



Les Français,  
leur banque, leurs attentes  
**Grand Est**



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 **357 personnes résidant en région Grand Est 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<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 **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 Grand Est

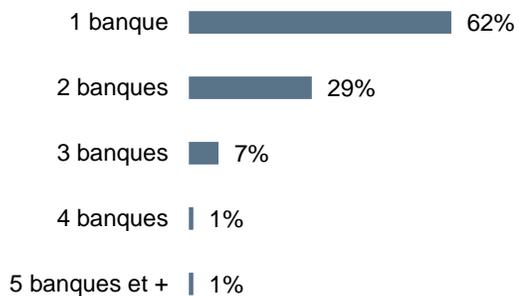




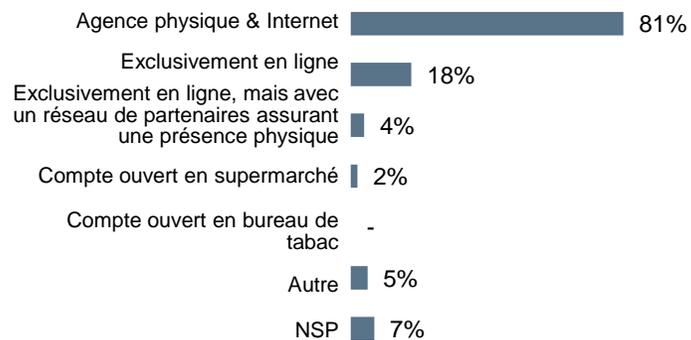
# Le portrait client de la région Grand Est en 2023



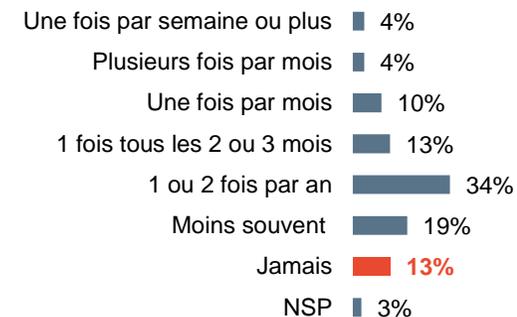
## Nombre de banques par client



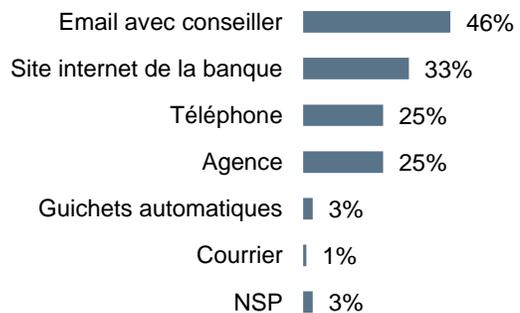
## Type de banque



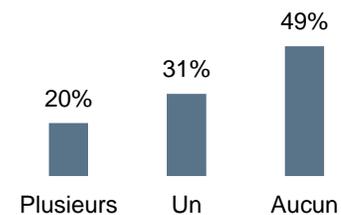
## Fréquence du déplacement en agence



## Mode de contact privilégié



## Possession de crédit(s)



# Évolution de la fréquence trimestrielle de déplacement en agence bancaire en Grand Est

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



# B

## Les attentes des clients de la région



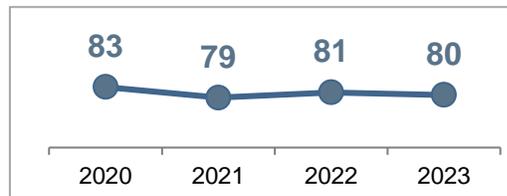
# Une très nette préférence se maintient pour une banque permettant à chacun de choisir entre services digitaux et agences en fonction de ses besoins

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

80%

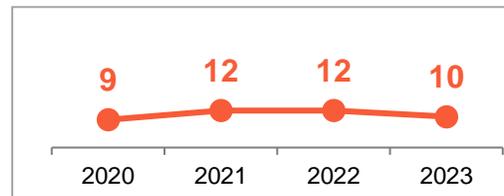


Ensemble des Français : 80%



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

10%

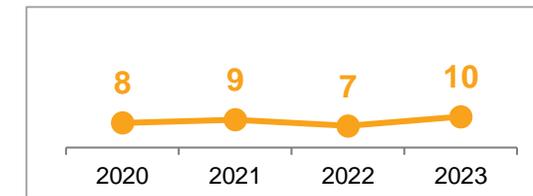


Ensemble des Français : 12%



Une banque qui propose uniquement à ses clients des services digitaux

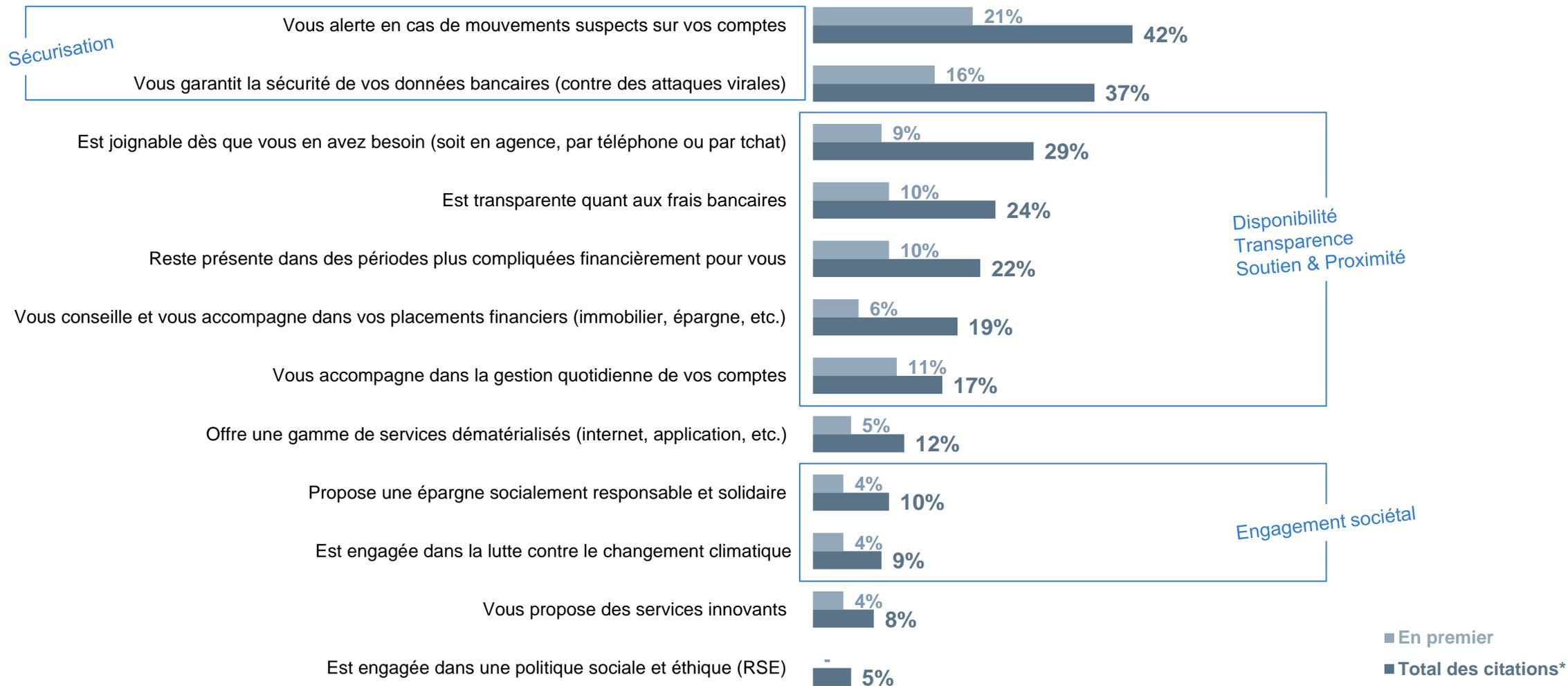
10%



Ensemble des Français : 8%

# La banque idéale selon les habitants du Grand Est doit avant tout avoir des caractéristiques liées à la sécurisation, la disponibilité et la transparence

