



Les Français, leur banque, leurs attentes

Pays de la Loire

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 **232 personnes résidant en région Pays de la Loire 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 :



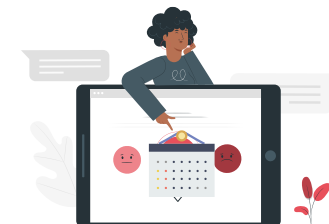
Désignent des écarts significativement supérieurs/inférieurs à la moyenne. Lorsque les résultats ne sont pas entourés, cela signifie qu'ils ne se distinguent pas significativement (seuil de confiance à 95%) de la moyenne.

↗ **+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

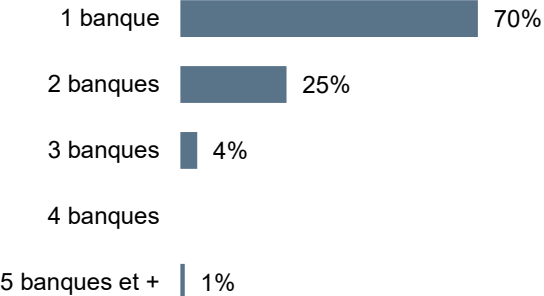


Le portrait du client français

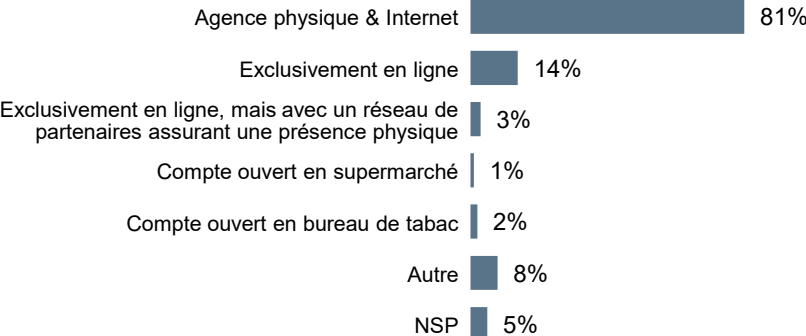


Le portrait client de la région Pays de la Loire en 2025

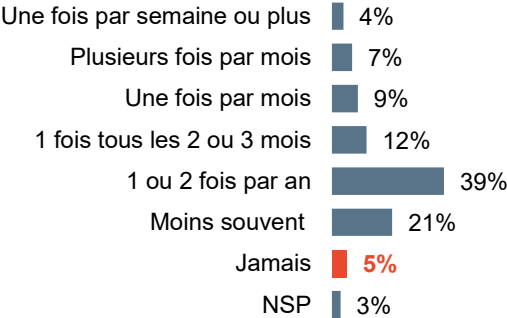
Nombre de banques par client



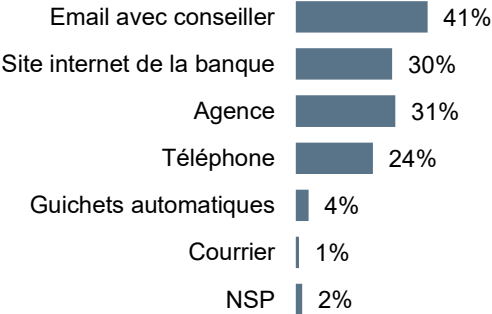
Type de banque



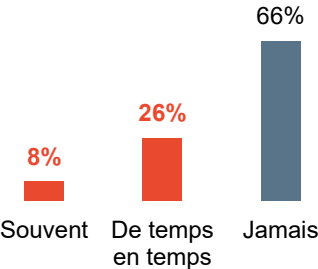
Fréquence du déplacement en agence



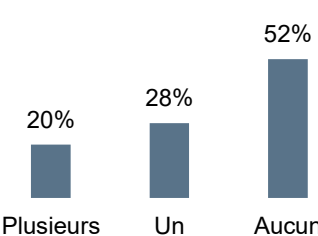
Modes de contact privilégié



Expérience de découverts



Possession de crédit(s)

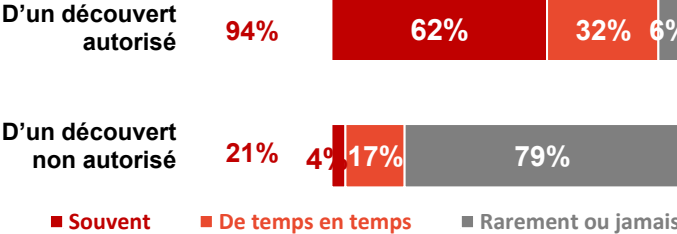


Le type de découvert rencontré

NEW

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

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 shape.

Les attentes des clients

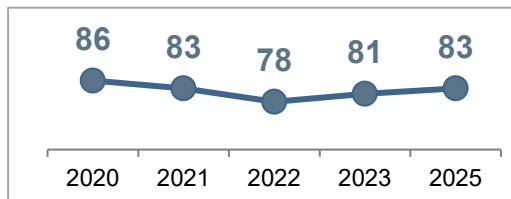
Une très nette préférence se maintient pour une banque permettant à chacun de choisir entre services digitaux et agences en fonction de ses besoins et l'idée d'une agence 100% en ligne séduit encore moins qu'au niveau national

