



Les Français, leur banque, leurs attentes

Occitanie

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 **378 personnes résidant en région Occitanie 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 :



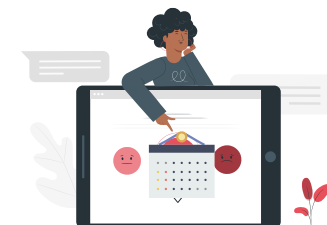
Désignent des écarts significativement supérieurs/inférieurs à la moyenne. Lorsque les résultats ne sont pas entourés, cela signifie qu'ils ne se distinguent pas significativement (seuil de confiance à 95%) de la moyenne.

↗+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

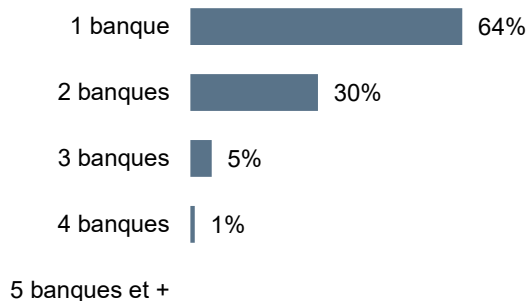


Le portrait du client français

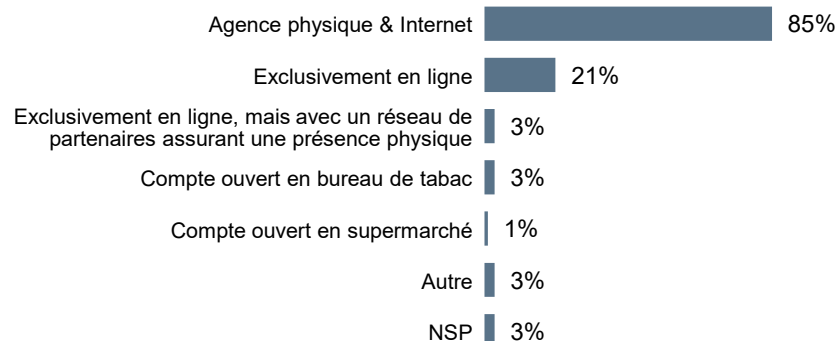


Le portrait client de la région Occitanie en 2025

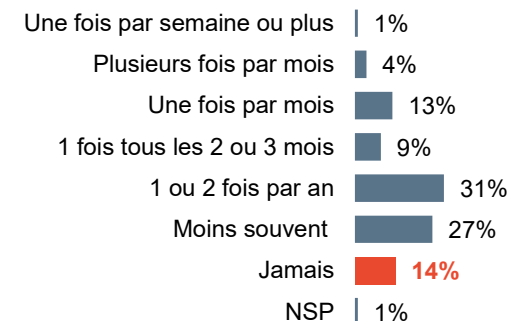
Nombre de banques par client



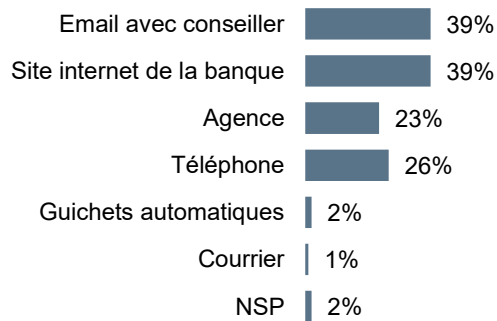
Type de banque



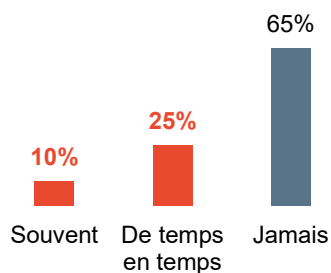
Fréquence du déplacement en agence



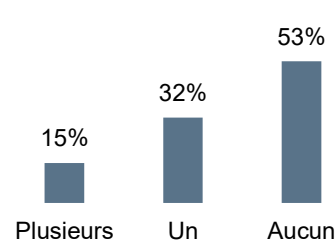
Modes de contact privilégié



Expérience de découverts



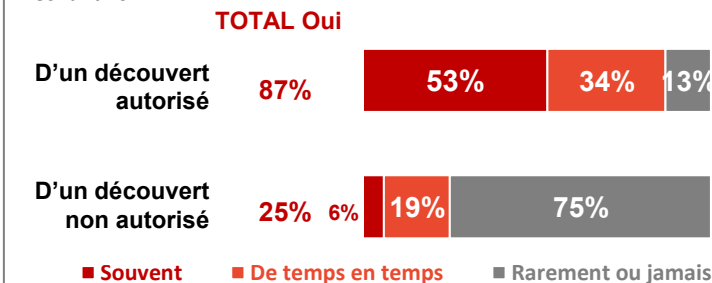
Possession de crédit(s)



Le type de découvert rencontré

NEW

Base : A ceux ayant été en situation de découverts, soit 25% 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 shape.

Les attentes des clients

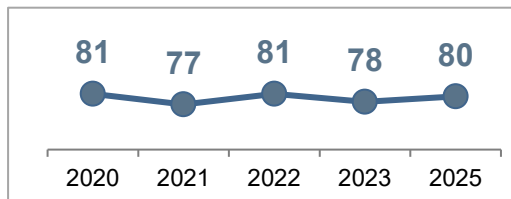
Une très nette préférence se maintient pour une banque permettant à chacun de choisir entre services digitaux et agences en fonction de ses besoins. L'attrait pour une banque qui propose uniquement des services en agence apparaît moins élevé qu'au niveau national

