



Les Français,
leur banque, leurs attentes
Auvergne-Rhône-Alpes



Vague 5 | Avril 2024

Méthodologie



QUI ?

L'enquête a été menée auprès d'un échantillon de **4008** personnes, représentatif de la **population française âgée de 18 ans et plus**, au sein duquel **504 personnes résidant en région Auvergne-Rhône-Alpes 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 2022 : Enquête menée par l'Ifop auprès d'un échantillon de 4005 personnes, représentatif de la population française âgée de 18 ans et plus selon la méthode des quotas par questionnaire auto-administré en ligne du 6 au 15 décembre 2022.

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 : 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 **17 au 27 novembre 2023.**

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.

● A ●

Le portrait du client de la région Auvergne-Rhône-Alpes

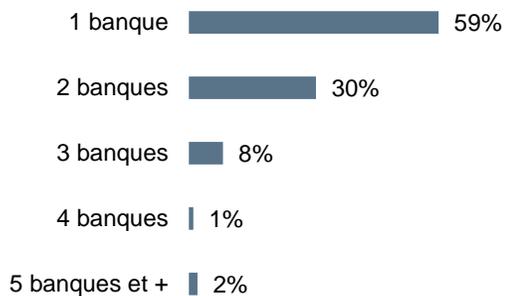




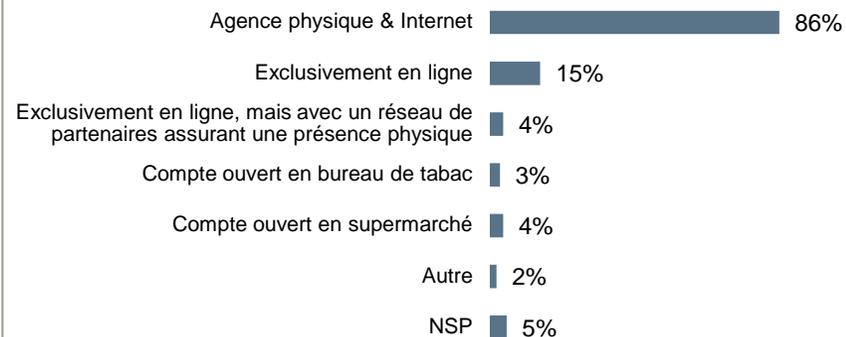
Le portrait client de la région Auvergne-Rhône-Alpes en 2023



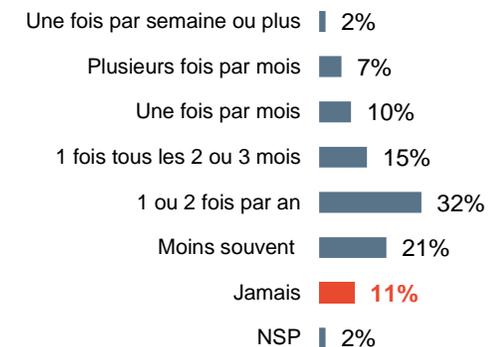
Nombre de banques par client



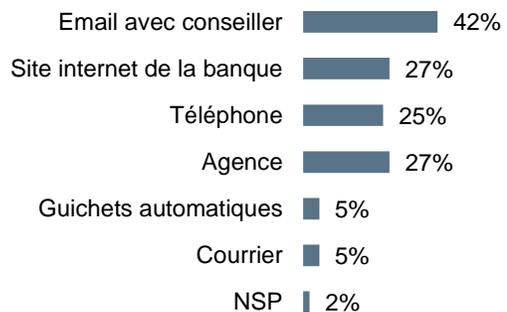
Type de banque



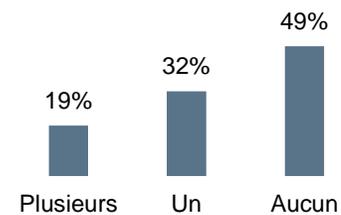
Fréquence du déplacement en agence



Mode de contact privilégié



Possession de crédit(s)



Évolution de la fréquence trimestrielle de déplacement en agence bancaire en Auvergne-Rhône-Alpes

Question : Vous personnellement, à quelle fréquence vous rendez-vous dans votre agence bancaire ?



● B ●

Les attentes des clients de la région



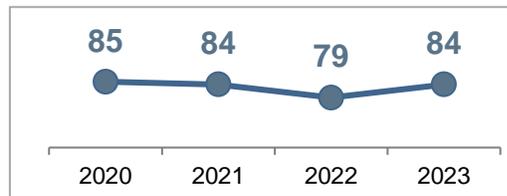
L'approche hybride est toujours autant privilégiée : 84% des habitants de la région préfèrent en effet choisir leur canal privilégié selon leurs besoins

