

Les Français, leur banque, leurs attentes

(3^{ème} vague)



Contacts Ifop

Frédéric DABI, Directeur Général Adjoint de l'Ifop : frederic.dabi@ifop.com

Marion CHASLES-PAROT, Directrice d'étude : marion.chasles-parot@ifop.com

Antoine CHATELET, Chargé d'Etudes : antoine.chatelet@ifop.com

La méthodologie

Qui ?

L'enquête a été menée auprès d'un échantillon de **4000** 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 1er au 13 décembre 2021.

Rappel 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.

Rappel 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.

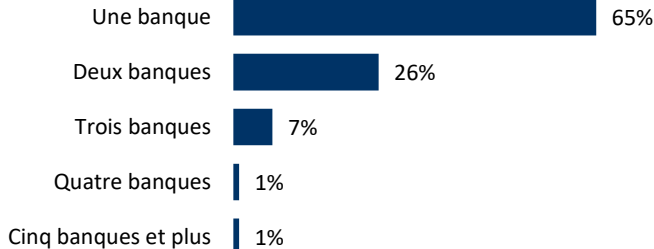
Notes de lecture :  /  Désignent des écarts significativement supérieurs/inférieurs à la moyenne. Lorsque les résultats ne sont pas entourés, cela signifie qu'ils ne se distinguent pas significativement (seuil de confiance à 95%) de la moyenne.

