



Les Français,
leur banque, leurs attentes
Normandie



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**, au sein duquel **210 personnes résidant en région Normandie 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.

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^{er} 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..

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



COMMENT ?

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



QUAND ?

Terrain du **6 au 15 décembre 2022**.

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.

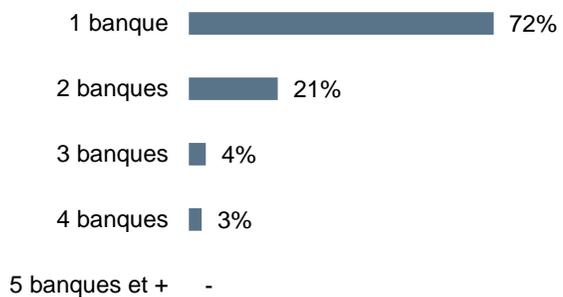
 **+XX**  **-XX** Désignent des évolutions significativement supérieures/inférieures par rapport aux années précédentes.



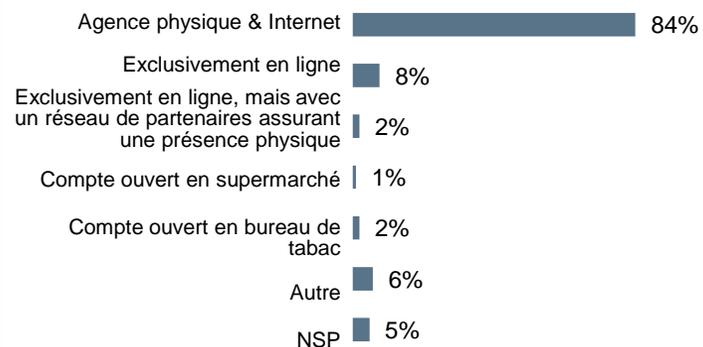
Le portrait du client normand en 2022



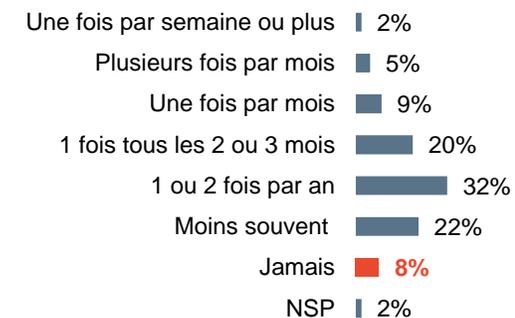
Nombre de banques par client



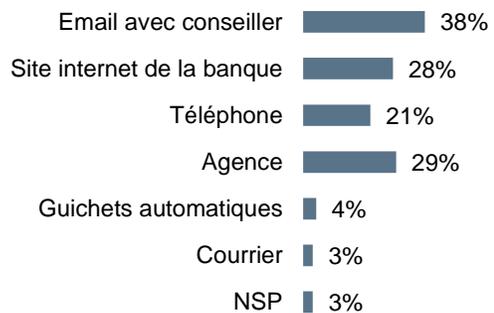
Type de banque



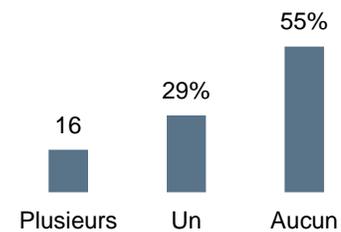
Fréquence du déplacement en agence



Mode de contact privilégié



Possession de crédit(s)

