



Les Français,
leur banque, leurs attentes
Pays de la 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 **230 personnes résidant en région Pays de la 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..

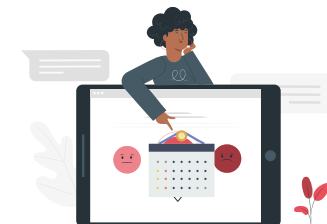
Remarque : La variable « niveau de vie » correspond au revenu disponible du ménage divisé par le nombre d'unités de consommation (ou « UC », qui dépend du nombre d'adultes et d'enfants composant le foyer). Il est ici calculé selon la méthode utilisée par l'Insee et l'OCDE.

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 Pays de la Loire

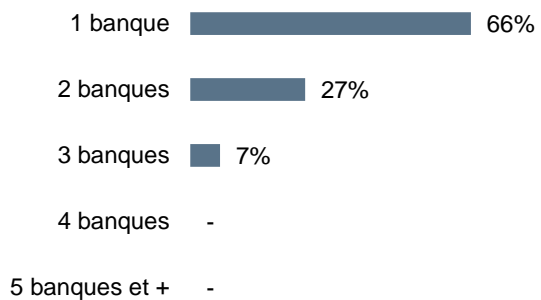




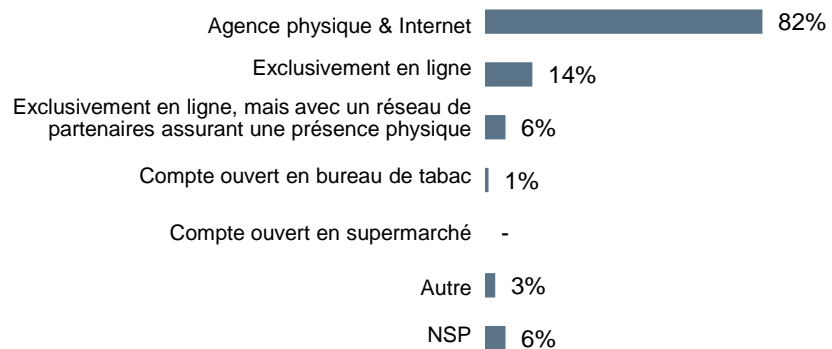
Le portrait client de la région Pays de la Loire en 2023



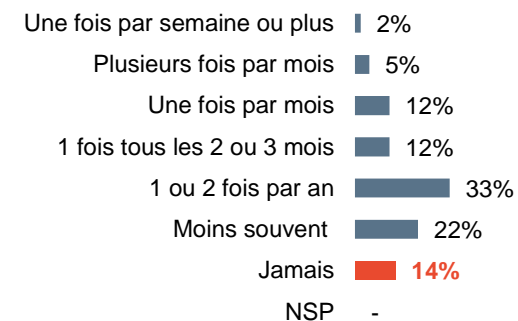
Nombre de banques par client



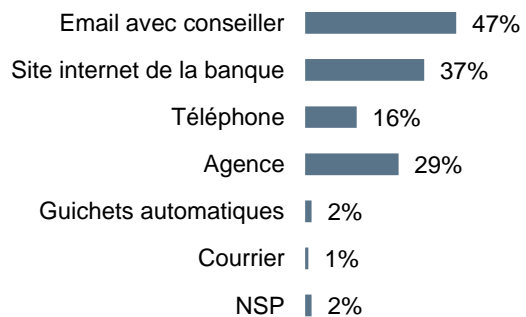
Type de banque



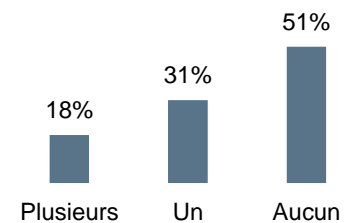
Fréquence du déplacement en agence



Mode de contact privilégié



Possession de crédit(s)



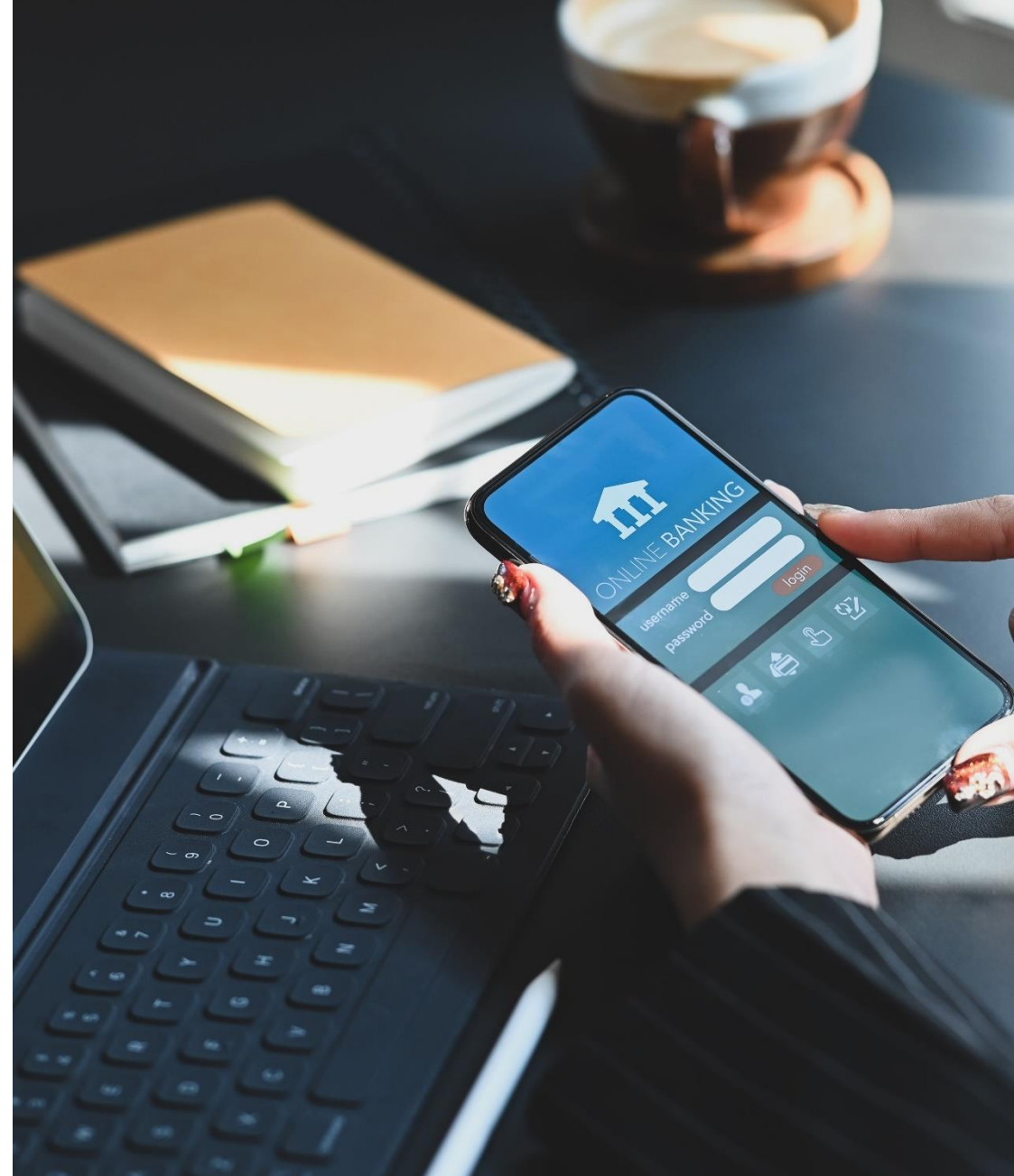
Évolution de la fréquence trimestrielle de déplacement en agence bancaire en Pays de la Loire

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



● B ●

Les attentes des clients de la région



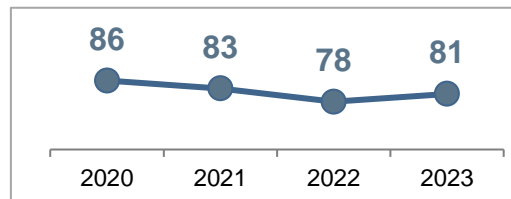
Une très nette préférence se maintient pour une banque permettant à chacun de choisir entre services digitaux et agences en fonction de ses besoins

