



Les Français, leur banque, leurs attentes

Normandie

Vague 6 | Février 2026

N° 121719
Contacts Ifop :
Frédéric Dabi / Marion Chasles-Parot / Marie-Agathe Deffain
Département Opinion et Stratégies d'Entreprise

Méthodologie



QUI ?

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 **200 personnes résidant en région Normandie 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 :



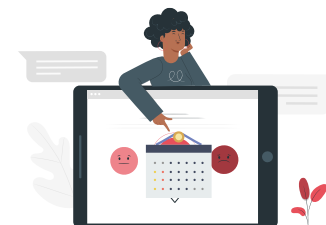
Désignent des écarts significativement supérieurs/inférieurs à la moyenne. Lorsque les résultats ne sont pas entourés, cela signifie qu'ils ne se distinguent pas significativement (seuil de confiance à 95%) de la moyenne.

↗+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..

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 : l'ordre de présentation des résultats de ce document ne suit pas l'ordre de passation des questions dans le questionnaire

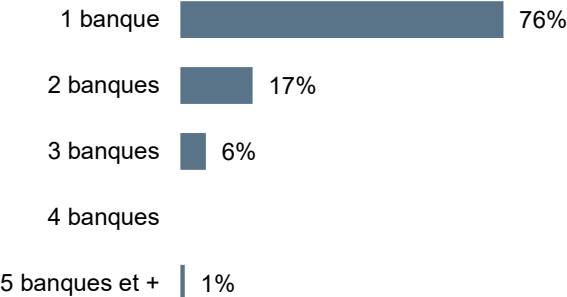


Le portrait du client français

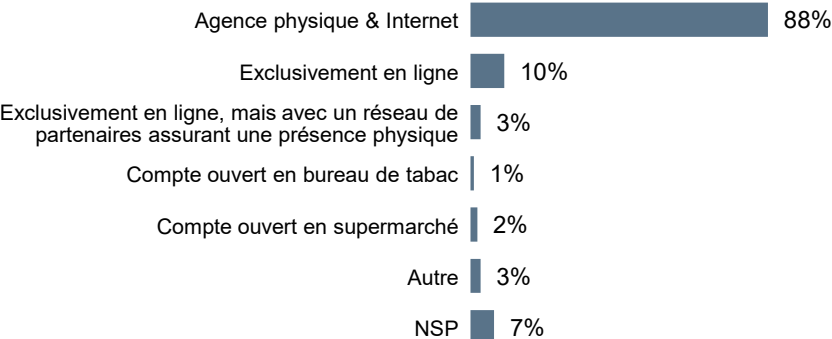


Le portrait client de la région Normandie en 2025

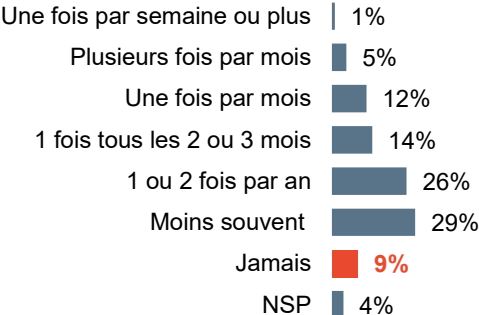
Nombre de banques par client



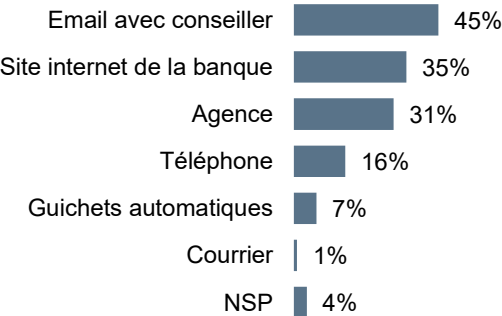
Type de banque



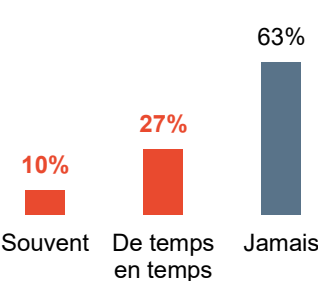
Fréquence du déplacement en agence



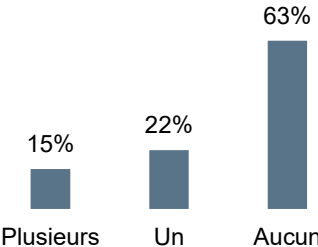
Modes de contact privilégié



Expérience de découverts

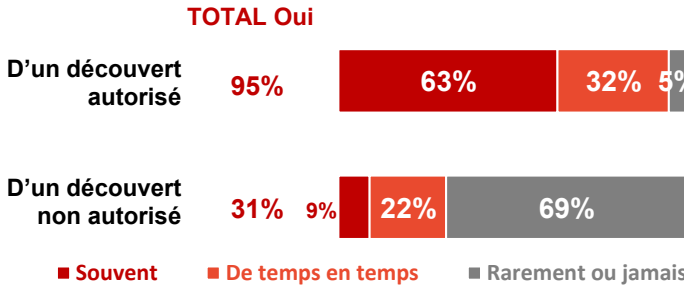


Possession de crédit(s)



Le type de découvert rencontré

Base : A ceux ayant été en situation de découverts, soit 37% de l'échantillon.



NEW

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

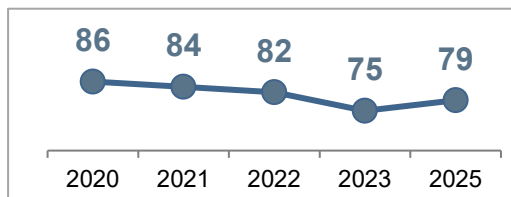
Une très nette préférence se maintient pour une banque permettant à chacun de choisir entre services digitaux et agences en fonction de ses besoins