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

84%

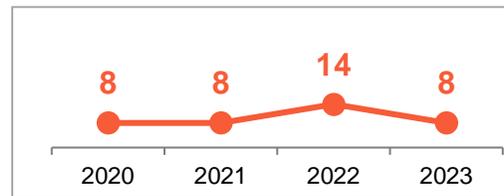


Ensemble des Français : 80%



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

8%

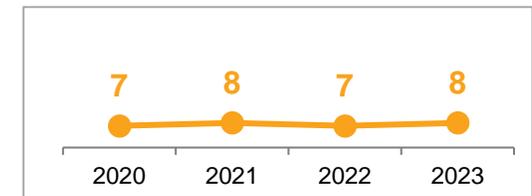


Ensemble des Français : 12%



Une banque qui propose uniquement à ses clients des services digitaux

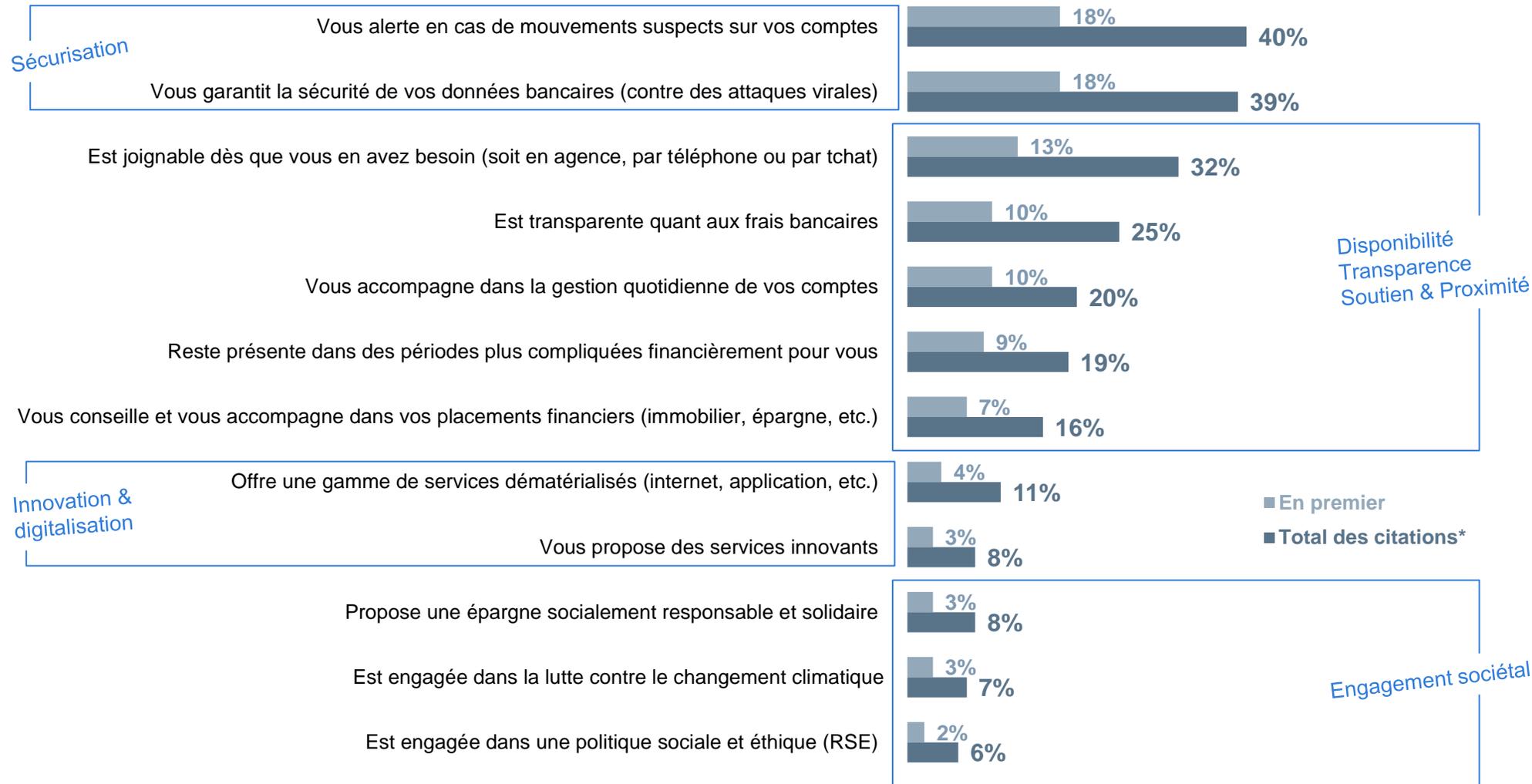
8%



Ensemble des Français : 8%

La garantie de la sécurité des comptes bancaires est la caractéristique prioritaire d'une banque idéale selon les habitants de la région ; et ce de manière constante

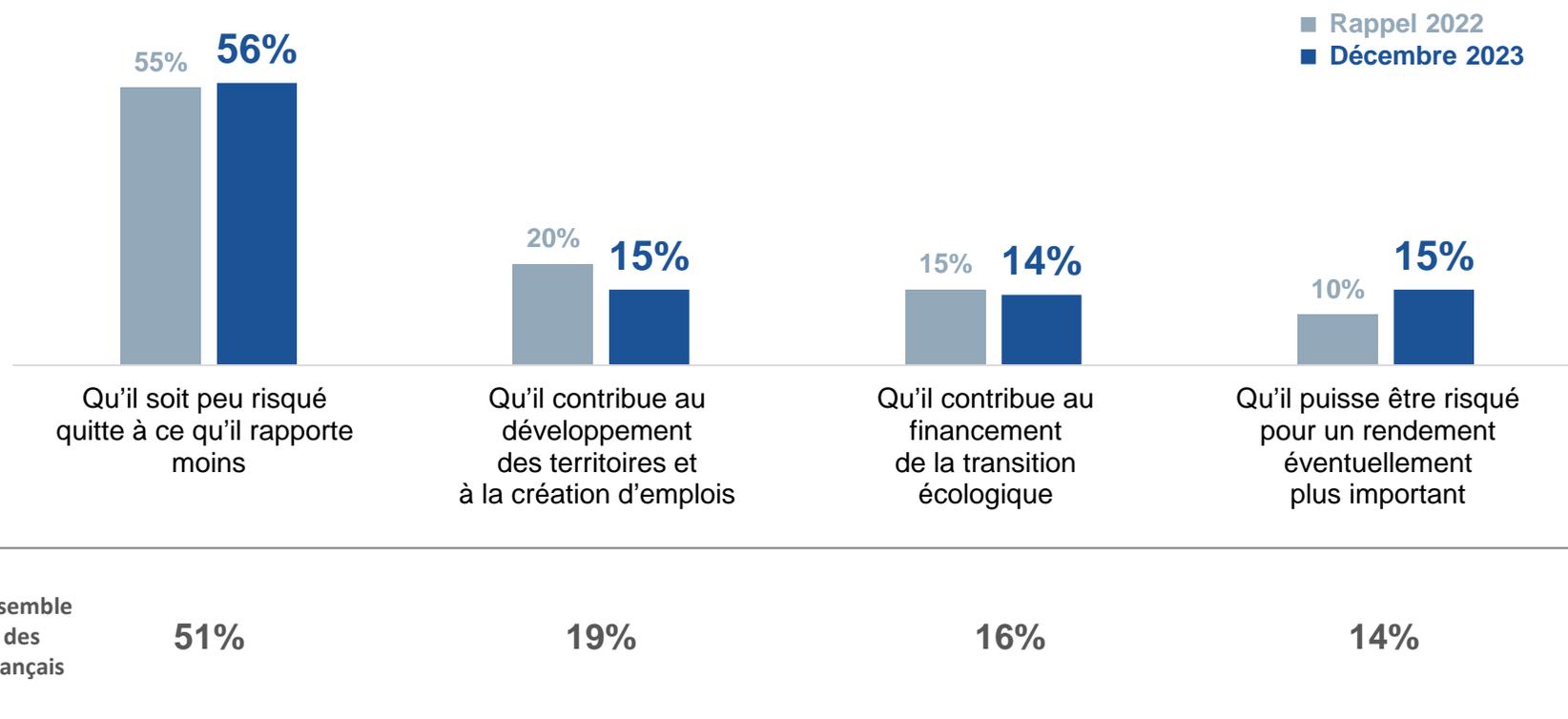
Question : Pour vous la banque idéale aujourd'hui c'est celle qui ... ? En premier ? Et ensuite ?



