



Les Français,  
leur banque, leurs attentes  
*Occitanie*



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 **370 personnes résidant en région Occitanie**

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.

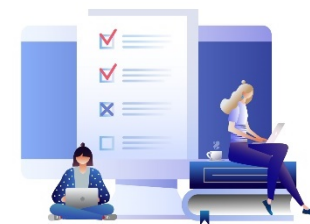
### Rappel de la méthodologie des vagues précédentes

**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<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..

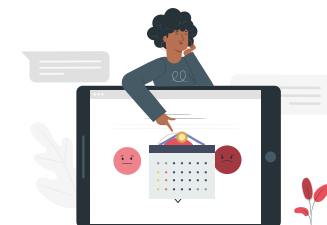
*Remarque* : La variable « niveau de vie » correspond au revenu disponible du ménage divisé par le nombre d'unités de consommation (ou « UC », qui dépend du nombre d'adultes et d'enfants composant le foyer). Il est ici calculé selon la méthode utilisée par l'Insee et l'OCDE.

**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.

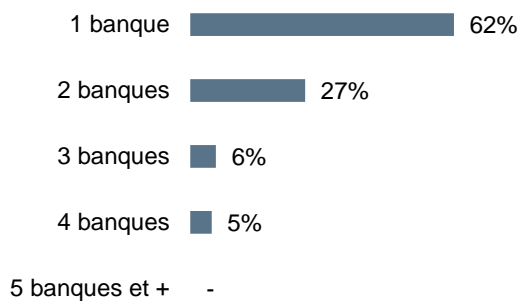
 **+XX**  **-XX** Désignent des évolutions significativement supérieures/inférieures par rapport aux années précédentes.



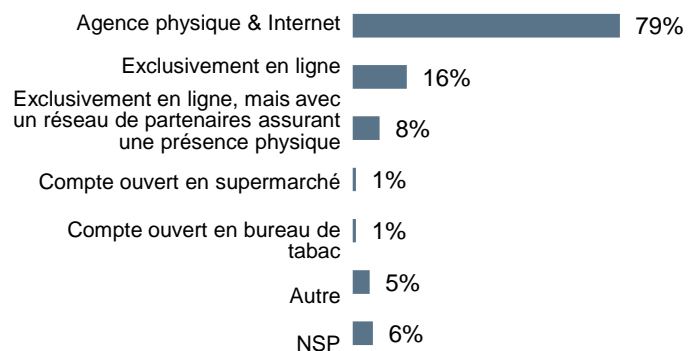
# Le portrait du client en Occitanie en 2022