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

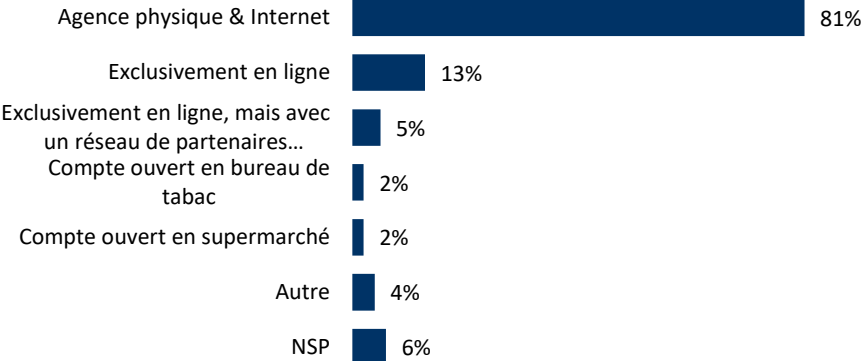
Focus sur les pratiques des clients

Le portrait robot du client français en 2021

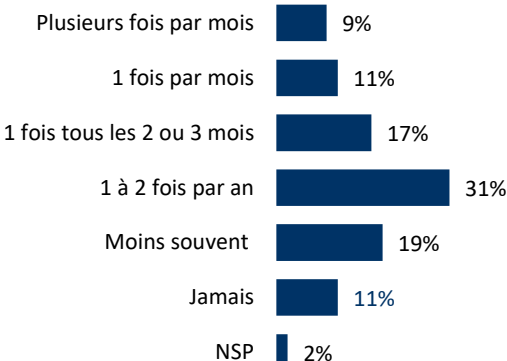
Nombre de banques



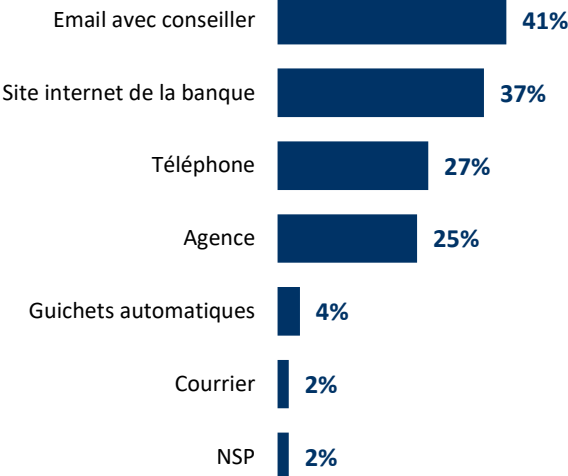
Type de banque



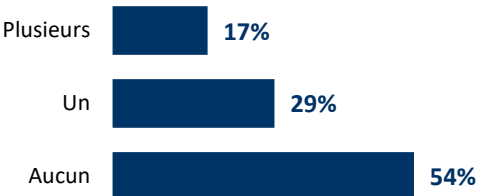
Fréquence du déplacement en agence



Mode de contact privilégié



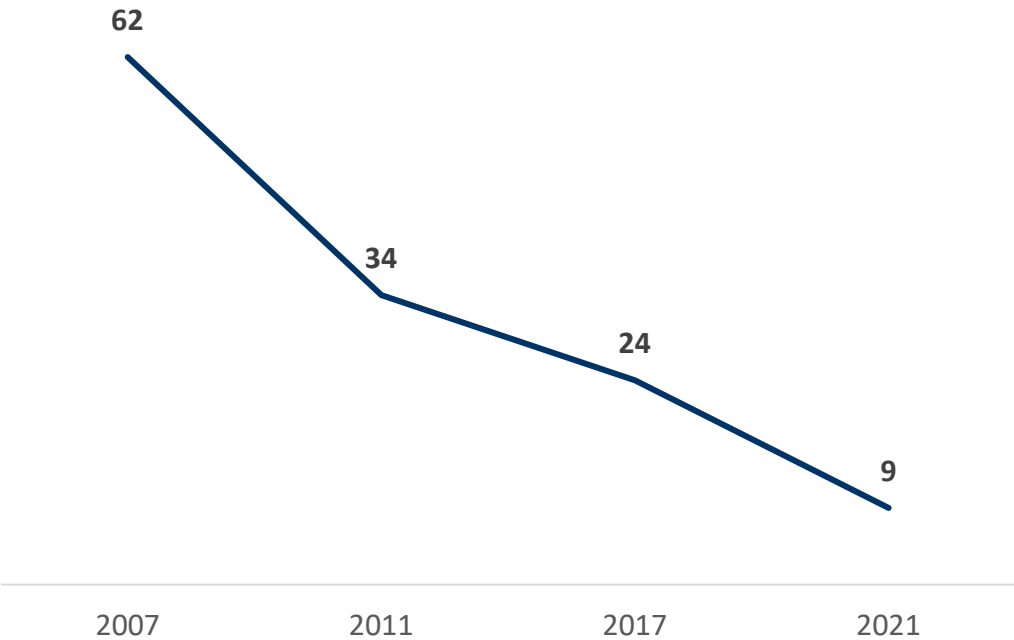
Possession de crédit(s)



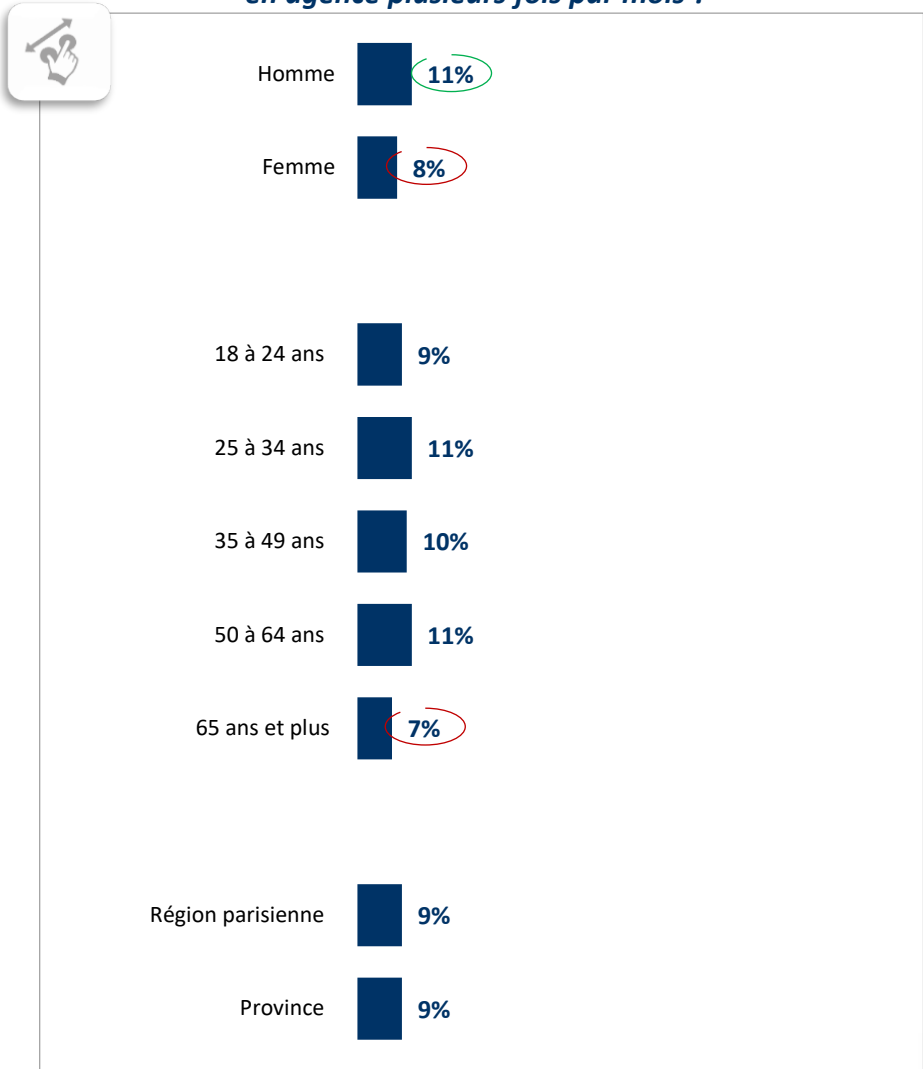
Evolution de la fréquence mensuelle de déplacement en agence bancaire

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

EVOLUTIONS (en %)
« Plusieurs fois par mois »



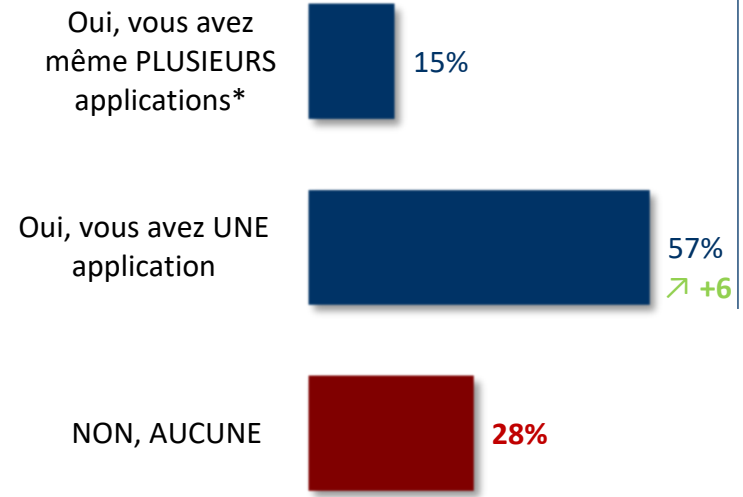
Qui sont ces Français se déplaçant en agence plusieurs fois par mois ?