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

81%

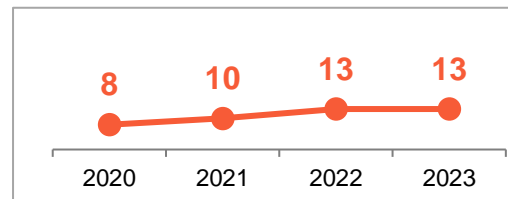


Ensemble des Français : 80%



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

13%

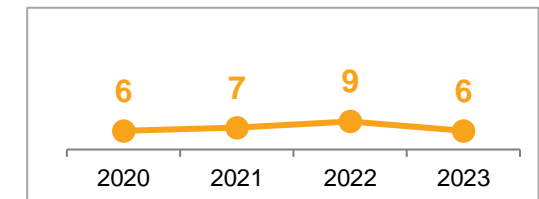


Ensemble des Français : 12%



Une banque qui propose uniquement à ses clients des services digitaux

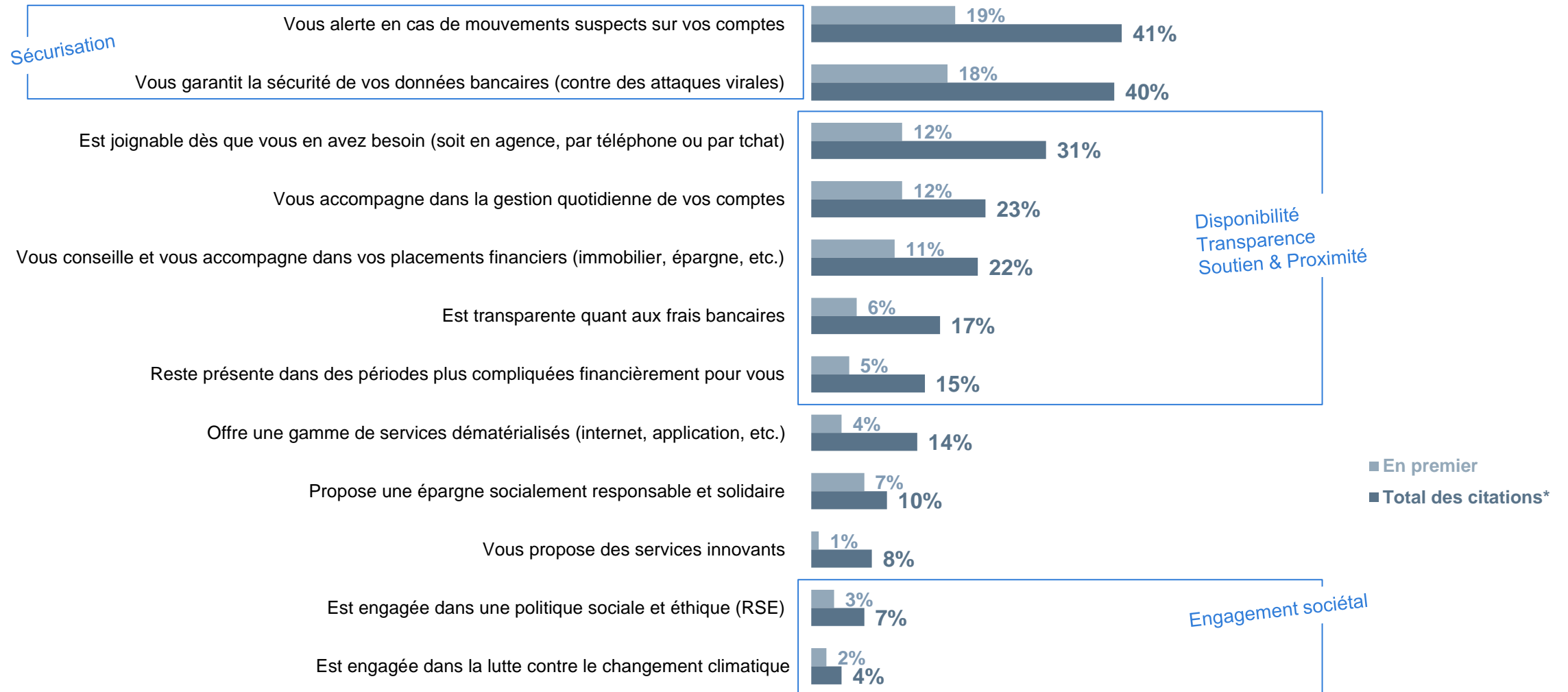
6%



Ensemble des Français : 8%

La banque idéale selon les Ligériens doit avant tout avoir des caractéristiques liées à la sécurisation et à la disponibilité / la relation client

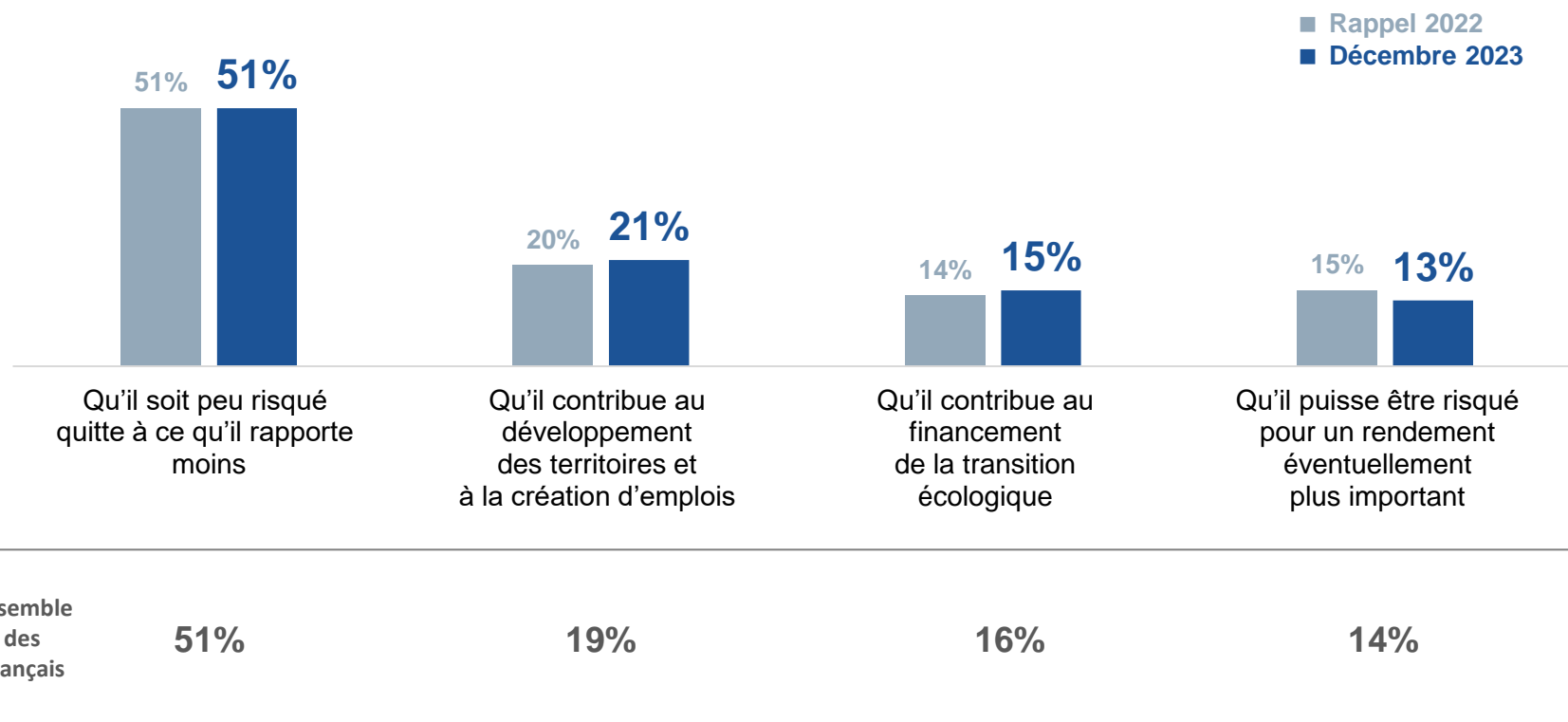
Question : Pour vous la banque idéale aujourd'hui c'est celle qui ... ? En premier ? Et ensuite ?



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

Les habitants de la région Pays de la Loire 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 ?