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%

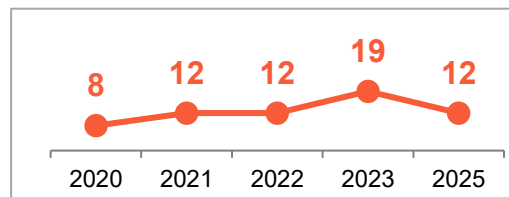


Ensemble des Français : 78%



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

12%

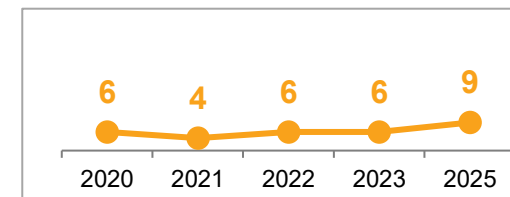


Ensemble des Français : 13%



Une banque qui propose uniquement à ses clients des services digitaux

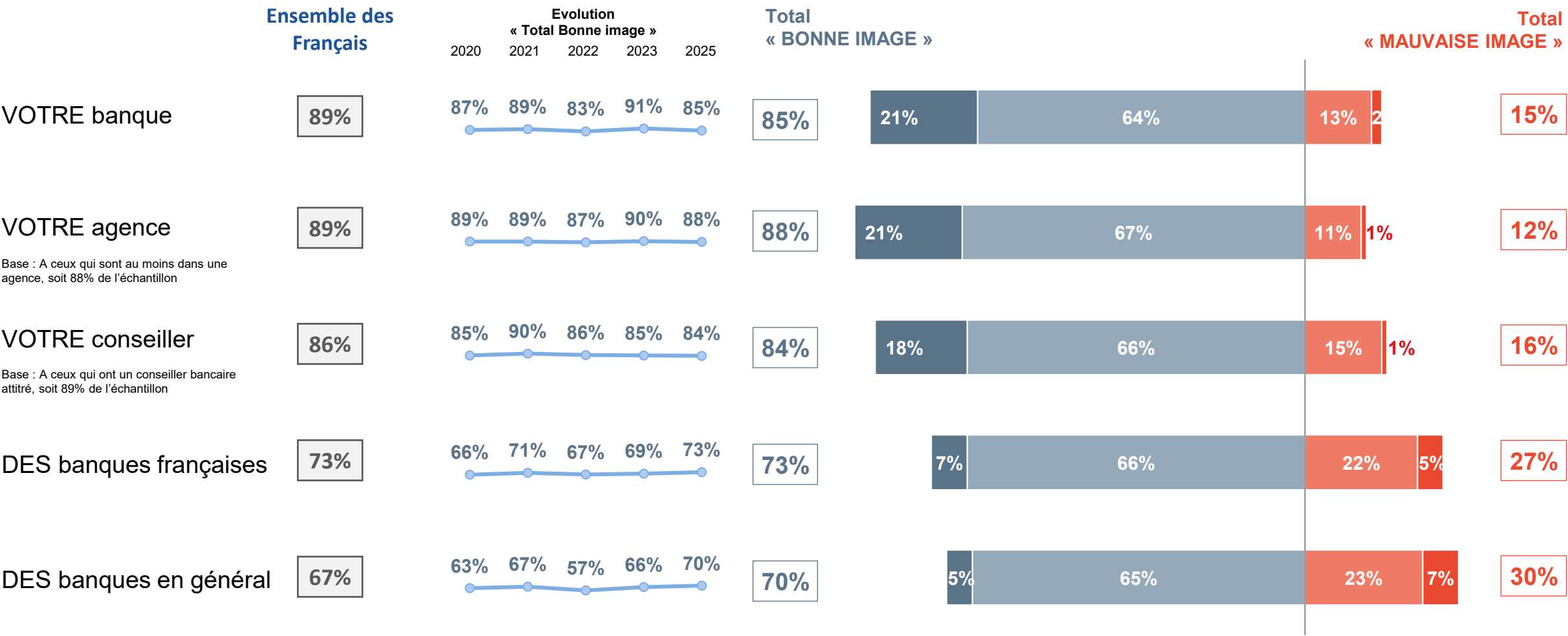
9%



Ensemble des Français : 9%

Les Normands expriment encore cette année 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 ... ?



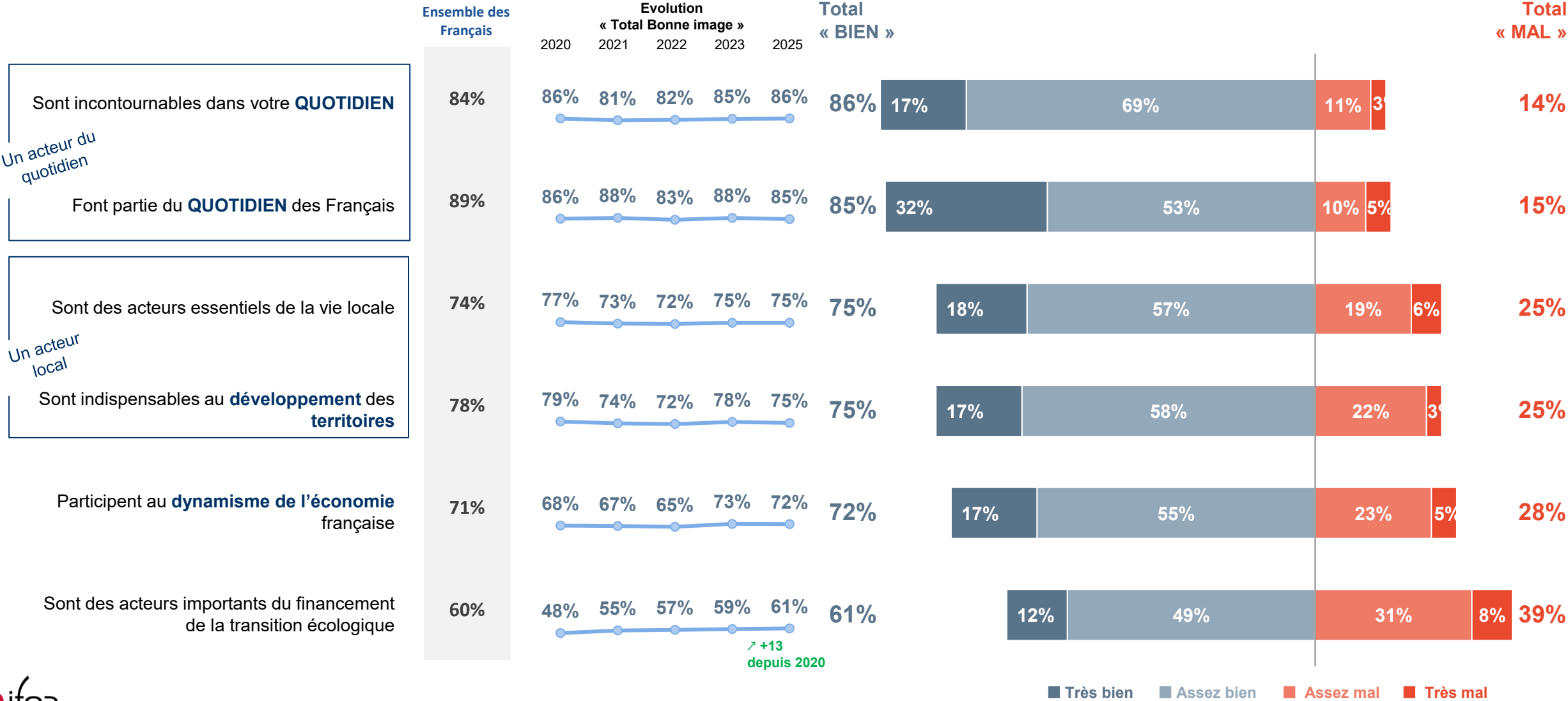
Base : A ceux qui sont au moins dans une agence, soit 88% de l'échantillon

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

■ TRÈS bonne image ■ PLUTÔT bonne image ■ PLUTÔT mauvaise image ■ TRÈS mauvaise image

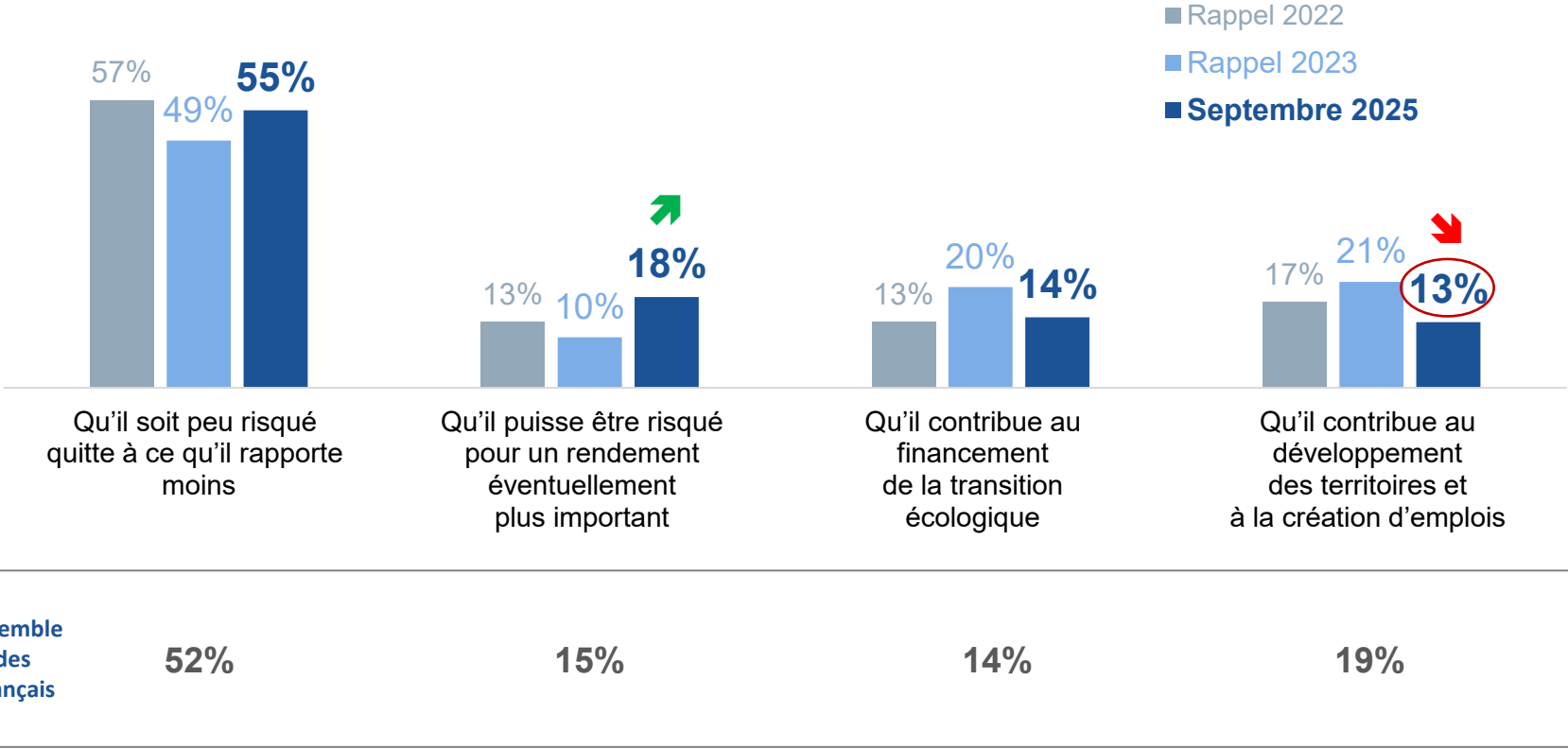
Les banques sont toujours reconnues comme des acteurs du quotidien des Français et de la vie locale. La perception en tant que financeur de la transition écologique progresse par ailleurs depuis 2020