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

Les habitants de la région AURA attendent avant tout d'un produit d'épargne qu'il soit peu risqué

Question : Vous personnellement, en tant que client, qu'attendez-vous en priorité d'un produit d'épargne ?



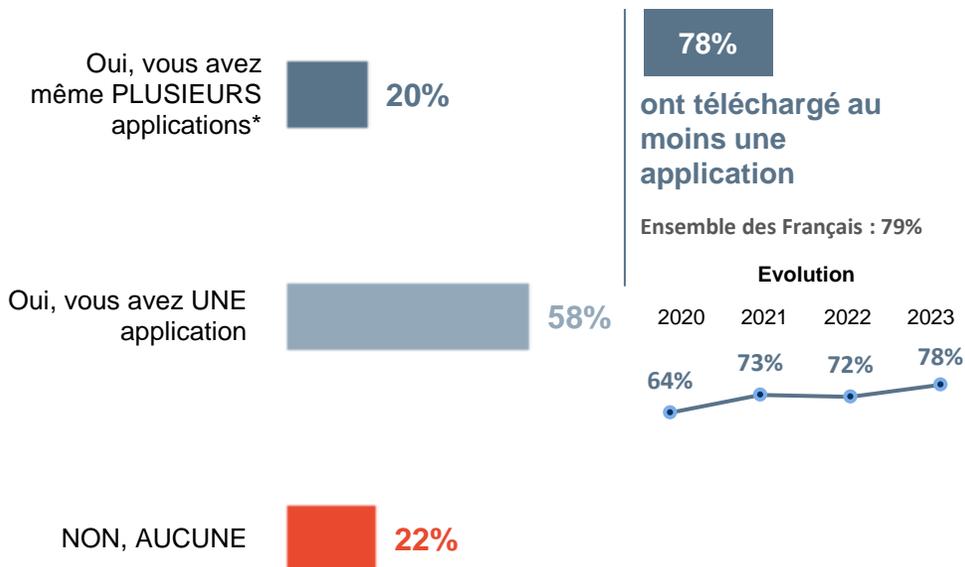


Les pratiques des clients

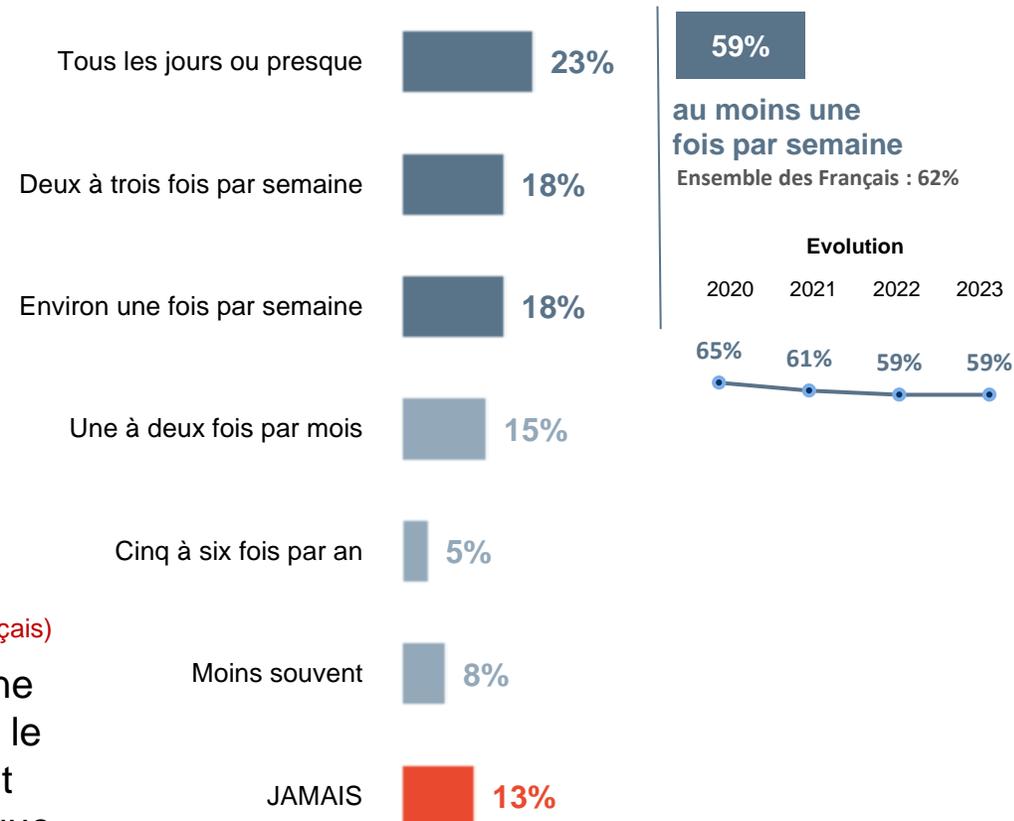


97% des habitants d'Auvergne Rhône-Alpes utilisent l'un des outils numériques mis à leur disposition par leur banque.

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. 94% des Français)
des habitants d'Auvergne Rhône-Alpes consultent le site internet ou utilisent l'application de leur banque
(95% en 2022 / 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 ?