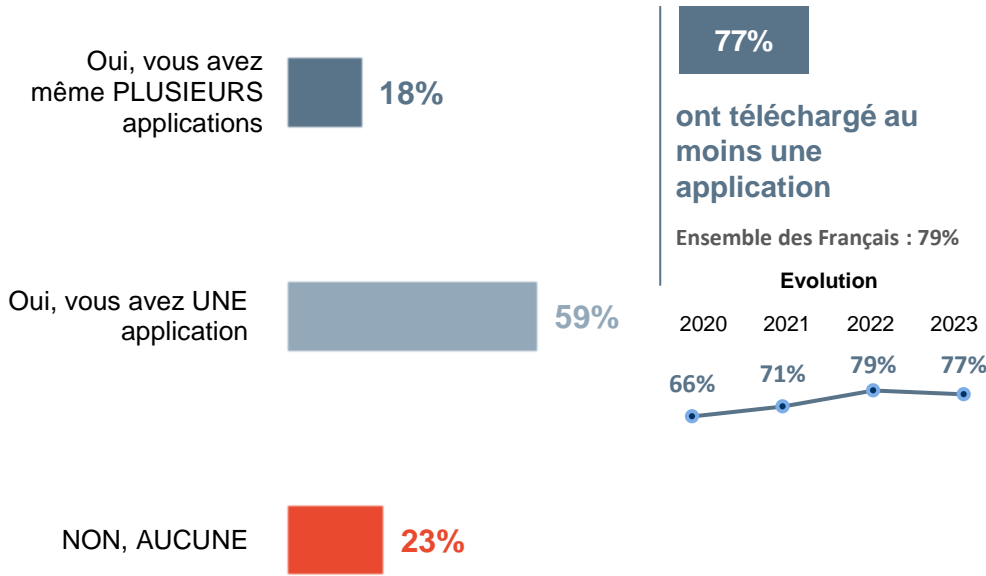


Les pratiques des clients

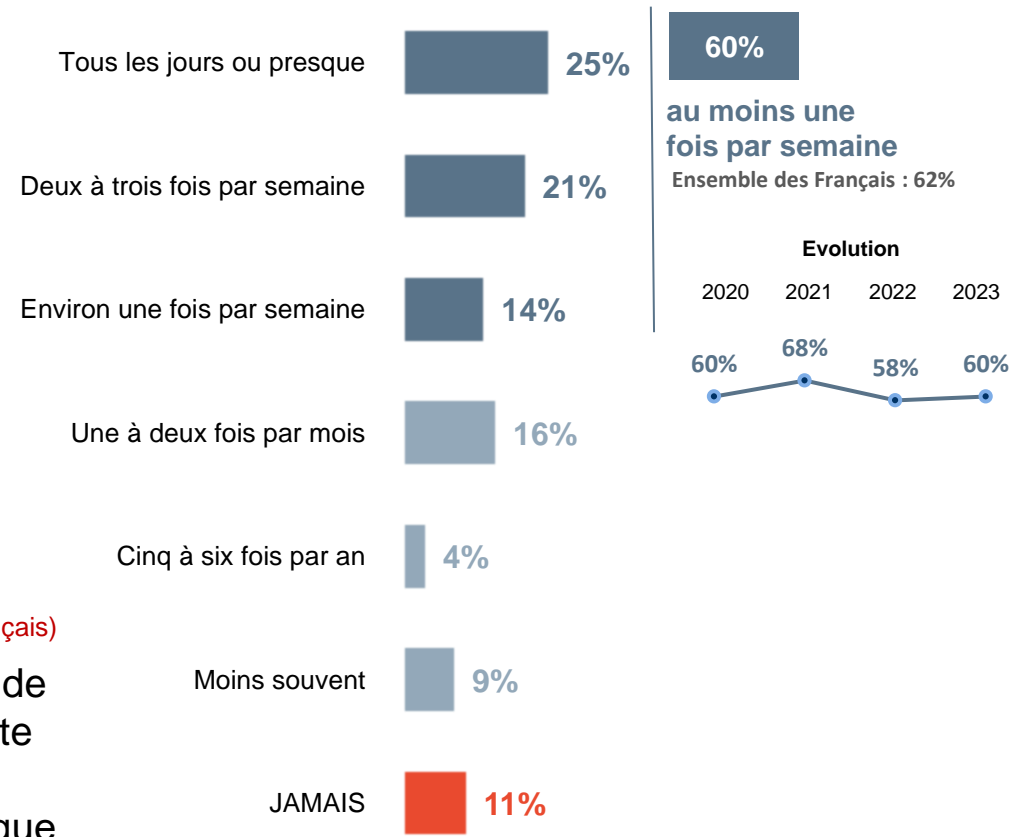


94% des habitants des Pays de la Loire utilisent l'un des outils numériques mis à leur disposition par leur banque.

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 des Pays de la Loire consultent le site internet ou utilisent l'application de leur banque
(96% en 2022 / 92% en 2021 / 97% 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 ?

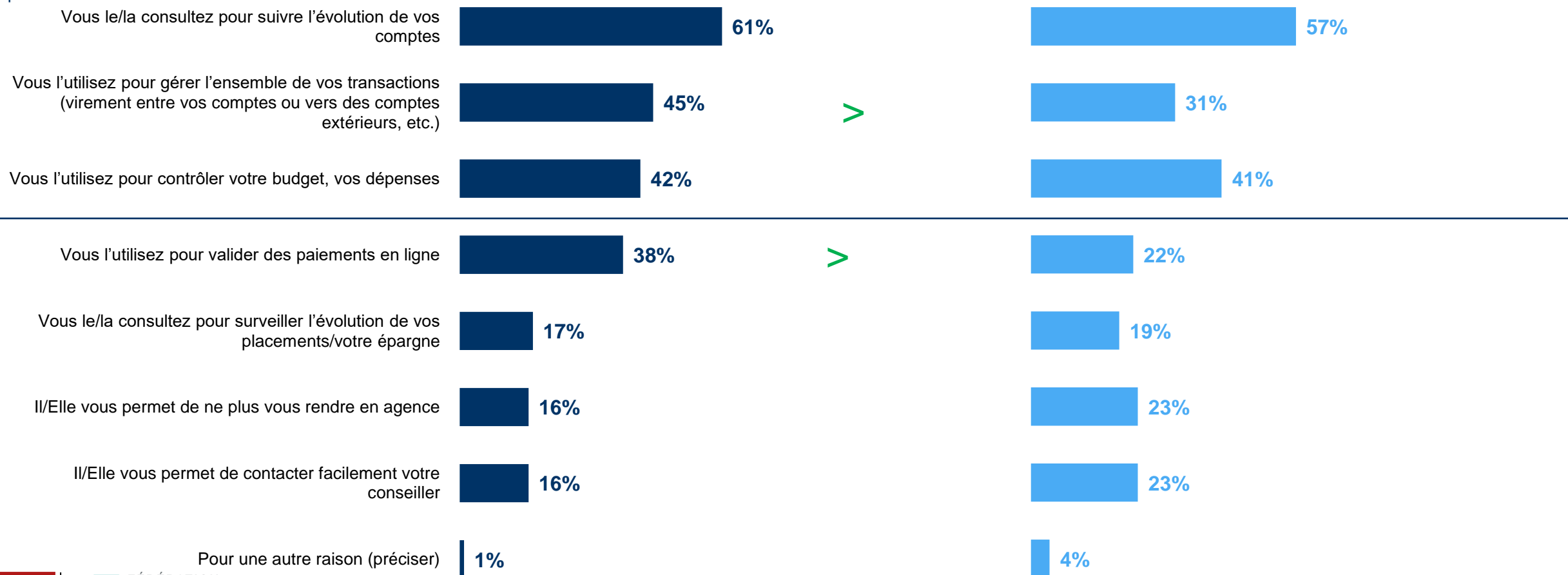
Base : A ceux qui ont téléchargé au moins une application, soit 77% de l'échantillon



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



Les évolutions des usages de l'application et du site internet sont globalement similaires (malgré une baisse de la gestion des comptes sur site internet depuis 2020) – Evolution

Comparatif « Total des citations »



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

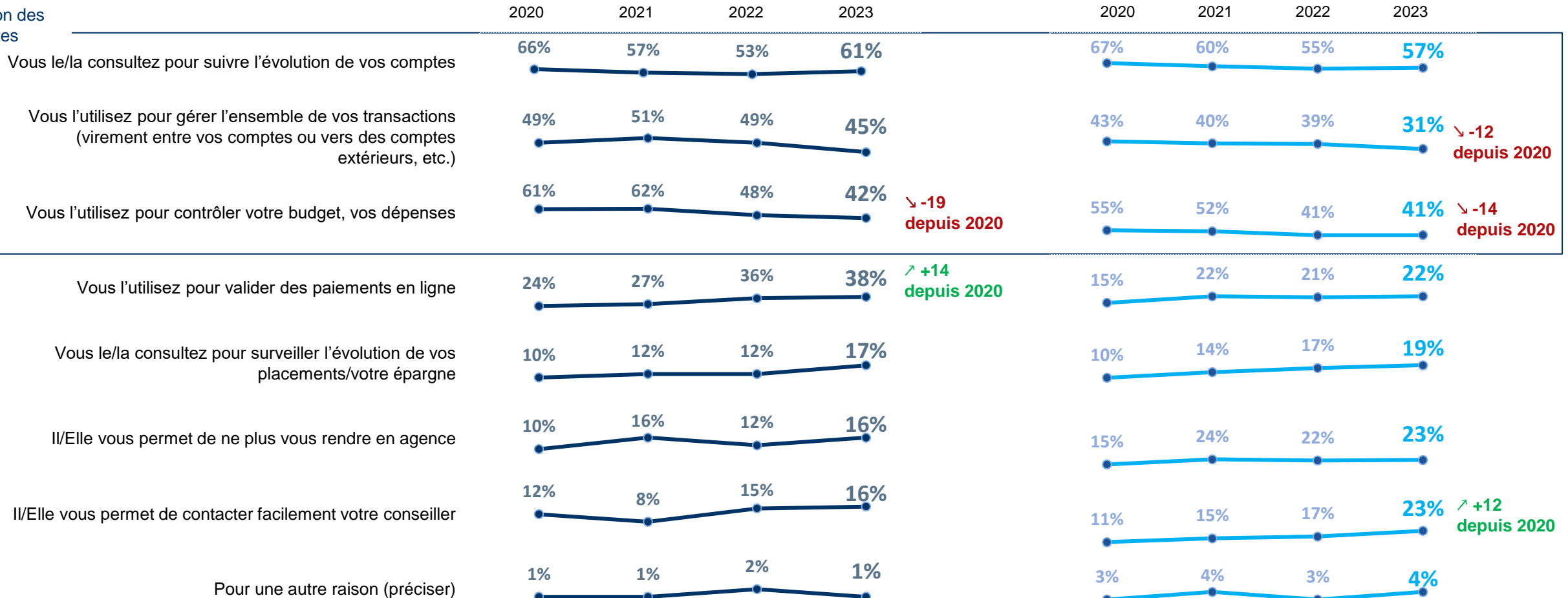
Base : A ceux qui ont téléchargé au moins une application, soit 77% de l'échantillon



Question : Pour quelles raisons principales consultez-vous le site internet de votre banque (vos banques) ? En premier ? Et ensuite ?