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 Normandie apparaissent cette année plus ouverts aux produits d'épargne risqués (et ce, au détriment des produits d'épargne en faveur du développement des territoires)

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

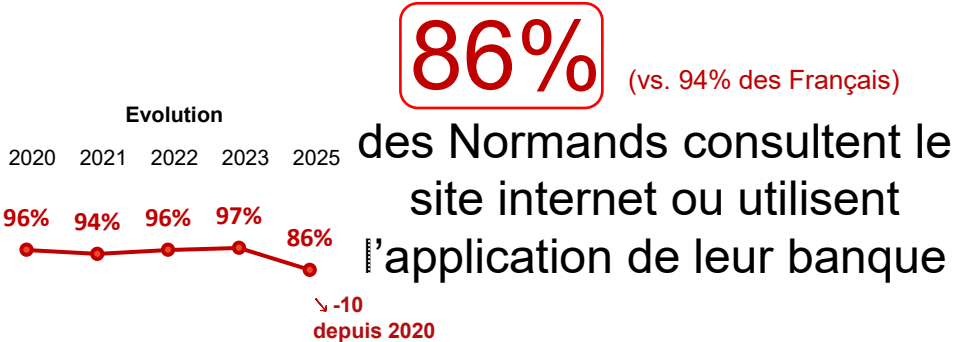
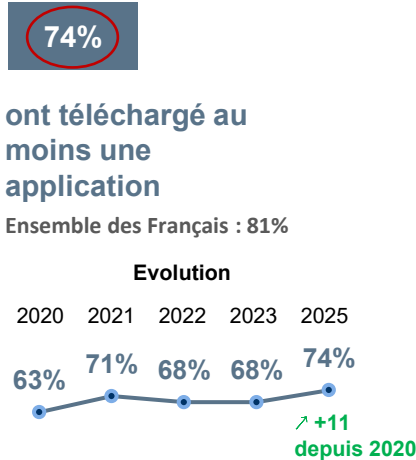
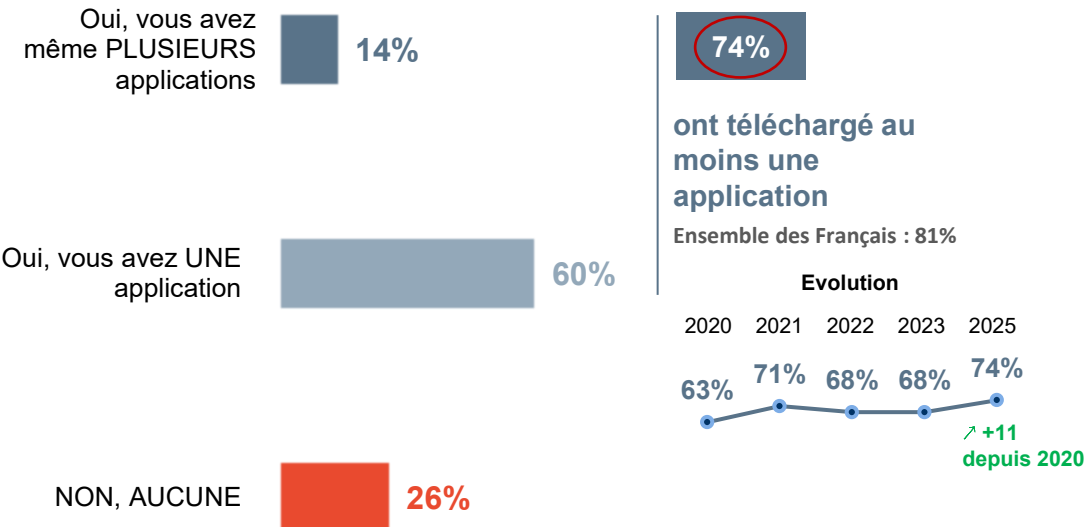




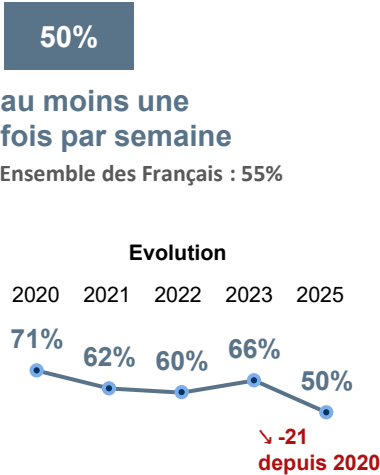
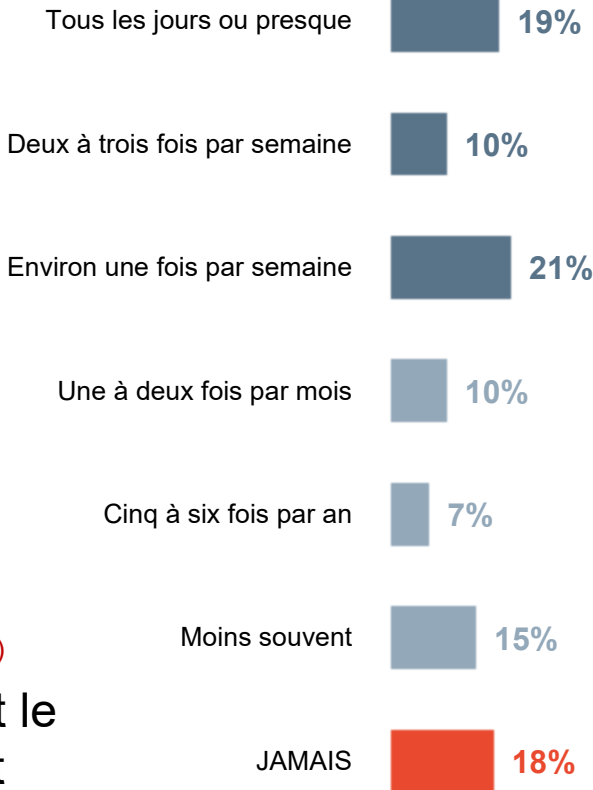
Les pratiques des clients

84% des Normands utilisent l'un des outils numériques mis à leur disposition par leur banque – une proportion en deçà du niveau national ; le recours aux applications supplante peu à peu la consultation du site Internet

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) ?