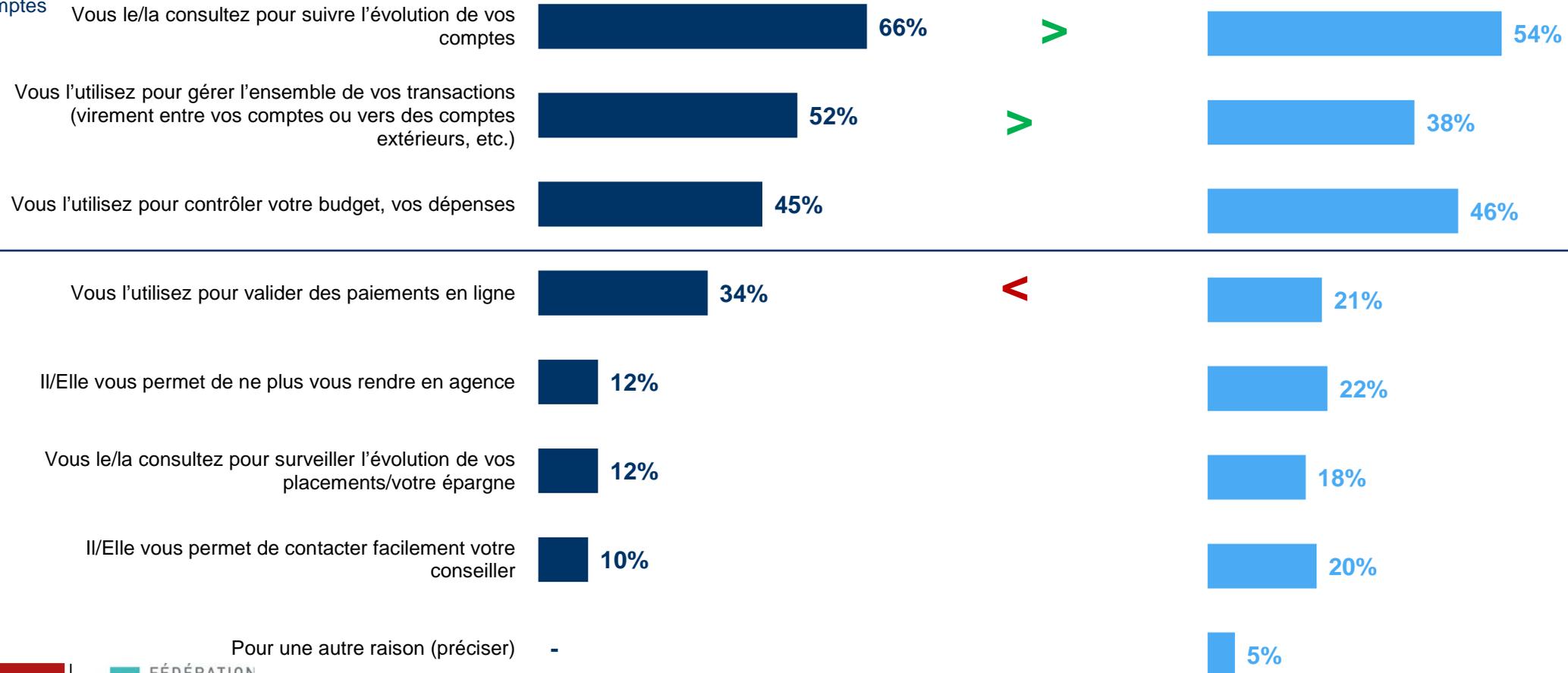
Base : A ceux qui ont téléchargé au moins une application, soit 78% de l'échantillon



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 88% de l'échantillon

Gestion des comptes



Les évolutions des usages de l'application et du site internet sont globalement similaires – Evolution

Comparatif « Total des citations »



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

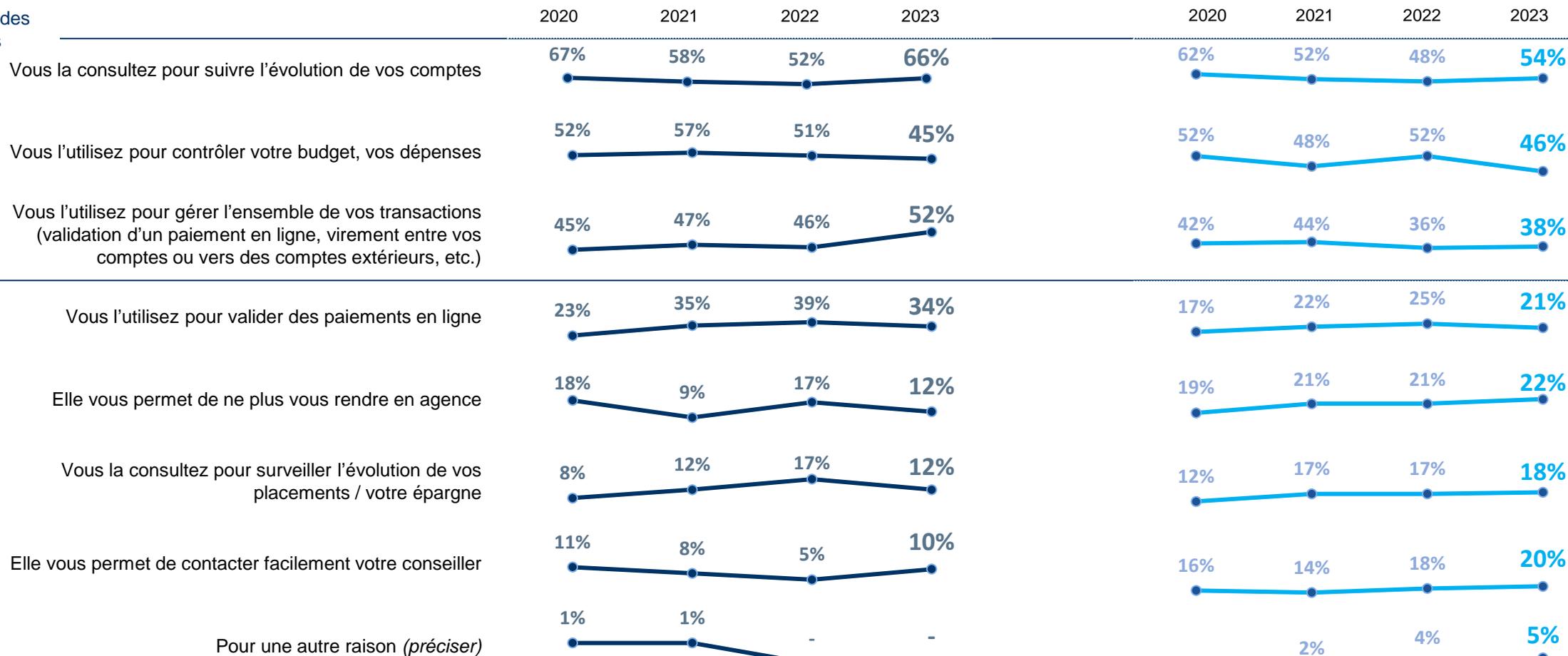
Base : A ceux qui ont téléchargé au moins une application, soit 78% de l'échantillon



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 88% de l'échantillon

Gestion des comptes



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

● D ●

La perception des changements



Les nouveaux services bancaires – RÉCAPITULATIF : notoriété, Confiance

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



Connus mais confiance à gagner

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)

