



Les Français,  
leur banque, leurs attentes  
***Hauts-de-France***



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 **367 personnes résidant en région Haut de France**

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 Hauts-de-France

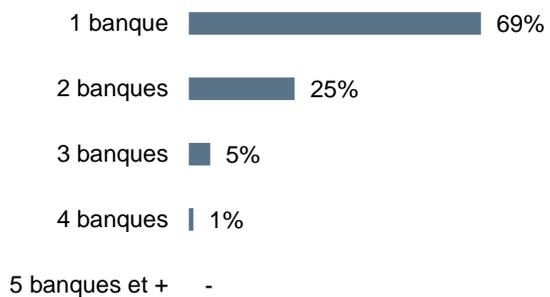




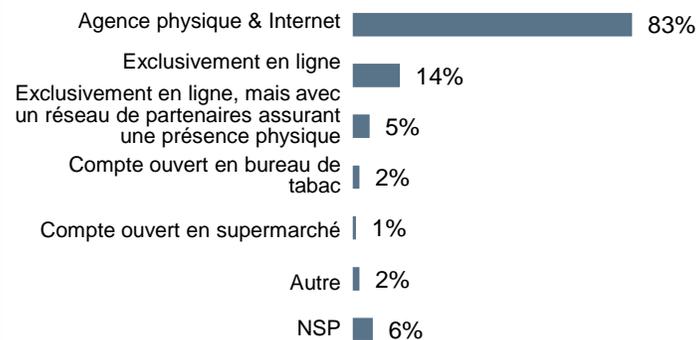
# Le portrait client de la région Hauts-de-France en 2023



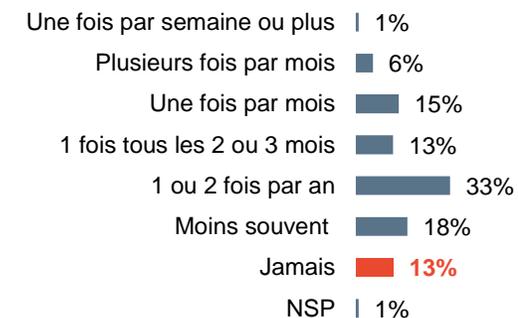
## Nombre de banques par client



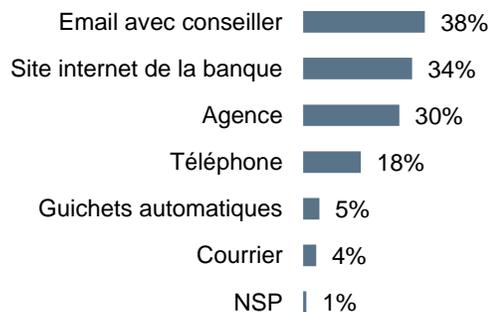
## Type de banque



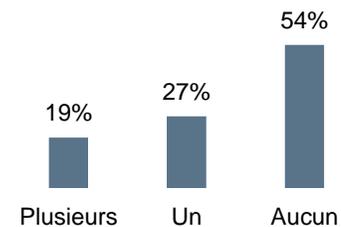
## Fréquence du déplacement en agence



## Mode de contact privilégié



## Possession de crédit(s)



# Évolution de la fréquence trimestrielle de déplacement en agence bancaire en Hauts-de-France

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



# B

## Les attentes des clients de la région



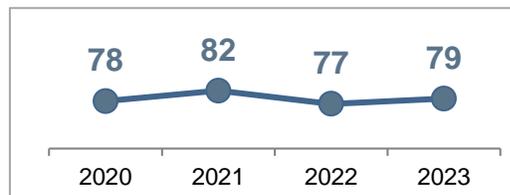
# Une très nette préférence se maintient pour une banque permettant à chacun de choisir entre services digitaux et agences en fonction de ses besoins