En 2025, l'application est nettement plus utilisée que le site internet dans cette région en matière de gestion des comptes (suivi de l'évolution, transactions, validation de paiements)

Comparatif « Total des citations »



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

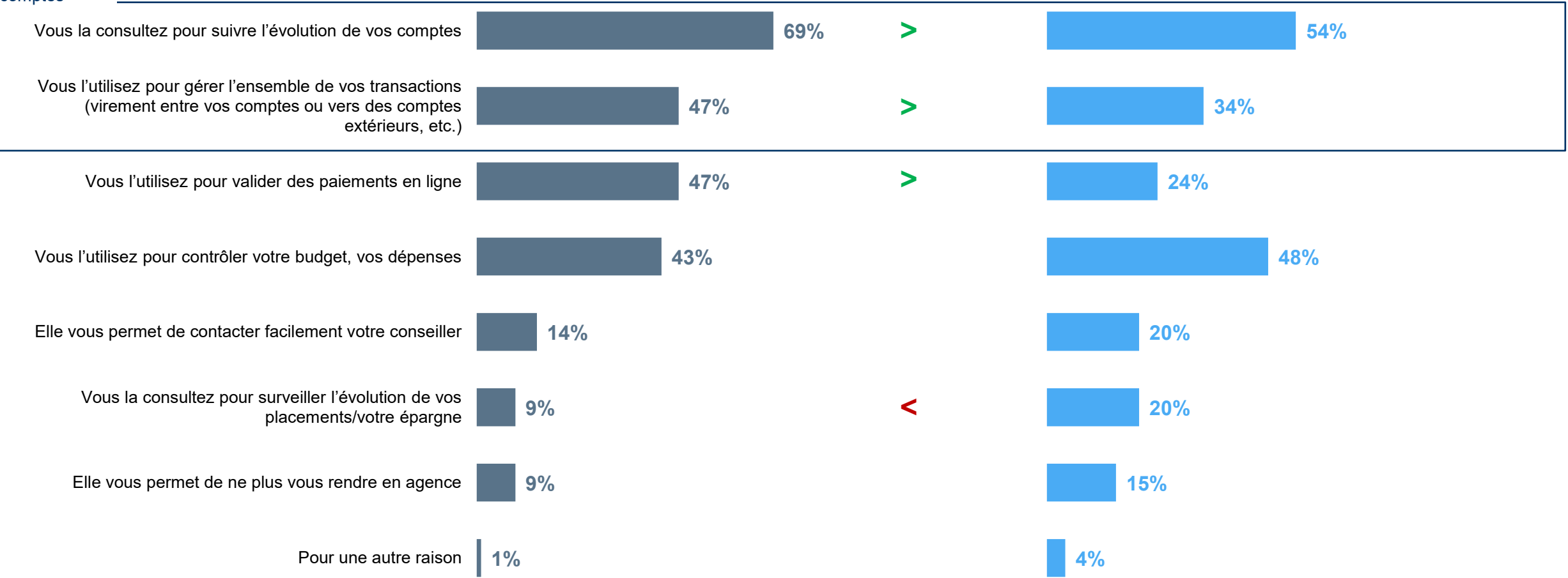
Base : A ceux qui ont téléchargé au moins une application, soit 74% de l'échantillon



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 82% de l'échantillon

Gestion des comptes



De fait, l'utilisation de l'application pour suivre l'évolution des comptes progresse cette année, au détriment du site Internet

Comparatif « Total des citations »



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

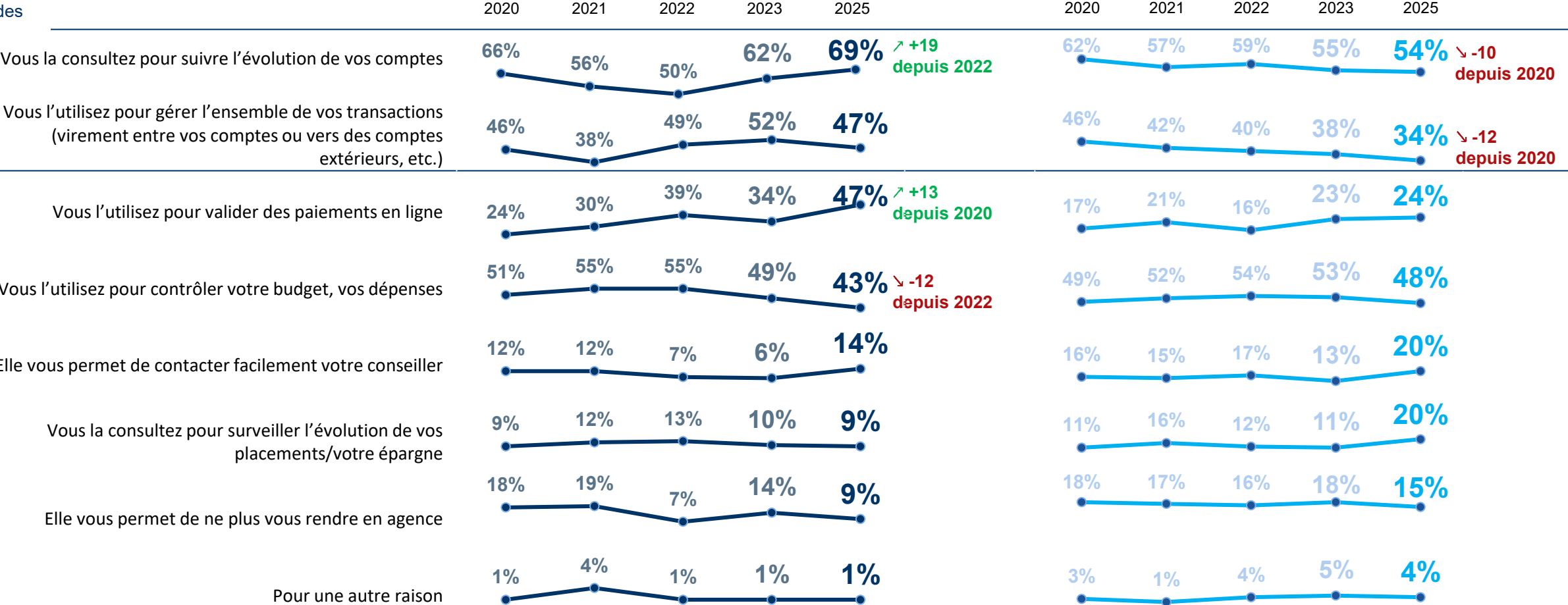
Base : A ceux qui ont téléchargé au moins une application, soit 74% de l'échantillon



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 82% de l'échantillon

Gestion des comptes



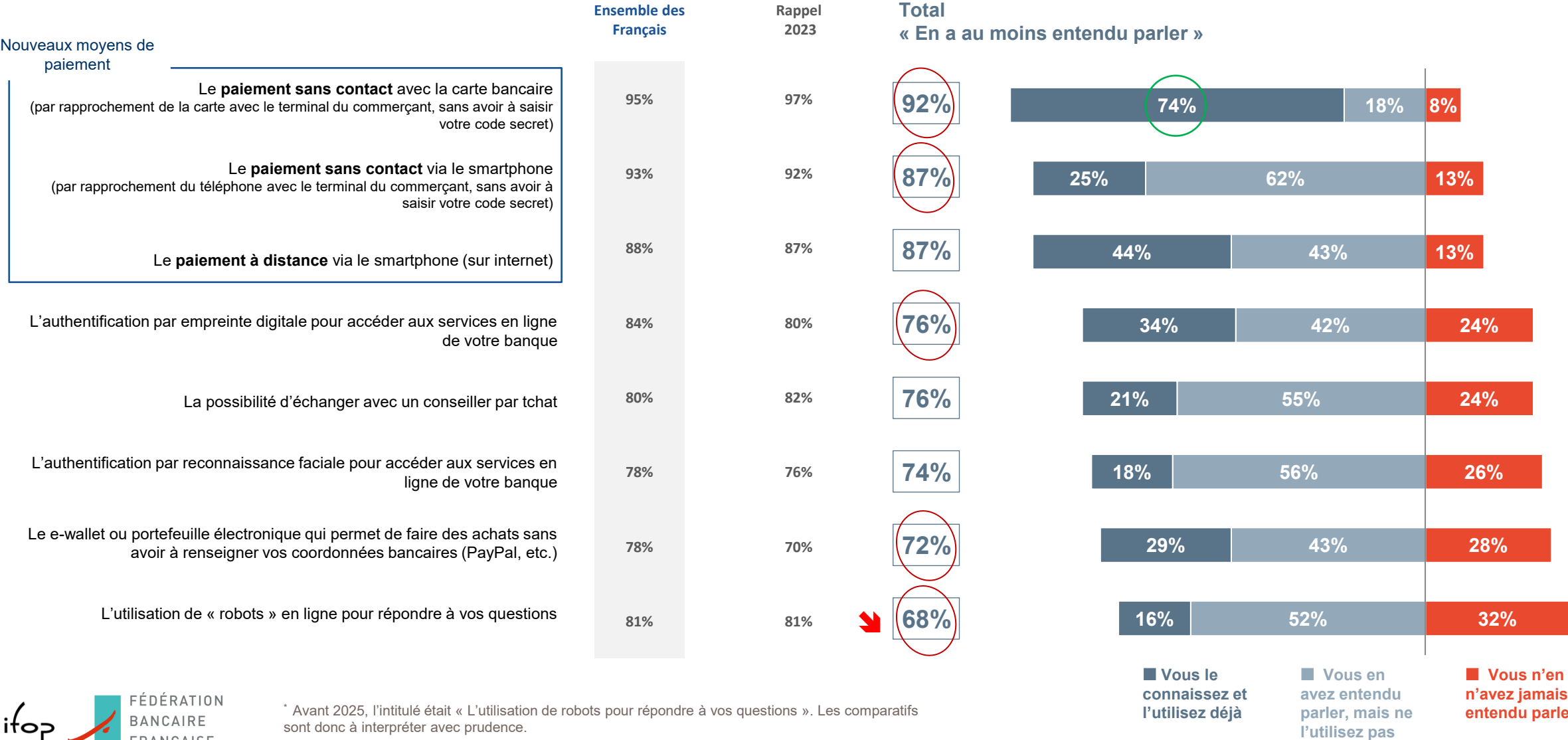
(*) Total supérieur à 100%, les interviewés ayant pu donner trois réponses