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

83%

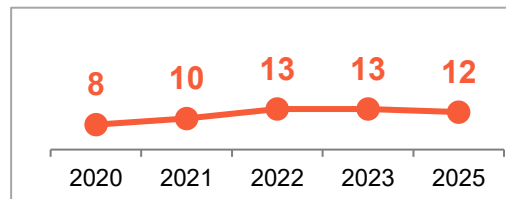


Ensemble des Français : 78%



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

12%

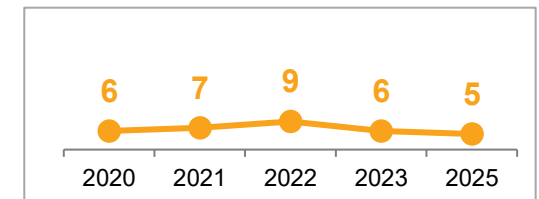


Ensemble des Français : 13%



Une banque qui propose uniquement à ses clients des services digitaux

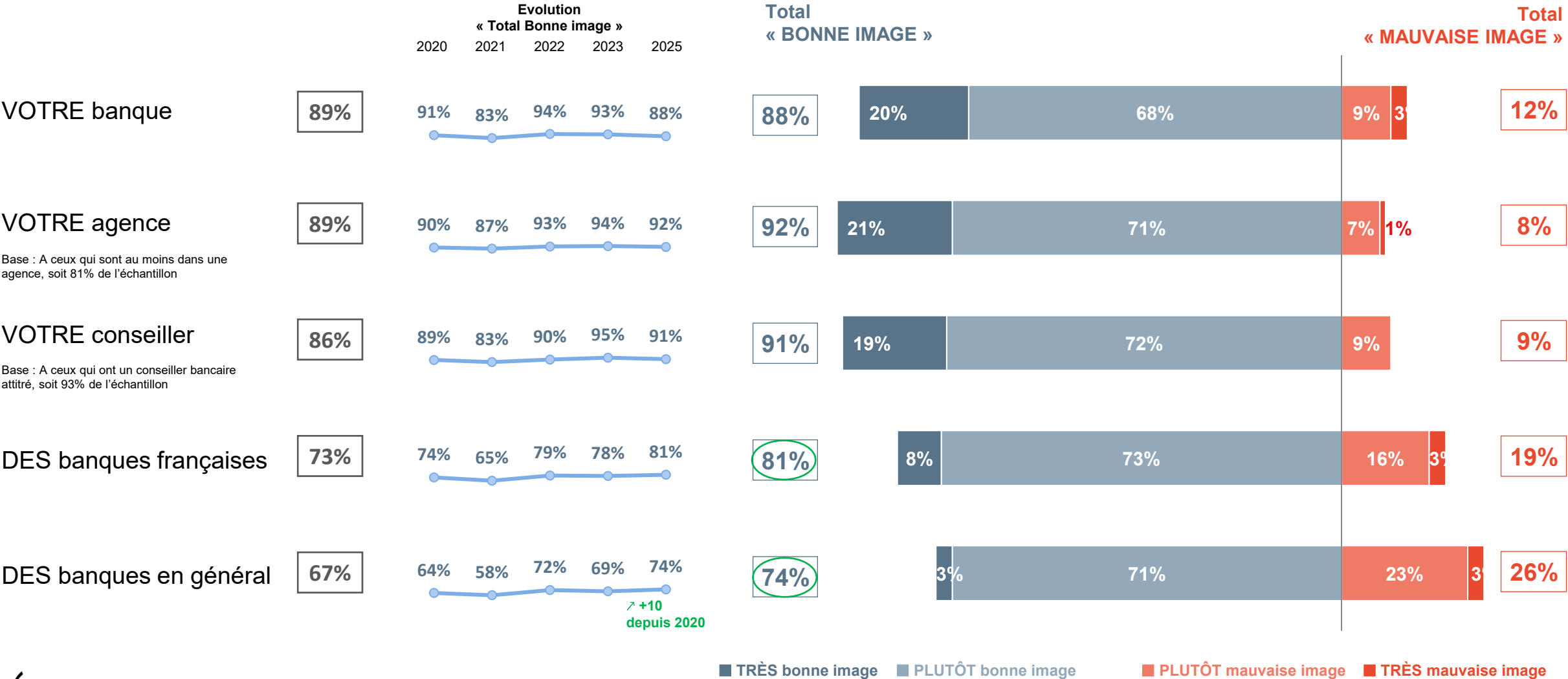
5%



Ensemble des Français : 9%

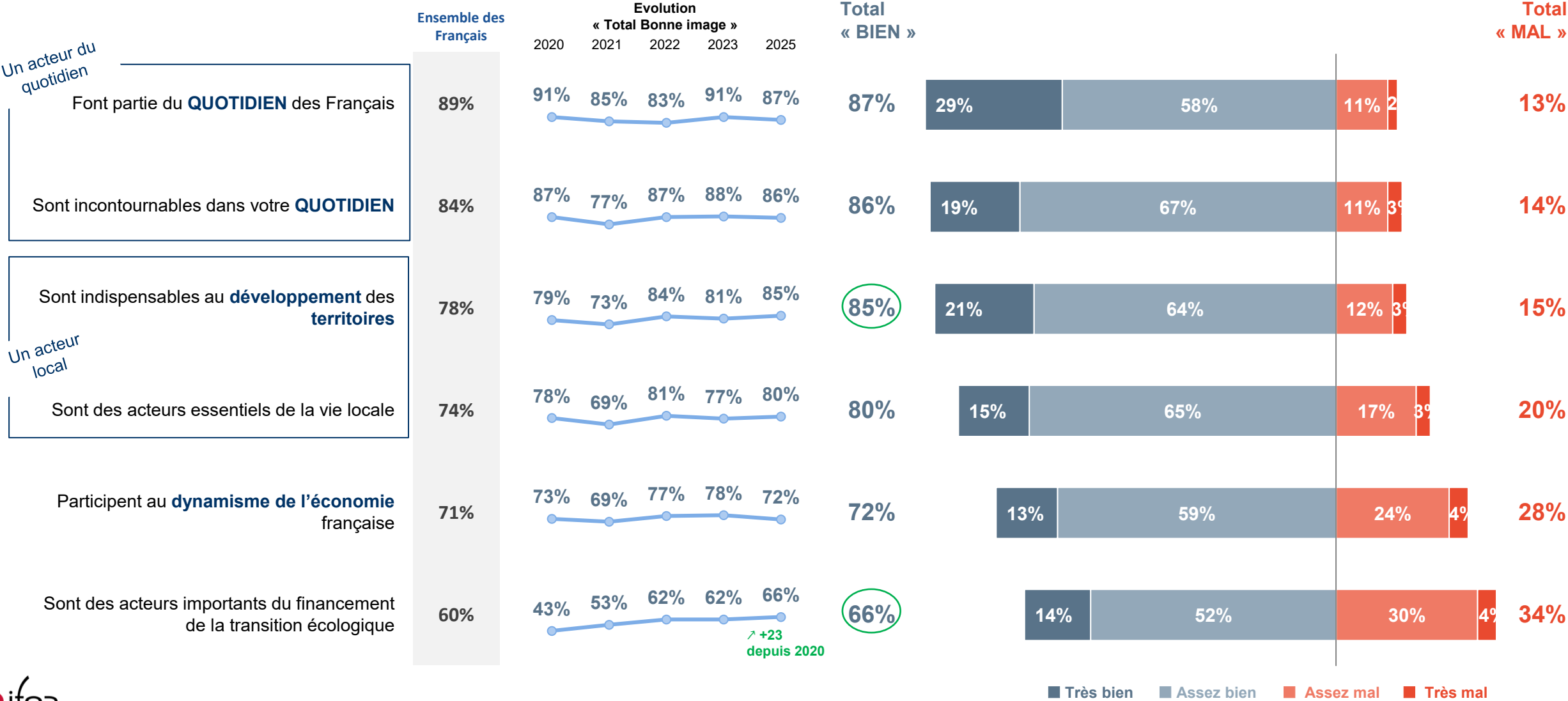
Les habitants des Pays de la Loire expriment cette année encore une très bonne image à l'égard de leur conseiller, de leur agence bancaire et de leur banque. Ils entretiennent par ailleurs une meilleure image des banques en général que dans les autres régions