95% des Français utilisent l'un des outils numériques mis à leur disposition par leur banque : plutôt le site Internet pour les plus de 35 ans, et l'application pour les moins de 35 ans



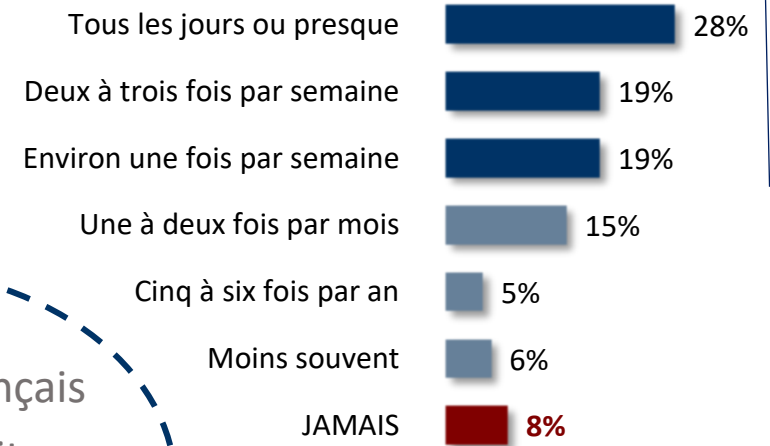
Question : Avez-vous téléchargé l'application smartphone de votre (ou vos) banque(s), vous permettant de gérer à distance vos comptes ?



72% ont téléchargé au moins une application
↗ +6
↗ +17 points depuis 2018
 Rappel Novembre 2020 : 66%
 Rappel Novembre 2018 : 55%



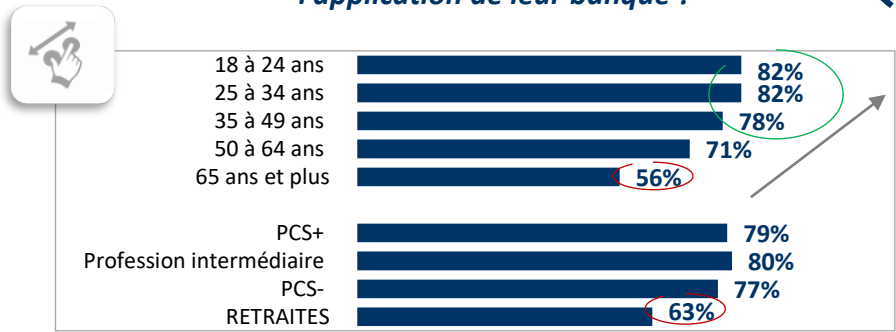
Question : Vous personnellement, à quelle fréquence consultez-vous le site internet de votre banque (vos banques) ?



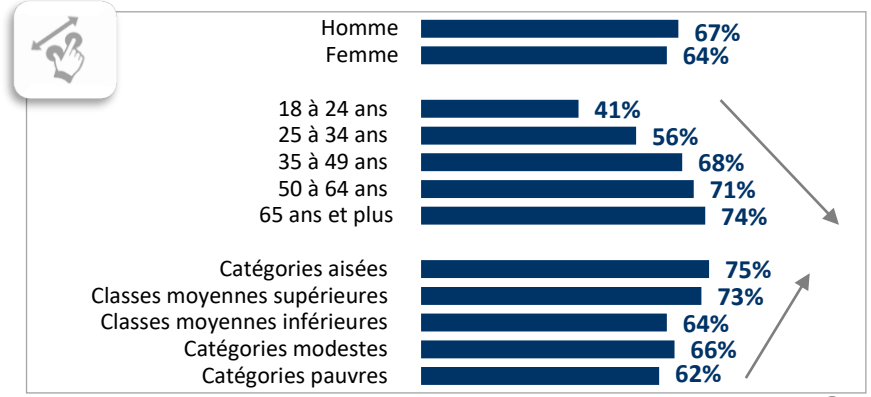
66% au moins une fois par semaine
 Rappel Novembre 2020 : 66%
 Rappel Novembre 2018 : 67%

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

Qui sont ces Français qui ont téléchargé l'application de leur banque ?



Qui sont ces Français qui consultent au moins une fois par semaine le site internet de leur banque ?