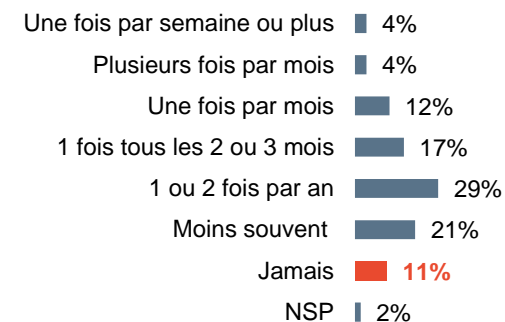
## Nombre de banques par client



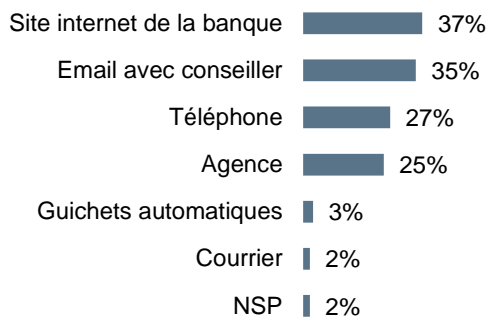
## Type de banque



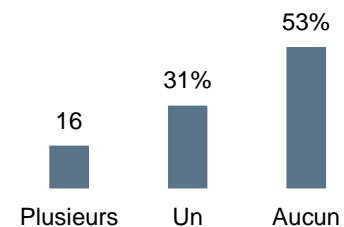
## Fréquence du déplacement en agence



## Mode de contact privilégié



## Possession de crédit(s)

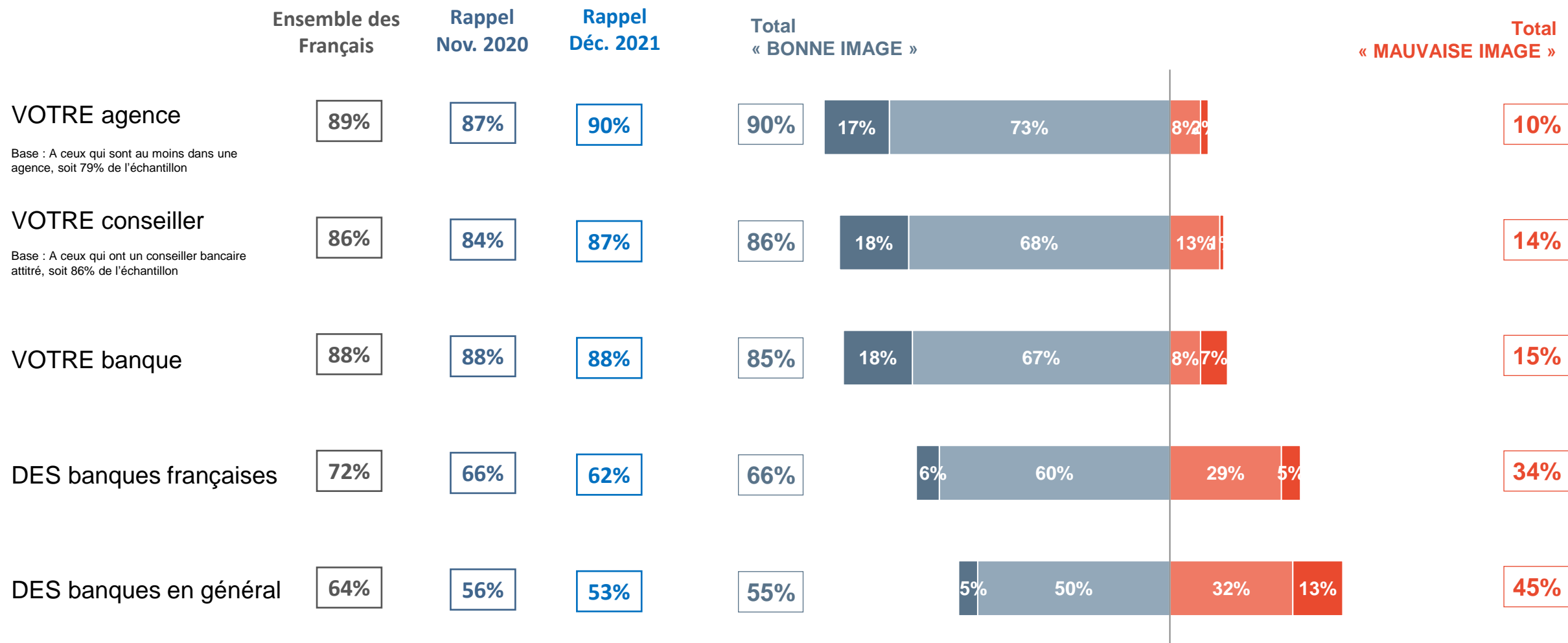




# ***Le secteur bancaire : Une bonne image, une forte confiance***

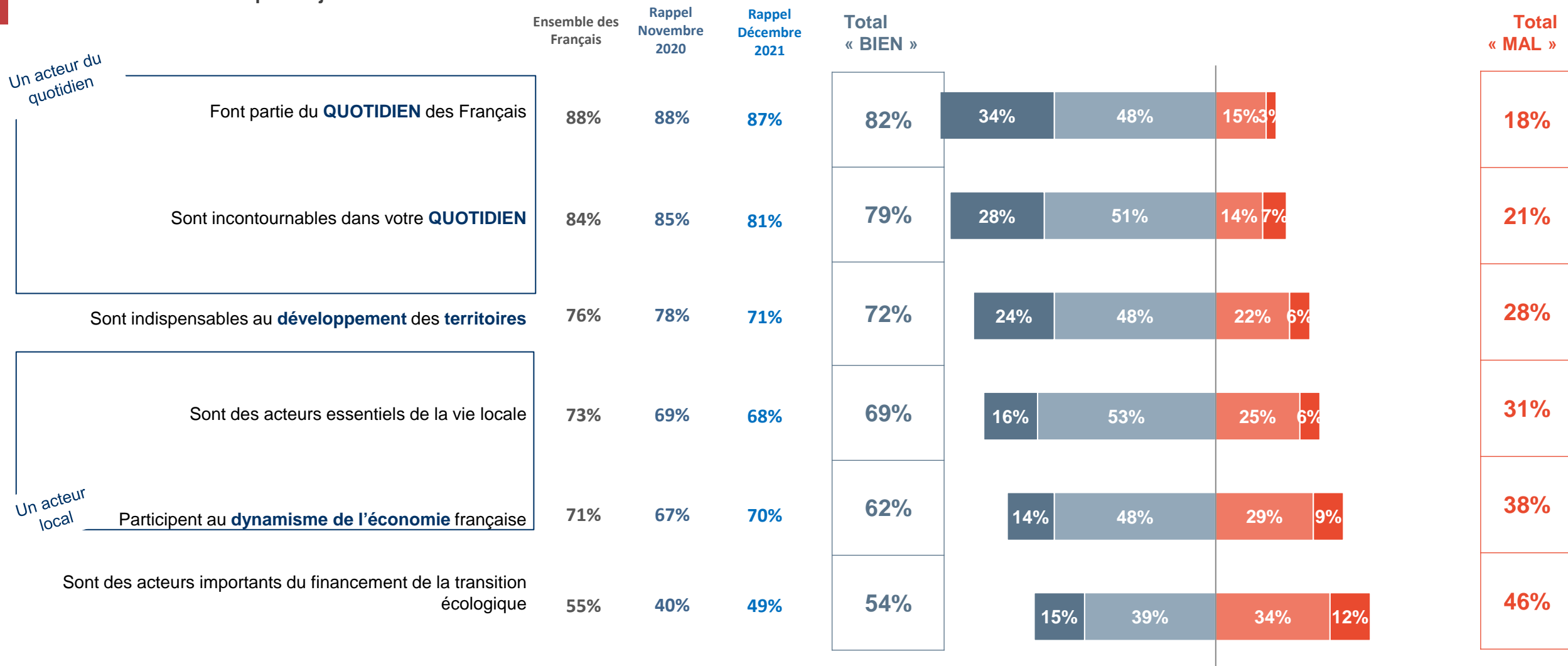
# Comme les années précédentes, les Occitans expriment une très bonne image à l'égard de leur conseiller, de leur agence bancaire et de leur banque