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



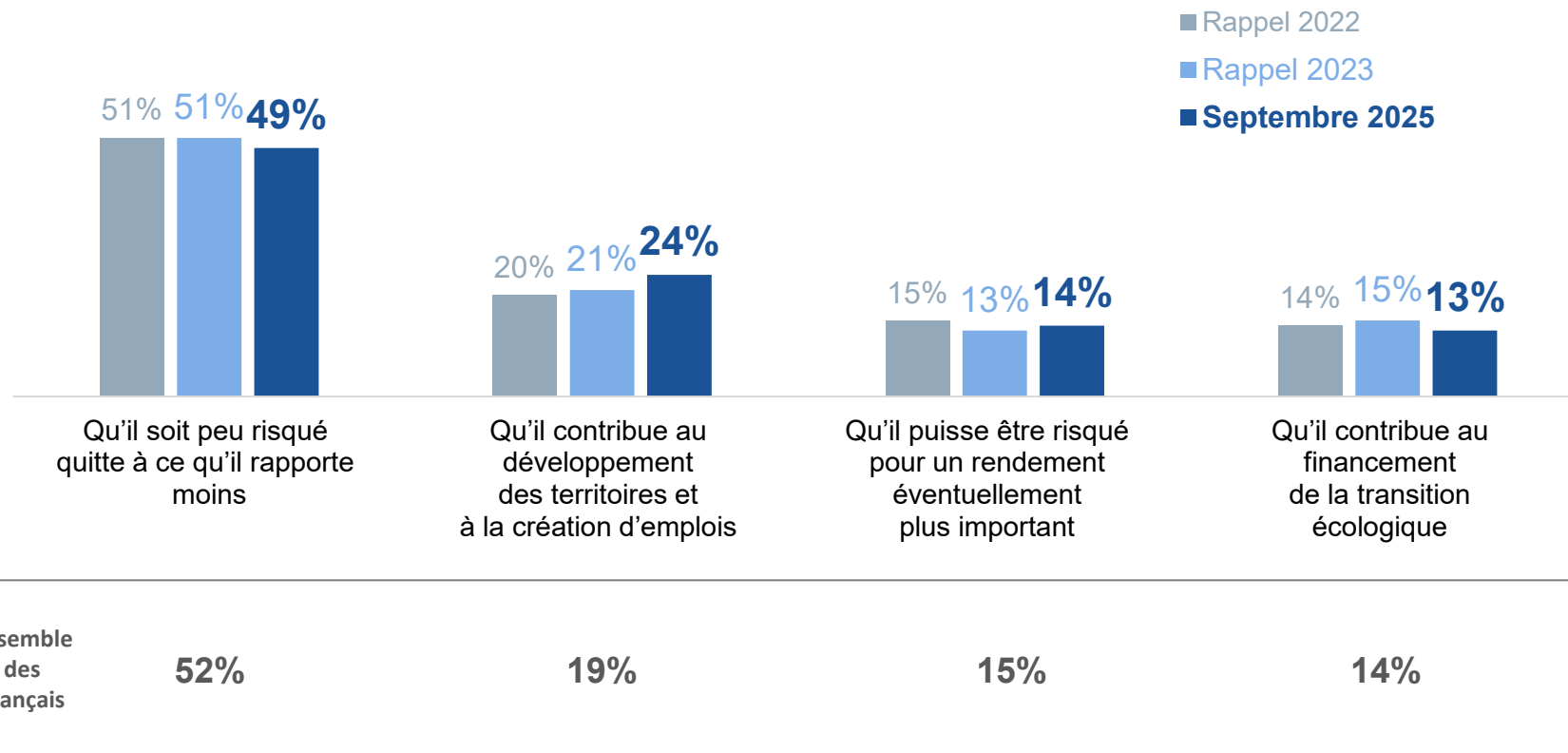
Les banques sont reconnues comme des acteurs du quotidien des Français et de la vie locale. Depuis 2020, leur rôle en matière de financement de la transition écologique est de mieux en mieux identifié par les Ligériens

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...



A l'instar des Français, les habitants de la région Pays de la Loire 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 ?

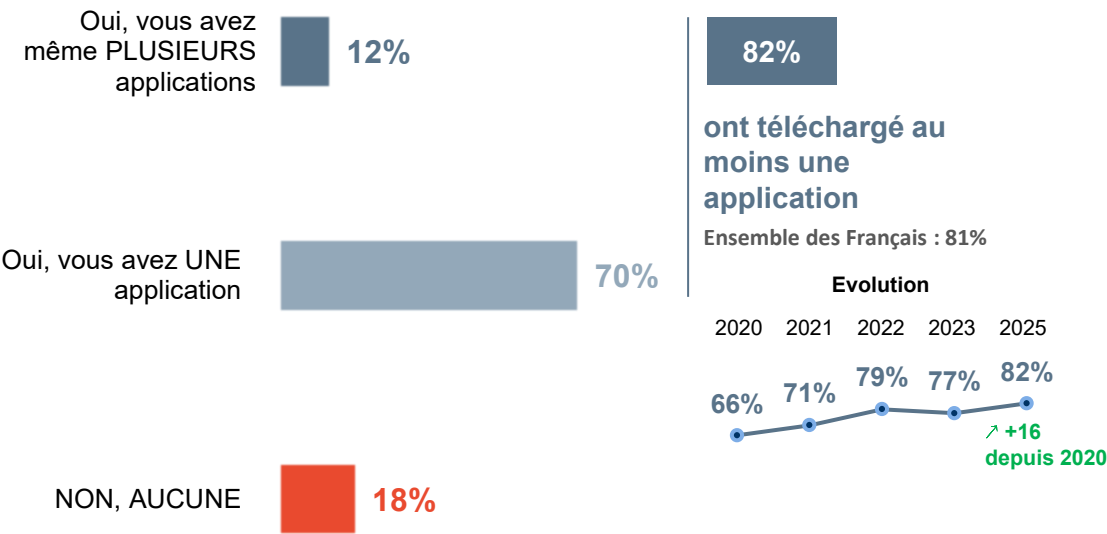




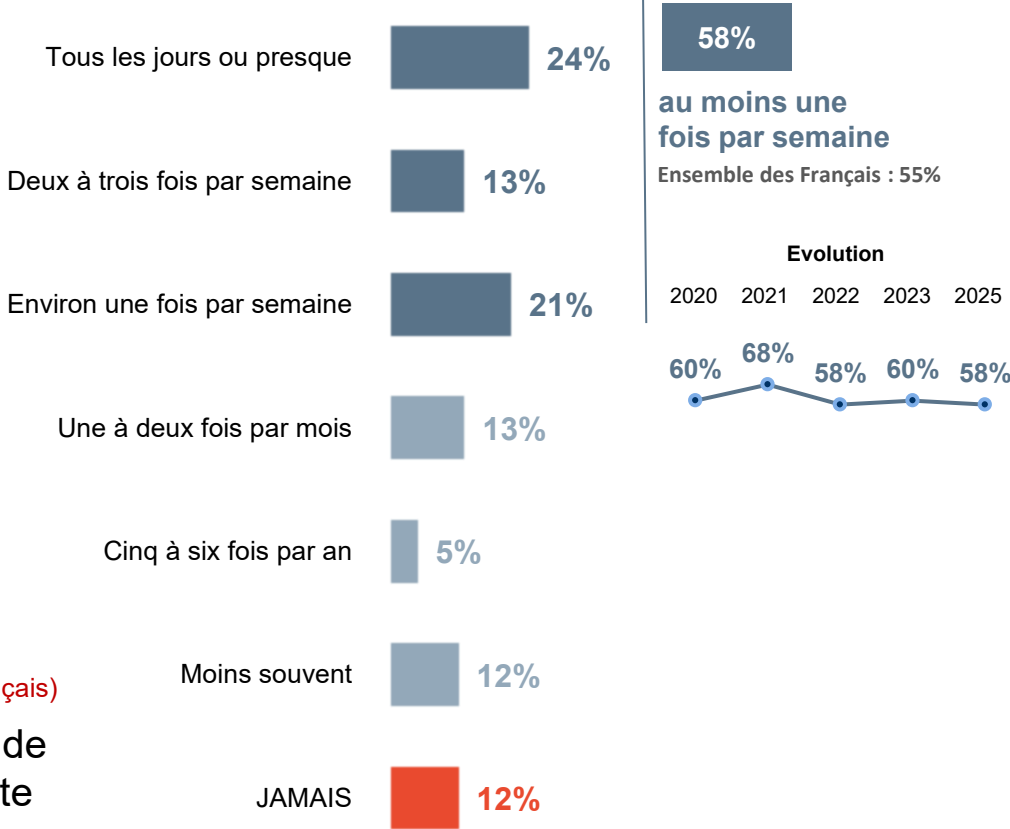
Les pratiques des clients

94% des habitants des Pays de la Loire utilisent l'un des outils numériques mis à leur disposition par leur banque

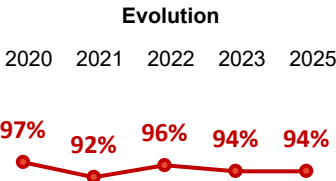
Question : Avez-vous téléchargé l'application smartphone de votre (ou vos) banque(s), vous permettant de gérer à distance vos comptes ?