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

Les utilisateurs font un usage similaire de l'application et du site internet : ils s'en servent avant tout pour suivre l'état de leur budget (l'application se distingue néanmoins pour procéder à des transactions ou des paiements)



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 72% de l'échantillon

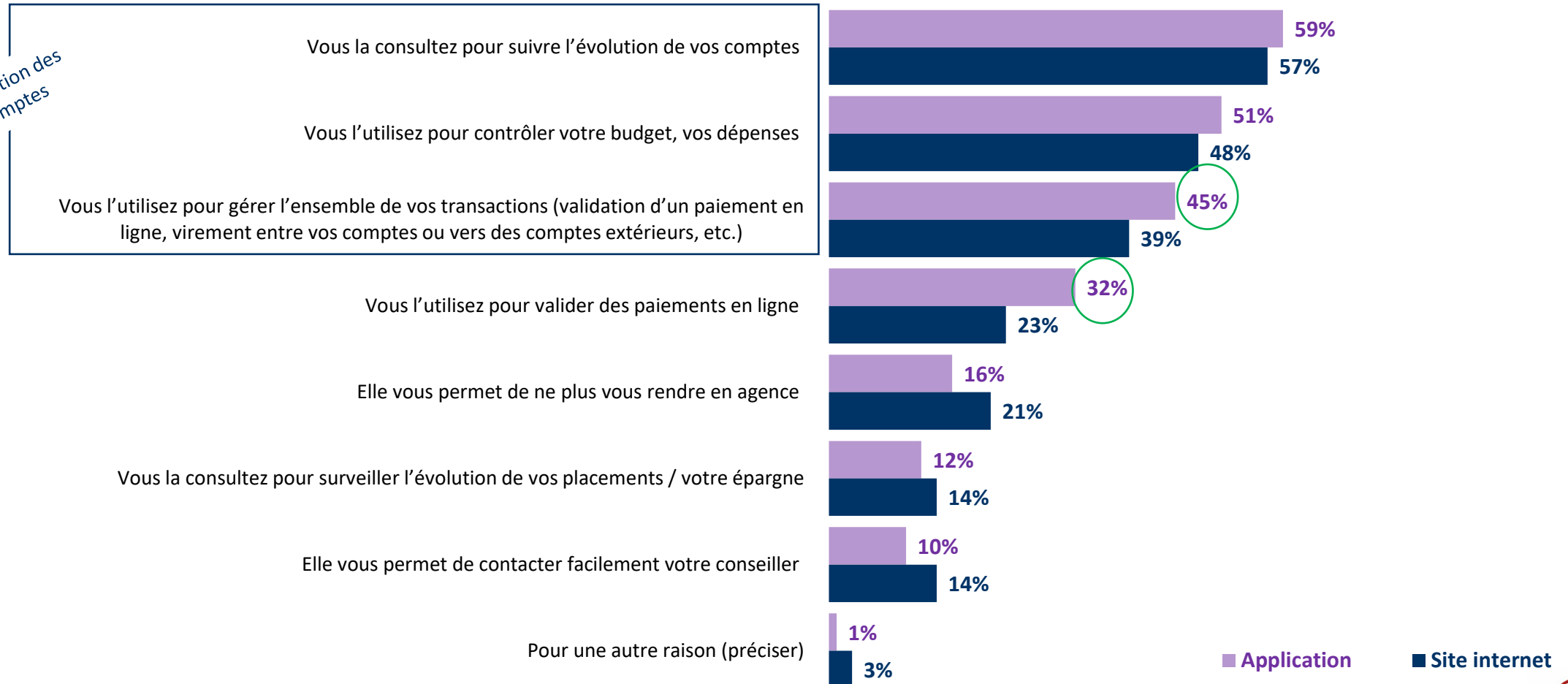


Question : Pour quelles raisons principales consultez-vous le site internet de votre banque (vos banques) ? En premier ? Et ensuite ?

Base : A ceux qui fréquentent le site internet de leur banque, soit 92% de l'échantillon

Comparatif « Total des citations »

Gestion des comptes



L'impact de la crise sanitaire sur les comportements

La crise de la Covid-19 a renforcé le recours aux outils digitaux, en particulier la consultation de l'application

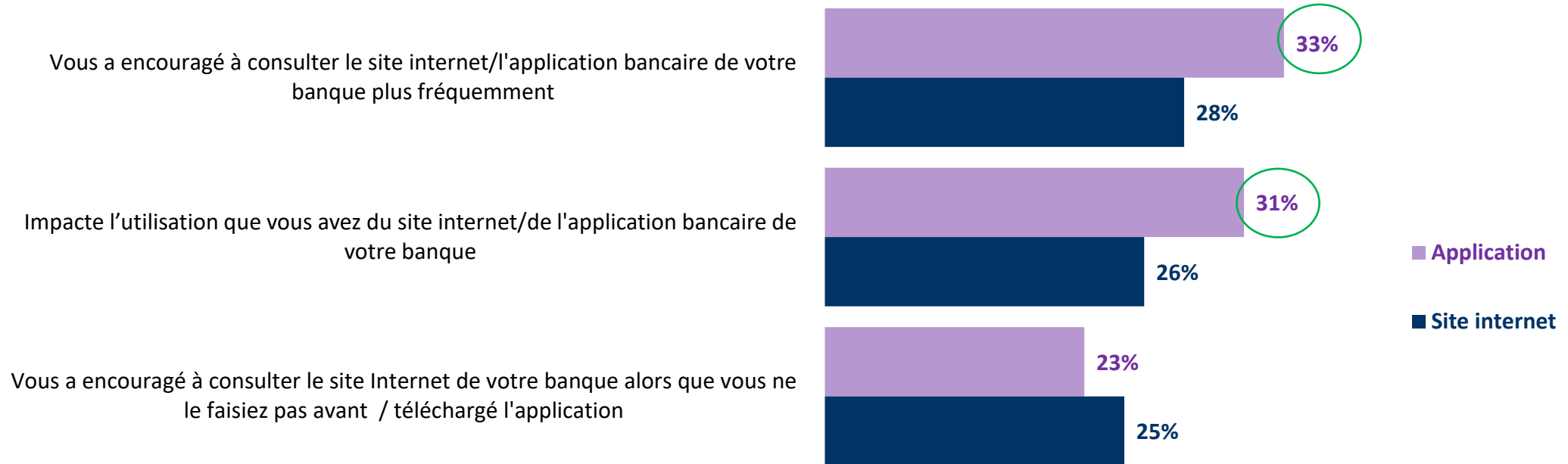


Question : Diriez-vous que la crise de la COVID 19... ?

