



Les Français, leur banque, leurs attentes

Île-de-France

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 **768** personnes résidant en région Ile-de-France 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 :

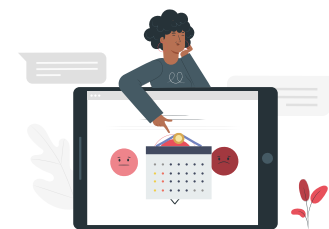
○ ○ Désignent des écarts significativement supérieurs/inférieurs à la moyenne. Lorsque les résultats ne sont pas entourés, cela signifie qu'ils ne se distinguent pas significativement (seuil de confiance à 95%) de la moyenne.

↗ +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

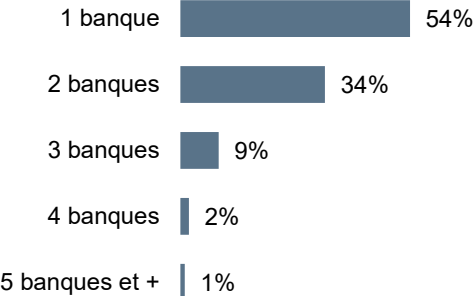


Le portrait du client français

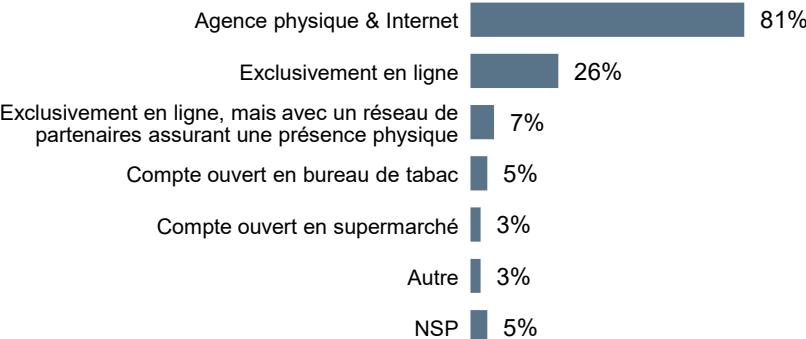


Le portrait client de la région Ile-de-France en 2025

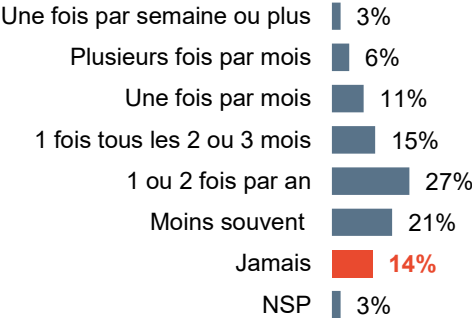
Nombre de banques par client



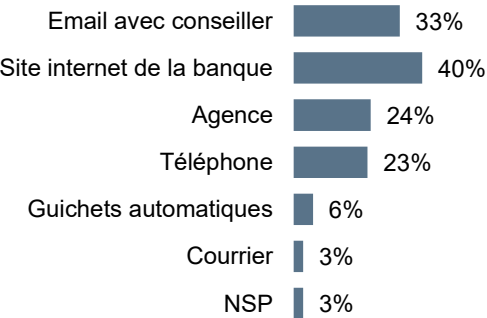
Type de banque



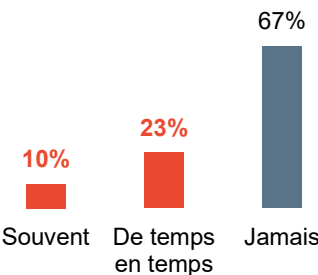
Fréquence du déplacement en agence



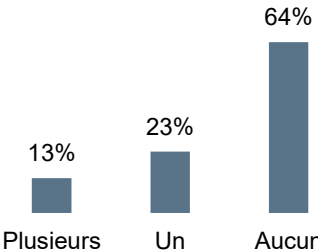
Modes de contact privilégié



Expérience de découverts



Possession de crédit(s)

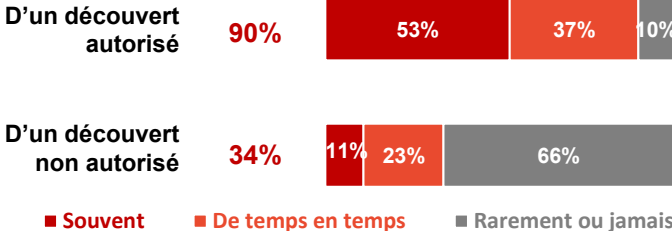


Le type de découvert rencontré

NEW

Base : A ceux ayant été en situation de découverts, soit 33% de l'échantillon.

TOTAL Oui



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

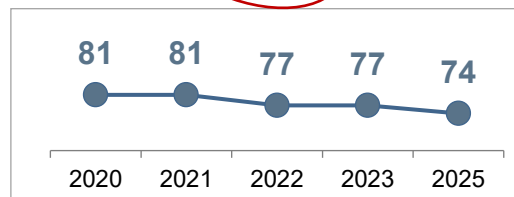
Le modèle d'une banque hybride (digital et agence) séduit de moins en moins, sans que cela ne profite à un modèle plus qu'à l'autre