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

79%

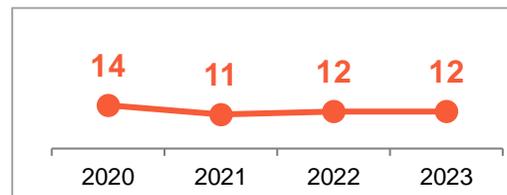


Ensemble des Français : 80%



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

12%

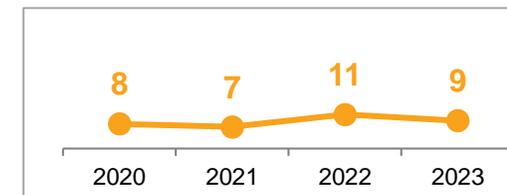


Ensemble des Français : 12%



Une banque qui propose uniquement à ses clients des services digitaux

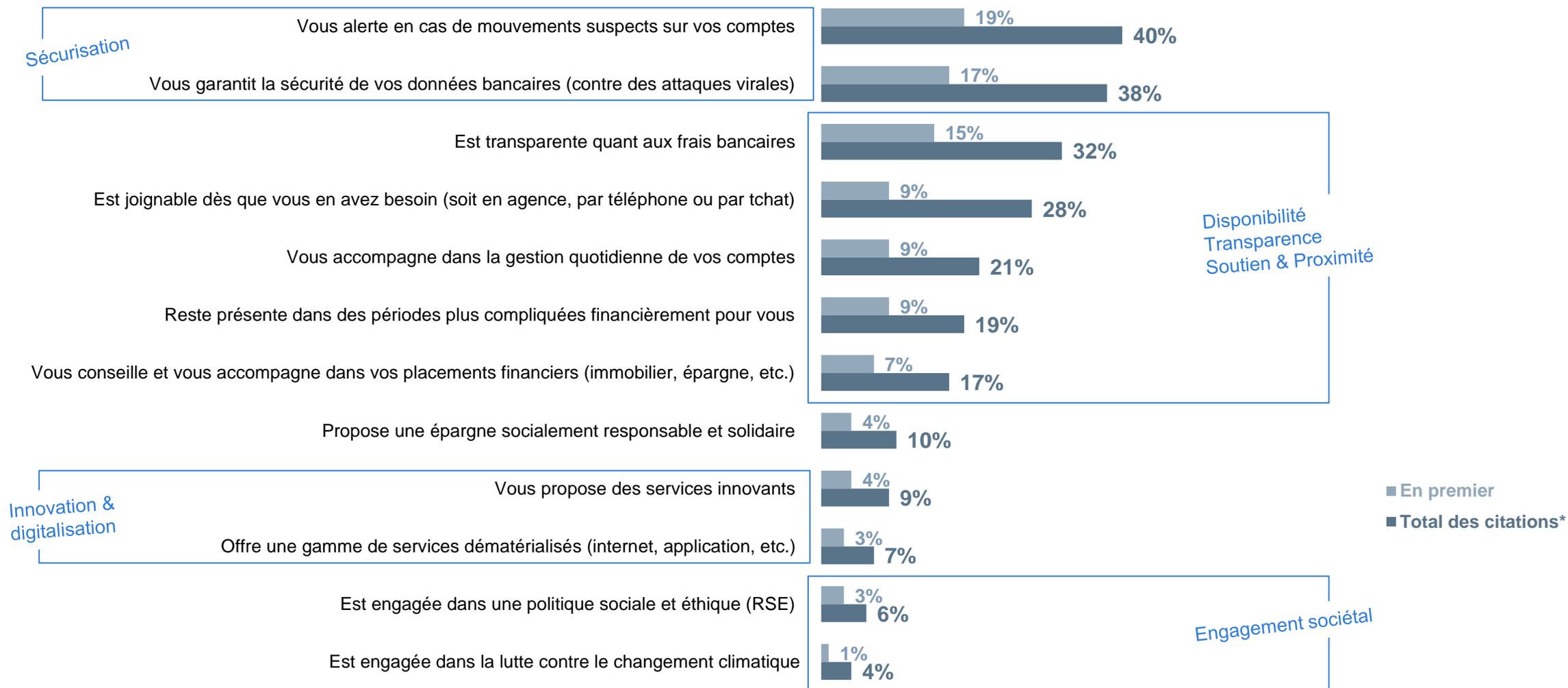
9%



Ensemble des Français : 8%

# La banque idéale selon les habitants des Hauts de France doit avant tout avoir des caractéristiques liées à la sécurisation, la transparence et la disponibilité

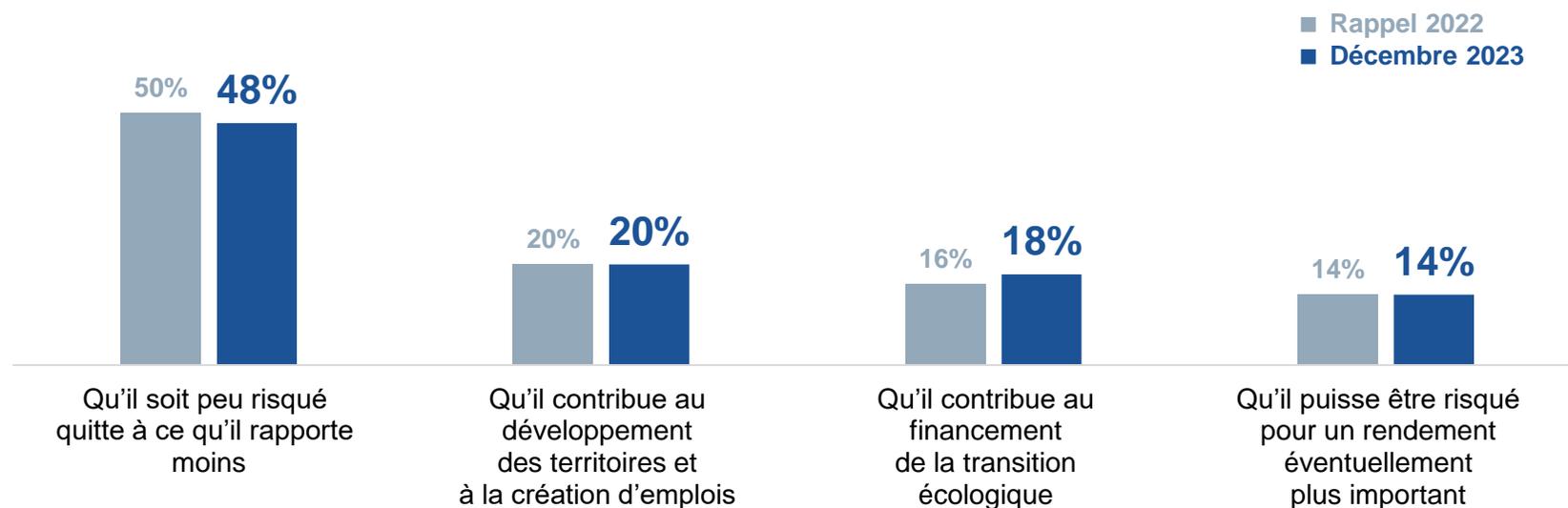
Question : Pour vous la banque idéale aujourd'hui c'est celle qui ... ? En premier ? Et ensuite ?



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

# Les habitants de la région Hauts-de-France 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%
-----------------------	-----	-----	-----	-----



