Les Français, leur banque, leurs attentes

FÉDÉRATION BANCAIRE FRANÇAISE

Vague 5 | Décembre 2023

Méthodologie

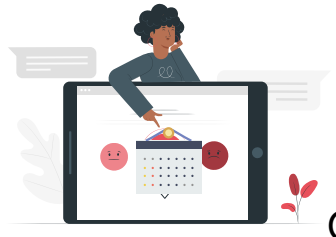
QUI ?

L'enquête a été menée auprès d'un échantillon de **4008** personnes, représentatif de la **population française âgée de 18 ans et plus**.

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.

COMMENT ?

Les interviews ont été réalisées par **questionnaire auto-administré en ligne.**



QUAND ?

Terrain du **17 au 27 novembre 2023.**

Rappel de la méthodologie des vagues précédentes

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 1er 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

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.

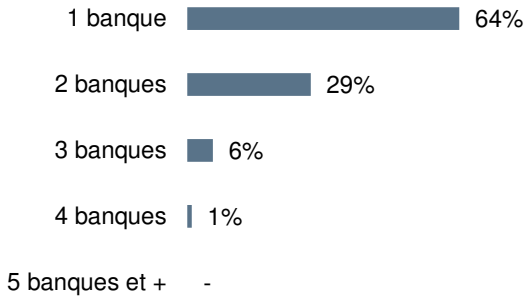
↗ +XX ↘ -XX Désignent des évolutions significativement supérieures/inférieures par rapport aux années précédentes.

A

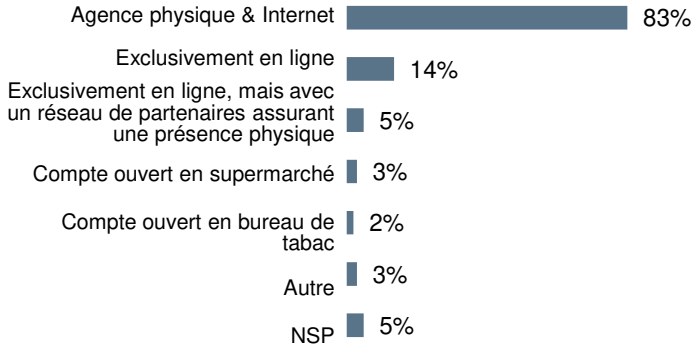
Le portrait du client français

Le portrait du client français en 2023

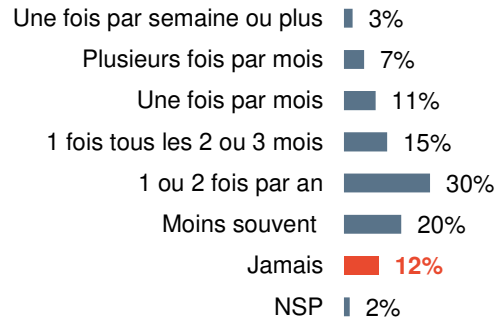
Nombre de banques possédées



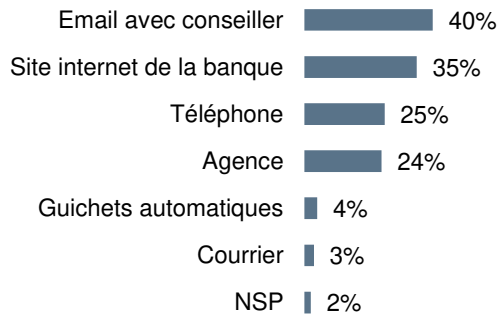
Type de banque possédée



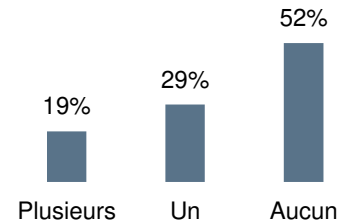
Fréquence du déplacement en agence



Mode de contact privilégié



Possession de crédit(s)



Évolution de la fréquence trimestrielle de déplacement en agence bancaire depuis 2020

Question : Vous personnellement, à quelle fréquence vous rendez-vous dans votre agence bancaire ?

EVOLUTIONS (en %)
Selon la fréquence trimestrielle (au moins « 1 fois tous les 2 ou 3 mois »)

B

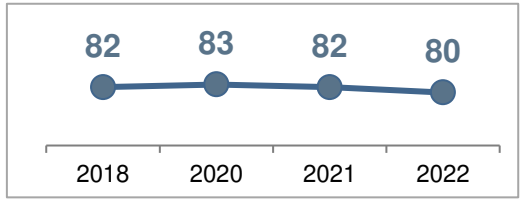
Les attentes des clients

L'approche hybride est toujours autant privilégiée : 80% des Français préfèrent en effet choisir leur canal privilégié selon leurs besoins

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

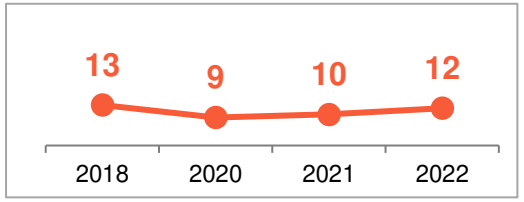
Une banque qui laisse la possibilité à ses clients de recourir à des services sur internet et en agence en fonction de ses besoins

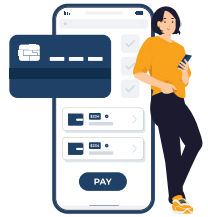
80%



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

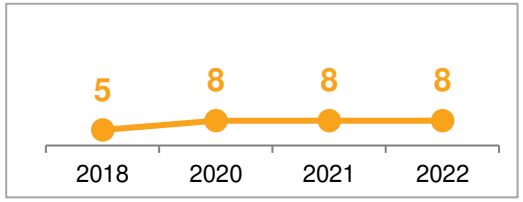
12%





Une banque qui propose uniquement à ses clients des services digitaux

8%

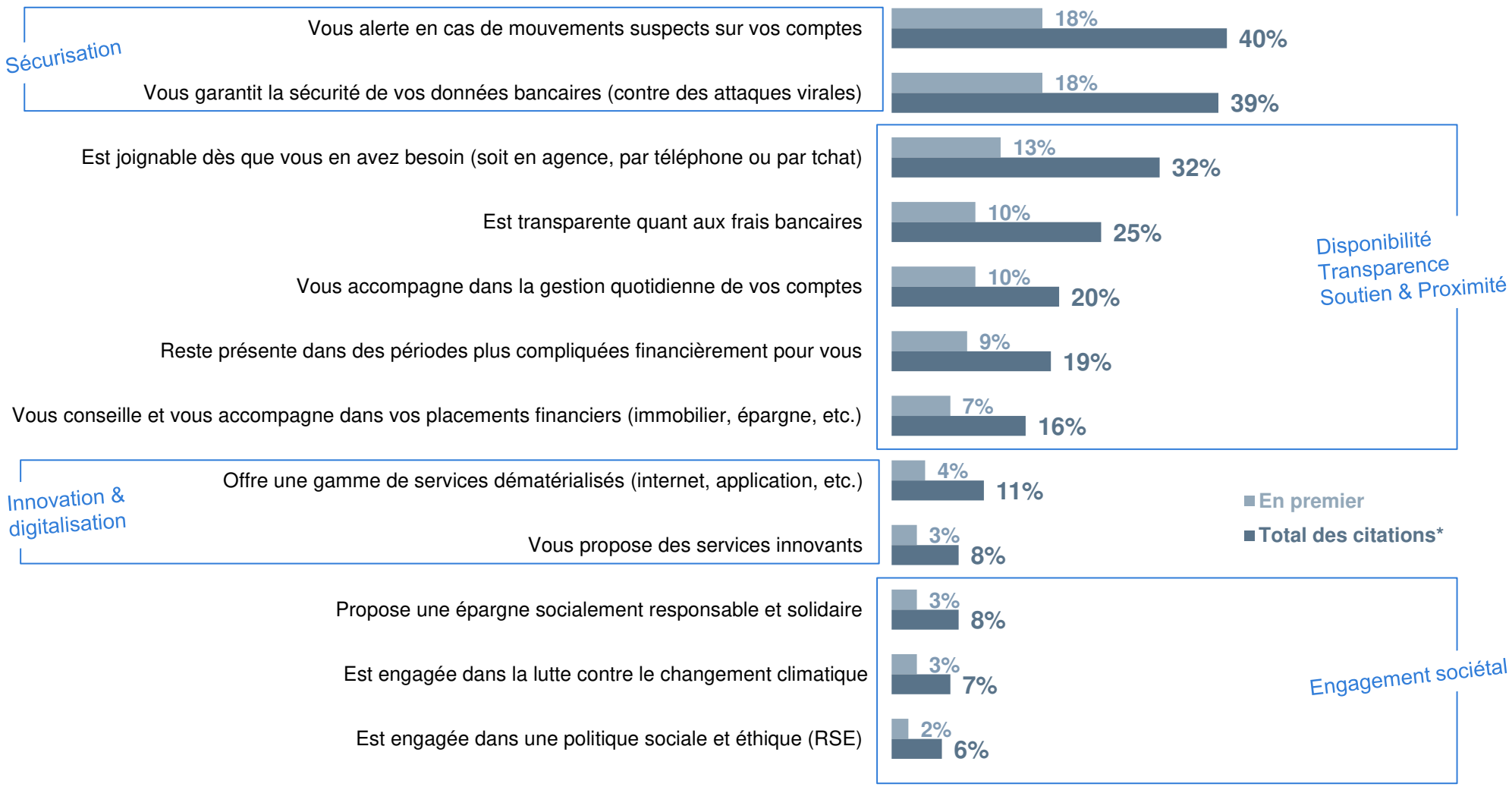


+ Moins de 35 ans : 15% / - 35 ans et plus : 6%

© GROUPE IFOP 2023

La garantie de la sécurité des comptes bancaires est la caractéristique prioritaire d'une banque idéale selon les Français, devant l'innovation et l'engagement sociétal

Question : Pour vous la banque idéale aujourd'hui c'est celle qui ... ? En premier ? Et ensuite ?