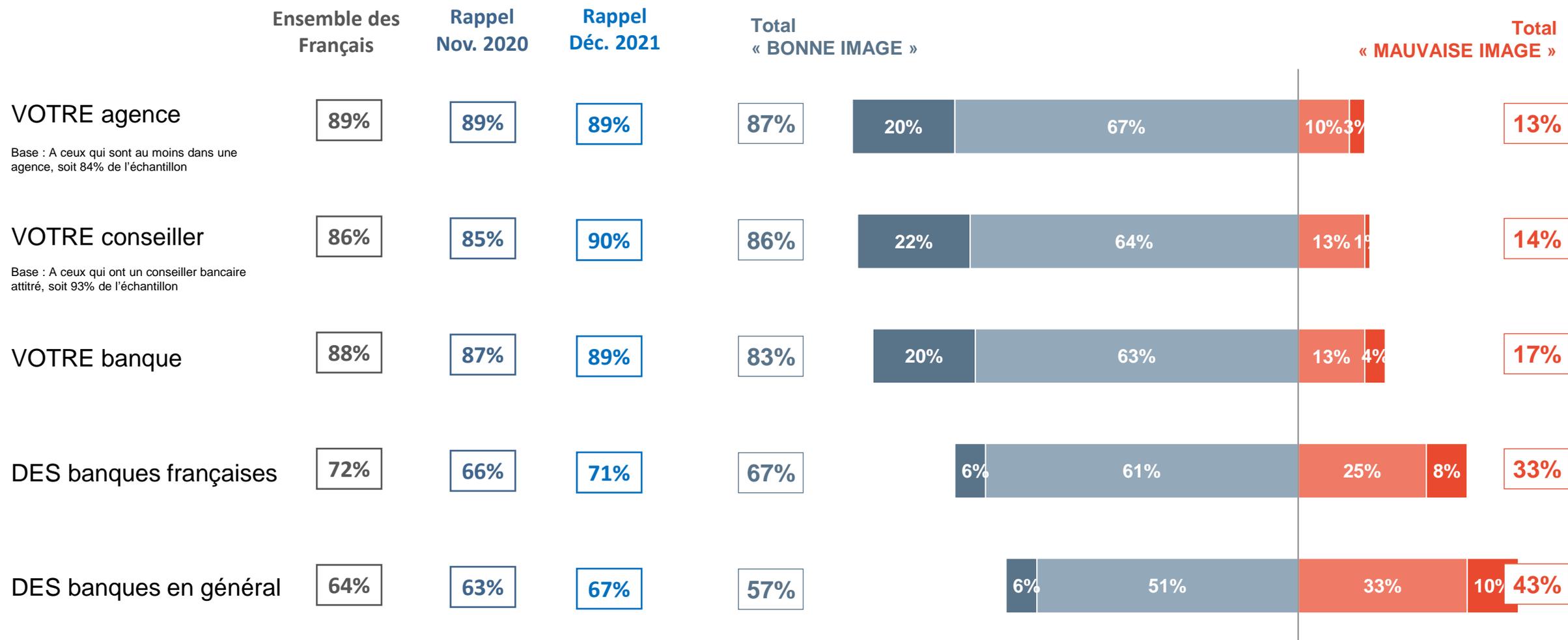




Le secteur bancaire : une bonne image, une forte confiance

Comme les années précédentes, les Normands expriment une très bonne image à l'égard de leur conseiller, de leur agence bancaire et de leur banque

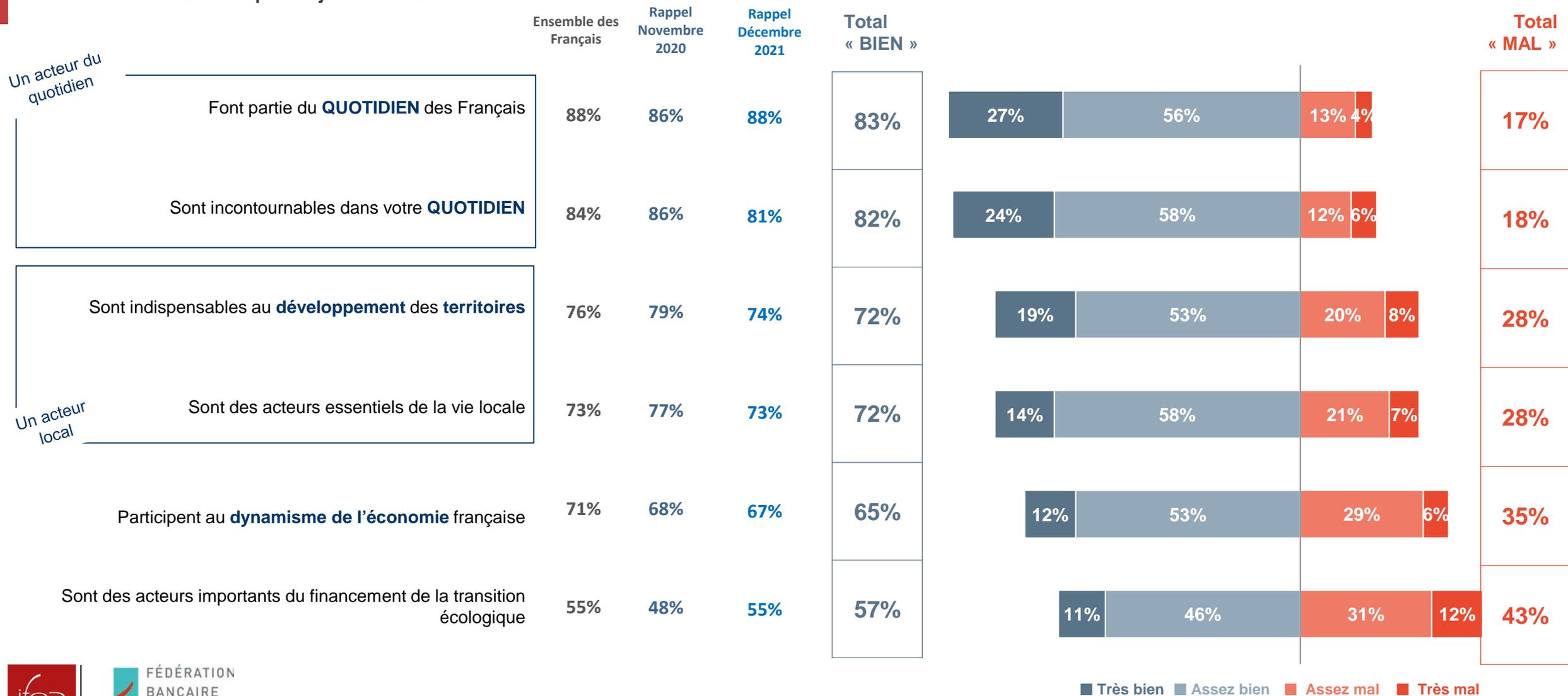
Question : Diriez-vous que vous avez une très bonne, plutôt bonne, plutôt mauvaise, très mauvaise image de ... ?



