

Les Français, leur banque, leurs attentes

Bretagne

Vague 6 | Février 2026

N° 121719

Contacts Ifop :

Frédéric Dabi / Marion Chasles-Parot / Marie-Agathe Deffain
Département Opinion et Stratégies d'Entreprise

Méthodologie



L'enquête a été menée auprès d'un échantillon de **4001** personnes, représentatif de la **population française âgée de 18 ans et plus au sein duquel 210 personnes résidant en région Bretagne 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.

Note de lecture :

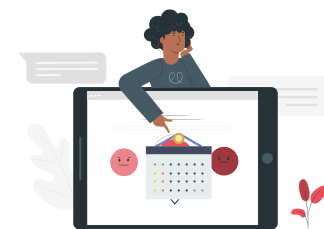
○ ○ Désignent des écarts significativement supérieurs/inférieurs à la moyenne. Lorsque les résultats ne sont pas entourés, cela signifie qu'ils ne se distinguent pas significativement (seuil de confiance à 95%) de la moyenne.

↗ +XX ↘ -XX Désignent des évolutions significativement supérieures/inférieures par rapport aux années précédentes.



COMMENT ?

Les interviews ont été réalisées par **questionnaire auto-administré en ligne.**



QUAND ?

Terrain du **25 août au 3 septembre 2025.**

Rappel de la méthodologie des vagues précédentes

Décembre 2023 : Enquête menée par l'Ifop auprès d'un échantillon de 4008 personnes, représentatif de la population française âgée de 18 ans et plus selon la méthode des quotas par questionnaire auto-administré en ligne du 17 au 27 novembre 2023.

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..

Novembre 2018 : Etude Ifop pour la FBF menée auprès d'un échantillon de 2014 personnes, représentatif de la population française âgée de 18 ans et plus, par questionnaire auto-administré en ligne du 23 au 29 novembre 2018 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

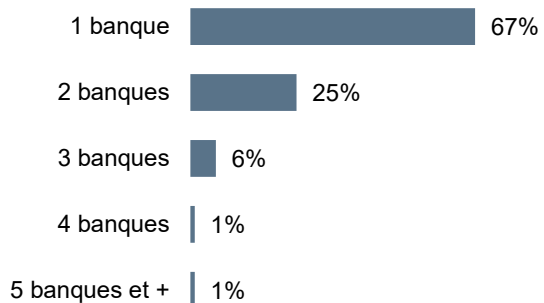


Le portrait du client français

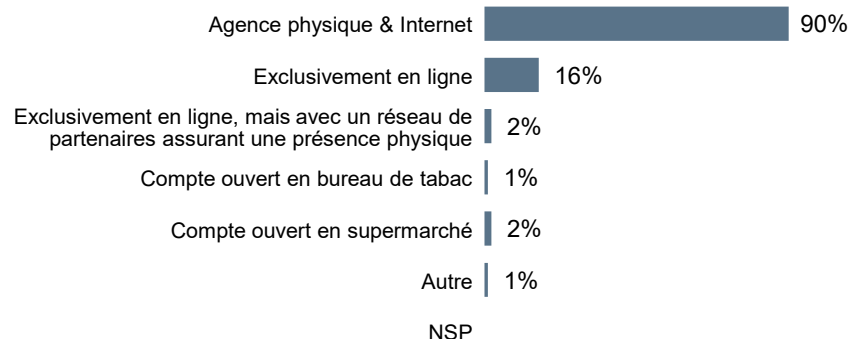


Le portrait client de la région Bretagne en 2025

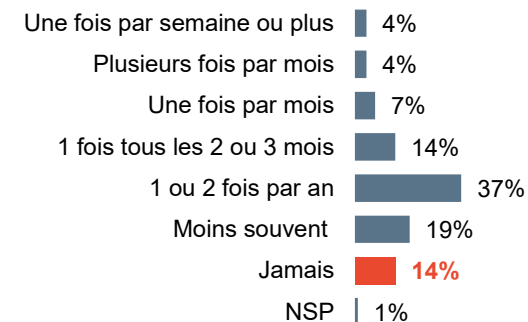
Nombre de banques par client



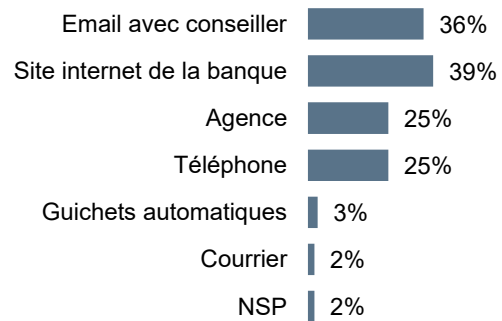
Type de banque



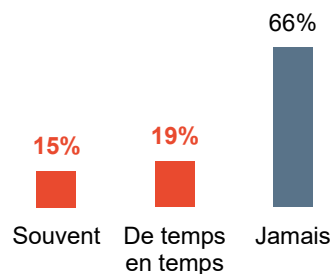
Fréquence du déplacement en agence



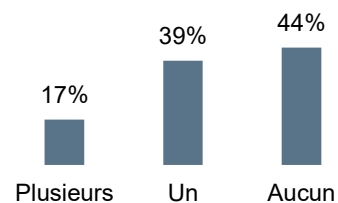
Modes de contact privilégié



Expérience de découverts



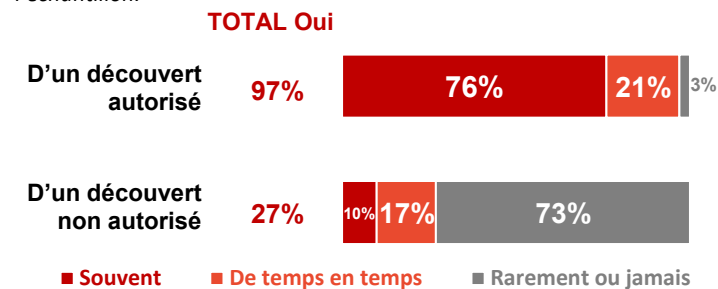
Possession de crédit(s)



Le type de découvert rencontré

NEW

Base : A ceux ayant été en situation de découverts, soit 34% de l'échantillon.



A man with a beard and glasses, wearing a white shirt and a blue patterned tie, is using an ATM. He is smiling and looking at the machine. He has a red bag slung over his shoulder and is holding a smartphone in his left hand. The background is a blurred city street. A large red semi-transparent shape covers the right side of the image, and a thin red line curves across the top left. The text "Les attentes des clients" is written in white on the red background.