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

74%

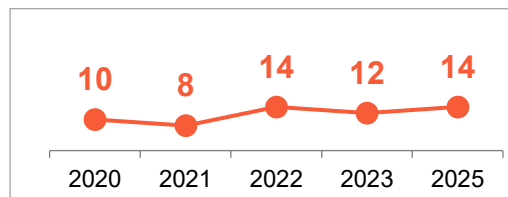


Ensemble des Français : 78%



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

14%

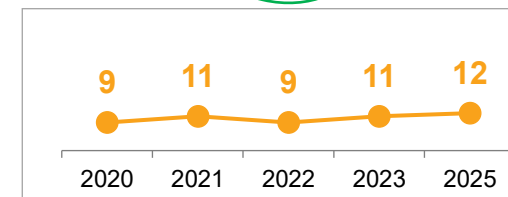


Ensemble des Français : 13%



Une banque qui propose uniquement à ses clients des services digitaux

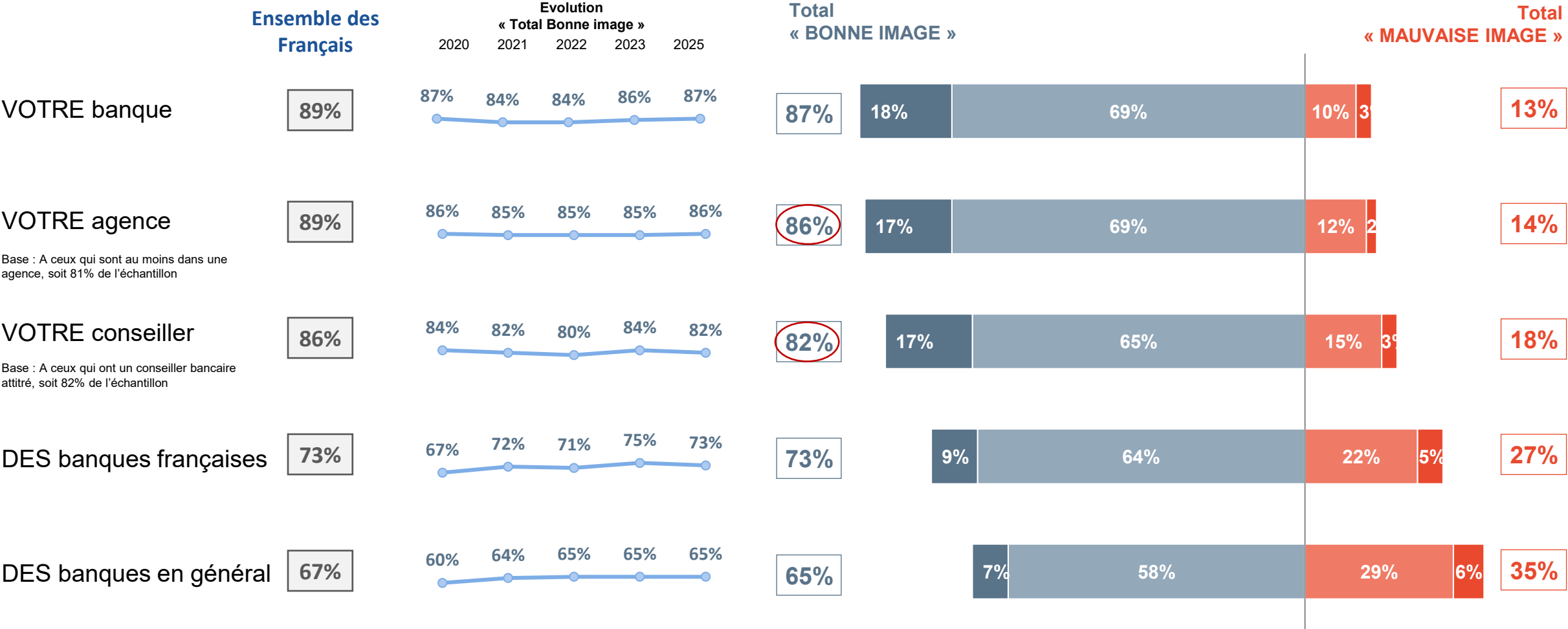
12%



Ensemble des Français : 9%

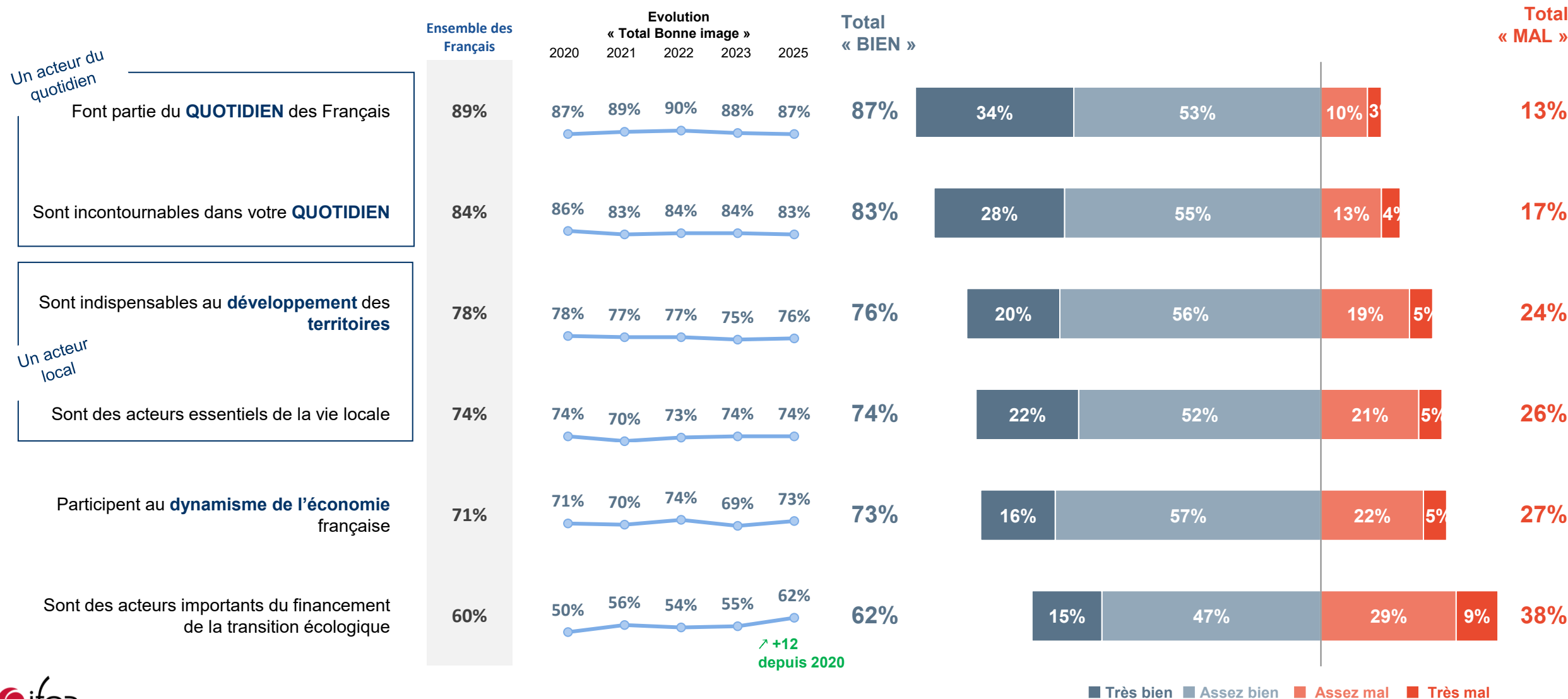
Les Franciliens expriment encore cette année une très bonne image à l'égard de leur banque, leur conseiller, leur agence bancaire (même si à des niveaux un peu moins élevés que pour l'ensemble de la population française)

