

Les Français, leur banque, leurs attentes

Grand Est

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 316 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.

Note de lecture :

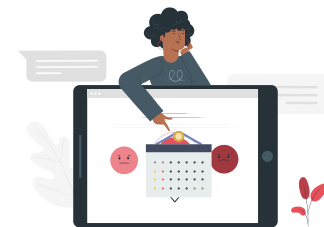
○ ○ Désignent des écarts significativement supérieurs/inférieurs à la moyenne. Lorsque les résultats ne sont pas entourés, cela signifie qu'ils ne se distinguent pas significativement (seuil de confiance à 95%) de la moyenne.

↗ +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

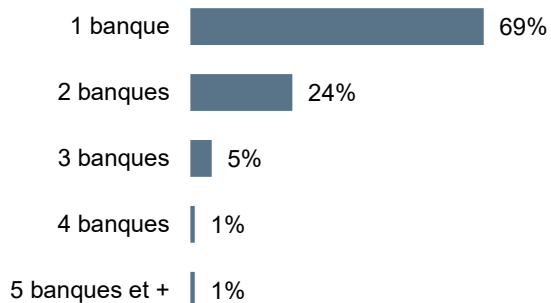


Le portrait du client français

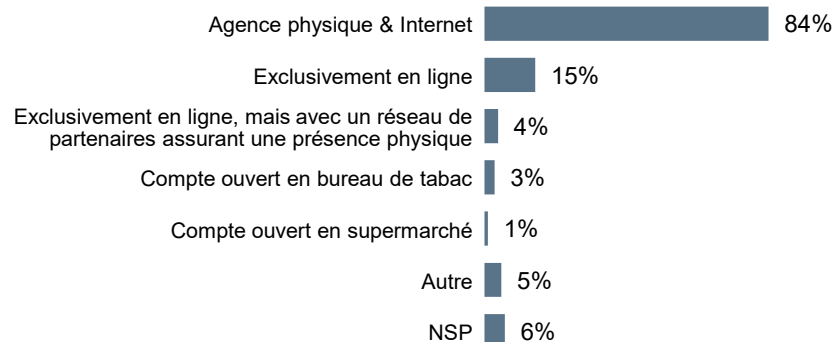


Le portrait client de la région Grand Est en 2025

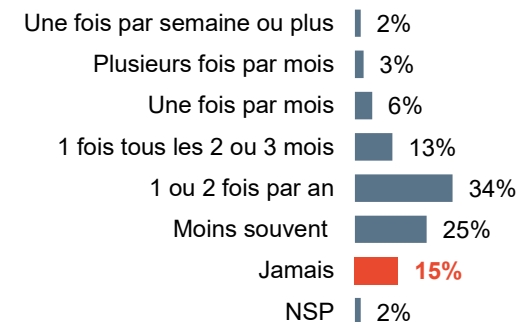
Nombre de banques par client



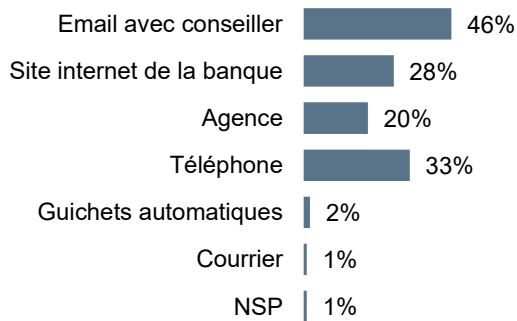
Type de banque



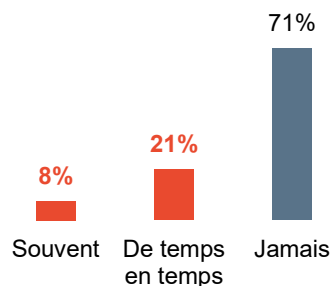
Fréquence du déplacement en agence



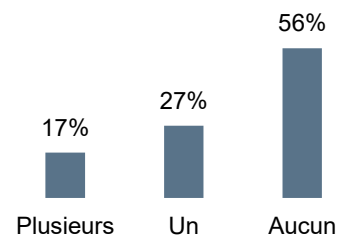
Modes de contact privilégié



Expérience de découverts



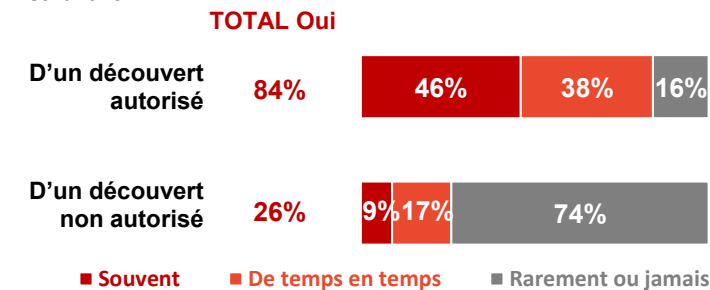
Possession de crédit(s)



Le type de découvert rencontré

NEW

Base : A ceux ayant été en situation de découverts, soit 29% 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.

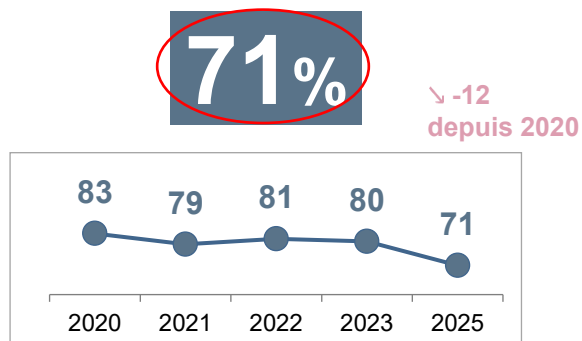
Les attentes des clients

La très nette préférence pour une banque hybride (permettant à chacun de choisir entre services digitaux et agences en fonction de ses besoins) décline particulièrement cette année dans la région, au profit des banques proposant uniquement des services en agence physique ; elle reste toutefois à un niveau élevé

Question : Et finalement, pour vous, la banque idéale c'est ... ?



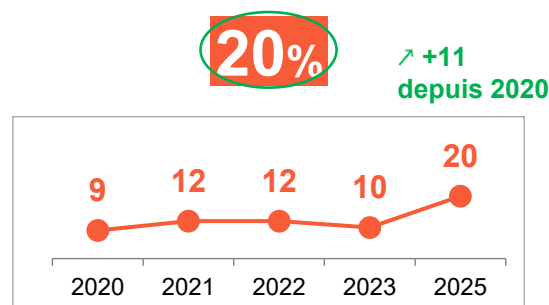
Une banque qui laisse la possibilité à ses clients de recourir à des services sur internet et en agence en fonction de ses besoins



Ensemble des Français : 78%



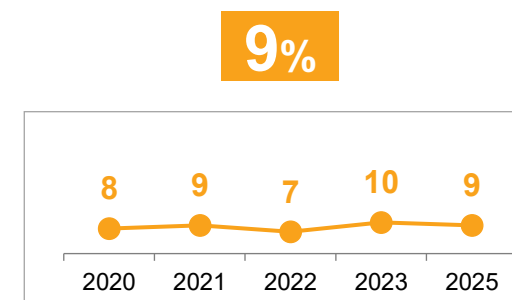
Une banque qui propose uniquement à ses clients ses services en agence physique