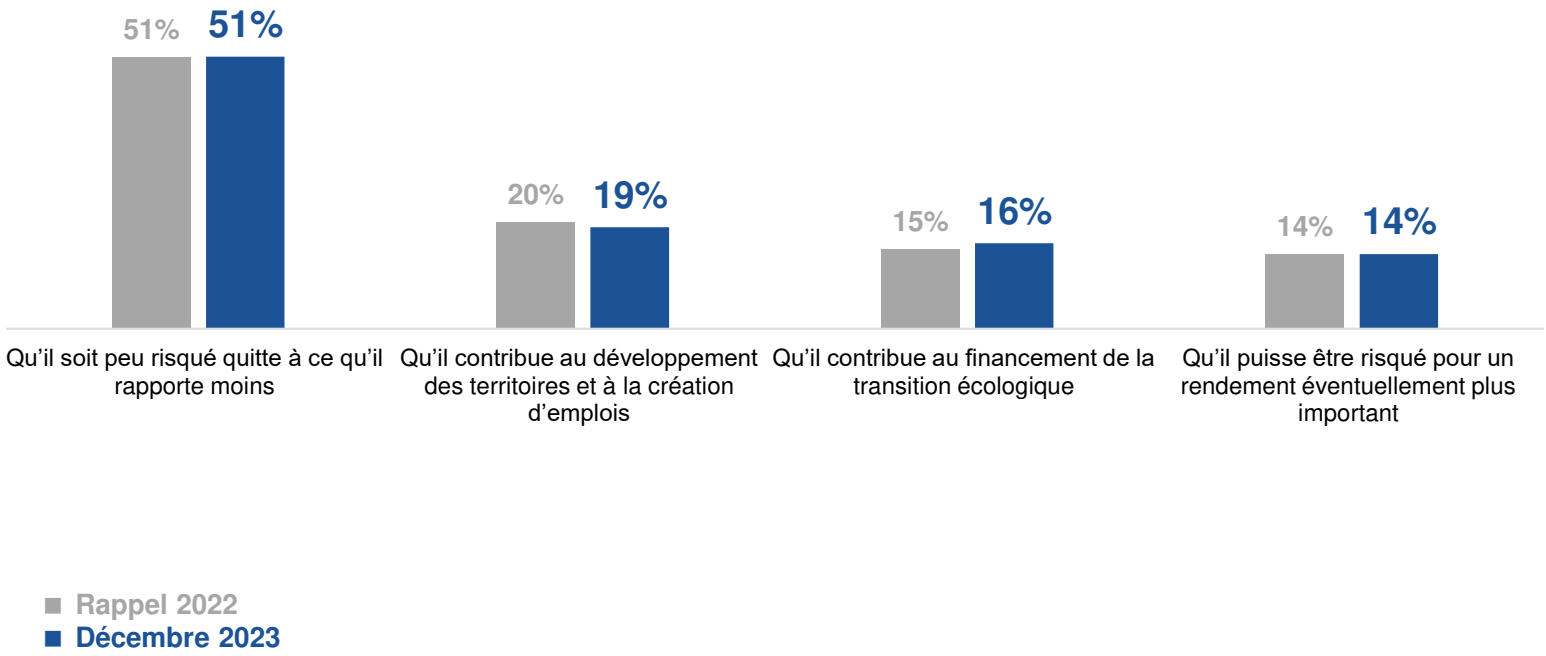


(*) Total supérieur à 100%, les interviewés ayant pu donner trois réponses

[1]En raison de l'ajout d'un item en 2021, les évolutions sont à interpréter avec prudence.

Les Français 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 ?

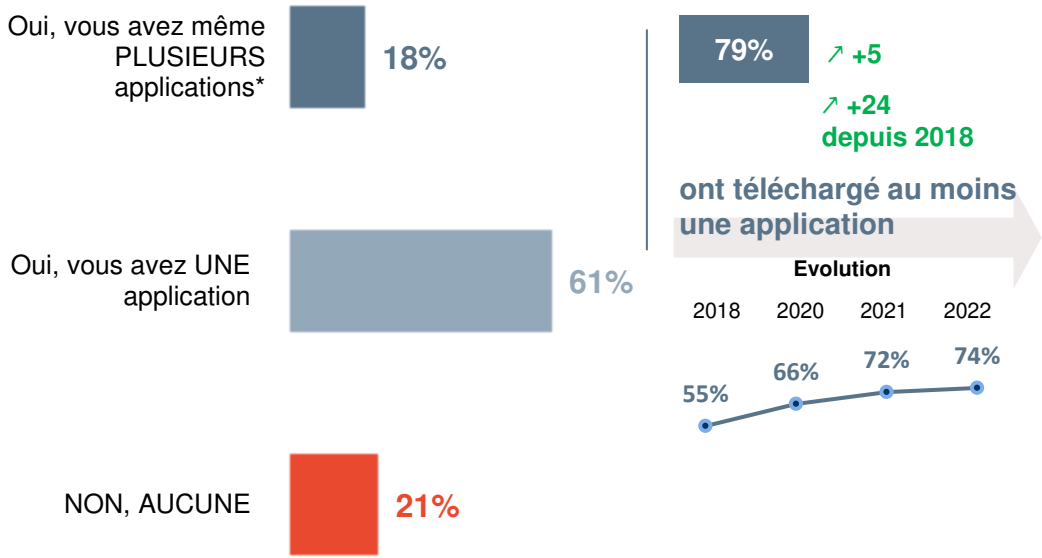


.C.

Les pratiques des clients

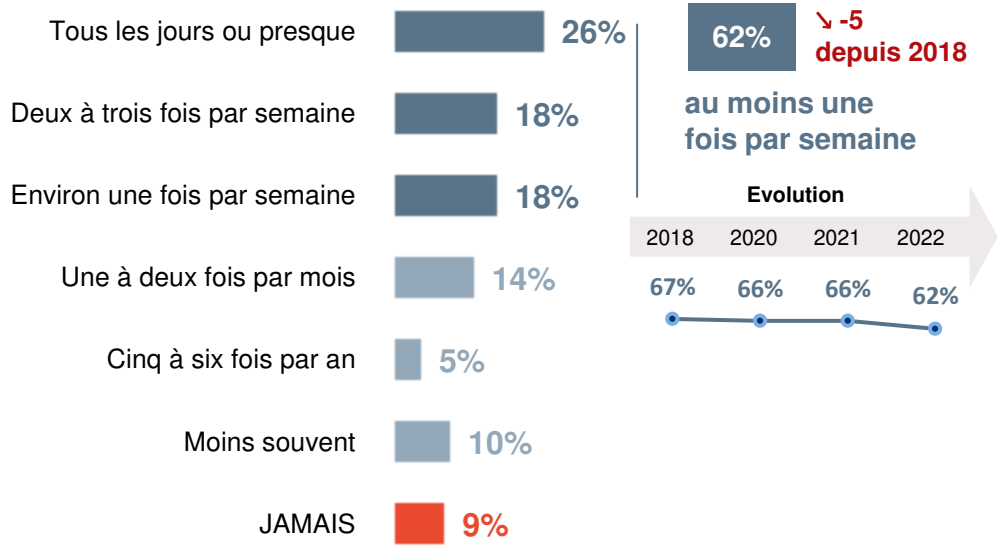
La quasi-globalité des Français utilise le site internet de façon hebdomadaire, mais la tendance est à la baisse… à la faveur du recours aux applications, soutenu par les plus jeunes générations

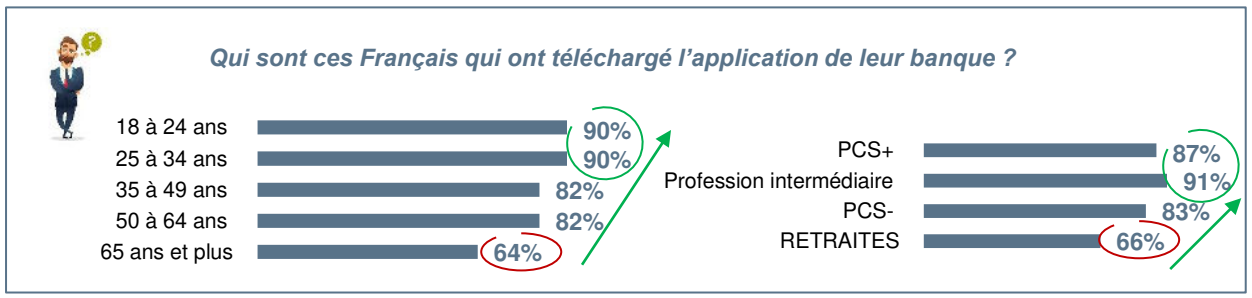
Question : Avez-vous téléchargé l'application smartphone de votre (ou vos) banque(s), vous permettant de gérer à distance vos comptes ?