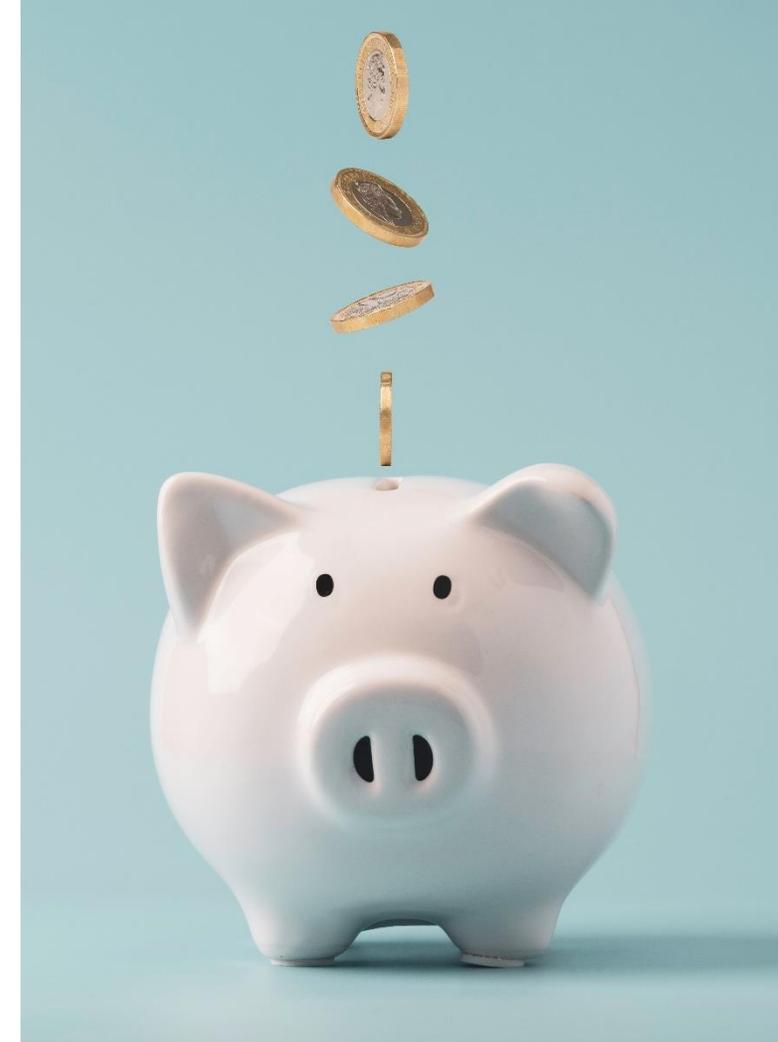
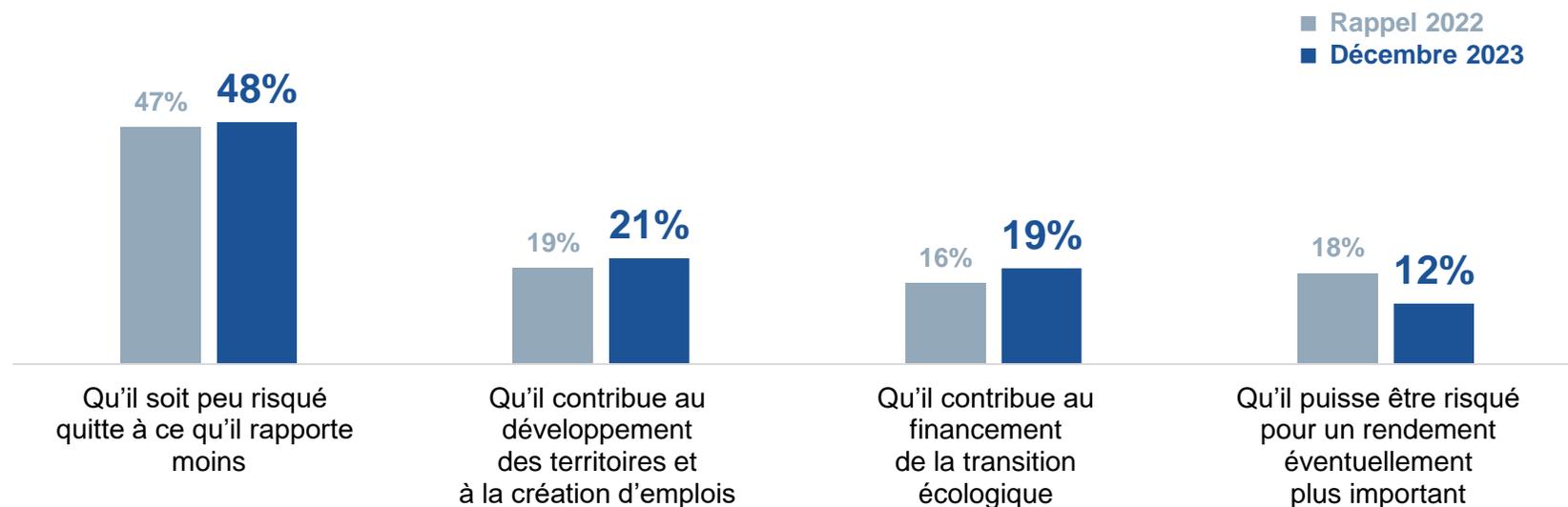
Question : Pour vous la banque idéale aujourd'hui c'est celle qui ... ? En premier ? Et ensuite ?