■ TRÈS bonne image ■ PLUTÔT bonne image ■ PLUTÔT mauvaise image ■ TRÈS mauvaise 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...



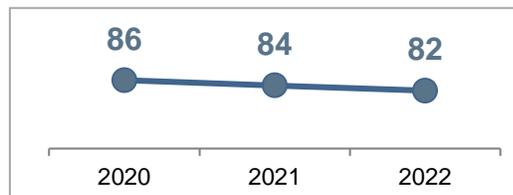
Une très nette préférence se maintient pour une banque permettant à chacun de choisir entre services digitaux et agences en fonction de ses besoins

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

82%

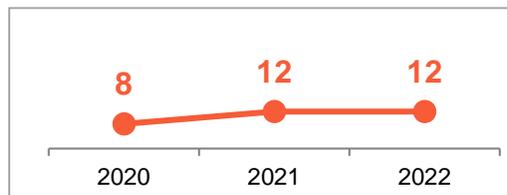


Ensemble des Français : 80%



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

12%

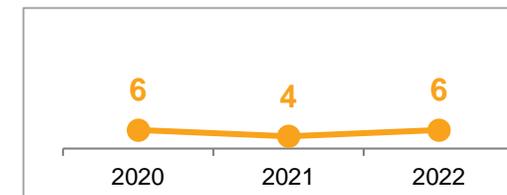


Ensemble des Français : 12%



Une banque qui propose uniquement à ses clients des services digitaux

6%



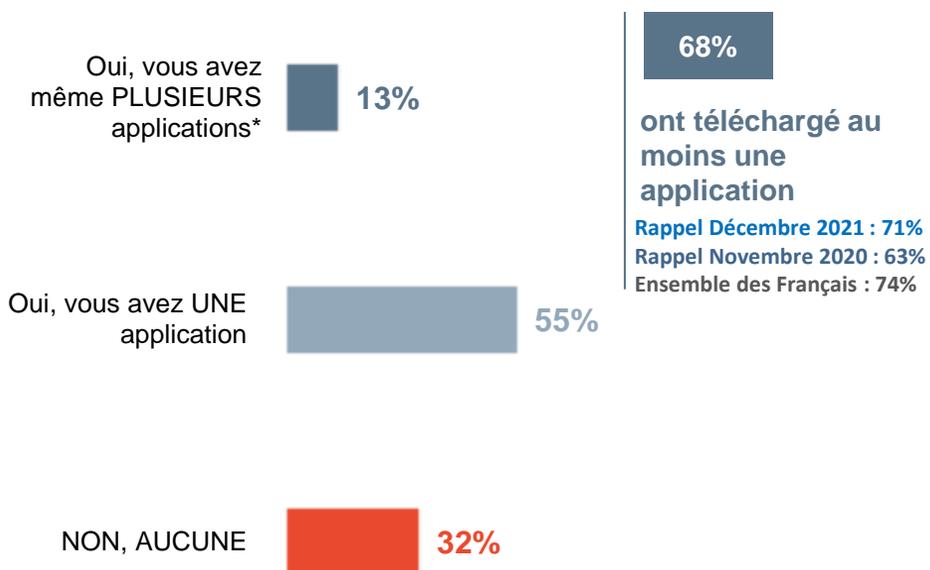