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



# 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...**



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

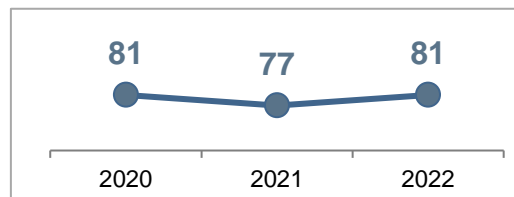
# Une très nette préférence se maintient pour une banque permettant à chacun de choisir entre services digitaux et agences en fonction de ses besoins

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

81%

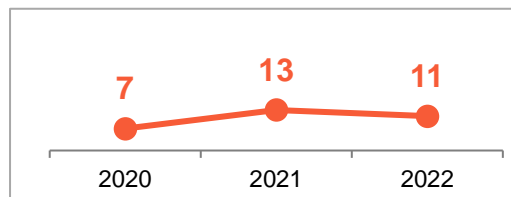


Ensemble des Français : 80%



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

11%

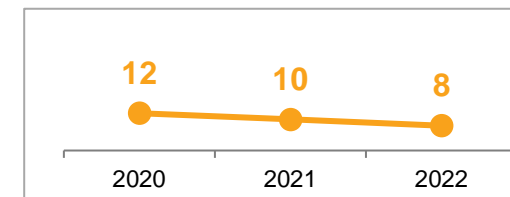


Ensemble des Français : 12%