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

# Les habitants de la région Grand Est 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 ?



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

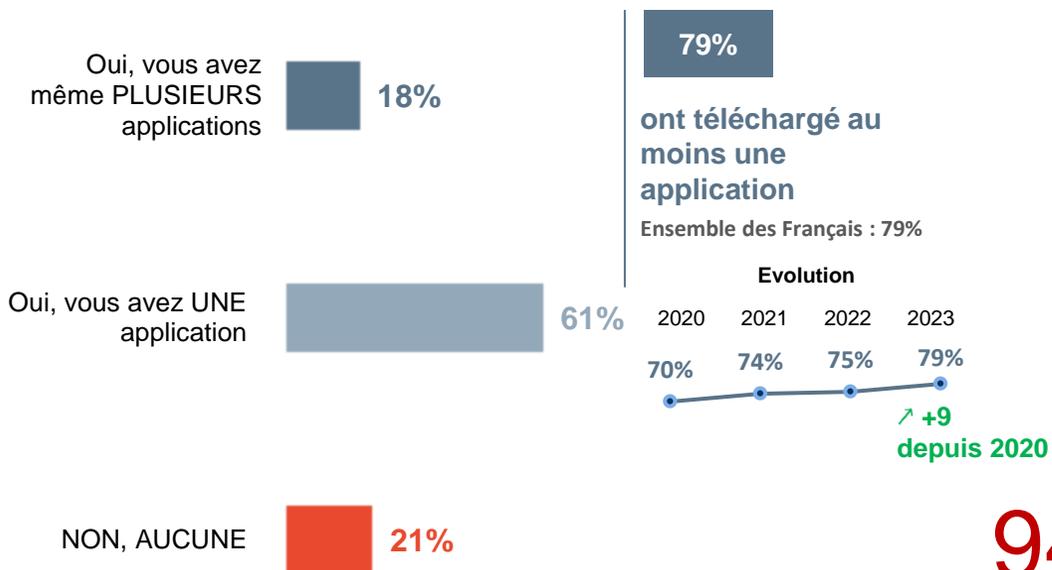


## Les pratiques des clients

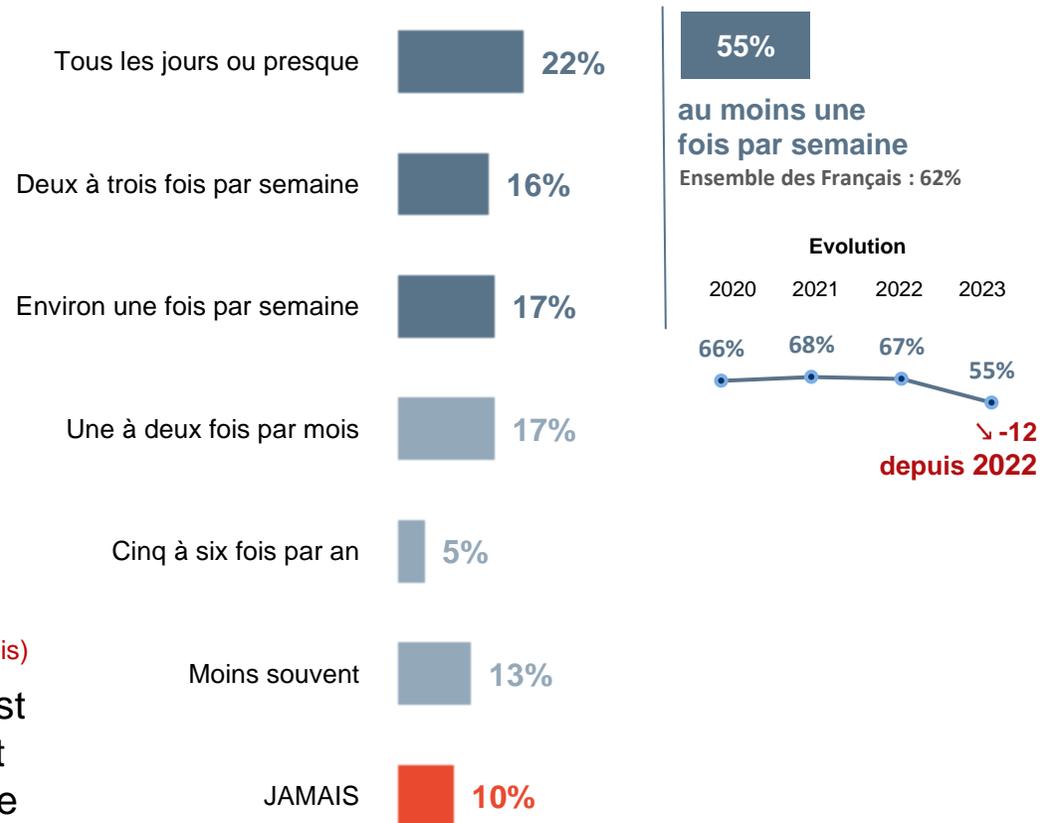


# 94% des habitants du Grand Est utilisent l'un des outils numériques mis à leur disposition par leur banque.

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) ?



**94%** (vs. 94% des Français)

des habitants de Grand Est consultent le site internet ou utilisent l'application de leur banque

(95% en 2022 / 97% 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 ?

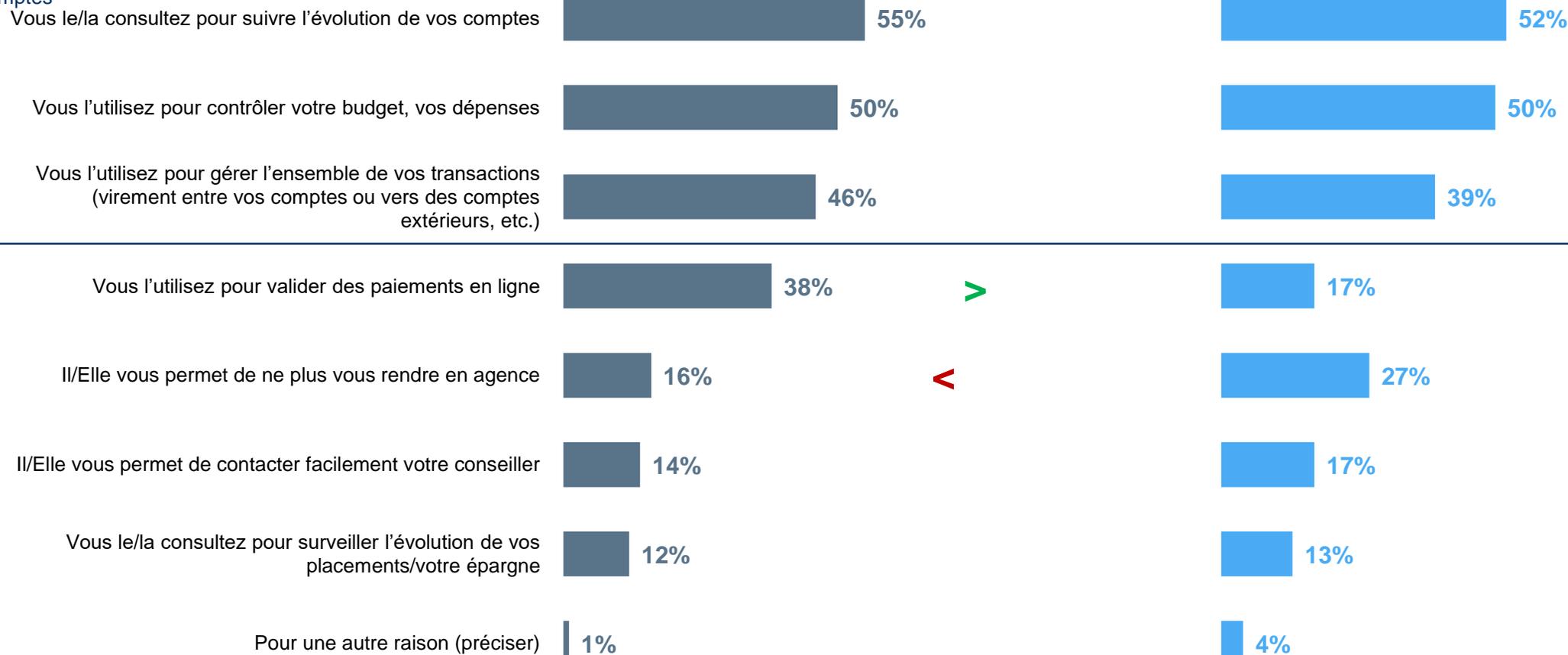
Base : A ceux qui ont téléchargé au moins une application, soit 79% de l'échantillon



**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



# Les usages de l'application et du site internet sont globalement stables, exception faite du recours à l'application pour valider les paiements en ligne, qui progresse significativement

