



Les Français,
leur banque, leurs attentes
Centre-Val de Loire



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 **157 personnes résidant en région Centre Val de Loire 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 : 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 Centre - Val de Loire

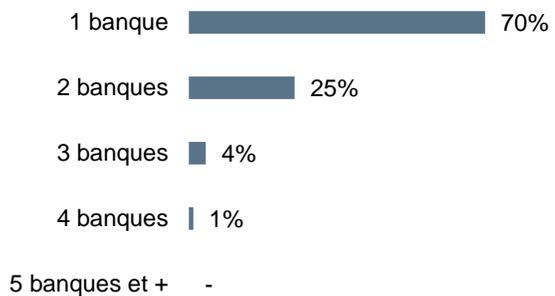




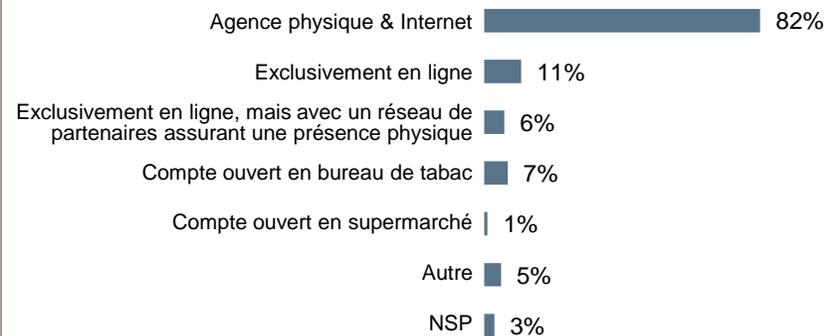
Le portrait client de la région Centre-Val de Loire en 2023



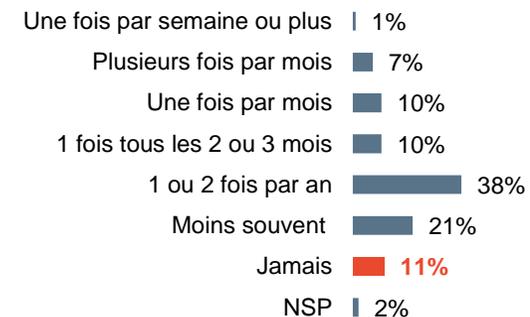
Nombre de banques par client



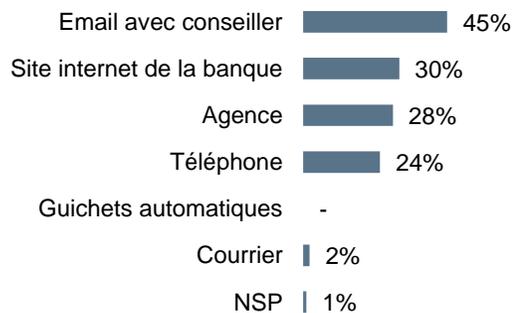
Type de banque



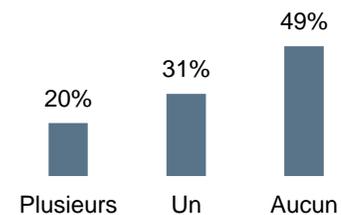
Fréquence du déplacement en agence



Mode de contact privilégié

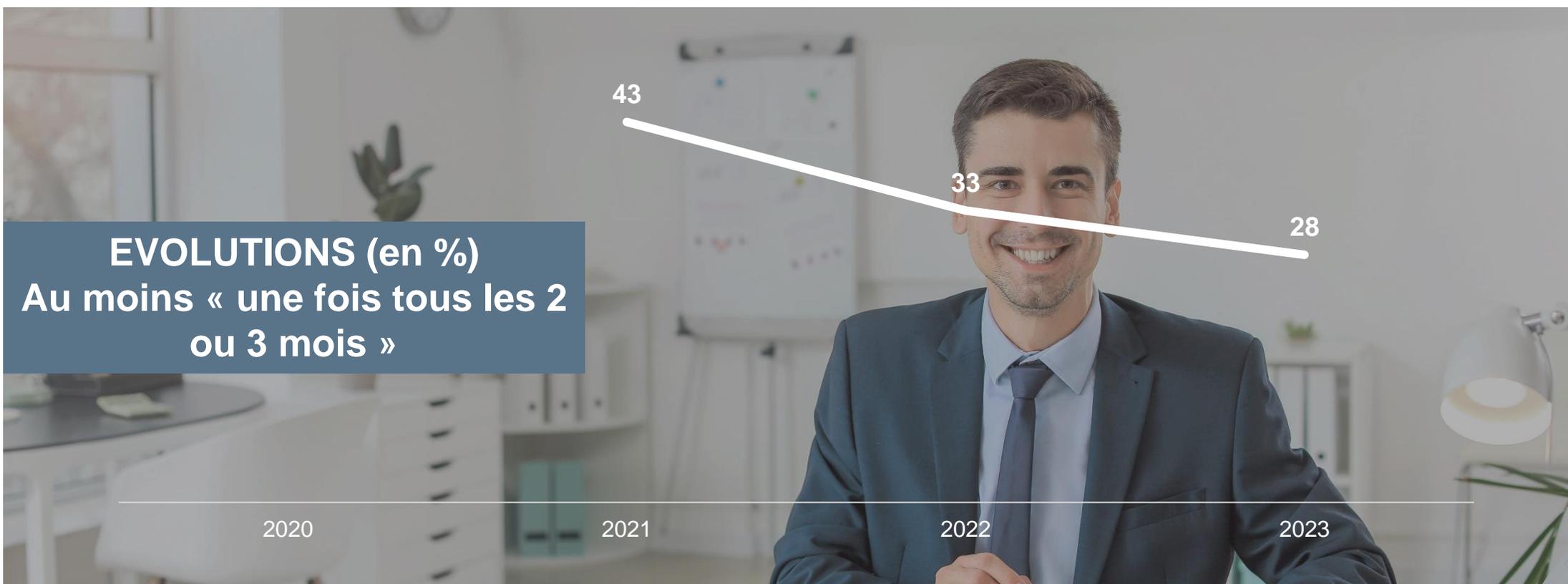


Possession de crédit(s)



Évolution de la fréquence trimestrielle de déplacement en agence bancaire en Centre-Val de Loire

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



● B ●

Les attentes des clients de la région



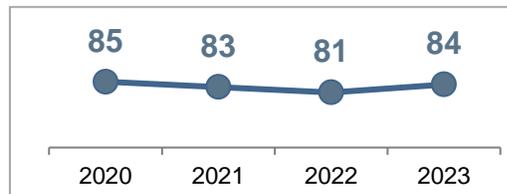
Une très nette préférence se maintient pour une banque permettant à chacun de choisir entre services digitaux et agences en fonction de ses besoins