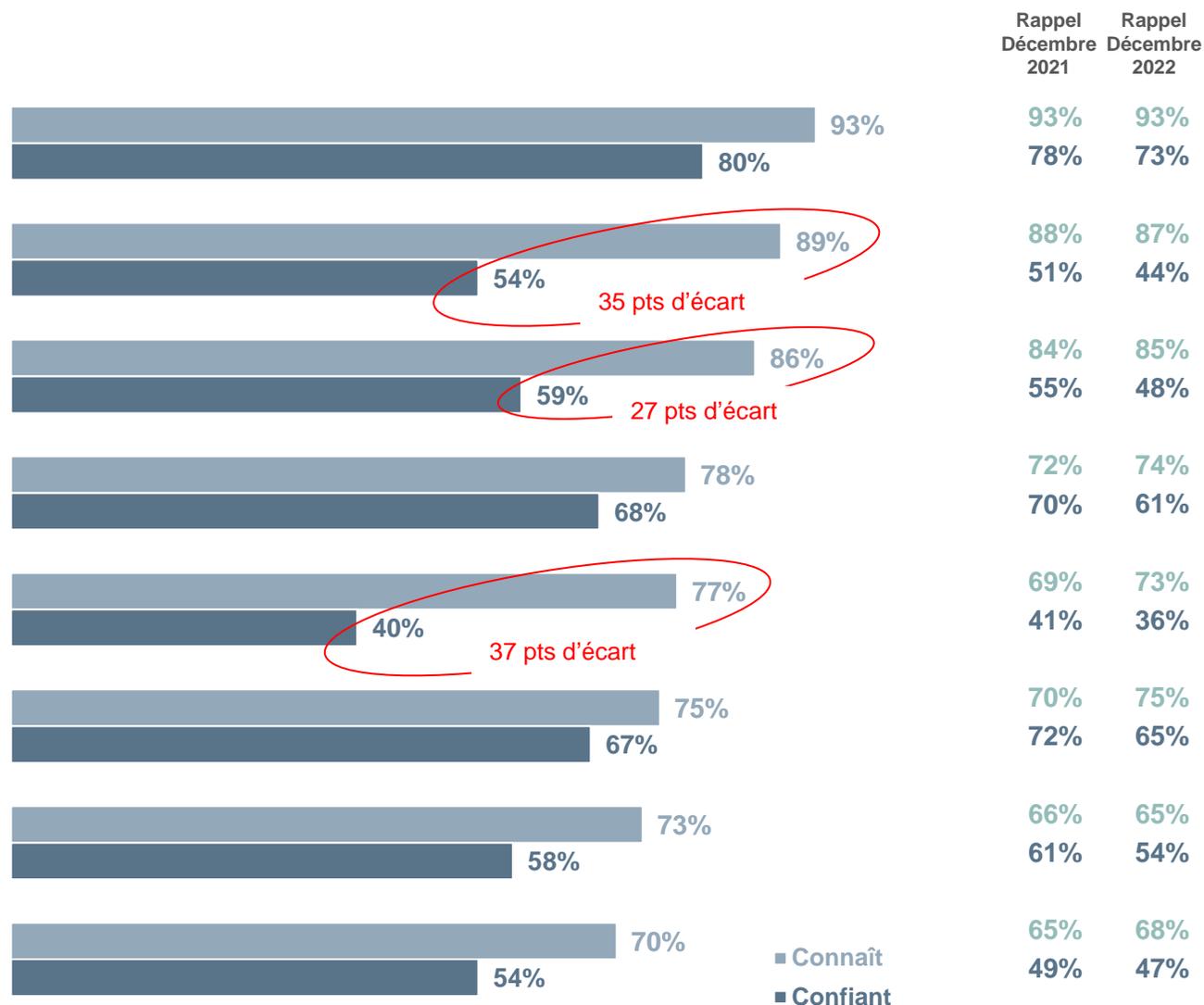
L'authentification par empreinte digitale pour accéder aux services en ligne de votre banque

L'utilisation de robots pour répondre à vos questions

La possibilité d'échanger avec un conseiller par tchat

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

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.)

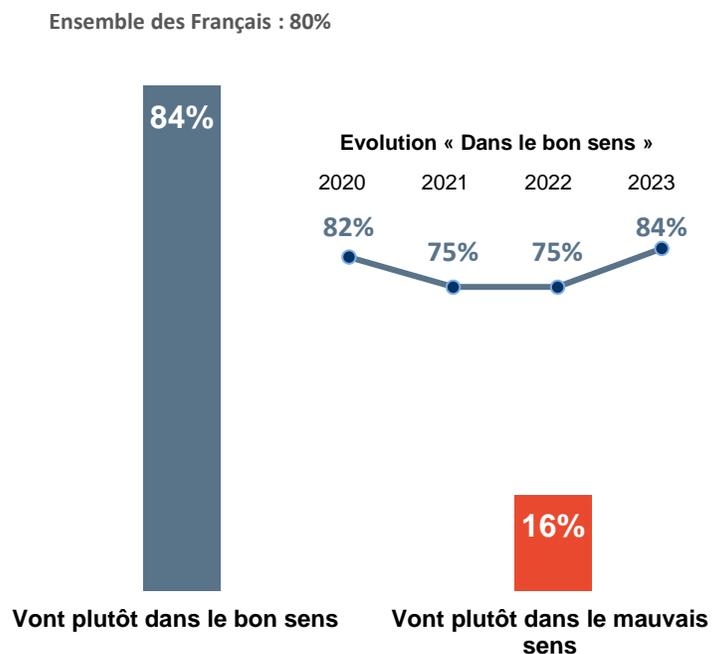
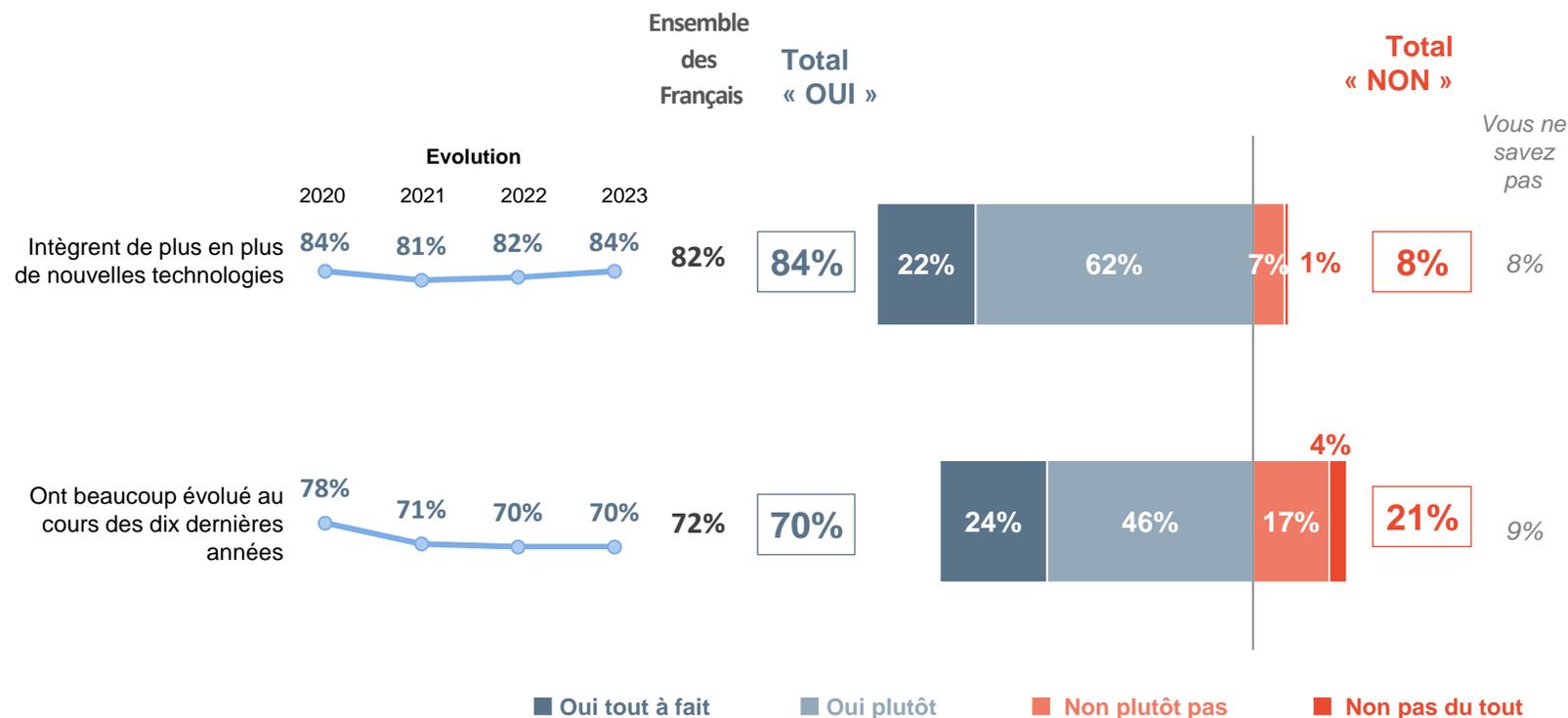