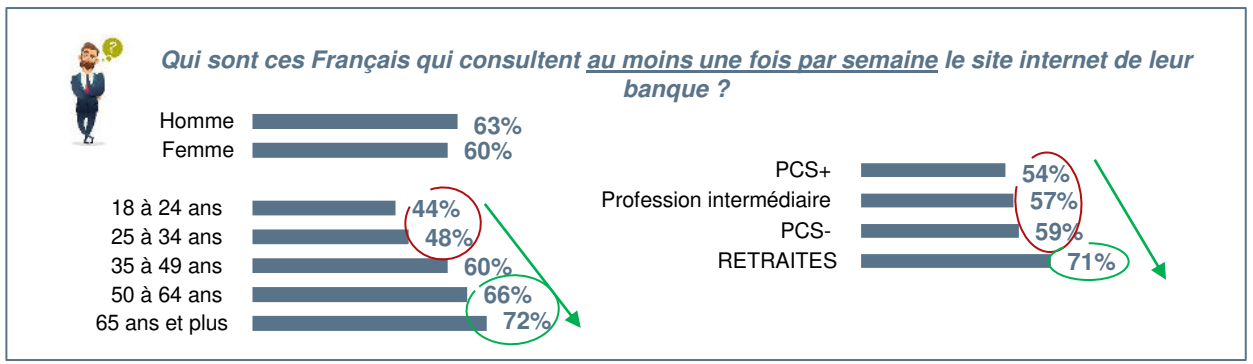


94% des Français consultent le site internet ou utilisent l'application de sa banque
(96% en 2022 / 95% en 2021 /
96% en 2020)

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







*En novembre 2018, l'intitulé de l'item était : « Vous avez même PLUSIEURS applications (car vous avez plusieurs banques) »

© GROUPE IFOP 2023

Les usages de l'application et du site internet sont globalement similaires, mais les applications sont plus usitées pour la gestion des transactions et la validation des paiements en lignes

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 91% de l'échantillon

Gestion des comptes

Vous la consultez pour suivre l'évolution de vos comptes	57%	>	52%
Vous l'utilisez pour contrôler votre budget, vos dépenses	48%	>	46%
Vous l'utilisez pour gérer l'ensemble de vos transactions (virement entre vos comptes ou vers des comptes extérieurs, etc.)	48%	>	36%
Vous l'utilisez pour valider des paiements en ligne	36%	>	26%
Elle vous permet de ne plus vous rendre en agence	16%	<	22%
Vous la consultez pour surveiller l'évolution de vos placements/votre épargne	14%		17%
Elle vous permet de contacter facilement votre conseiller	10%	<	18%
Pour une autre raison (préciser)	1%		4%

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

Les évolutions des usages de l'application et du site internet sont globalement similaires – *Evolution*

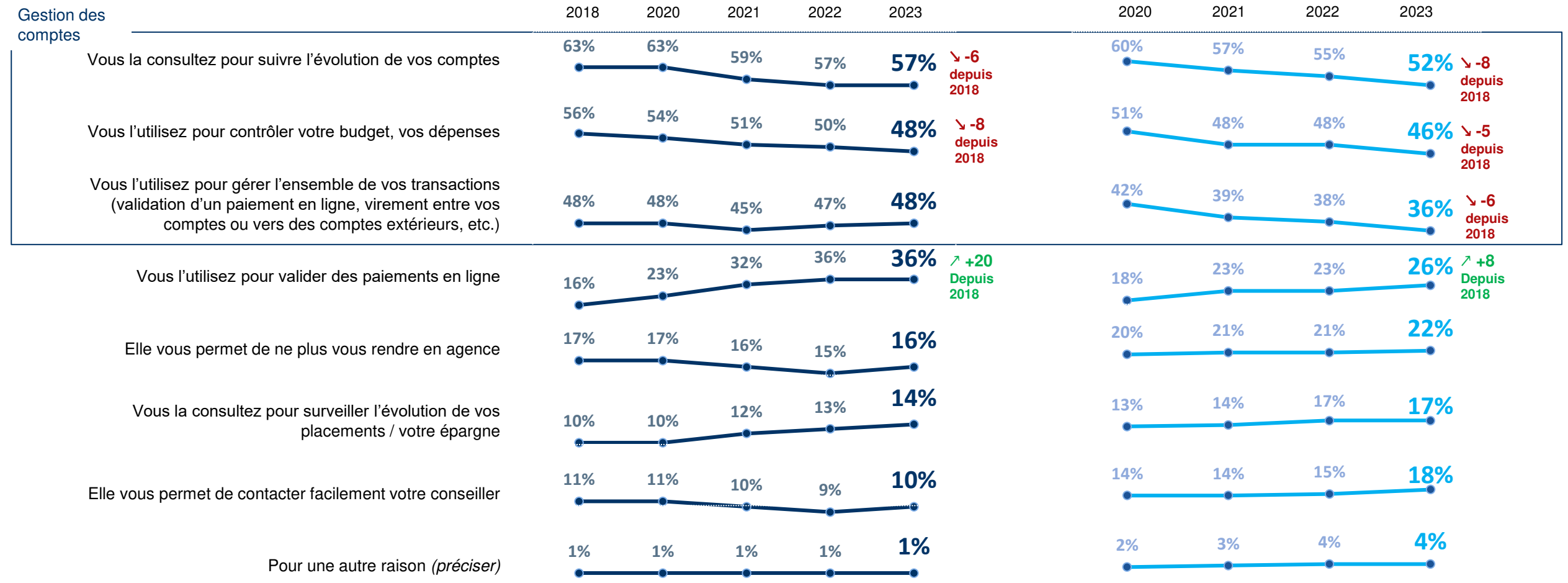
Comparatif « Total des citations »

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 91% de l'échantillon



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

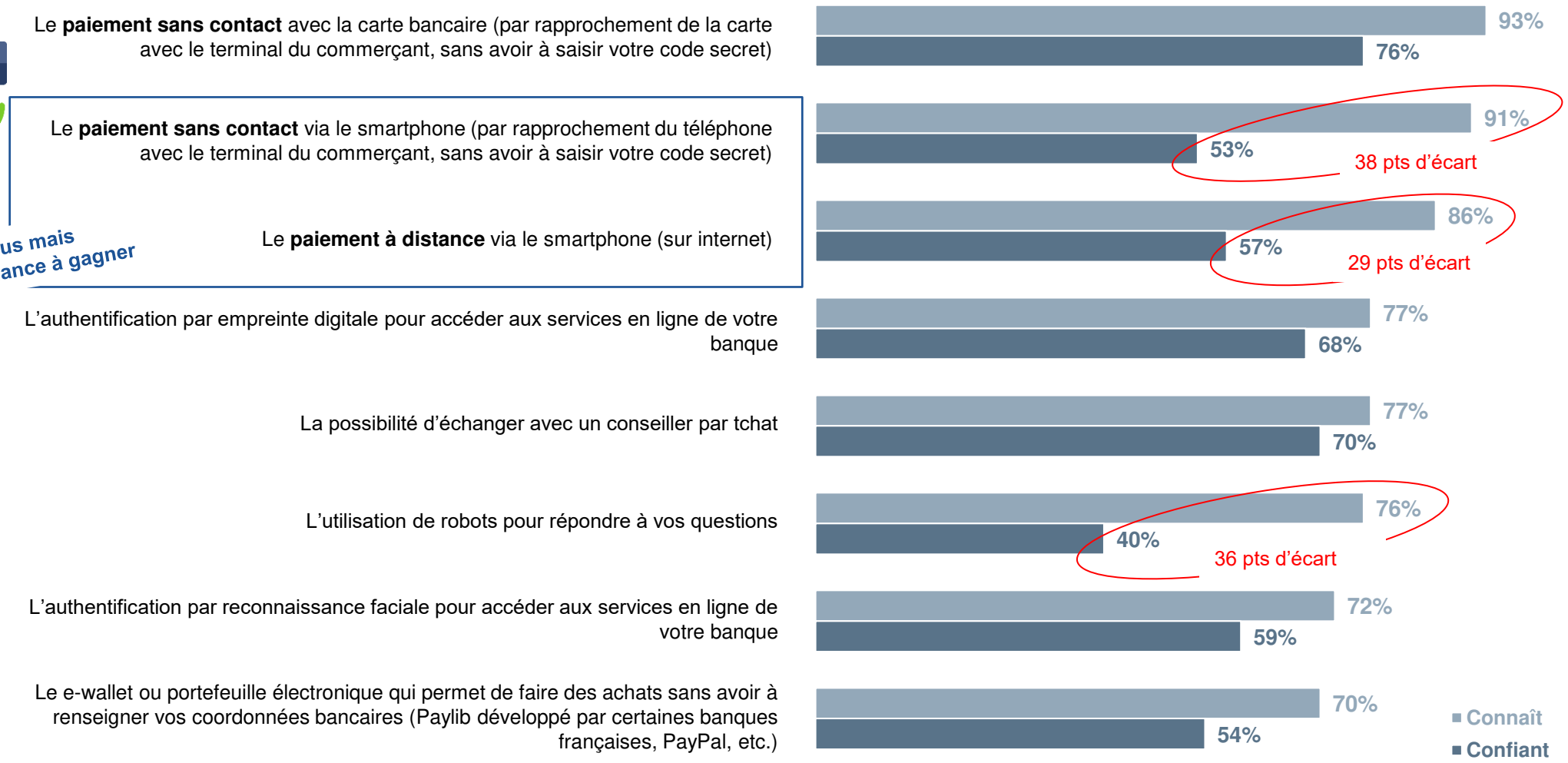
.D.