La perception des changements

Si les nouveaux services bancaires sont globalement bien identifiés en Normandie, la notoriété de cinq d'entre eux apparaît moins élevée que dans les autres régions

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 ... ?



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 à distance** via le smartphone (sur internet)

Le **paiement sans contact** via le smartphone (par rapprochement du téléphone avec le terminal du commerçant, sans avoir à saisir votre code secret)

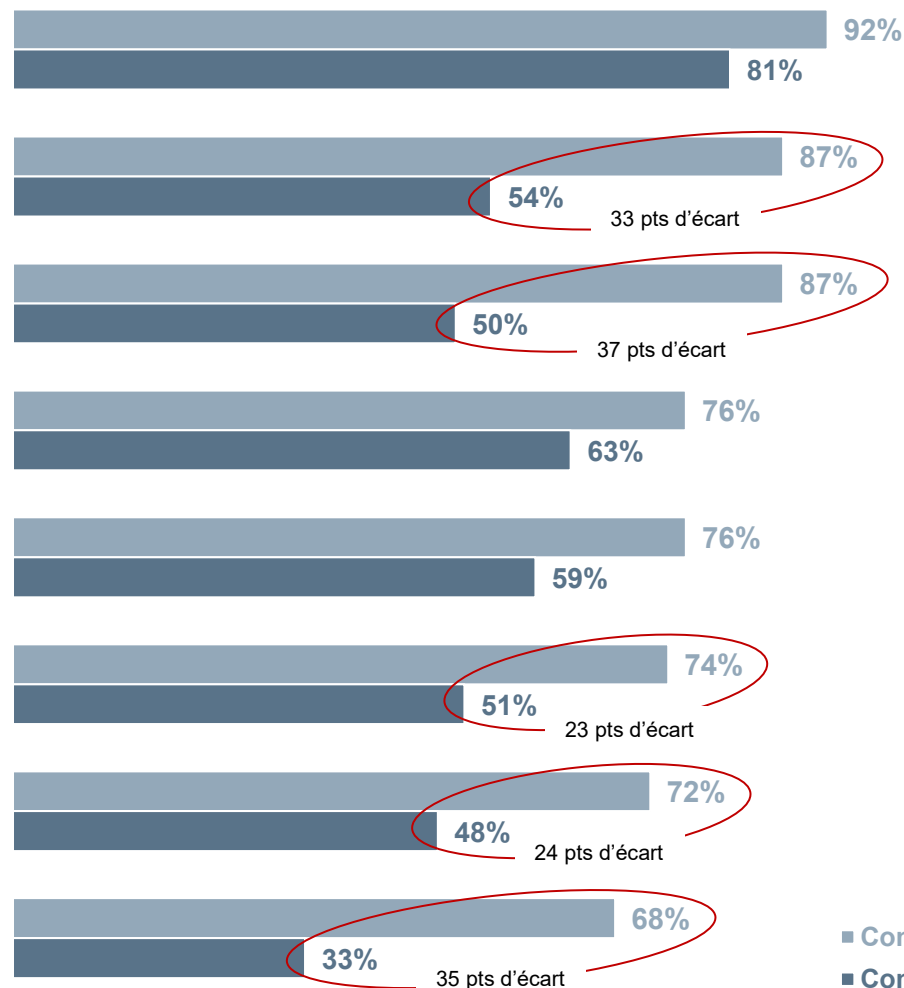
La possibilité d'échanger avec un conseiller par tchat

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

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.)

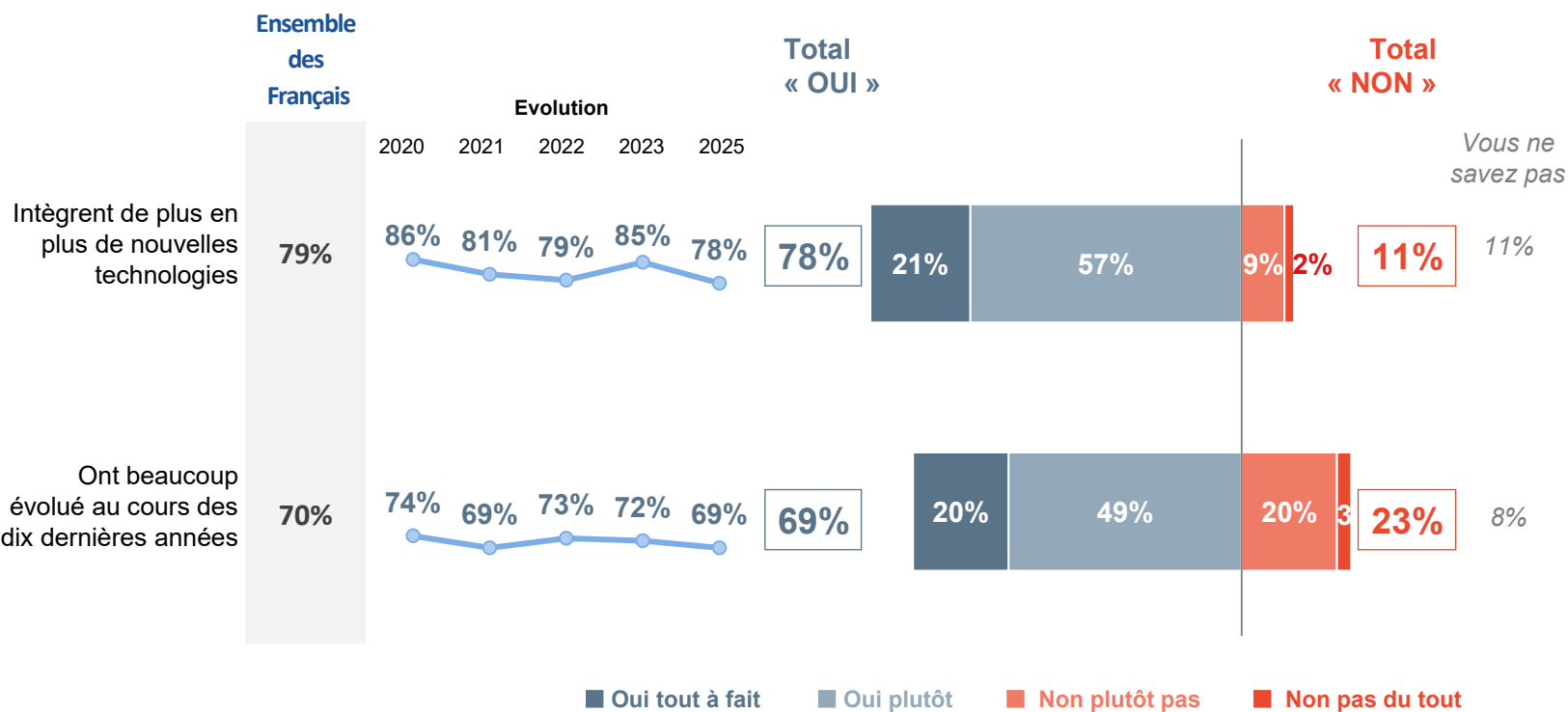
L'utilisation de robots pour répondre à vos questions