L'innovation et les changements des banques sont toujours très remarqués par les habitants de la région, et plus de 4 sur 5 estiment qu'ils vont dans le bon sens

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 ... ?

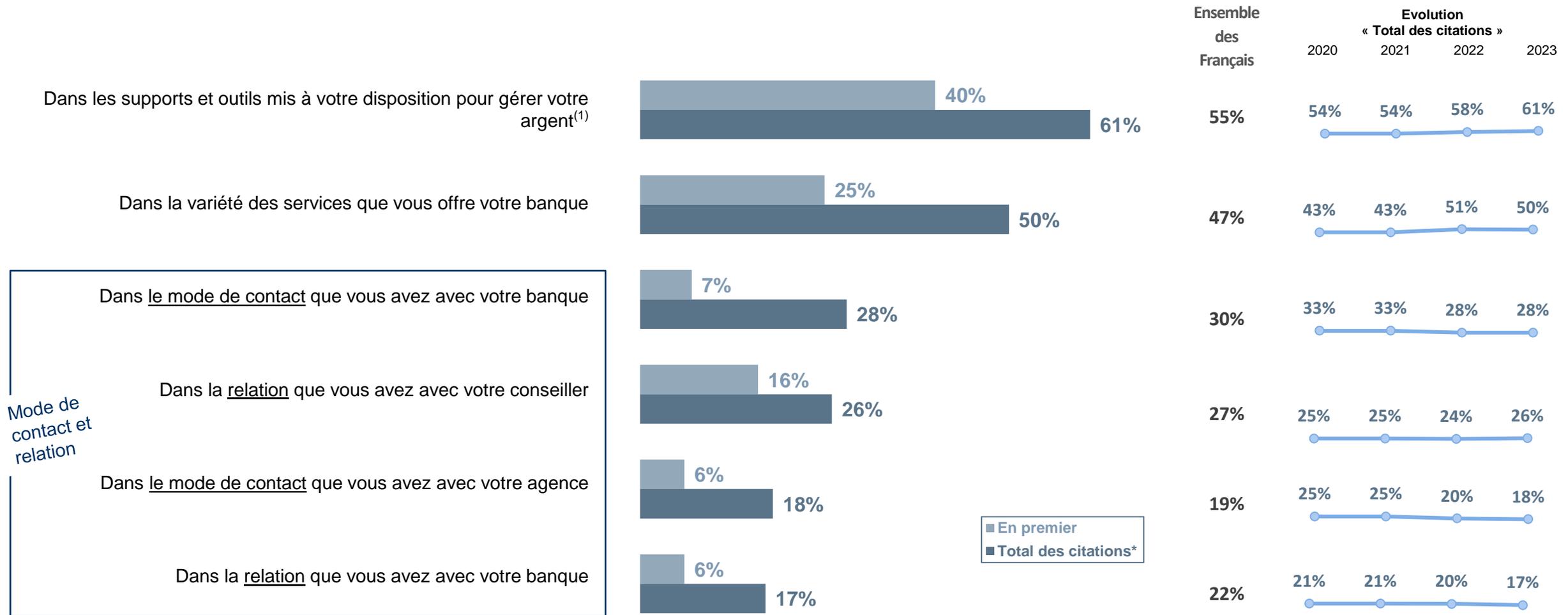
Base : A ceux qui ont perçu des changements depuis 10 ans dans leur banque, soit 72% de l'échantillon



Ce sont toujours les outils et la variété des services qui sont les changements les plus remarqués, davantage que ceux liés au mode de contact et relation

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



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 leurs 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 depuis 10 ans dans leur banque, soit 72% de l'échantillon