## Comparatif « Total des citations »



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

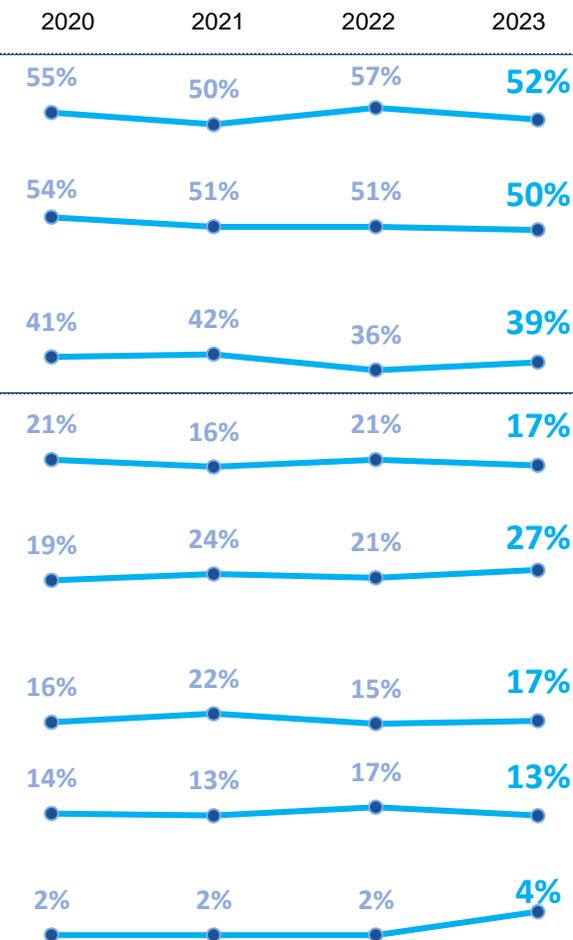
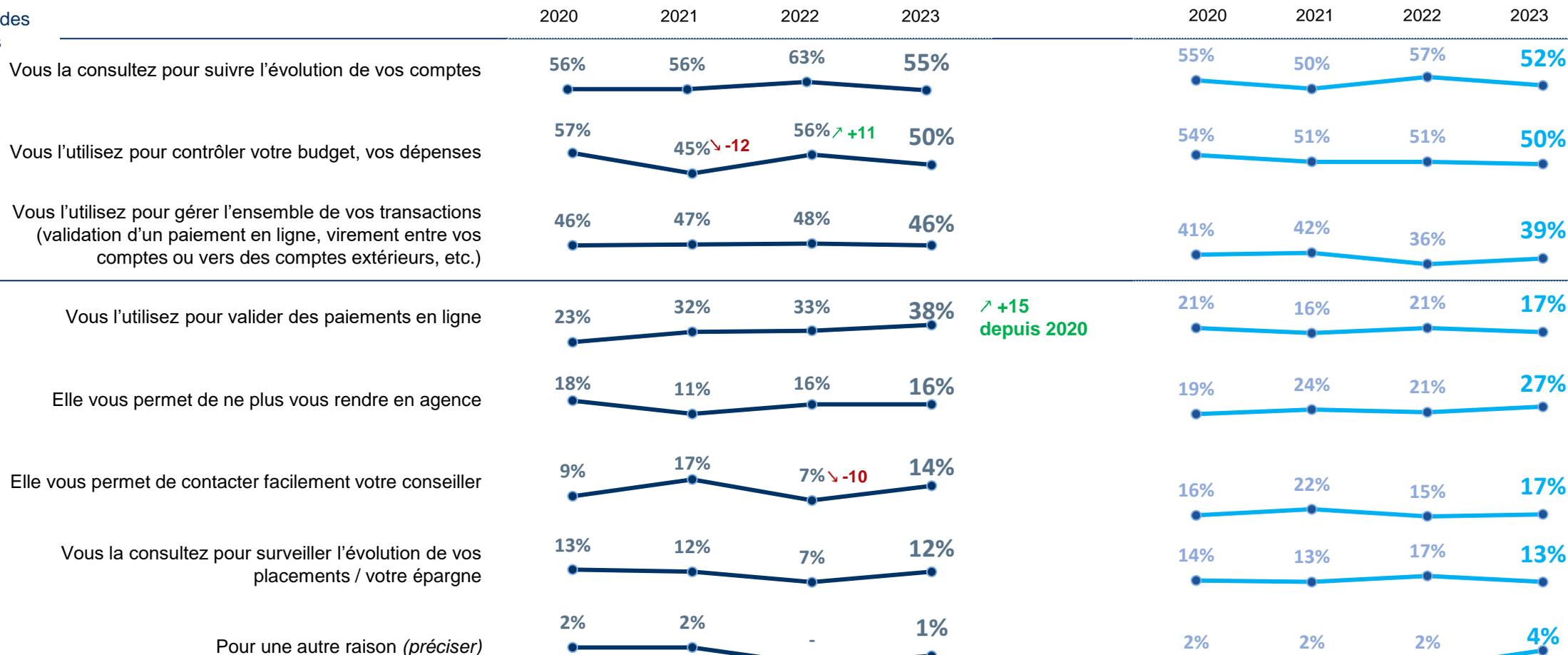
Base : A ceux qui ont téléchargé au moins une application, soit 79% de l'échantillon



**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



● D ●

## La perception des changements



# Les habitants du Grand Est connaissent de plus en plus l'ensemble des services proposés, sans pour autant leur accorder toute leur 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)

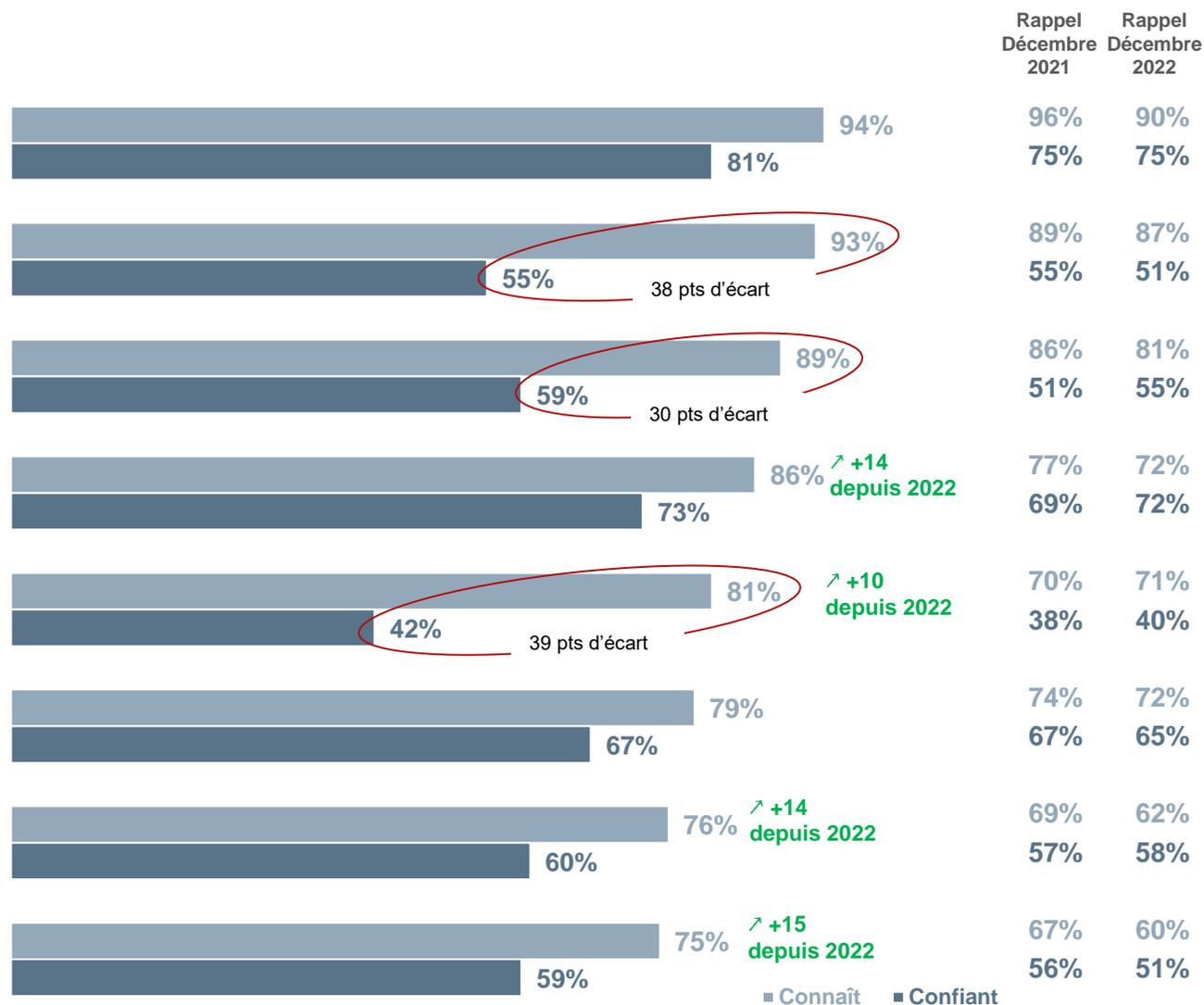
La possibilité d'échanger avec un conseiller par tchat