Ensemble des Français : 13%



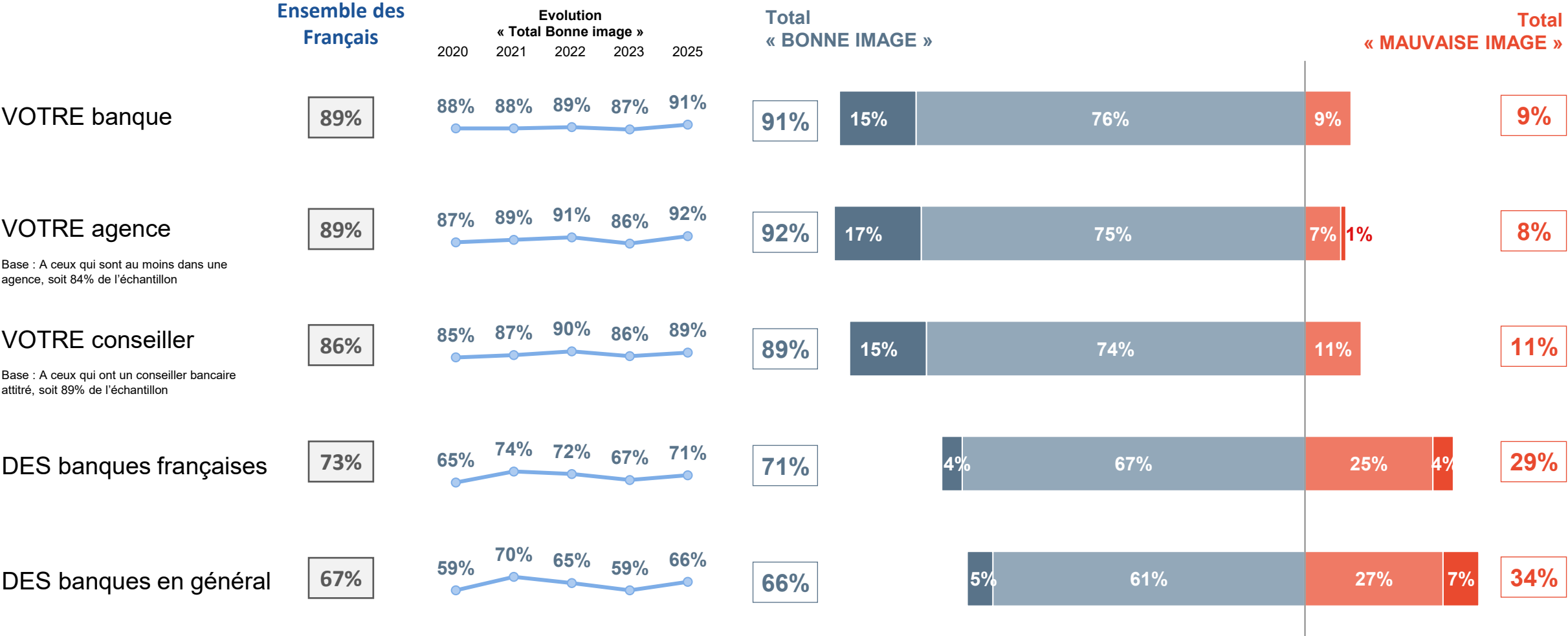
Une banque qui propose uniquement à ses clients des services digitaux



Ensemble des Français : 9%

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 89% de bonne image)