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

80%

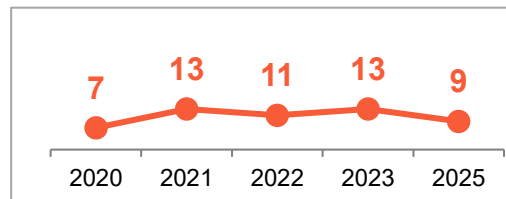


Ensemble des Français : 78%



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

9%

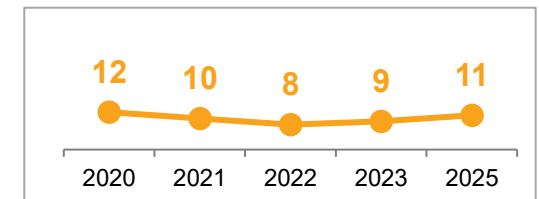


Ensemble des Français : 13%



Une banque qui propose uniquement à ses clients des services digitaux

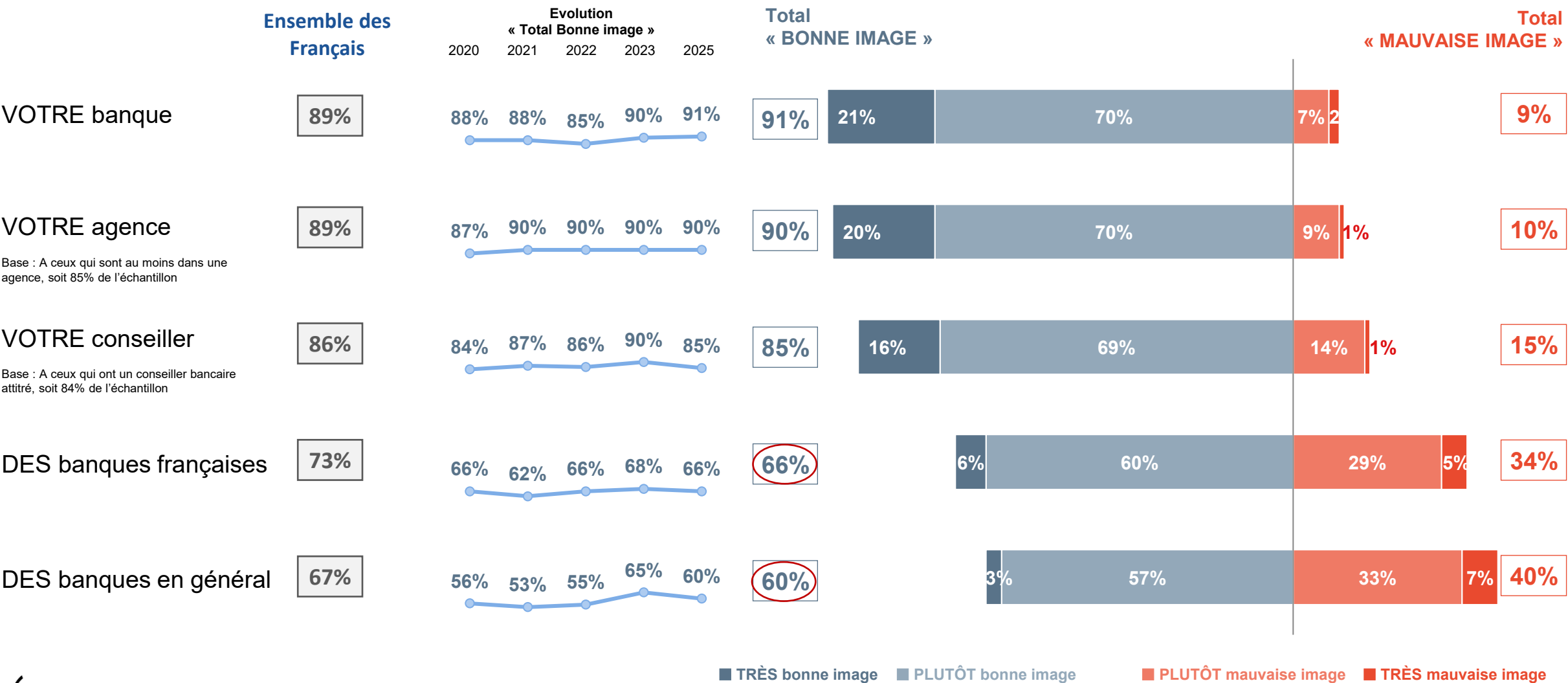
11%



Ensemble des Français : 9%

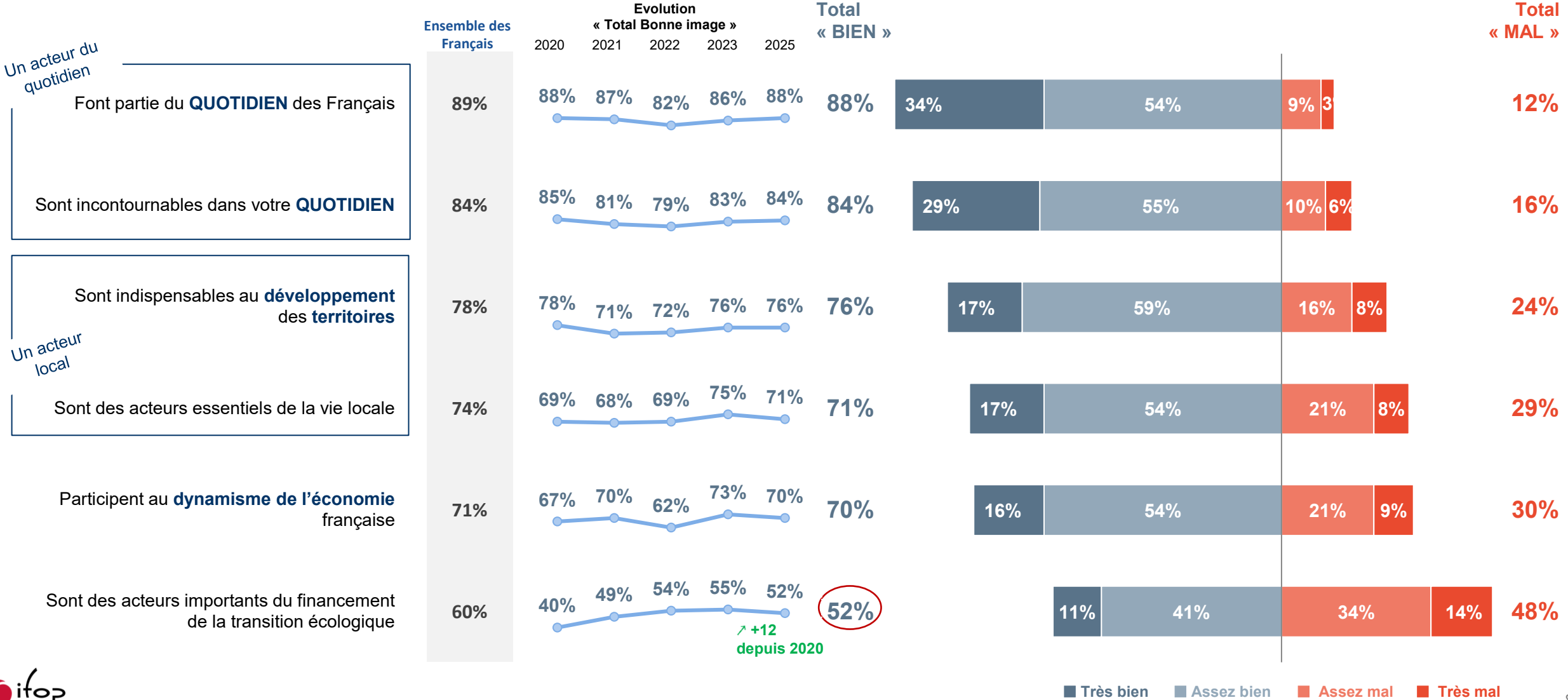
Les Occitans expriment encore cette année une très bonne image à l'égard des acteurs de proximité (leur conseiller, leur agence bancaire et leur banque). Ils se montrent en revanche plus critiques que les autres régions à l'égard des banques en général