L'utilisation de robots pour répondre à vos questions

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

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.)

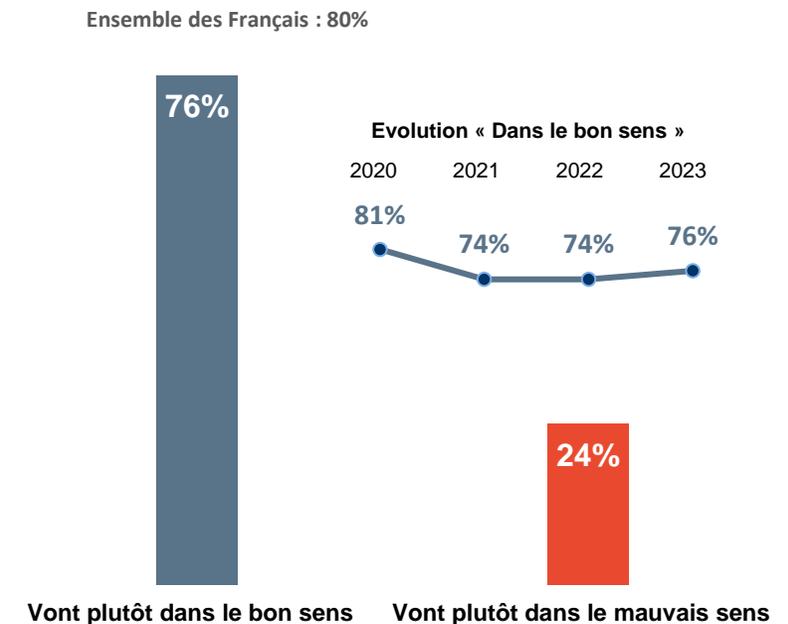
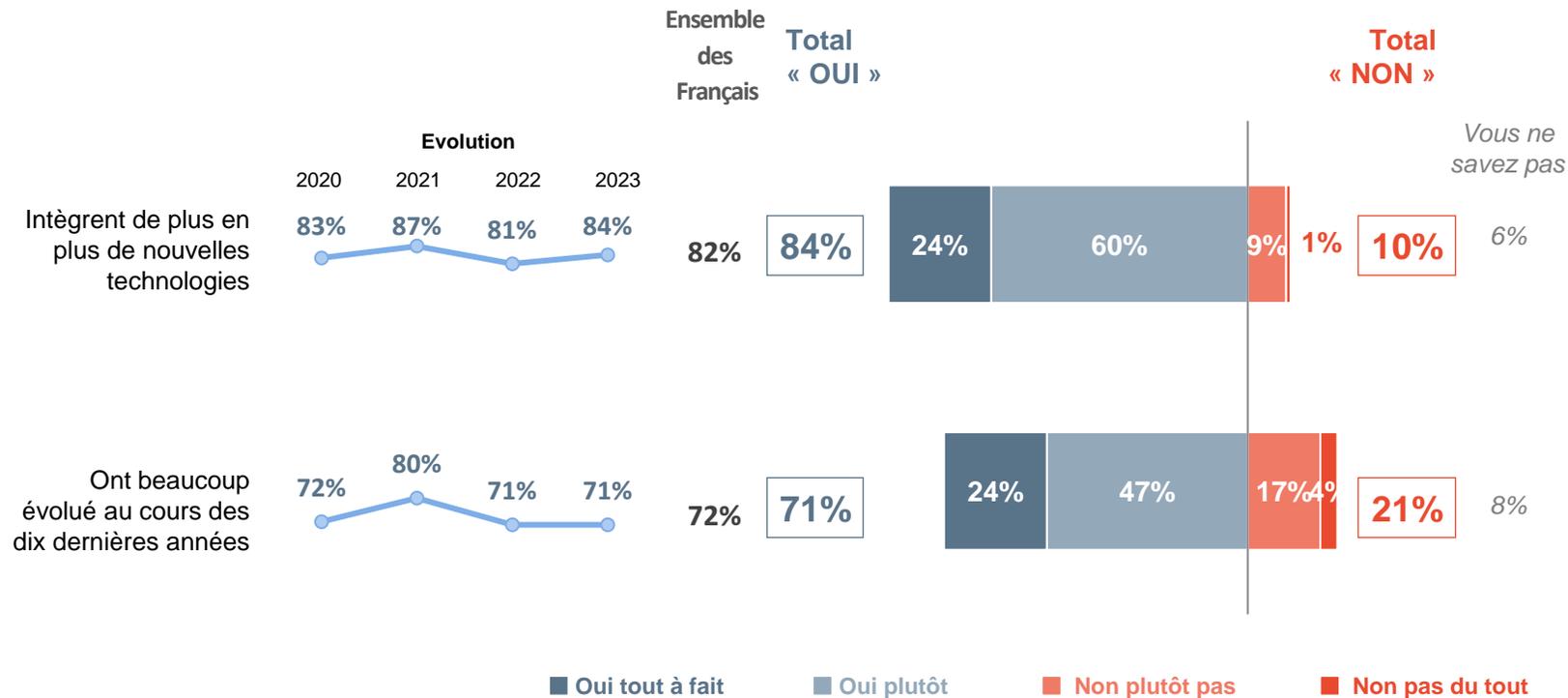


# 8 habitants de Grand Est sur 10 reconnaissent le caractère innovant des banques et ont plutôt la sensation que ces innovations vont « dans le bon sens »

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 ... ?