Une banque qui propose uniquement à ses clients des services digitaux

8%



Ensemble des Français : 8%

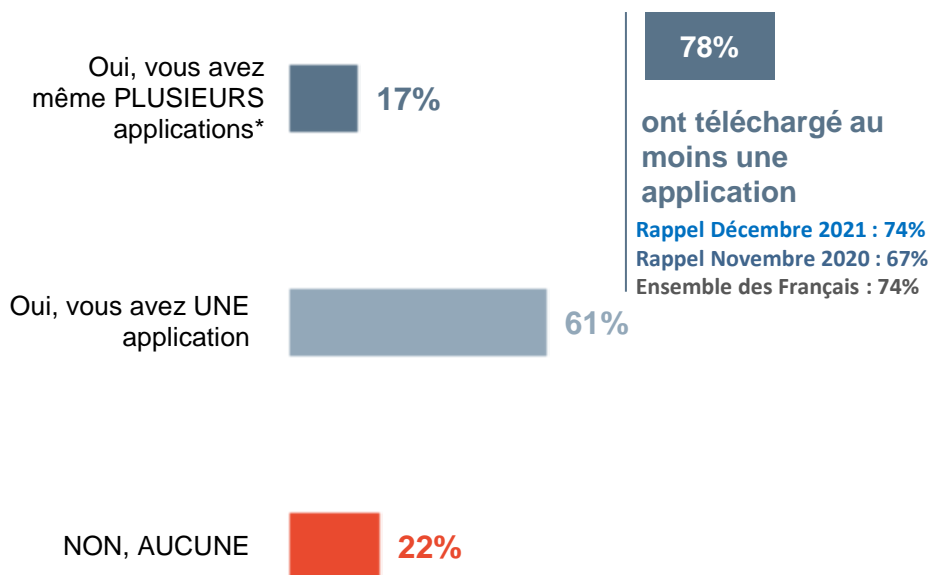


# *Les pratiques des clients*

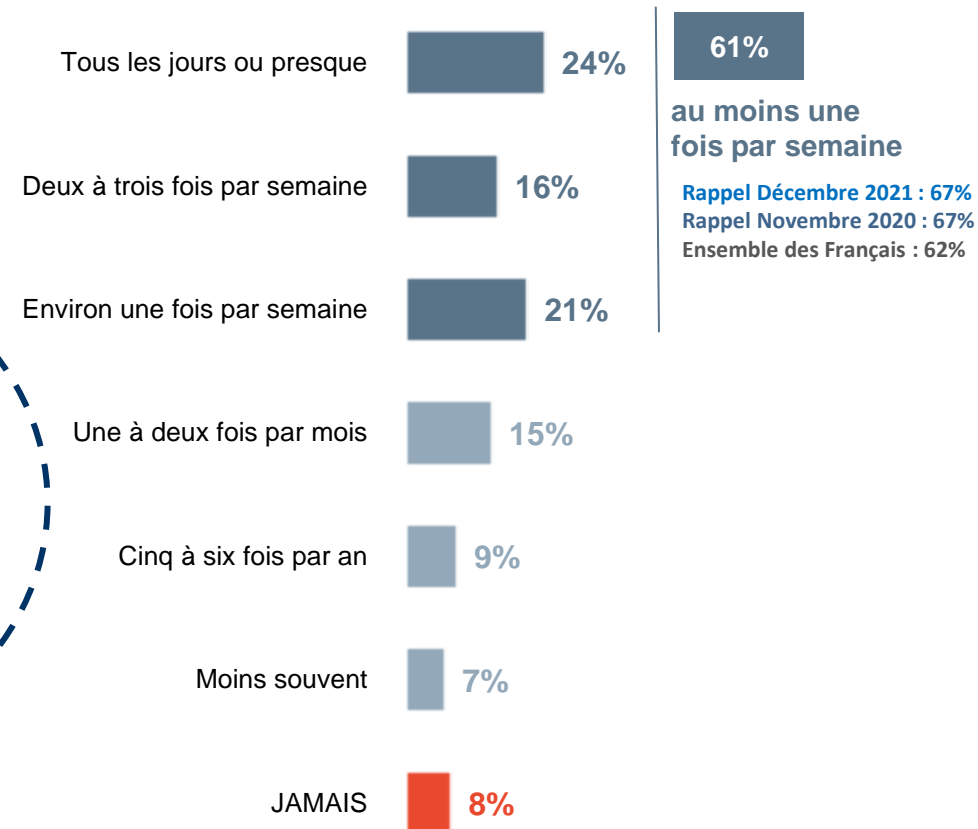


# 97% des Occitans utilisent l'un des outils numérique mis à leur disposition par leur banque.

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) ?



**97%** (vs. 96% des Français)  
 des Occitans consultent le site internet ou utilisent l'application de sa banque  
 (96% en 2021 / 95% 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 ?

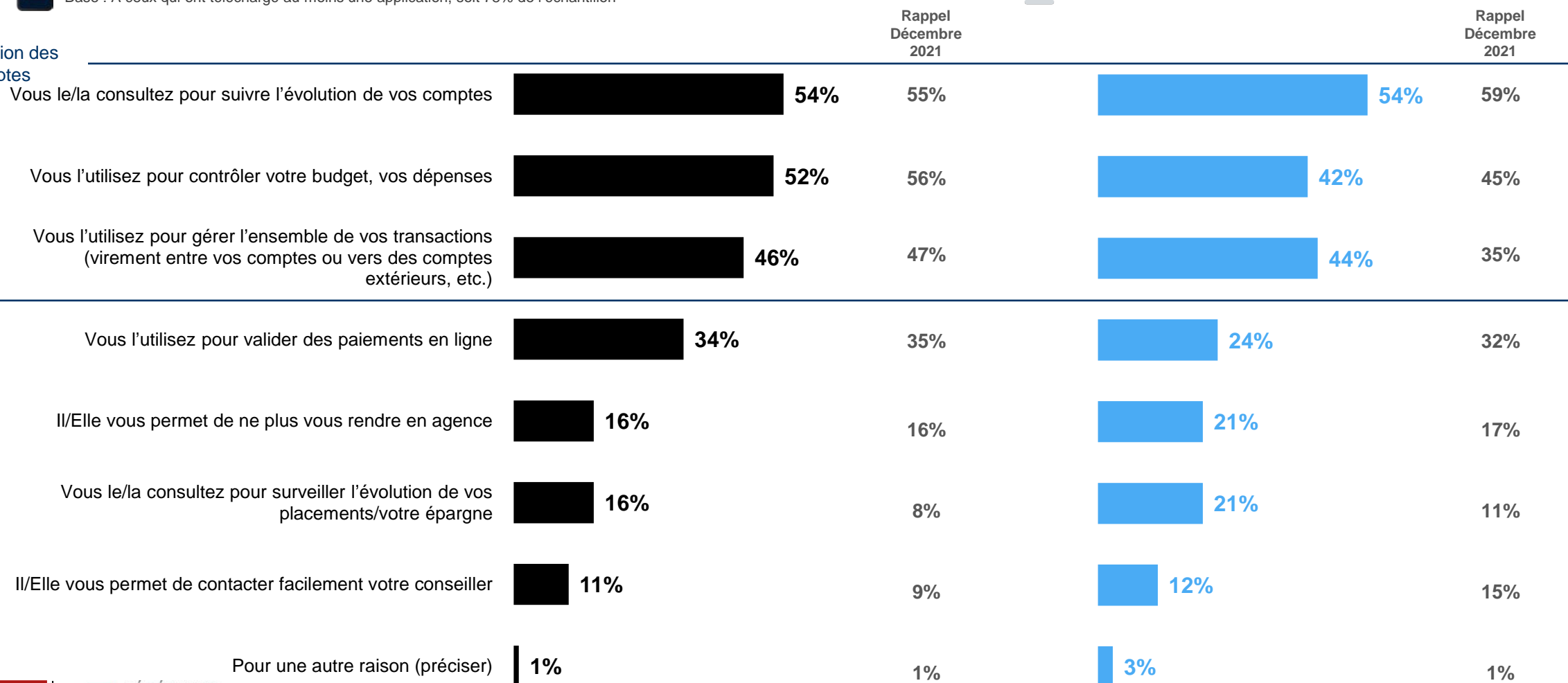
Base : A ceux qui ont téléchargé au moins une application, soit 78% de l'échantillon