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

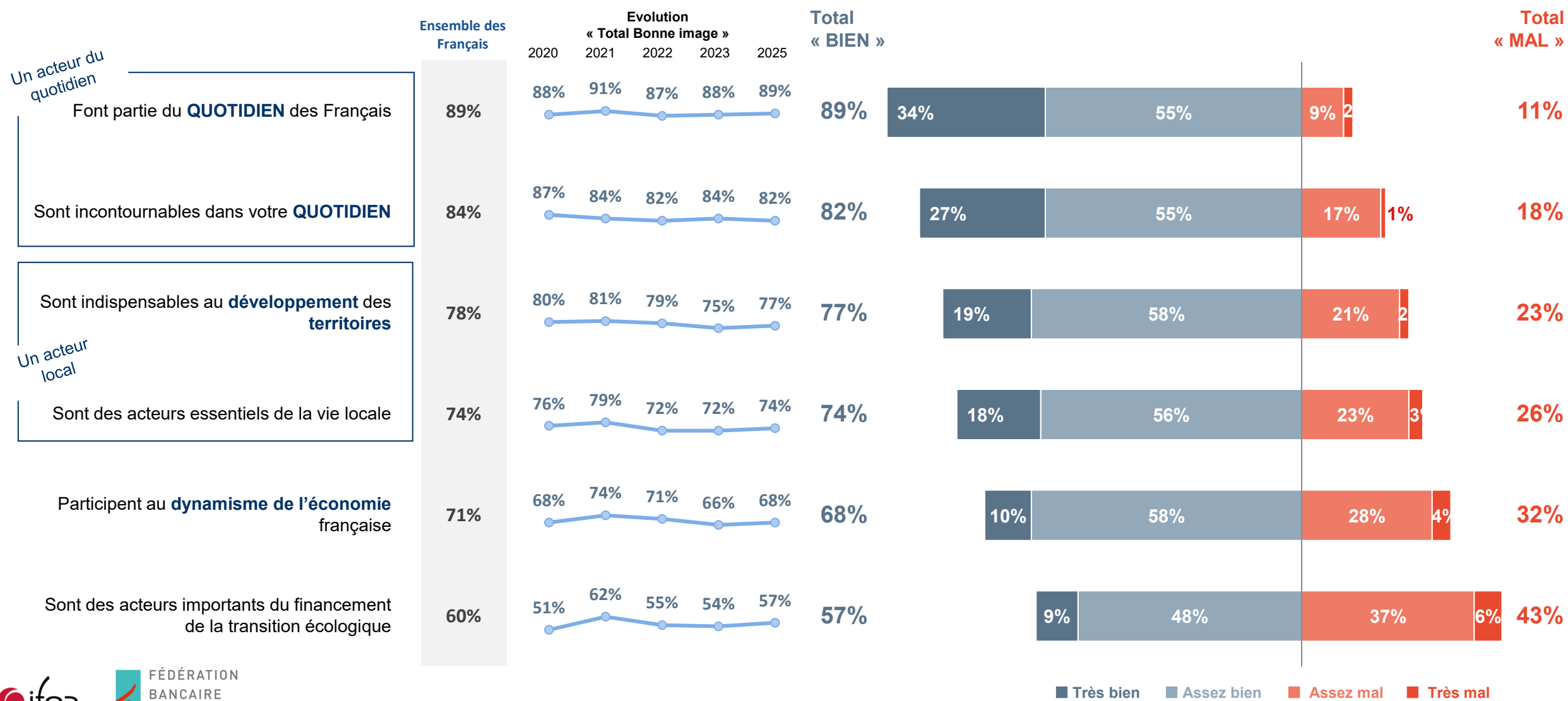


Base : A ceux qui sont au moins dans une agence, soit 84% de l'échantillon

Base : A ceux qui ont un conseiller bancaire attiré, soit 89% de l'échantillon

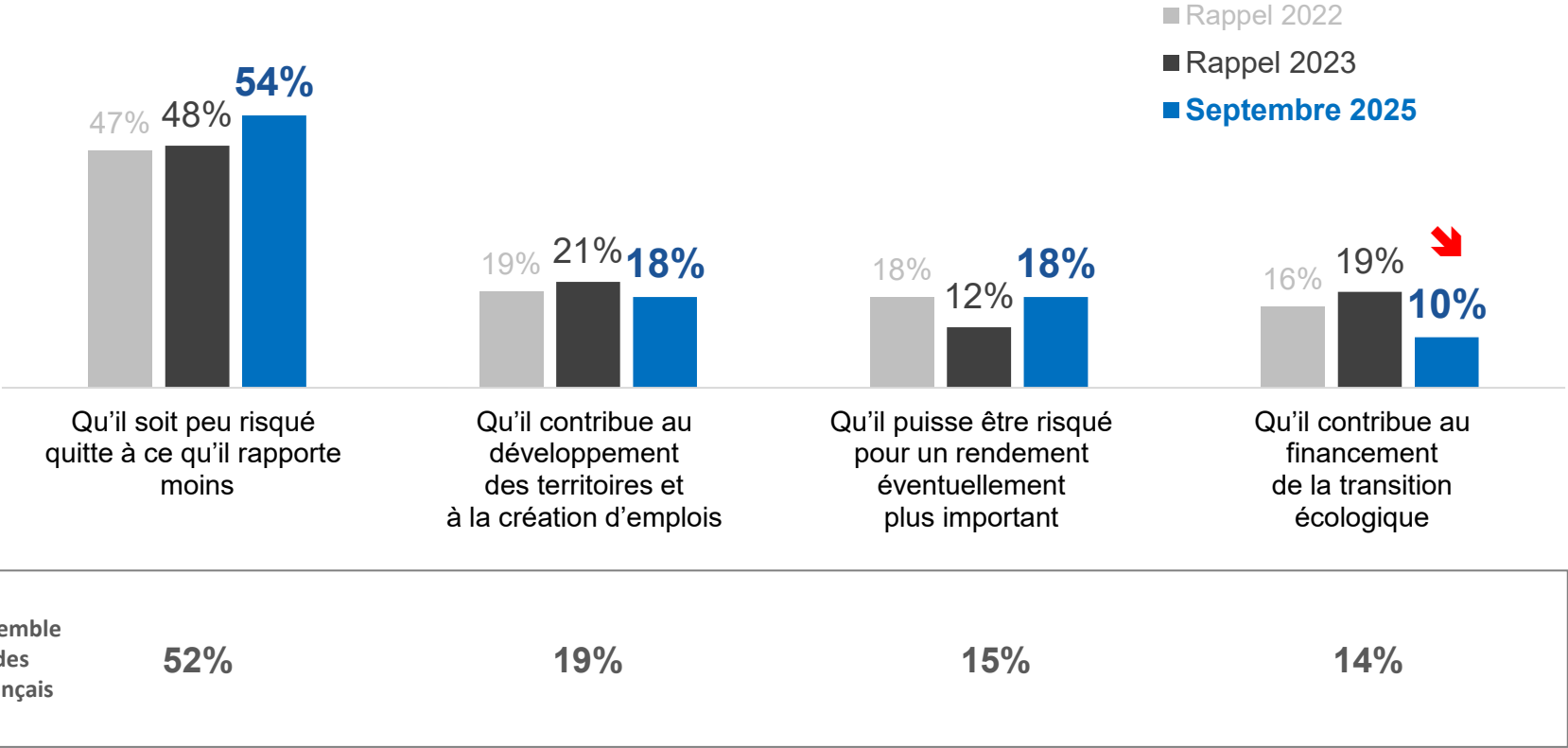
Les habitants de la région Grand Est comme ceux des autres régions perçoivent majoritairement les banques comme des acteurs du quotidien et de la vie locale

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...



Les habitants de la région Grand Est attendent avant tout d'un produit d'épargne qu'il soit peu risqué. En 2025, ils expriment aussi moins d'attrait pour ceux qui contribuent au financement de la transition écologique

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

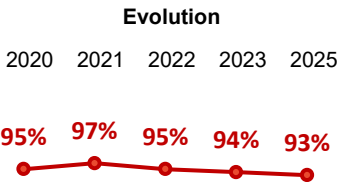
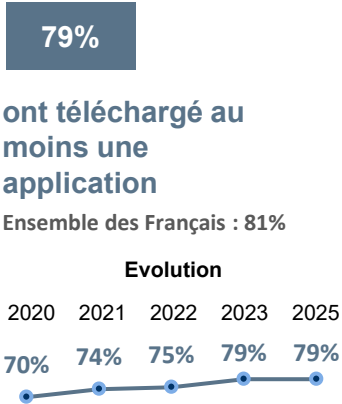
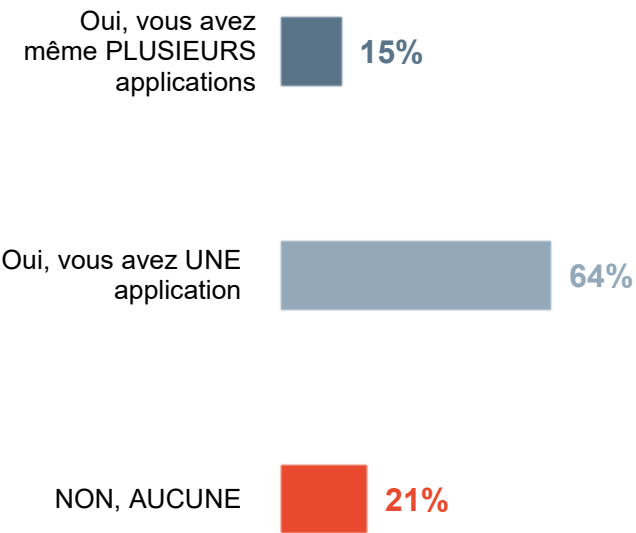




Les pratiques des clients

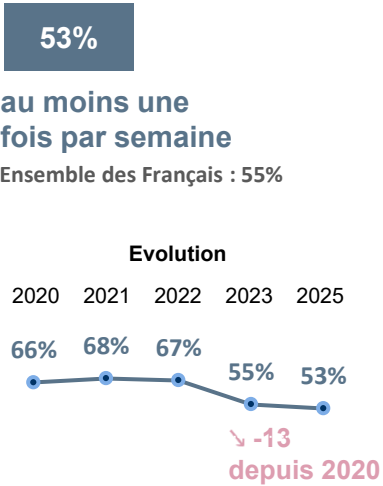
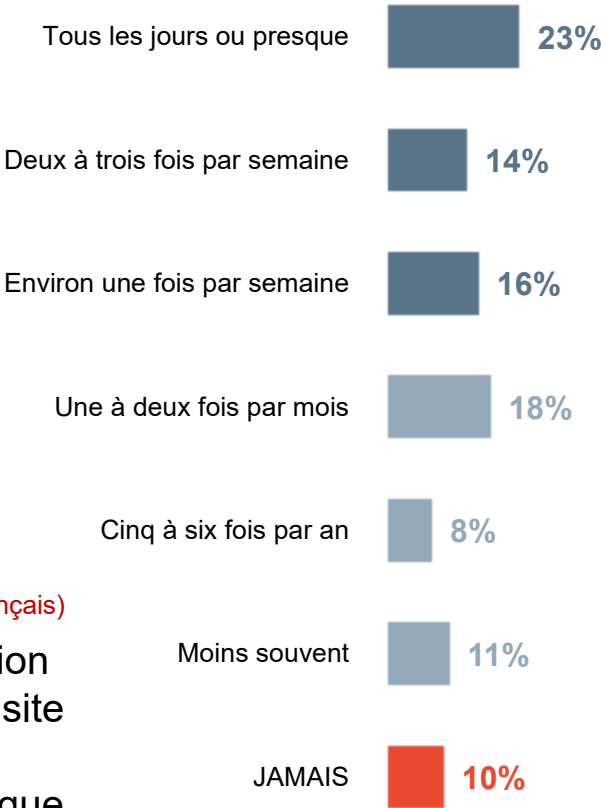
93% des habitants du Grand Est utilisent l'un des outils numériques mis à leur disposition par leur banque, mais la fréquence de connexion au site diminue progressivement

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



93% (vs. 94% des Français)
des habitants de la région Grand Est consultent le site internet ou utilisent l'application de leur banque