Les attentes des clients

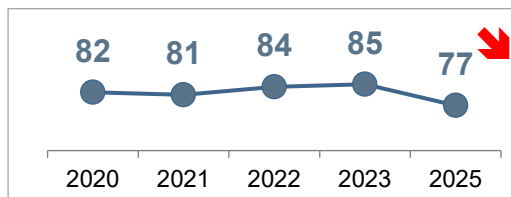
Bien qu'en léger recul cette année, la très nette préférence se maintient au sein de cette région pour une banque permettant à chacun de choisir entre services digitaux et agences en fonction de ses besoins

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

77%

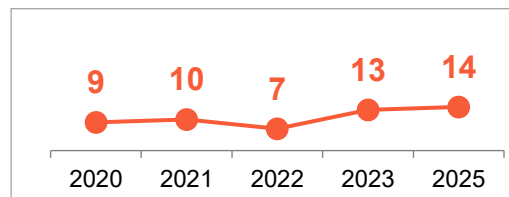


Ensemble des Français : 78%



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

14%

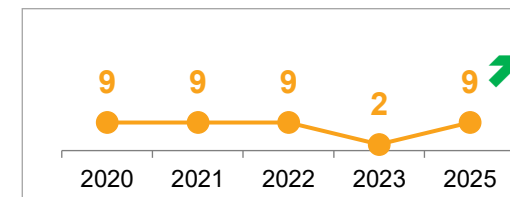


Ensemble des Français : 13%



Une banque qui propose uniquement à ses clients des services digitaux

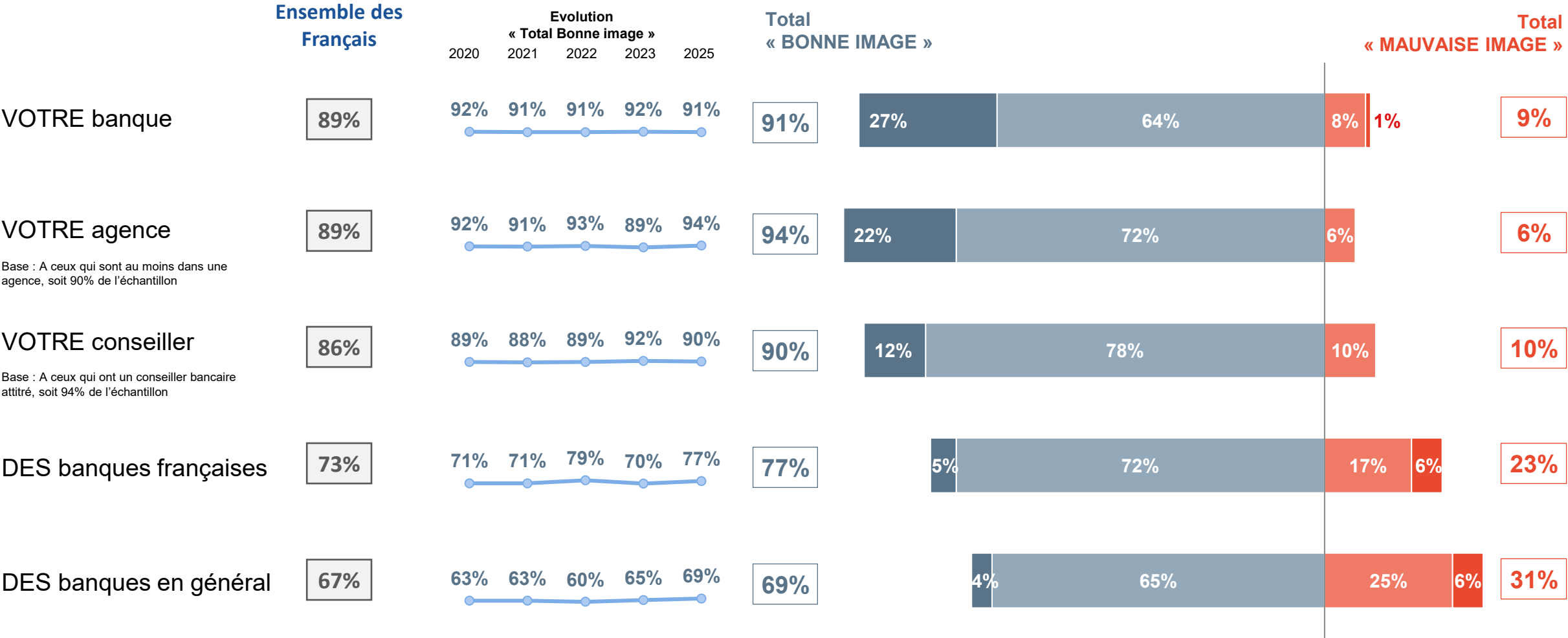
9%



Ensemble des Français : 9%

Comme les années précédentes, les Bretons 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 ... ?