**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 92% 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 78% de l'échantillon

Vous a encouragé à consulter le site internet/l'application bancaire de votre banque plus fréquemment **30%**

Impacte l'utilisation que vous avez du site internet/de l'application bancaire de votre banque **26%**

Vous a encouragé à consulter le site Internet de votre banque alors que vous ne le faisiez pas avant / télécharger l'application **22%**

**Au total, 35% 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 28%.**



Base : A ceux qui fréquentent le site internet de leur banque, soit 92% de l'échantillon

**28%**

**29%**

**27%**

**Au total, 33% 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 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**



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



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



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



# *Perception des innovations et changements*

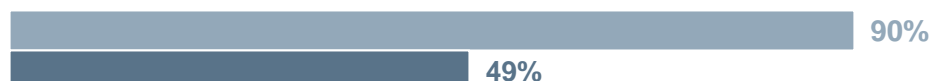
# Les nouveaux services bancaires – RÉCAPITULATIF : notoriété, Confiance

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



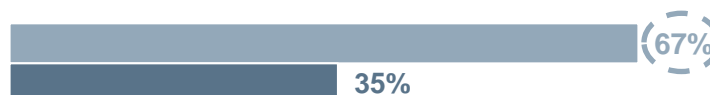
La possibilité d'échanger avec un conseiller par tchat



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.)



L'utilisation de robots pour répondre à vos questions



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



■ Connaît  
■ Confiant

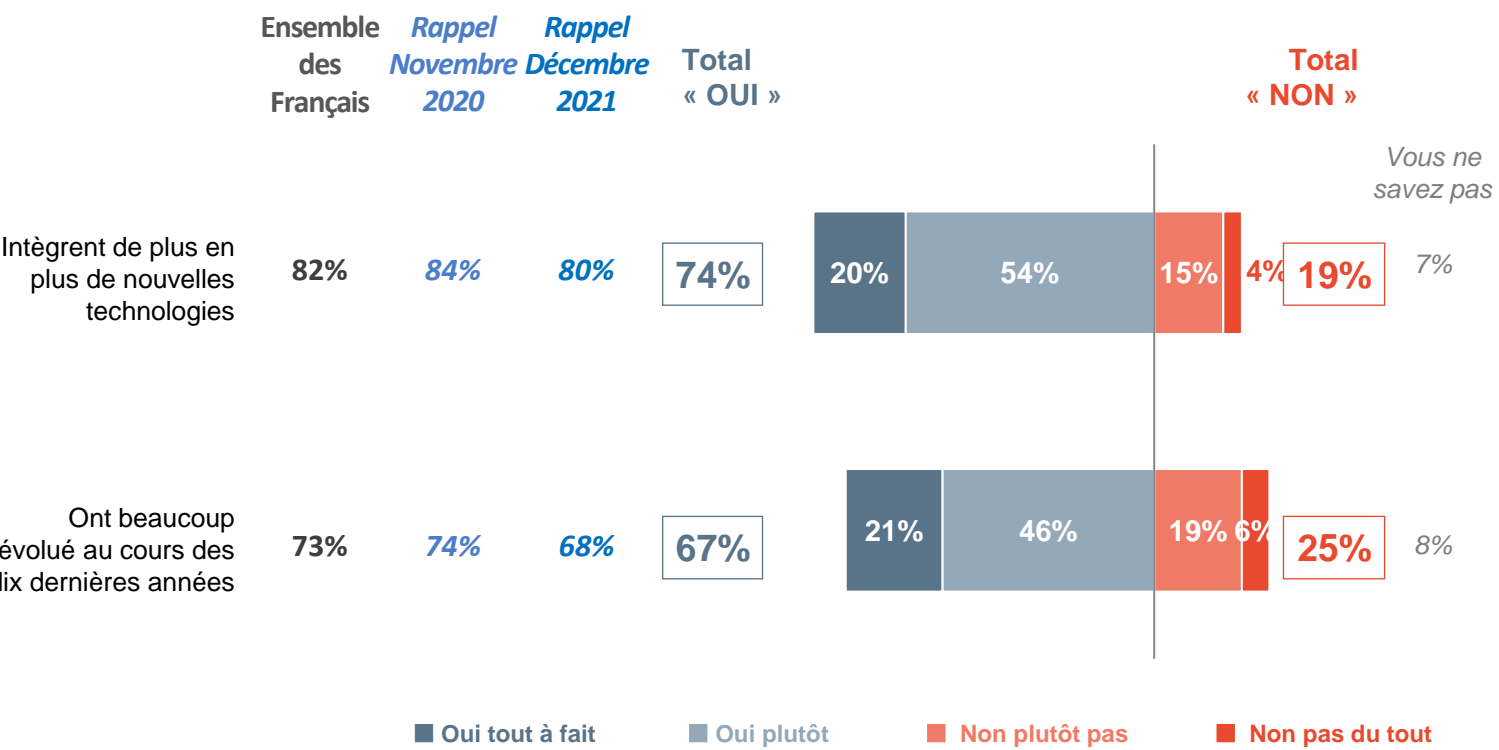
Connus mais  
confiance à gagner

# 74% des Occitans reconnaissent le caractère innovant des banques et ont plutôt la sensation que ces innovations vont « dans le bon sens »