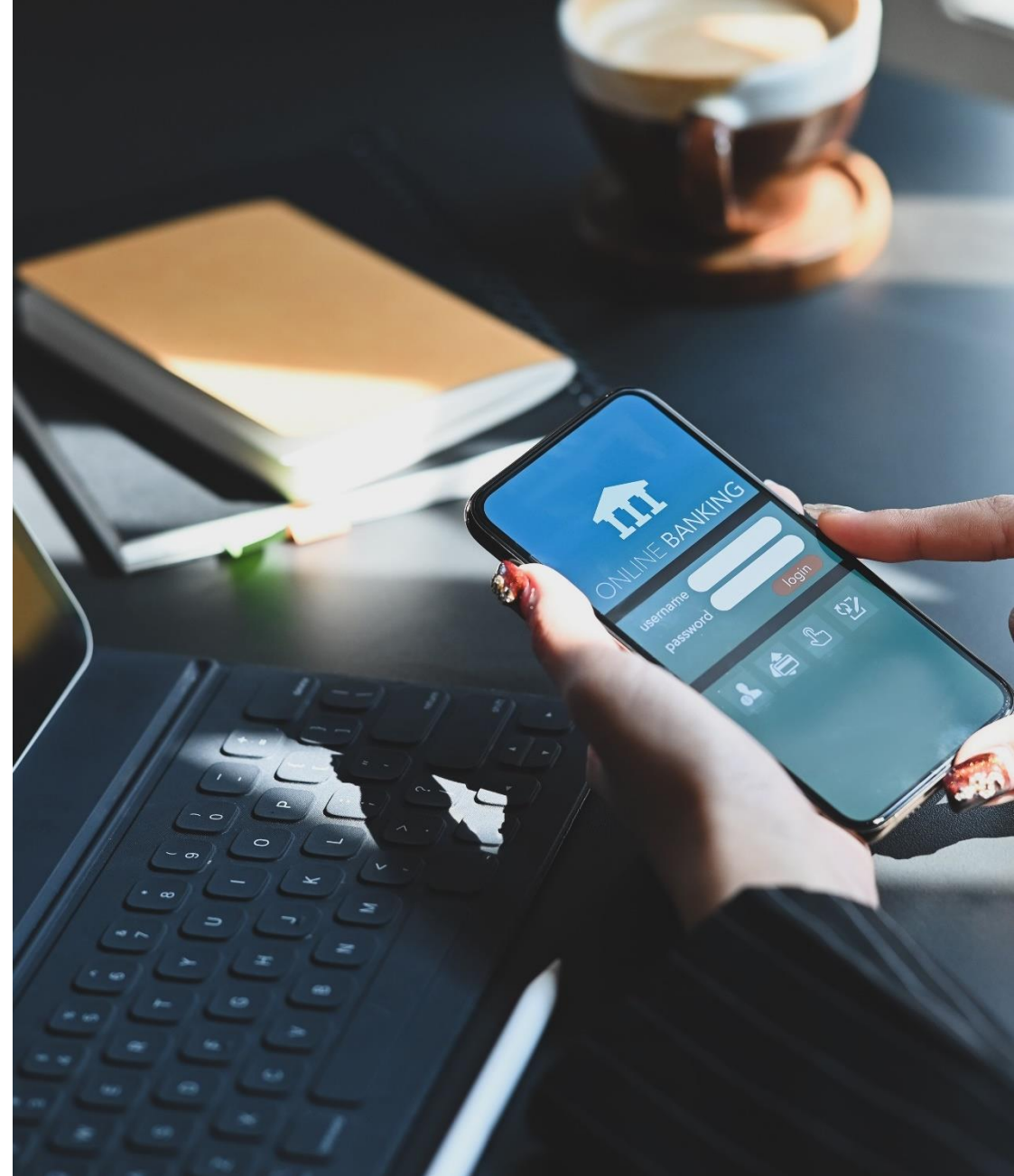
Base : A ceux qui fréquentent le site internet de leur banque, soit 89% de l'échantillon

Gestion des comptes



● D ●

La perception des changements



Les nouveaux services bancaires – RÉCAPITULATIF : notoriété, Confiance

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



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)

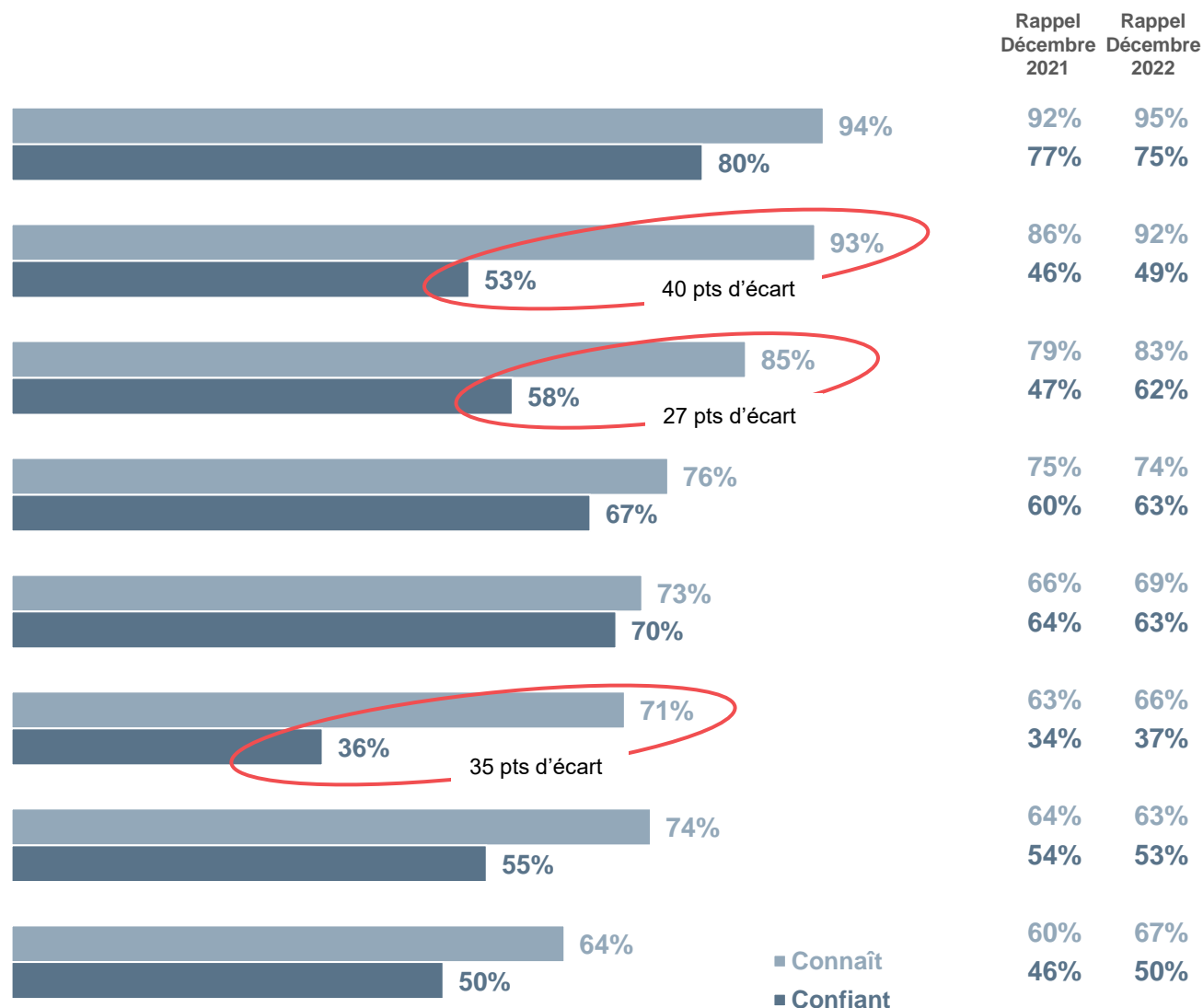
L'authentification par empreinte digitale pour accéder aux services en ligne de votre banque