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



En tendance et parfois de manière significative, les habitants de la région Grand Est utilisent davantage l'application que le site, quelque soit le motif ; l'application a toutefois moins vocation à se substituer aux démarches faites en agence, auprès d'un conseiller



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

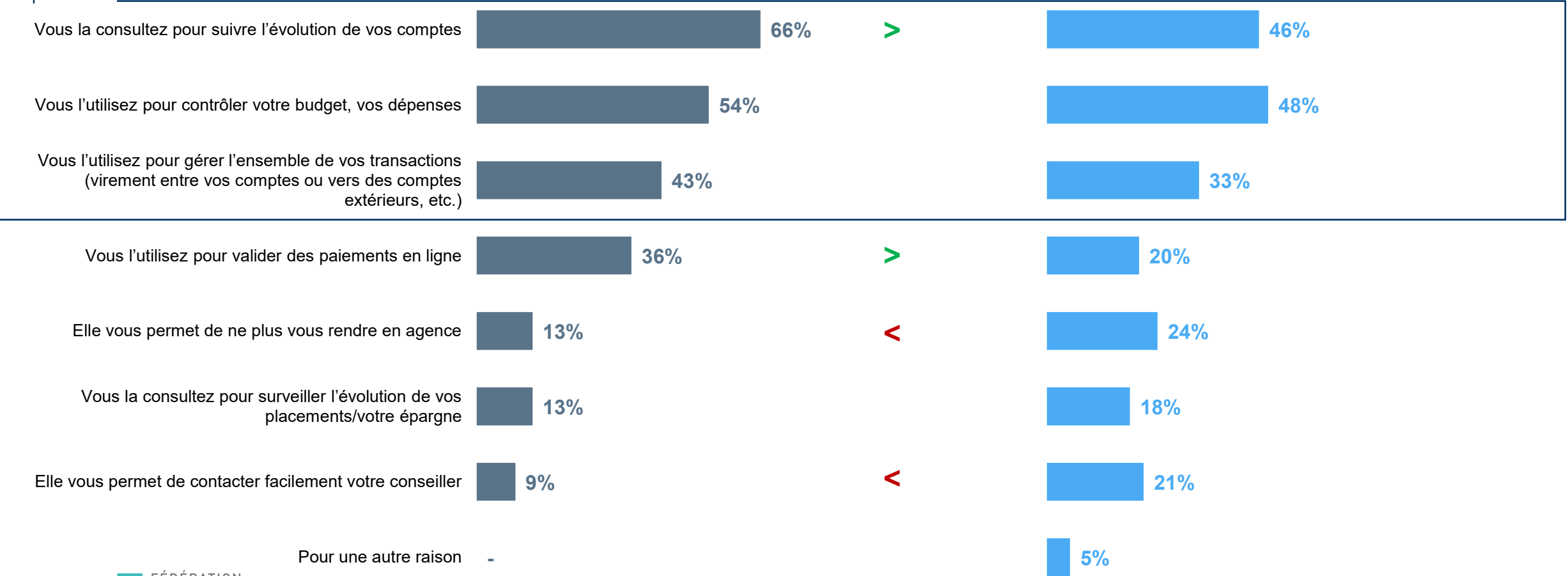


Question : Pour quelles raisons principales consultez-vous le site internet de votre banque (vos banques) ? En premier ? Et ensuite ?

Base : A ceux qui fréquentent le site internet de leur banque, soit 90% de l'échantillon

Gestion des comptes

Comparatif « Total des citations »



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

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 depuis 2020

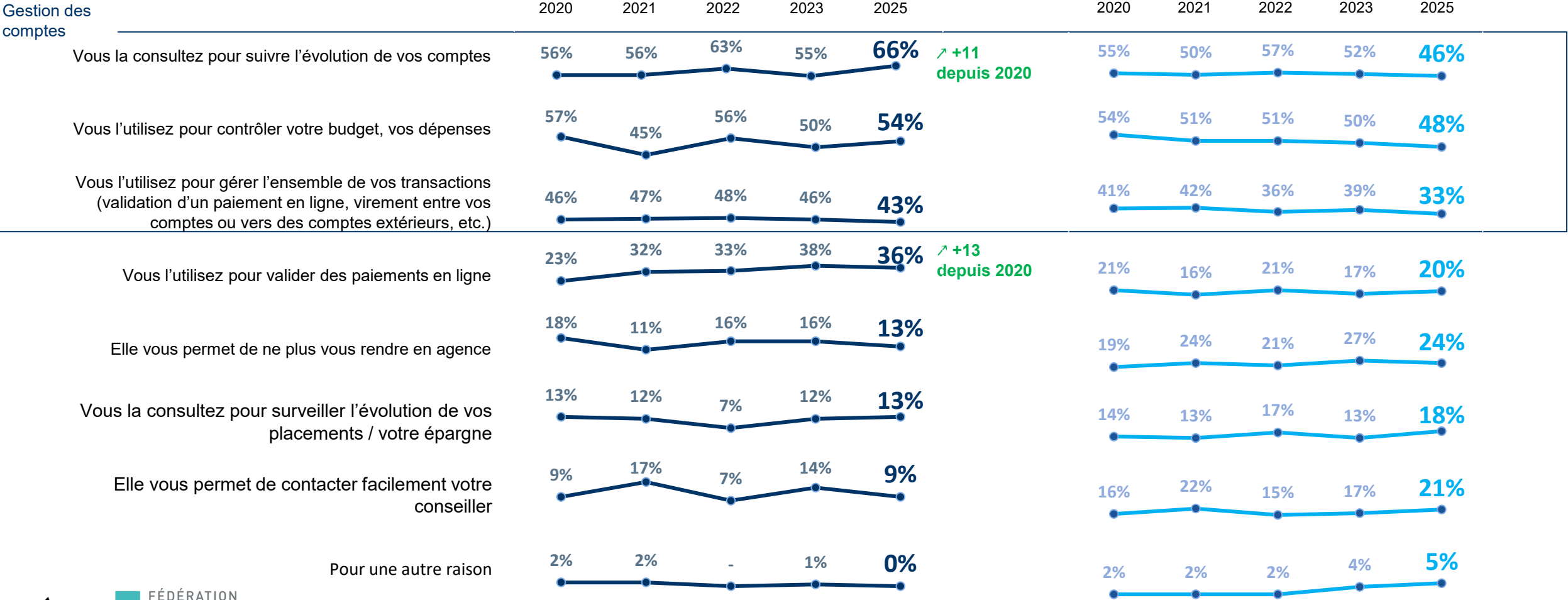
Comparatif « Total des citations »