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



94% (vs. 94% des Français)
des habitants des Pays de la Loire consultent le site internet ou utilisent l'application de leur banque



Application et site Internet sont avant tout utilisés pour la gestion des comptes

Comparatif « Total des citations »



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

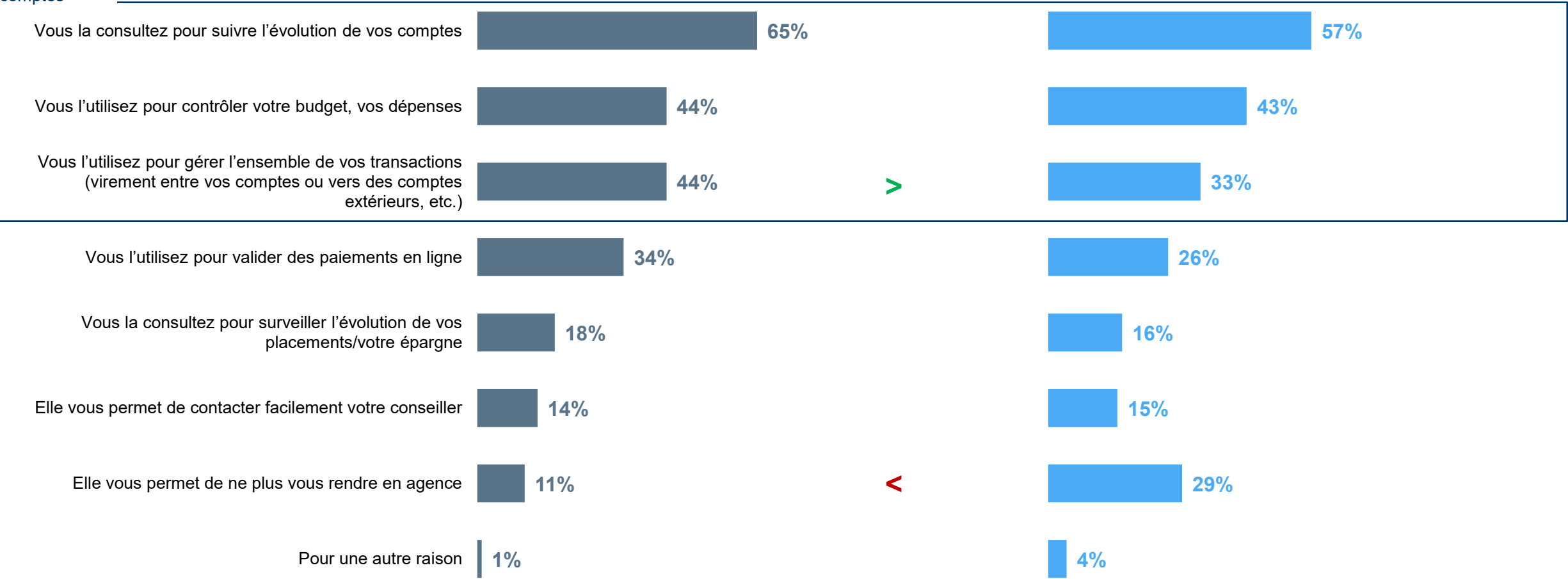
Base : A ceux qui ont téléchargé au moins une application, soit 82% de l'échantillon



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 88% de l'échantillon

Gestion des comptes



Au sein de cette région, le recours aux outils numériques pour contrôler le budget et les dépenses est de moins en moins courant

Comparatif « Total des citations »

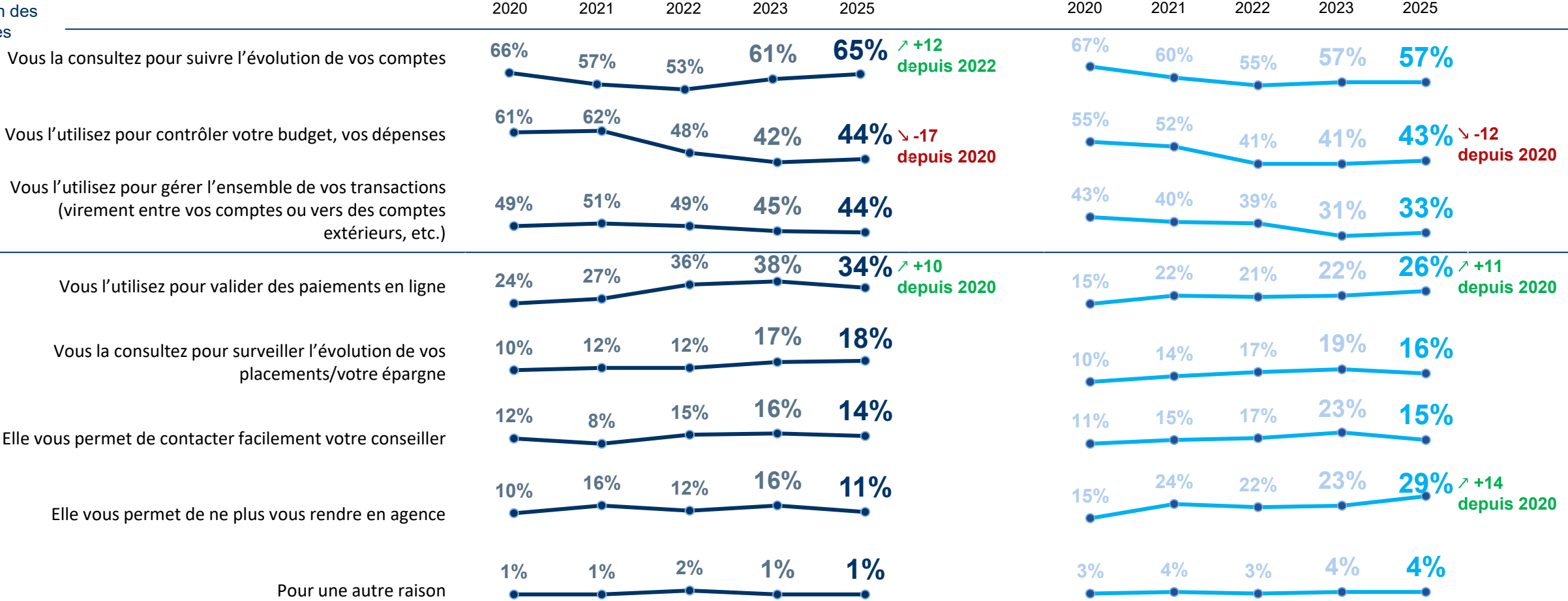


Question : Quelle utilisation faites-vous, en général, de cette (ces) application (s) ?
En premier ? Et ensuite ?
Base : A ceux qui ont téléchargé au moins une application, soit 82% de l'échantillon