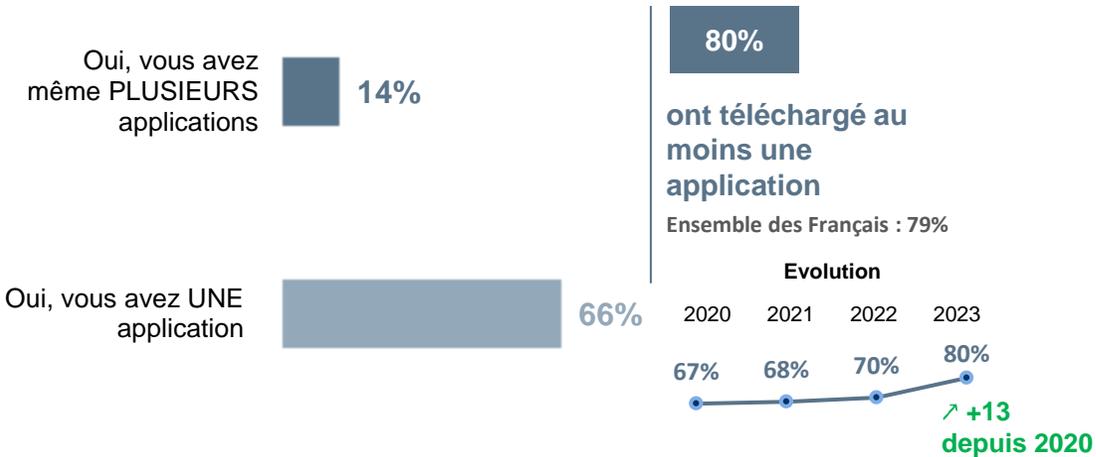


## Les pratiques des clients

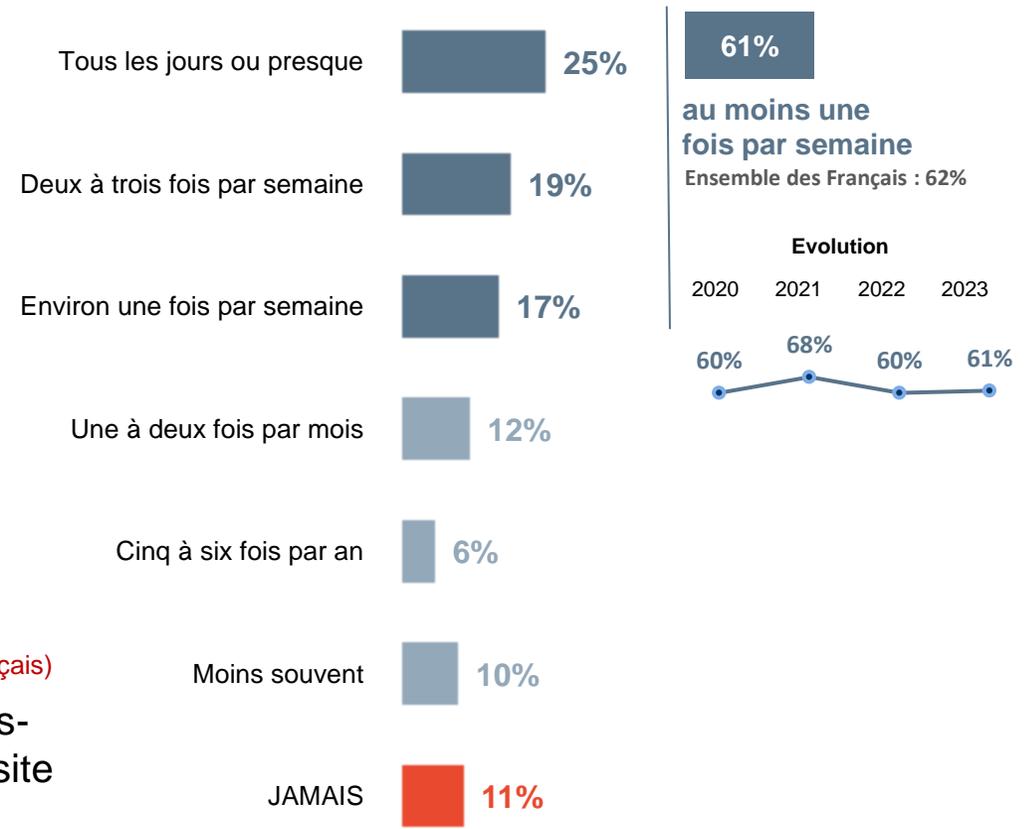


# 93% des habitants des Hauts-de-France utilisent l'un des outils numériques mis à leur disposition par leur banque

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) ?



**93%** (vs. 94% des Français)  
des habitants des Hauts-de-France consultent le site internet ou utilisent l'application de sa banque  
(94% en 2022 / 93% en 2021 / 91% en 2020)

# Les usages de l'application et du site internet sont globalement similaires et concernent avant tout la gestion des comptes

## Comparatif « Total des citations »



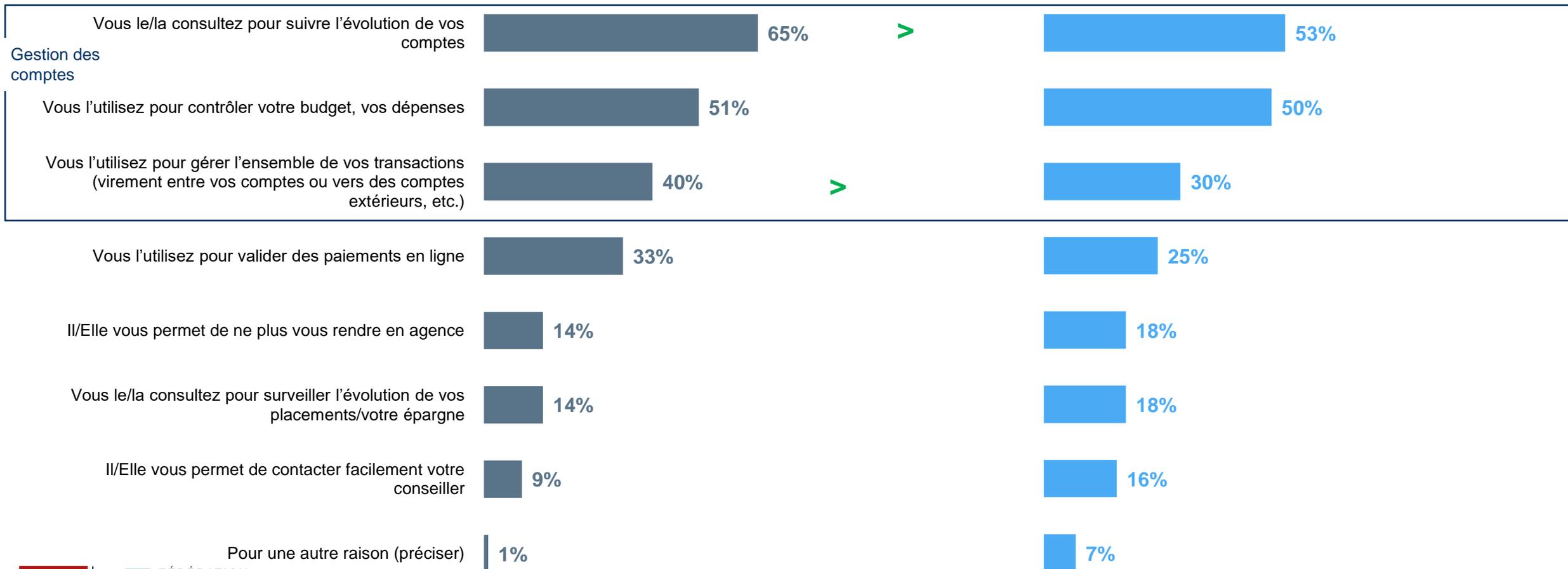
**Question :** Quelle utilisation faites-vous, en général, de cette (ces) application (s) ?  
En premier ? Et ensuite ?

Base : A ceux qui ont téléchargé au moins une application, soit 80% 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 89% de l'échantillon



# Les usages de l'application et du site internet sont stables, exception faite du recours à l'application pour la validation des paiements, qui progresse

## Comparatif « Total des citations »



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

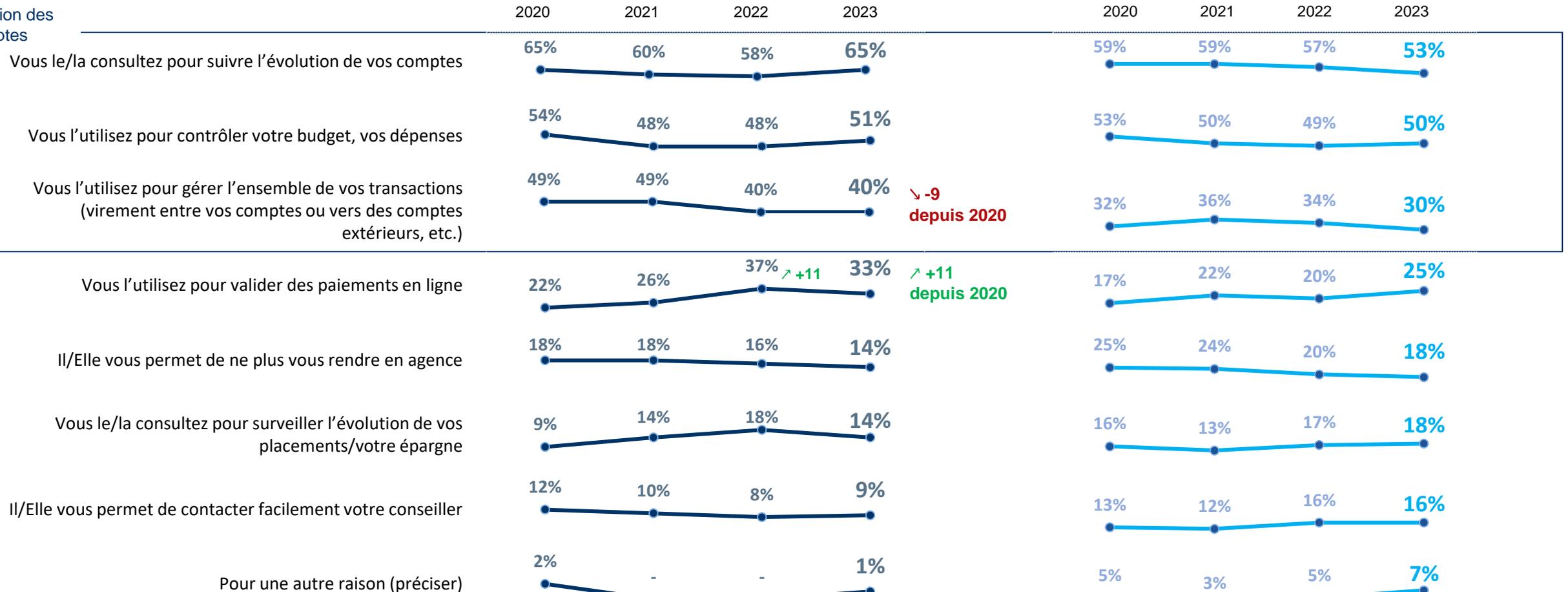
Base : A ceux qui ont téléchargé au moins une application, soit 80% de l'échantillon