Ensemble des Français : 8%



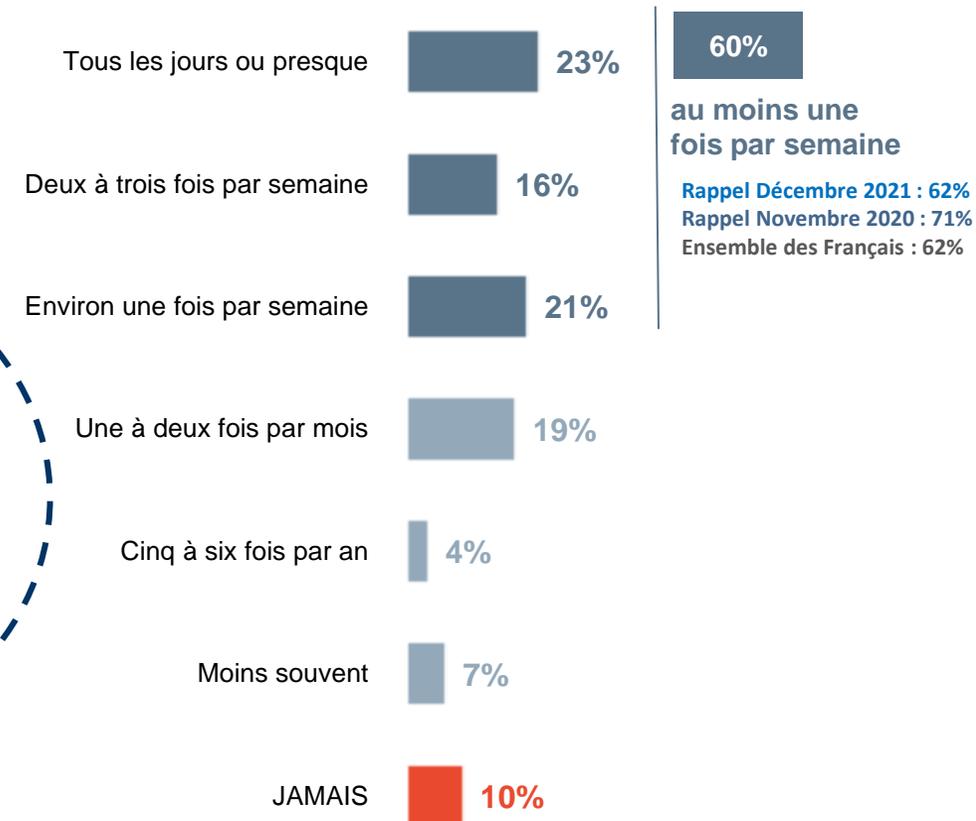
Les pratiques des clients

96% des Normands utilisent l'un des outils numérique mis à leur disposition par leur banque.

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



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



96% (vs. 96% des Français)
 des Normands consultent le site internet ou utilisent l'application de sa banque
 (94% 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 ?

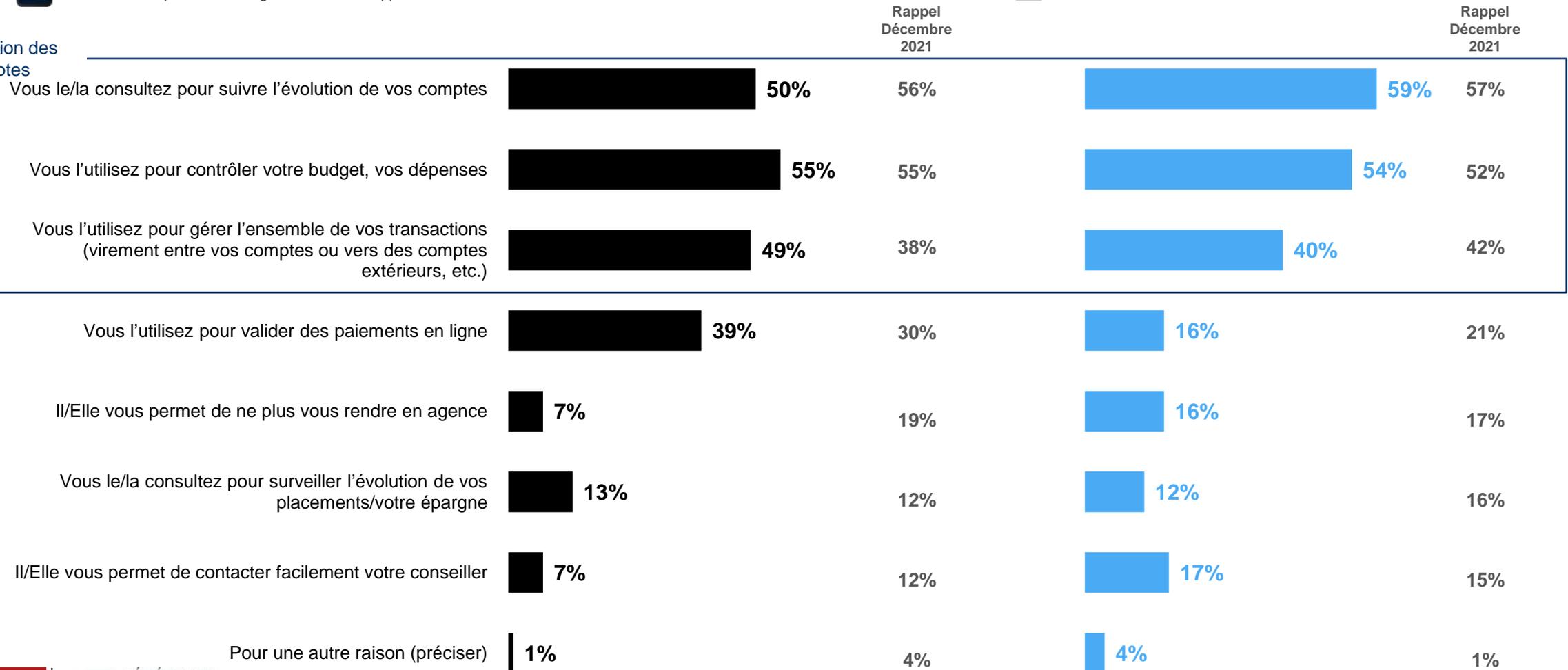
Base : A ceux qui ont téléchargé au moins une application, soit 68% de l'échantillon



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 90% 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... ?

