



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^{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..

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.

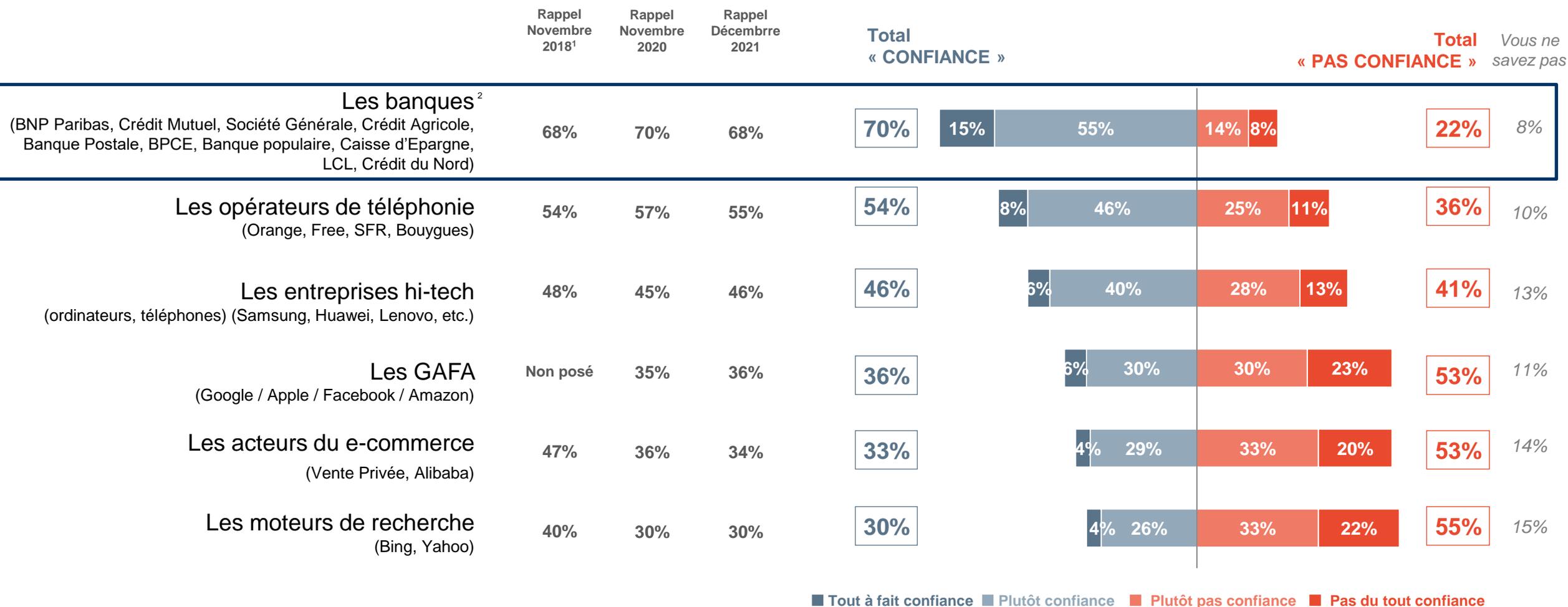
↗ +XX ↘ -XX Désignent des évolutions significativement supérieures/inférieures par rapport aux années précédentes.



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

7 Français sur 10 font confiance aux banques pour la sécurisation de leurs données personnelles, c'est bien plus que pour les acteurs de la technologie et du digital