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

84%

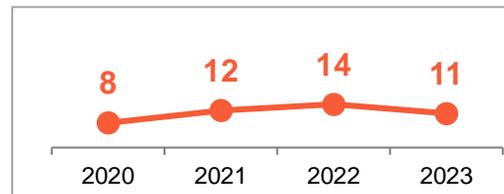


Ensemble des Français : 80%



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

11%

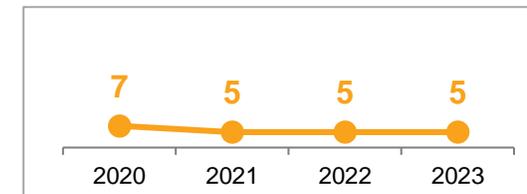


Ensemble des Français : 12%



Une banque qui propose uniquement à ses clients des services digitaux

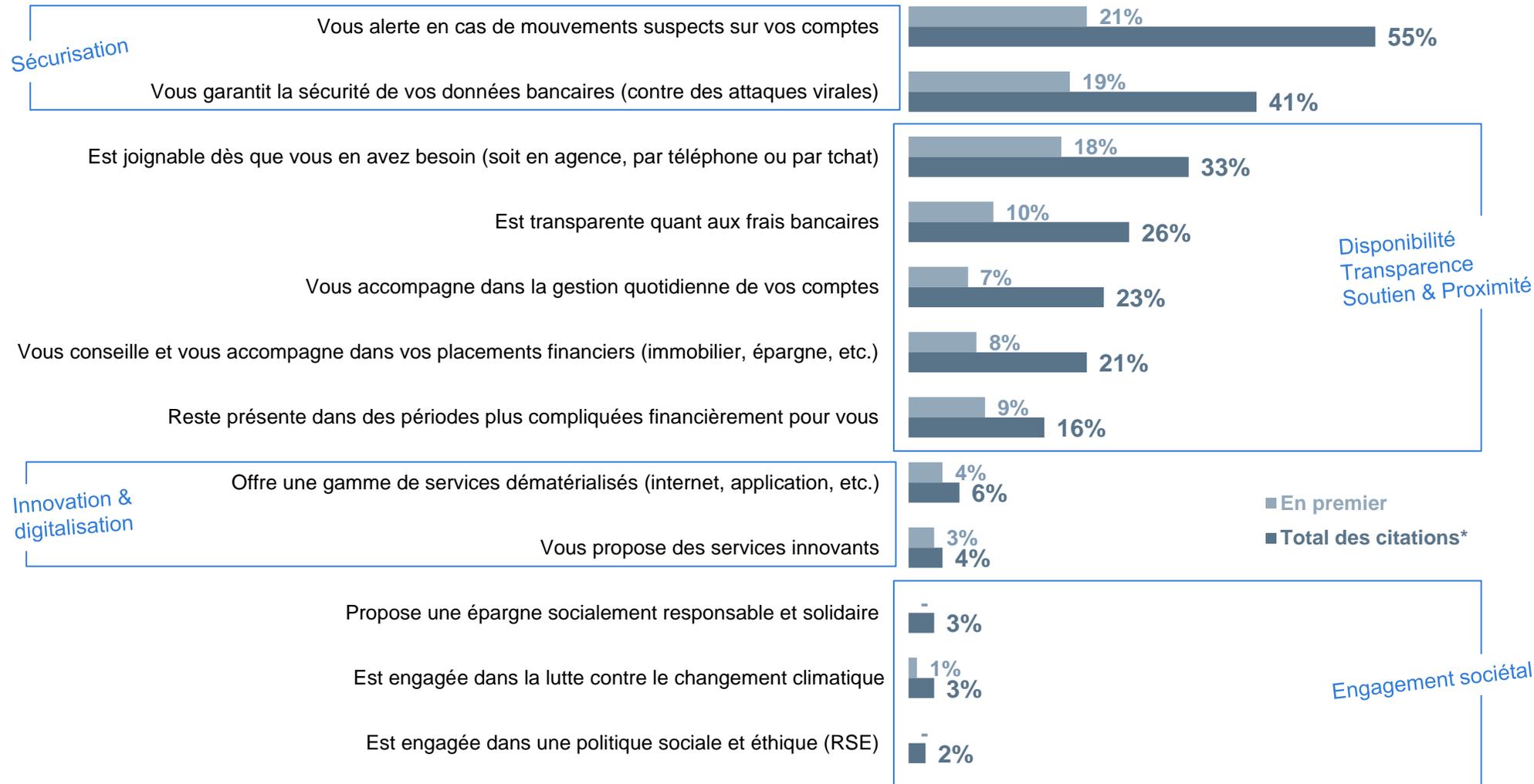
5%



Ensemble des Français : 8%

La banque idéale selon les habitants de Centre-Val de Loire doit avant tout avoir des caractéristiques liées à la sécurisation et à la relation client

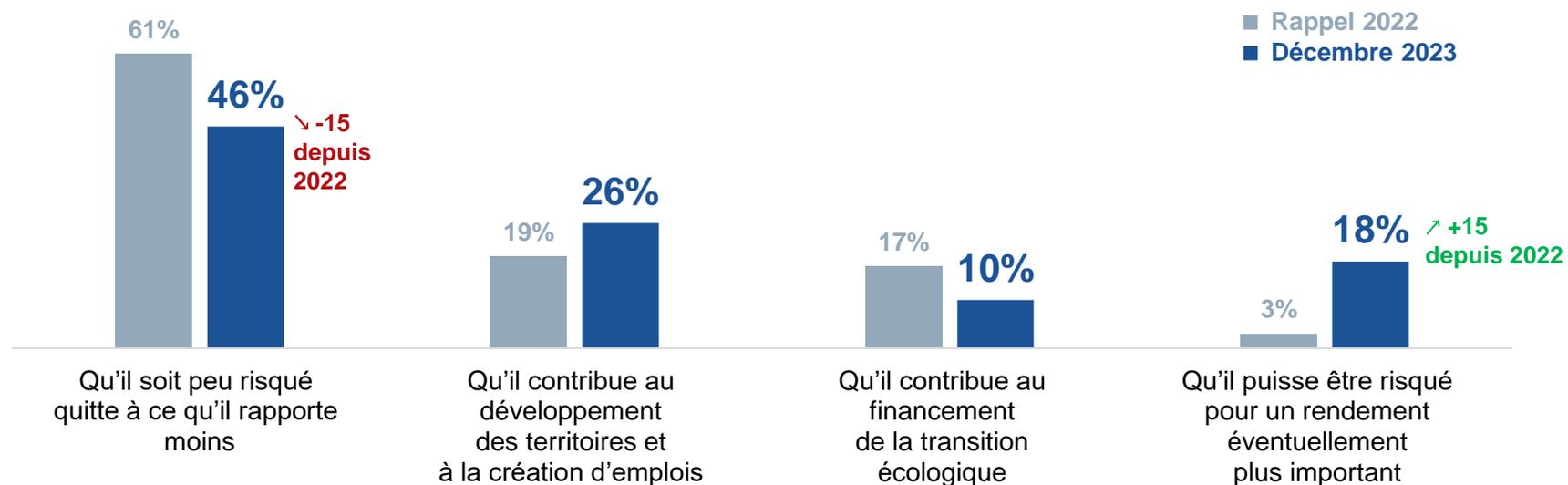
Question : Pour vous la banque idéale aujourd'hui c'est celle qui ... ? En premier ? Et ensuite ?