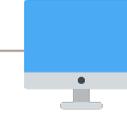


Base : A ceux qui ont téléchargé au moins une application, soit 68% de l'échantillon

Vous a encouragé à consulter le site internet/l'application bancaire de votre banque plus fréquemment **35%**

Impacte l'utilisation que vous avez du site internet/de l'application bancaire de votre banque **27%**

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 90% de l'échantillon

25%

25%

22%

Au total, 41% 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 38%.

Au total, 31% 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. Cette évolution sera durable pour 25%.

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**

64%

55%

9%

36%

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

62%

53%

9%

38%

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

55%

48%

7%

45%

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



Perception des innovations et changements

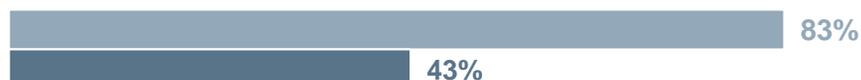
Les nouveaux services bancaires – RÉCAPITULATIF : notoriété, Confiance

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

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)



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



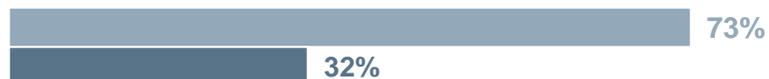
Le **paiement à distance** via le smartphone (sur internet)



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



L'utilisation de robots pour répondre à vos questions



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.)