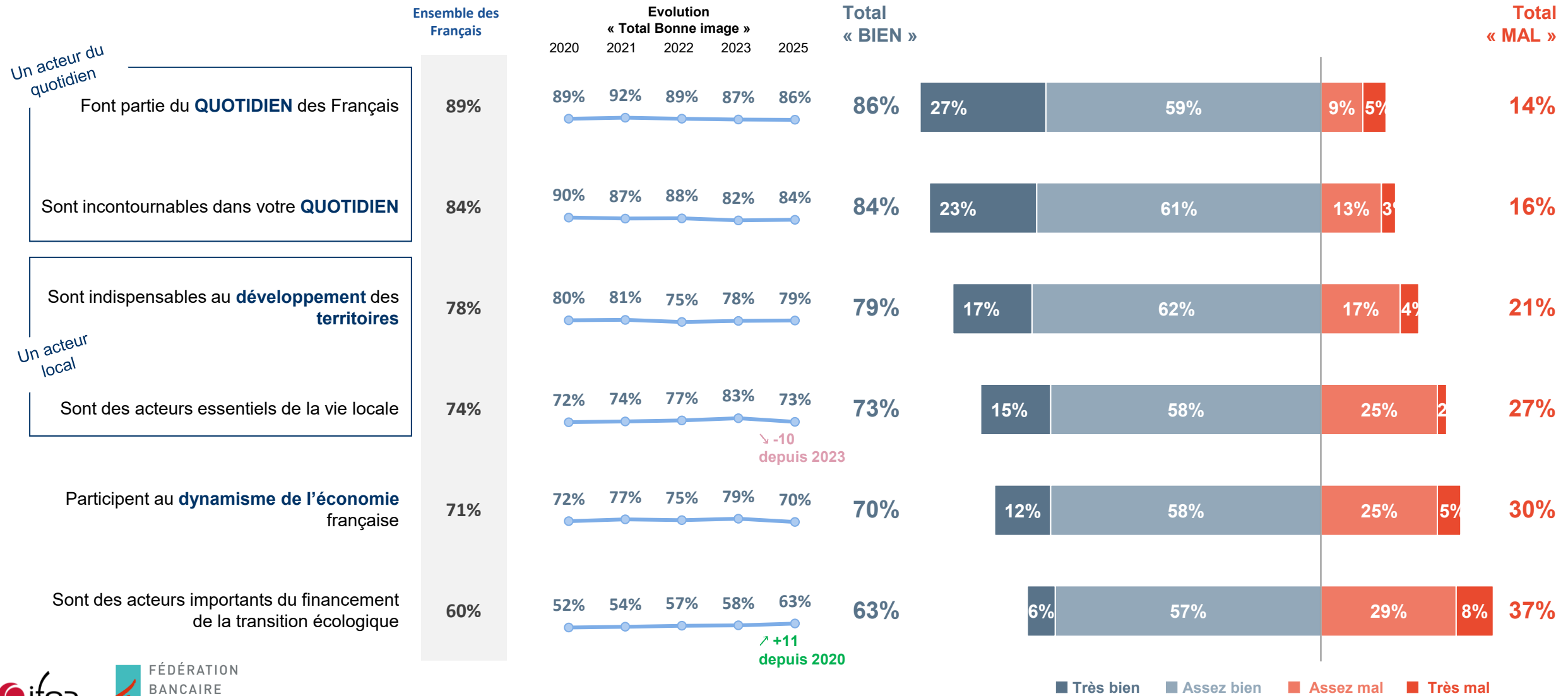


Base : A ceux qui sont au moins dans une agence, soit 90% de l'échantillon

Base : A ceux qui ont un conseiller bancaire attiré, soit 94% de l'échantillon

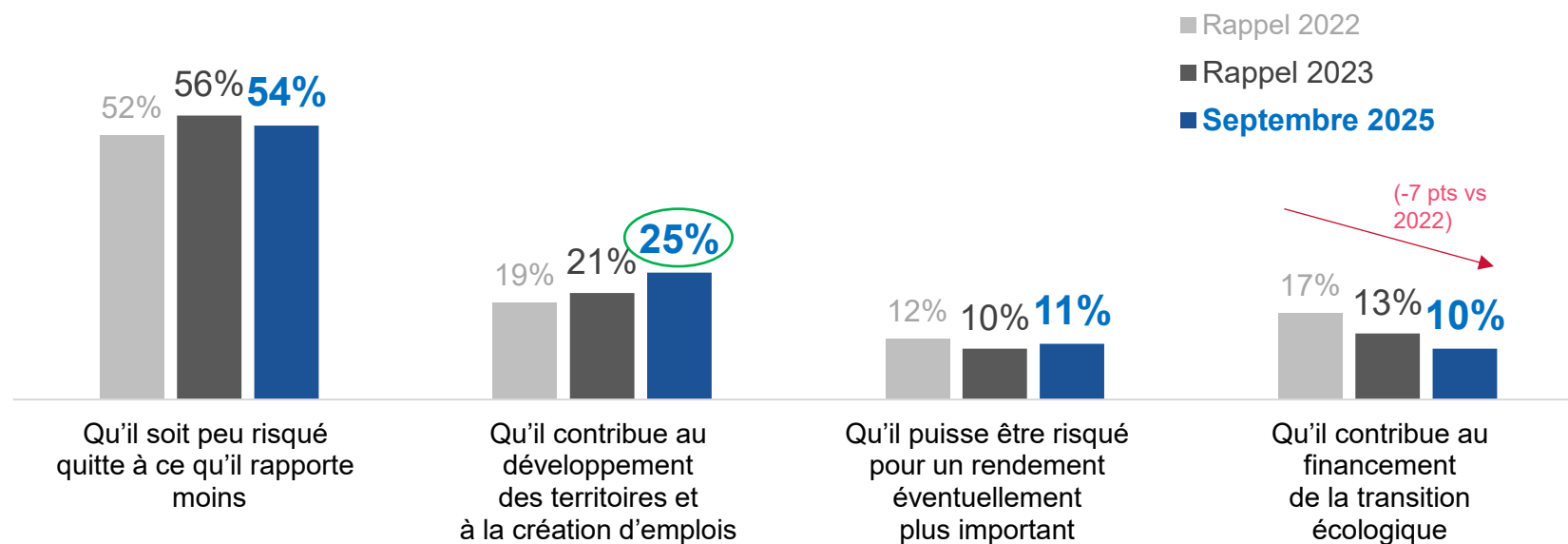
Le secteur bancaire est toujours reconnu comme un acteur du quotidien et de la vie locale, et de plus en plus comme un financeur de la transition écologique par les habitants de Bretagne

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...



Les habitants de la région Bretagne attendent avant tout d'un produit d'épargne qu'il soit peu risqué. Parallèlement, la contribution au financement de la transition énergétique de ces derniers perd en attrait depuis 2022

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



Ensemble
des
Français

52%

19%

15%

14%

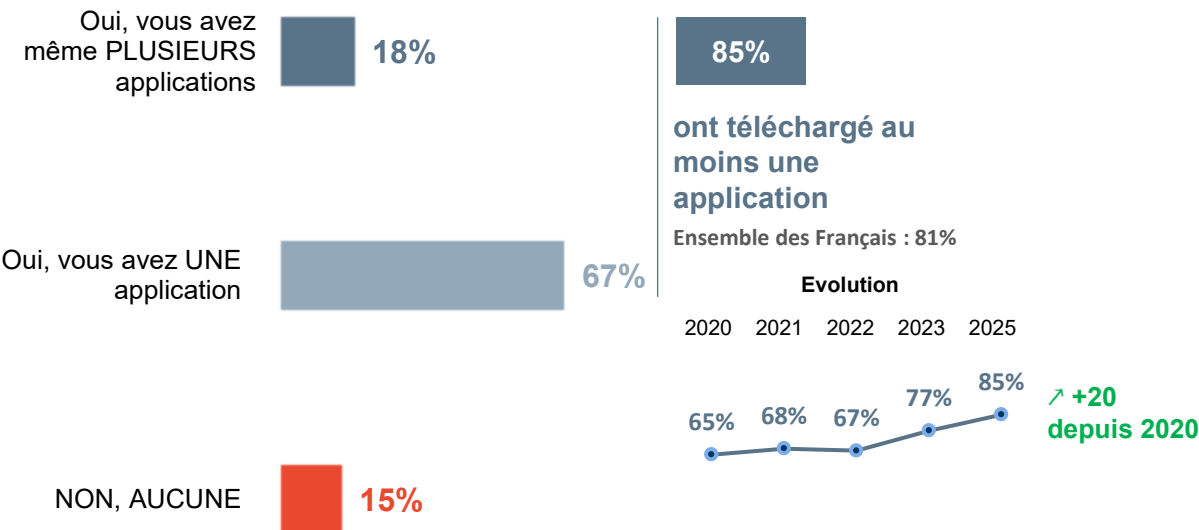




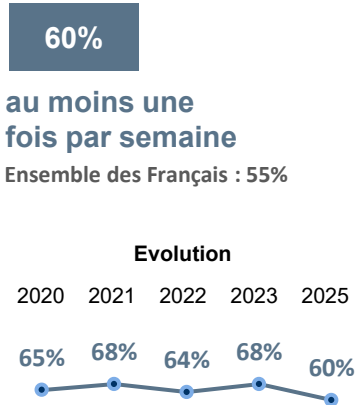
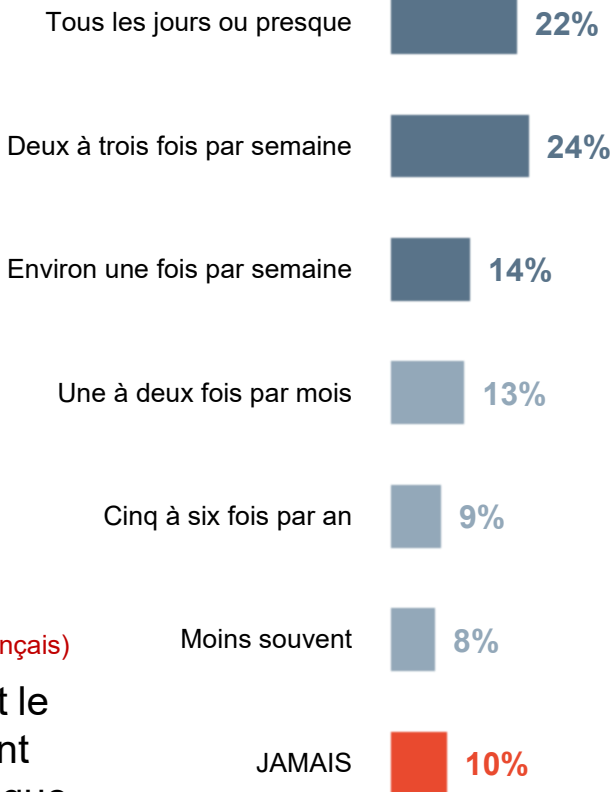
Les pratiques des clients

96% des habitants de Bretagne utilisent l'un des outils numériques mis à leur disposition par leur banque

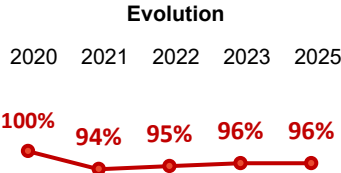
Question : Avez-vous téléchargé l'application smartphone de votre (ou vos) banque(s), vous permettant de gérer à distance vos comptes ?