La perception des changements

© GROUPE IFOP 2023

Les modes de paiement à l'aide du smartphone sont les innovations où l'écart entre les indicateurs de notoriété et de confiance est le plus fort

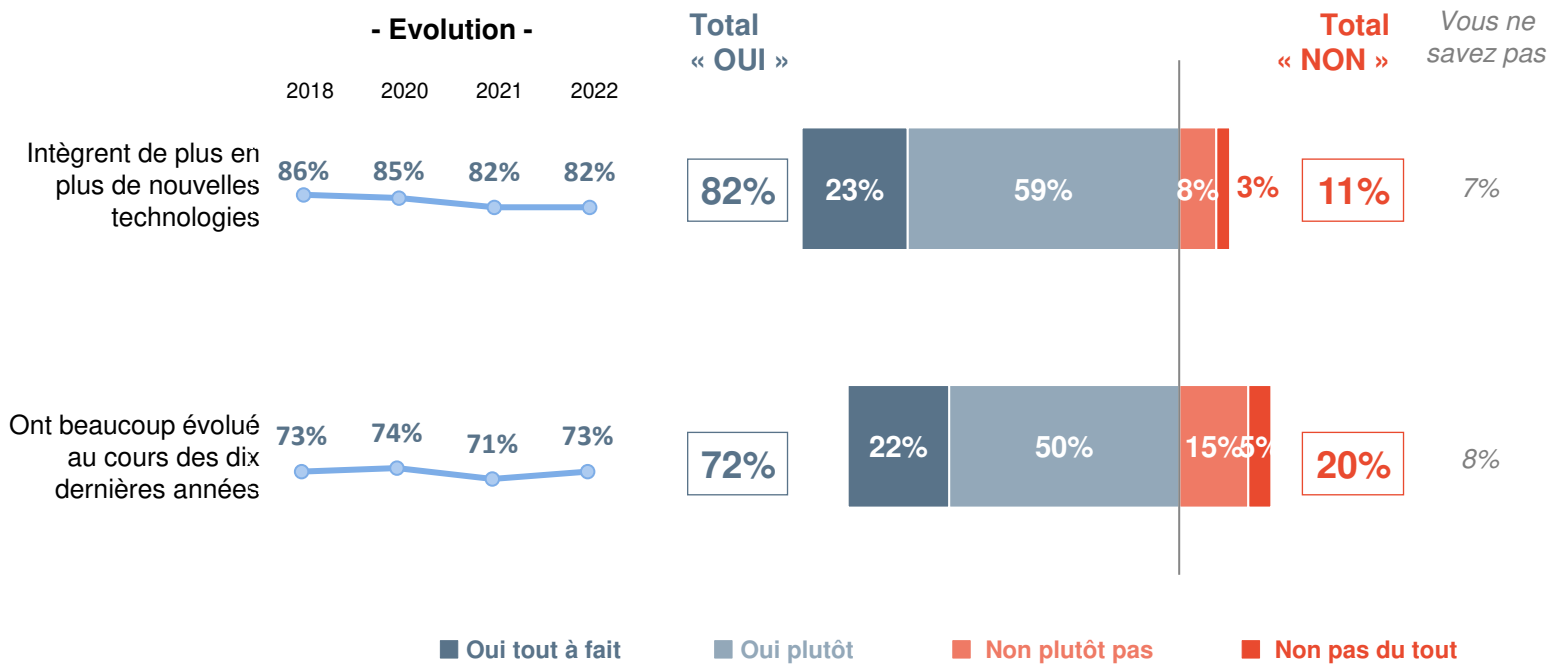
Question : Pour chacun des services suivants, diriez-vous que ... ?



	Rappel Décembre 2021	Rappel Décembre 2022
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)	93%	94%
	74%	74%
Le paiement sans contact via le smartphone (par rapprochement du téléphone avec le terminal du commerçant, sans avoir à saisir votre code secret)	88%	90%
	49%	48%
Le paiement à distance via le smartphone (sur internet)	82%	84%
	52%	53%
L'authentification par empreinte digitale pour accéder aux services en ligne de votre banque	74%	75%
	57%	65%
La possibilité d'échanger avec un conseiller par tchat	71%	76%
	69%	68%
L'utilisation de robots pour répondre à vos questions	69%	73%
	38%	38%
L'authentification par reconnaissance faciale pour accéder aux services en ligne de votre banque	66%	67%
	57%	56%
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.)	65%	68%
	52%	50%

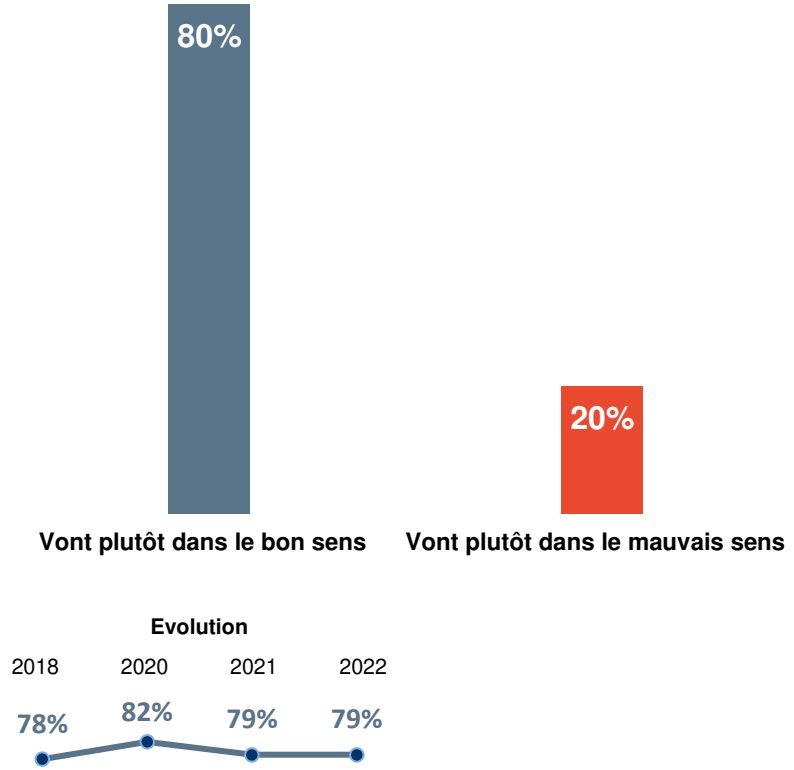
L'innovation et les changements des banques sont toujours très remarqués par les Français, et 4 sur 5 estiment qu'ils vont dans le bon sens

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 ... ?