La possibilité d'échanger avec un conseiller par tchat



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

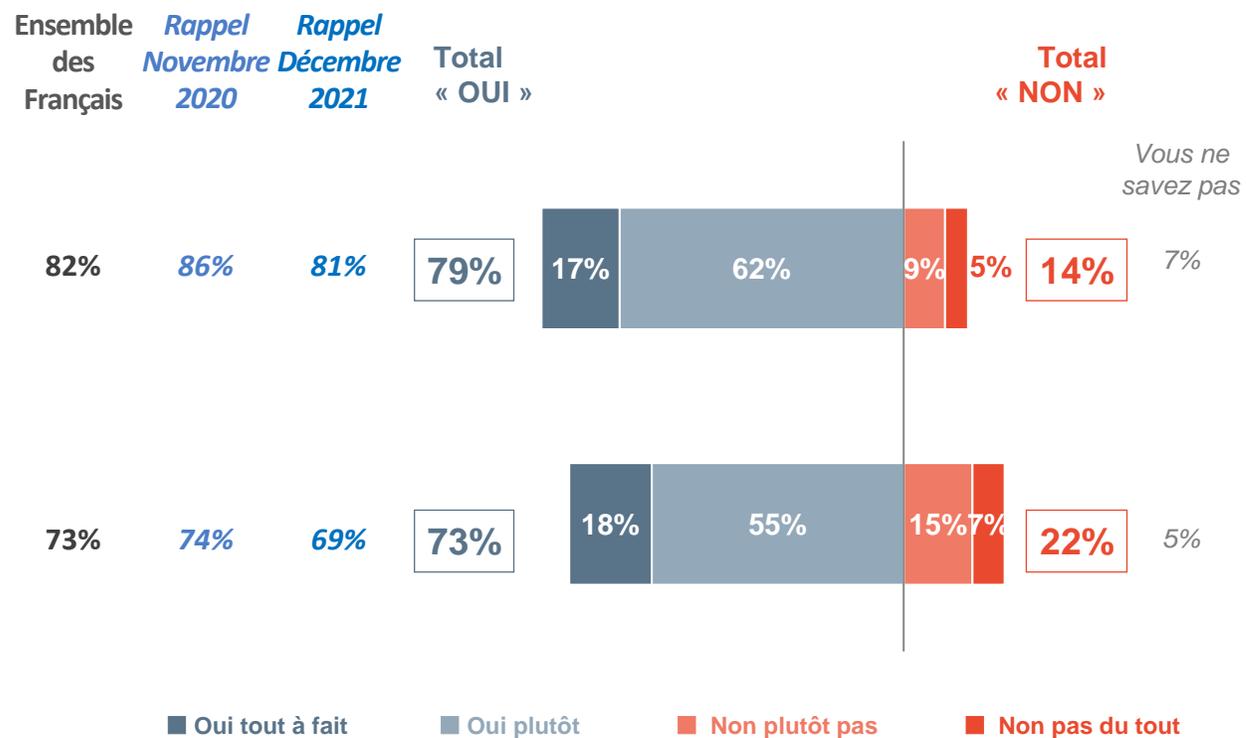


■ Connaît
■ Confiant

Connus mais confiance à gagner

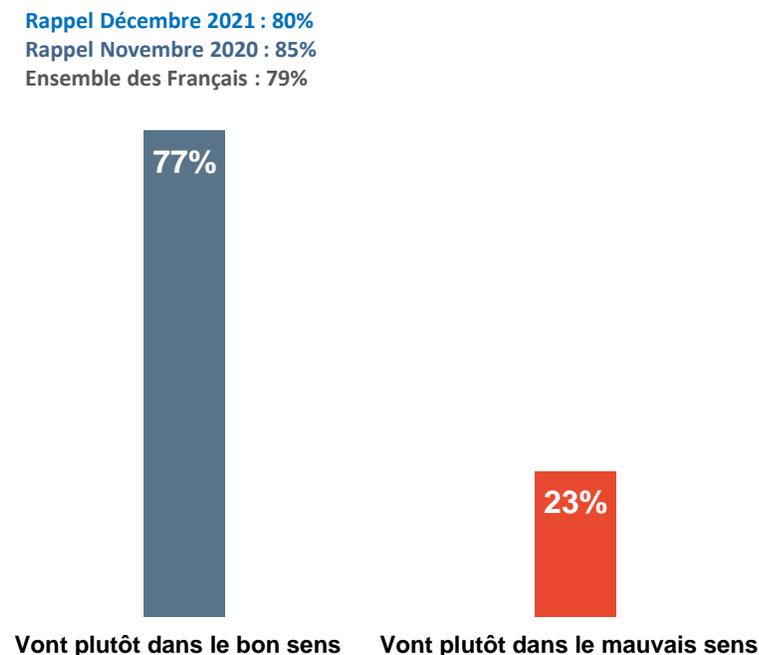
79% des Normands reconnaissent le caractère innovant des banques et ont plutôt la sensation que ces innovations vont « dans le bon sens »

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 60% de l'échantillon

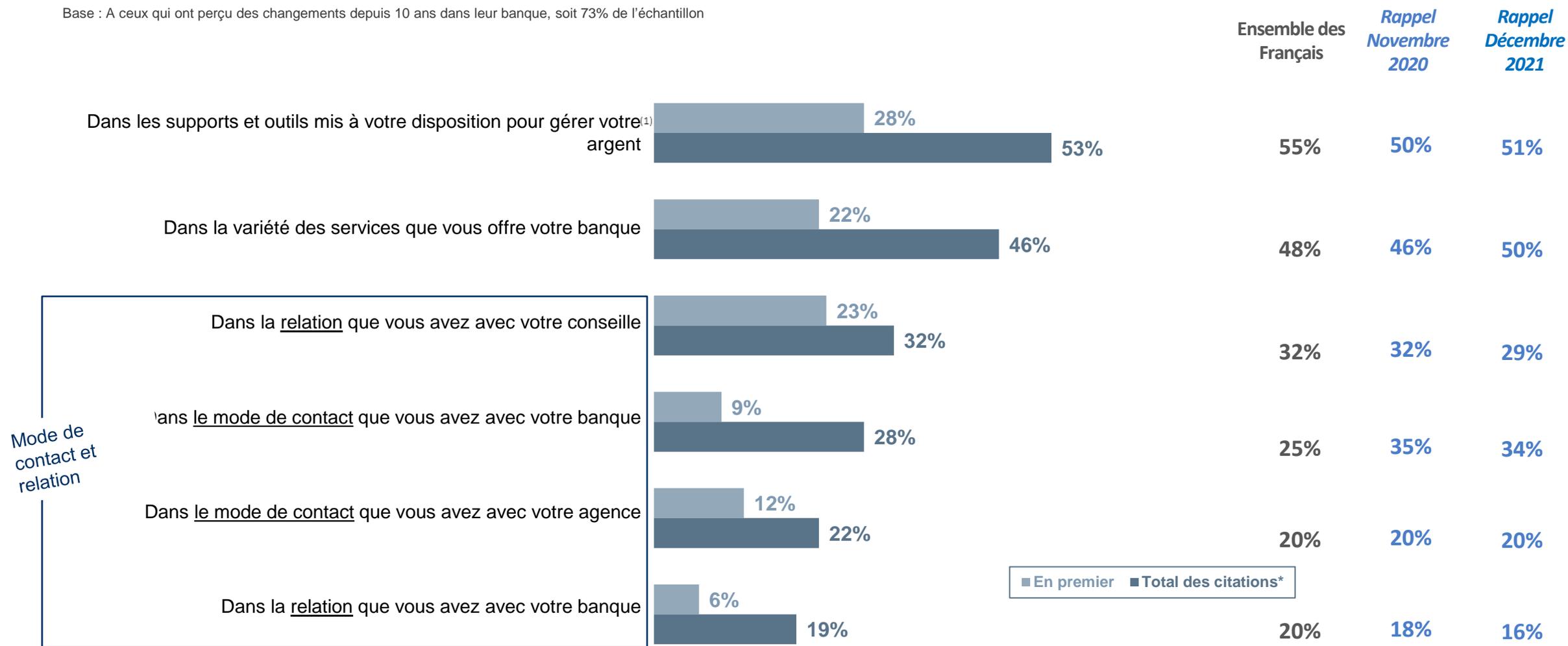


Les changements observés au sein de la banque concernent cette année encore principalement les supports et les services proposés

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 73% de l'échantillon

Rappel « Total des citations »