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 88% de l'échantillon

Gestion des comptes

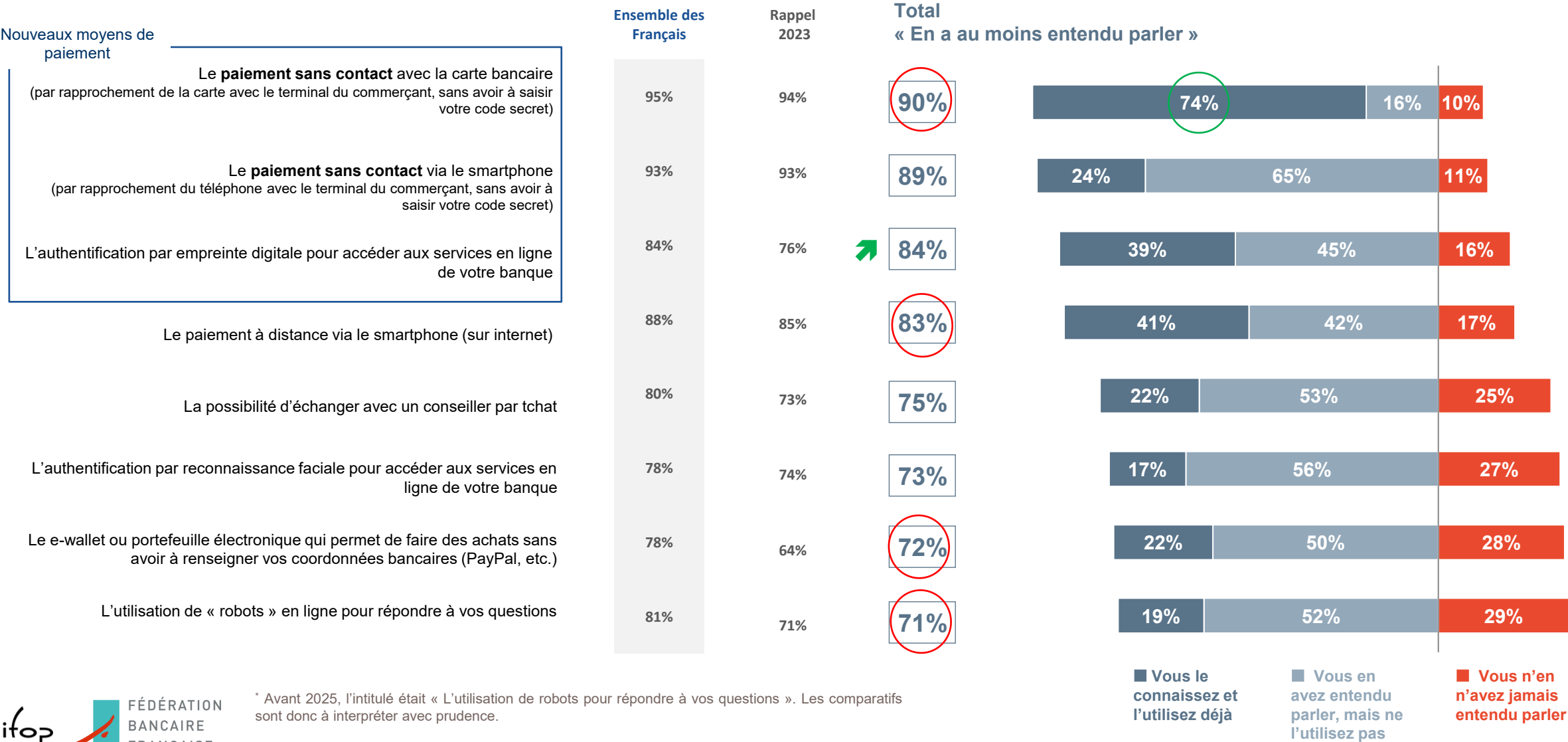


A photograph of a person's hands holding a smartphone and a calculator. The background is a bokeh of warm, out-of-focus lights, suggesting an outdoor evening setting. The image is overlaid with large, semi-transparent red circular shapes. The text 'La perception des changements' is written in white on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

La perception des changements

Même s'ils sont un peu moins connaisseurs que les habitants des autres régions, les Ligériens restent assez au fait des nouveaux services proposés par les banques ; le paiement sans contact est même déjà utilisé par 74% d'entre eux

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)



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



Connus mais
confiance à gagner

Le **paiement à distance** via le smartphone (sur internet)



La possibilité d'échanger avec un conseiller par tchat



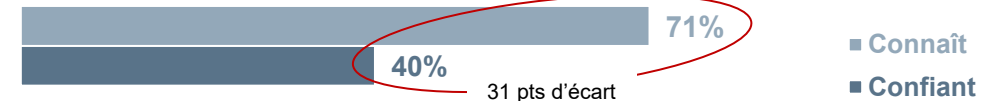
L'authentification par reconnaissance faciale pour accéder aux services en ligne de votre banque



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.)



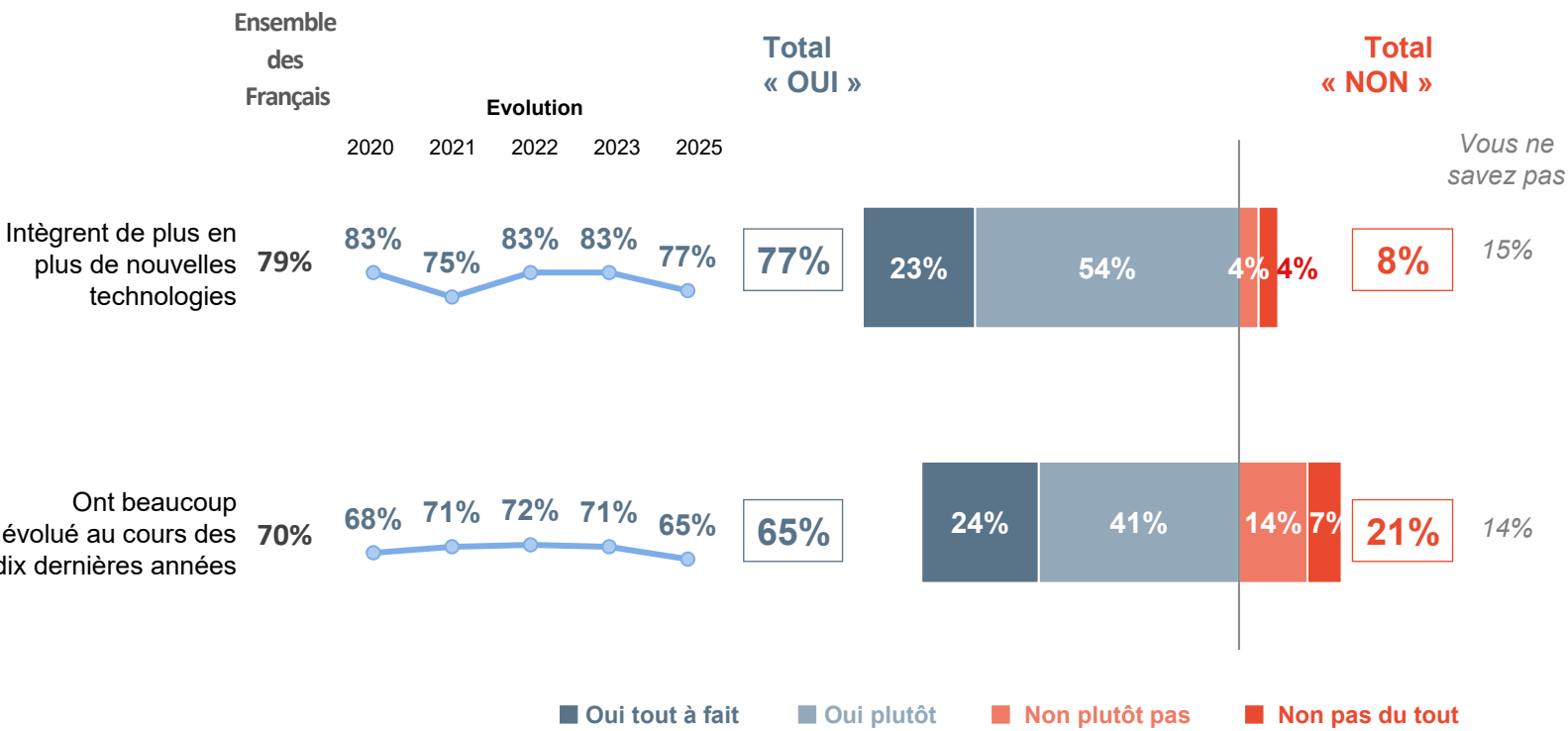
L'utilisation de robots pour répondre à vos questions