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



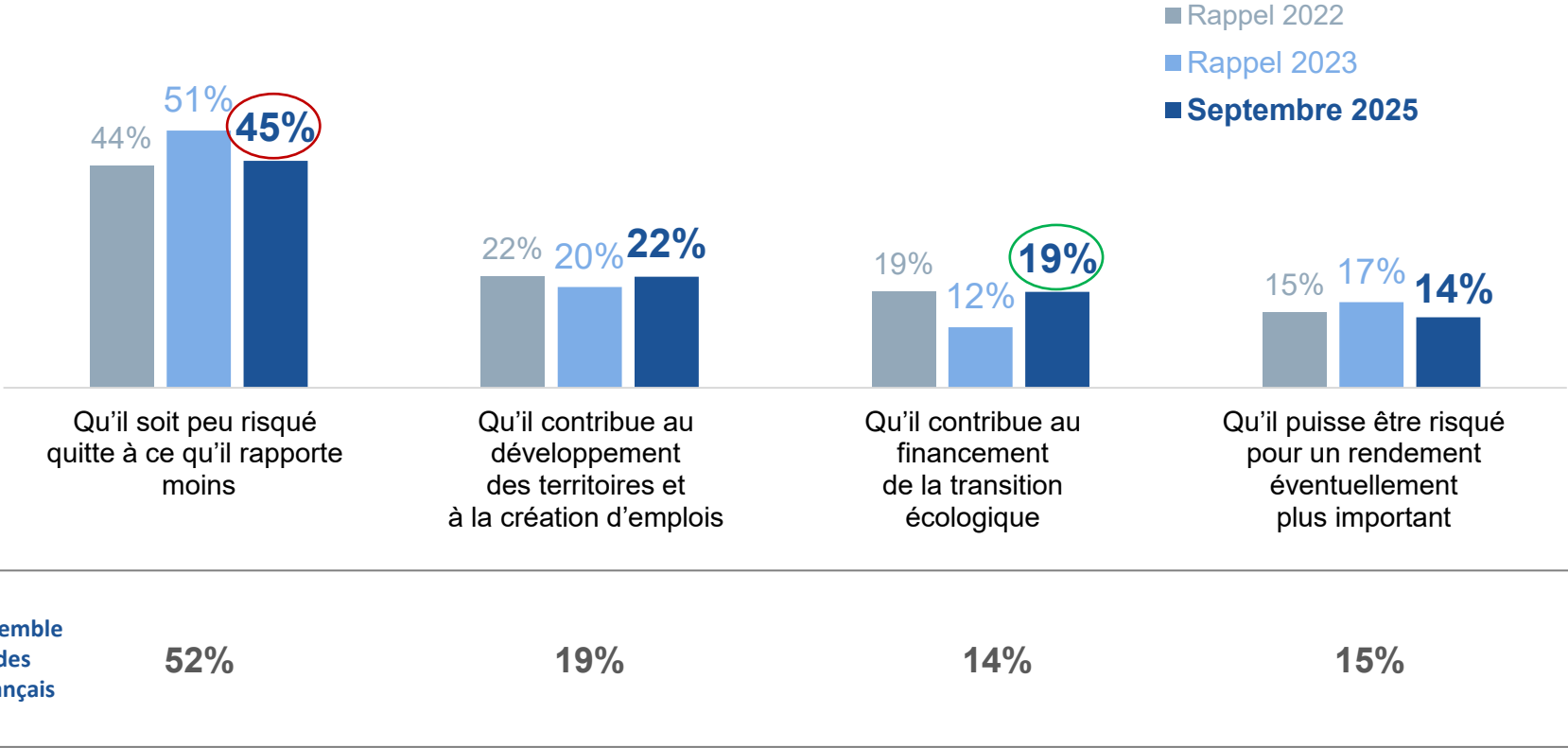
Les banques sont toujours reconnues comme un acteur du quotidien des Français et de la vie locale. Leur rôle en matière de financement de la transition écologique apparaît cependant moins identifié dans cette région (en dépit de la progression enregistrée depuis 2020)

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 Occitanie attendent avant tout d'un produit d'épargne qu'il soit peu risqué (même si dans une moindre proportion qu'au niveau national)

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

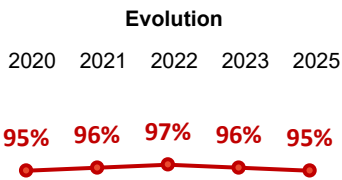
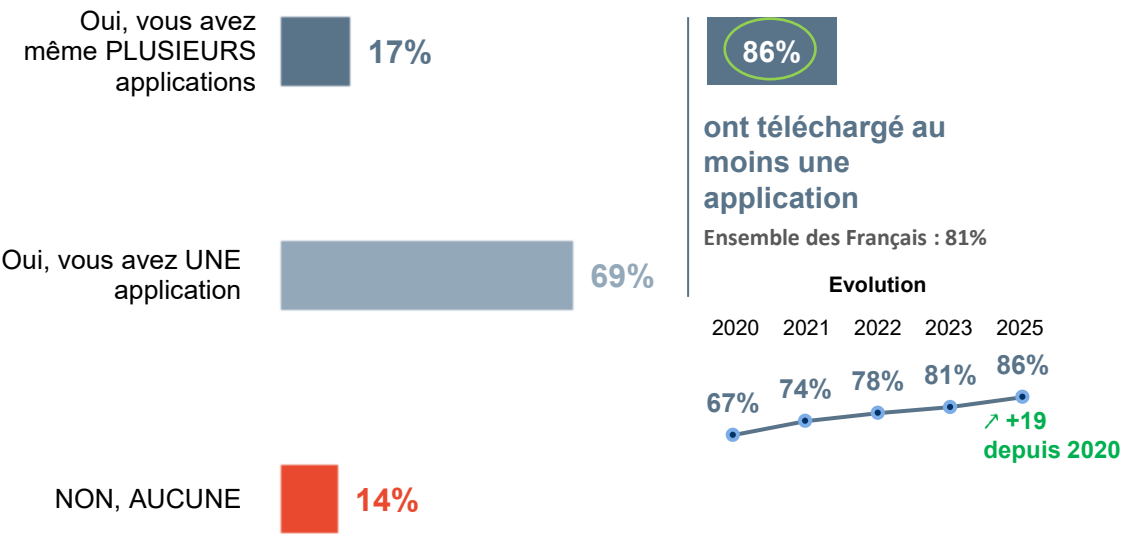




Les pratiques des clients

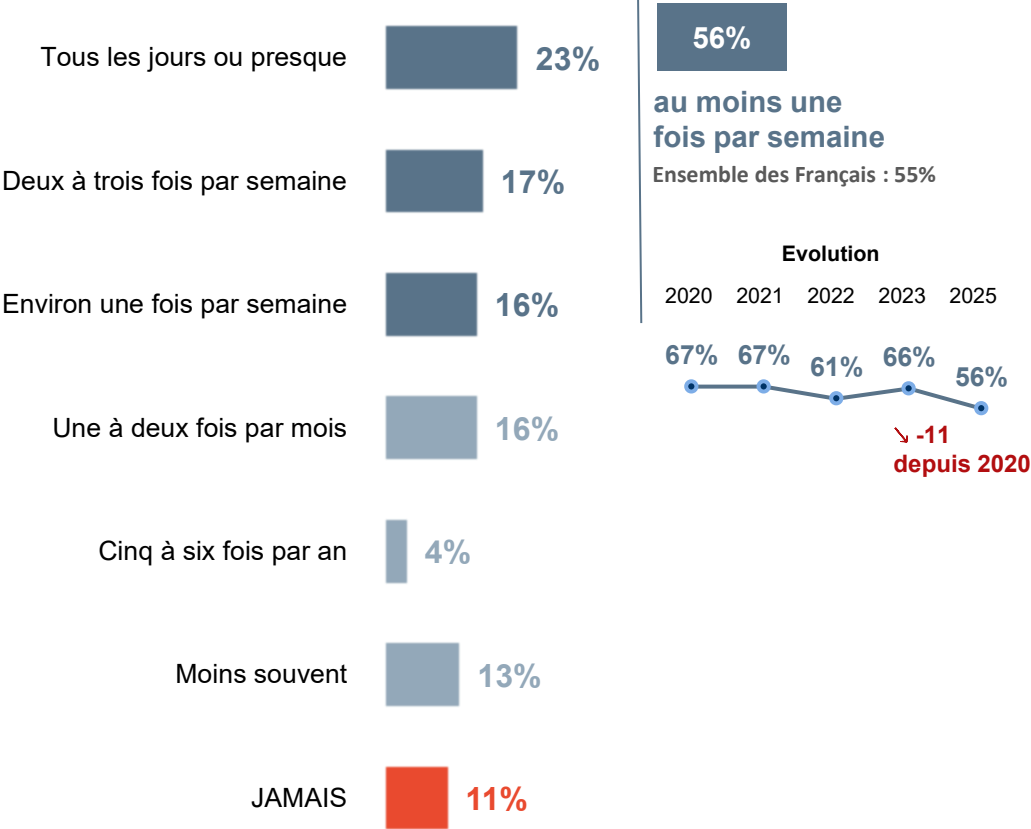
95% des Occitans utilisent l'un des outils numériques mis à leur disposition par leur banque. Dans le détail, l'utilisation de l'application progresse significativement depuis 2020