La possibilité d'échanger avec un conseiller par tchat

L'utilisation de robots pour répondre à vos questions

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

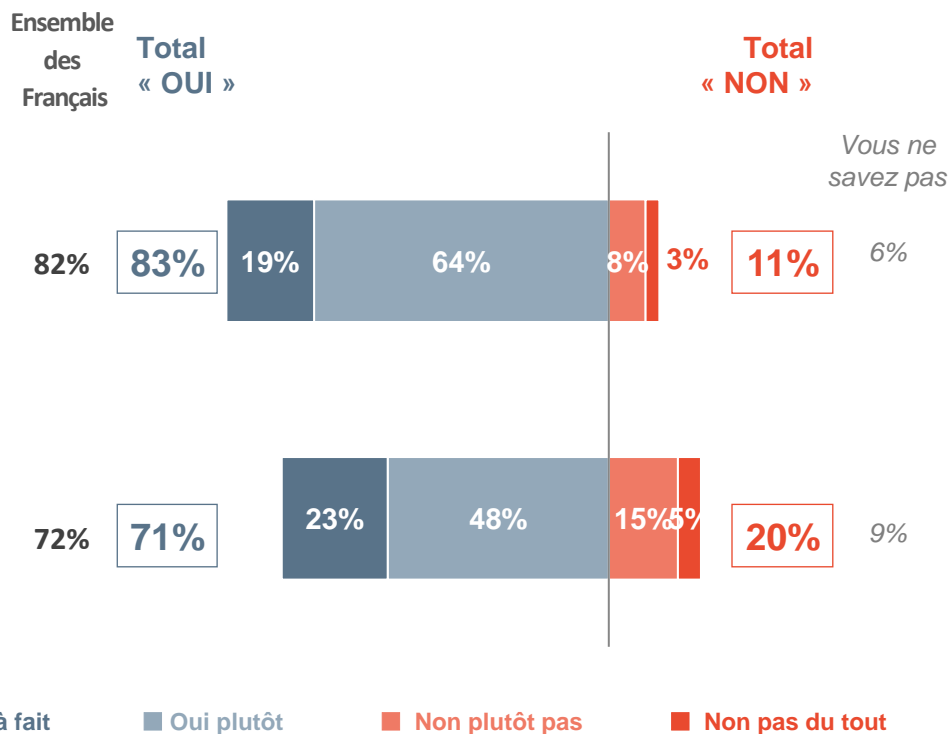
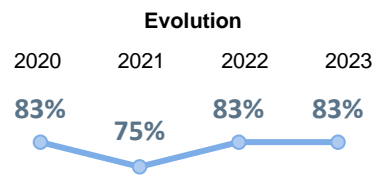
Le e-wallet ou portefeuille électronique qui permet de faire des achats sans avoir à renseigner vos coordonnées bancaires (Paylib développé par certaines banques françaises, PayPal, etc.)



83% des habitants des Pays de la Loire reconnaissent le caractère innovant des banques et ont plutôt la sensation que ces innovations vont « dans le bon sens »

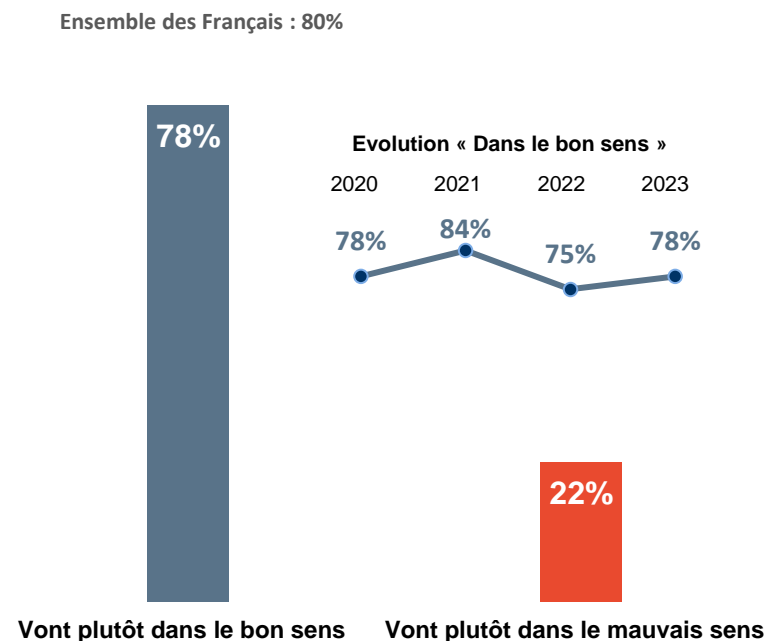
Question : Et d'après l'image que vous vous faites des banques françaises aujourd'hui, diriez-vous qu'elles ... ?

Intègrent de plus en plus de nouvelles technologies



Question : Par rapport à l'ensemble de ces nouveaux services mis à disposition des consommateurs, diriez-vous que ces changements ... ?

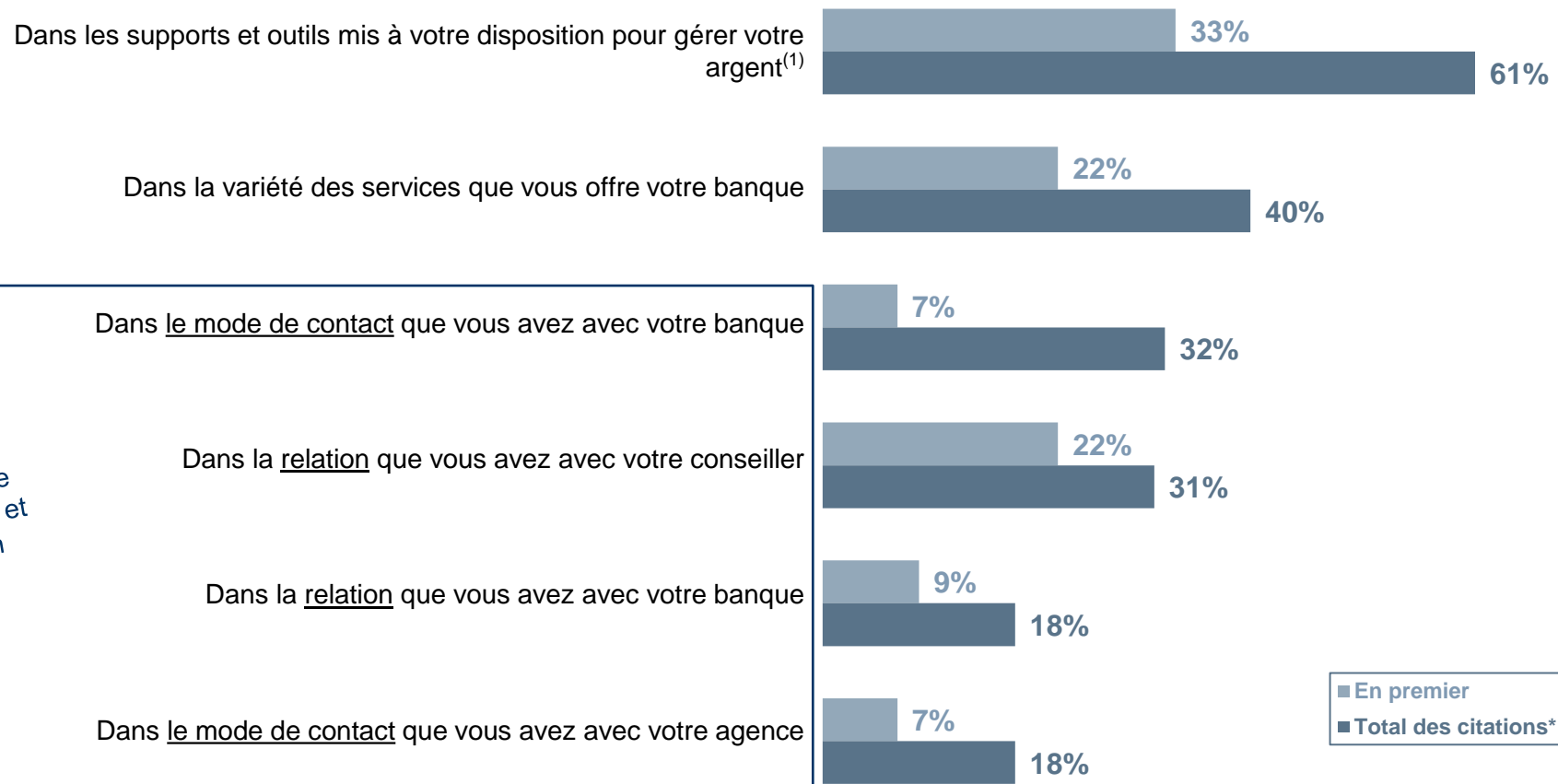
Base : A ceux qui ont perçu des changements depuis 10 ans dans leur banque, soit 69% de l'échantillon