Question : Vous personnellement, à quelle fréquence consultez-vous le site internet de votre banque (vos banques) ?



96% (vs. 94% des Français)
des Bretons consultent le site internet ou utilisent l'application de leur banque



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

Comparatif « Total des citations »



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

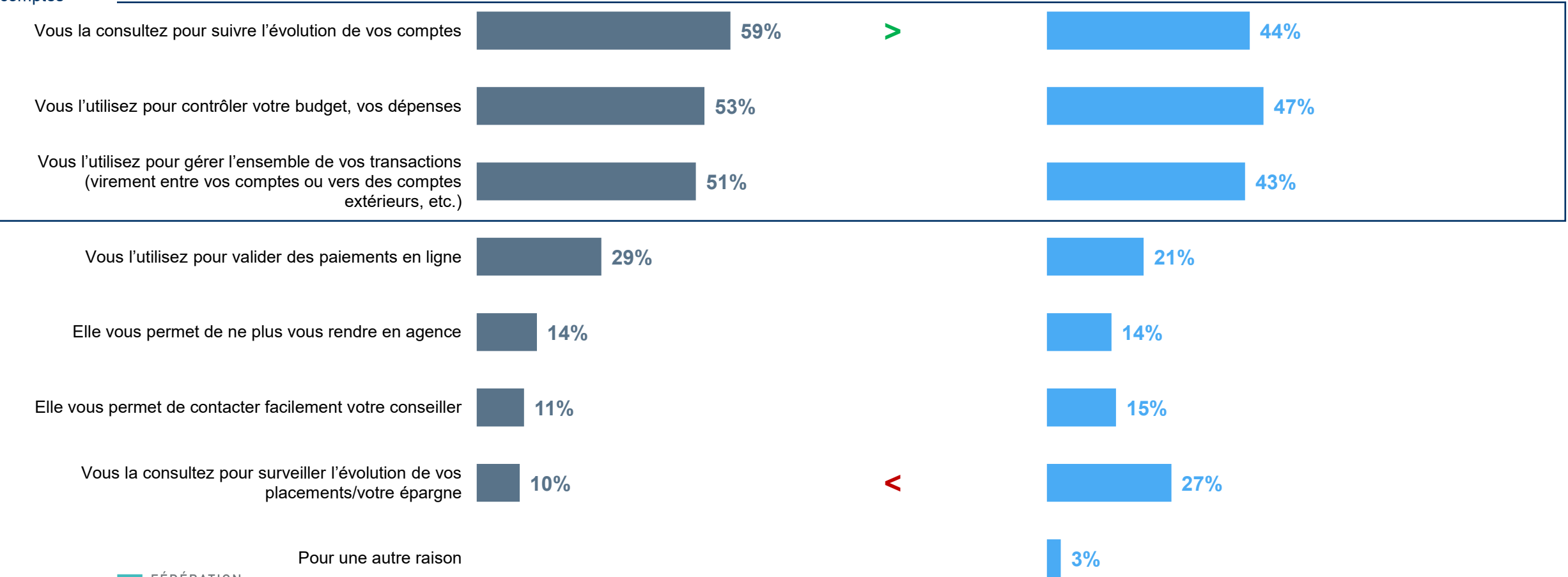
Base : A ceux qui ont téléchargé au moins une application, soit 85% de l'échantillon



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



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

Depuis 2020, le site internet est de moins en moins utilisé pour consulter et suivre l'évolution de son compte chez les Bretons

Comparatif « Total des citations »



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

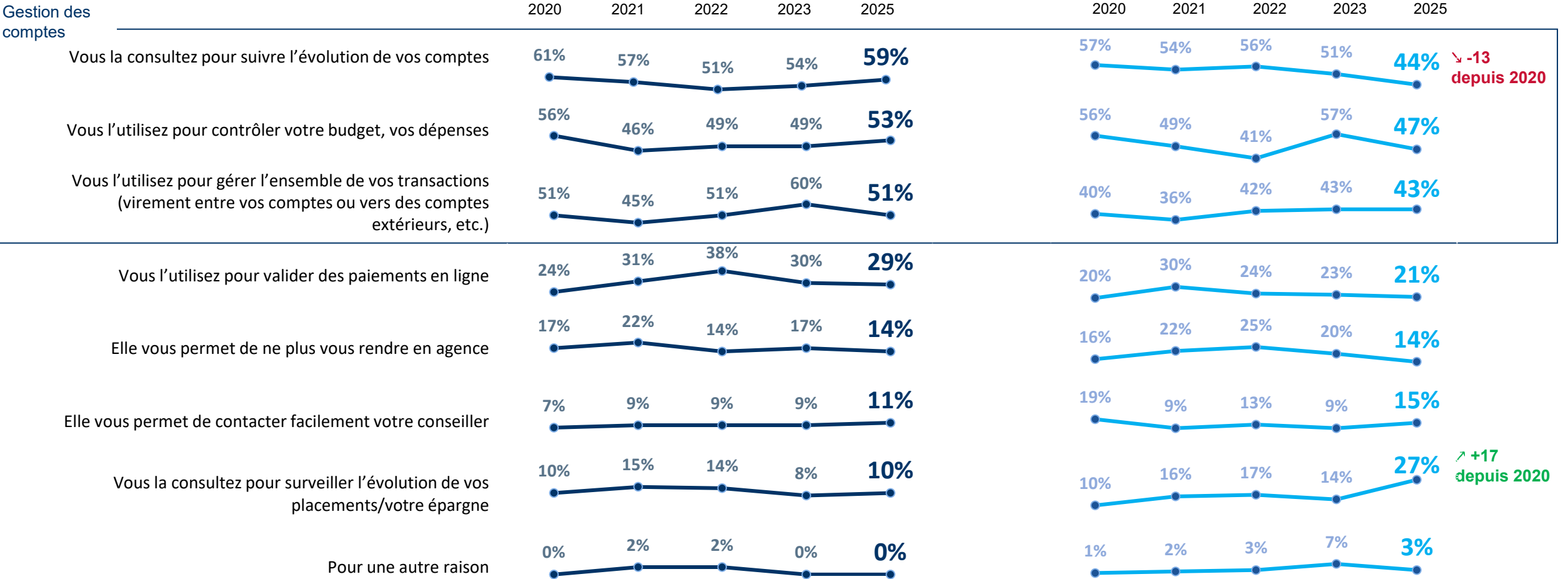
Base : A ceux qui ont téléchargé au moins une application, soit 85% de l'échantillon