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



95% (vs. 94% des Français)
des habitants de la région Occitanie 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, exception faite de la validation des paiements en ligne réalisés davantage via l'application mobile

Comparatif « Total des citations »



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

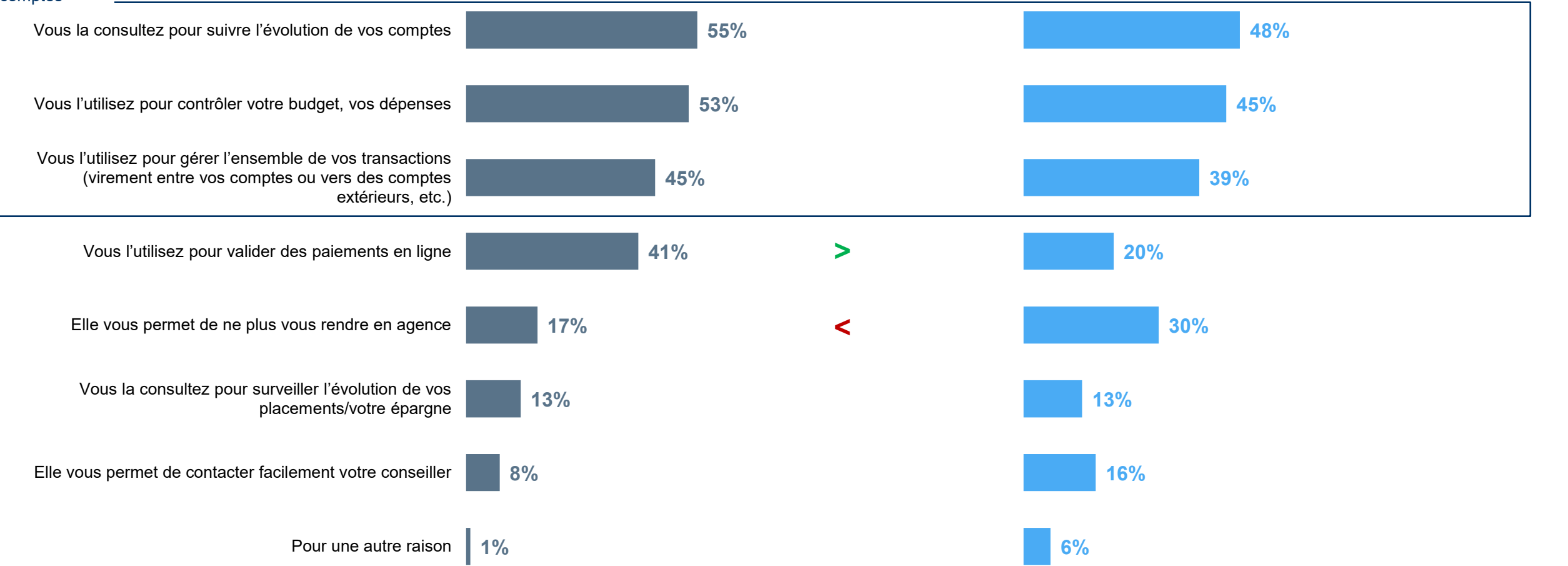
Base : A ceux qui ont téléchargé au moins une application, soit 86% de l'échantillon



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 motifs d'utilisation de l'application et du site sont plutôt stables par rapport à 2023

Comparatif « Total des citations »

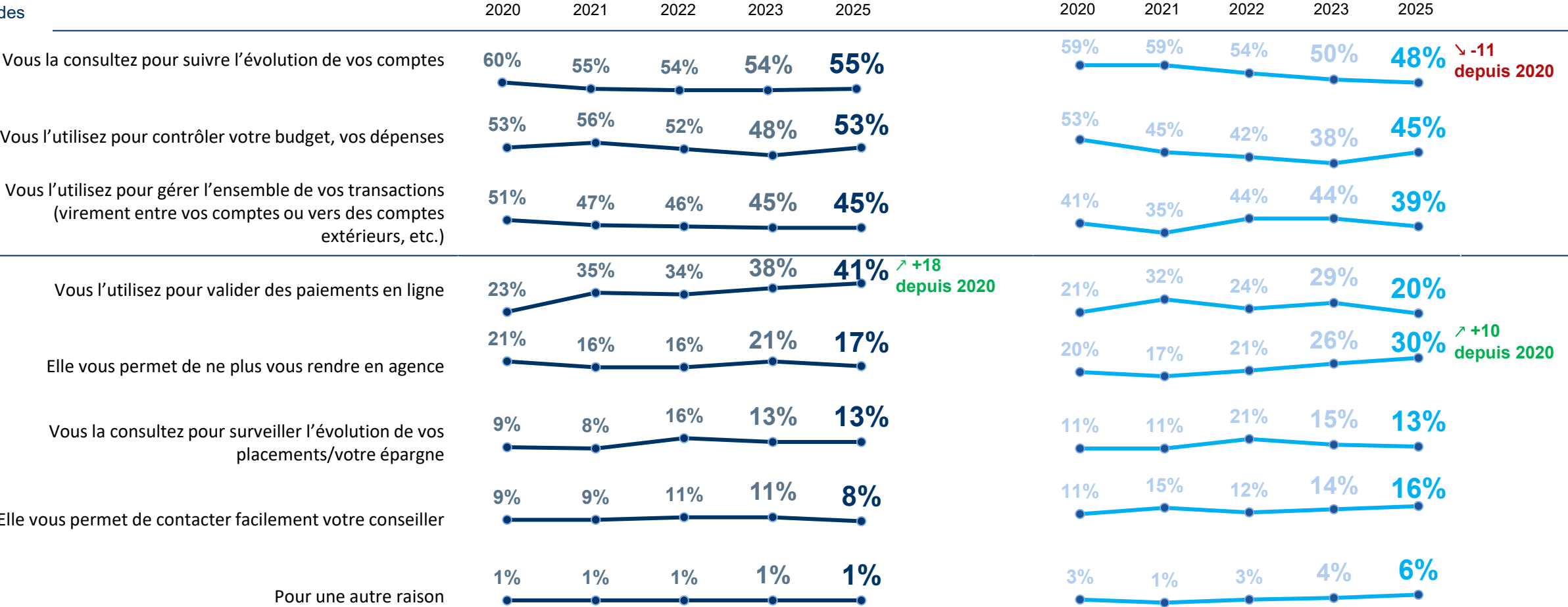


Question : Quelle utilisation faites-vous, en général, de cette (ces) application (s) ?
En premier ? Et ensuite ?