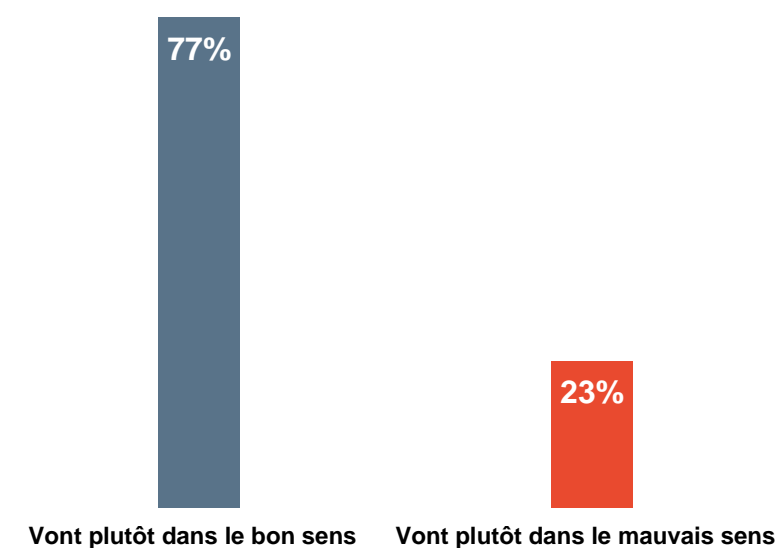
Question : Et d'après l'image que vous vous faites des banques françaises aujourd'hui, diriez-vous qu'elles ... ?

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 55% de l'échantillon



Rappel Décembre 2021 : 77%  
 Rappel Novembre 2020 : 77%  
 Ensemble des Français : 79%

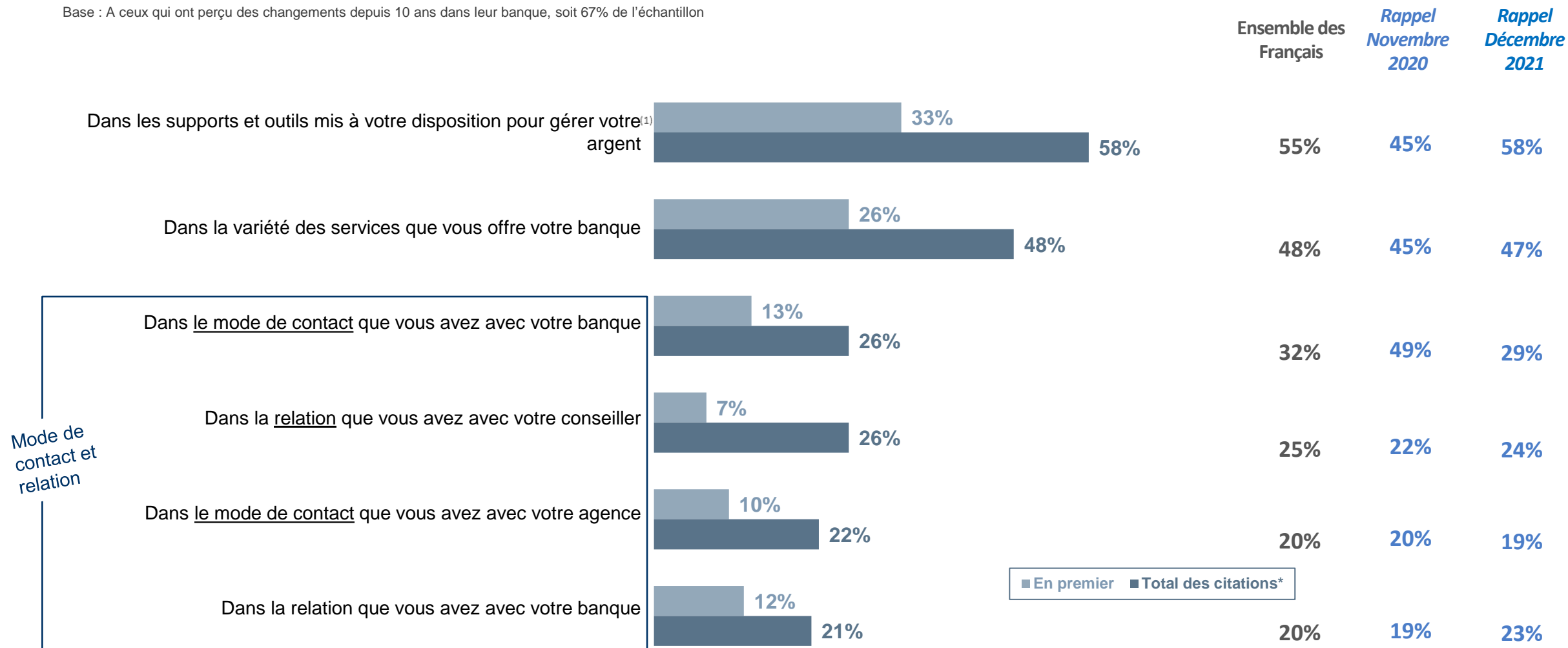


# Les changements observés au sein de la banque concernent cette année encore principalement les supports et les services proposés