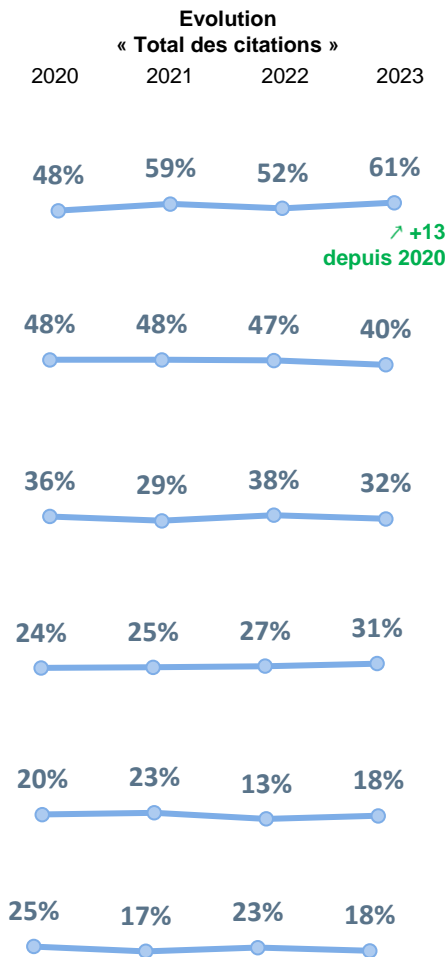
Les changements observés au sein de la banque concernent cette année encore principalement les supports et les services proposés

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 69% de l'échantillon



Ensemble des Français



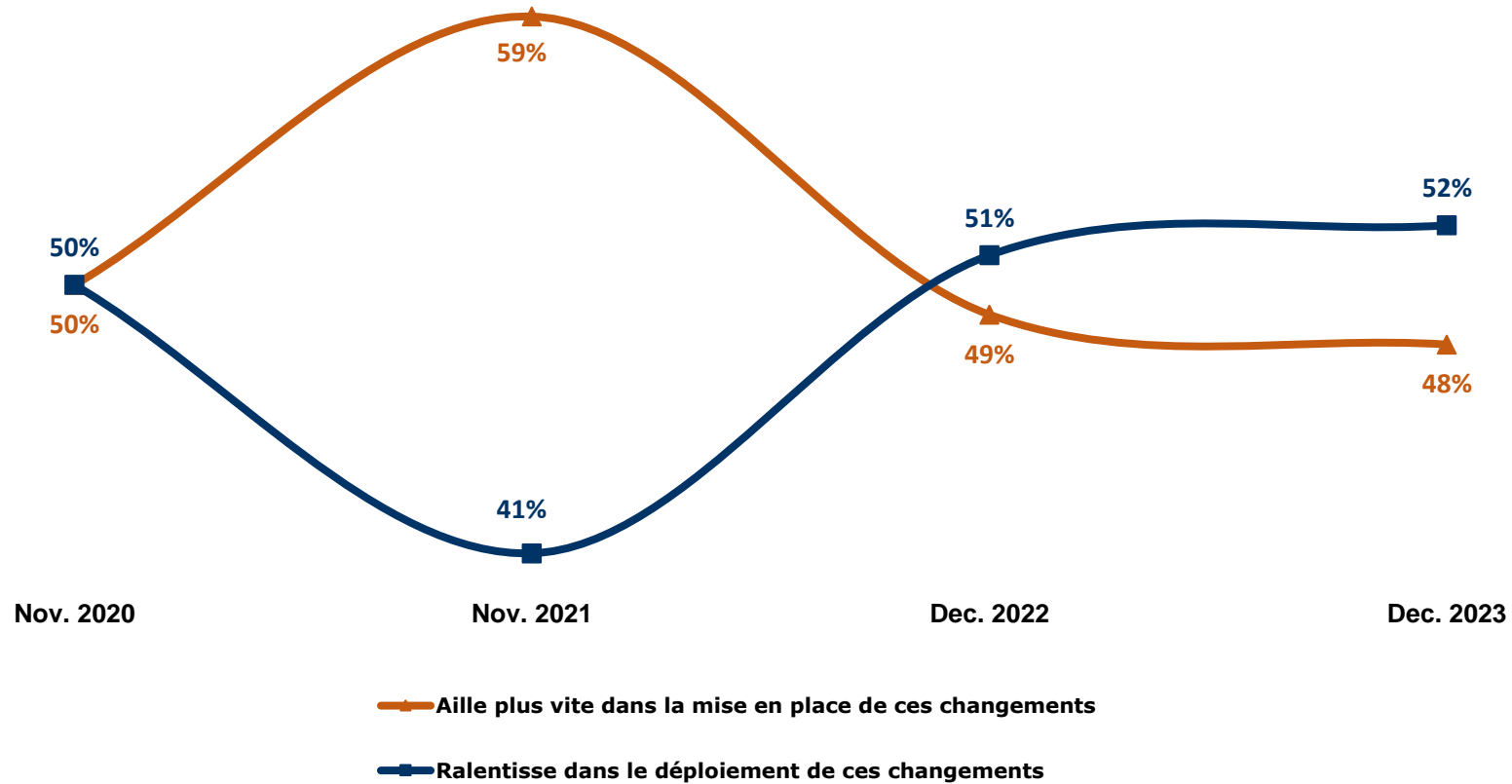
(*) Total supérieur à 100%, les interviewés ayant pu donner deux réponses

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 Ligériens ayant perçu des changements dans les services offerts par leur banque sont partagés quant à leur vitesse de déploiement, bien plus qu'en 2021

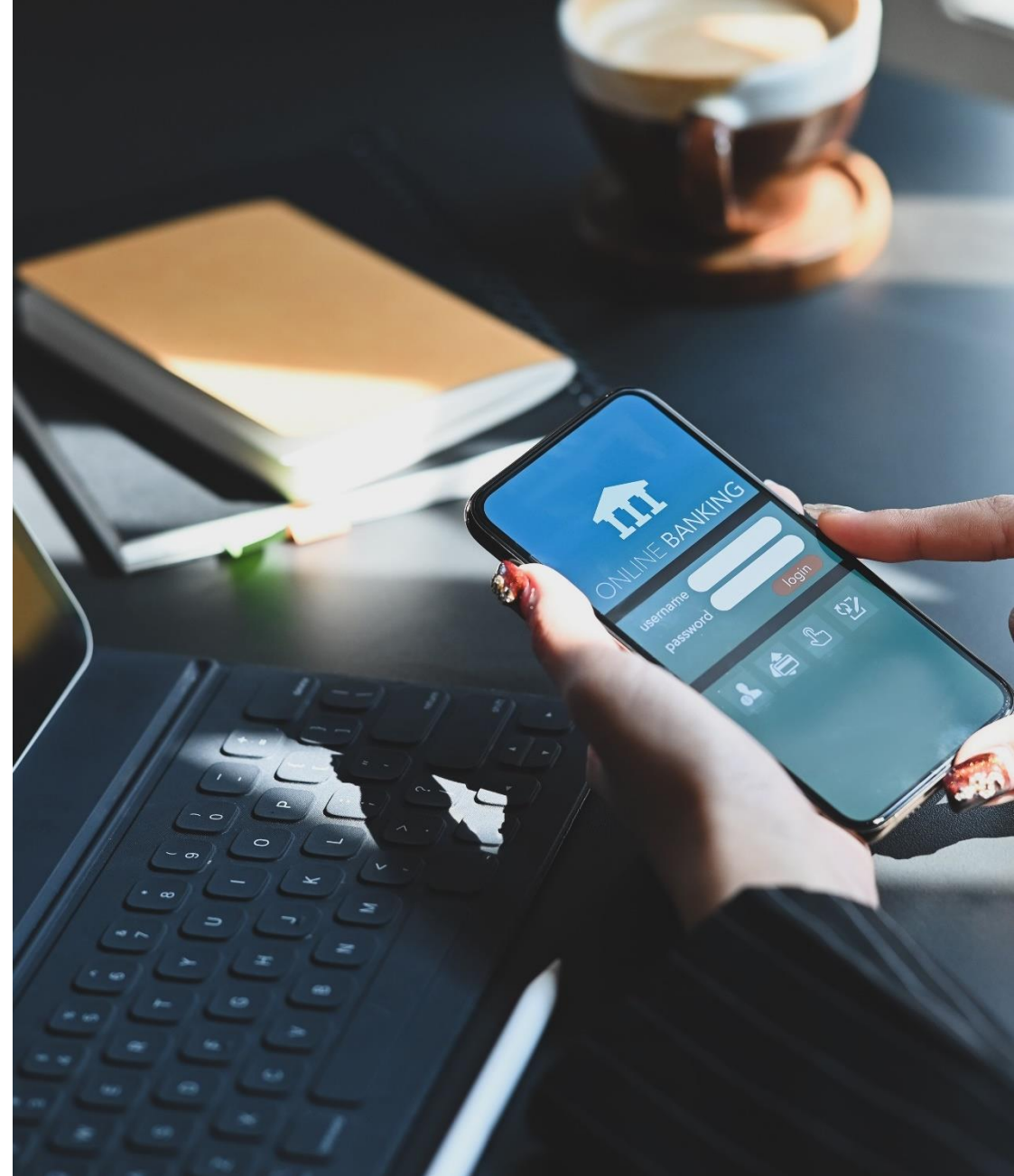
Question : Et au regard de ces évolutions, souhaiteriez-vous que votre banque ... ?