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



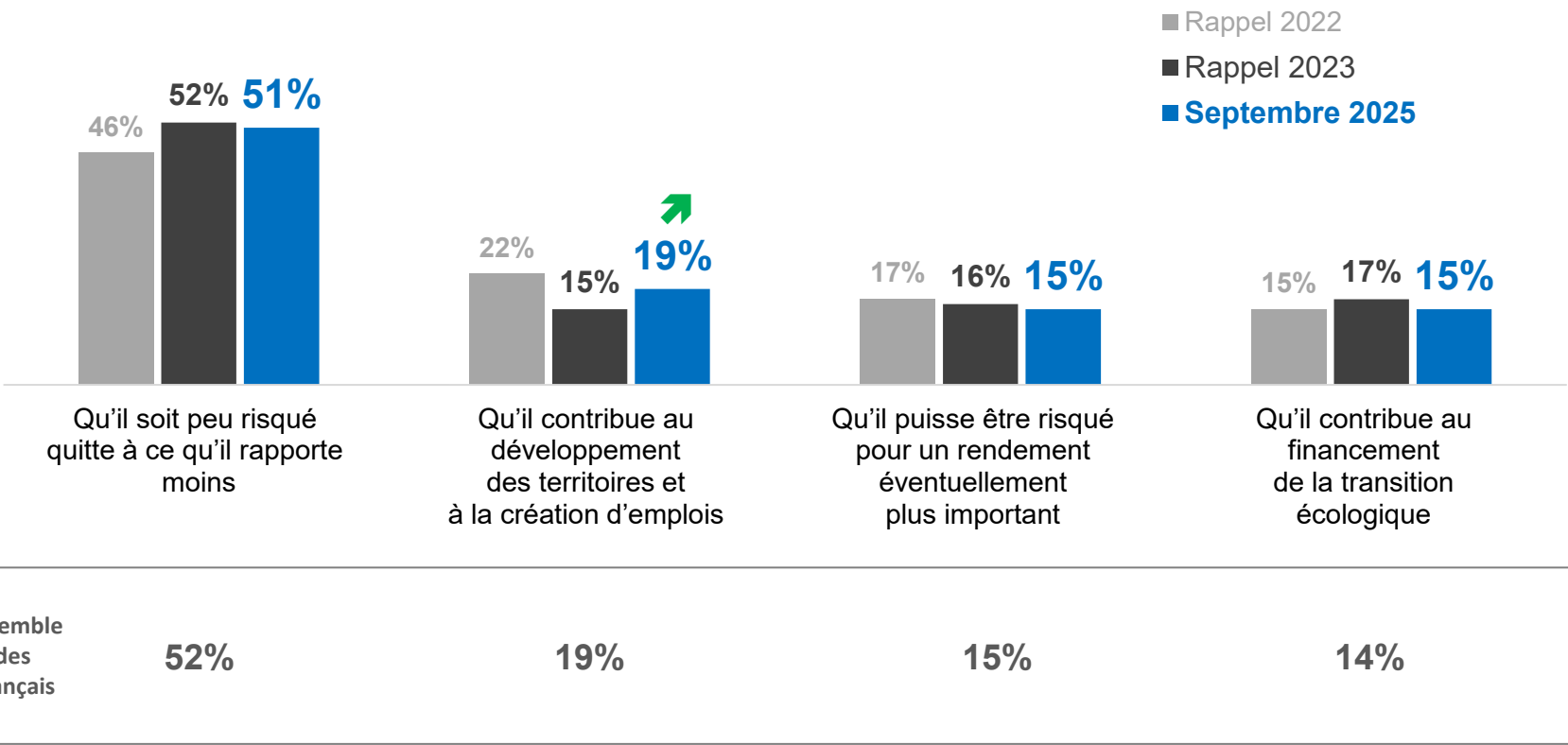
Les banques sont toujours reconnues comme des acteurs du quotidien des Français et de la vie locale. Dans le même temps, leur rôle à l'égard du financement de la transition écologique gagne en notoriété

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 Ile-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 ?

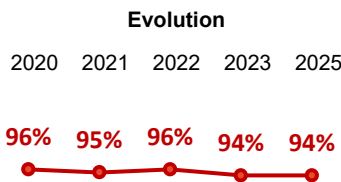
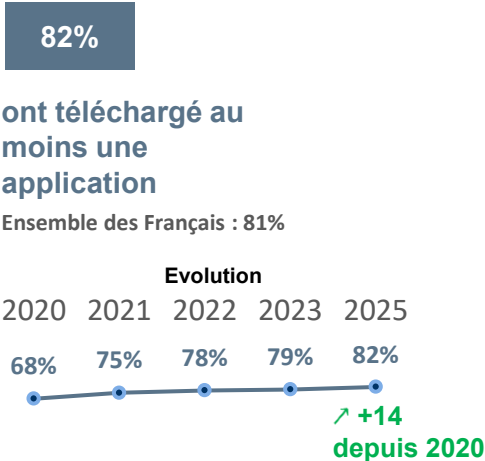
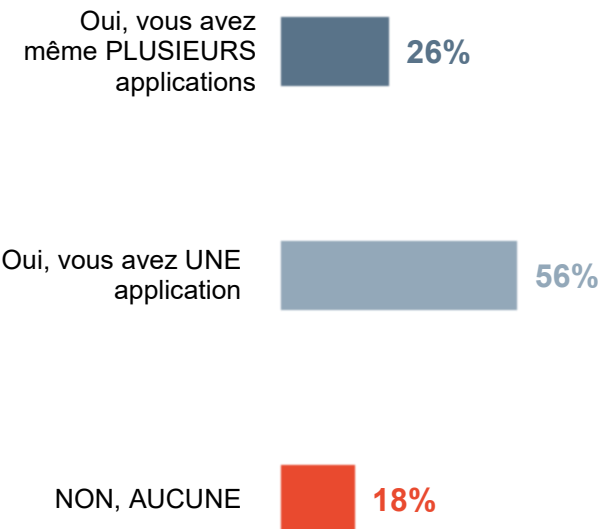




Les pratiques des clients

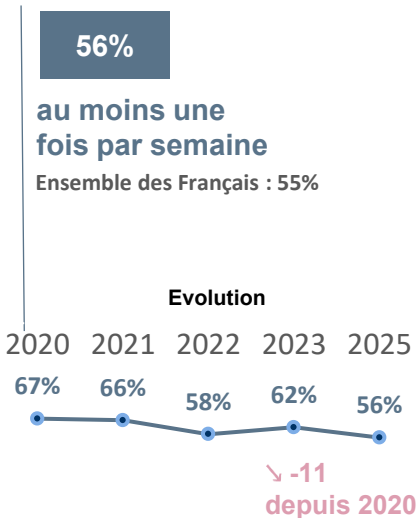
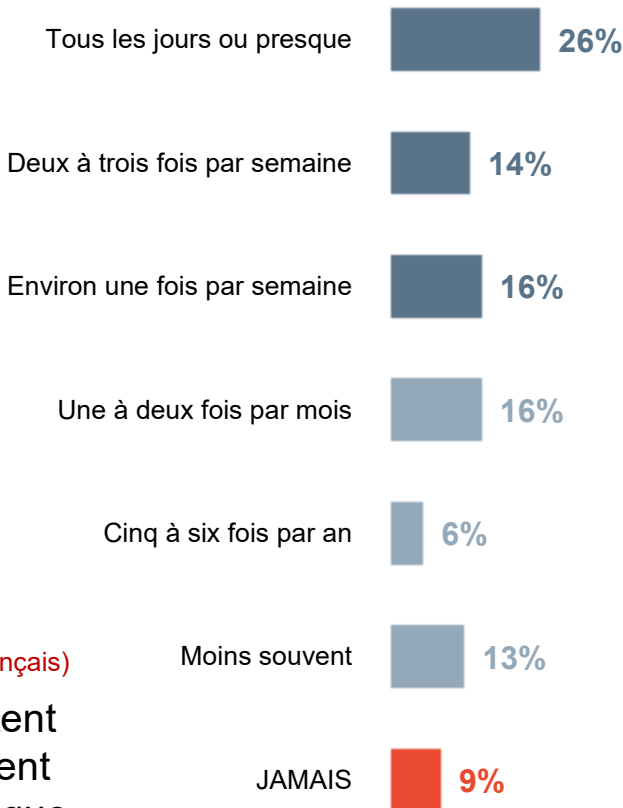
94% des Franciliens utilisent l'un des outils numériques mis à leur disposition par leur banque

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



94% (vs. 94% des Français)
des Franciliens 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) ?



Les usages de l'application et du site internet sont globalement similaires, mais le recours à l'application est plus fort pour la gestion des comptes (contrôle, transactions, validations, etc.)