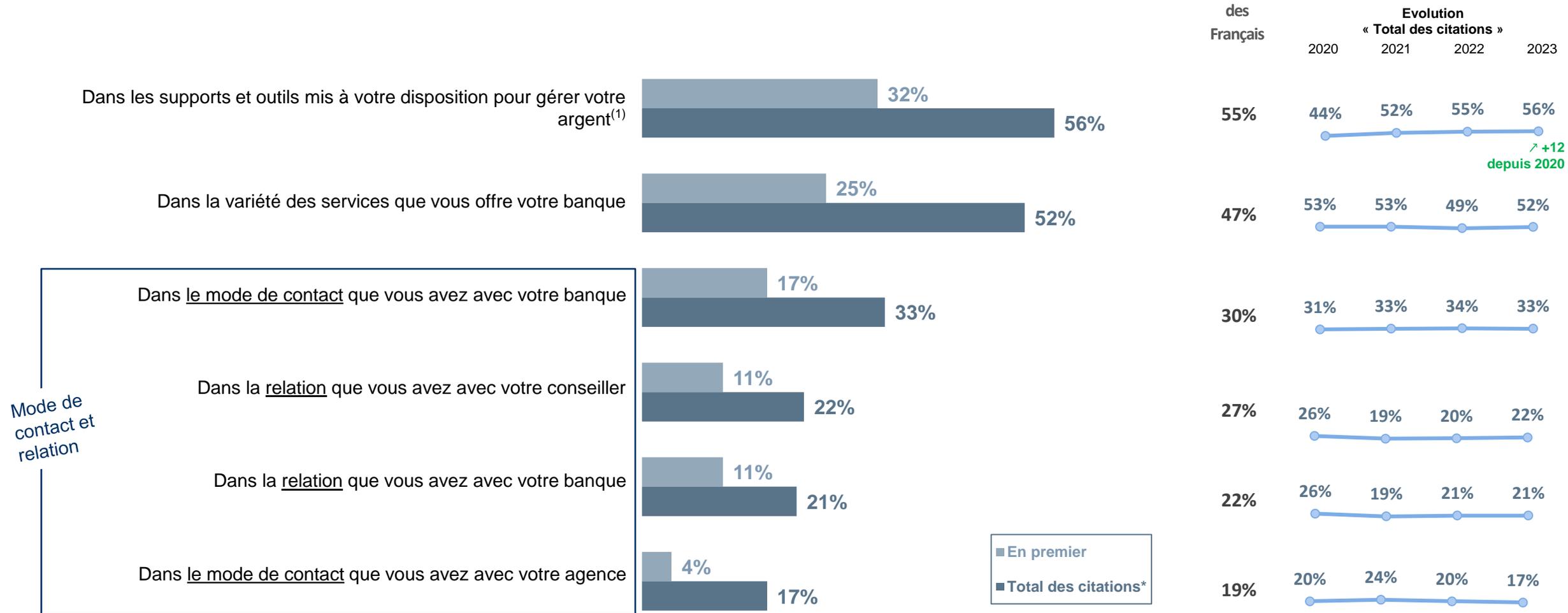
Base : A ceux qui ont perçu des changements depuis 10 ans dans leur banque, soit 73% de l'échantillon



# 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



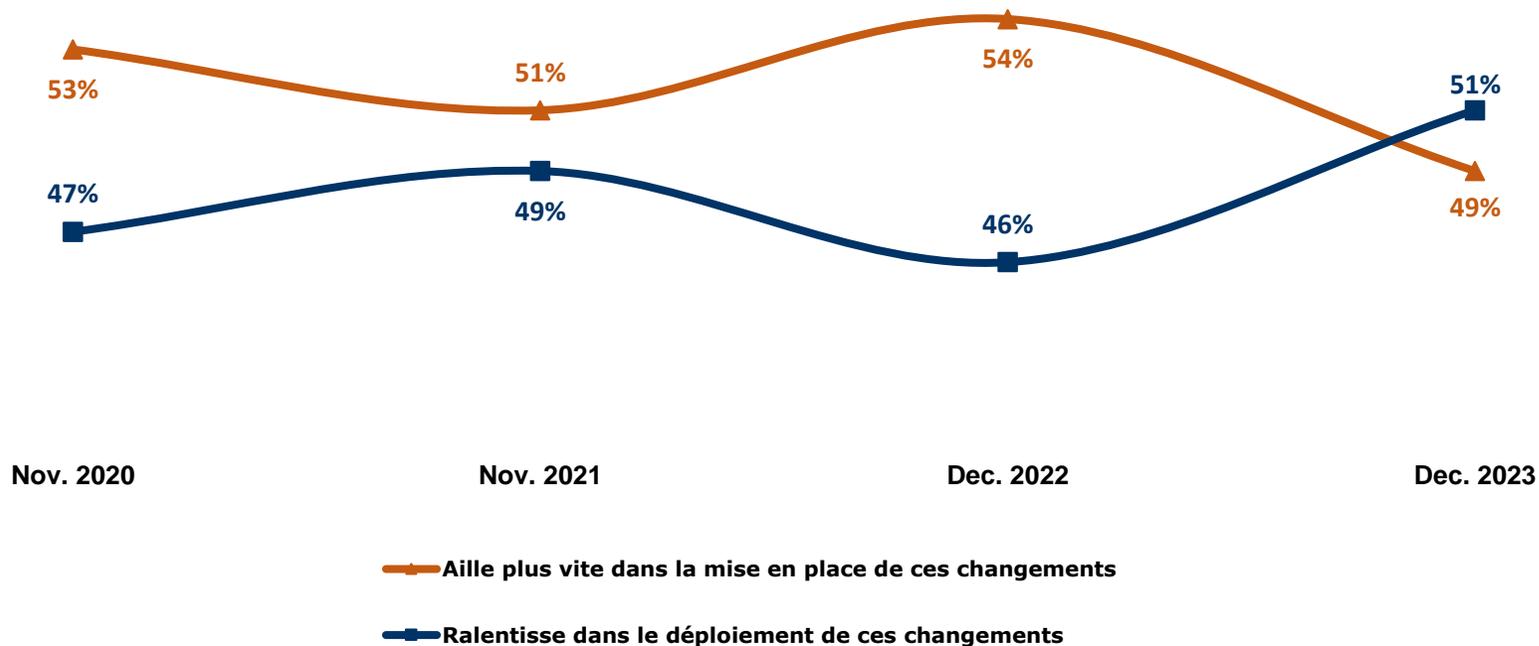
(\* Total supérieur à 100%, les interviewés ayant pu donner deux réponses

<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 de la région ayant perçu des changements dans les services offerts par leur banque 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 67% de l'échantillon