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

Les habitants de la région Centre Val de Loire semblent plus ouverts au risque qu'en 2022 concernant leur produit d'épargne

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



Ensemble des Français	51%	19%	16%	14%
-----------------------	-----	-----	-----	-----



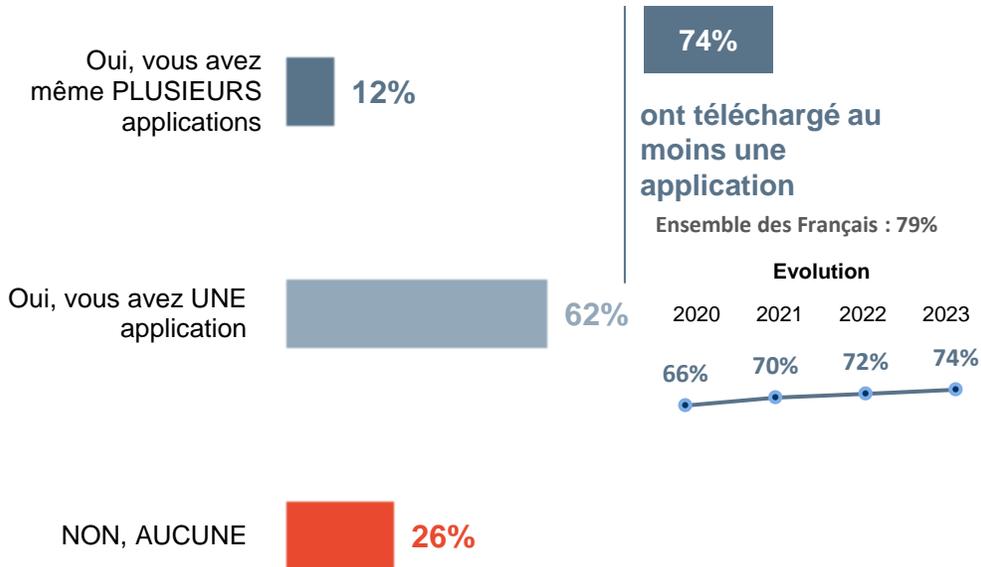


Les pratiques des clients

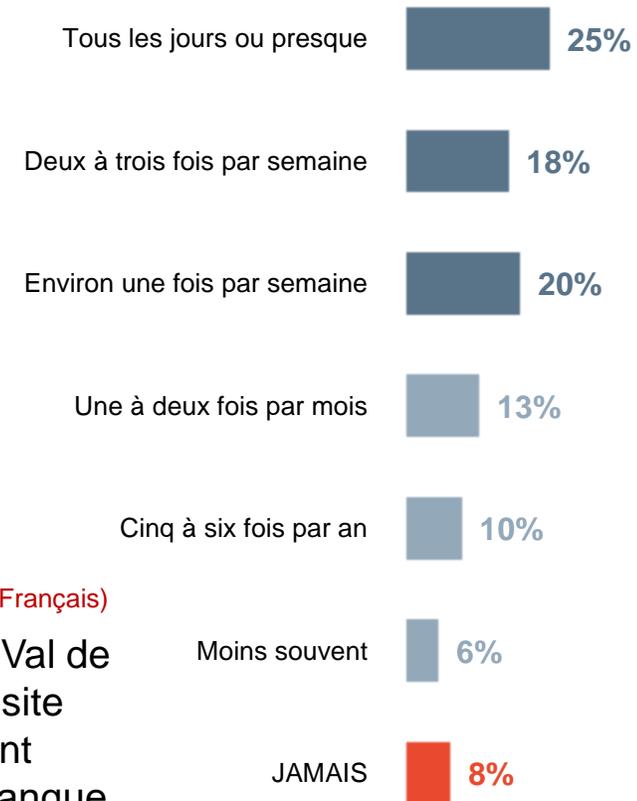


95% des habitants du Centre-Val de Loire utilisent l'un des outils numériques mis à leur disposition par leur banque, favorisant progressivement les applications mobiles

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) ?



95% (vs. 94% des Français)

des habitants Centre-Val de Loire consultent le site internet ou utilisent l'application de leur banque

(99% en 2022 / 97% en 2021 / 97% en 2020)

L'application et le site internet sont surtout utilisés pour la gestion des comptes

Comparatif « Total des citations »



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

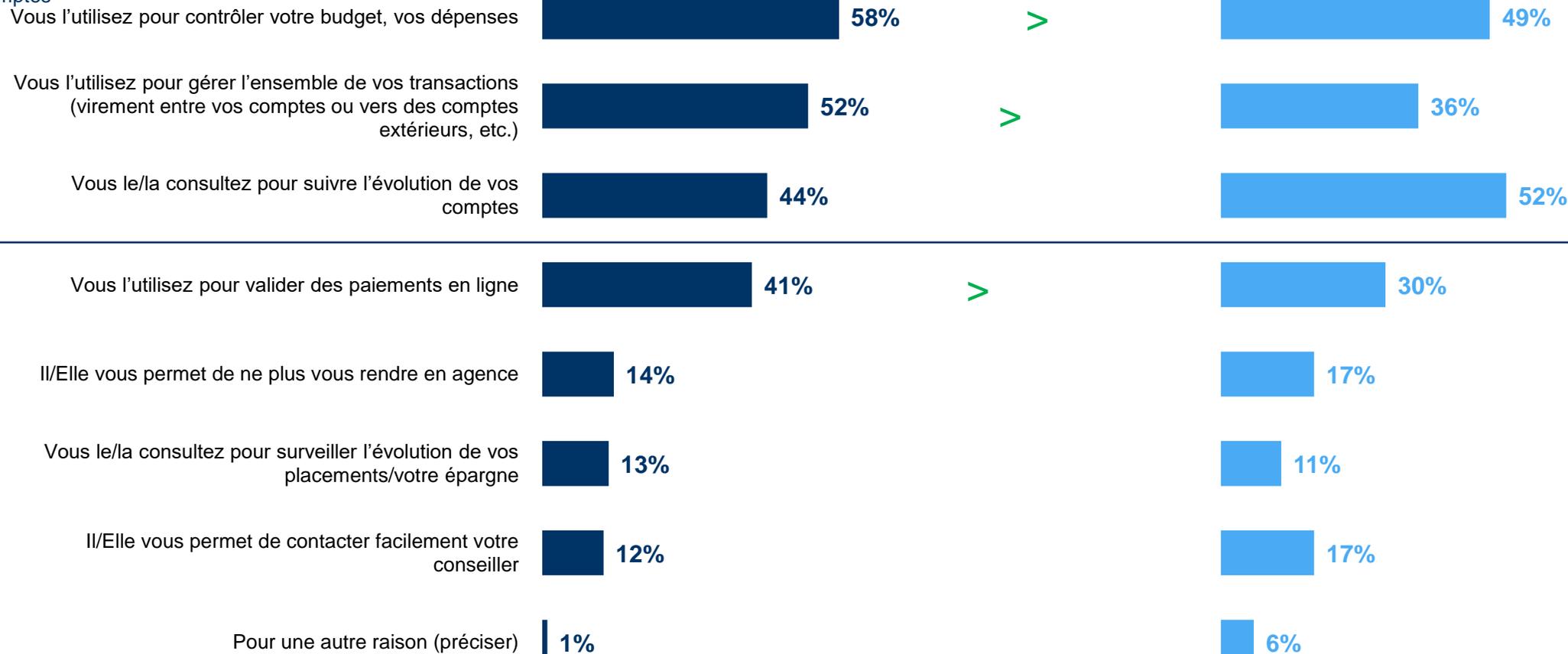
Base : A ceux qui ont téléchargé au moins une application, soit 74% de l'échantillon



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 92% de l'échantillon

Gestion des comptes



Les évolutions des 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 92% de l'échantillon

Gestion des comptes

2020 2021 2022 2023

Vous l'utilisez pour contrôler votre budget, vos dépenses

56% 54% 49% 58%

Vous l'utilisez pour gérer l'ensemble de vos transactions
(virement entre vos comptes ou vers des comptes extérieurs, etc.)