Comparatif « Total des citations »

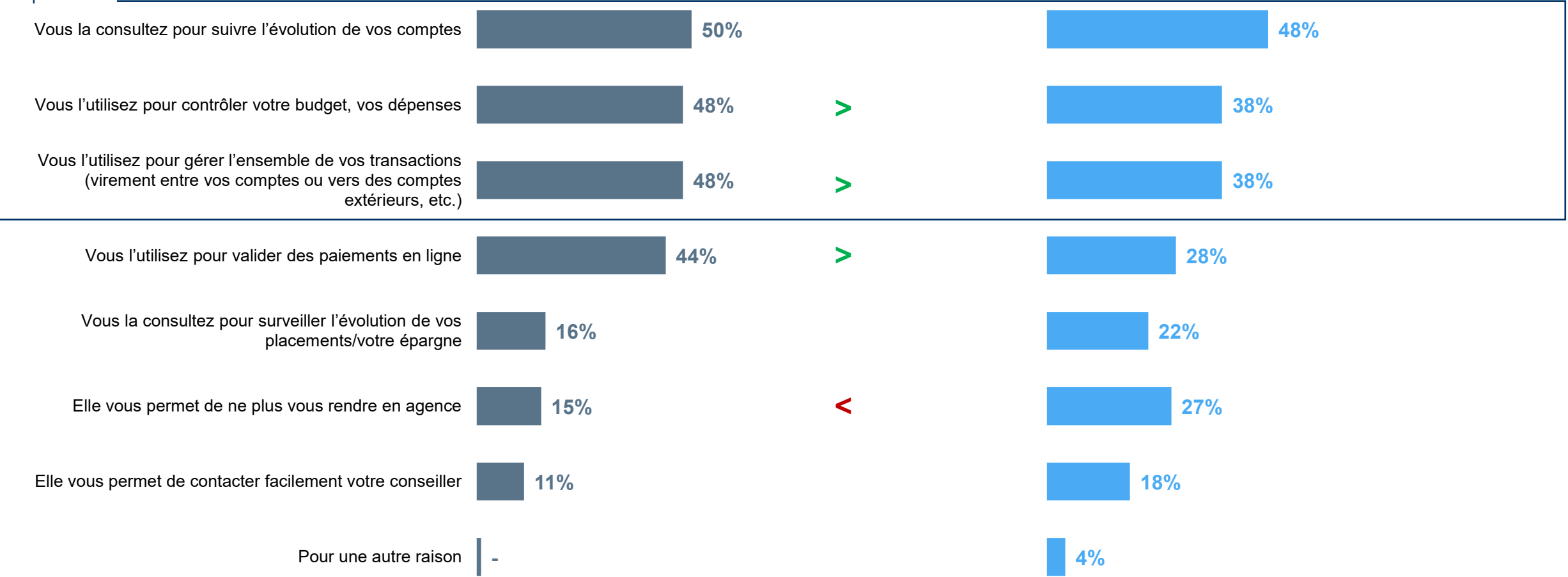


Question : Quelle utilisation faites-vous, en général, de cette (ces) application (s) ?
En premier ? Et ensuite ?
Base : A ceux qui ont téléchargé au moins une application, soit 82% de l'échantillon



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 91% de l'échantillon

Gestion des comptes



Les motifs d'utilisation de l'application et du site sont plutôt stables

Comparatif « Total des citations »



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

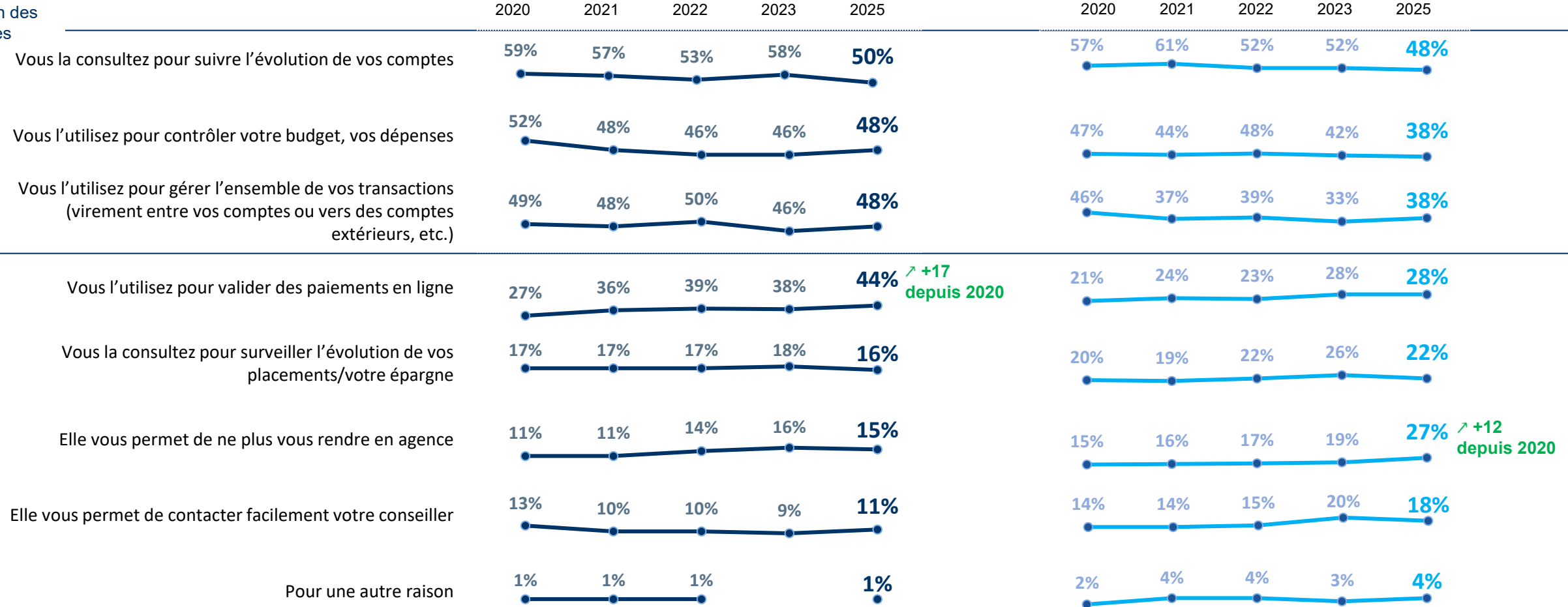
Base : A ceux qui ont téléchargé au moins une application, soit 82% de l'échantillon



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 91% 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 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 text is positioned on the right side, within the red overlay.

La perception des changements

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

	Ensemble des Français	Rappel 2023	Total « En a au moins entendu parler »	
Nouveaux moyens de paiement 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)	95%	93%	➔ 96%	72% 24% 4%
L'authentification par empreinte digitale pour accéder aux services en ligne de votre banque	93%	91%	➔ 92%	36% 56% 8%
L'utilisation de « robots » en ligne pour répondre à vos questions	88%	86%	➔ 88%	44% 44% 12%
La possibilité d'échanger avec un conseiller par tchat	84%	79%	➔ 85%	41% 44% 15%
Le e-wallet ou portefeuille électronique qui permet de faire des achats sans avoir à renseigner vos coordonnées bancaires (PayPal, etc.)	81%	77%	➔ 85%	28% 57% 15%
L'authentification par reconnaissance faciale pour accéder aux services en ligne de votre banque	80%	76%	➔ 84%	28% 56% 16%
	78%	70%	➔ 82%	37% 45% 18%
	78%	72%	➔ 80%	28% 52% 20%

Vous le connaissez et l'utilisez déjà

Vous en avez entendu parler, mais ne l'utilisez pas

Vous n'en n'avez jamais entendu parler

ifop

FÉDÉRATION BANCAIRE FRANÇAISE

* 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)