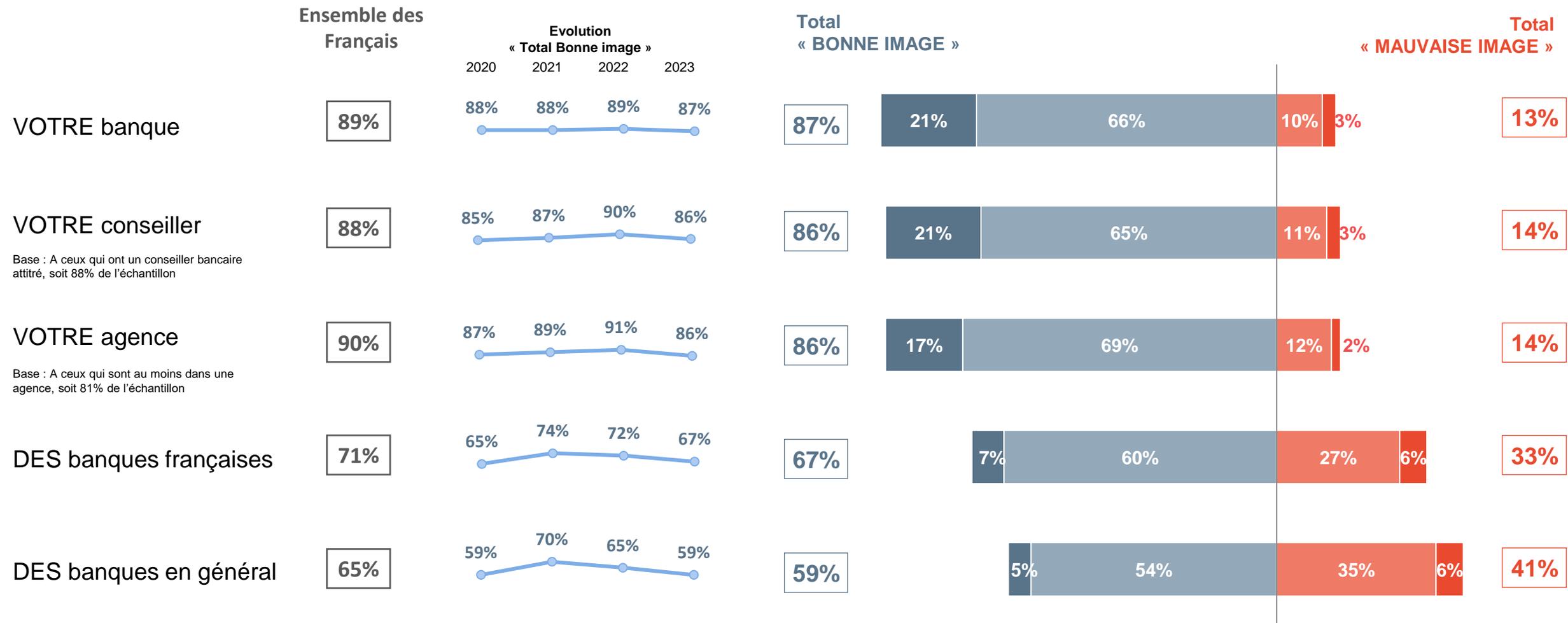


## Le secteur bancaire : une bonne image, une forte confiance



Comme les années précédentes, les habitants du Grand Est expriment une très bonne image à l'égard de leur conseiller, de leur agence bancaire et de leur banque (plus de 86% de bonne image)

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



# A l'instar des Français, les habitants de la région Grand Est perçoivent quasiment tous le secteur bancaire comme un acteur du quotidien 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...**

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

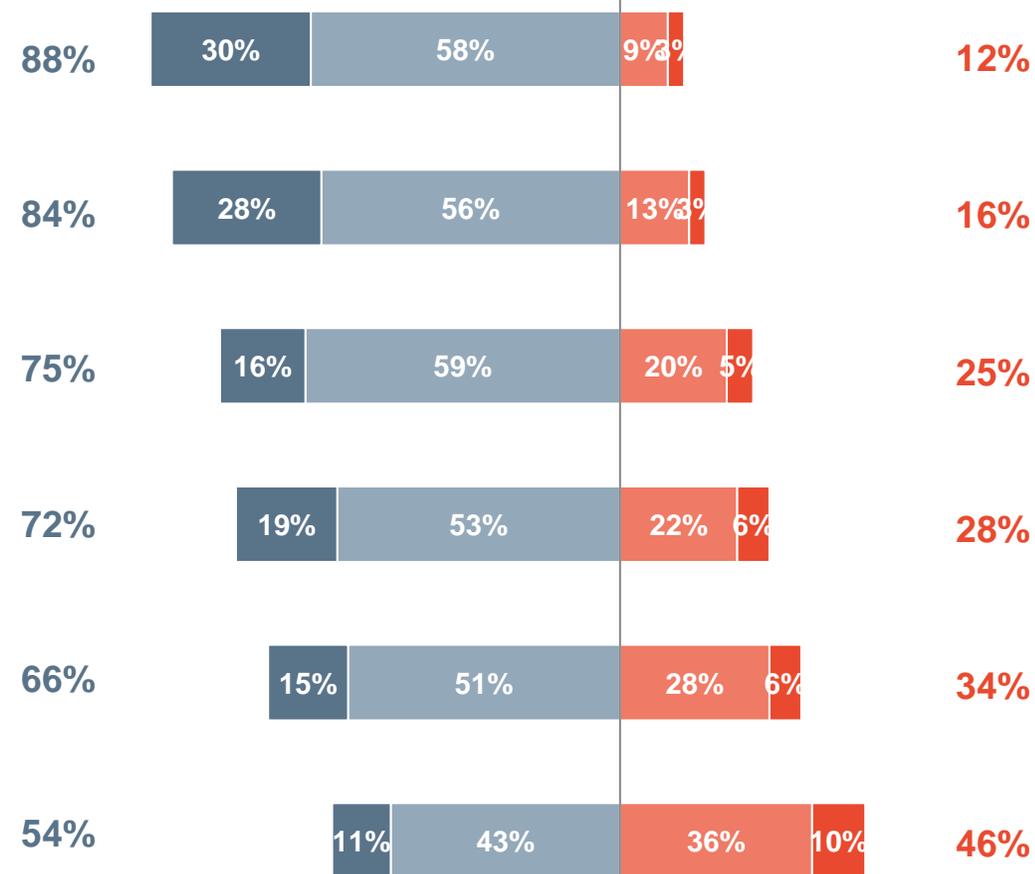
Evolution « Total Bonne image »

2020 2021 2022 2023



Total « BIEN »

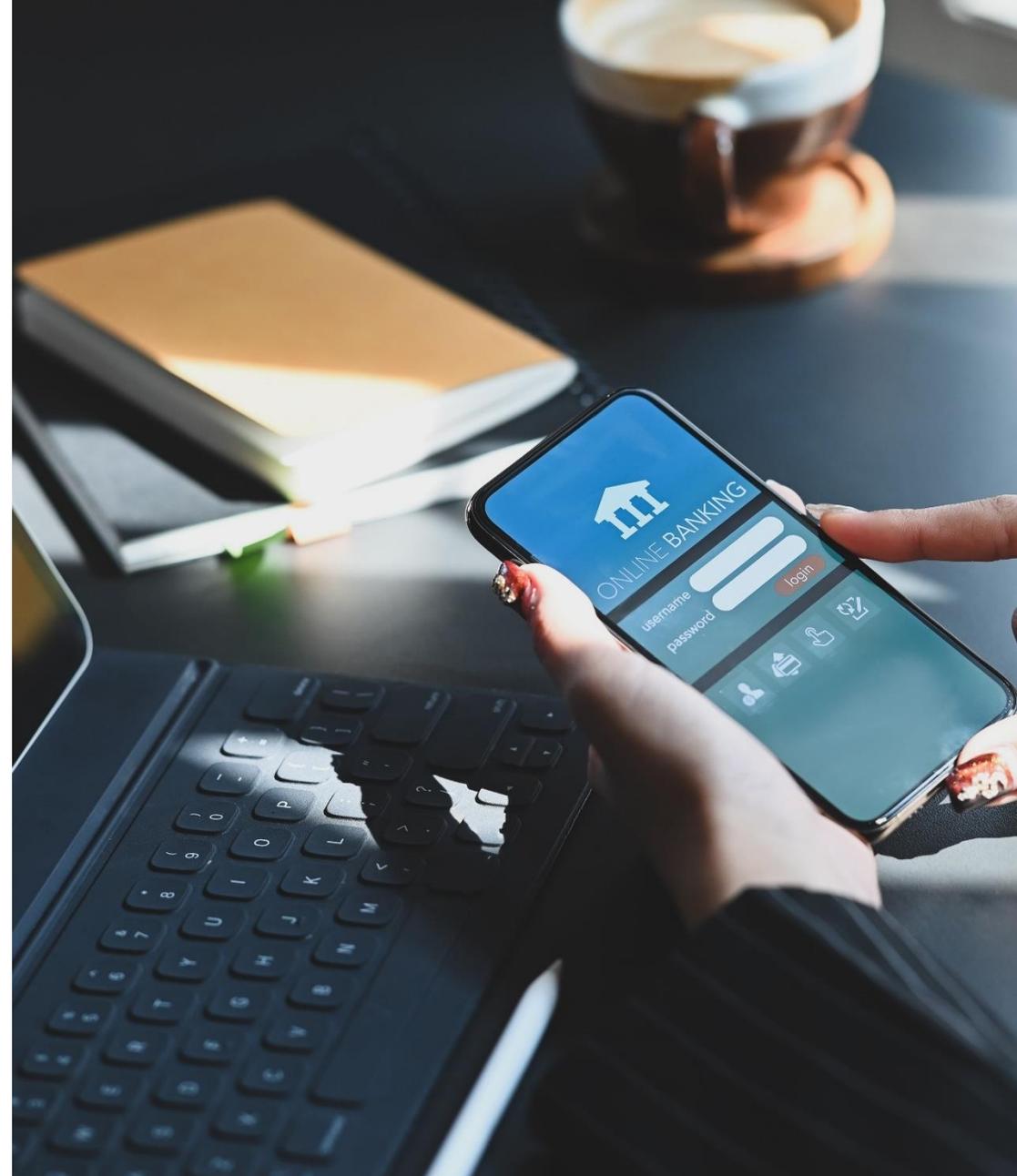
Total « MAL »