43% 38% 41% 52% ↗ +11 depuis 2022

Vous le/la consultez pour suivre l'évolution de vos comptes

65% 66% 64% 44% ↘ -20 depuis 2022

2020 2021 2022 2023

47% 51% 47% 49%

44% 43% 25% 36% ↗ +11 depuis 2022

67% 57% 59% 52% ↘ -15 depuis 2020

Vous l'utilisez pour valider des paiements en ligne

25% 28% 29% 41% ↗ +16 depuis 2020

20% 21% 20% 30% ↗ +10 depuis 2022

Il/Elle vous permet de ne plus vous rendre en agence

16% 20% 13% 14%

18% 20% 16% 17%

Vous le/la consultez pour surveiller l'évolution de vos placements/votre épargne

10% 19% 10% 13%

12% 12% 24% 11%

Il/Elle vous permet de contacter facilement votre conseiller

9% 9% 9% 12%

11% 14% 10% 17%

Pour une autre raison (préciser)

- 1% 2% 1%

3% 5% 6% 6%

● 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)

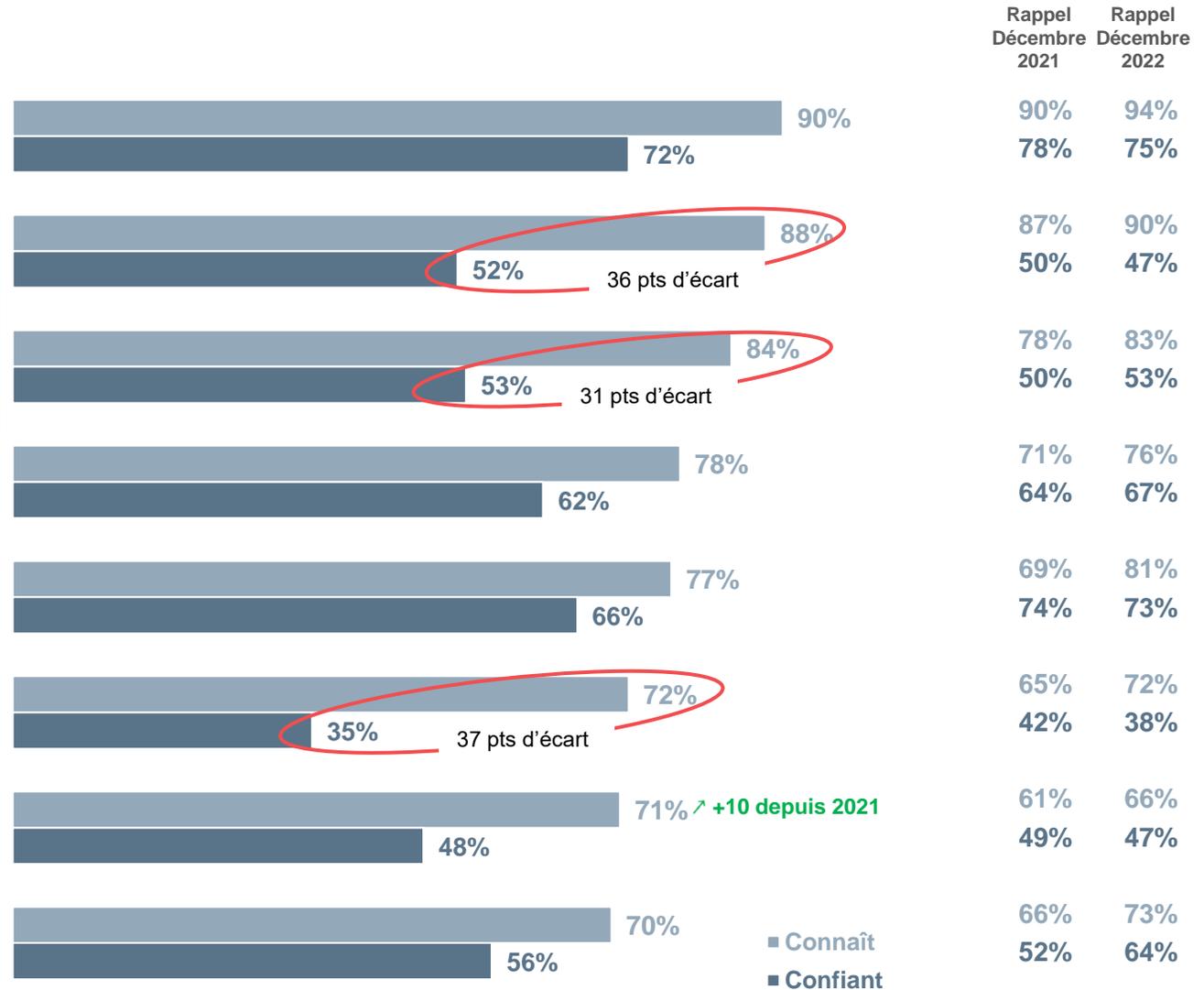
L'authentification par empreinte digitale pour accéder aux services en ligne de votre banque

La possibilité d'échanger avec un conseiller par tchat

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.)

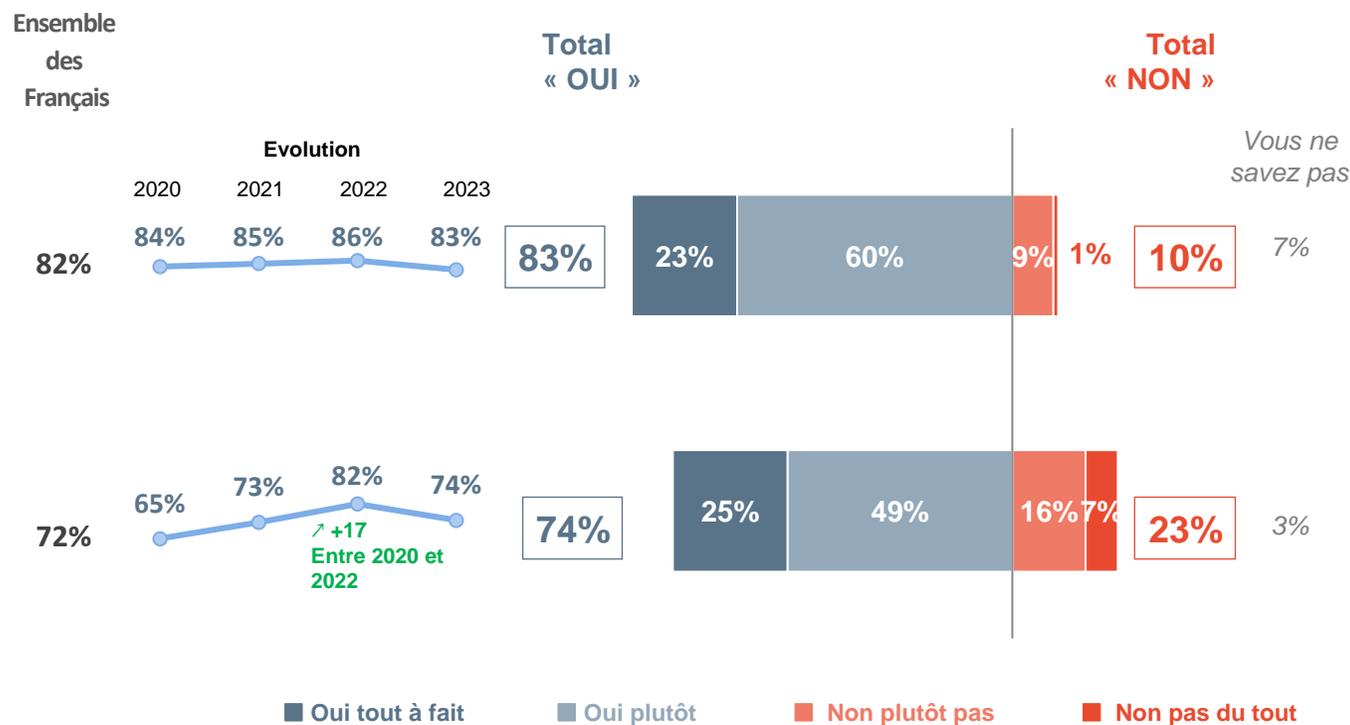
L'authentification par reconnaissance faciale pour accéder aux services en ligne de votre banque