**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 89% de l'échantillon

### Gestion des comptes



● D ●

## La perception des 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

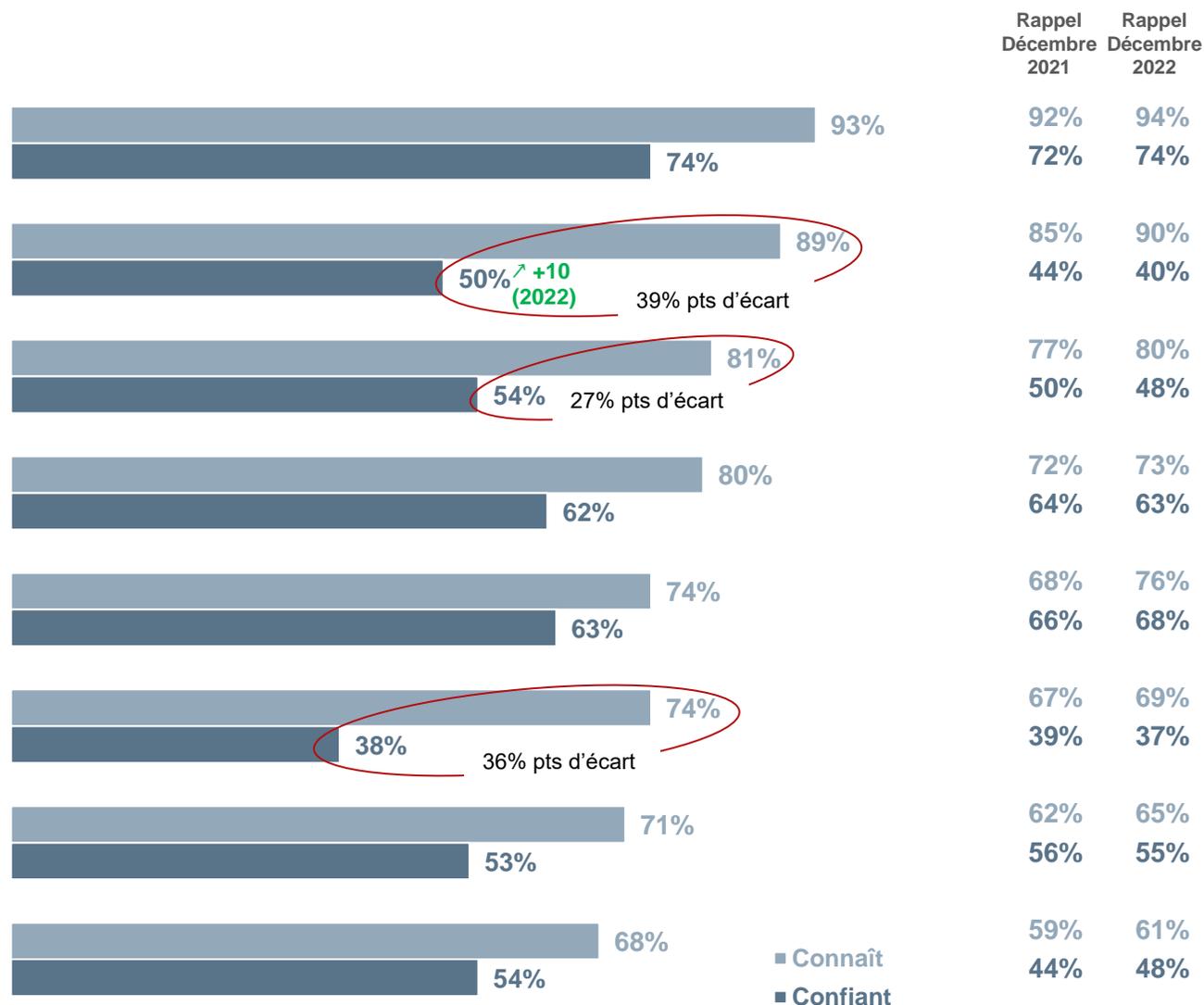
La possibilité d'échanger avec un conseiller par tchat

L'utilisation de robots pour répondre à vos questions

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.)

Connus mais confiance à gagner



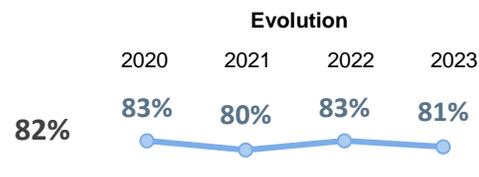
# 8 habitants des Hauts-de-France sur 10 reconnaissent le caractère innovant des banques et ont plutôt la sensation que ces innovations vont « dans le bon sens »

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 67% de l'échantillon

Ensemble des Français

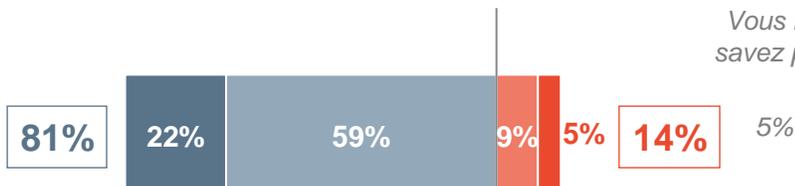


82%

Total « OUI »

Total « NON »

Vous ne savez pas



81%

14%

5%

Intègrent de plus en plus de nouvelles technologies

Ont beaucoup évolué au cours des dix dernières années



72%



70%

23%

7%

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

Ensemble des Français : 80%



Vont plutôt dans le bon sens

Evolution « Dans le bon sens »