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



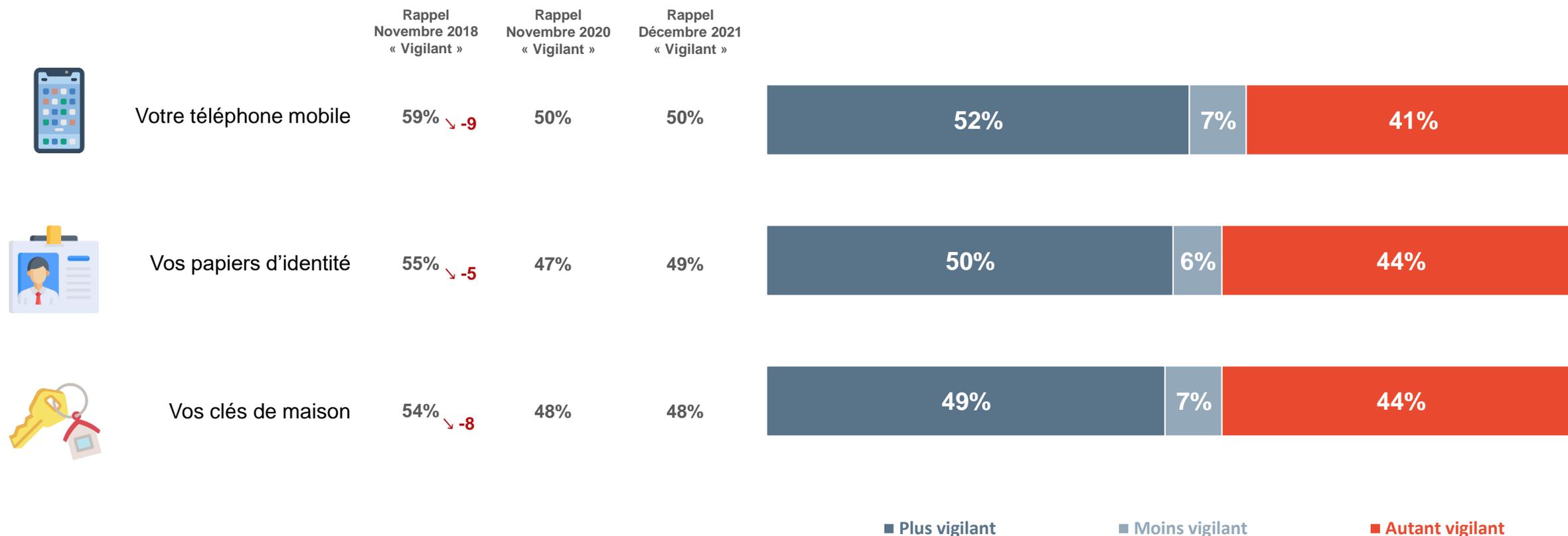
¹Les rappels sont à interpréter avec prudence en raison d'une légère reformulation des items suite à l'ajout des Gafa : en 2018 « Les entreprises hi-tech (ordinateurs, téléphones) (Apple, Samsung, Huawei, Lenovo, etc.) », « Les acteurs du e-commerce (Amazon, Alibaba) », « Les moteurs de recherche (Google, Bing, Yahoo) ».

²Jusqu'en 2020, l'item était « Les banques (BNP Paribas, Crédit Mutuel, Société Général, Crédit Agricole, Banque Postale, BPCE, Banque Populaire ...)

La vigilance à l'égard des coordonnées bancaires est semblable à celle accordée à son téléphone portable, ses papiers d'identité ou ses clés

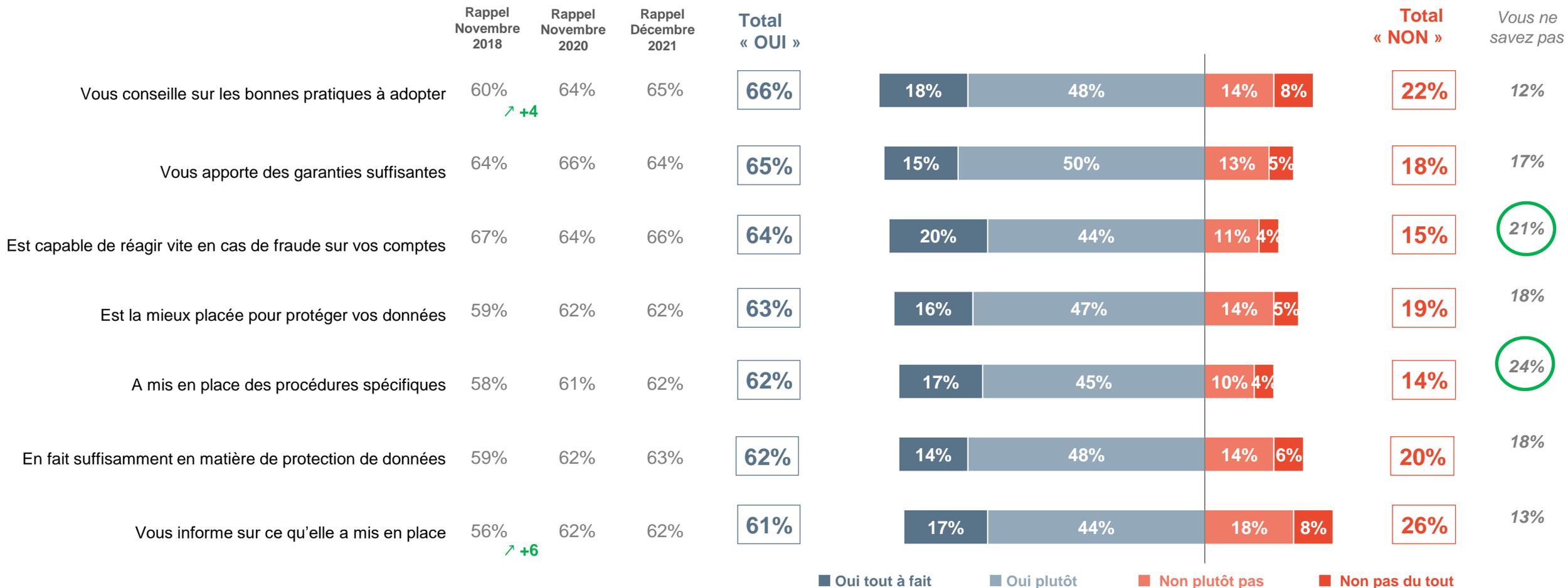
Mise à niveau : lorsque l'on parle de données bancaires personnelles, il s'agit du n° de compte, des indications présentes sur votre carte bancaire, du code secret associé à votre carte