Base : A ceux qui ont téléchargé au moins une application, soit 72% de l'échantillon

Base : A ceux qui fréquentent le site internet de leur banque, soit 92% de l'échantillon

Comparatif « OUI »

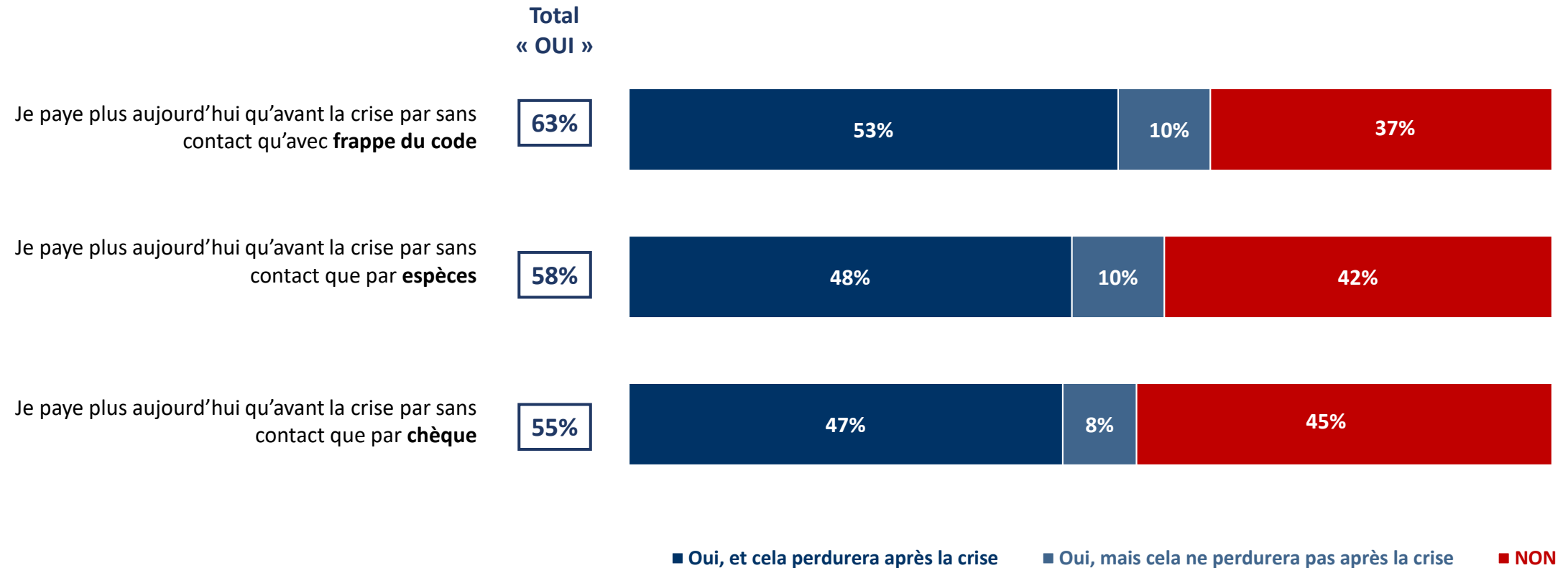


Au total, 28% des personnes ayant téléchargé une application affirment que leur usage des applications bancaires a évolué suite à la crise de la Covid-19. Cette évolution sera durable pour 24%.

Au total, 30% des Français qui consultent le site internet affirment que leur usage du site Internet de leur banque a évolué suite à la crise de la Covid-19. Cette évolution sera durable pour 24%.

La crise de la Covid-19 a accéléré l'utilisation du paiement sans contact, souvent de façon durable

Question : L'augmentation du plafond du sans-contact à 50 euros a-t-elle changé vos habitudes de paiements ?