■ Connait
■ Confiant

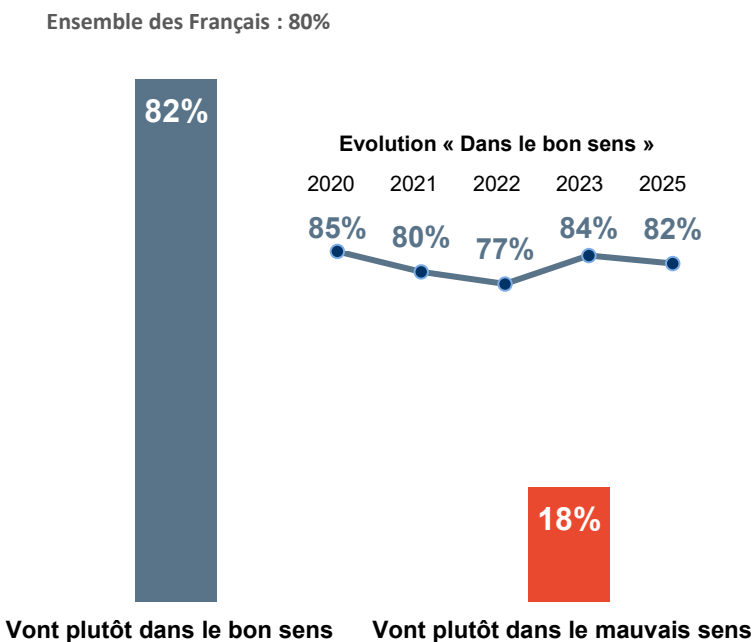
Près de 8 Normands sur 10 reconnaissent le caractère innovant des banques et ont la sensation que ces innovations vont « plutôt dans le bon sens »

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

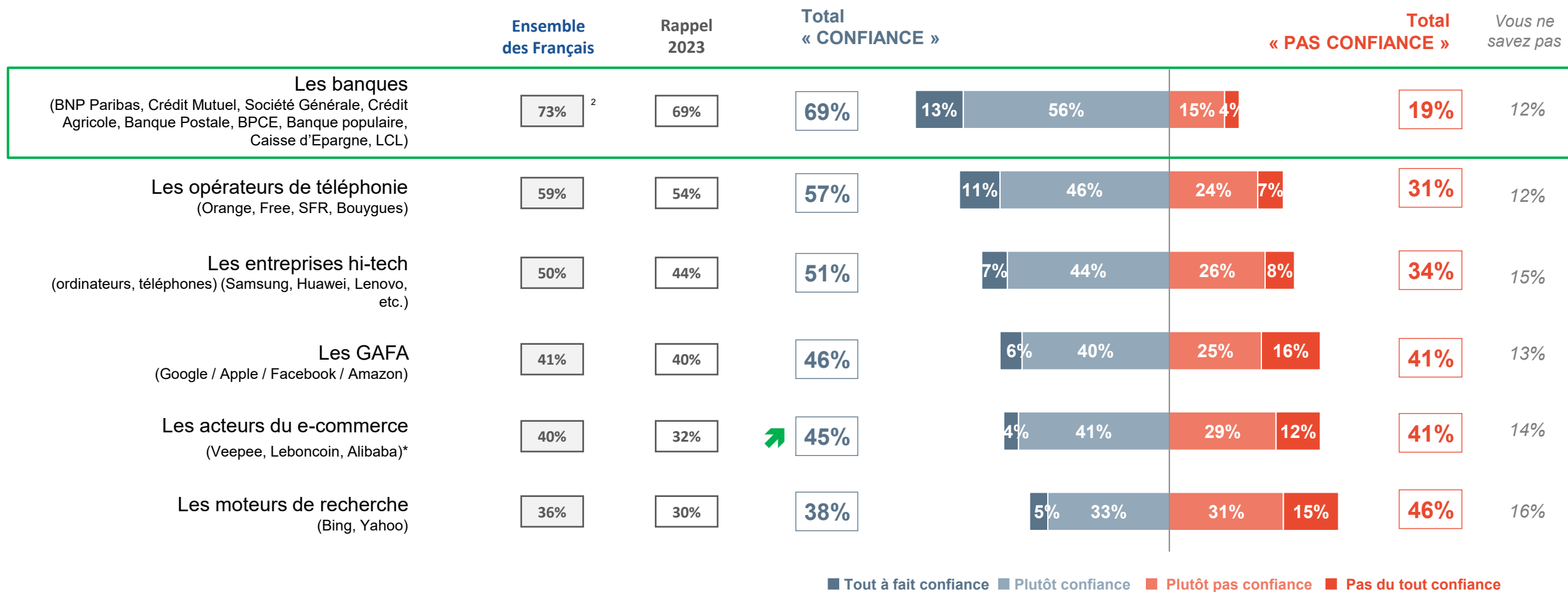




Focus protection des données et pratiques à risques

A l'instar des résultats nationaux, les banques sont en Normandie le premier « acteur de confiance » en matière de sécurisation des données personnelles. Point notable : la confiance sur ce sujet à l'égard des acteurs du e-commerce croît cette année au sein de cette région

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) ».

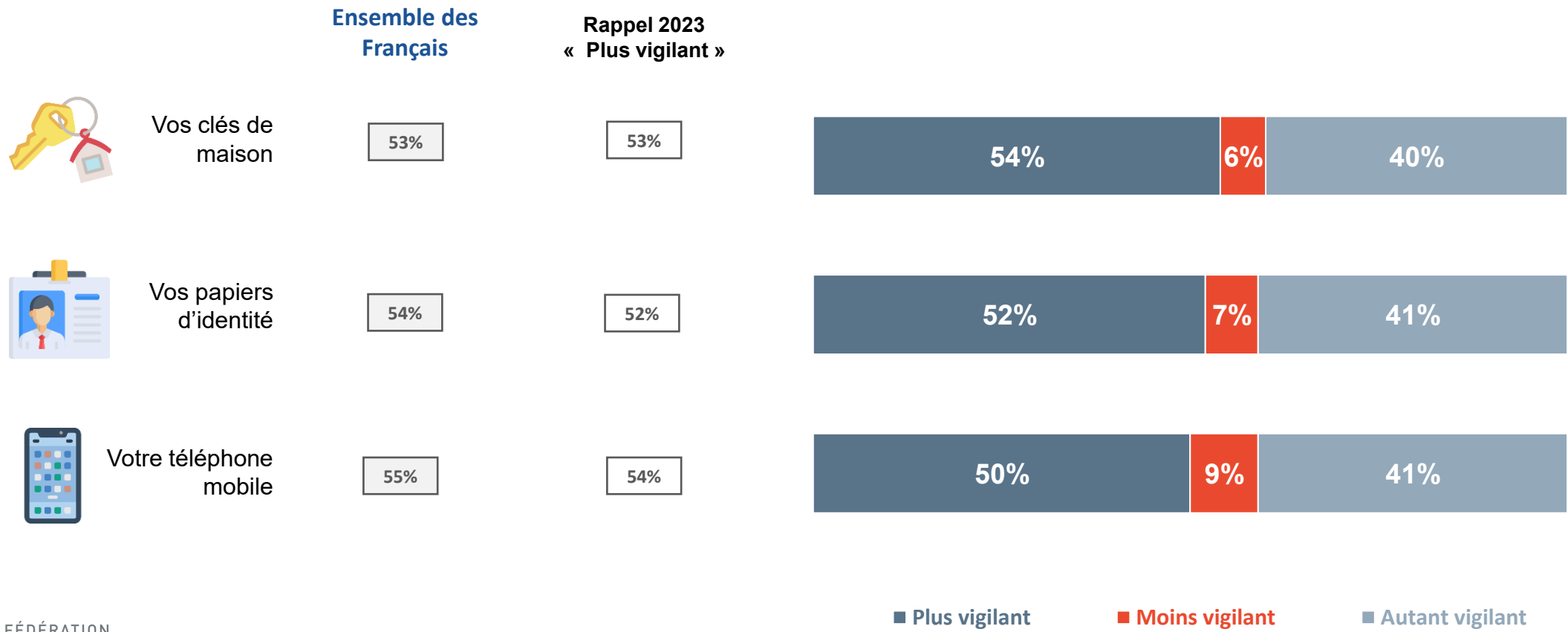
²Jusqu'en 2020, l'item était « Les banques (BNP Paribas, Crédit Mutuel, Société Général, Crédit Agricole, Banque Postale, BPCE, Banque Populaire ...)