↓ -9 depuis 2020

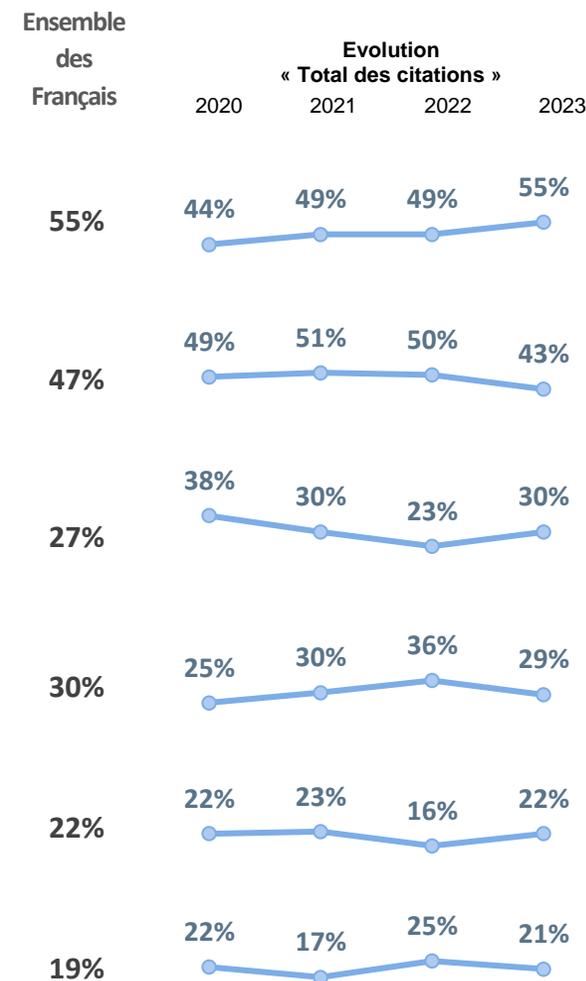
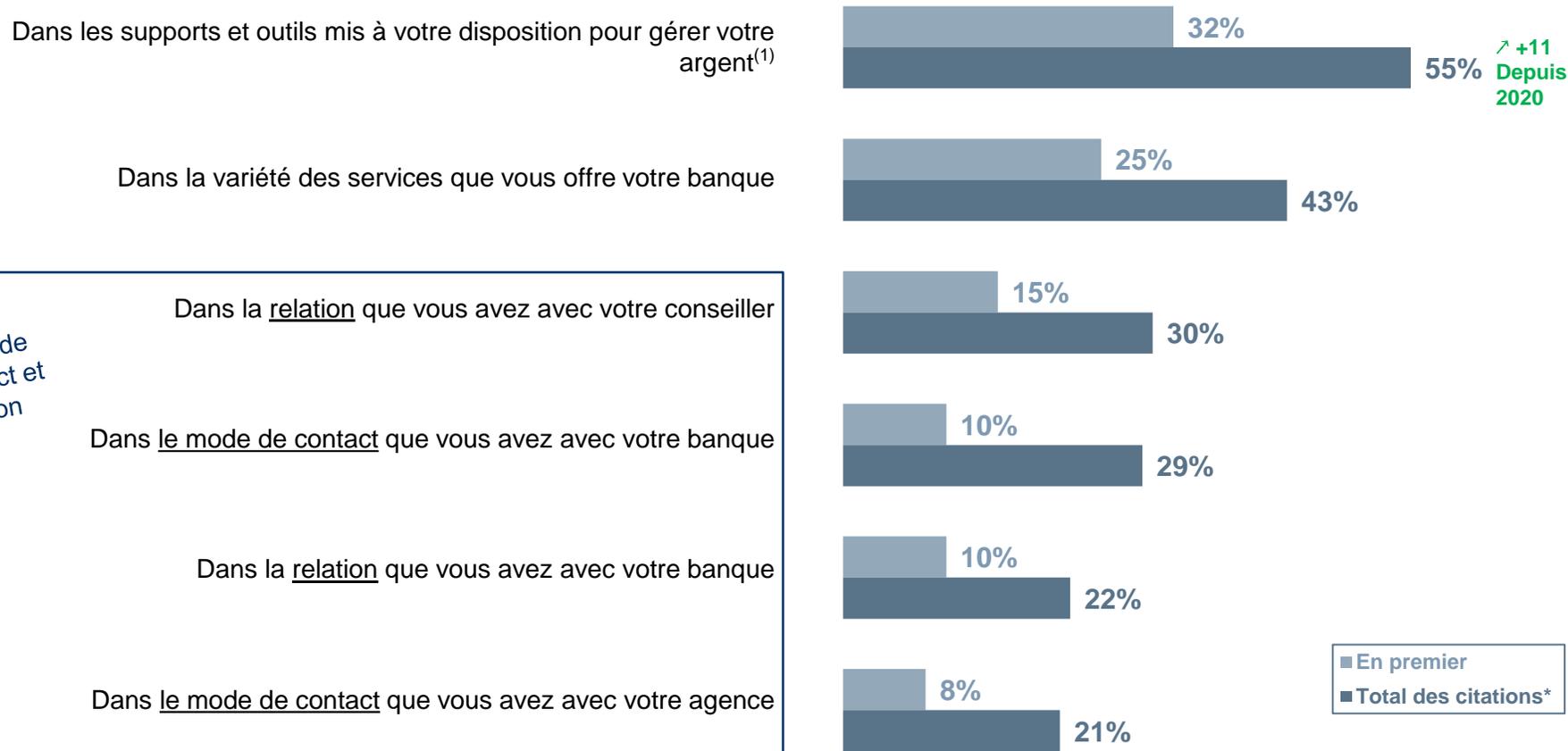