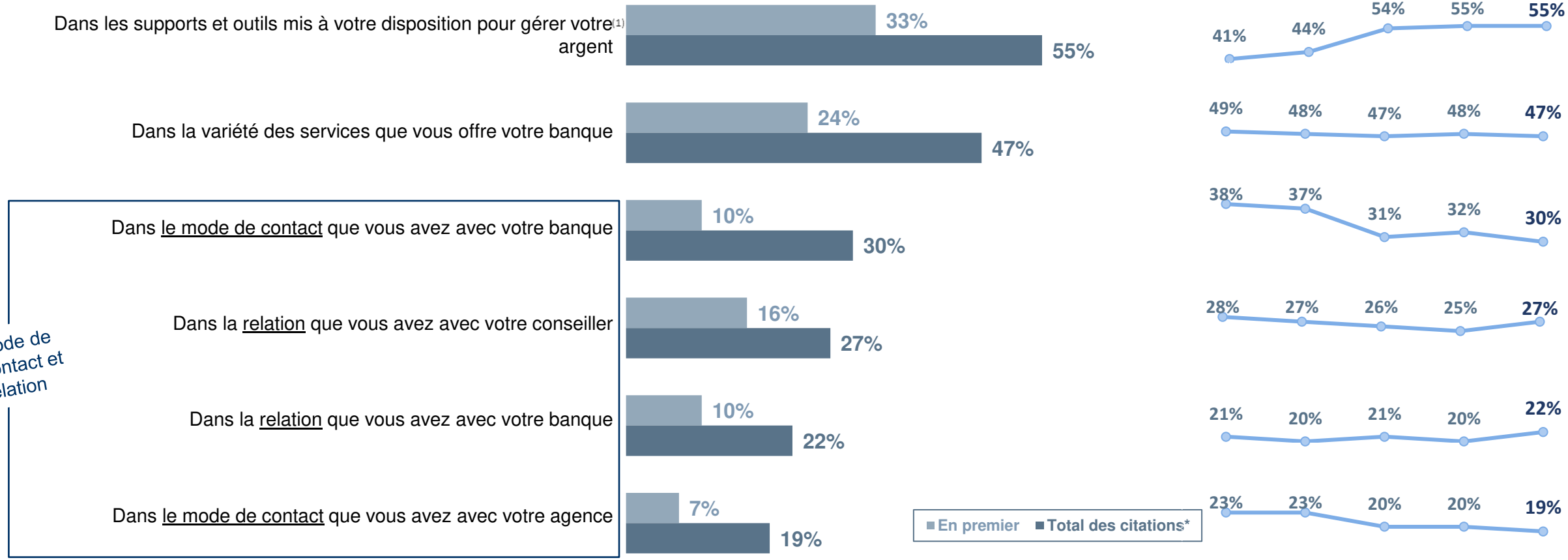
Base : A ceux qui ont perçu des changements depuis 10 ans dans leur banque, soit 71% de l'échantillon



Ce sont toujours les outils et la variété des services qui sont les changements les plus remarqués par les Français, davantage que ceux liés au mode de contact et relation

Question : De quelle nature sont ces changements que vous avez observés ?

Base : A ceux qui ont perçu des changements depuis 10 ans dans leur banque, soit 71% de l'échantillon



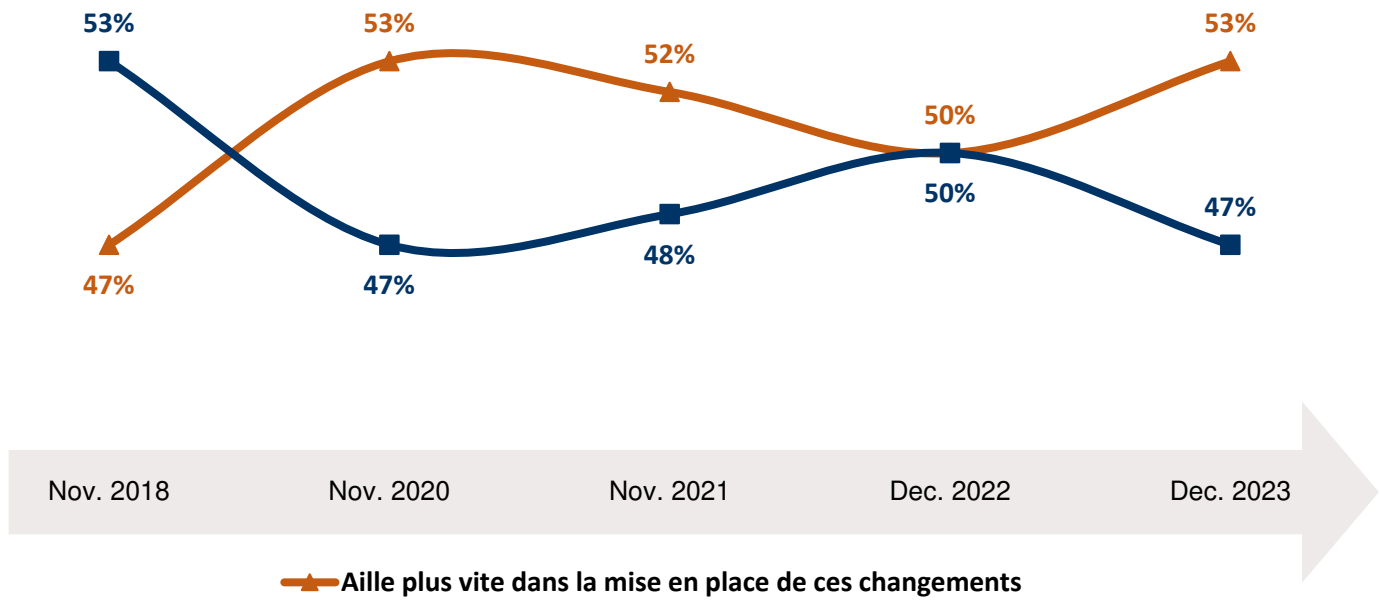
(*) Total supérieur à 100%, les interviewés ayant pu donner deux réponses

[1] En 2020, l'item était « Dans les supports mis à votre disposition pour gérer vos fonds ». Les comparatifs sont donc à interpréter avec prudence.

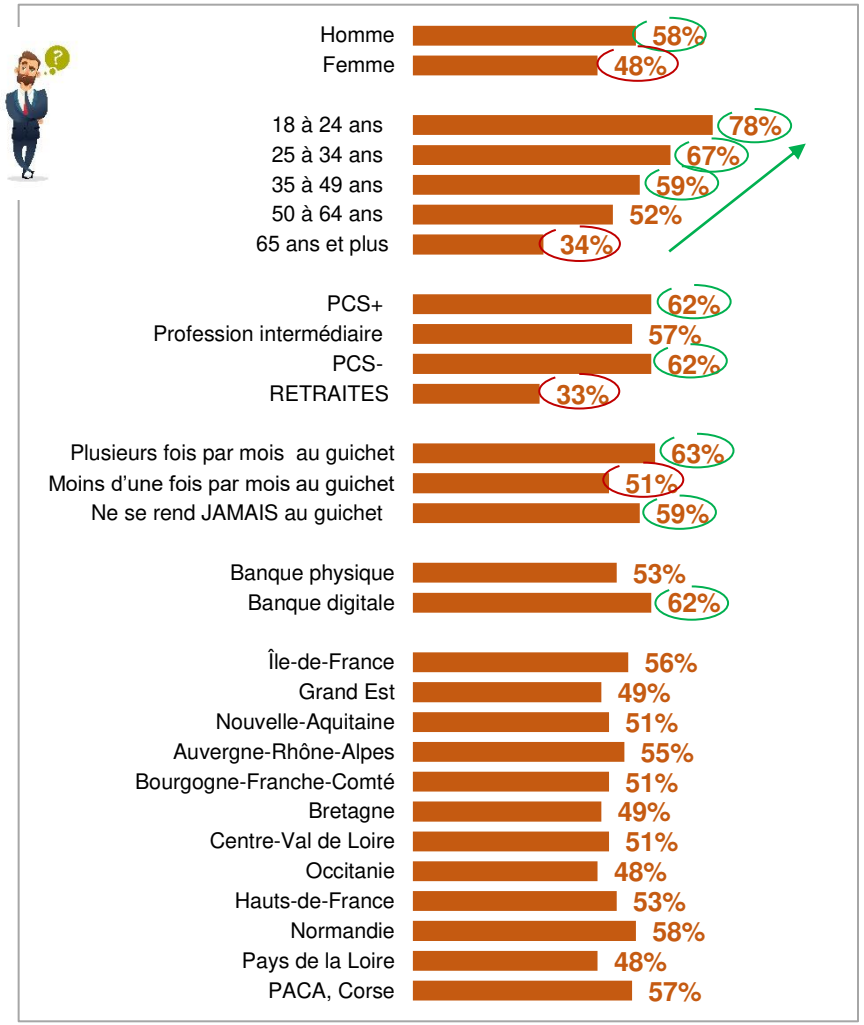
Les clients ayant perçu des changements dans les services offerts par leur banque restent divisés quant à leur vitesse de déploiement, les moins de 35 ans encourageant deux fois plus l'accélération que leurs aînés

Question : Et au regard de ces évolutions, souhaiteriez-vous que votre banque ... ?

Base : A ceux qui ont perçu des changements dans les services offerts par leur banque, soit 71% de l'échantillon



Qui sont ces Français qui souhaiteraient que leur banque aille plus vite dans la mise en place des changements ?