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 ... ?



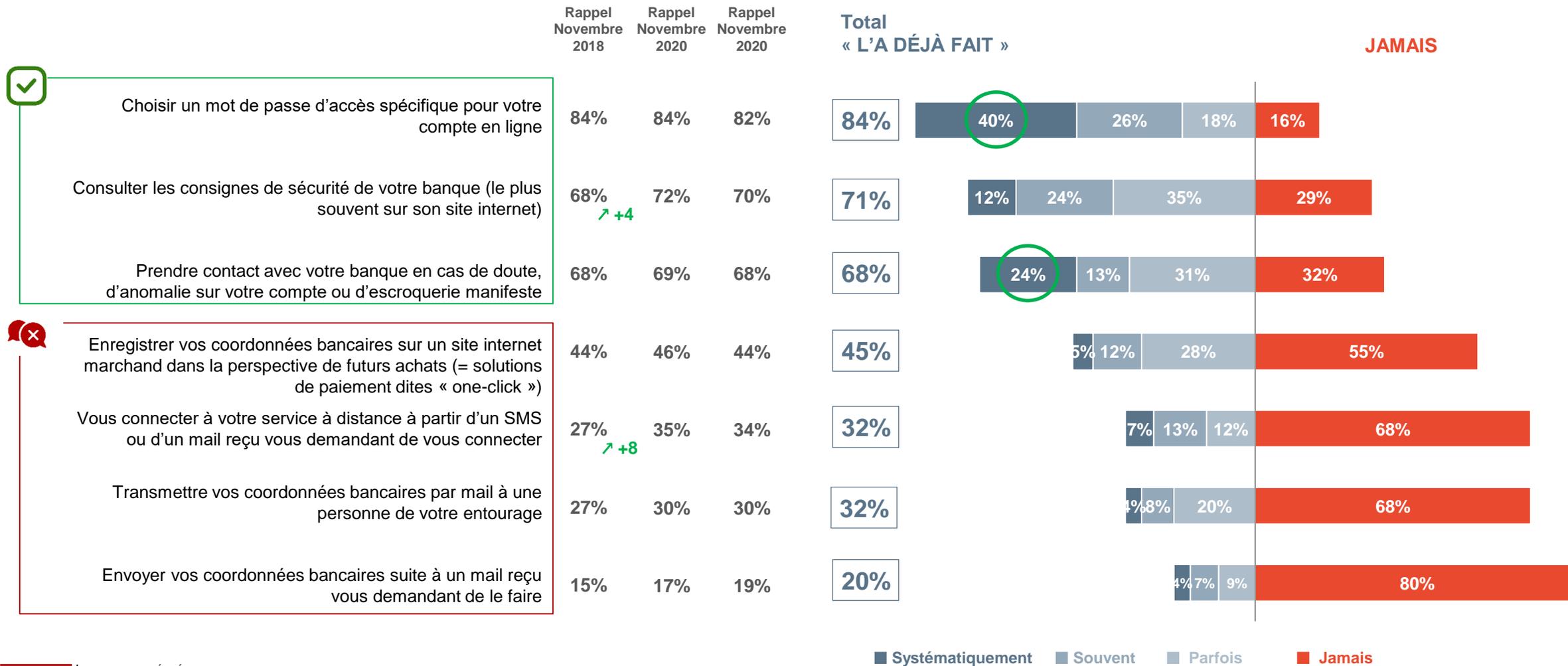
Les Français apparaissent majoritairement informés sur les actions mises en œuvre par leur banque en matière de protection des données