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



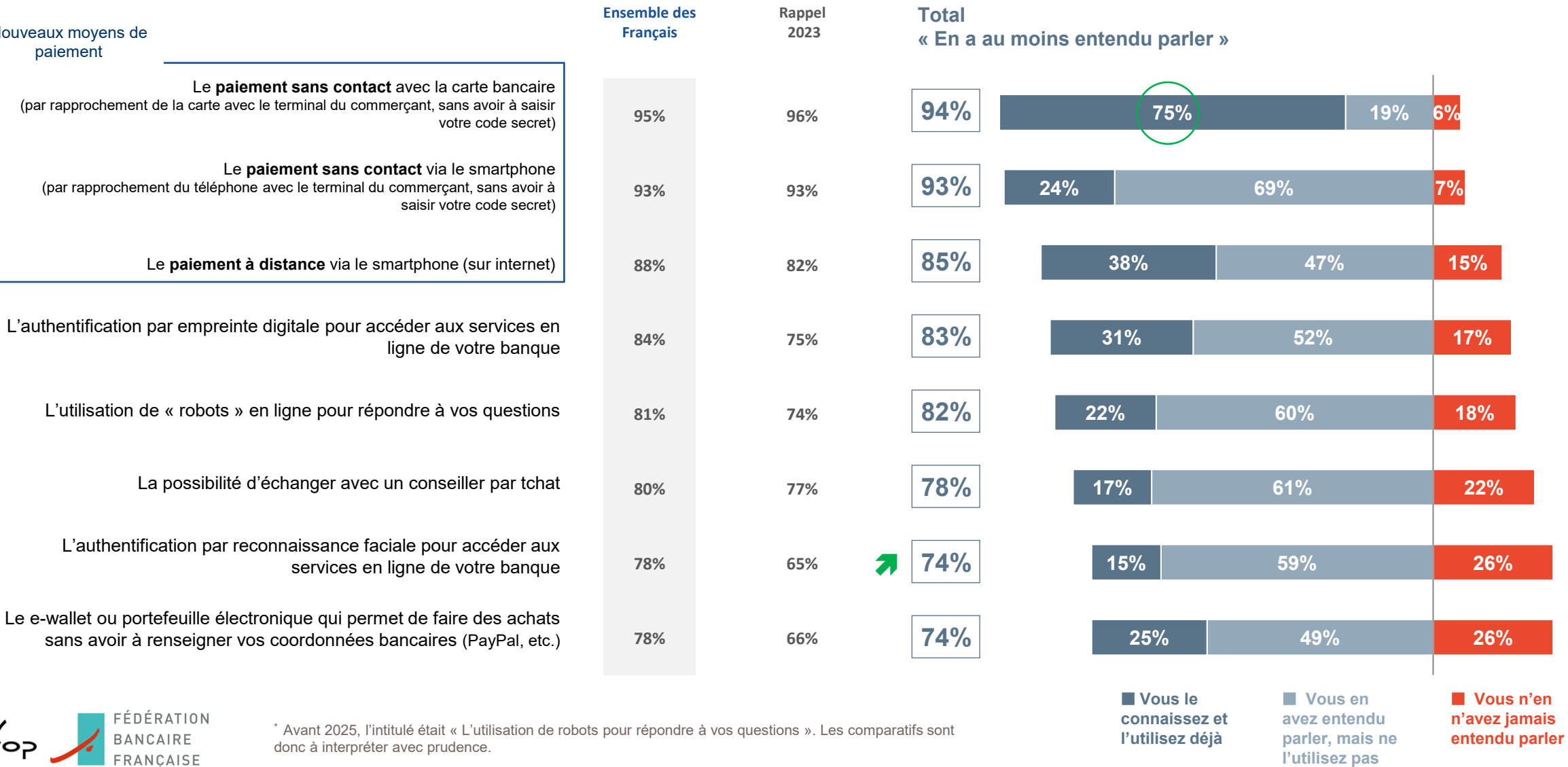
(*) Total supérieur à 100%, les interviewés ayant pu donner trois réponses

A photograph of a person's hands holding a smartphone and a calculator. The background is a bokeh of warm, out-of-focus lights, suggesting an evening outdoor setting. The image is overlaid with large, semi-transparent red circular shapes. The text 'La perception des changements' is written in white on the right side of the image.

La perception des changements

A l’instar des autres régions, les nouveaux services bancaires sont dans l’ensemble bien identifiés par les Bretons et le paiement sans contact avec la carte bancaire plus spécifiquement déjà largement adopté

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



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)

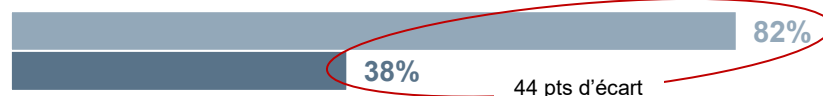


Connus mais
confiance à gagner

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



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.)



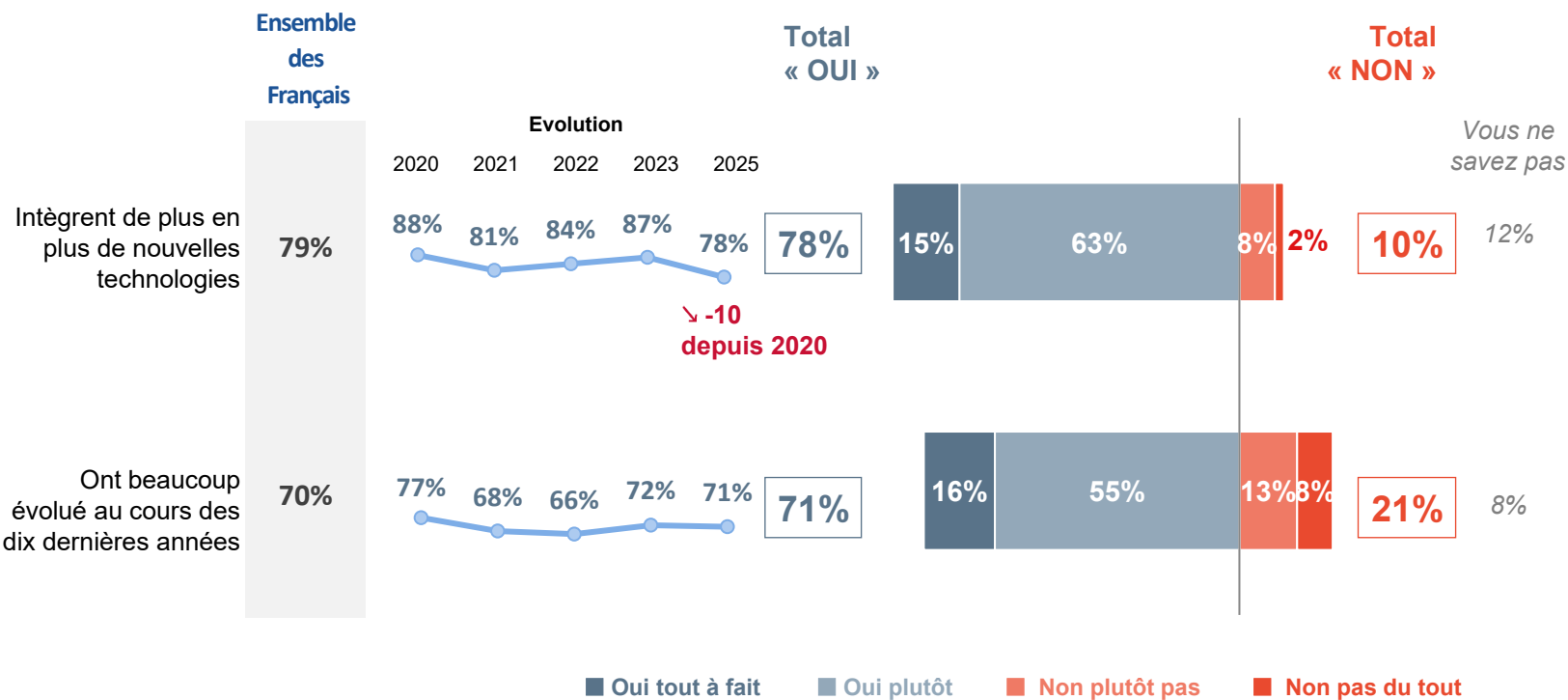
L'authentification par reconnaissance faciale pour accéder aux services en ligne de votre banque