© GROUPE IFOP 2023

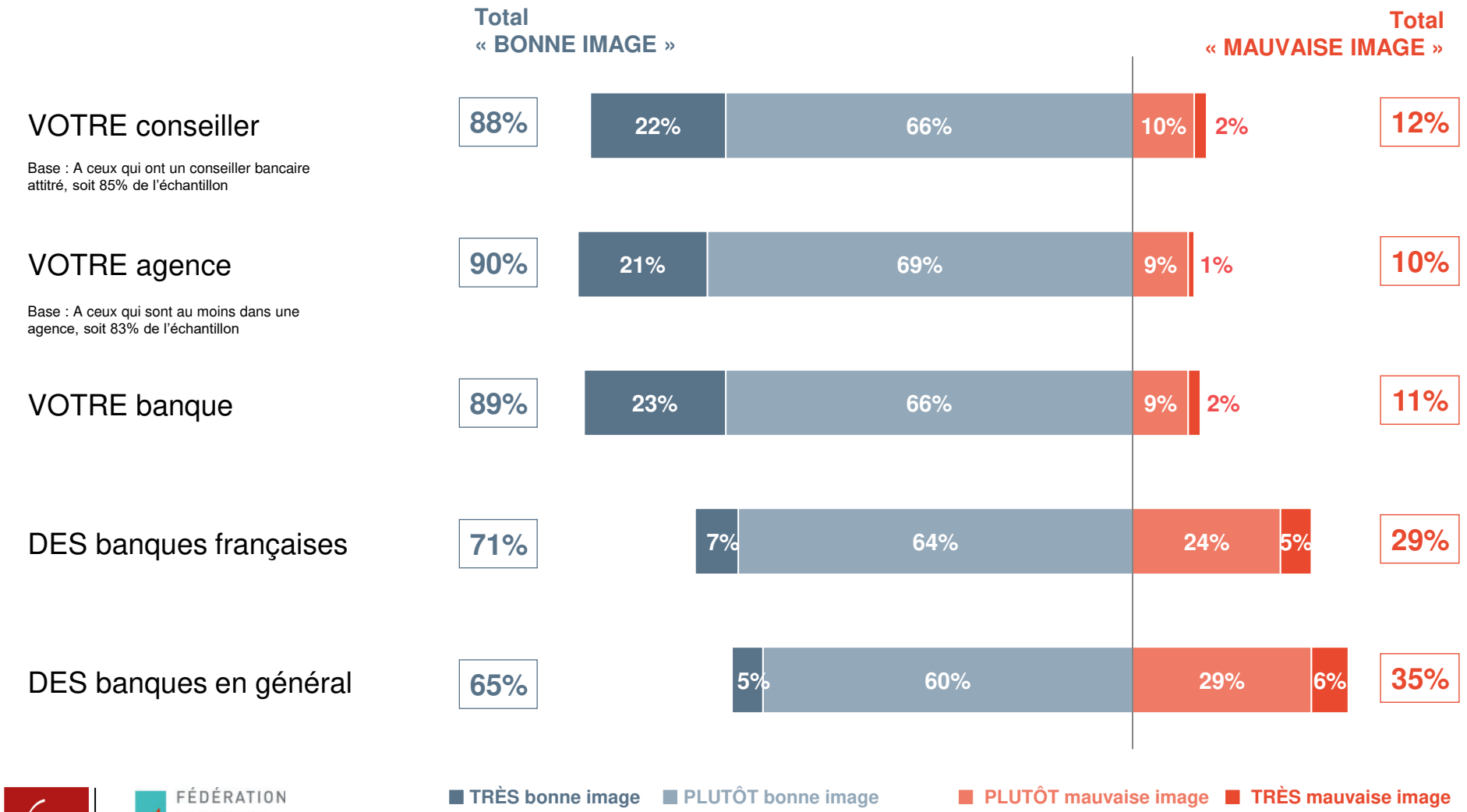
.E.

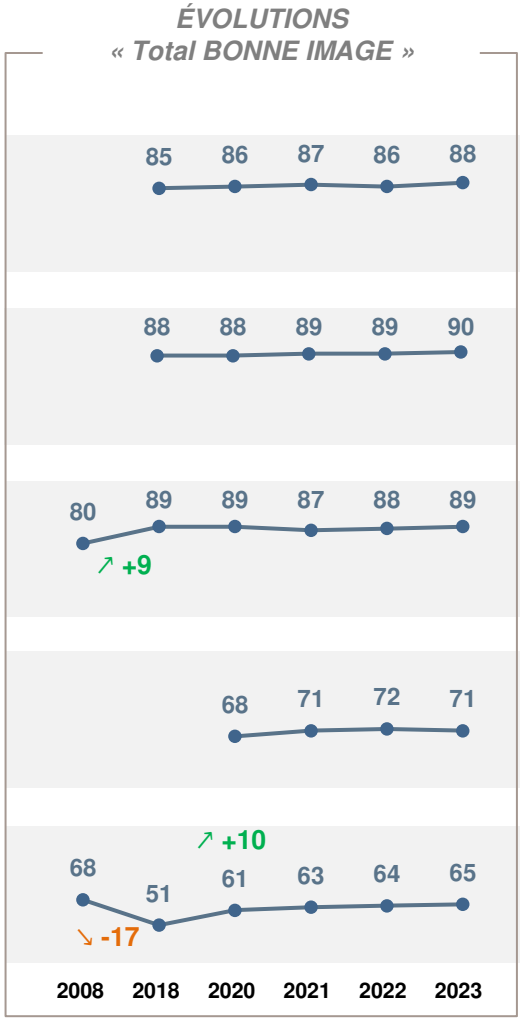
Le secteur bancaire : une bonne image, une forte confiance

© GROUPE IFOP 2023

9 Français sur 10 ont une bonne image de leur agence, de leur banque, et de leur conseiller, confirmant les perceptions positives des années précédentes

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



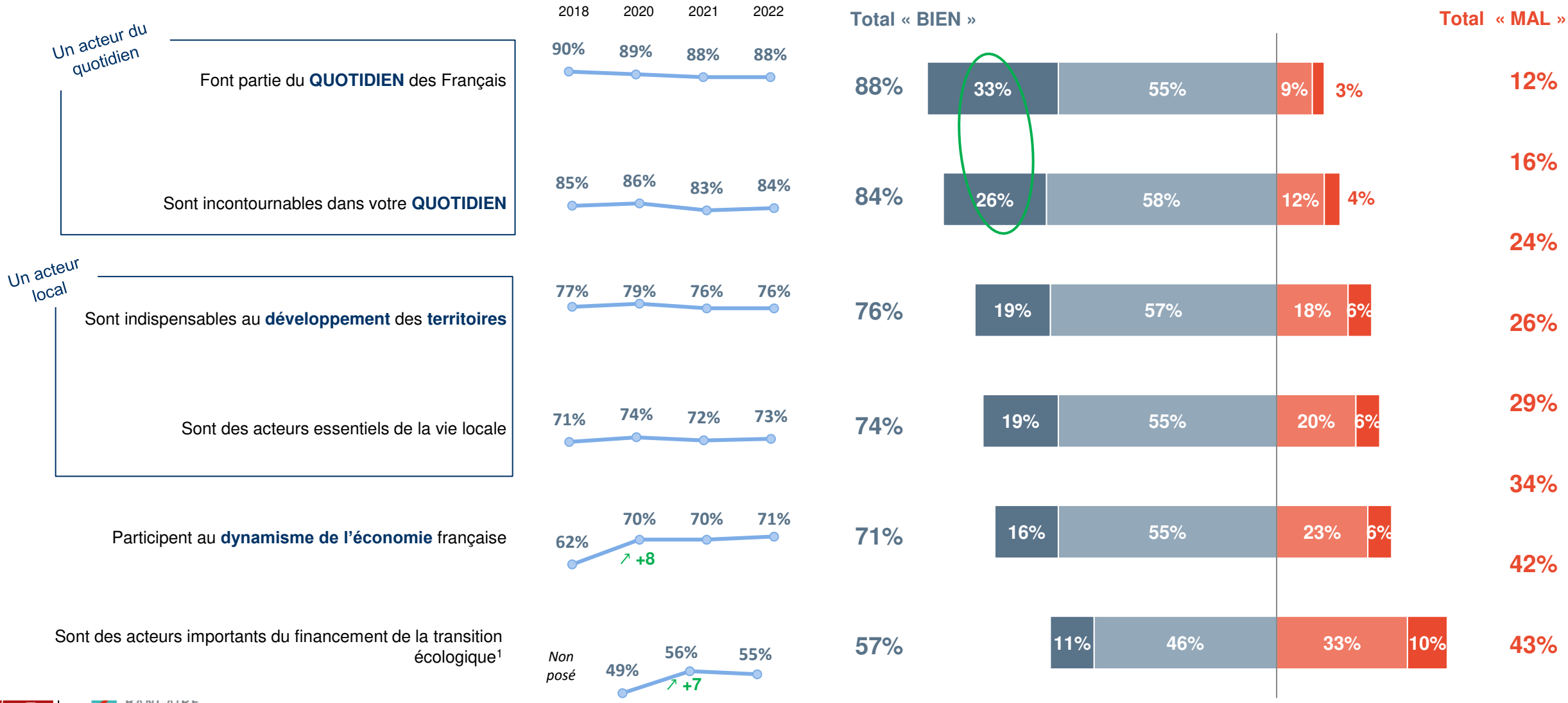


Pour les Français, les banques s'inscrivent comme des acteurs de proximité : elles accompagnent leur quotidien et doivent donc être implantées localement

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…

- Evolution -



[1] En 2020, l'item était « Sont des acteurs de premier plan de la transition écologique ». Les évolutions sont donc à interpréter avec prudence.