■ Connait
■ Confiant

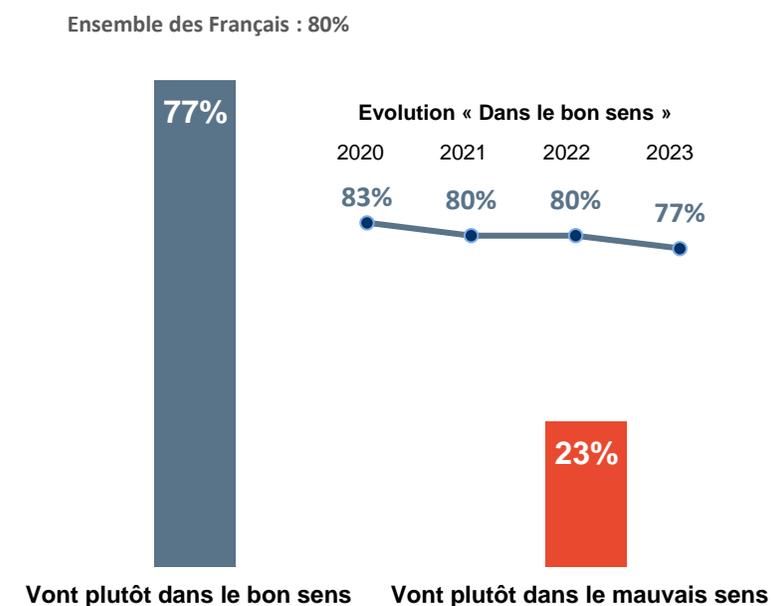
8 habitants du Centre Val de Loire sur 10 reconnaissent le caractère innovant des banques et ont plutôt la sensation que ces innovations vont « dans le bon sens »

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 ... ?

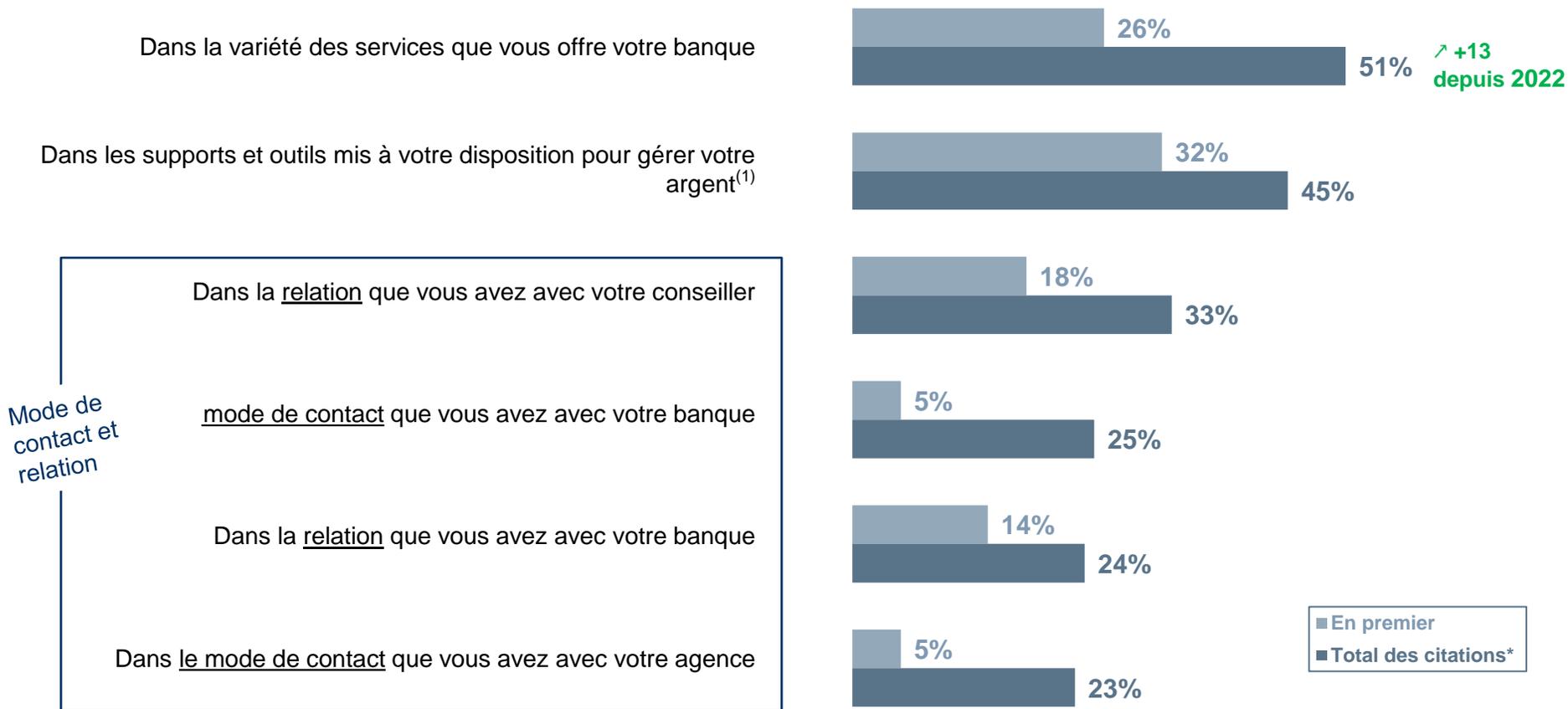
Base : A ceux qui ont perçu des changements depuis 10 ans dans leur banque, soit 71% de l'échantillon