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

Gestion des comptes



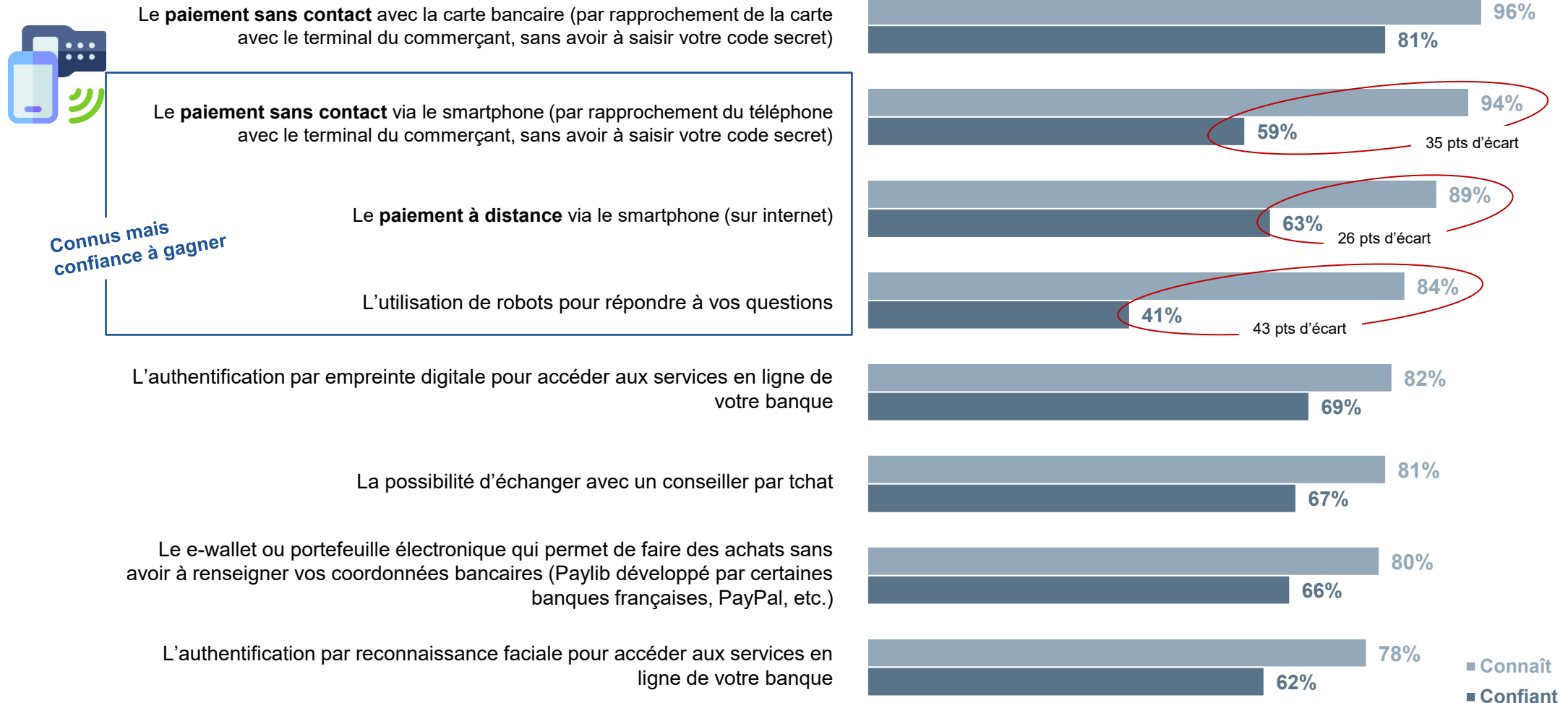
(*) Total supérieur à 100%, les interviewés ayant pu donner trois réponses

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 '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 – RÉCAPITULATIF : notoriété, confiance

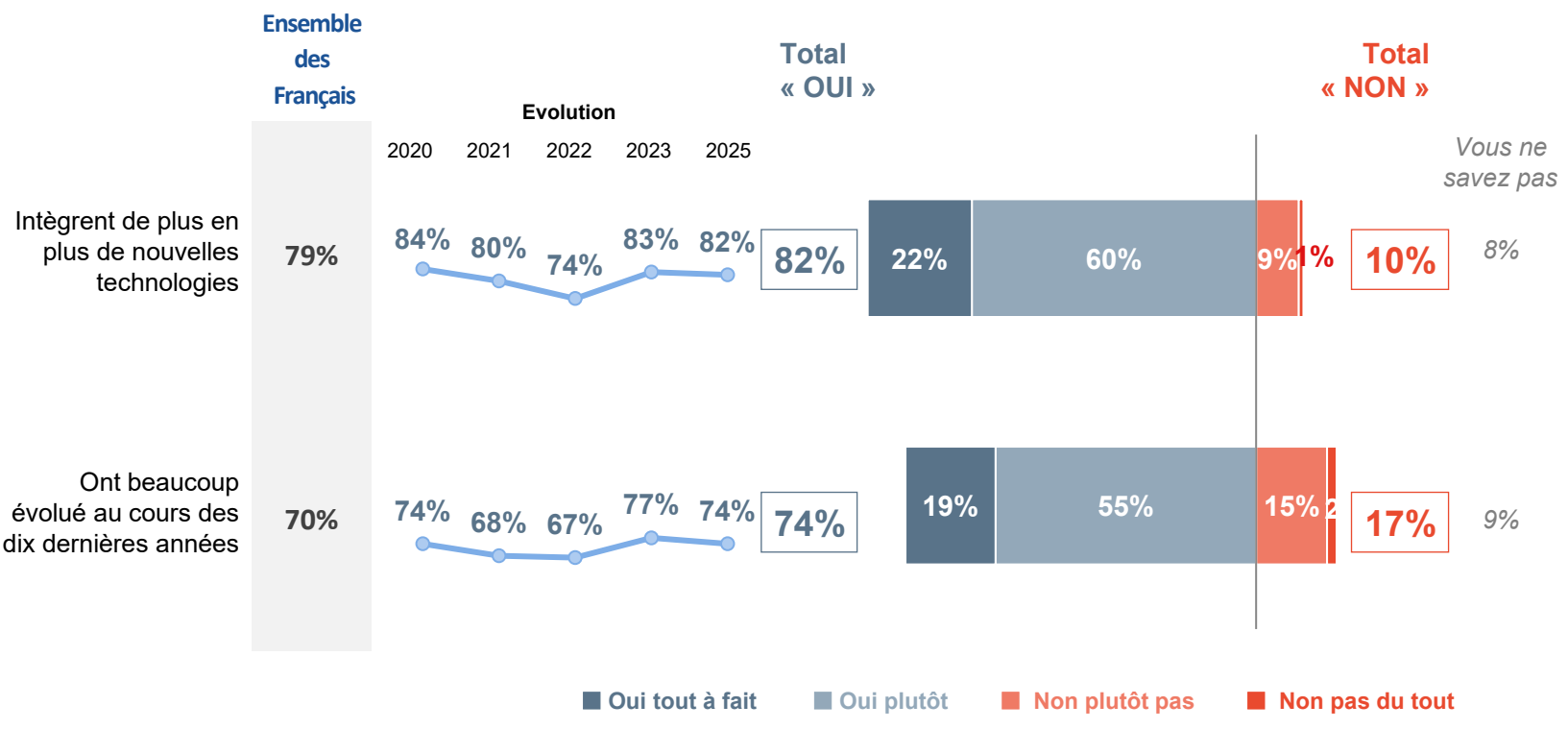
Question : Pour chacun des services suivants, diriez-vous que ... ?