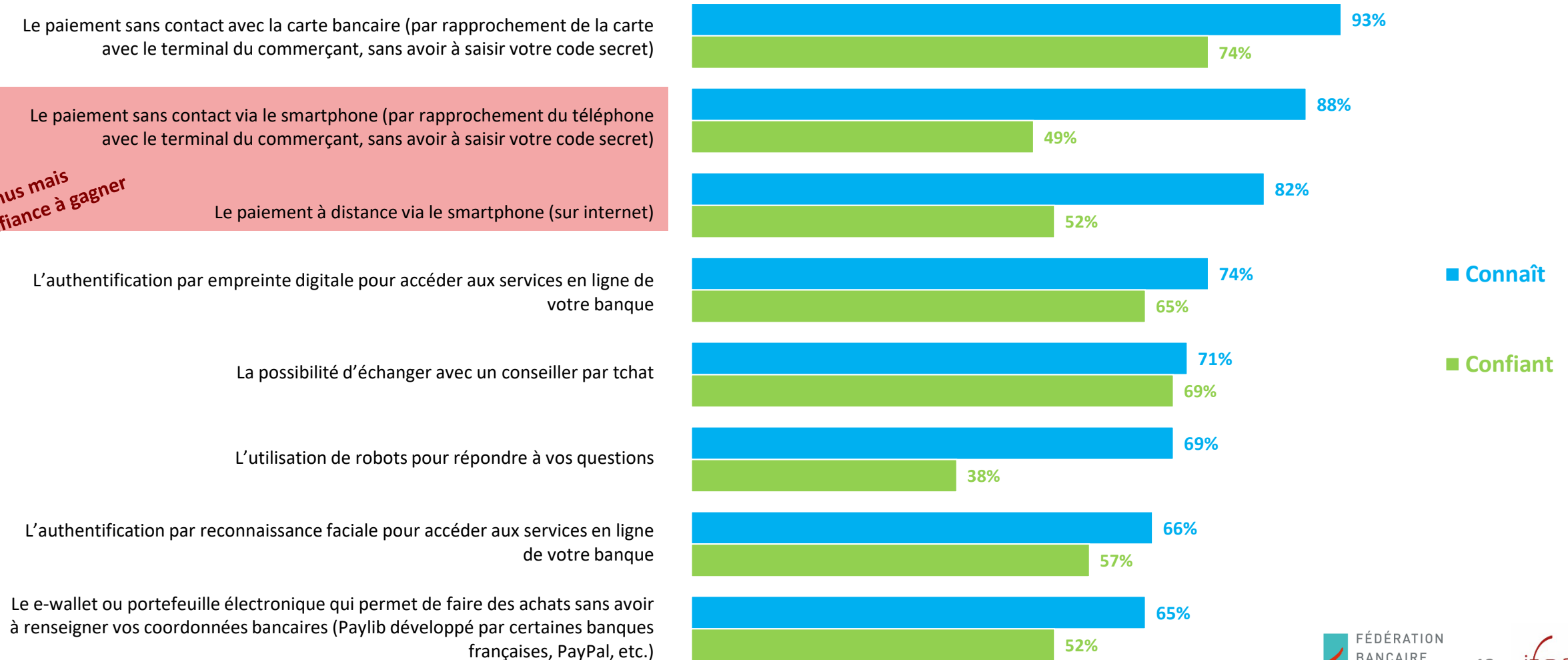
Perceptions des Français sur les innovations / changements



Les nouveaux services bancaires – Notoriété, Confiance

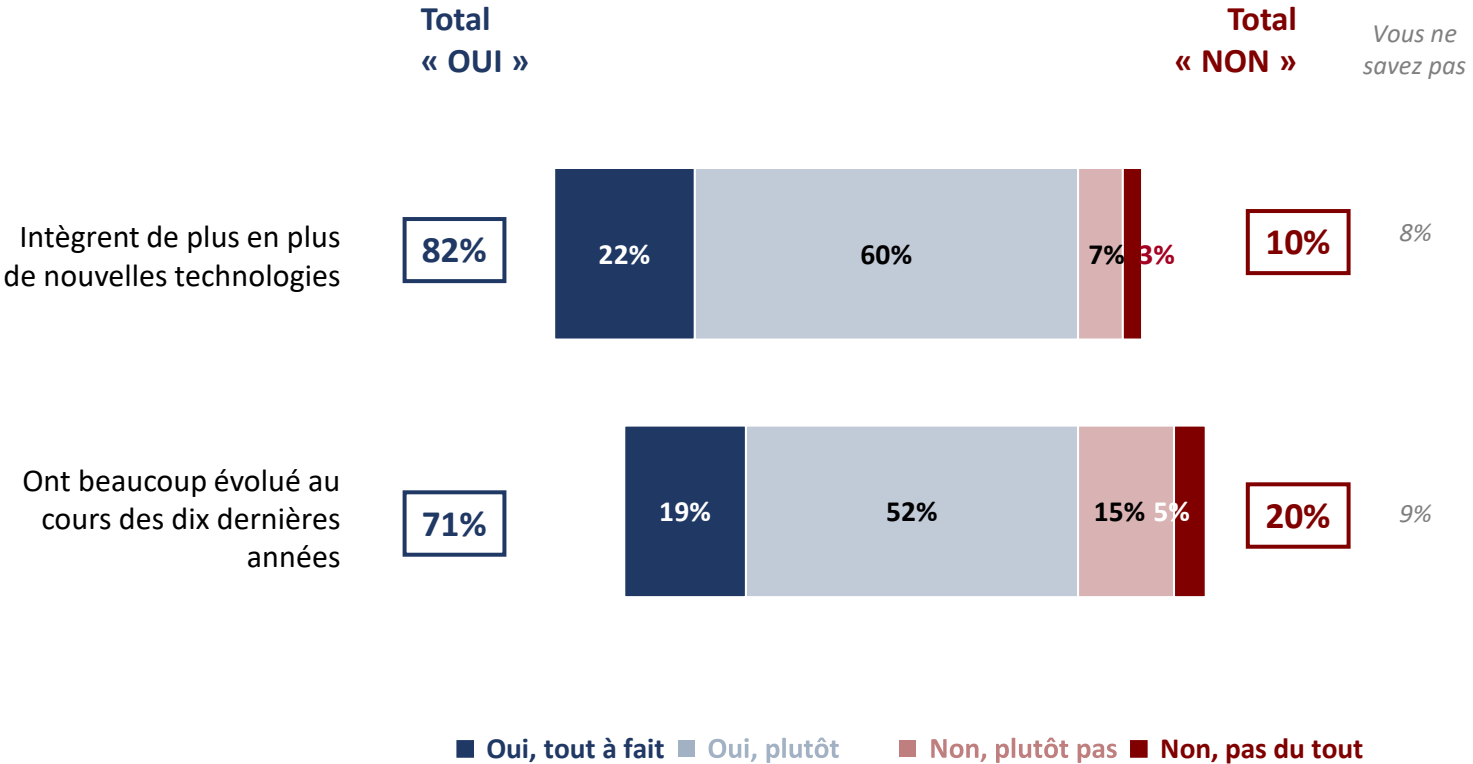
Question : Pour chacun des services suivants, diriez-vous que ... ?