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



Comme les années précédentes, les bonnes pratiques en matière de diffusion de ses données personnelles semblent acquises, mais les mauvais réflexes persistent

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



■ Systématiquement ■ Souvent ■ Parfois ■ Jamais

79% des Français ont perçu un renforcement dans l'authentification pour les achats en ligne, ce qui est jugé rassurant pour les trois quarts d'entre eux

Question : Les banques françaises ont mis en place, progressivement, avec l'ensemble des acteurs de l'écosystème, l'authentification forte pour les achats en ligne. Avez-vous perçu un changement lors de vos achats en ligne ?

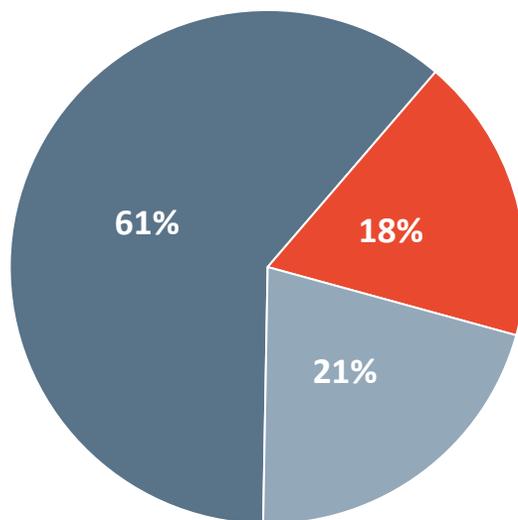
Qui sont ces Français qui perçoivent cela comme une contrainte ?

Total « OUI »
79%

Rappel Décembre 2021: 78%

Oui, et cela me rassure

Rappel Décembre 2021: 59%

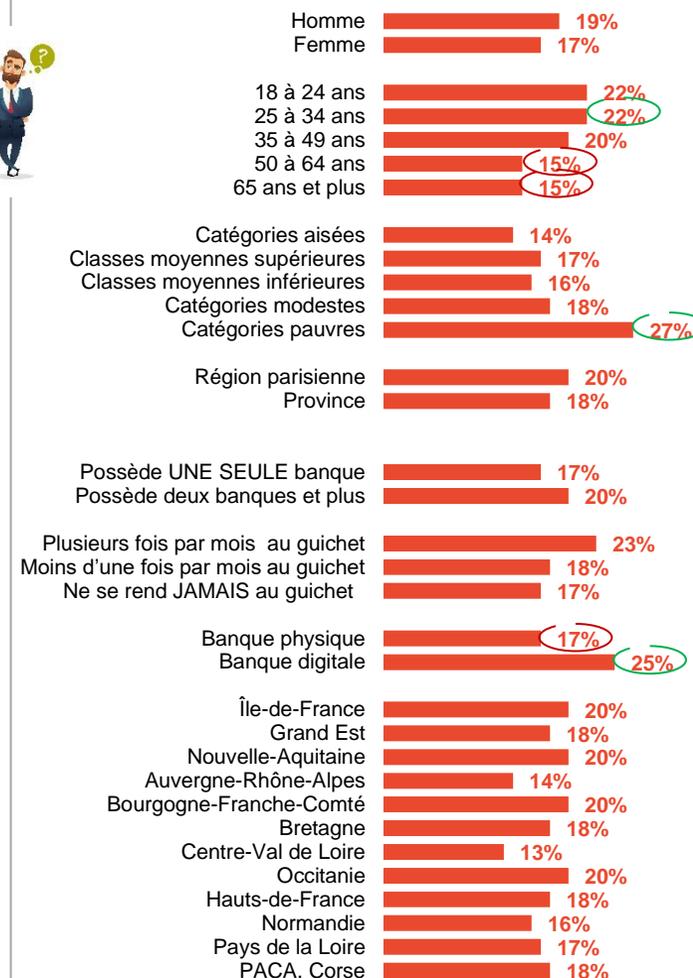


Oui, mais je perçois cela comme une contrainte

Rappel Décembre 2021: 19%

Non, je ne m'en suis pas rendu(e) compte

Rappel Décembre 2021: 22%



77% de ceux qui ont perçu les changements sont rassurés par leur mise en place.
Pour 23%, c'est une contrainte