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



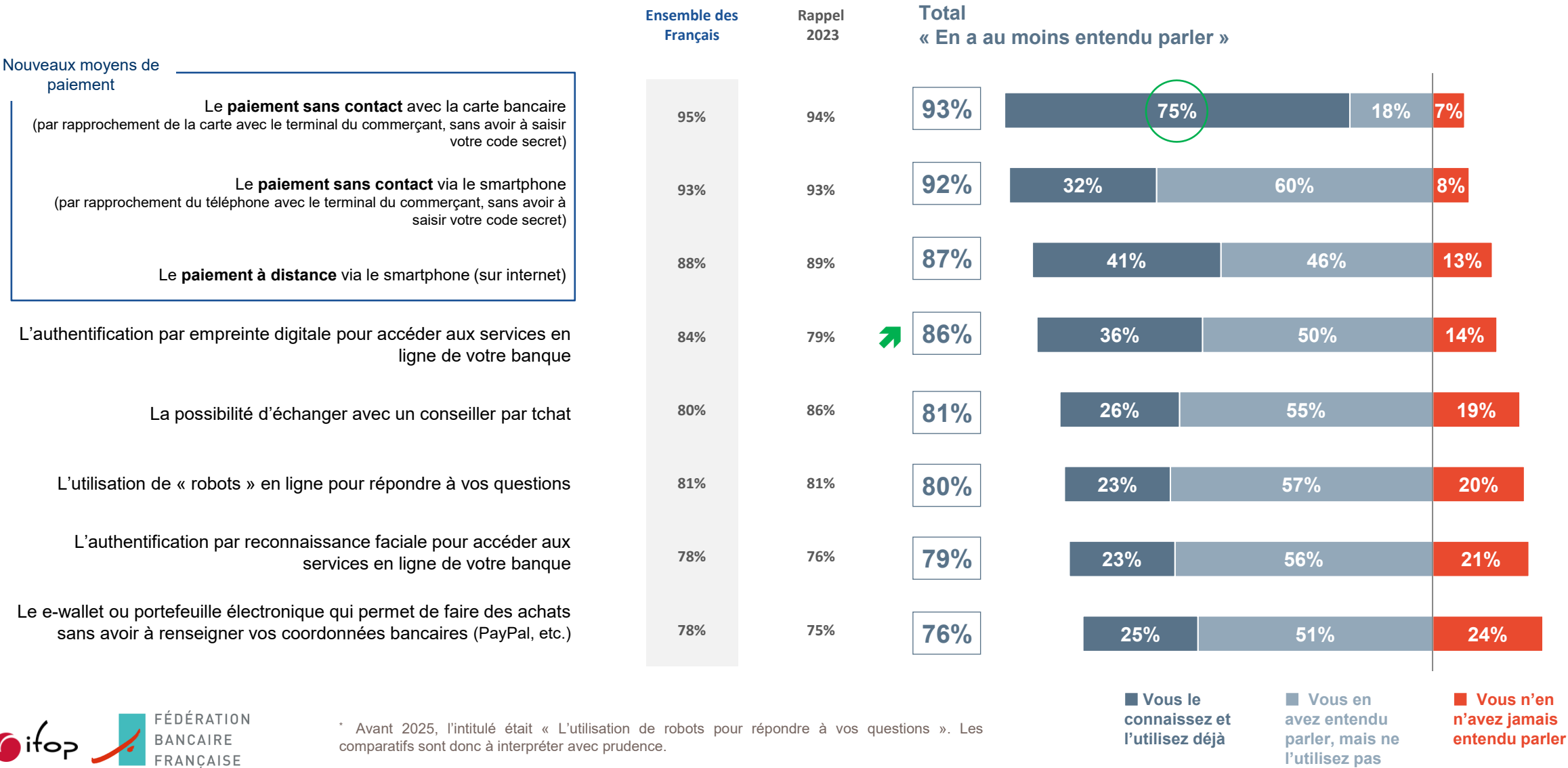
(*) Total supérieur à 100%, les interviewés ayant pu donner trois réponses

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

La perception des changements

Les nouveaux services bancaires, et en particulier les nouveaux moyens de paiement, sont bien identifiés par les habitants de cette région (plus de 87% ont déjà entendu parler de chacun d’eux)

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



* Avant 2025, l'intitulé était « L'utilisation de robots pour répondre à vos questions ». Les comparatifs sont donc à interpréter avec prudence.

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

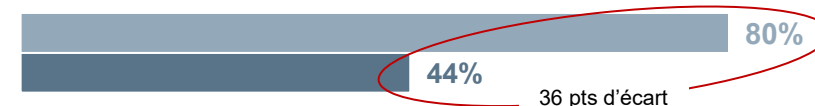
La possibilité d'échanger avec un conseiller par tchat

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.)