Connus mais
confiance à gagner

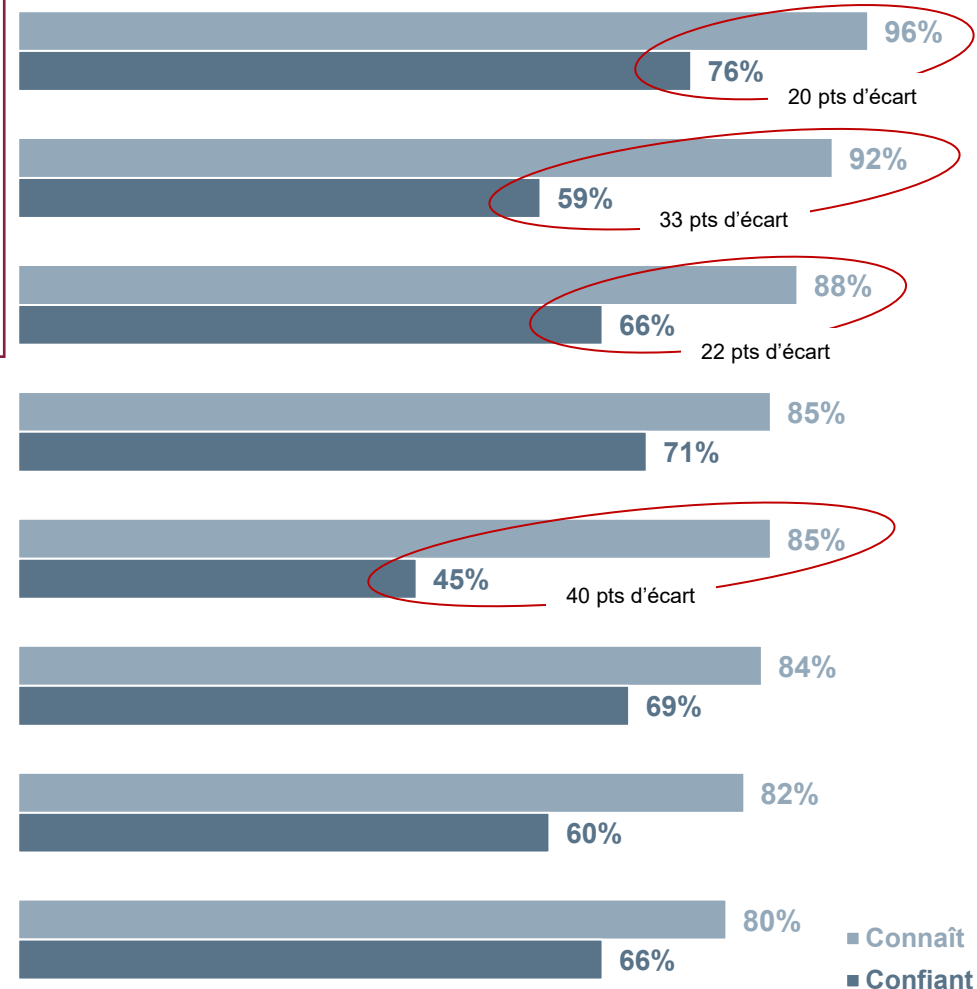
L'authentification par empreinte digitale pour accéder aux services en ligne de votre banque

L'utilisation de robots pour répondre à vos questions

La possibilité d'échanger avec un conseiller par tchat

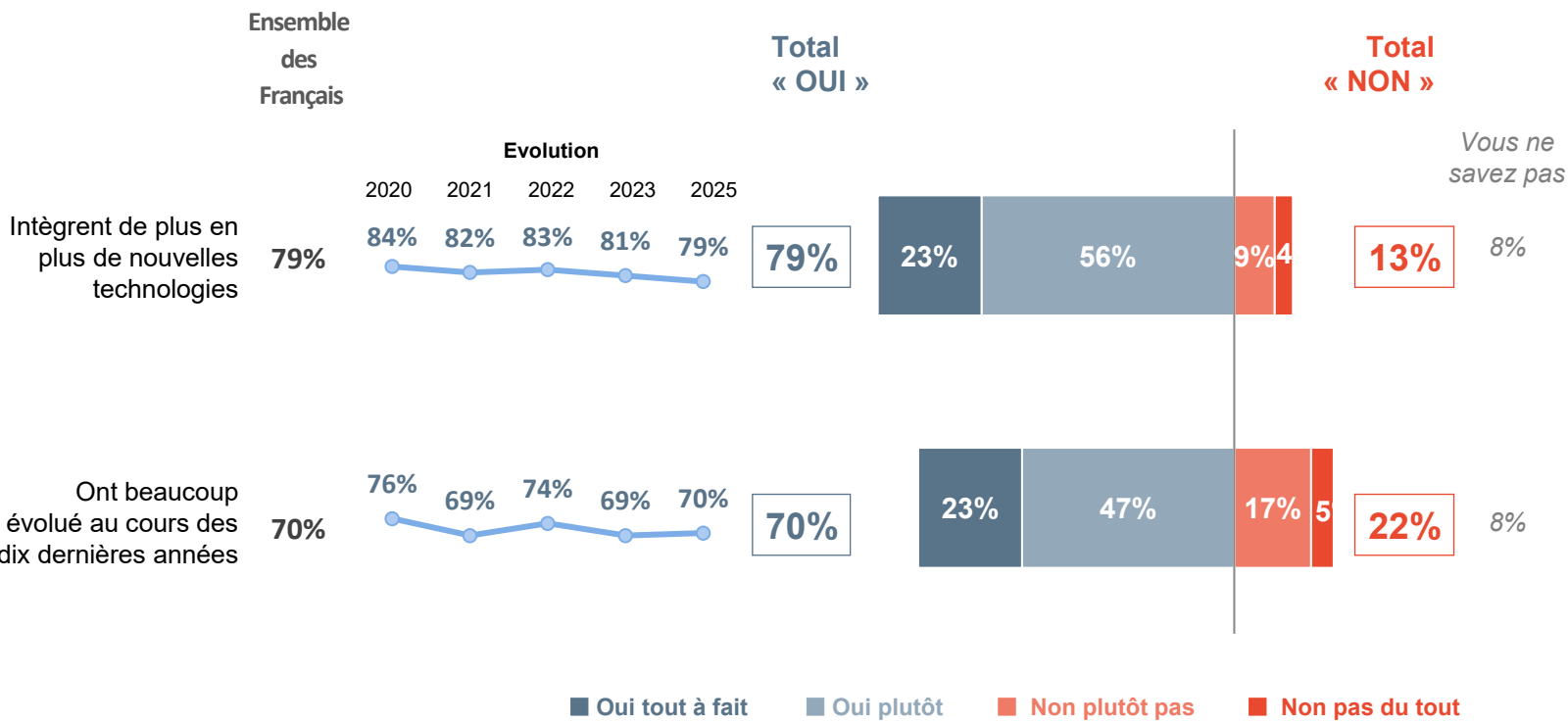
Le e-wallet ou portefeuille électronique qui permet de faire des achats sans avoir à renseigner vos coordonnées bancaires (Paylib développé par certaines banques françaises, PayPal, etc.)