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

La moitié des Normands déclare qu'ils accordent une vigilance renforcée à l'égard de leurs données bancaires personnelles

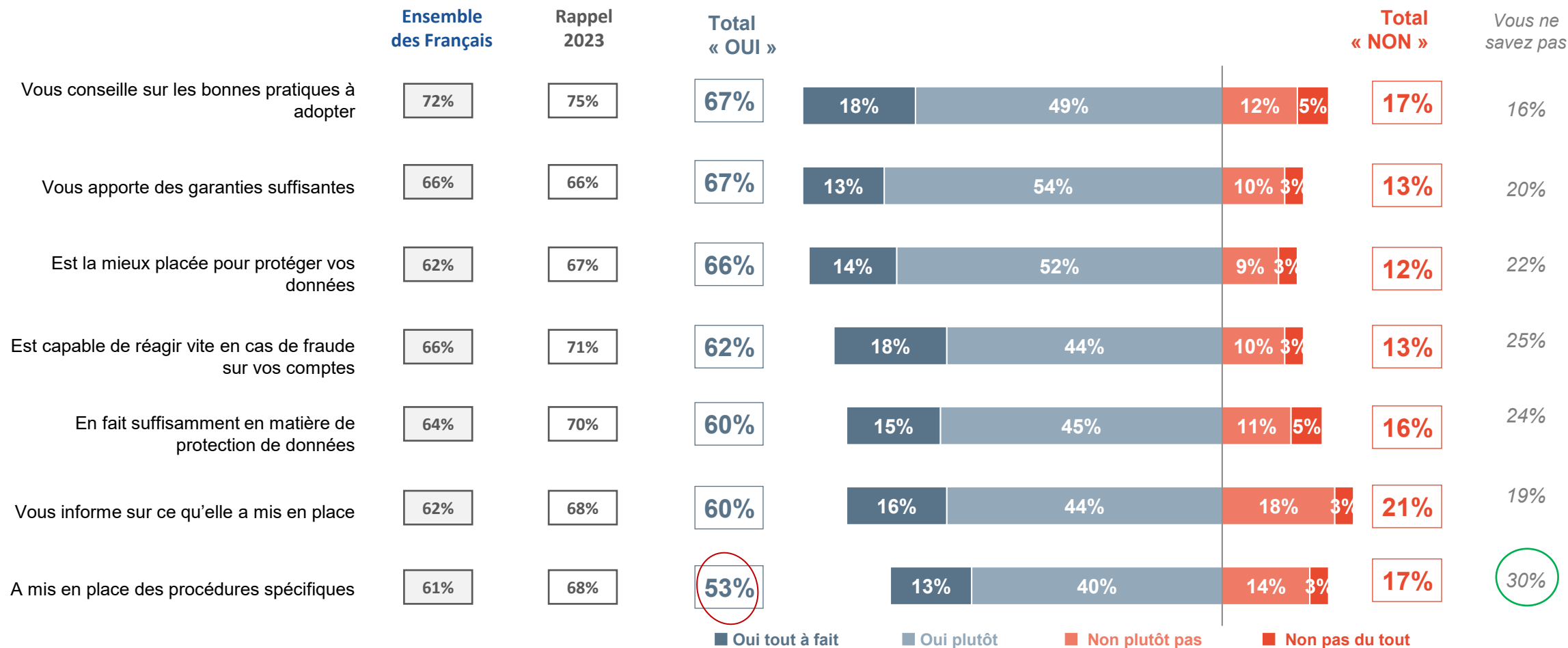
Mise à niveau : lorsque l'on parle de données bancaires personnelles, il s'agit du n° de compte, des indications présentes sur votre carte bancaire, du code secret associé à votre carte.

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 ... ?



Les initiatives et efforts d'information des banques en matière de sécurité et de protection des données personnelles sont reconnus, mais une part non négligeable de Normands 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 ... ?



En Normandie, les bons réflexes prévalent mais deux d'entre eux sont nettement moins mis en œuvre que dans les autres régions

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

Choisir un mot de passe d'accès spécifique pour votre compte en ligne

Prendre contact avec votre banque en cas de doute, d'anomalie sur votre compte ou d'escroquerie manifeste

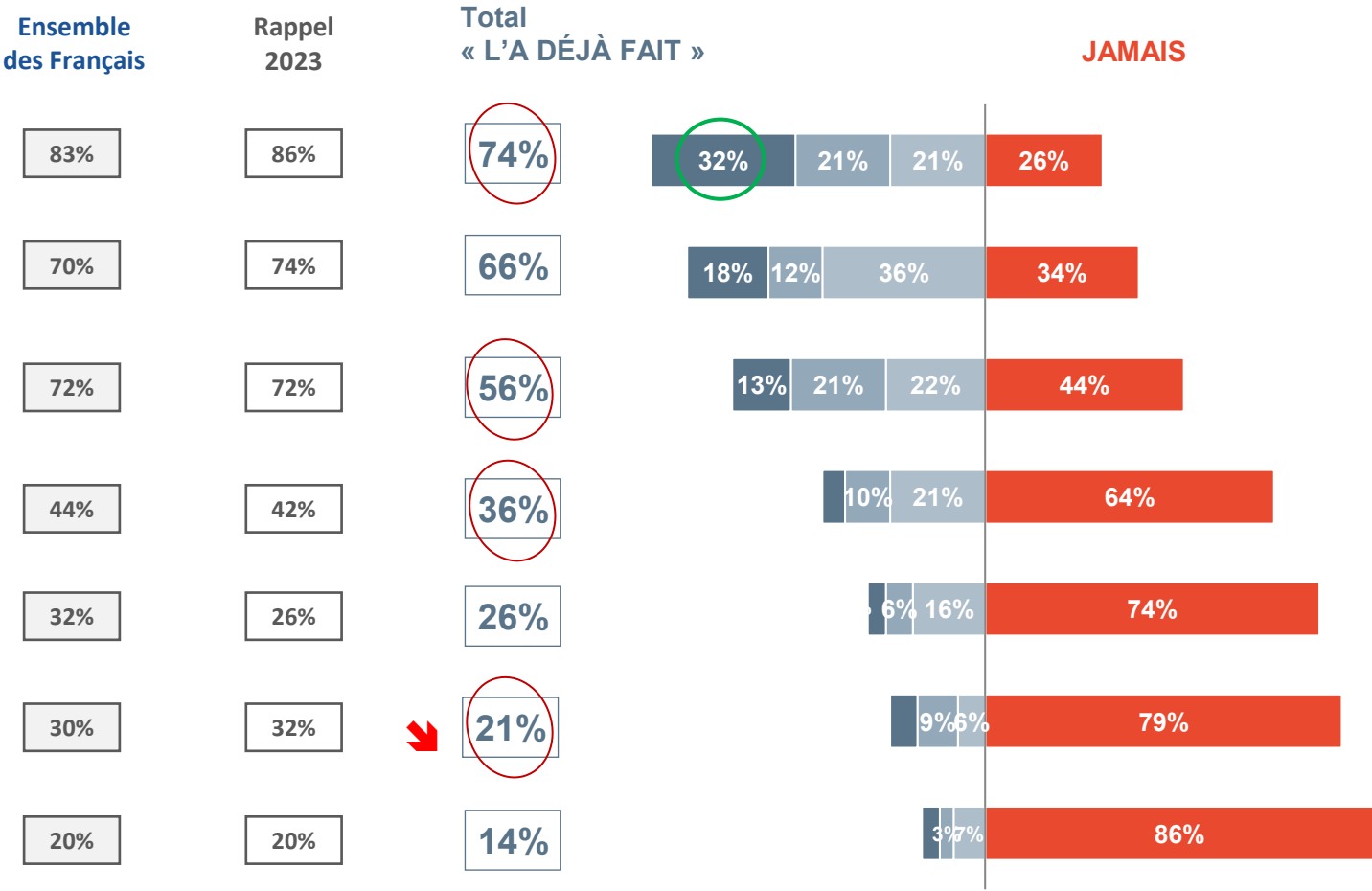
Consulter les consignes de sécurité de votre banque (le plus souvent sur son site internet)