Vont plutôt dans le mauvais sens

# 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



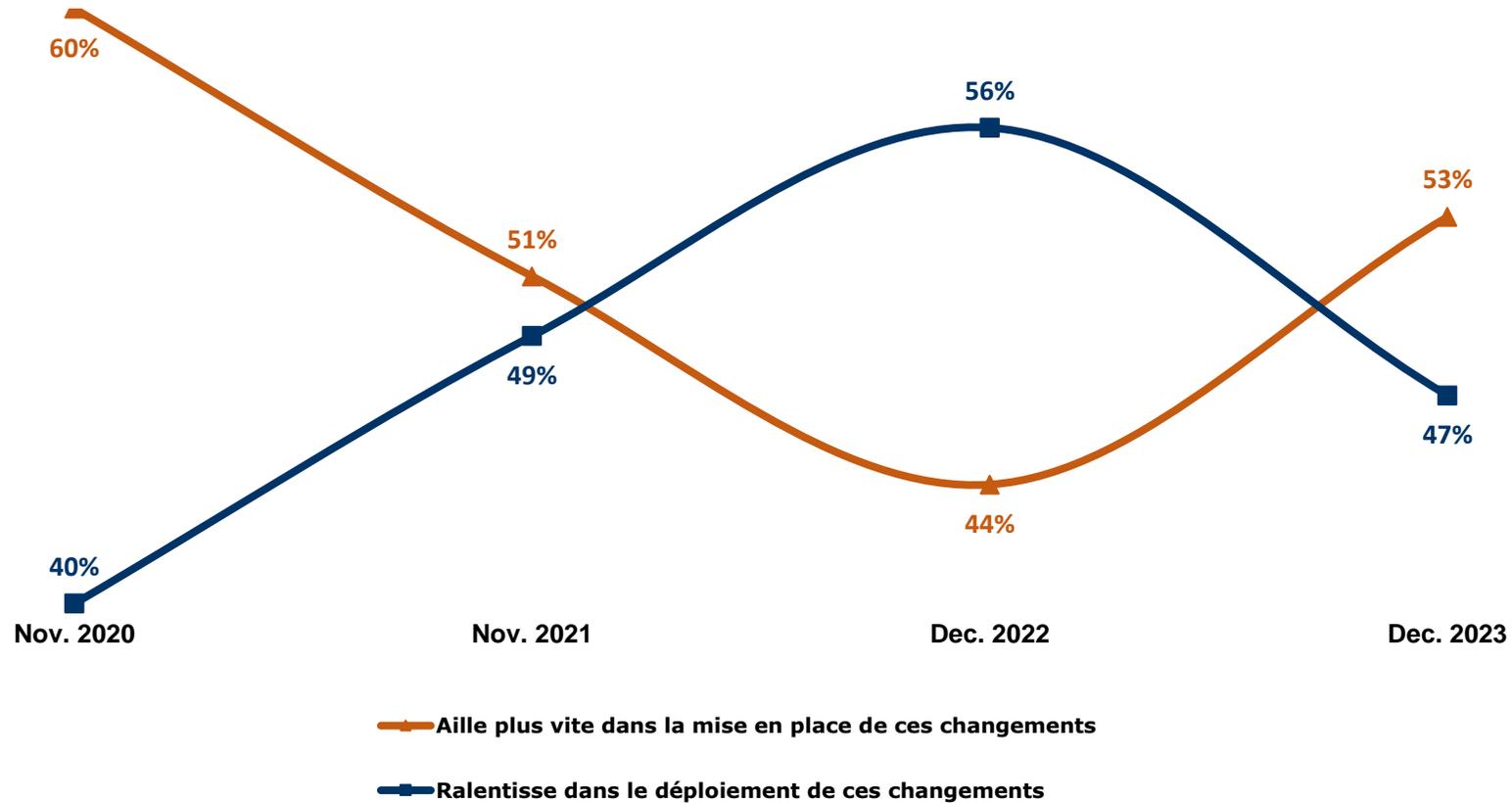
(\*) Total supérieur à 100%, les interviewés ayant pu donner deux réponses

Mode de contact et relation

# Les clients ayant perçu des changements dans les services offerts par leur banque sont à nouveau 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 les services offerts par leur banque, soit 67% de l'échantillon



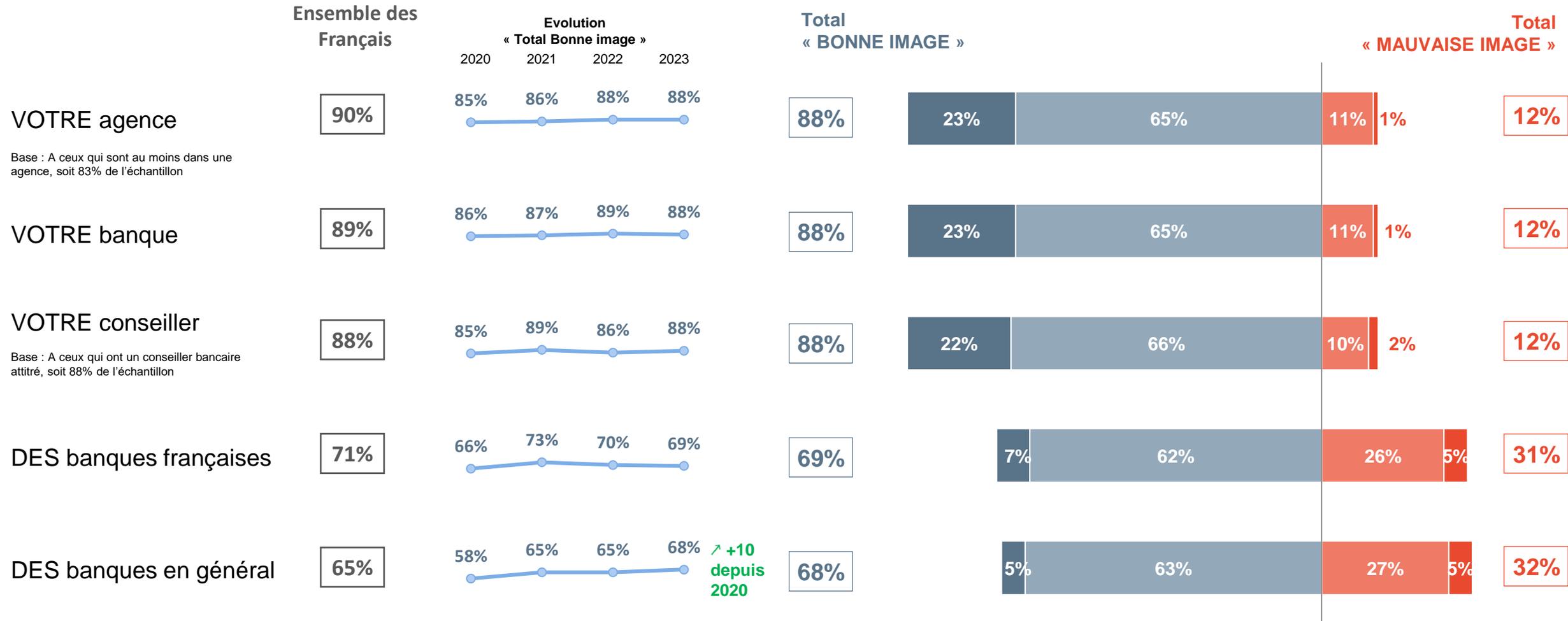


## Le secteur bancaire : une bonne image, une forte confiance



# Comme les années précédentes, les habitants des Hauts-de-France expriment une très bonne image à l'égard de leur banque (agence, conseiller) et une image de plus en plus positive à l'égard des banques en général

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



# Le secteur bancaire est, aujourd'hui encore, reconnu comme acteur du quotidien des habitants de la région (même si cela tend à s'éroder peu à peu)

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**

Sont indispensables au **développement** des territoires

Un acteur local

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%

84%

76%

74%

71%

57%

Total « BIEN »

85%

80%

79%

71%

71%

58%

Total « MAL »