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 71% de l'échantillon

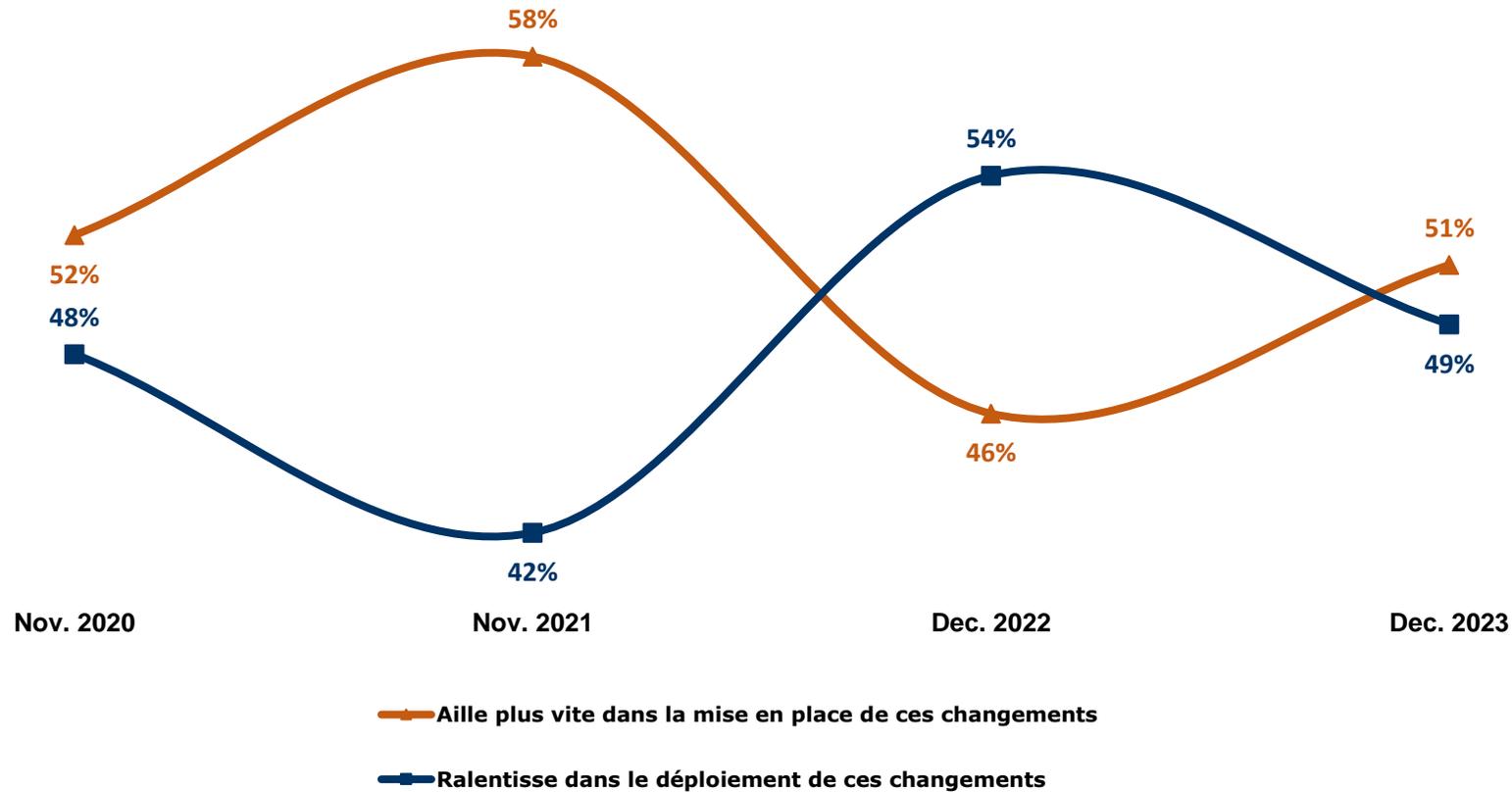


(* Total supérieur à 100%, les interviewés ayant pu donner deux réponses

Les clients ayant perçu des changements dans les services offerts par leurs banques sont finalement très 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 71% de l'échantillon



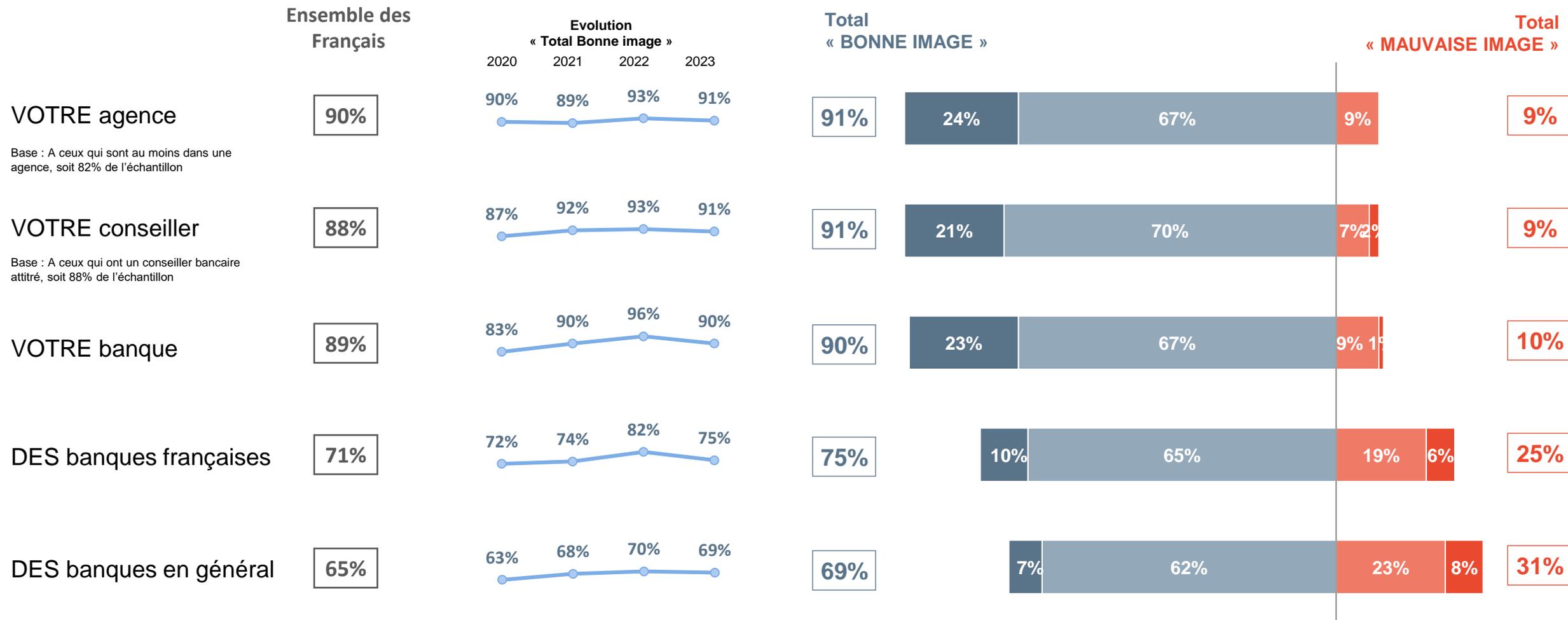


**Le secteur bancaire :
une bonne image, une forte confiance**



Comme les années précédentes, les habitants de la région expriment une très bonne image à l'égard de leur conseiller, de leur agence bancaire et de leur banque (plus de 89%)

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



De manière stable depuis 2020, les banques sont reconnues comme un acteur du quotidien et de la vie locale par les habitants du Centre Val de Loire