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 67% de l'échantillon

Rappel « Total des citations »



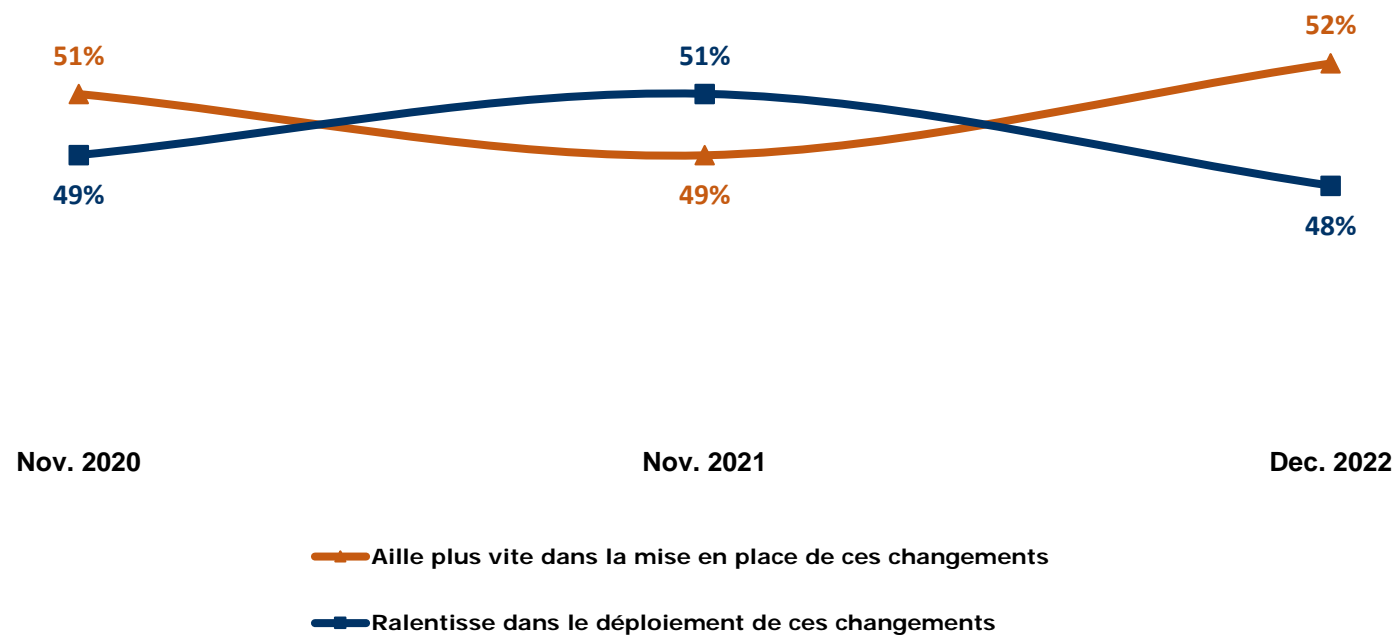
(\*) Total supérieur à 100%, les interviewés ayant pu donner deux réponses