*Connus mais
confiance à gagner*



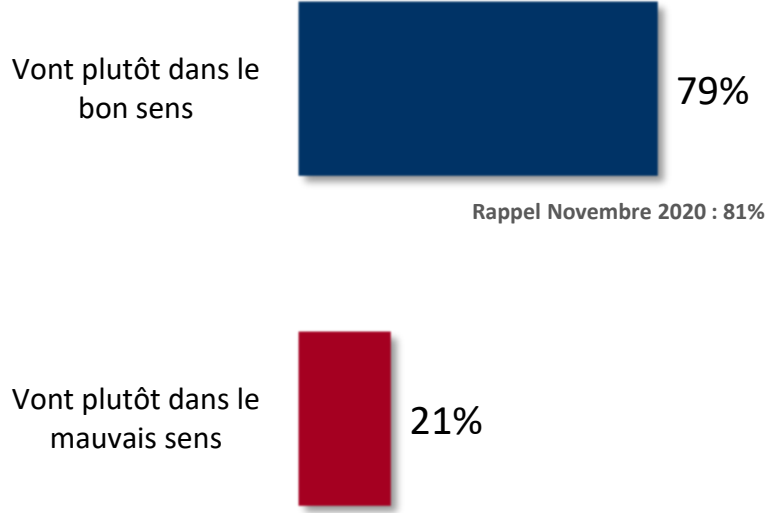
Huit Français sur 10 reconnaissent le caractère innovant des banques et les encouragent à poursuivre dans cette voie...

Question : Et d'après l'image que vous vous faites des banques françaises aujourd'hui, diriez-vous qu'elles ... ?



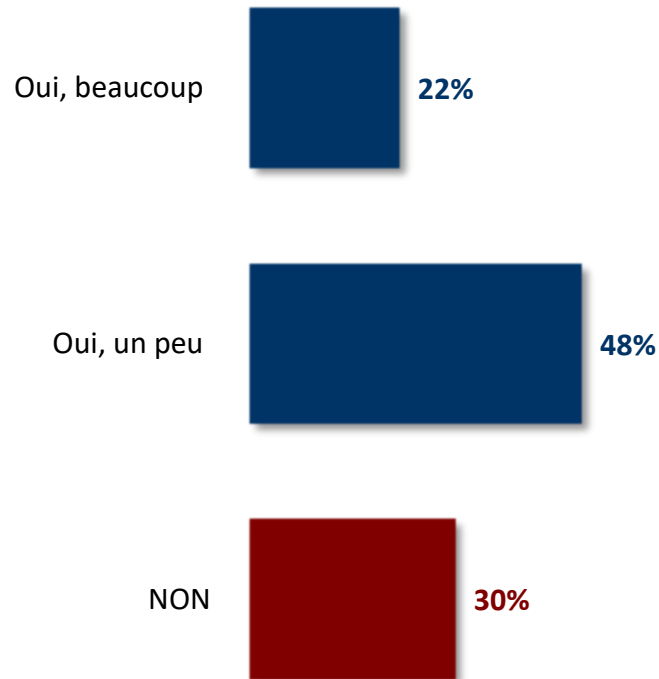
Question : Par rapport à l'ensemble de ces nouveaux services mis à disposition des consommateurs, diriez-vous que ces changements ... ?

Base : Aux plus de 25 ans qui ont perçu des changements depuis 10 ans dans leur banque, soit 70% de l'échantillon



...pour autant, ils sont un peu moins nombreux à percevoir des changements dans les services offerts par leur banque au cours des 10 dernières années (les ayant probablement assimilés)