Mode de contact et relation

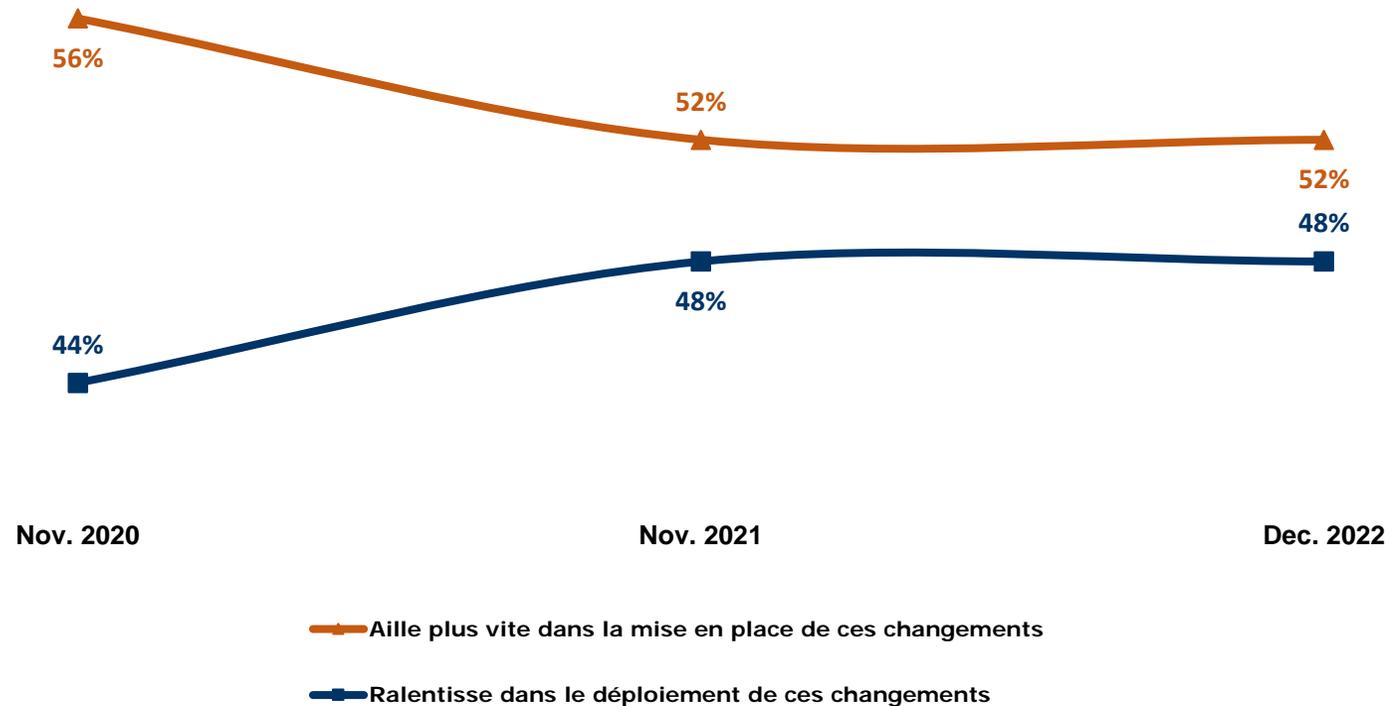
(* Total supérieur à 100%, les interviewés ayant pu donner deux réponses