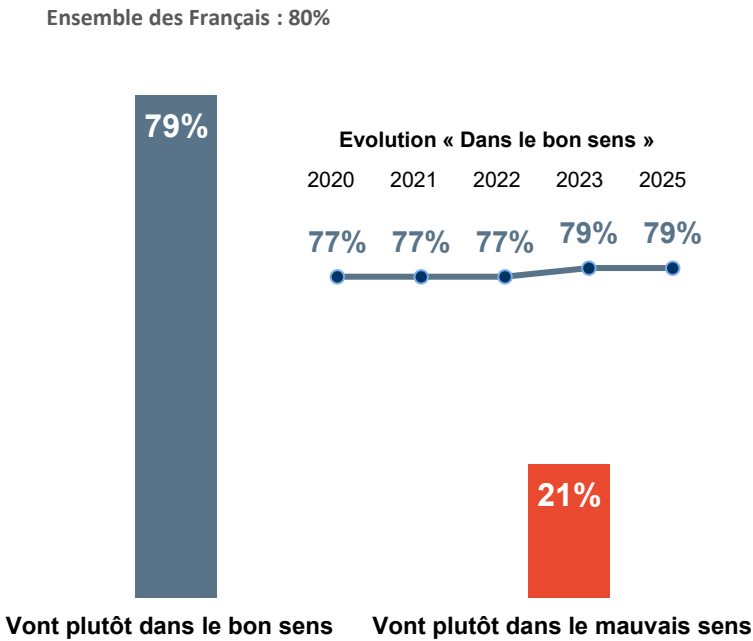
8 Occitans sur 10 reconnaissent le caractère innovant des banques et ont la sensation que ces innovations vont « plutôt dans le bon sens »

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 68% de l'échantillon

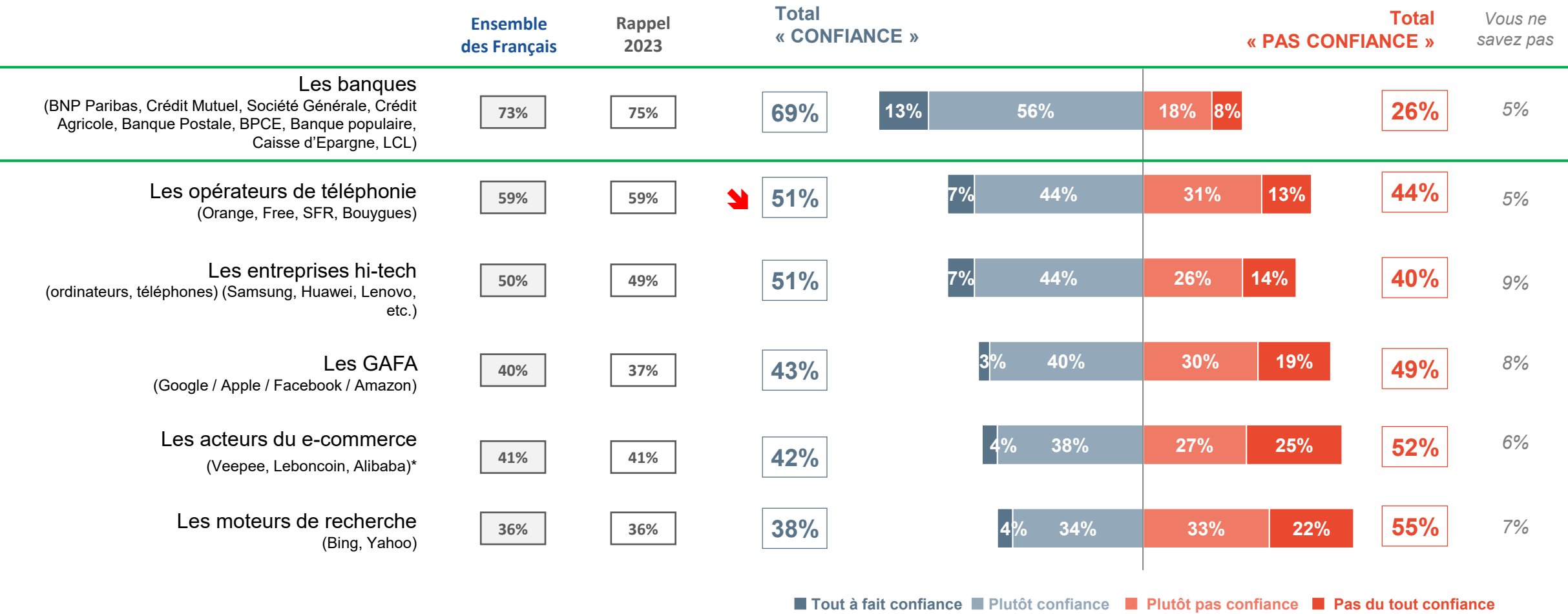




Focus protection des données et pratiques à risques

En 2025, les banques sont les acteurs en qui les Occitans ont le plus confiance pour la sécurisation de leurs données personnelles, loin devant les GAFA et les moteurs de recherche

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) ».

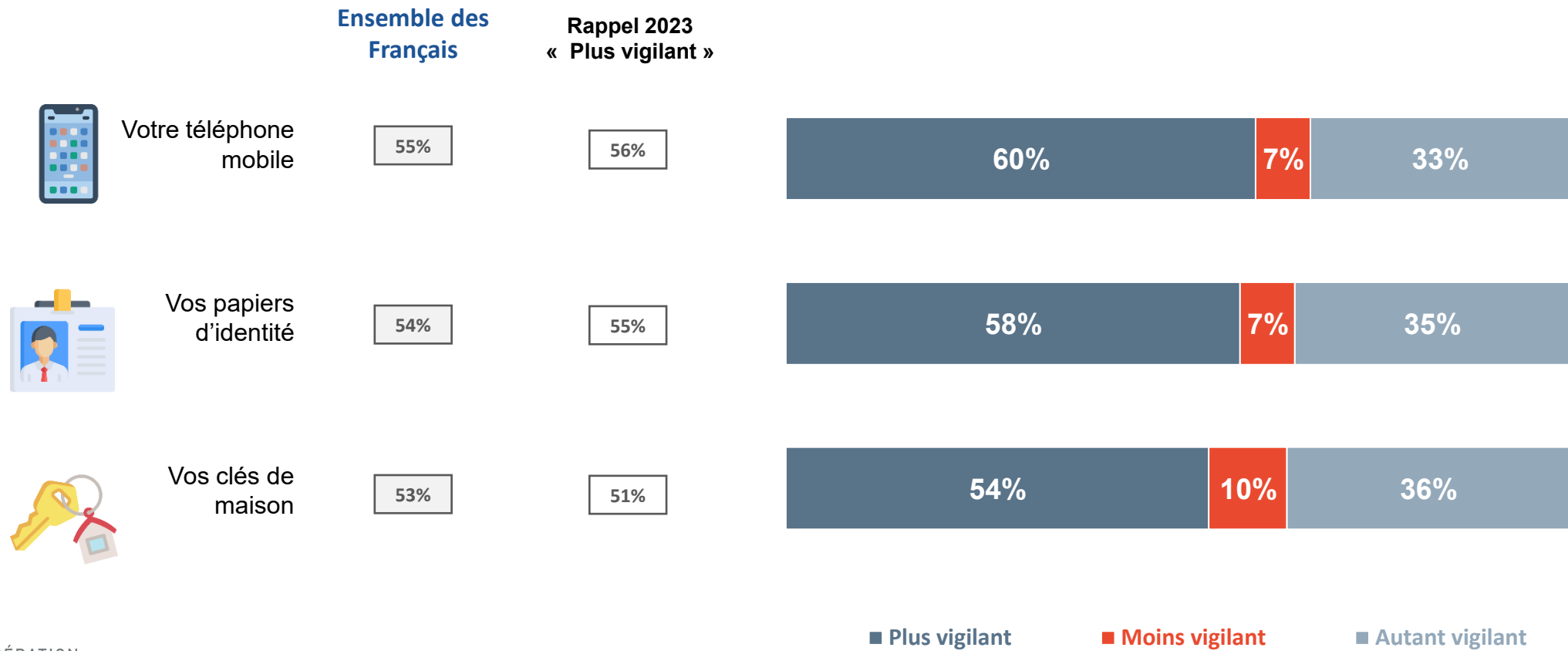
²Jusqu'en 2020, l'item était « Les banques (BNP Paribas, Crédit Mutuel, Société Général, Crédit Agricole, Banque Postale, BPCE, Banque Populaire ...)