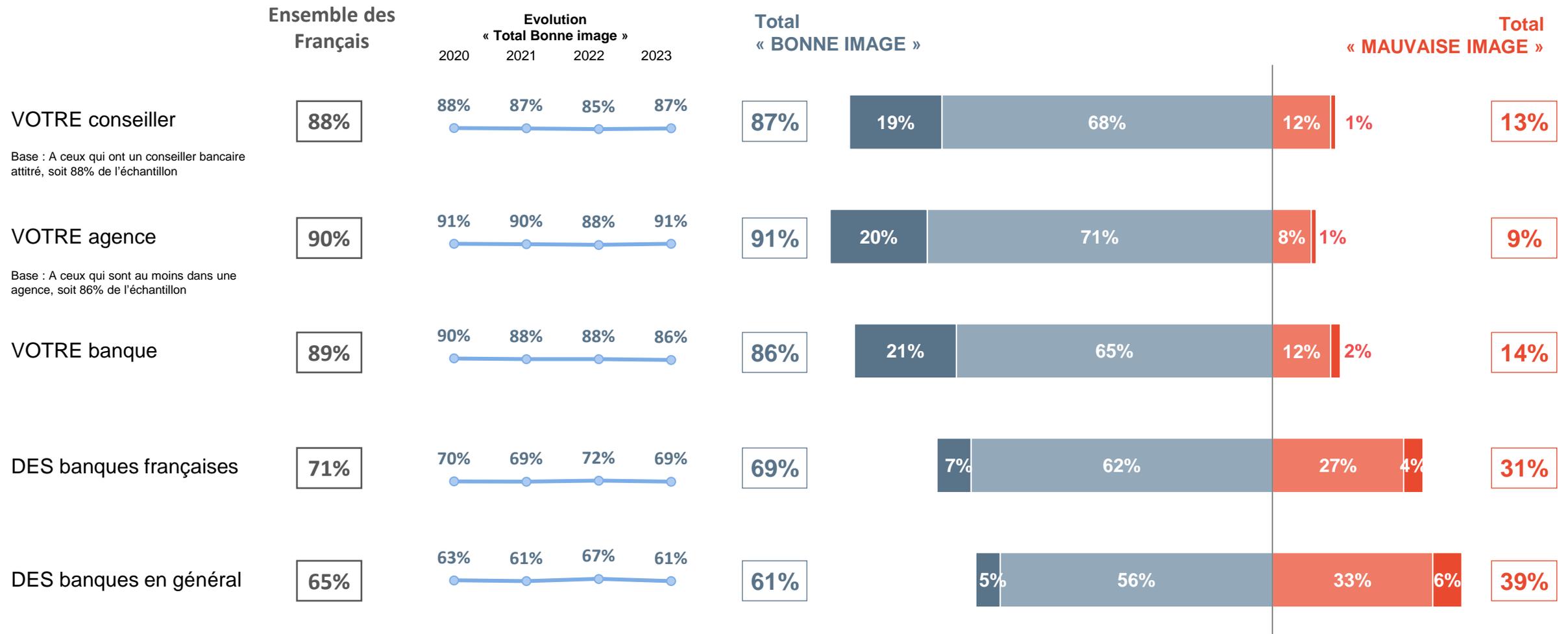


Le secteur bancaire :
une bonne image, une forte confiance



A l'instar des Français, les habitants d'Auvergne Rhône-Alpes 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 ... ?



Base : A ceux qui ont un conseiller bancaire attiré, soit 88% de l'échantillon

Base : A ceux qui sont au moins dans une agence, soit 86% de l'échantillon

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

Pour les habitants d'Auvergne-Rhône-Alpes, les banques s'inscrivent comme des acteurs de proximité : elles accompagnent leur quotidien et doivent donc être implantées localement

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**

Un acteur local

Sont indispensables au **développement des territoires**

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

Ensemble des Français

Evolution « Total Bonne image »

2020 2021 2022 2023

88%

91% 89% 86% 86%

84%

89% 85% 83% 87%

76%

82% 74% 72% 77%

74%

75% 71% 70% 70%

71%

71% 70% 72% 68%

57%

49% 54% 50% 57%

Total « BIEN »

86%

87%

77%

70%

68%

57%

Total « MAL »

14%

13%

23%

30%

32%

43%

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



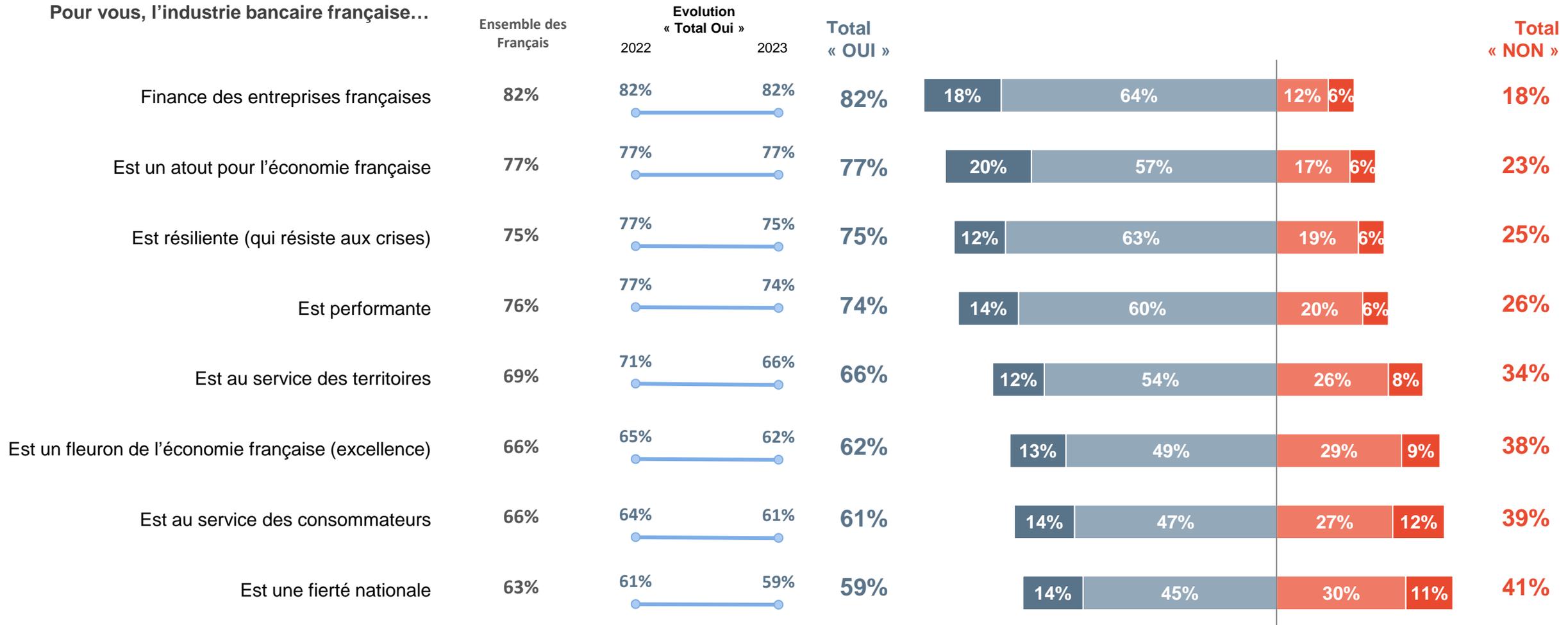
Le secteur de la banque,
un atout reconnu pour la France



L'industrie bancaire est associée à la performance des entreprises et de l'économie française plus largement

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 ?