■ Connaît
■ Confiant

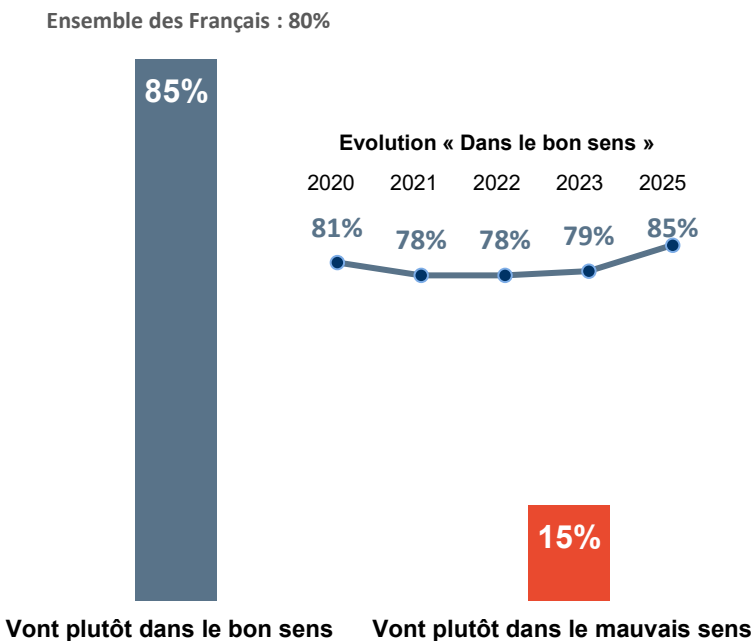
8 habitants de Bretagne sur 10 reconnaissent le caractère innovant des banques et ont largement la sensation que ces innovations vont « plutôt dans le bon sens »

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 65% de l'échantillon

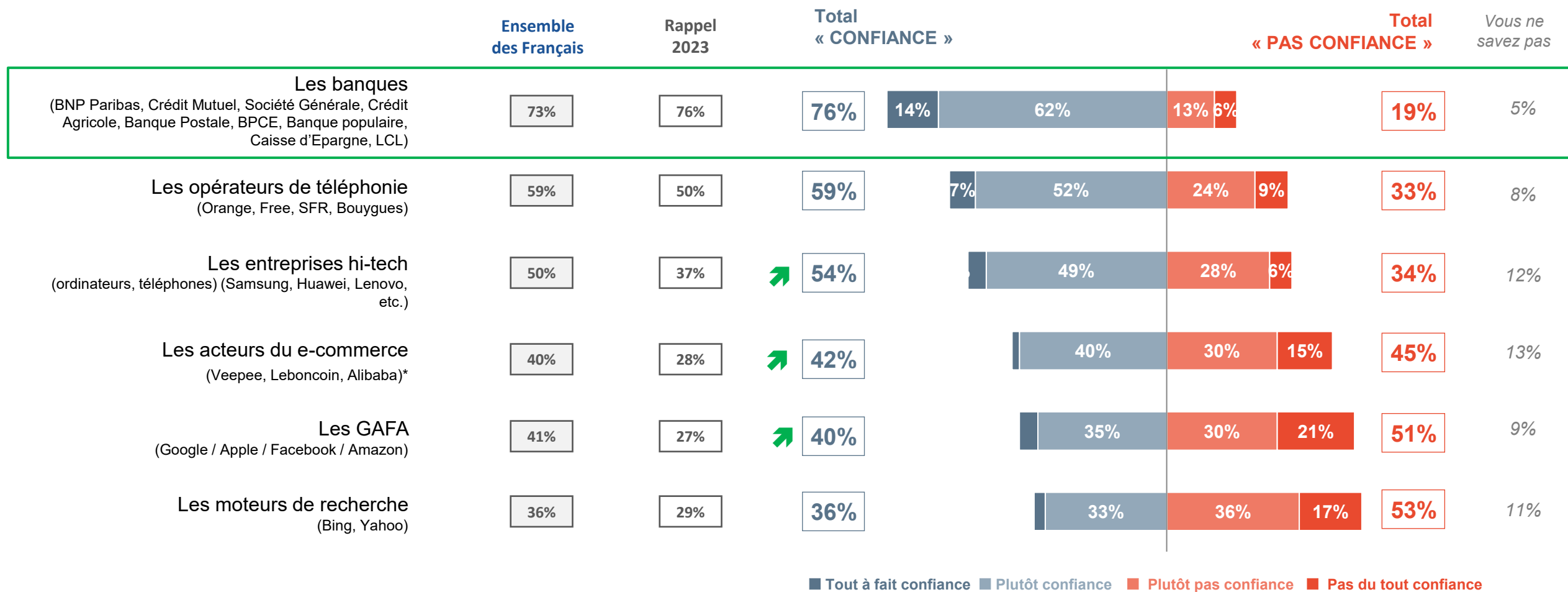




Focus protection des données et pratiques à risques

A l'instar des résultats nationaux, les banques se distinguent toujours comme l'acteur en qui les Bretons ont le plus confiance en matière de sécurisation des données personnelles. Parallèlement, le crédit accordé dans ce domaine aux entreprises hi-tech, GAFA et acteurs du e-commerce croît

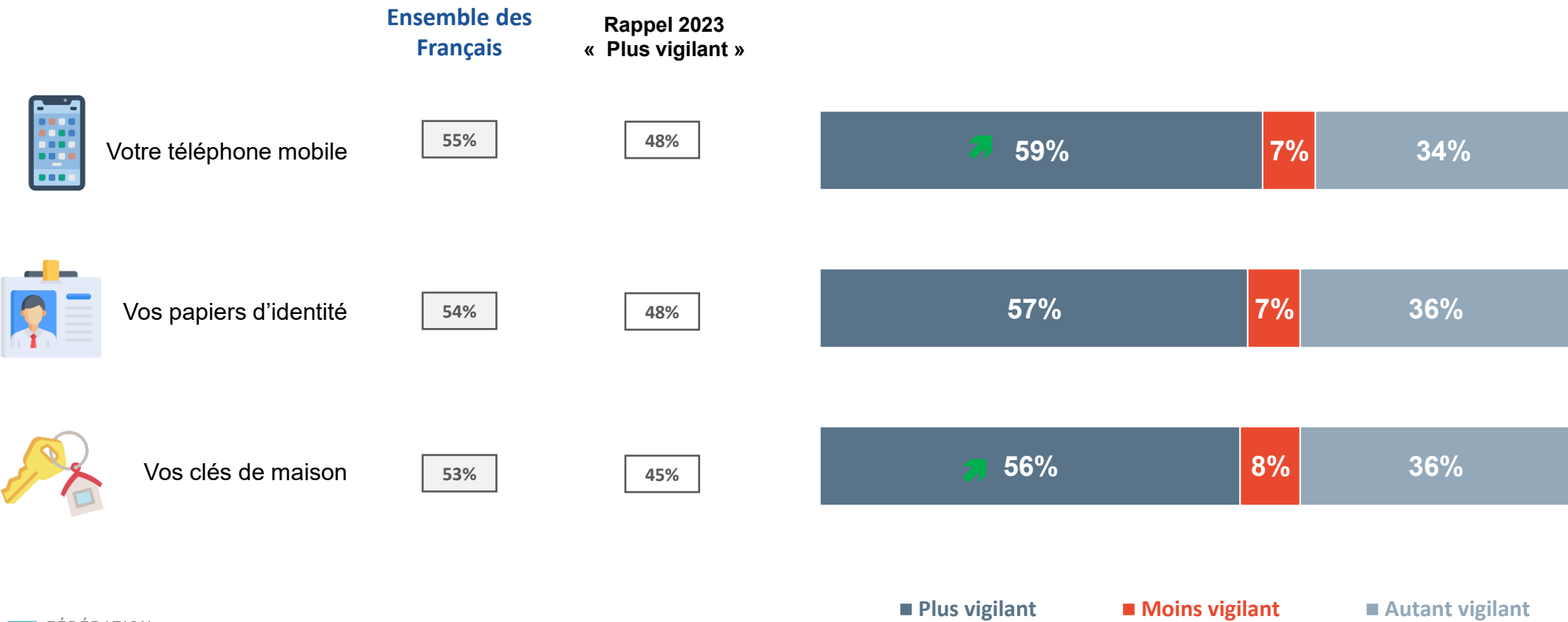
Question : Pour chacun des acteurs suivants, diriez-vous que vous lui faite confiance ou pas confiance s'agissant de la sécurisation des données personnelles ?