15%

20%

21%

29%

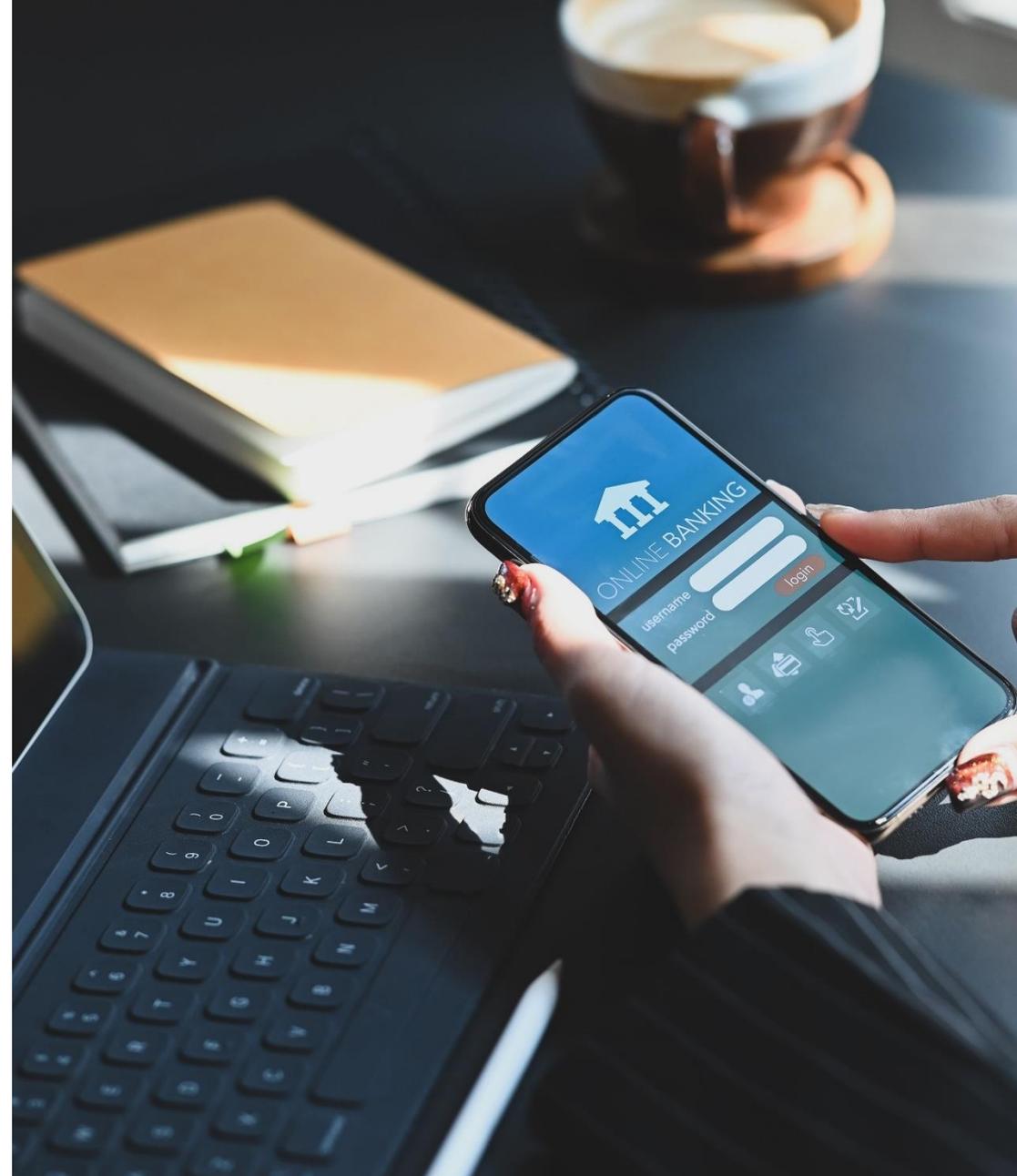
29%

42%

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

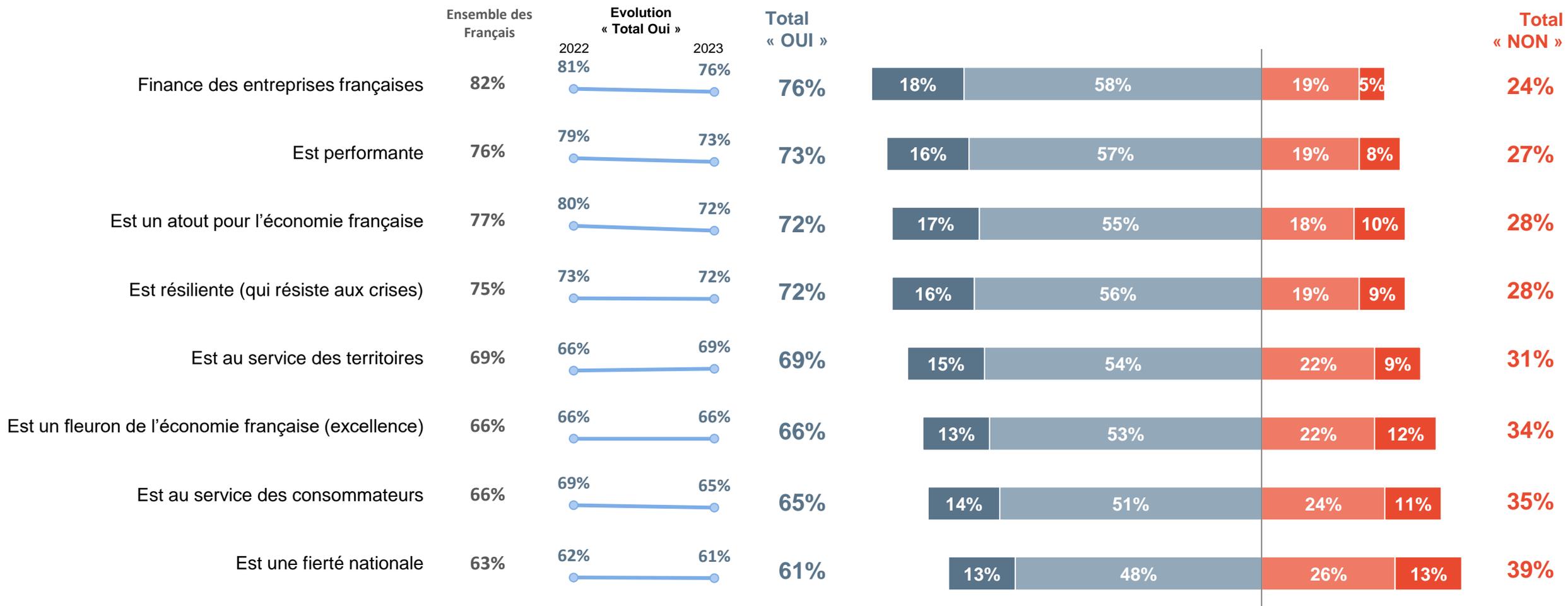


## Le secteur de la banque, un atout reconnu pour la France



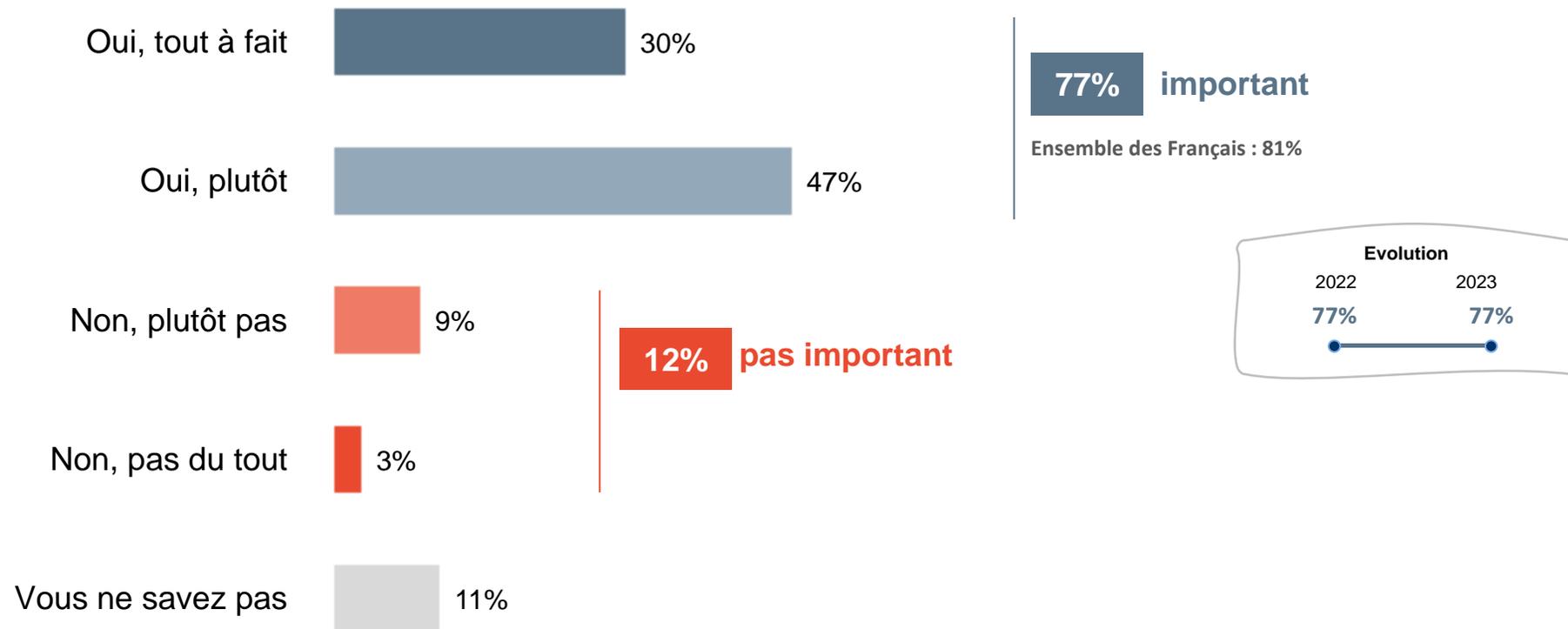
# Les habitants de la région reconnaissent le rôle de l'industrie bancaire pour les entreprises françaises et pour l'économie du pays en général (même si cela tend à s'éroder)

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...**