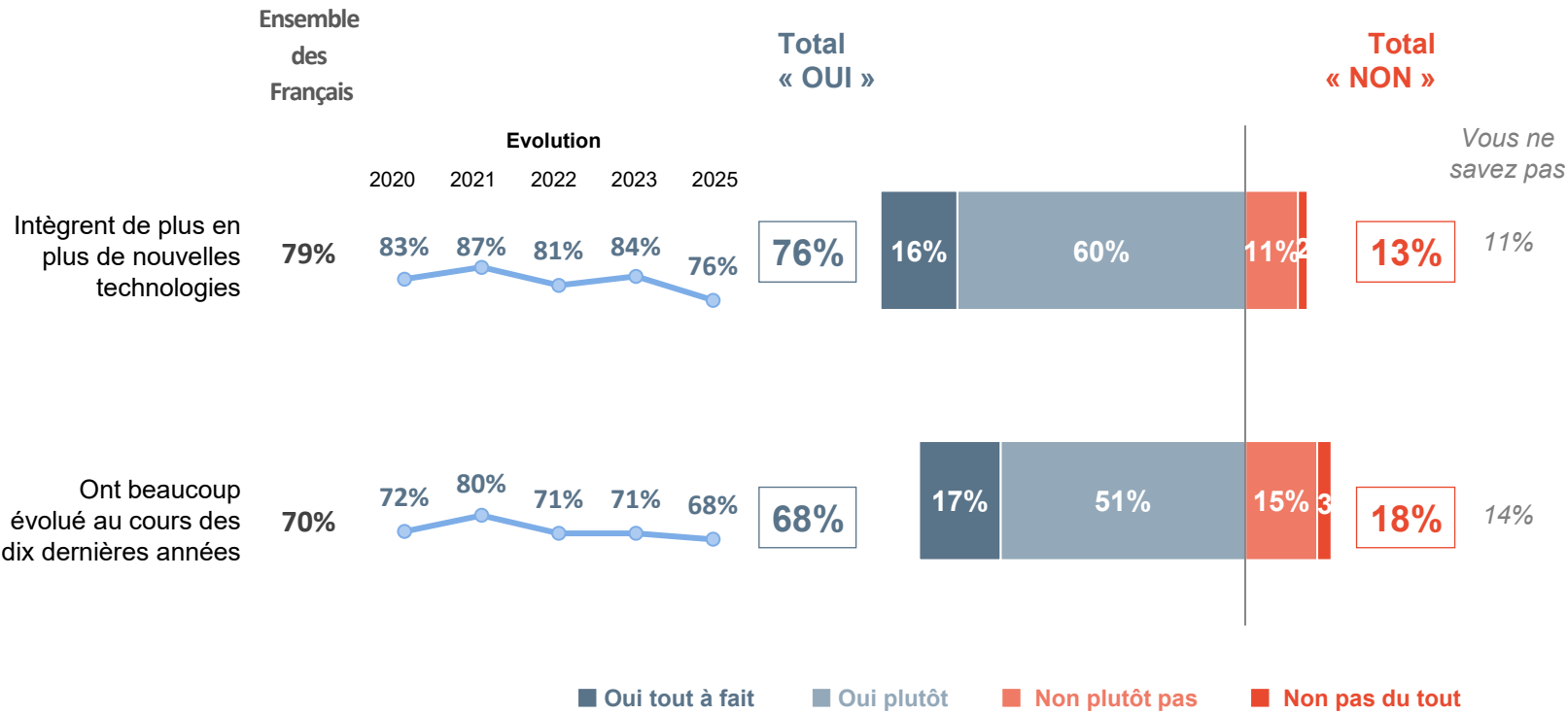
Connus mais
confiance à gagner



■ Connait
■ Confiant

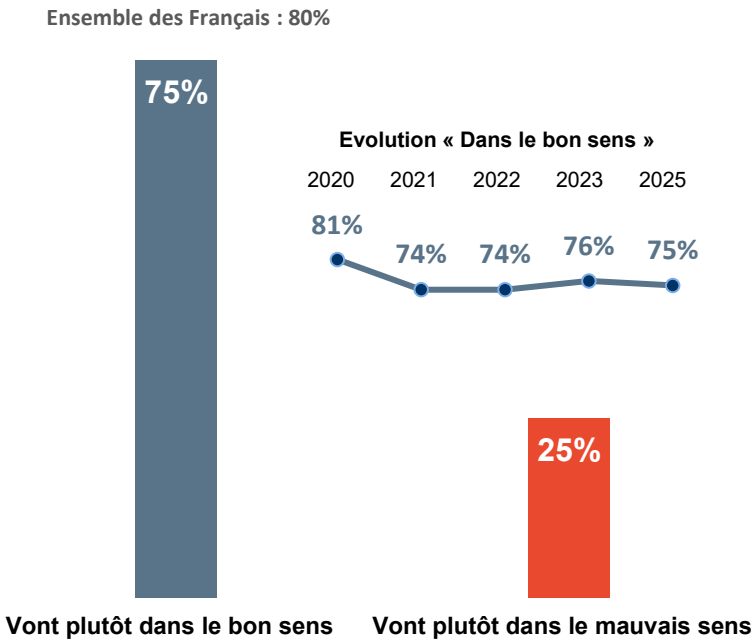
Les trois quarts des habitants de la région Grand Est reconnaissent le caractère innovant des banques et ont la sensation que ces innovations vont « plutôt dans le bon sens »

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 66% de l'échantillon

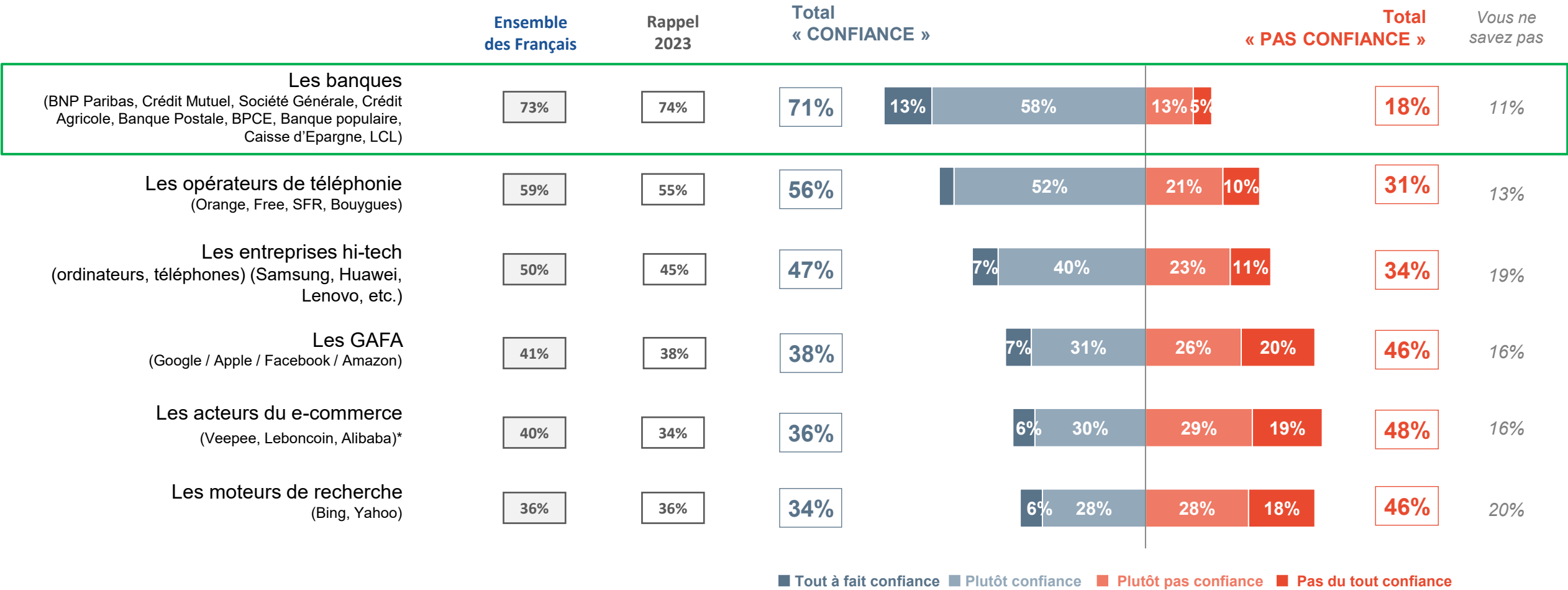




Focus protection des données et pratiques à risques

Dans cette région comme pour l'ensemble des Français, les banques sont identifiées comme le principal acteur de confiance en matière de sécurisation des données personnelles

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



¹Les rappels sont à interpréter avec prudence en raison d'une légère reformulation des items suite à l'ajout des GAFA : en 2018 « Les entreprises hi-tech (ordinateurs, téléphones) (Apple, Samsung, Huawei, Lenovo, etc.) », « Les acteurs du e-commerce (Amazon, Alibaba) », « Les moteurs de recherche (Google, Bing, Yahoo) ».

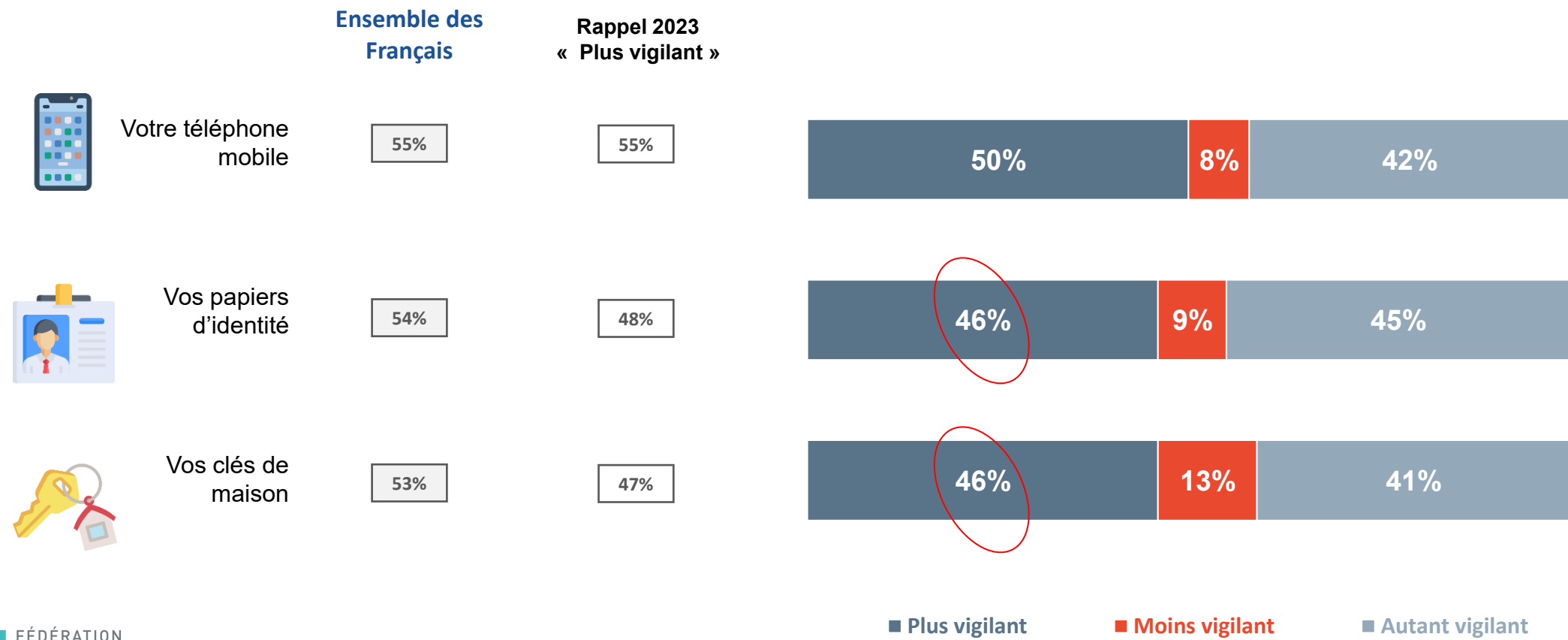
²Jusqu'en 2020, l'item était « Les banques (BNP Paribas, Crédit Mutuel, Société Général, Crédit Agricole, Banque Postale, BPCE, Banque Populaire ...)