¹ 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 69% de l'échantillon



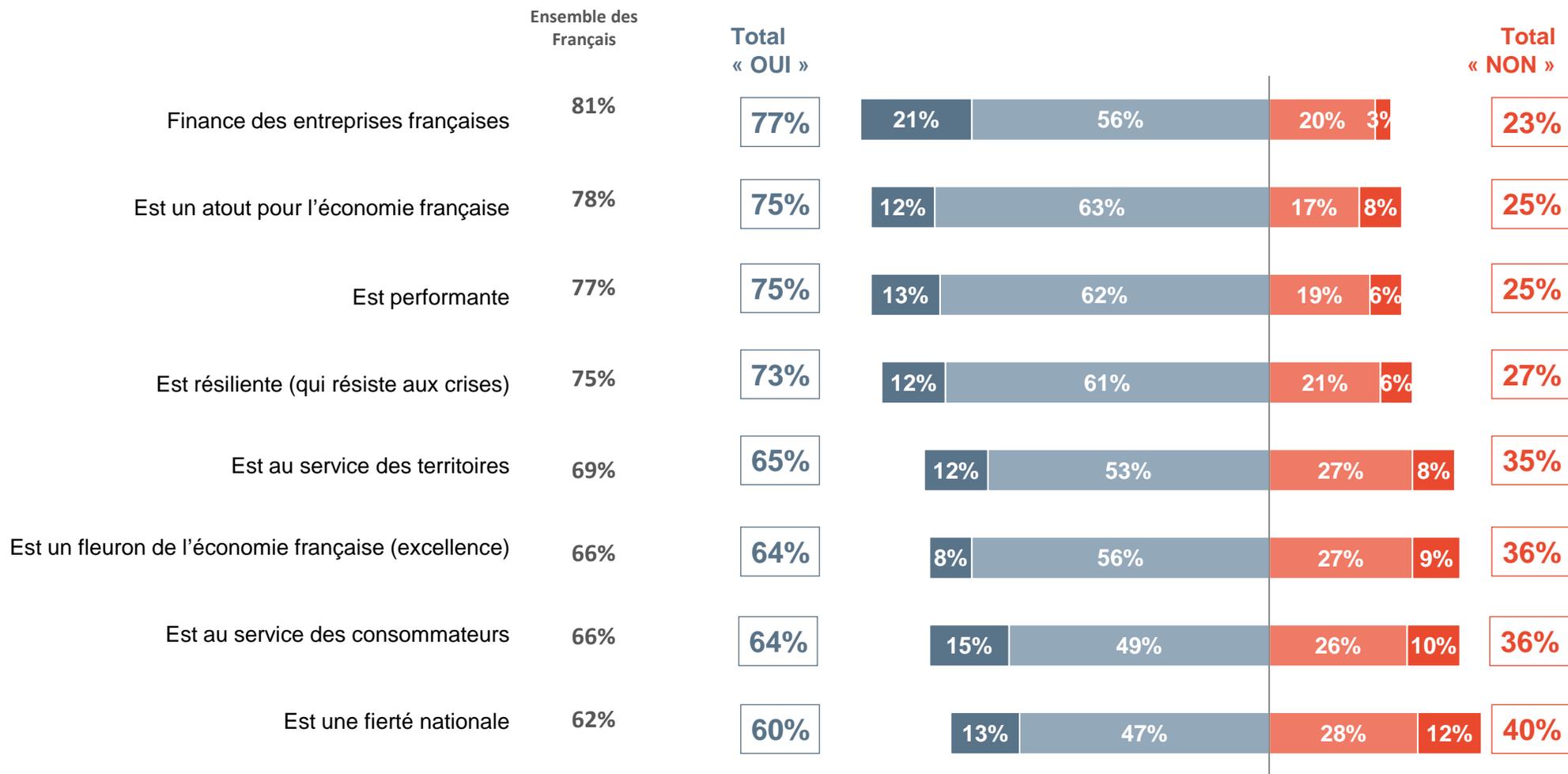


Le secteur de la banque, un atout reconnu pour la France

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 ?

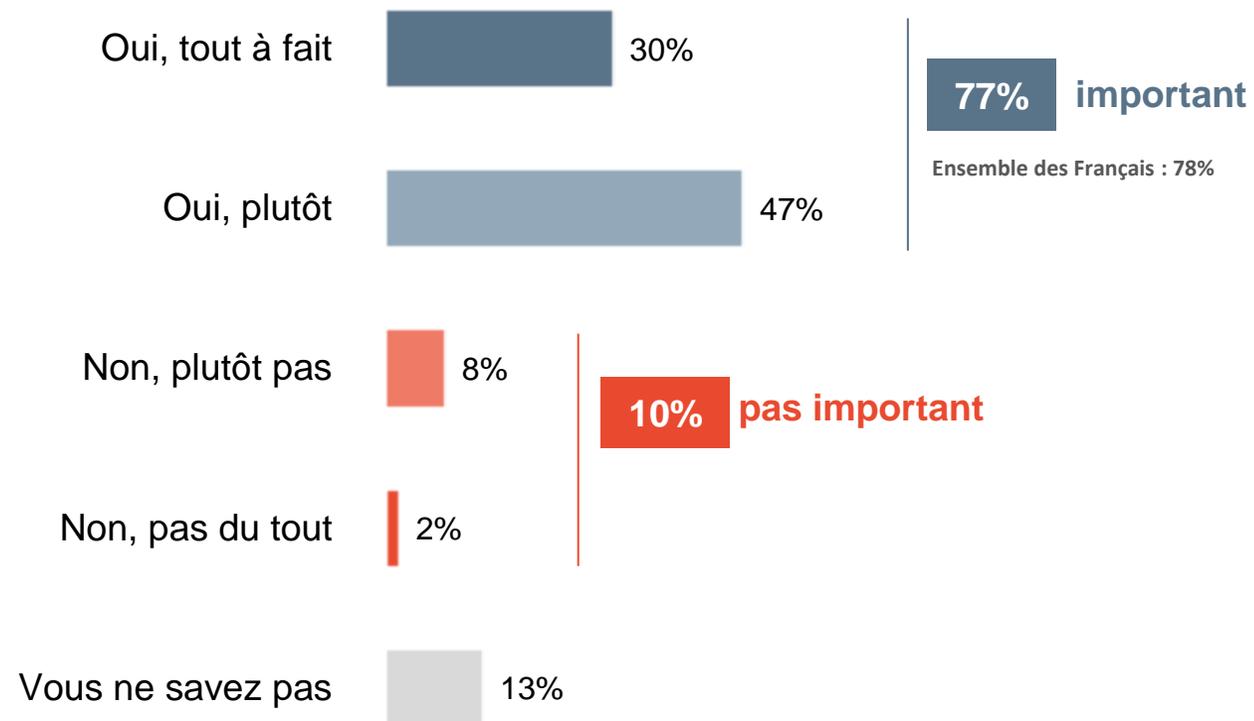
Pour vous, l'industrie bancaire française...



La nécessité d'avoir une industrie bancaire puissante pour financer l'économie française est très largement admise



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



Le secteur bancaire est constamment reconnu comme stratégique

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