■ Connait
■ Confiant

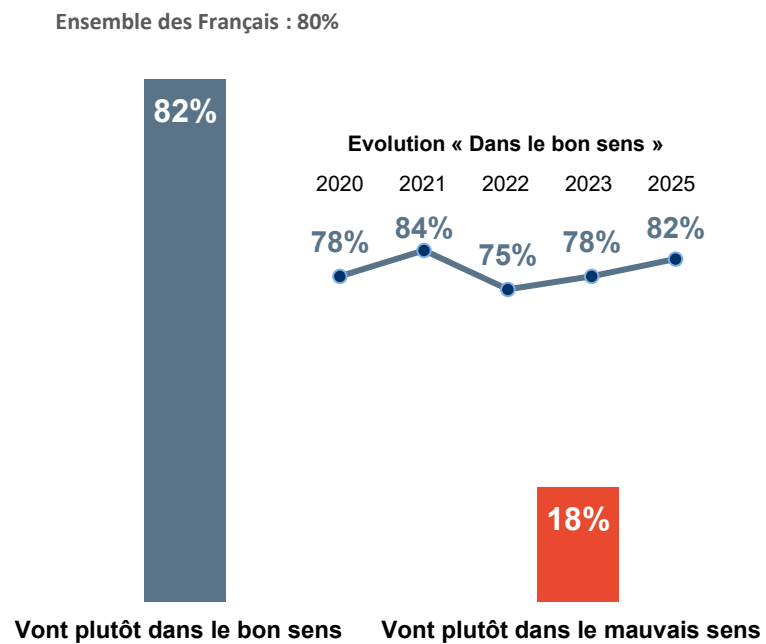
Plus de 8 habitants des Pays de la Loire sur 10 reconnaissent le caractère innovant des banques et ont la sensation que ces innovations vont « plutôt dans le bon sens »

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 64% de l'échantillon

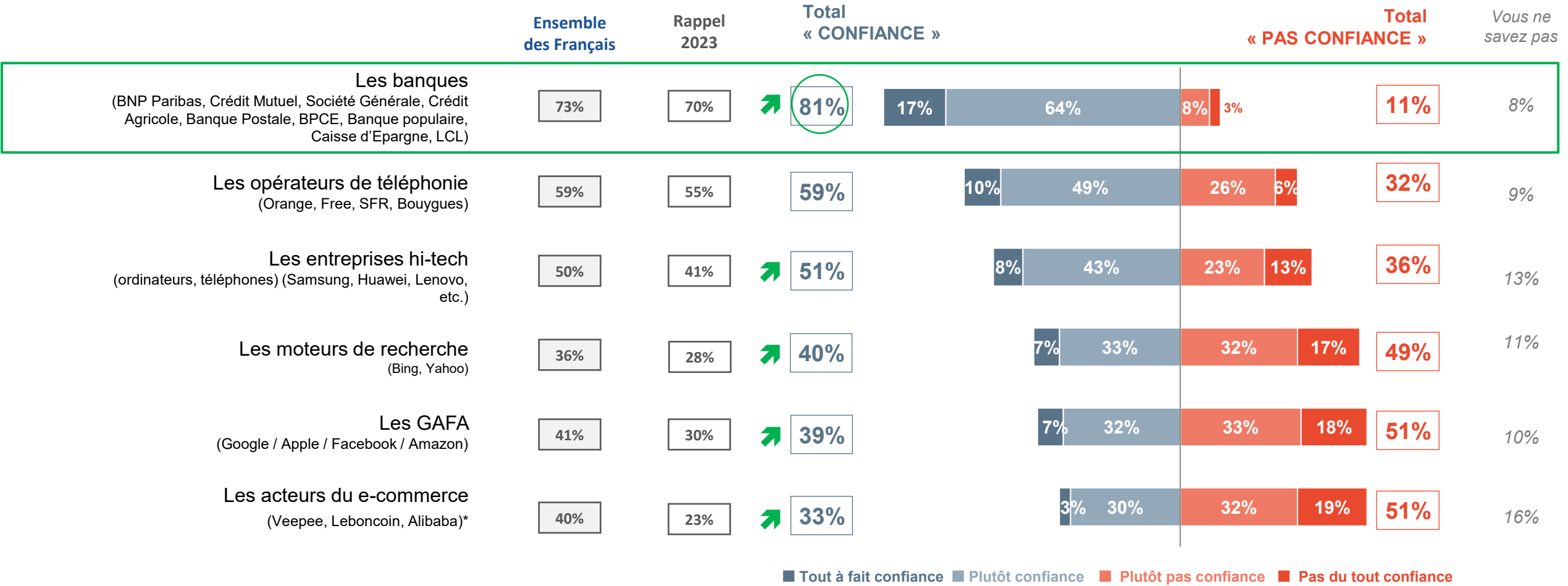




Focus protection des données et pratiques à risques

En 2025, les banques sont les acteurs en qui les habitants des Pays de la Loire ont le plus confiance pour la sécurisation de leurs données personnelles, et ce, de manière plus forte qu'en 2023

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) ».

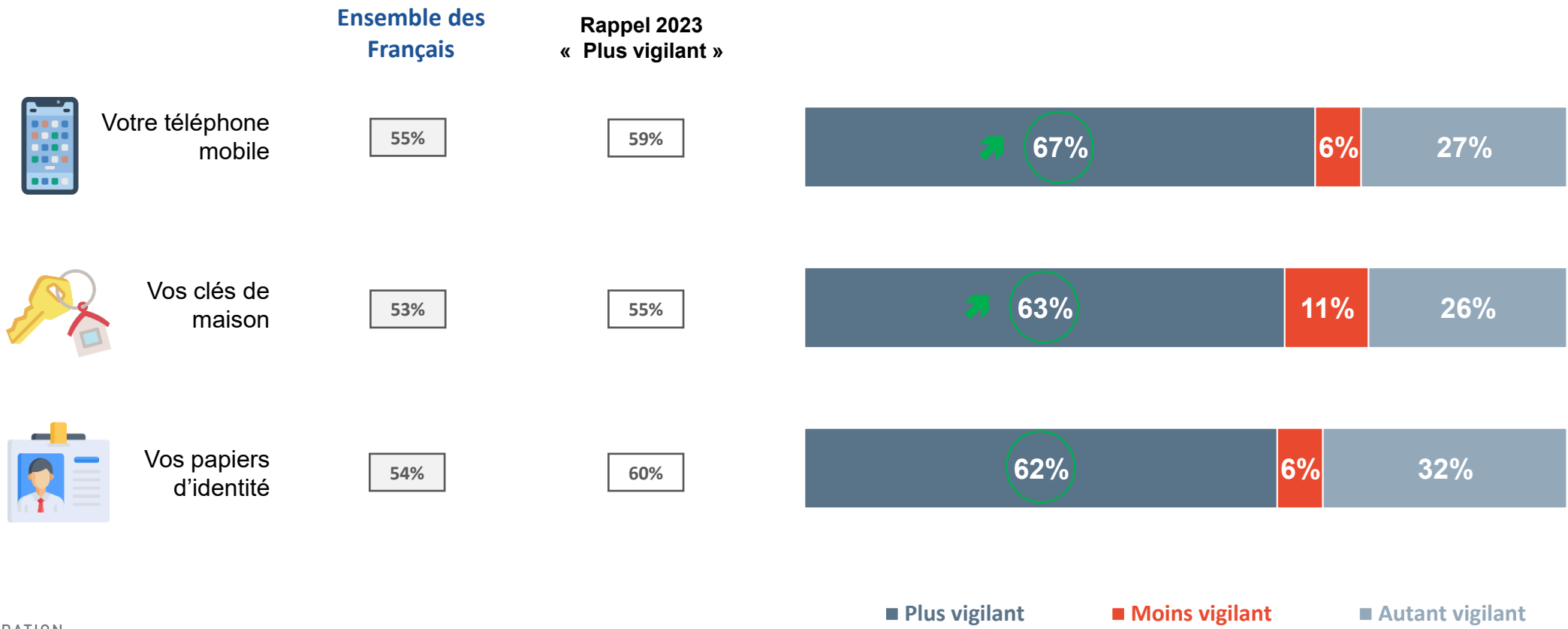
²Jusqu'en 2020, l'item était « Les banques (BNP Paribas, Crédit Mutuel, Société Général, Crédit Agricole, Banque Postale, BPCE, Banque Populaire ...) ».