* Avant 2025, l'item était « Les acteurs du e-commerce (Vente Privée, Alibaba) ».

Au sein de cette région, la vigilance renforcée à l'égard des données personnelles bancaires semble moins répandue qu'à l'échelle nationale

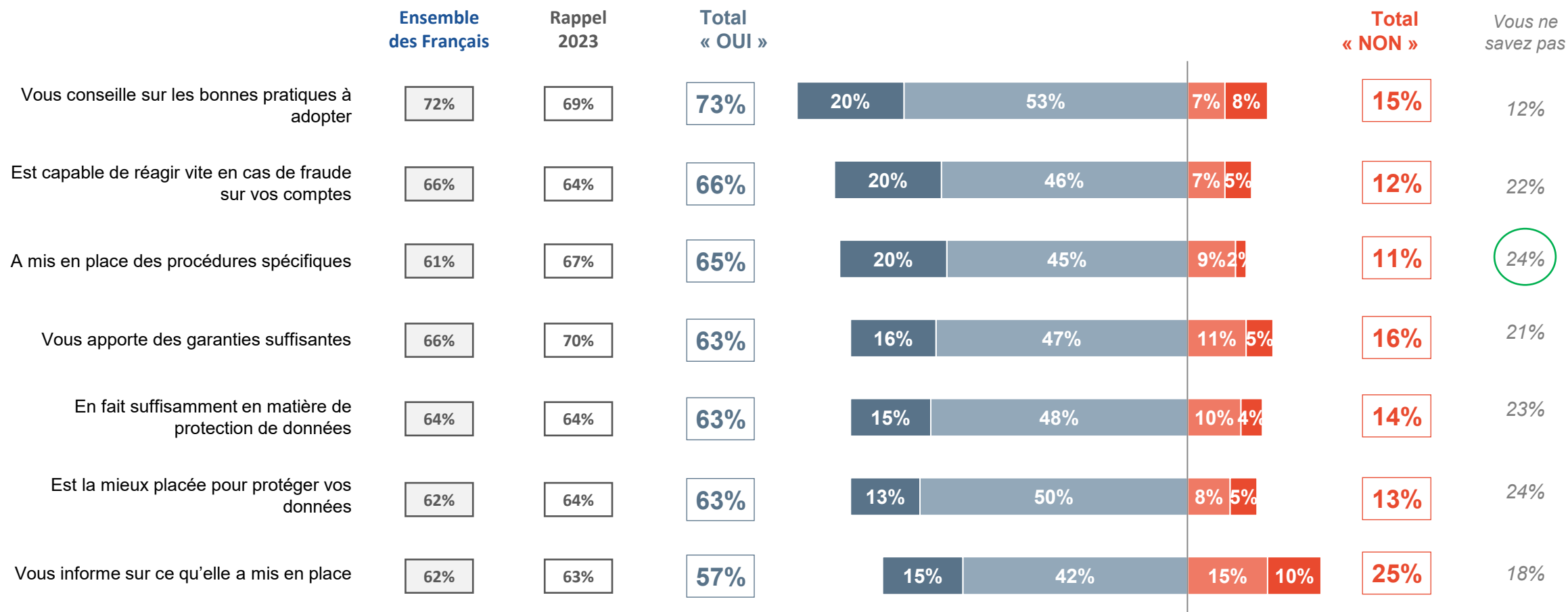
Mise à niveau : lorsque l'on parle de données bancaires personnelles, il s'agit du n° de compte, des indications présentes sur votre carte bancaire, du code secret associé à votre carte.

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'information et de conseil des banques en matière de sécurité et de protection des données personnelles sont dans l'ensemble bien reconnus, mais une part non négligeable de répondants semble peu informée

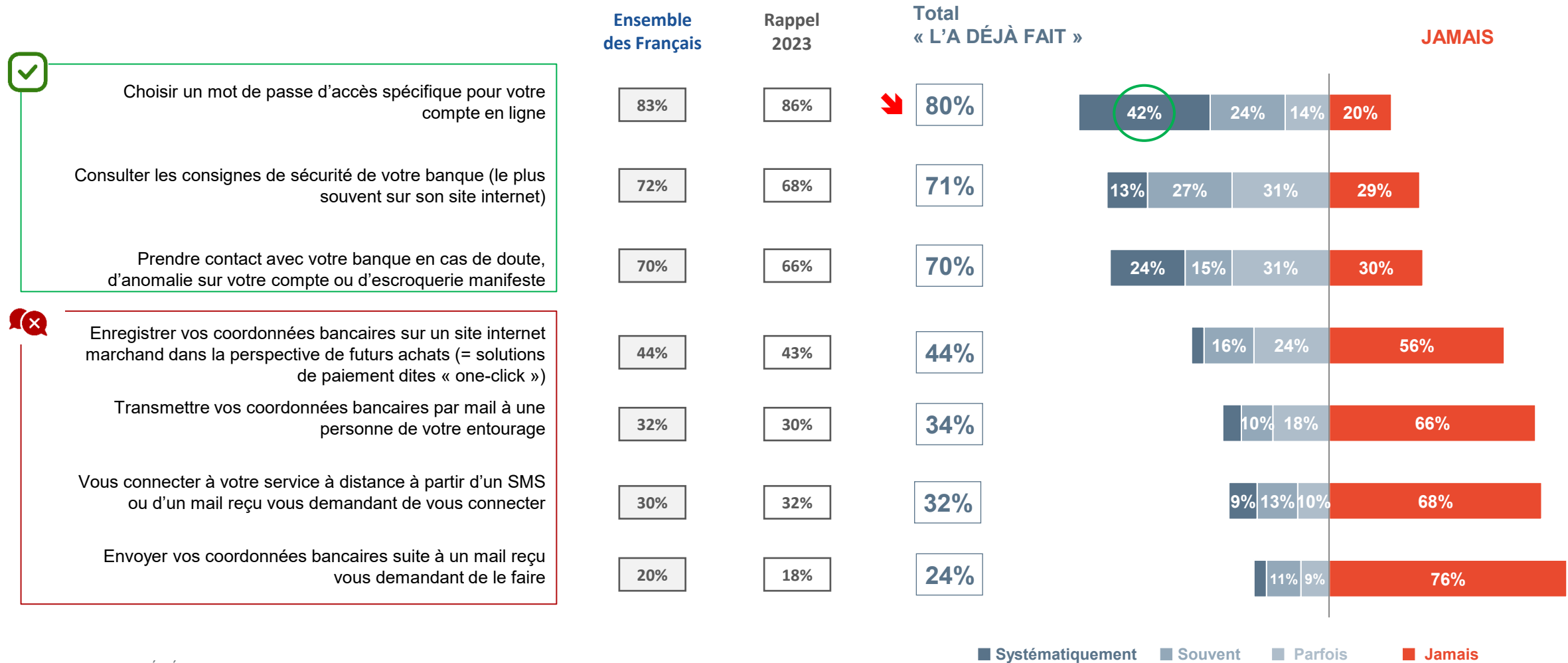
Question : En matière de sécurité et de protection de vos données personnelles bancaires diriez-vous qu'aujourd'hui votre banque ... ?