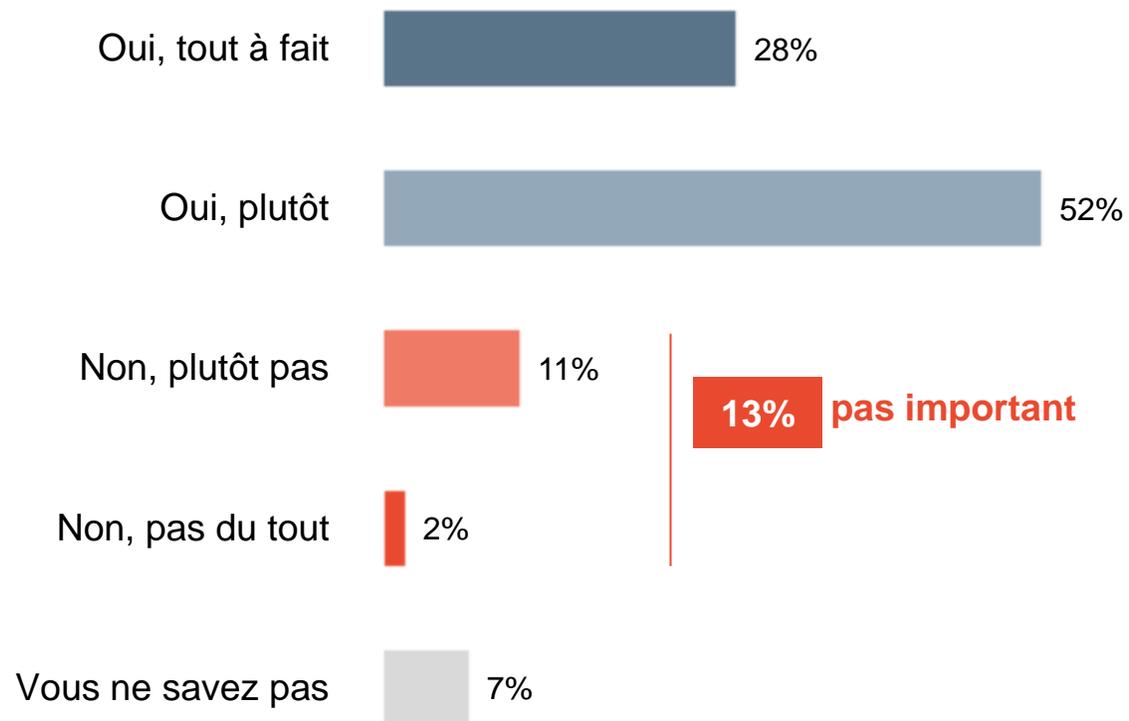
Pour vous, l'industrie bancaire française...



■ Oui tout à fait ■ Oui plutôt ■ Non plutôt pas ■ Non pas du tout

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

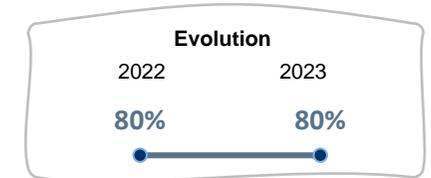
Question : Pour financer l'économie française, vous paraît-il important d'avoir une industrie bancaire nationale puissante ?



80% important

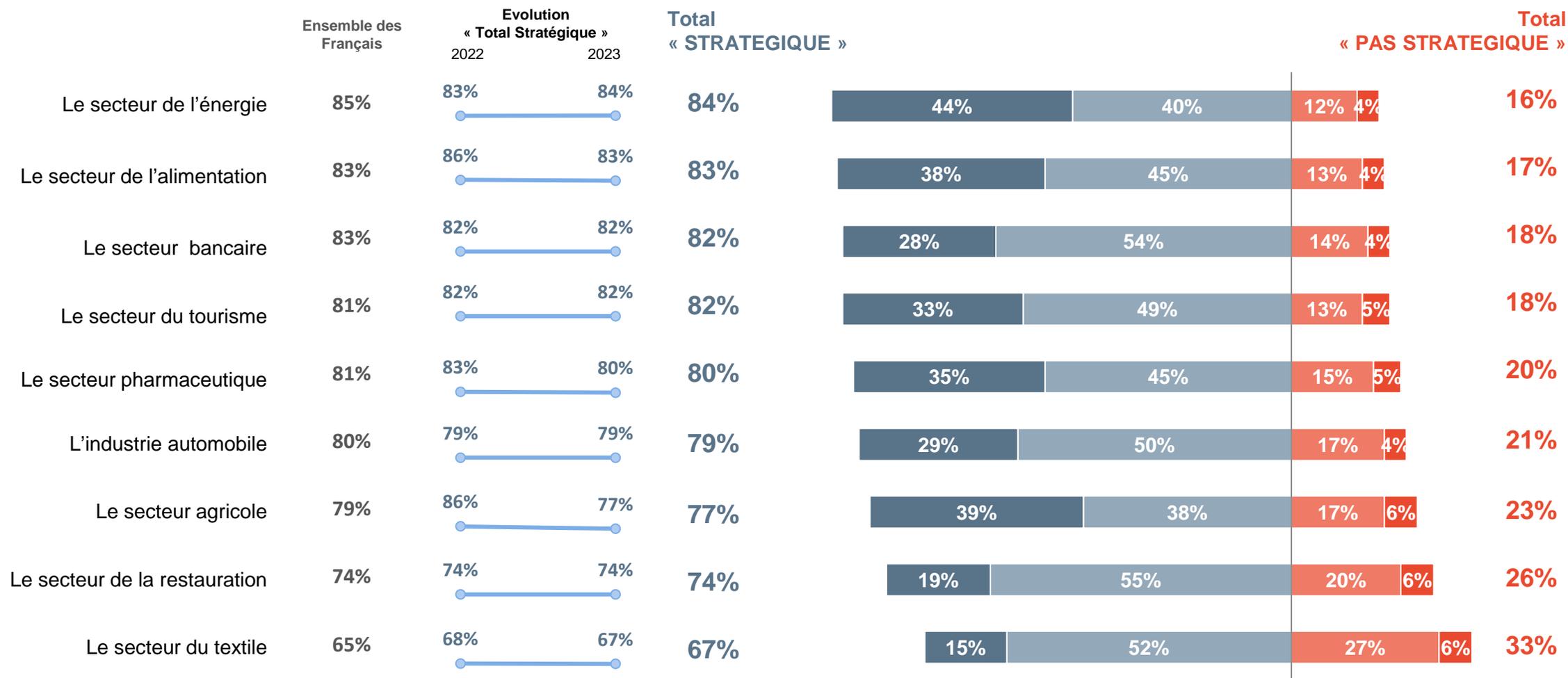
Ensemble des Français : 81%

13% pas important



Le caractère stratégique du secteur bancaire ne se dément pas pour les habitants de l'Auvergne-Rhône-Alpes : le secteur bancaire est sur le podium

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



■ Très stratégique ■ Assez stratégique ■ Peu stratégique ■ Pas du tout stratégique