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

Les habitants de la région semblent de plus en plus vigilants à l'égard de la sécurité de leurs données bancaires personnelles

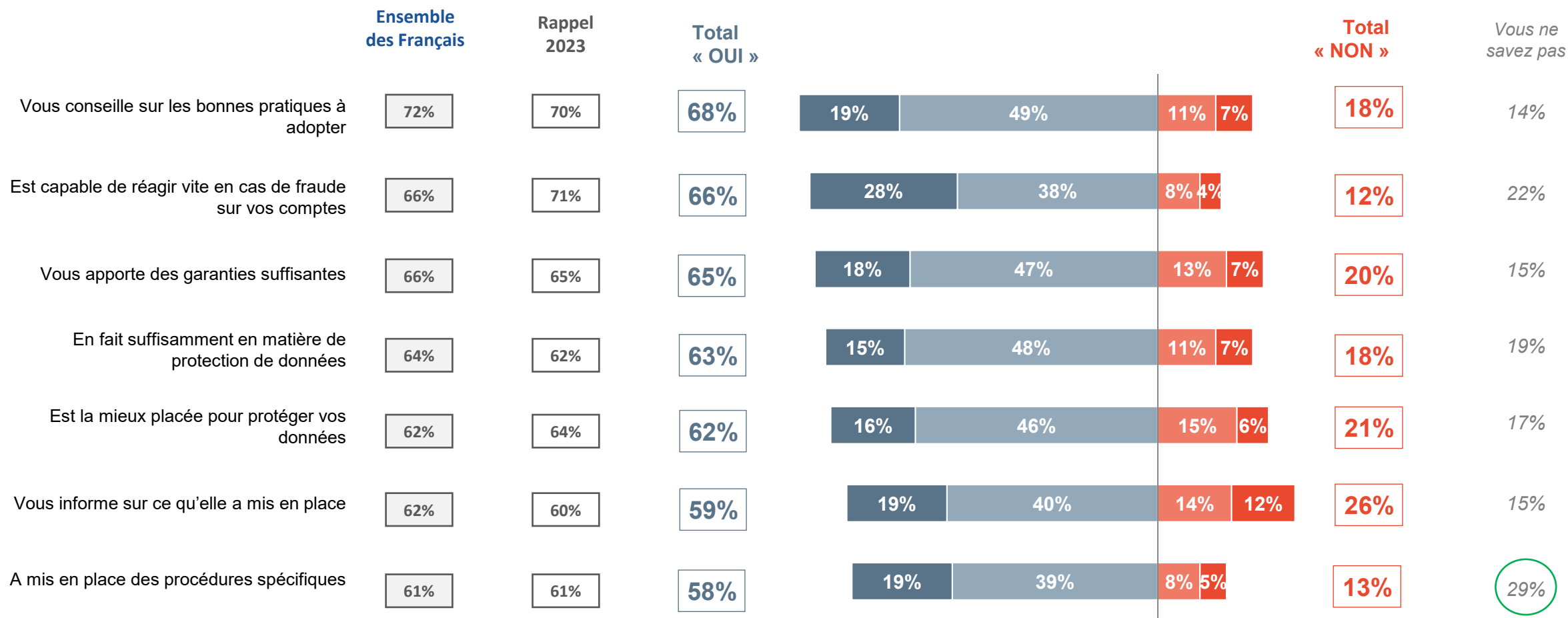
Mise à niveau : lorsque l'on parle de données bancaires personnelles, il s'agit du n° de compte, des indications présentes sur votre carte bancaire, du code secret associé à votre carte.

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 efforts d'information et de conseil des banques en matière de sécurité et de protection des données personnelles sont reconnus, mais une part non négligeable de Ligériens 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