Un peu plus de la moitié des Bretons estiment être plus vigilants à l'égard de leurs données bancaires personnelles qu'à leur téléphone mobile ou leurs clés de maison ; un score en progression significative cette année

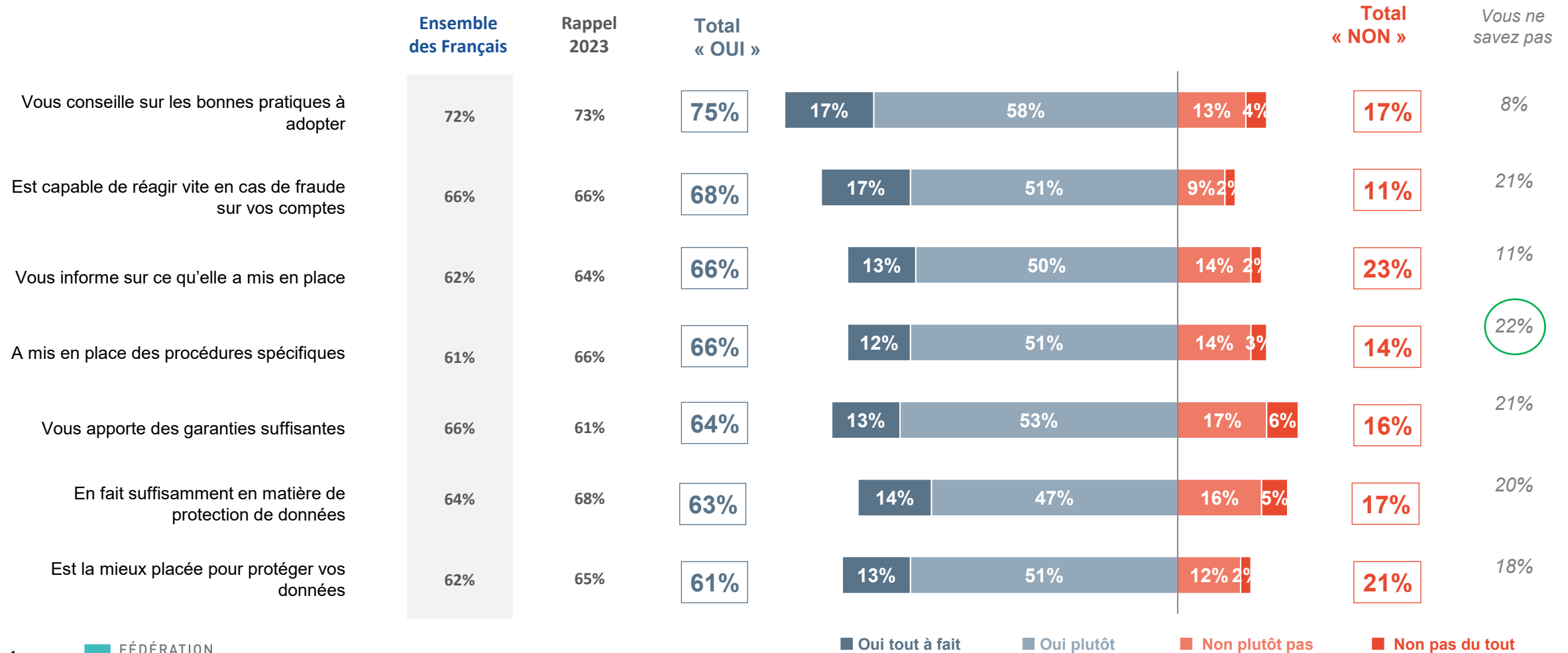
Mise à niveau : lorsque l'on parle de données bancaires personnelles, il s'agit du n° de compte, des indications présentes sur votre carte bancaire, du code secret associé à votre carte.

Question : S'agissant de vos données bancaires personnelles (n° de compte, de CB, code secret, etc.), diriez-vous que vous êtes plus, moins ou autant vigilant que ... ?



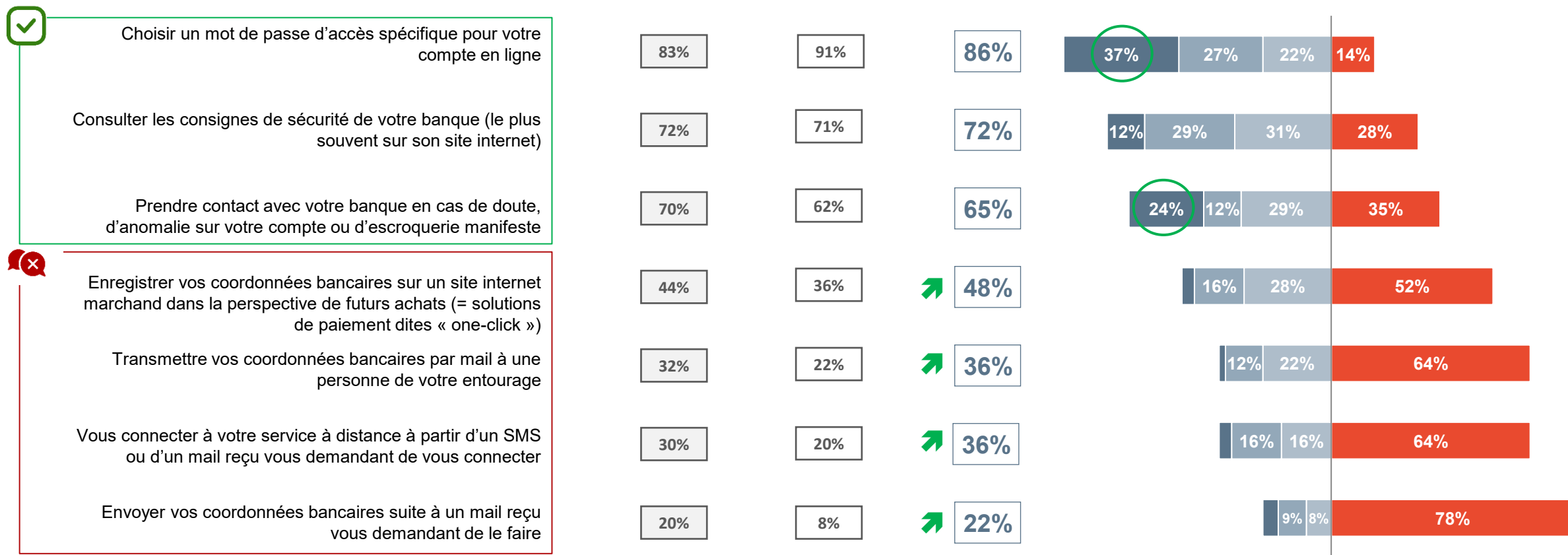
Les efforts d'informations et de conseils des banques en matière de sécurité et de protection des données sont reconnus, mais une part non négligeable de Bretons semble toujours dans le flou

Question : En matière de sécurité et de protection de vos données personnelles bancaires diriez-vous qu'aujourd'hui votre banque ... ?