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

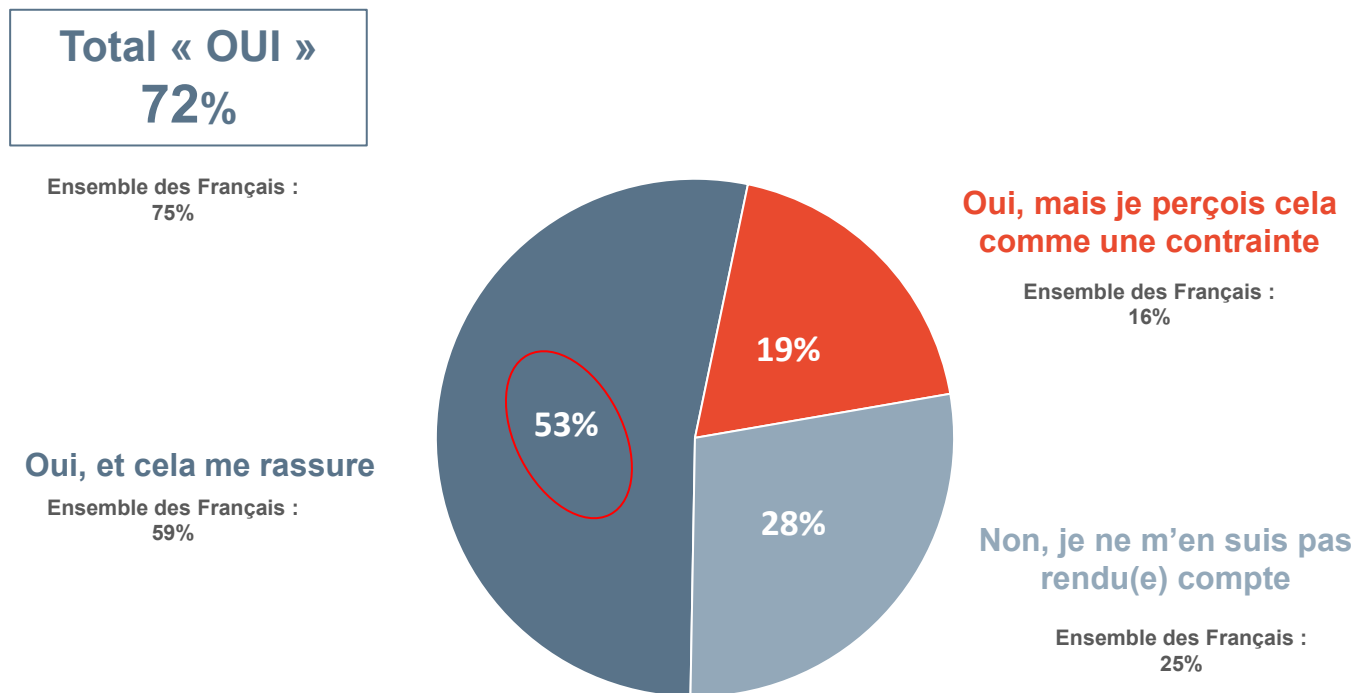
Les bonnes pratiques en matière de diffusion de ses données personnelles prévalent (et ce, en dépit d'une baisse cette année sur le choix d'un mot de passe spécifique pour son compte en ligne), mais les mauvais réflexes persistent

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



72% des habitants de la région Grand Est ont perçu le renforcement des systèmes d'authentification pour les paiements en ligne et trois quarts d'entre eux déclarent que cela les rassure

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 ?



➤ **74%** de ceux qui ont perçu les changements sont rassurés par leur mise en place.
(Ensemble des Français : 79%)

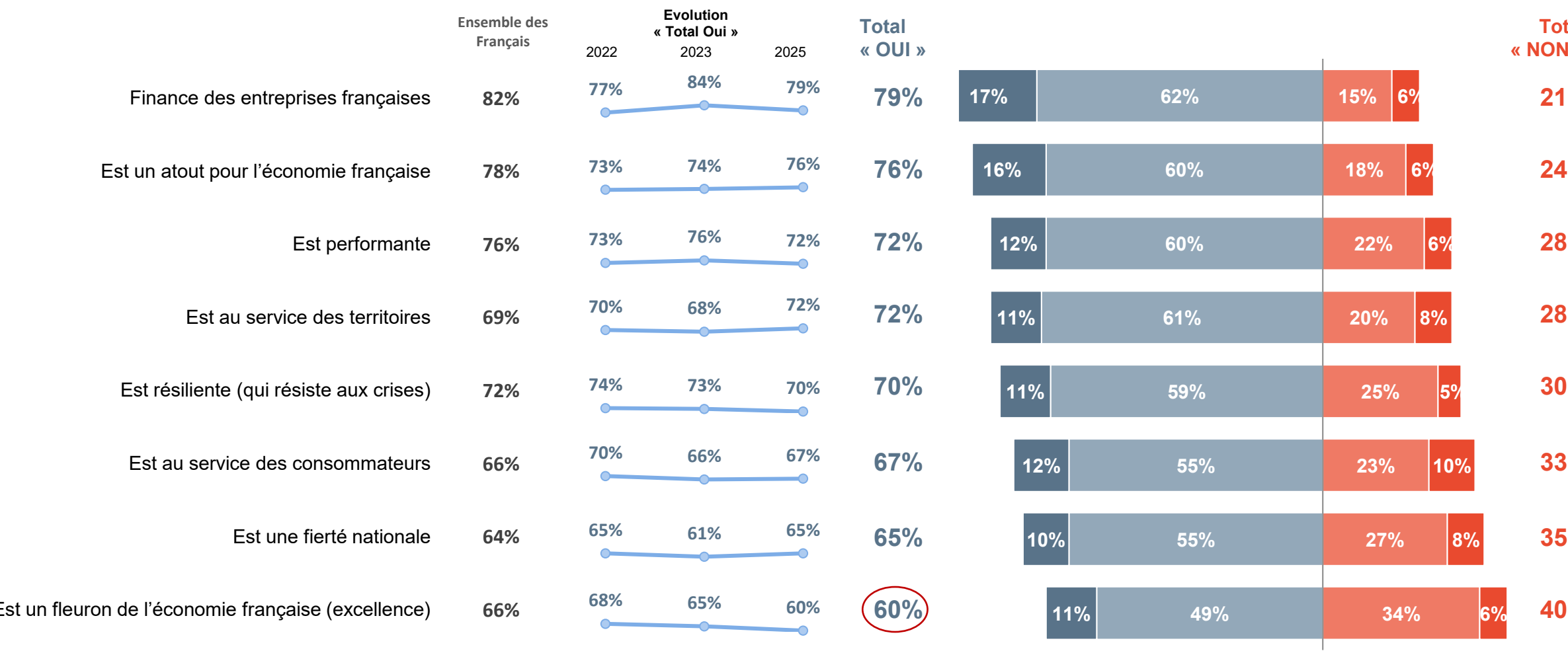
Pour **26%**, c'est une contrainte (Ensemble des Français : 21%)



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

A l'instar de l'ensemble des Français, les habitants de la région reconnaissent largement le rôle clé de l'industrie bancaire 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...



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

8 habitants de cette région sur 10 perçoivent le secteur bancaire comme stratégique pour l'industrie française

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