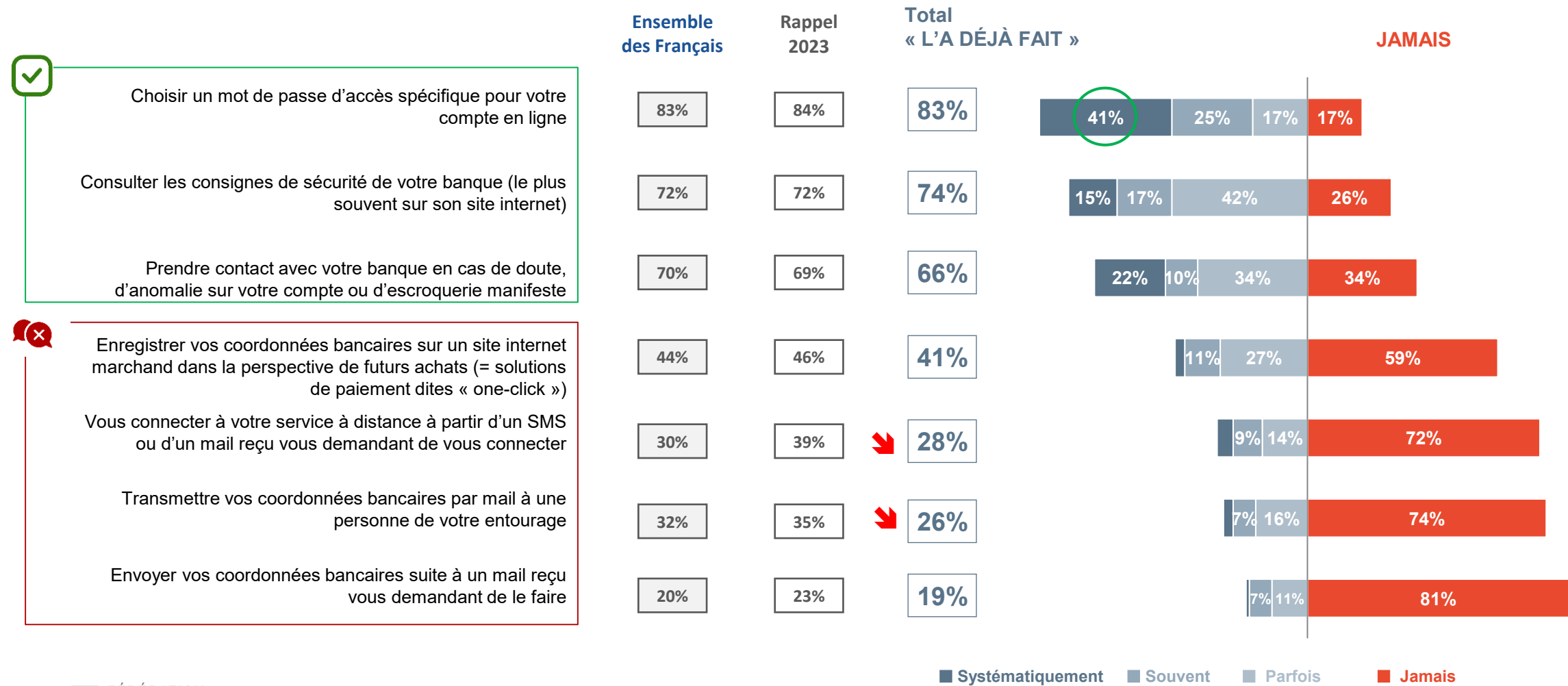
■ Oui plutôt

■ Non plutôt pas

■ Non pas du tout

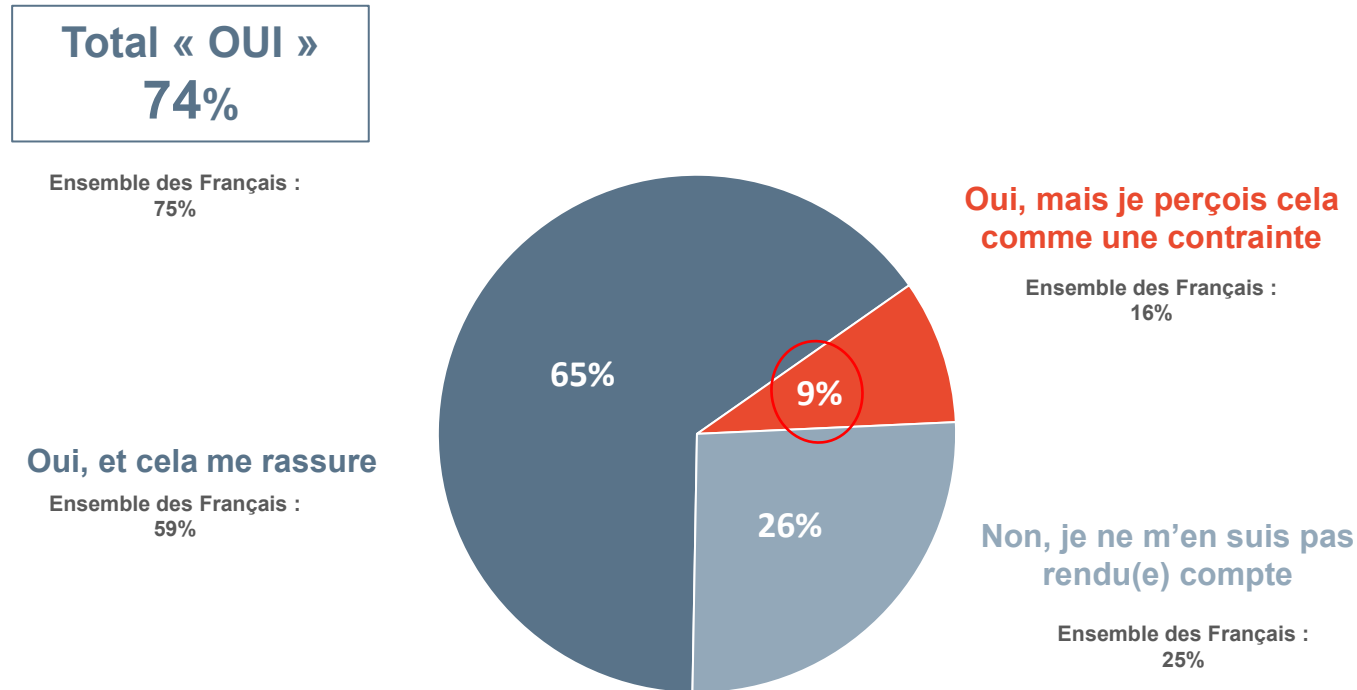
Les bonnes pratiques en matière de diffusion des données personnelles prévalent et les mauvais réflexes sont en recul cette année

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



74% des habitants ont perçu le renforcement des systèmes d'authentification pour les paiements en ligne, et cela semble bien accepté (seuls 9% 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 ?



➤ **88%** de ceux qui ont perçu les changements sont rassurés par leur mise en place.
(Ensemble des Français : 79%)

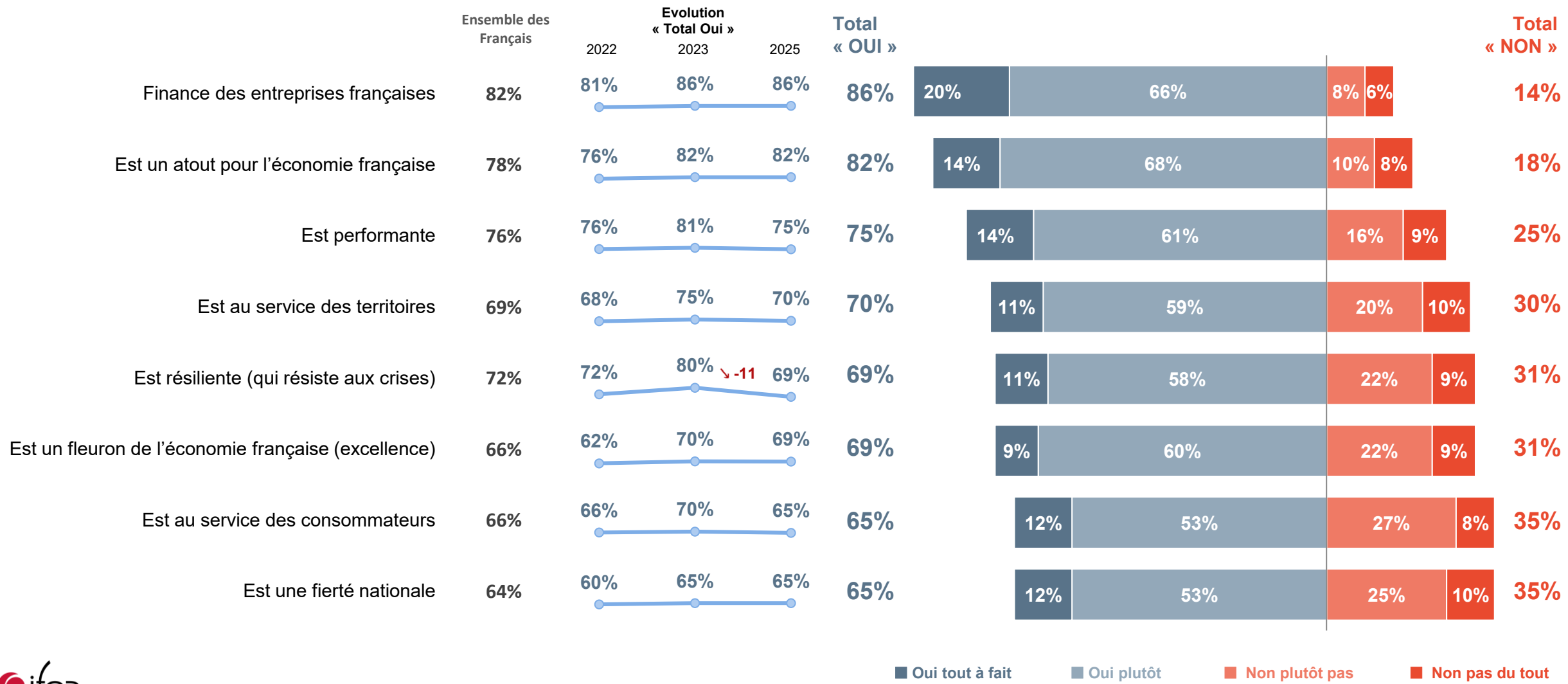
Pour **12%**, c'est une contrainte (Ensemble des Français : 21%)



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

L'image de l'industrie bancaire française est bonne auprès des Ligériens : ils reconnaissent avant tout sa contribution au financement des entreprises et à l'économie française

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 ?