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



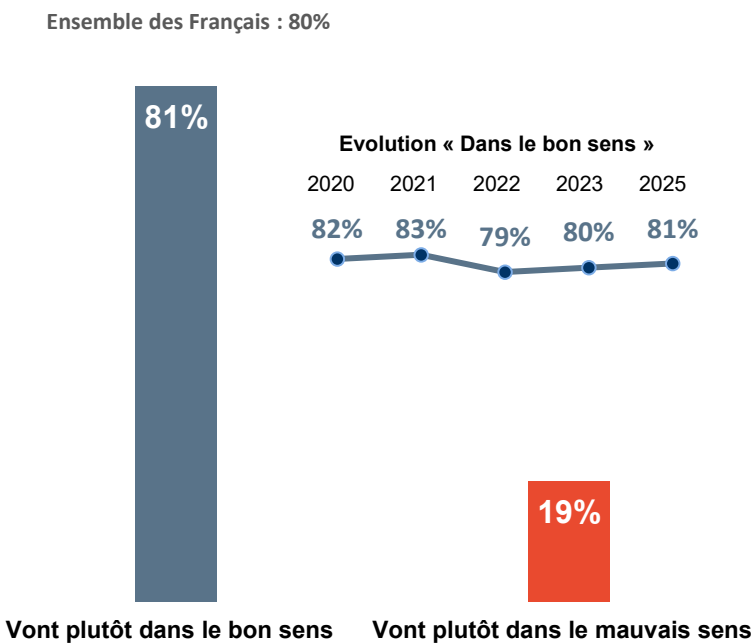
Près de 8 Franciliens sur 10 reconnaissent le caractère innovant des banques et ont la sensation que ces innovations vont « plutôt dans le bon sens »

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 65% de l'échantillon

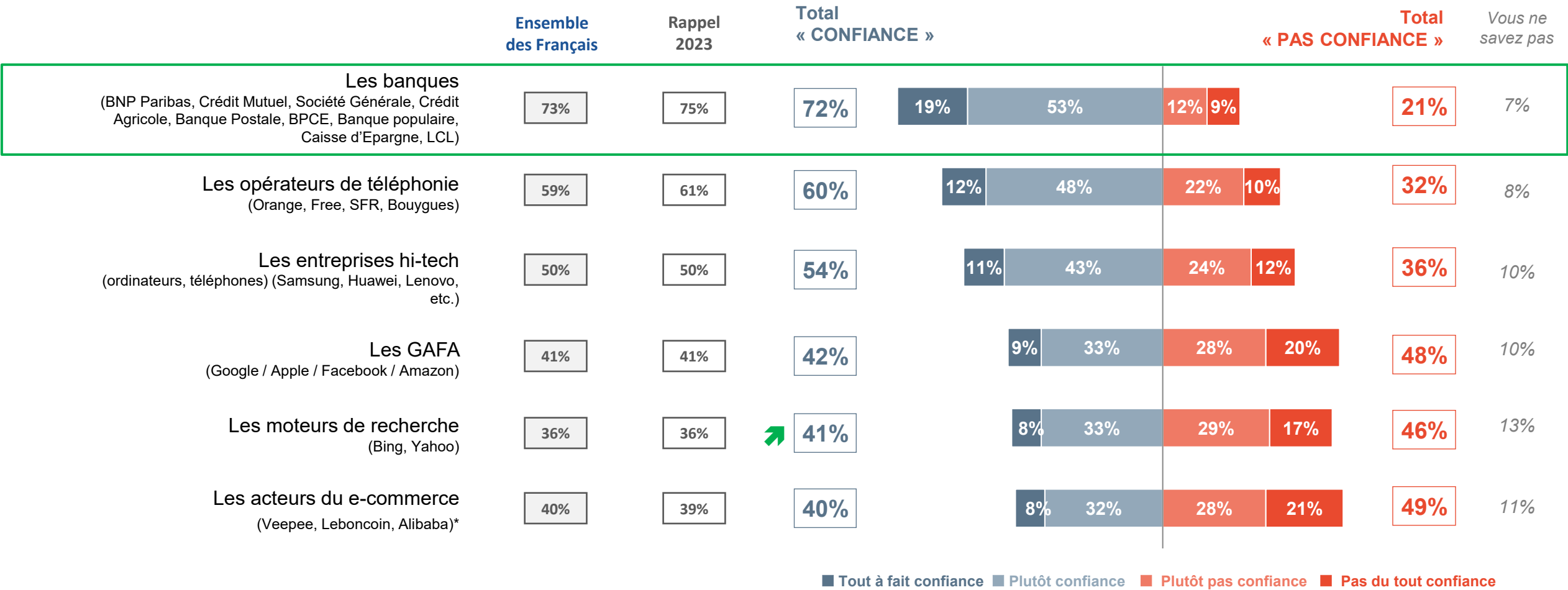




Focus protection des données et pratiques à risques

A l’instar des résultats nationaux, les banques se distinguent auprès des Franciliens comme le premier 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) ».

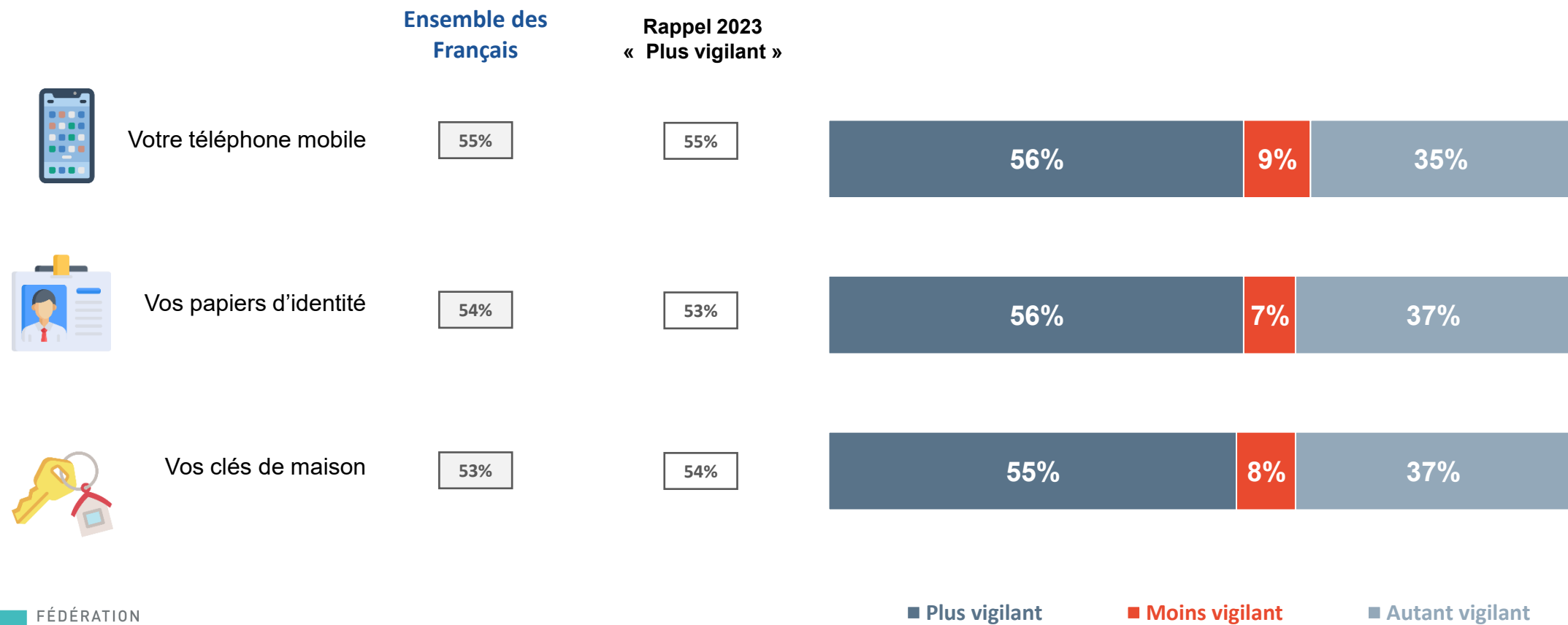
²Jusqu’en 2020, l’item était « Les banques (BNP Paribas, Crédit Mutuel, Société Général, Crédit Agricole, Banque Postale, BPCE, Banque Populaire …) »