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**

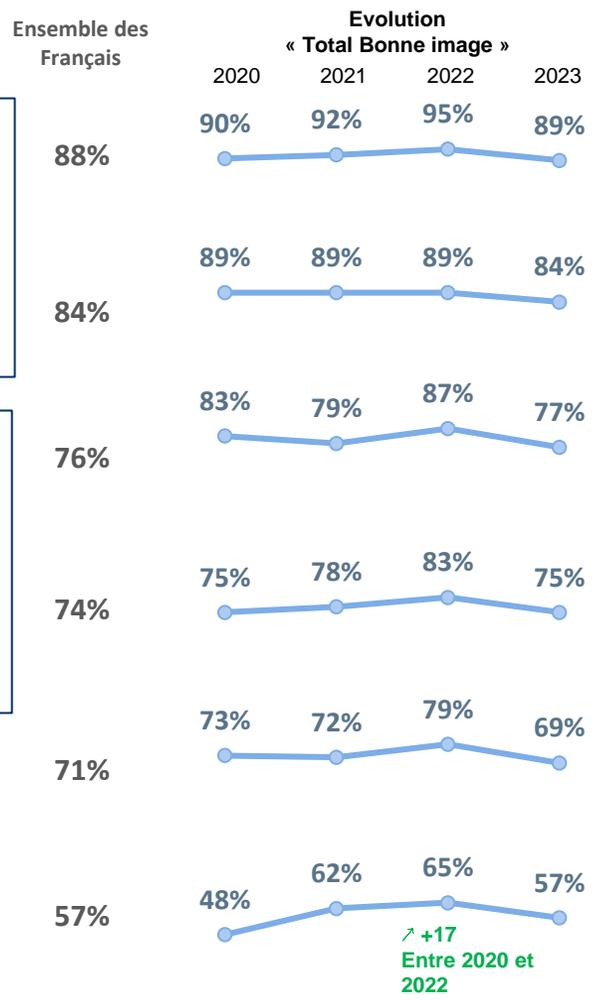
Un acteur local

Sont indispensables au **développement** des territoires

Sont des acteurs essentiels de la vie locale

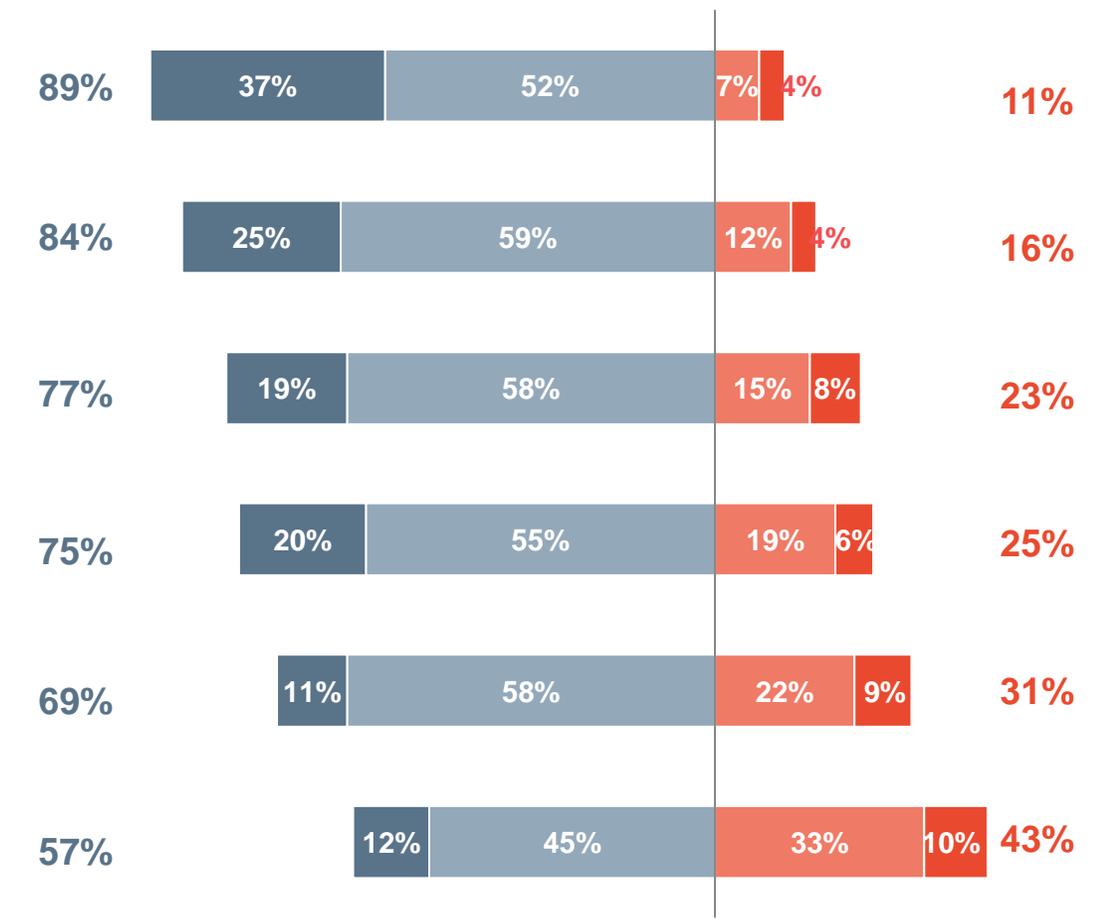
Participent au **dynamisme de l'économie** française

Sont des acteurs importants du financement de la transition écologique



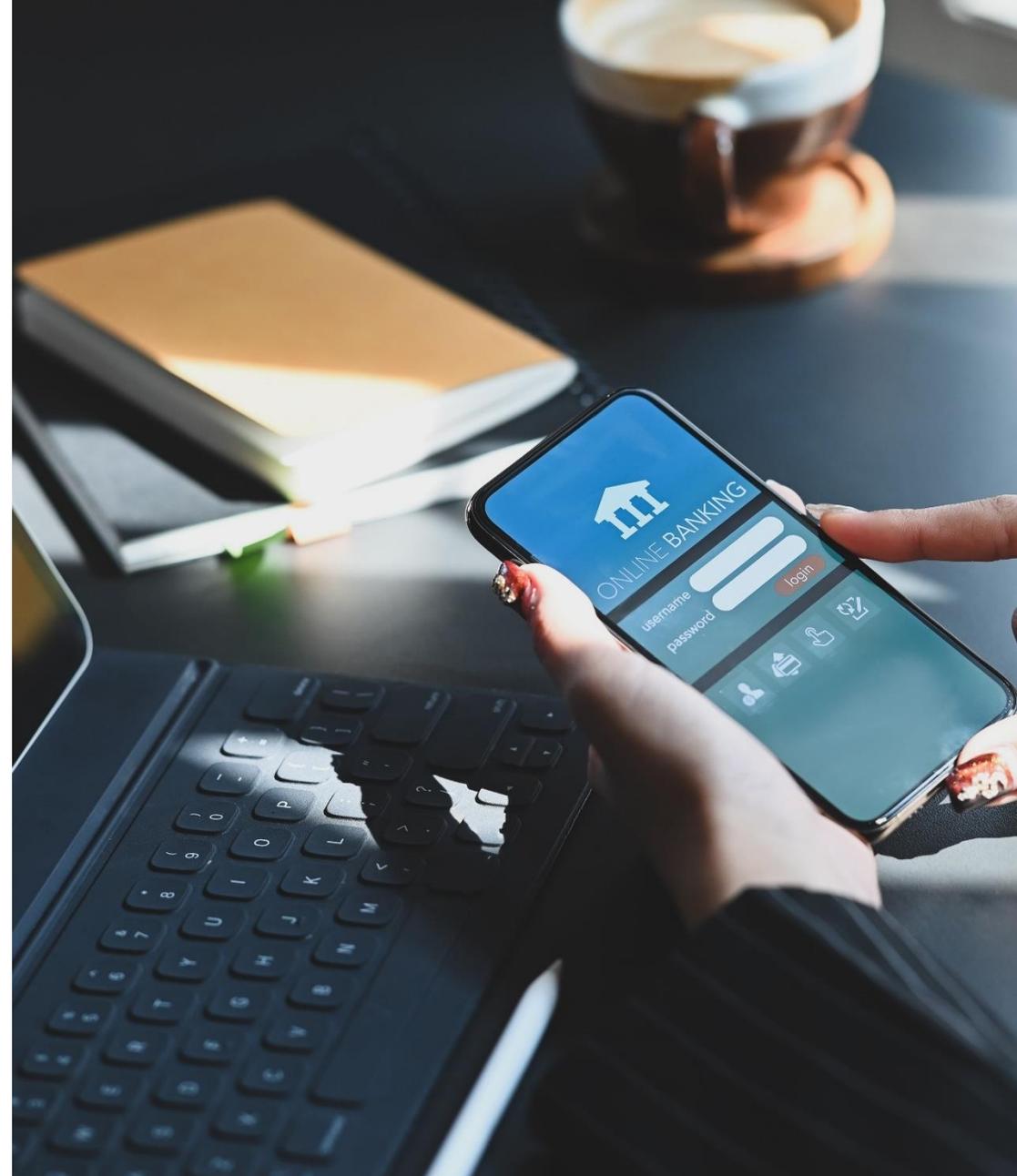
Total « BIEN »