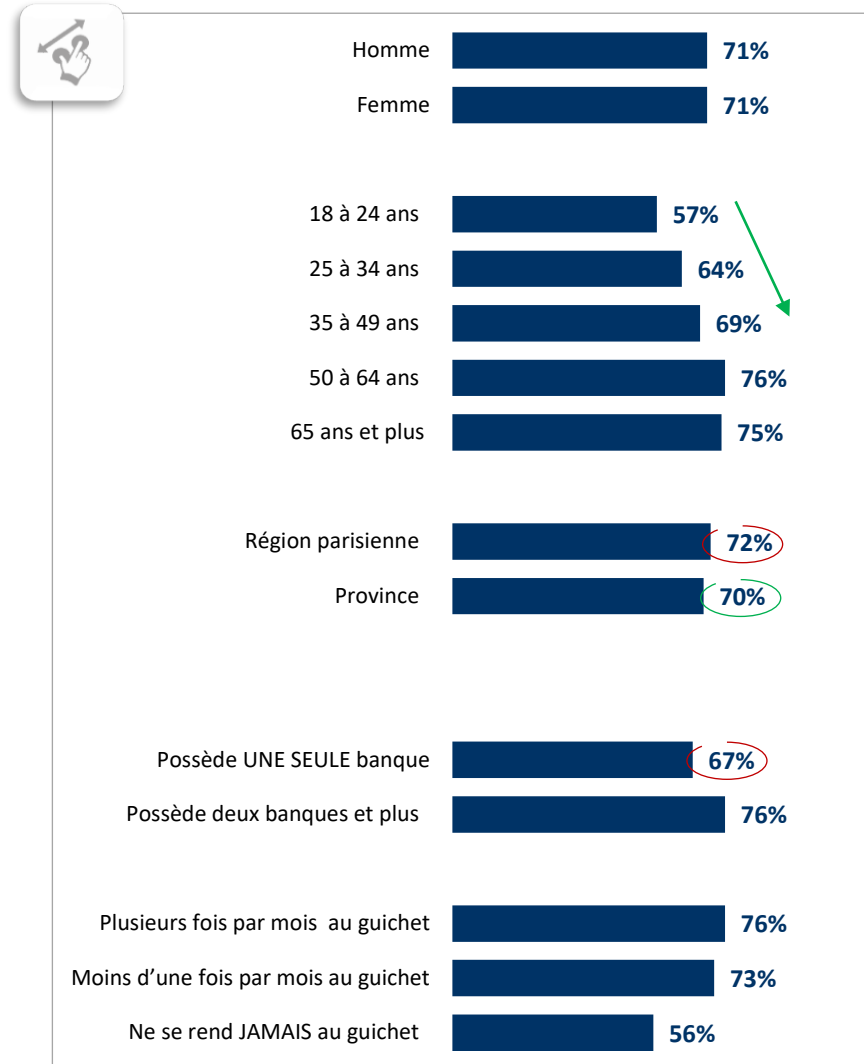
Question : Avez-vous perçu des changements dans les services offerts par VOTRE banque depuis les 10 dernières années ?



70% ont perçu des changements
↘ -6

Rappel Novembre 2020 : 76%
Rappel Novembre 2018 : 80%

Qui sont ces Français qui ont perçu des changements ?

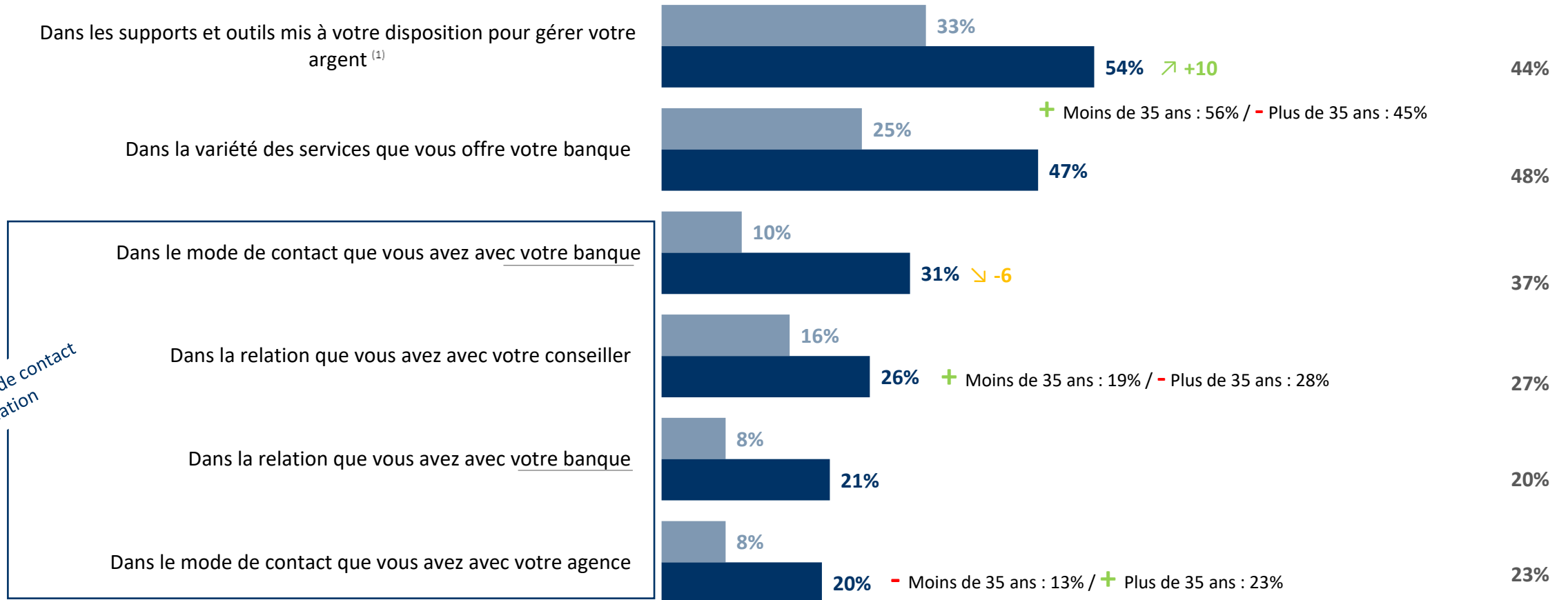


Comme en 2018, les changements observés au sein de la banque sont variés et concernent en premier lieu l'offre de services

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 70% de l'échantillon

Rappel
« Total des citations »
Novembre 2020



■ En premier ■ Total des citations*

(*) 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.

La vitesse souhaitée des changements.

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 70% de l'échantillon