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

Un peu plus de la majorité des habitants de la région déclarent porter une attention renforcée à leurs données bancaires personnelles

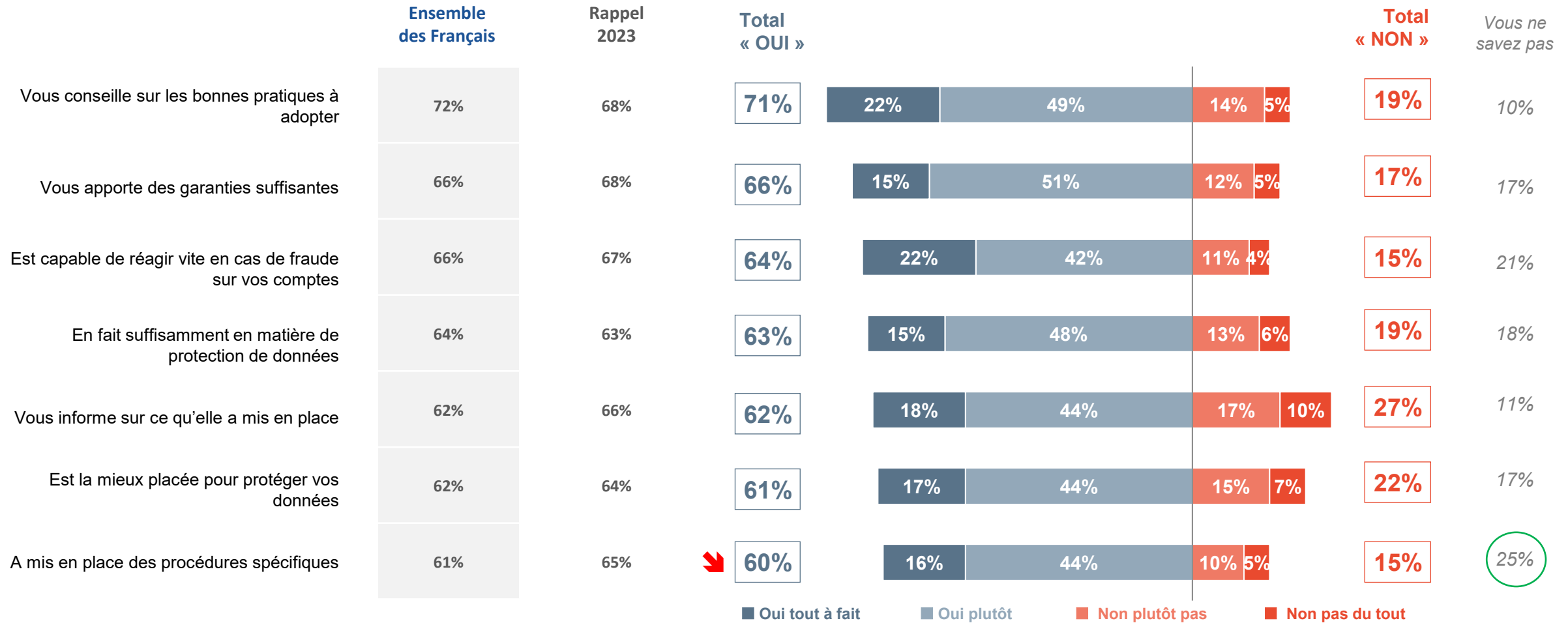
Mise à niveau : lorsque l'on parle de données bancaires personnelles, il s'agit du n° de compte, des indications présentes sur votre carte bancaire, du code secret associé à votre carte.

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 ... ?



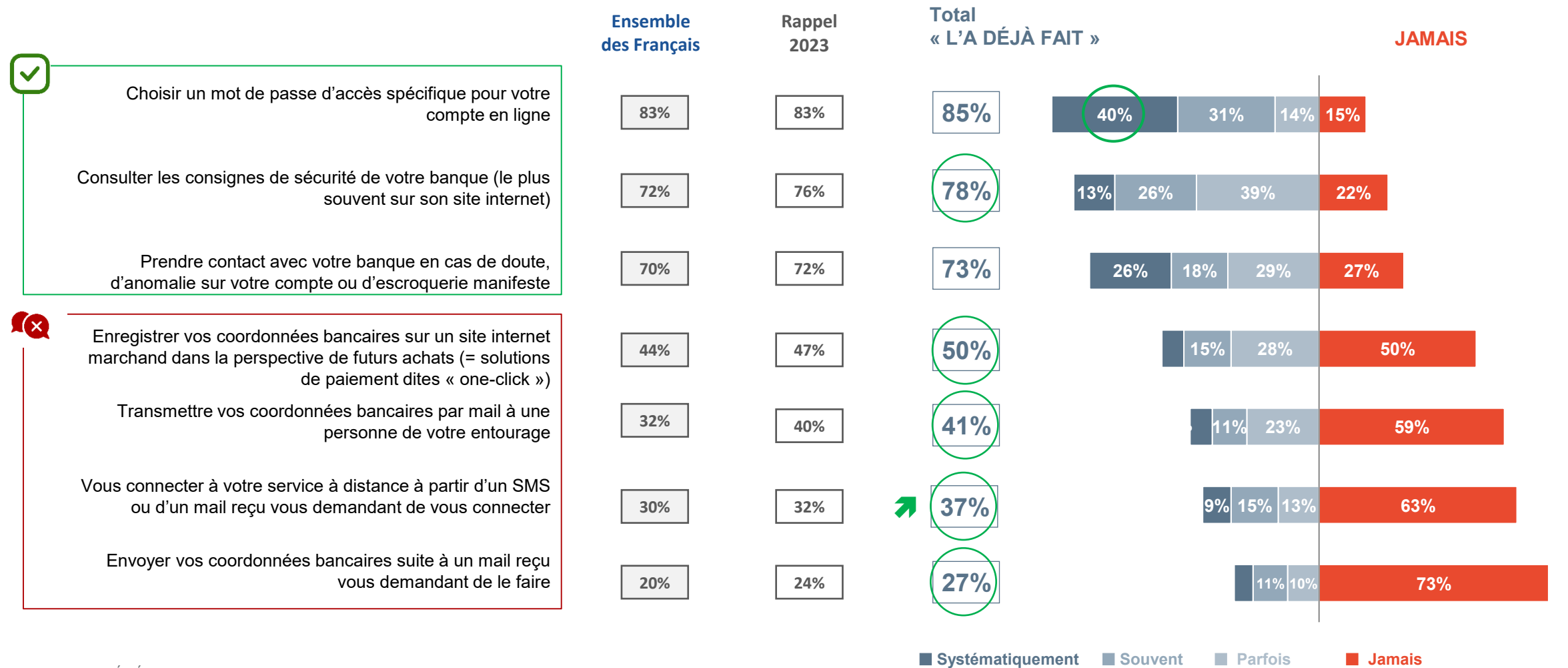
La sécurité apportée par les banques en matière de sécurité et de protection des données personnelles est reconnue, même si une part non négligeable ne semble pas savoir précisément ce qui est mis en place