Base : A ceux qui ont perçu des changements dans les services offerts par leur banque, soit 69% de l'échantillon



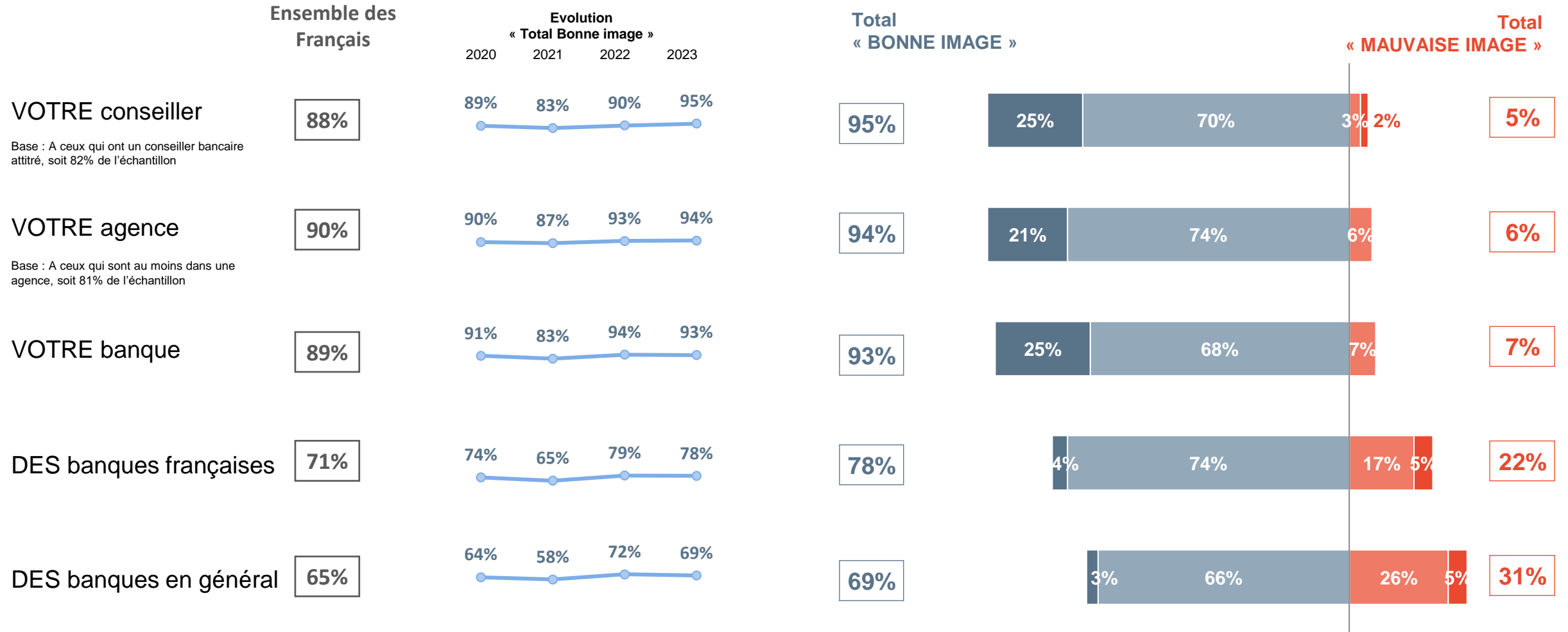


**Le secteur bancaire :
une bonne image, une forte confiance**



A l'instar des années précédentes, les Ligériens expriment une très bonne image à l'égard de leur conseiller, de leur agence bancaire et de leur banque (et en tendance plus élevée qu'au niveau national)

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



Le secteur bancaire est avant tout perçu comme un acteur du quotidien et de la vie locale... mais son rôle dans la transition écologique commence à être reconnu par les Ligériens

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

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

Un acteur local

Sont des acteurs essentiels de la vie locale

Sont des acteurs importants du financement de la transition écologique

Ensemble des Français

Evolution « Total Bonne image »
2020 2021 2022 2023

88% 91% 85% 83% 91%

84% 87% 77% 87% 88%

76% 79% 73% 84% 81%

71% 73% 69% 77% 78%

74% 78% 69% 81% 77%

57% 43% 53% 62% 62%
 ↑ +19 depuis 2020

Total « BIEN »

91%

88%

81%

78%

77%

62%

Total « MAL »