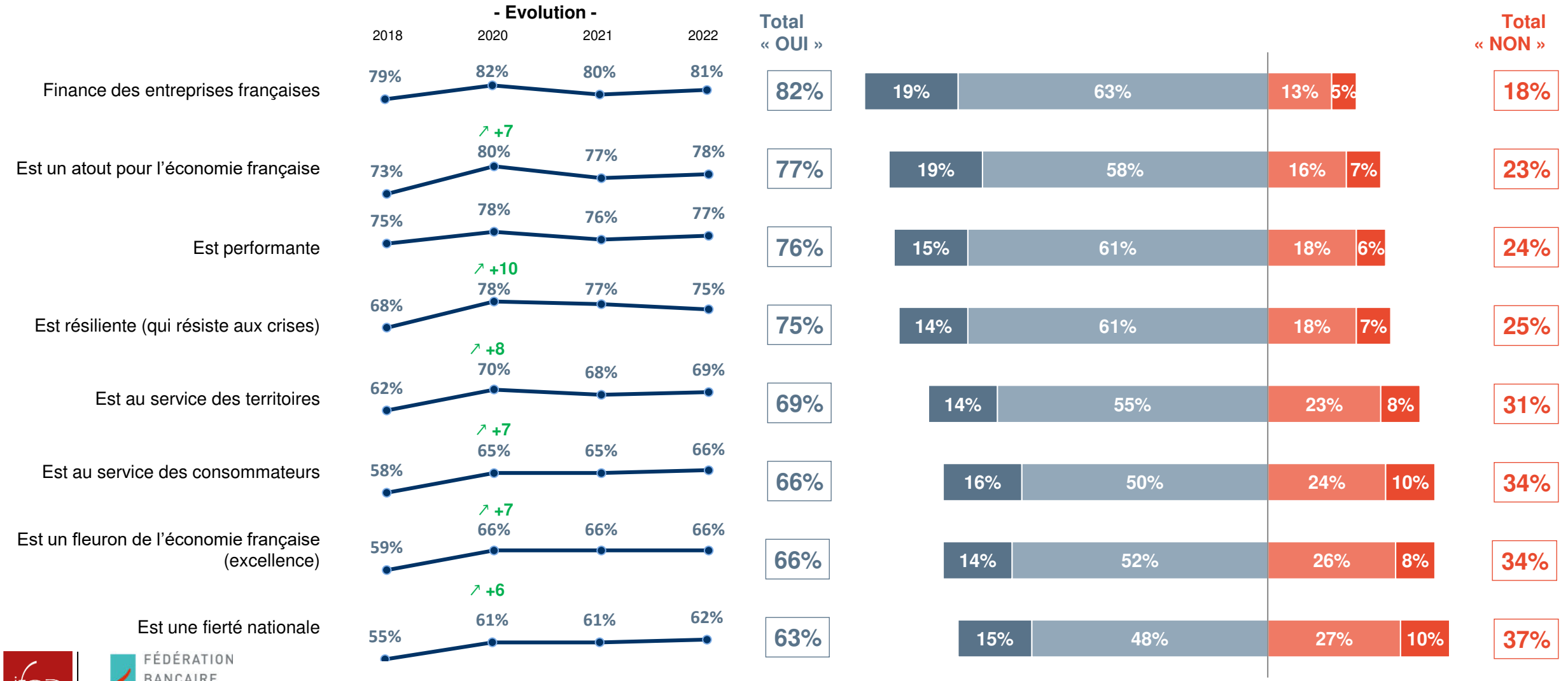
F

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

© GROUPE IFOP 2023

Les Français associent l'industrie bancaire à la performance des entreprises et de l'économie française plus largement

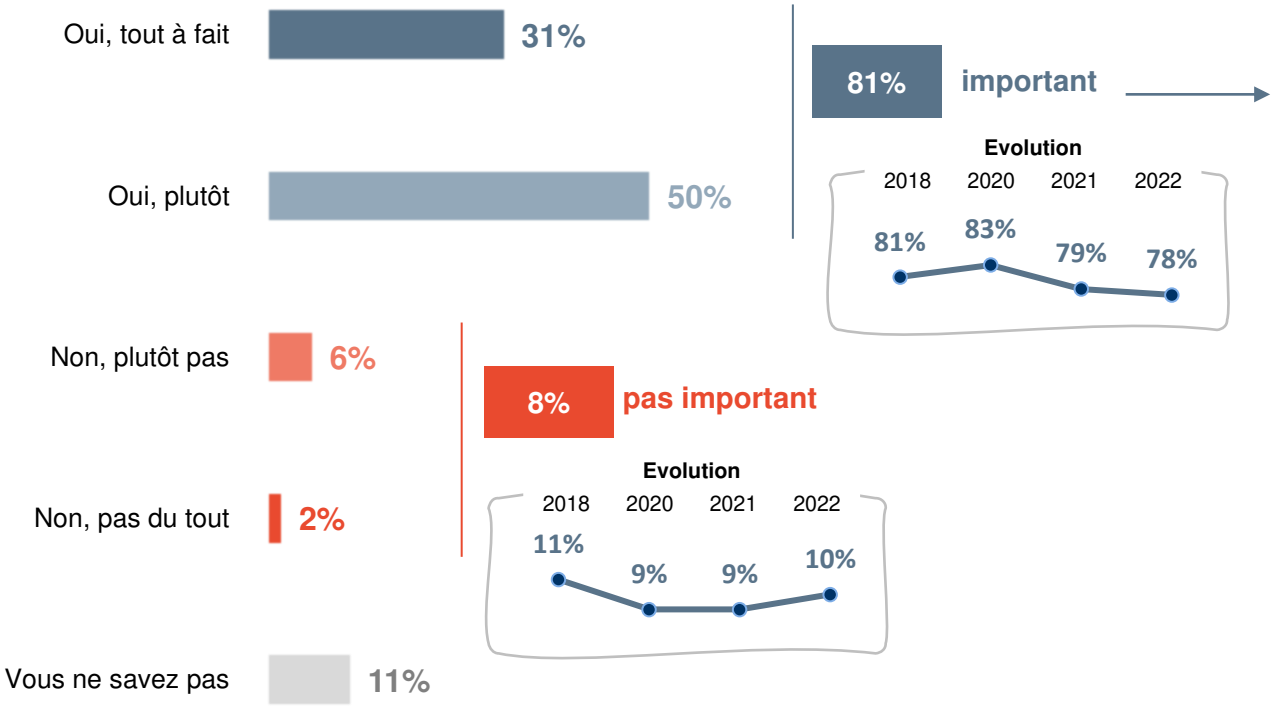
Question : Pour chacun des qualificatifs suivants, diriez-vous qu'il s'applique bien ou non au secteur de la banque, à l'industrie bancaire en France ?
Pour vous, l'industrie bancaire française…