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



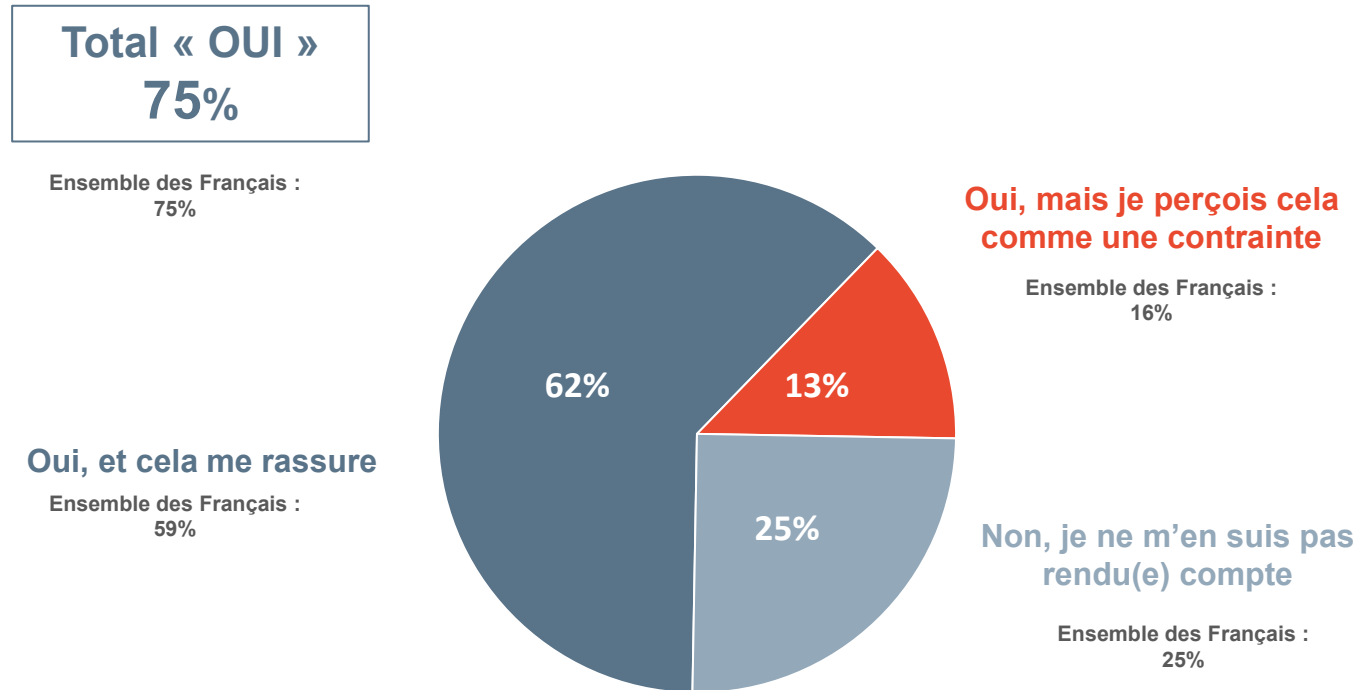
Les bonnes pratiques en matière de diffusion des données personnelles prévalent, mais les mauvais réflexes persistent (notamment en Île-de-France où elles sont tendanciuellement plus diffuses que sur l'ensemble du territoire)

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



3 Franciliens sur 4 ont perçu le renforcement des systèmes d'authentification pour les paiements en ligne, et cela semble plutôt accepté (seuls 13% y voient 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 ?



➤ **83% de ceux qui ont perçu les changements sont rassurés par leur mise en place.**
(Ensemble des Français : 79%)

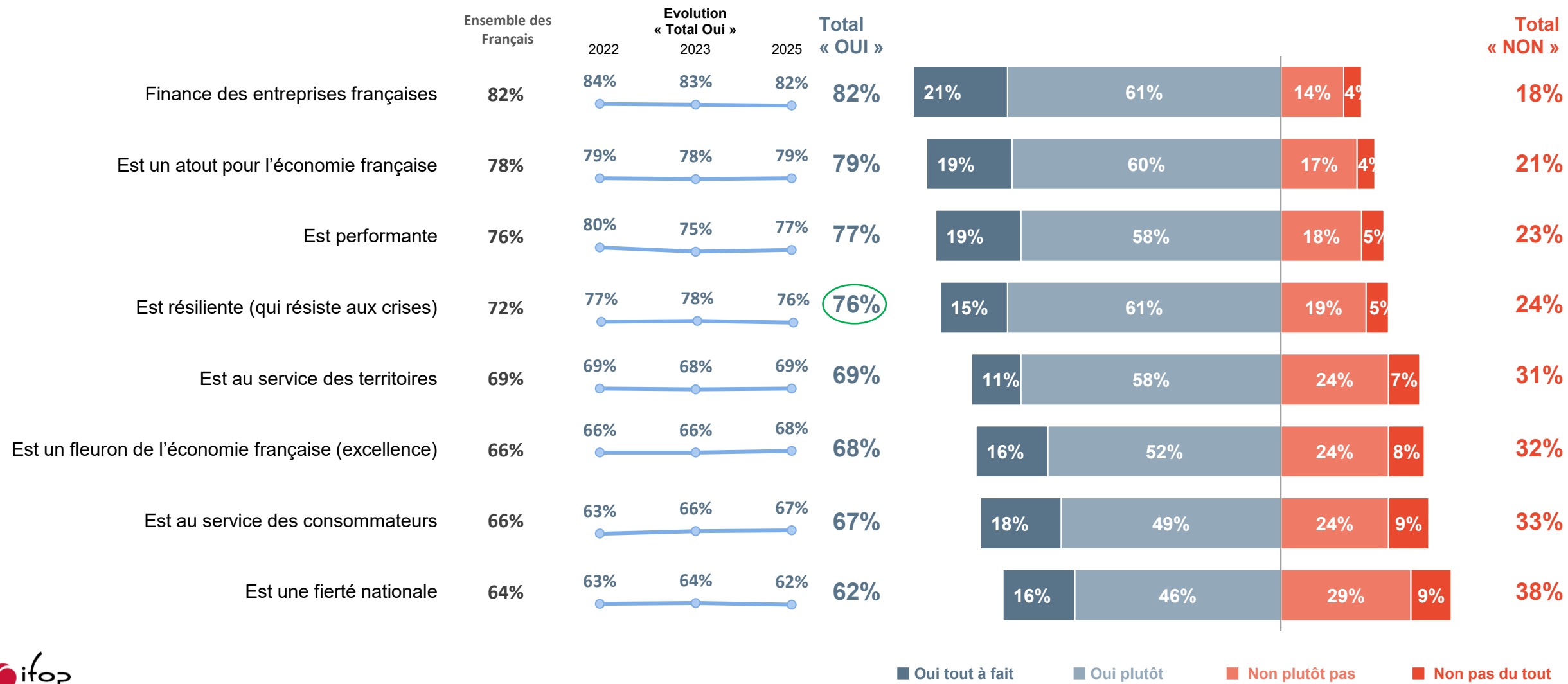
Pour **17%**, c'est une contrainte (Ensemble des Français : 21%)



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

Pour les habitants de la région comme pour les Français, l'industrie bancaire française joue un rôle clé pour les entreprises et l'économie du pays 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...



Maintenant sa place sur le podium, le secteur bancaire est toujours autant reconnu 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 ?