<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 65% de l'échantillon





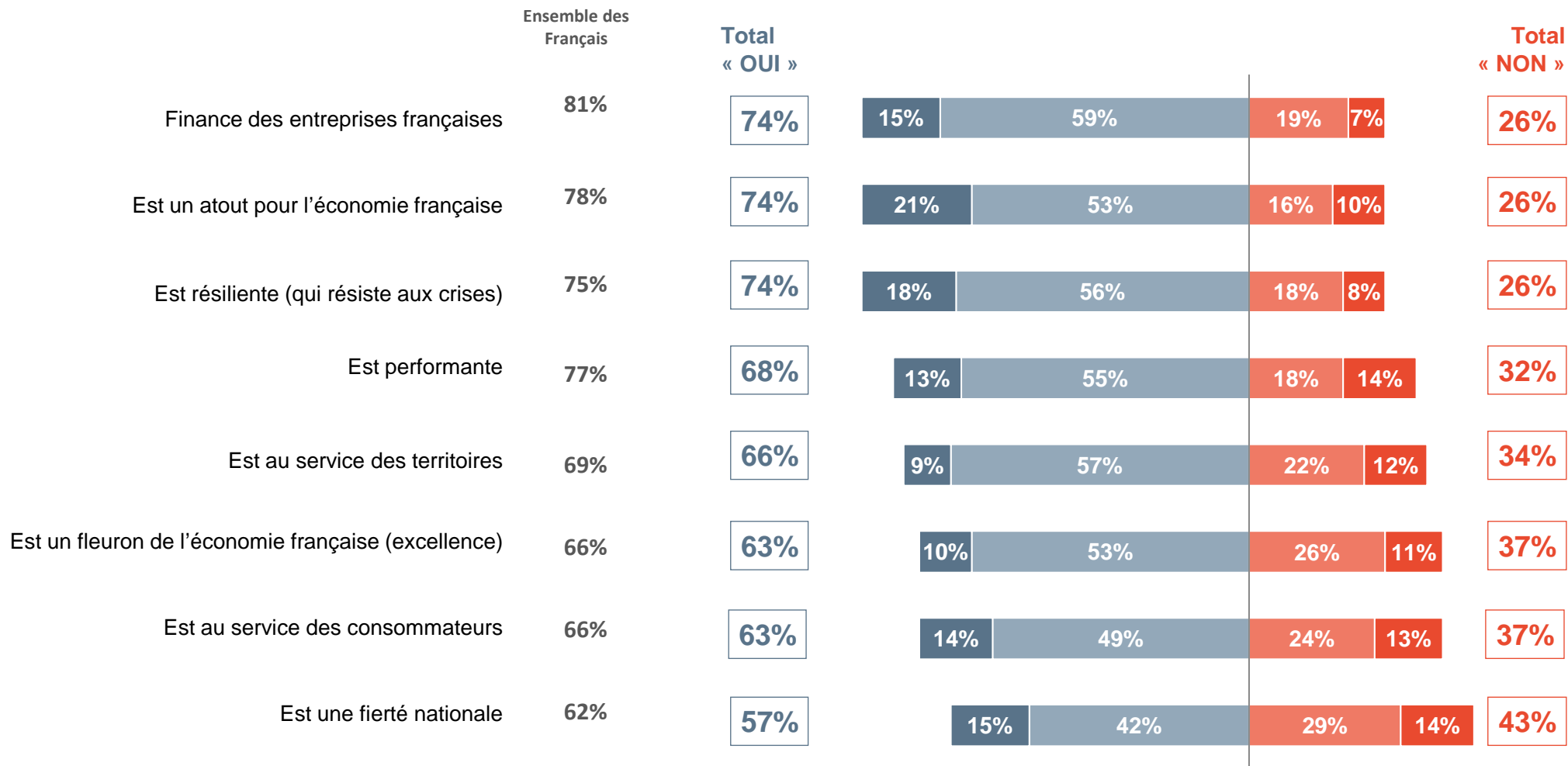


# *Le secteur de la banque, un atout reconnu pour la France*

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

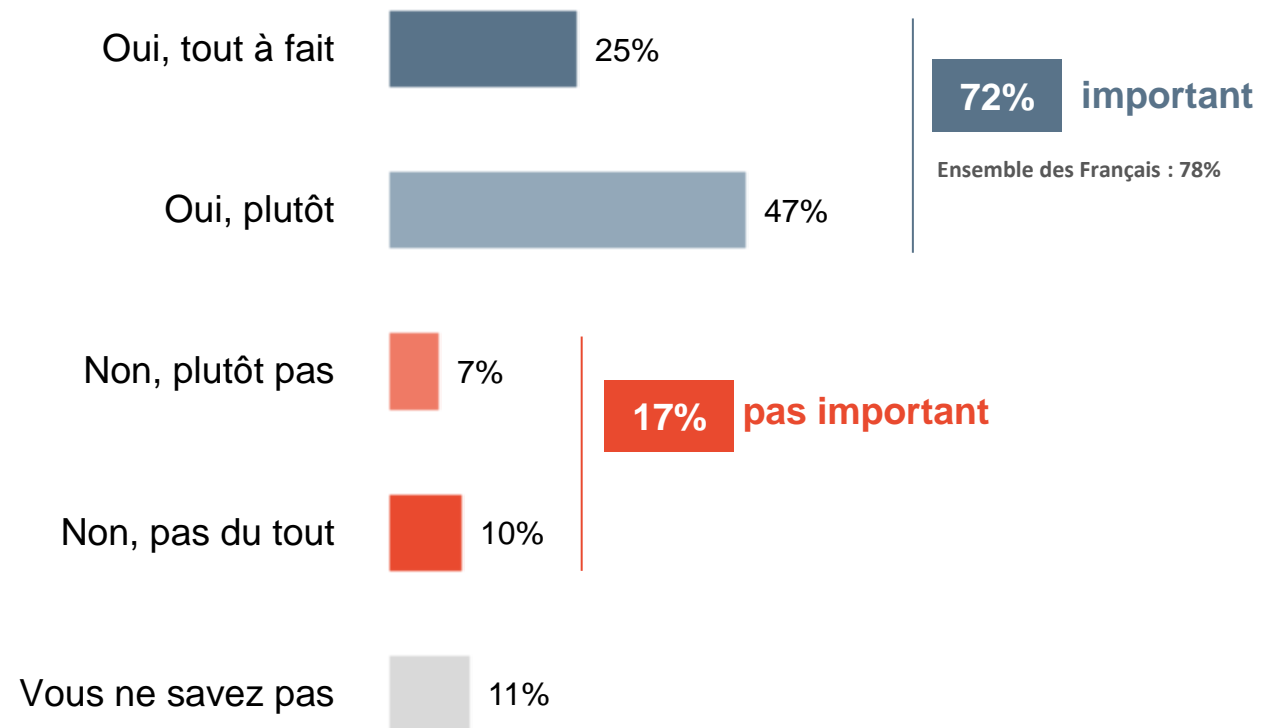
Question : Pour chacun des qualificatifs suivants, diriez-vous qu'il s'applique bien ou non au secteur de la banque, à l'industrie bancaire en France ?

**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 ?