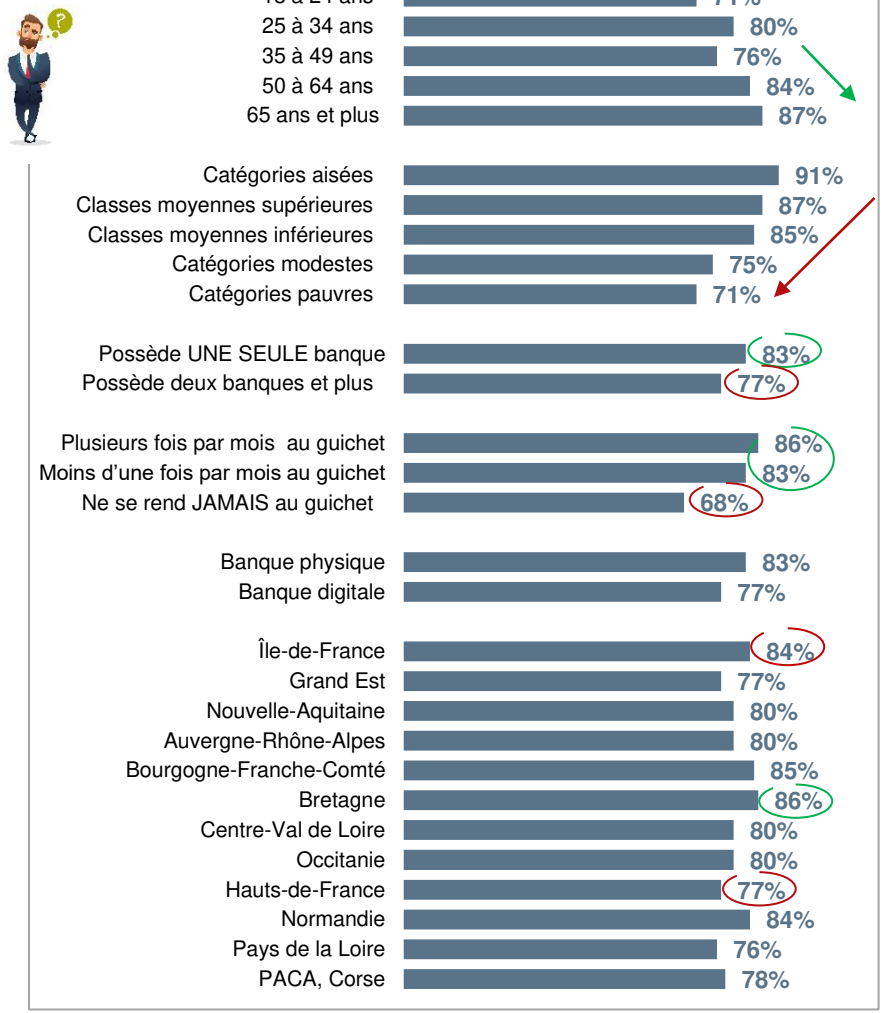
© GROUPE IFOP 2023

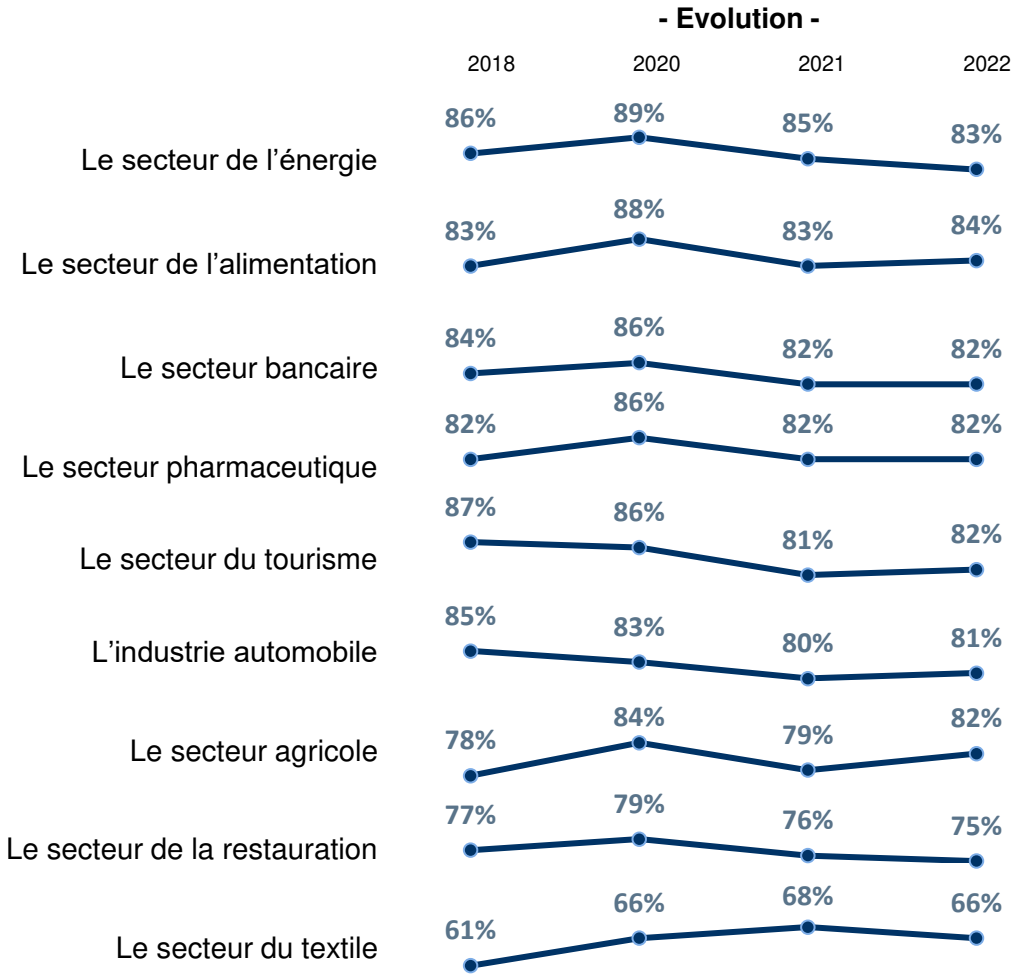
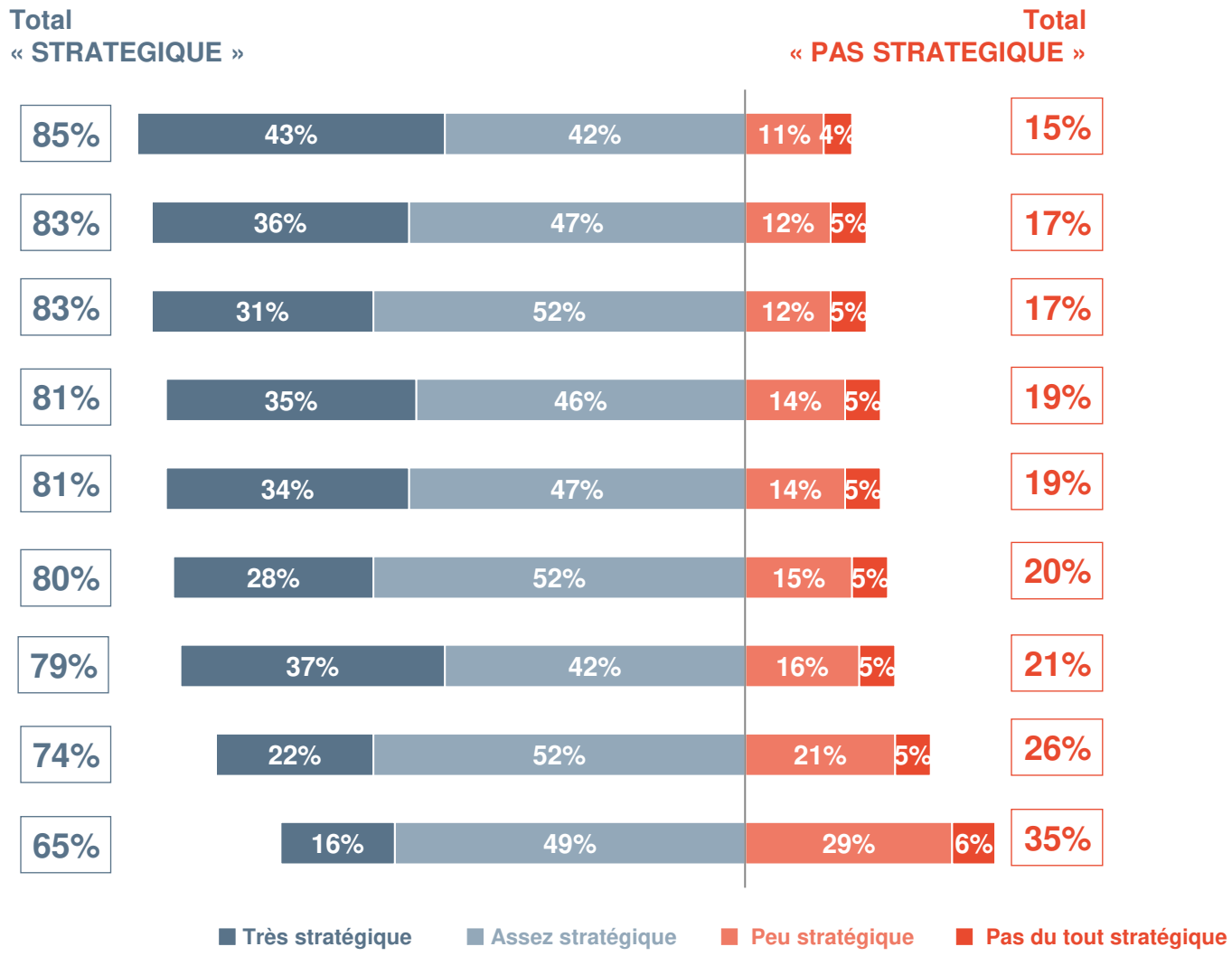
La nécessité d'avoir une industrie bancaire puissante pour financer l'économie française est très largement admise, et retrouve son niveau de 2018

Question : Pour financer l'économie française, vous paraît-il important d'avoir une industrie bancaire nationale puissante ?



Qui sont ces Français qui jugent important le fait d'avoir une industrie bancaire nationale puissante ?



Le caractère stratégique du secteur bancaire ne se dément pas : le secteur bancaire est sur le podium

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