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

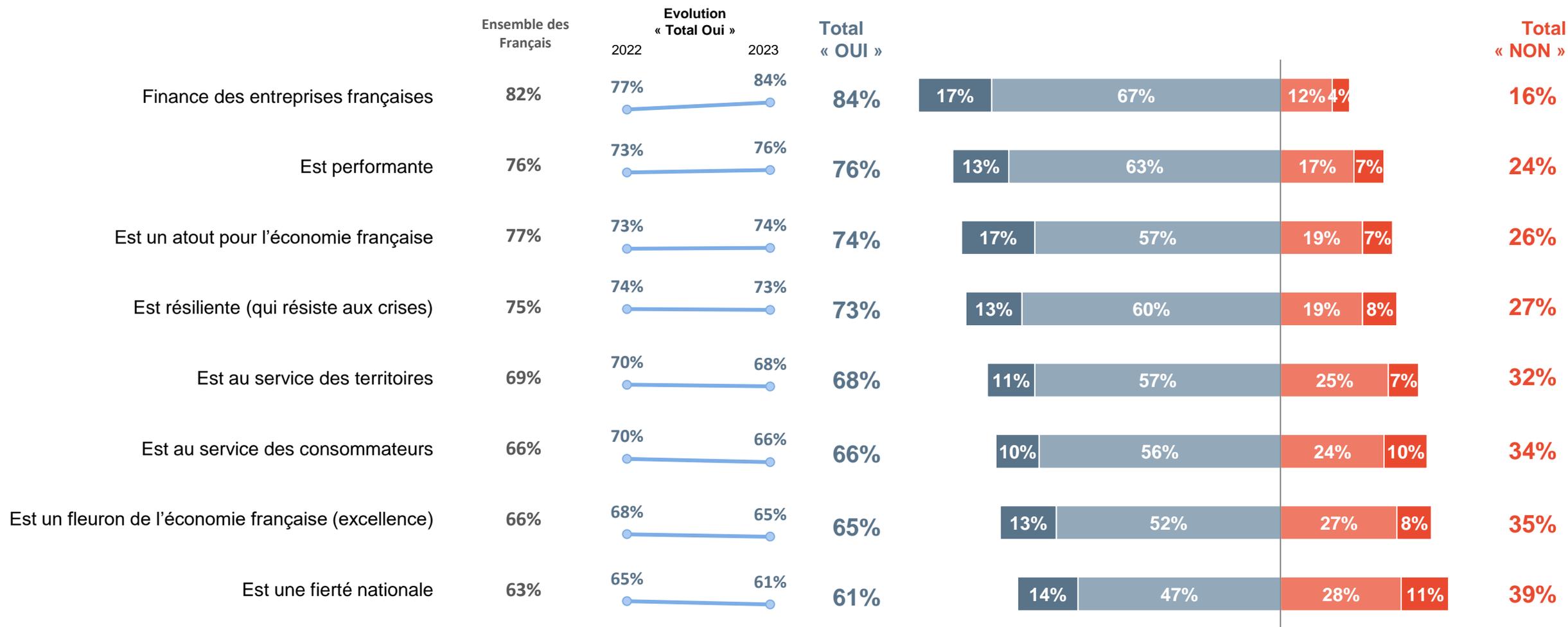


## Le secteur de la banque, un atout reconnu pour la France



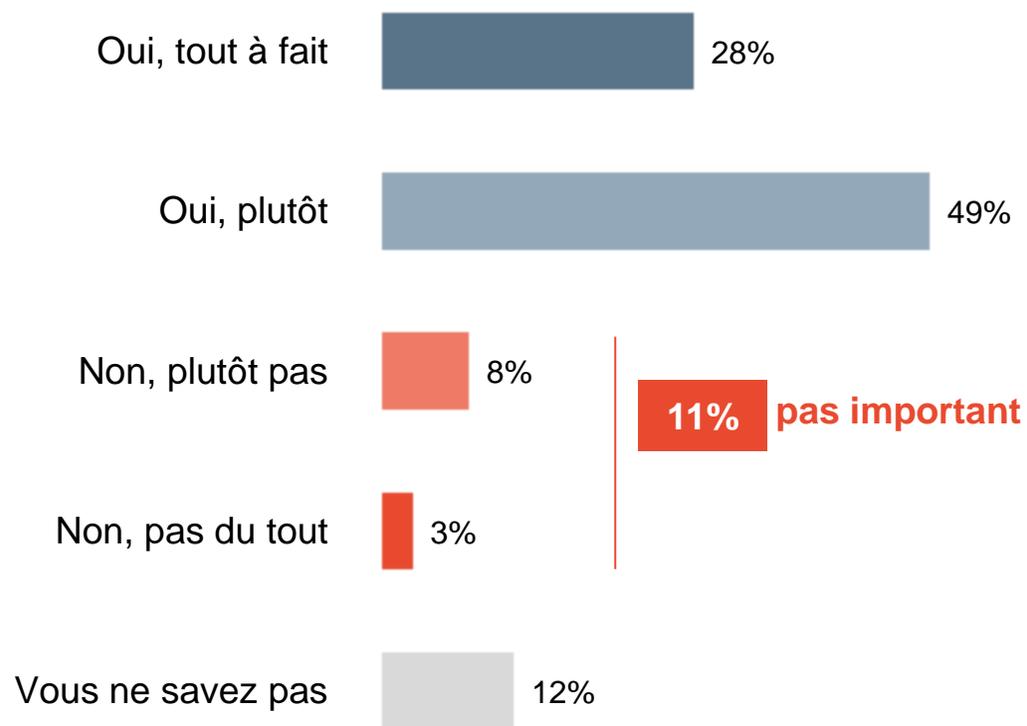
# Pour les habitants de la région, l'industrie bancaire joue un rôle clé pour les entreprises et l'économie française en général

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 largement admise

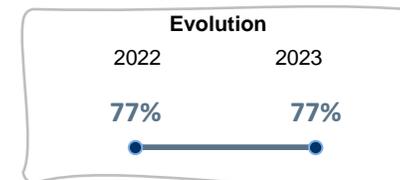
Question : Pour financer l'économie française, vous paraît-il important d'avoir une industrie bancaire nationale puissante ?



**77%** important

Ensemble des Français : 81%

**11%** pas important



# 8 personnes interrogées sur 10 perçoivent le secteur bancaire 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 ?