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

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

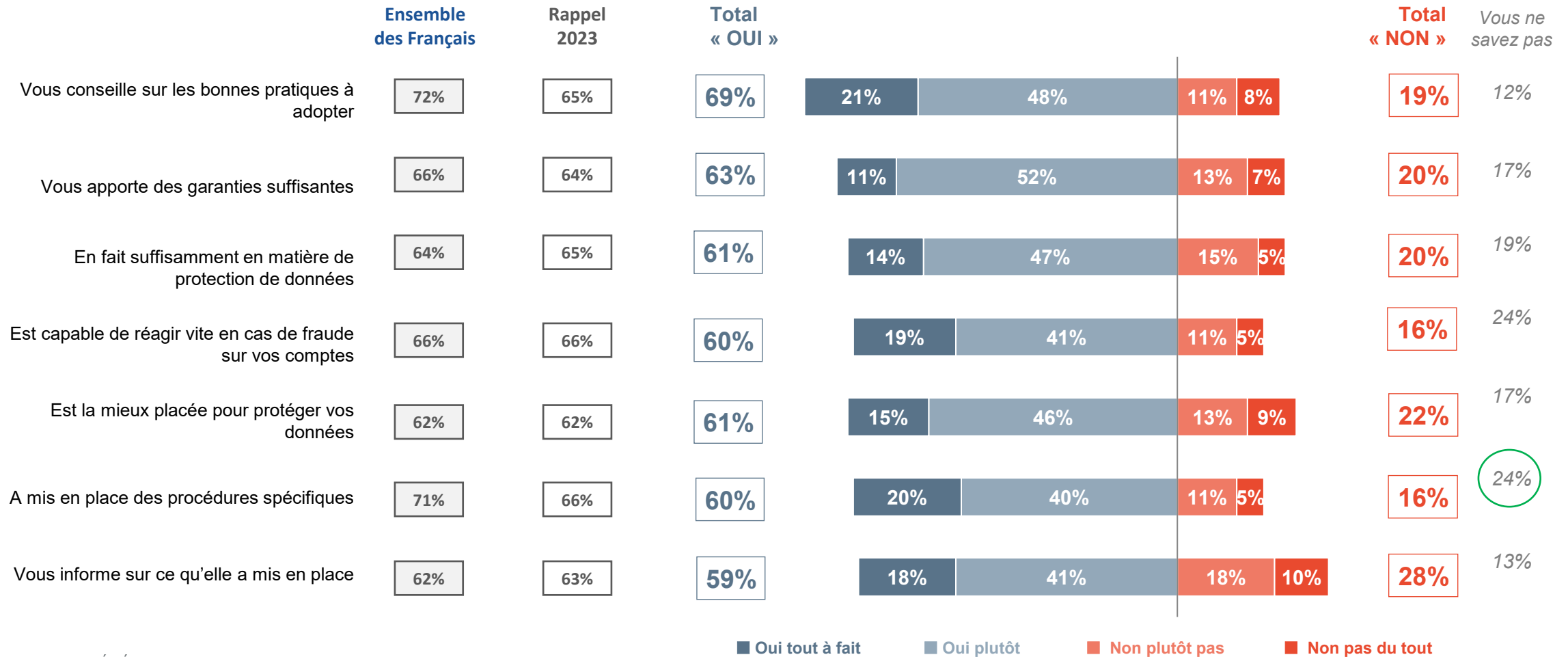
Mise à niveau : lorsque l'on parle de données bancaires personnelles, il s'agit du n° de compte, des indications présentes sur votre carte bancaire, du code secret associé à votre carte.

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 ... ?



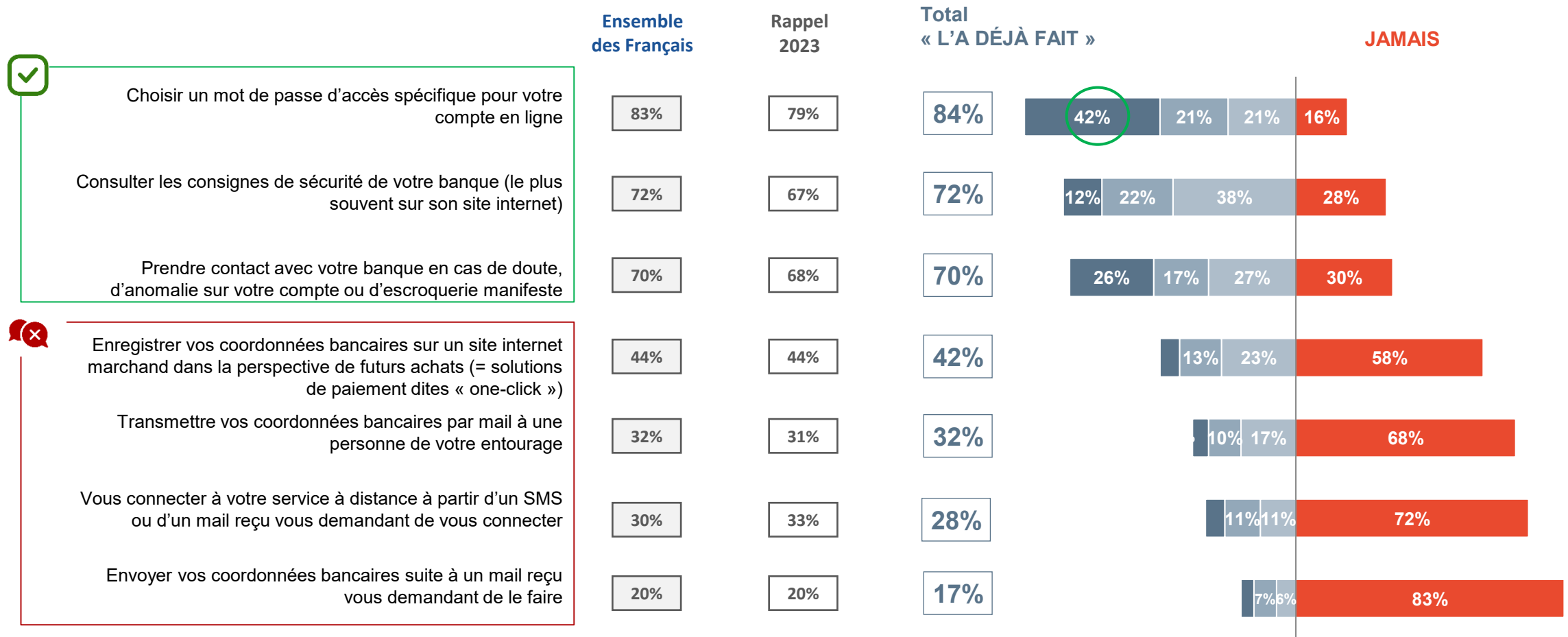
Les initiatives des banques pour faire face aux cas de fraudes sont reconnues par environ 6 répondants sur 10, mais une part non négligeable d'entre eux semble être peu informée