Alors que les Bretons sont plus nombreux à s'estimer vigilants à l'égard de leurs données bancaires personnelles, les pratiques les plus risquées semblent les plus courantes

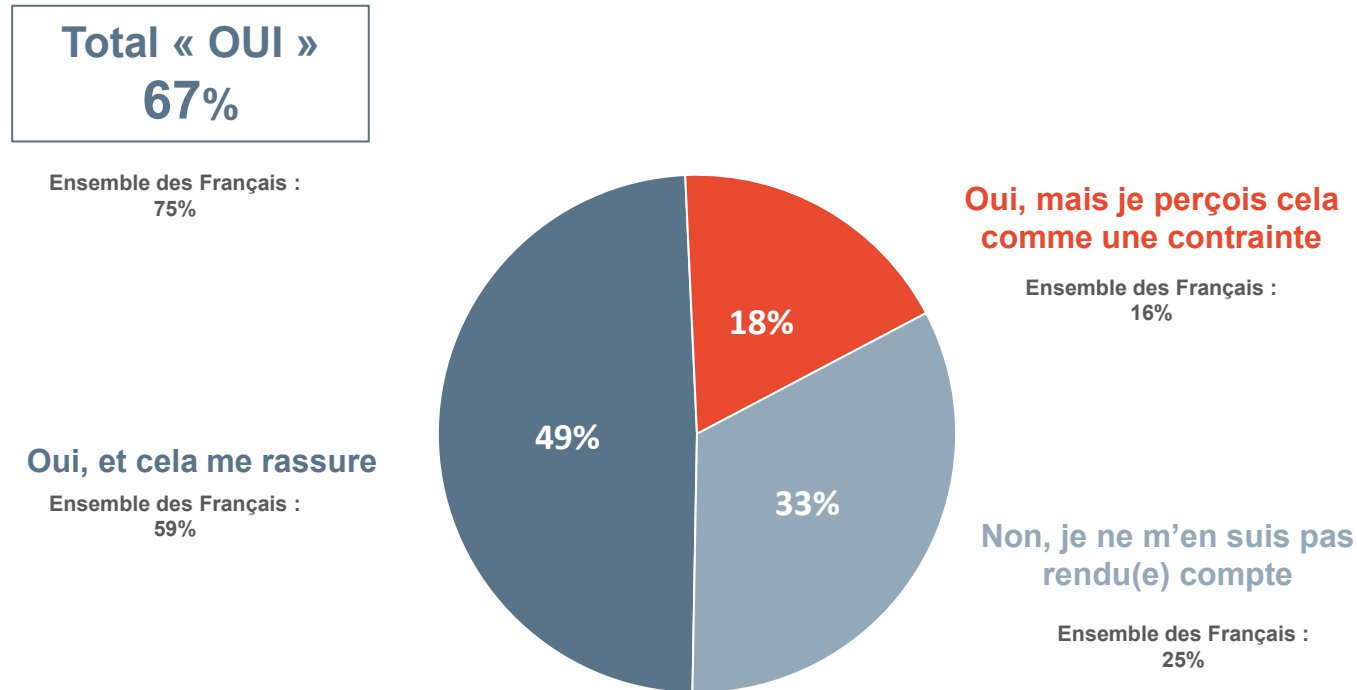
Question : Parmi les différentes pratiques suivantes, vous est-il déjà arrivé de ... ?



■ Systématiquement ■ Souvent ■ Parfois ■ Jamais

Près de 7 habitants de Bretagne sur 10 ont perçu le renforcement des systèmes d'authentification pour les paiements en ligne, et cela semble plutôt accepté (seuls 18% y voyant une contrainte)

Question : Les banques françaises ont mis en place, progressivement, avec l'ensemble des acteurs de l'écosystème, l'authentification forte pour les achats en ligne. Depuis, elles développent également des messages de sensibilisation sur le sujet*. Avez-vous perçu un changement lors de vos achats en ligne ?



➤ **73%** de ceux qui ont perçu les changements sont rassurés par leur mise en place.
(Ensemble des Français : 79%)

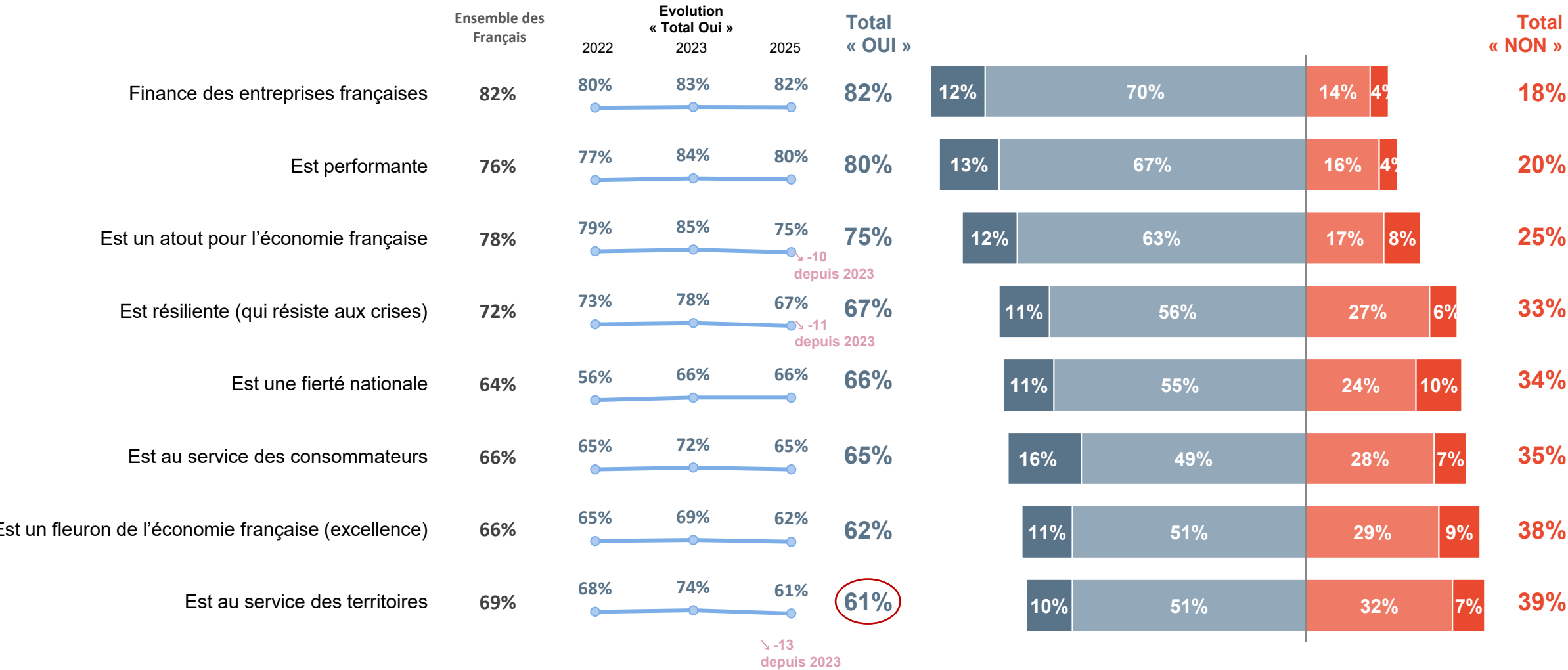
Pour **27%**, c'est une contrainte (Ensemble des Français : 21%)



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

Le caractère stratégique du secteur bancaire est bien perçu par les Bretons, même si trois dimensions sont relativisées par rapport à 2023

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

83% des Bretons considèrent que l'industrie bancaire est stratégique pour l'économie française, une proportion similaire à ce qui est observé en sein de l'ensemble des Français

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