Total « MAL »





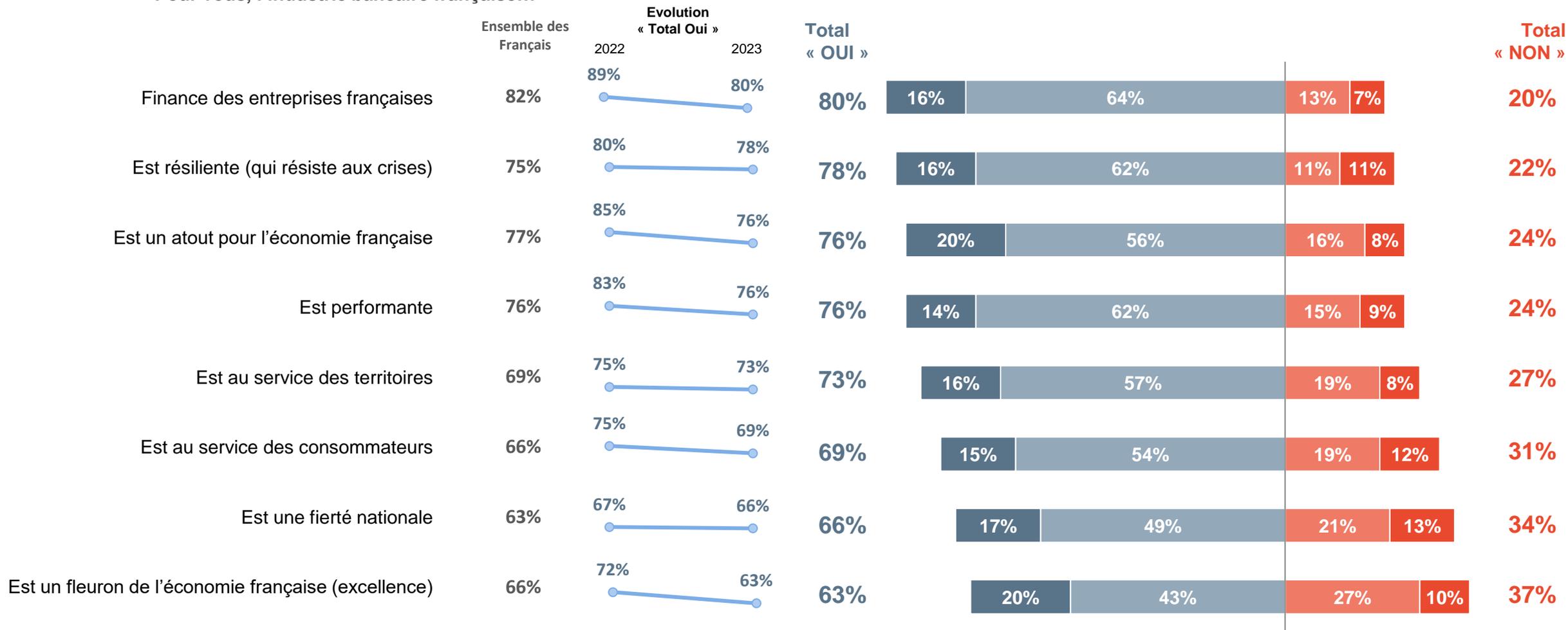
Le secteur de la banque, un atout reconnu pour la France



Pour les habitants de la région, l'industrie bancaire joue un rôle majeur pour les entreprises et l'économie du pays et se distingue par sa résilience (malgré une évaluation plus basse qu'en 2022 sur l'ensemble des items)

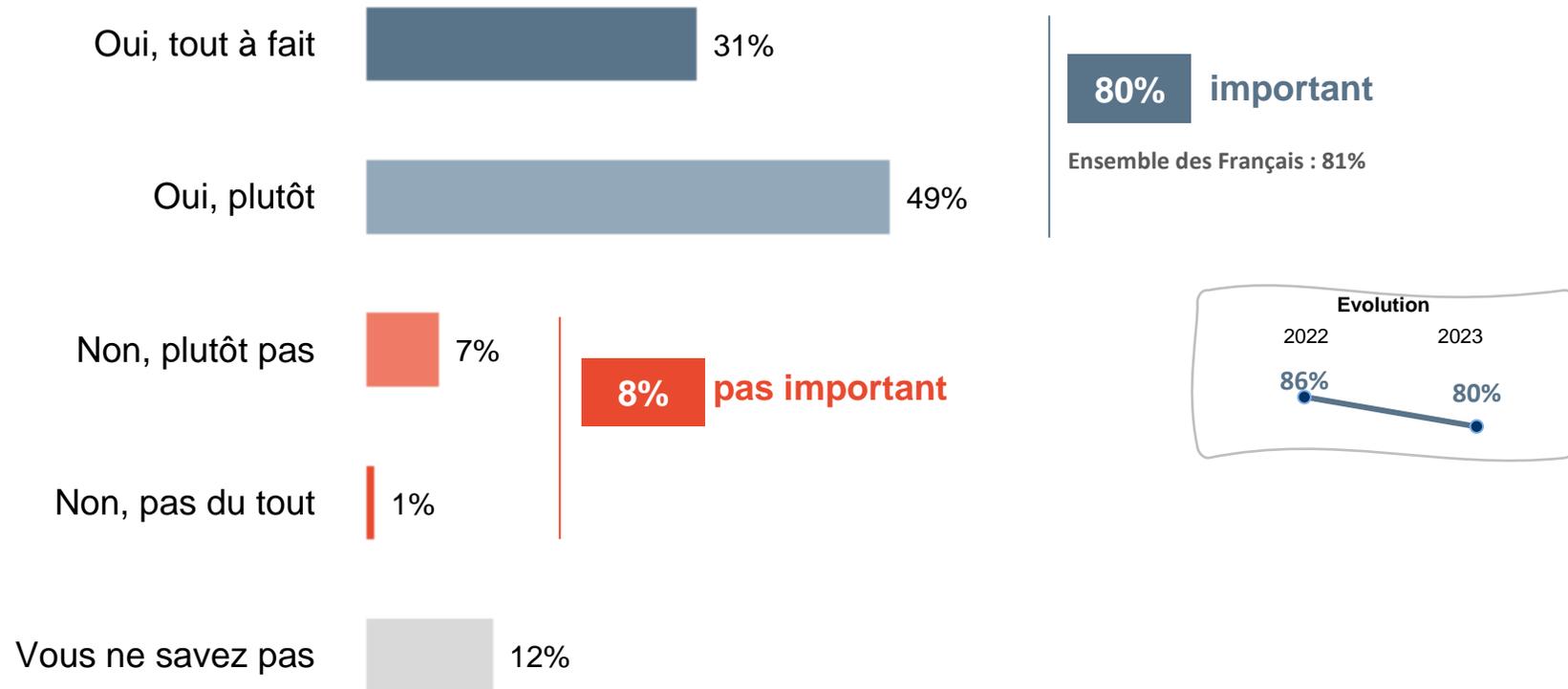
Question : Pour chacun des qualificatifs suivants, diriez-vous qu'il s'applique bien ou non au secteur de la banque, à l'industrie bancaire en France ?

Pour vous, l'industrie bancaire française...



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

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



Les Centrais reconnaissent l'attrait stratégique du secteur bancaire pour l'économie, mais dans une moindre mesure cette année que pour d'autres secteurs (énergie, alimentation), l'évaluation est également à la baisse sur près de l'ensemble des items cette année

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