9%

12%

19%

22%

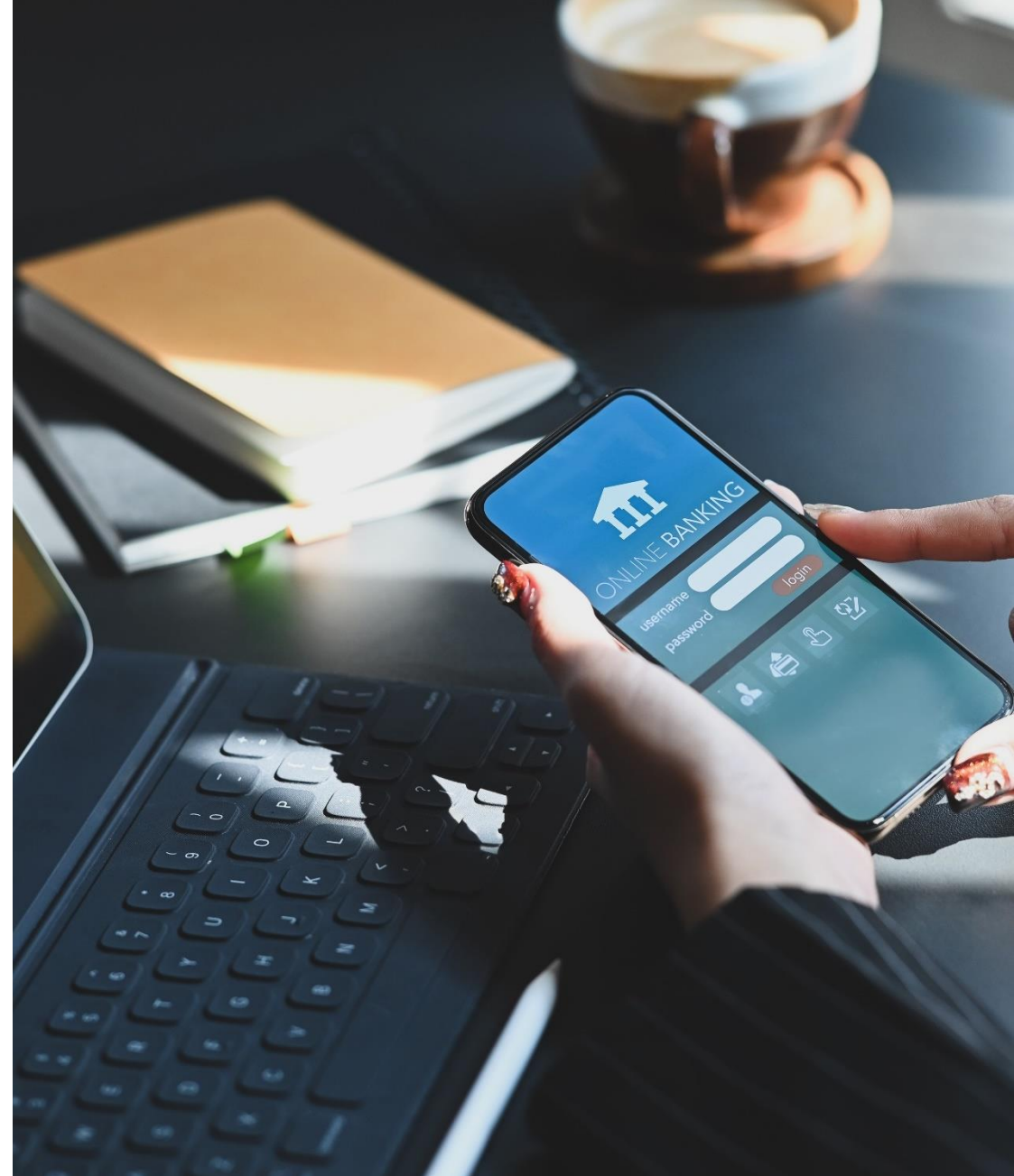
23%

38%

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

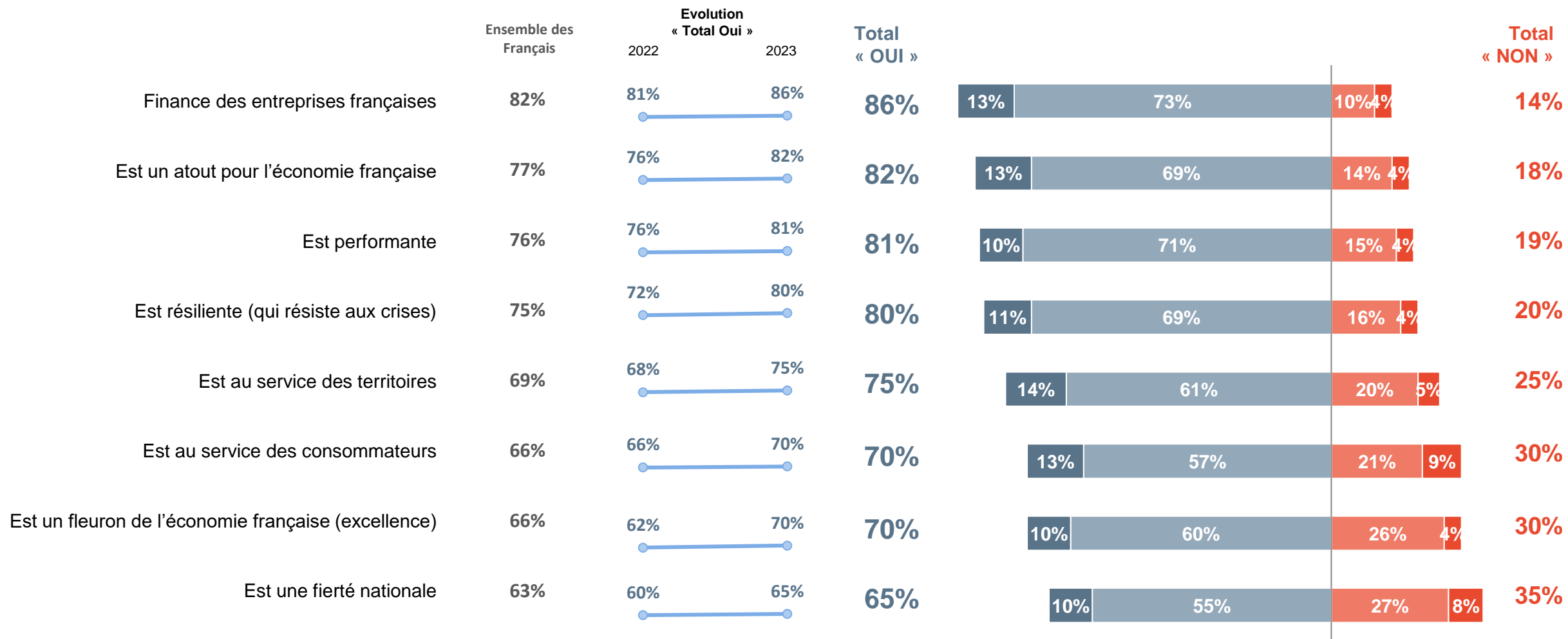


Le secteur de la banque, un atout reconnu pour la France



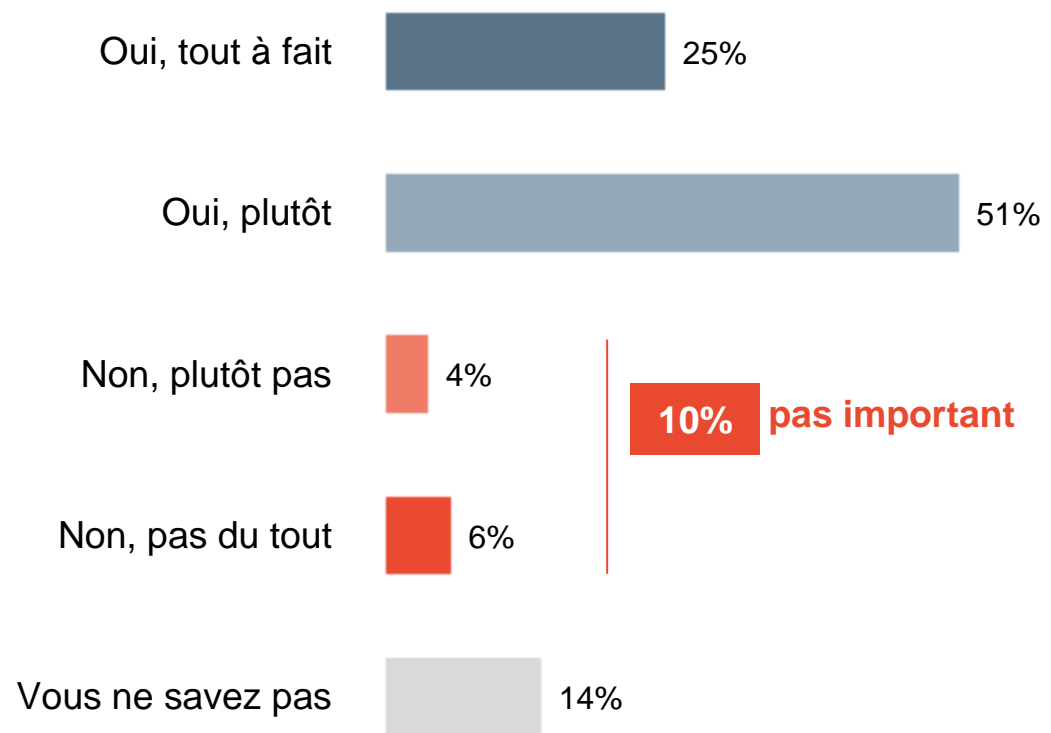
L'image de l'industrie bancaire française est sensiblement meilleure auprès des Ligériens : ils reconnaissent avant tout sa contribution à l'économie française

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 très largement admise

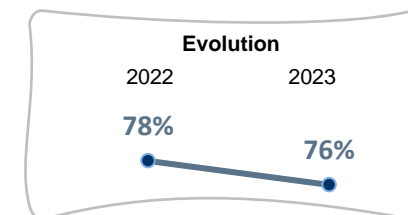
Question : Pour financer l'économie française, vous parait-il important d'avoir une industrie bancaire nationale puissante ?



76% important

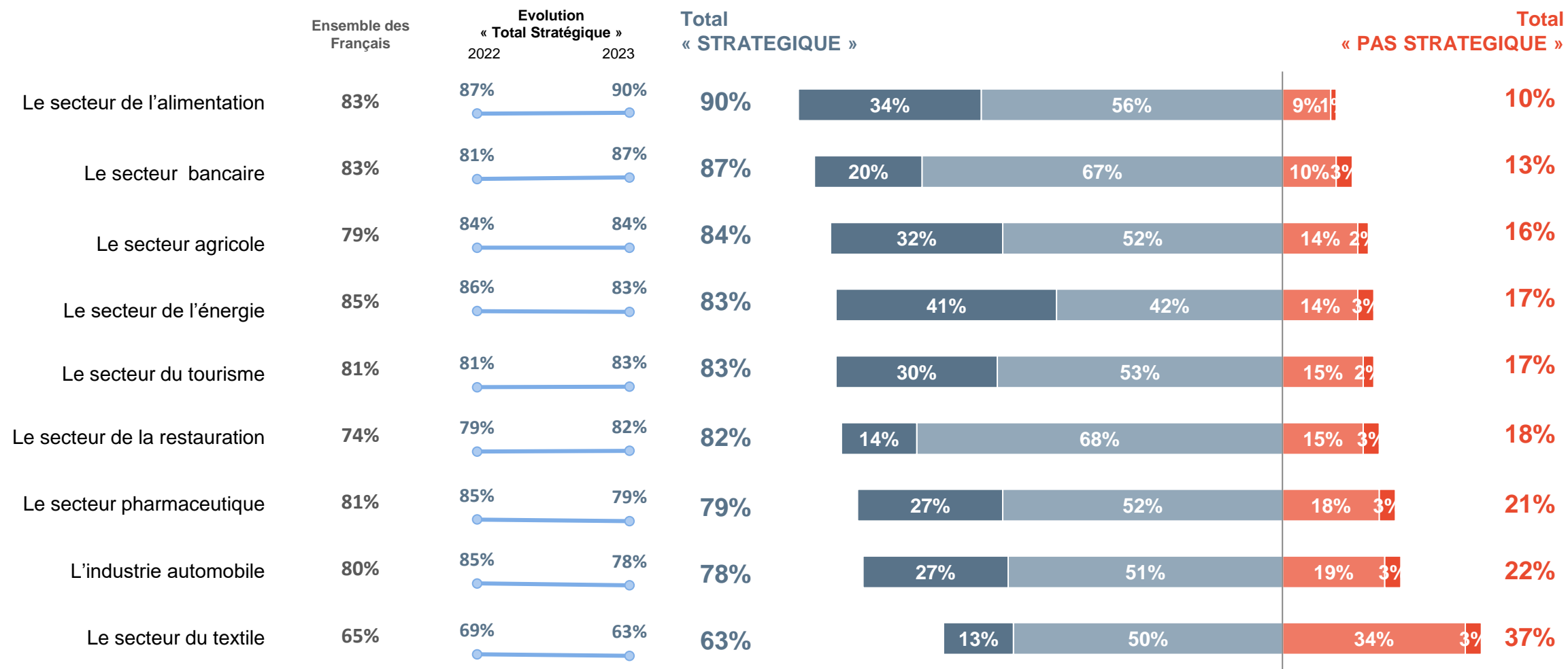
Ensemble des Français : 81%

10% pas important



Le secteur bancaire est toujours autant reconnu comme le plus stratégique, juste derrière celui de l'alimentation

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