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

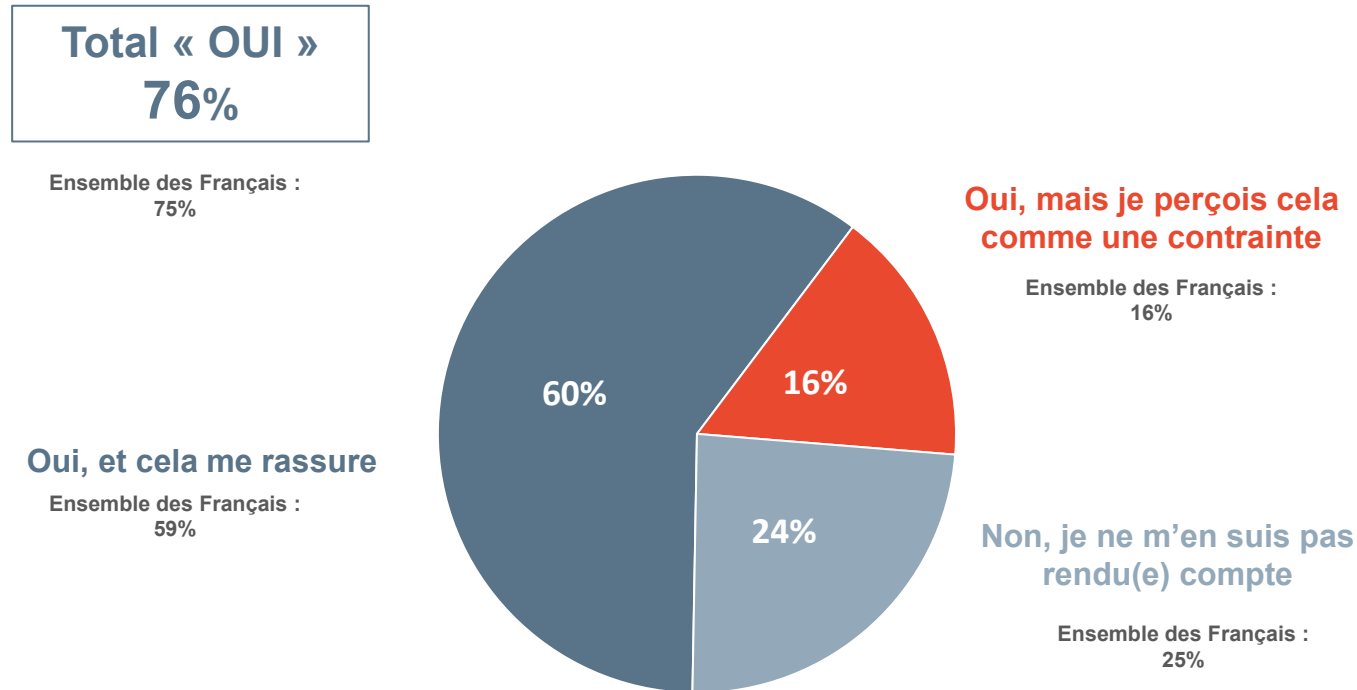
Question : Parmi les différentes pratiques suivantes, vous est-il déjà arrivé de ... ?



■ Systématiquement ■ Souvent ■ Parfois ■ Jamais

76% des habitants de la région ont perçu le renforcement des systèmes d'authentification pour les paiements en ligne, et cela semble plutôt accepté (seuls 16% 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 ?



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

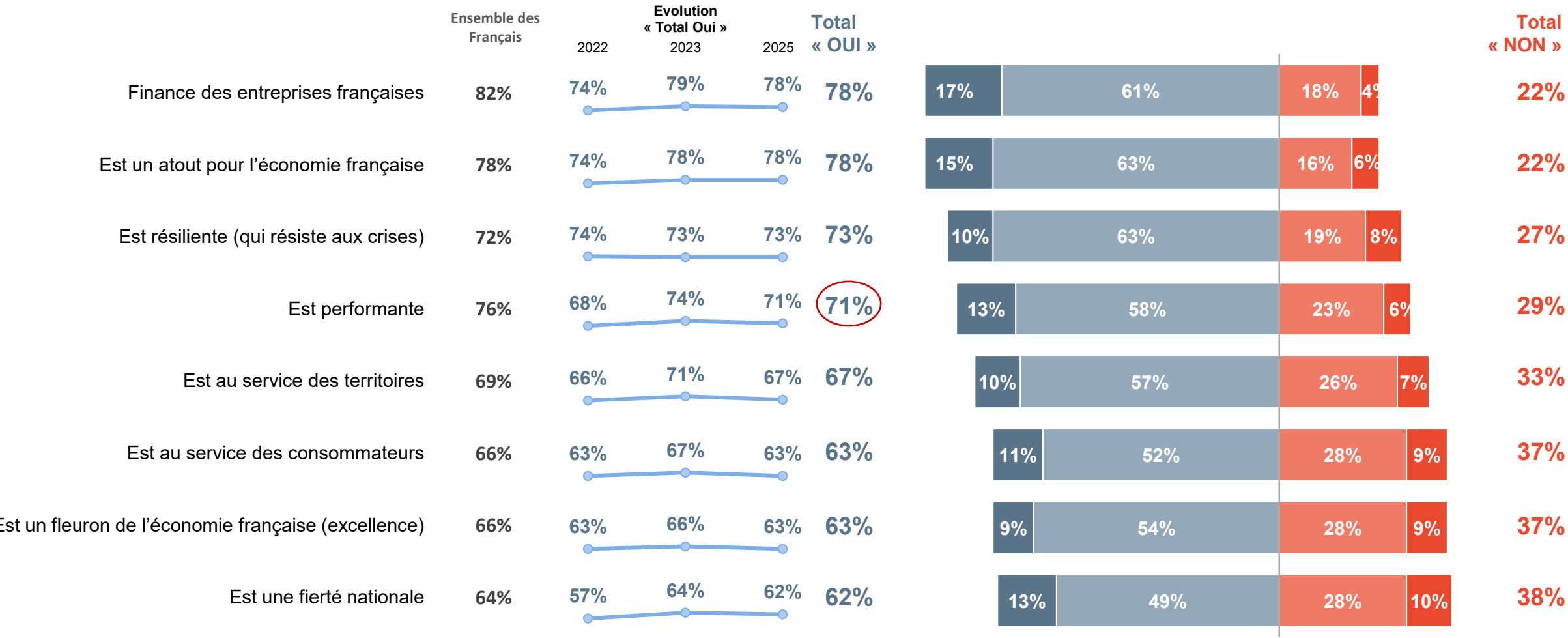
Pour **21%**, c'est une contrainte (Ensemble des Français : 21%)

A hand is holding a small, light-colored wooden model of a house. On the side of the house, there is a small rectangular flag with the colors of the French flag: blue, white, and red. The background is a blurred image of a city skyline with several tall buildings. A large, semi-transparent red circle is overlaid on the right side of the image, containing the text.

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...



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

En Occitanie, le secteur bancaire est le 2^e secteur jugé le plus stratégique pour l'économie française (derrière le secteur de l'énergie)

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