Enregistrer vos coordonnées bancaires sur un site internet marchand dans la perspective de futurs achats (= solutions de paiement dites « one-click »)

Transmettre vos coordonnées bancaires par mail à une personne de votre entourage

Vous connecter à votre service à distance à partir d'un SMS ou d'un mail reçu vous demandant de vous connecter

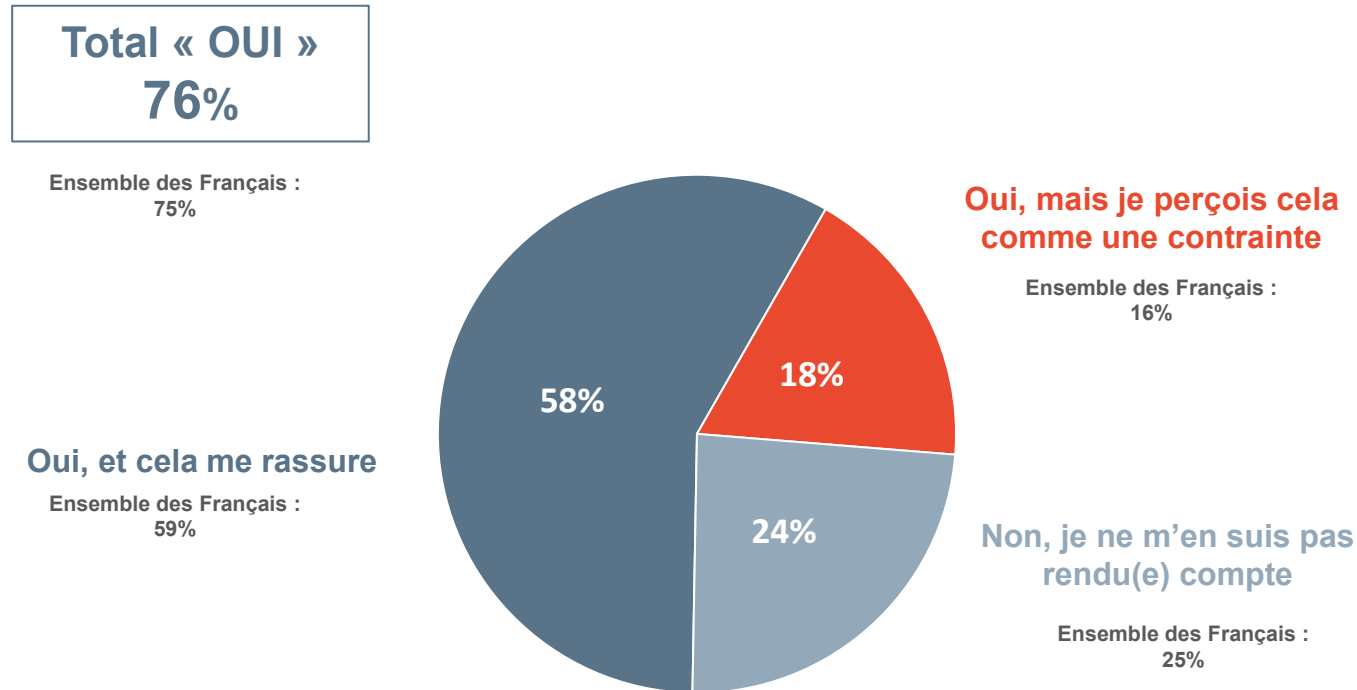
Envoyer vos coordonnées bancaires suite à un mail reçu vous demandant de le faire



■ Systématiquement ■ Souvent ■ Parfois ■ Jamais

3 habitants de Normandie sur 4 ont perçu le renforcement des systèmes d'authentification pour les paiements en ligne, et cela semble bien 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 ?



➤ **76%** de ceux qui ont perçu les changements sont rassurés par leur mise en place.
(Ensemble des Français : 79%)

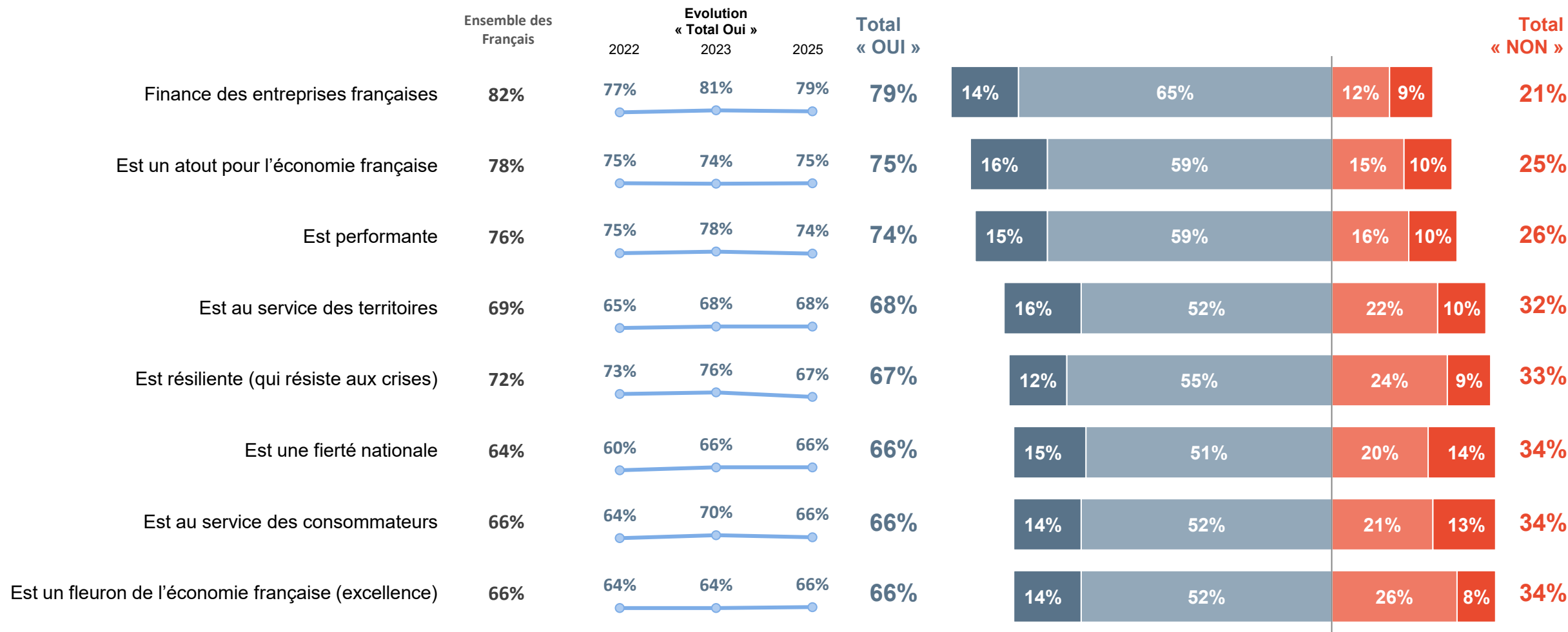
Pour **24%**, c'est une contrainte (Ensemble des Français : 21%)



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...



Le secteur bancaire est toujours autant reconnu comme stratégique, à même hauteur que les secteurs de la pharmaceutique, de l'énergie, de l'alimentation et de l'automobile

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