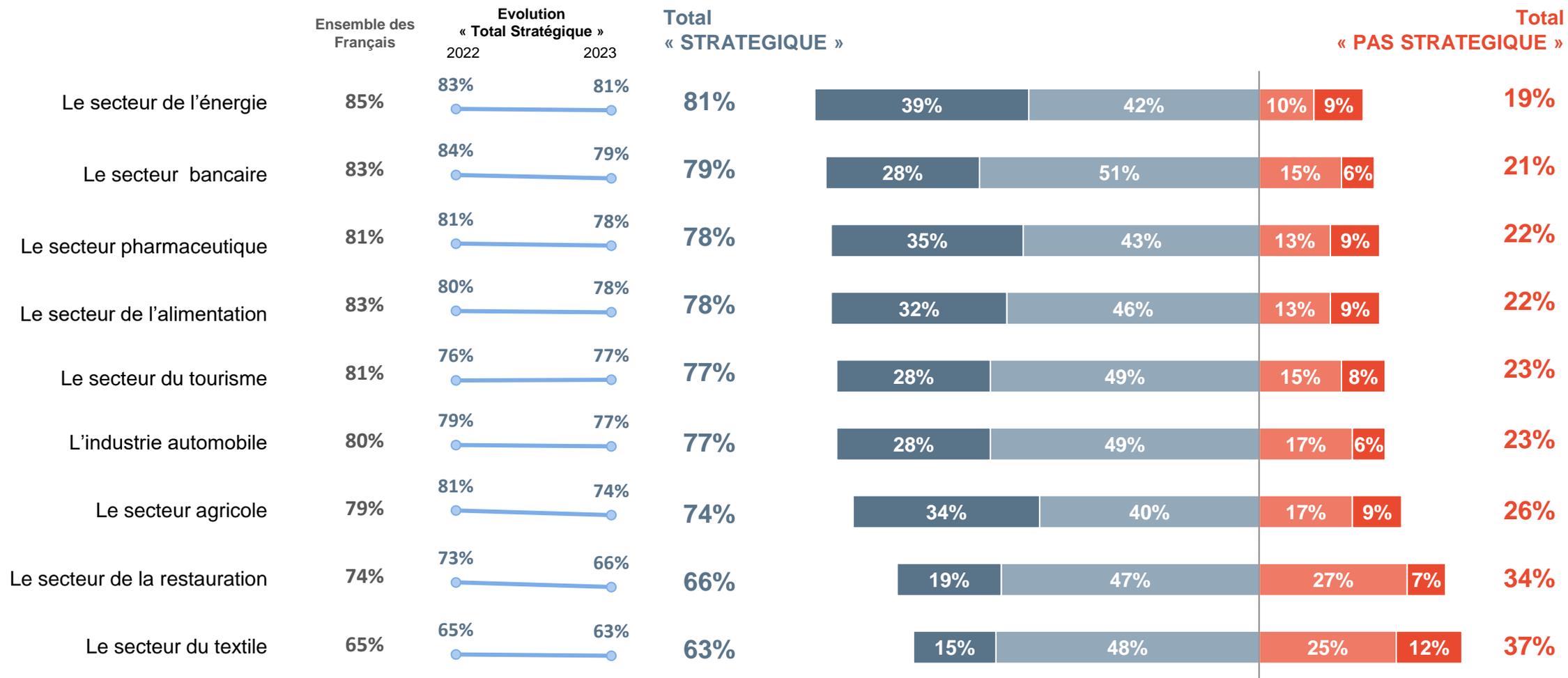
# La nécessité d'avoir une industrie bancaire puissante pour financer l'économie française reste très largement admise

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



# Le secteur bancaire fait toujours partie des secteurs les plus stratégiques pour les habitants de la région, derrière celui de l'énergie

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