



Les Français,
leur banque, leurs attentes
Ile-de-France



Vague 5 | Avril 2024

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**, au sein duquel **719 personnes résidant en région Îles de France 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.

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 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..

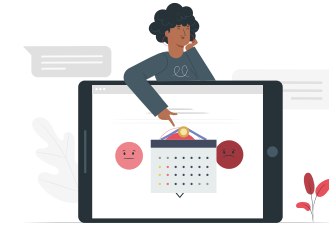
Remarque : La variable « niveau de vie » correspond au revenu disponible du ménage divisé par le nombre d'unités de consommation (ou « UC », qui dépend du nombre d'adultes et d'enfants composant le foyer). Il est ici calculé selon la méthode utilisée par l'Insee et l'OCDE.

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



COMMENT ?



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





QUAND ?

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

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 de la région Ile-de-France

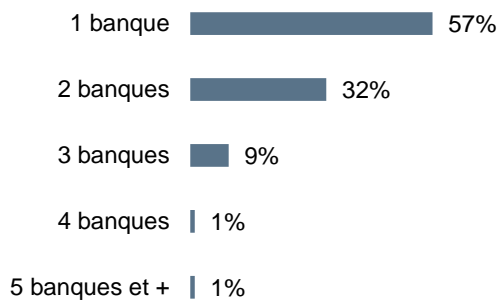




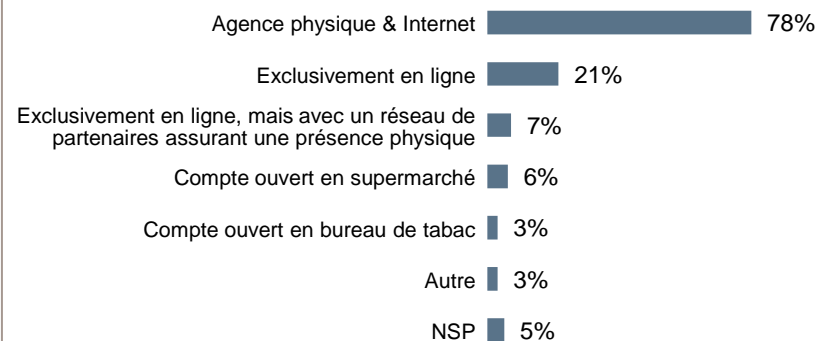
Le portrait client de la région Ile-de-France en 2023



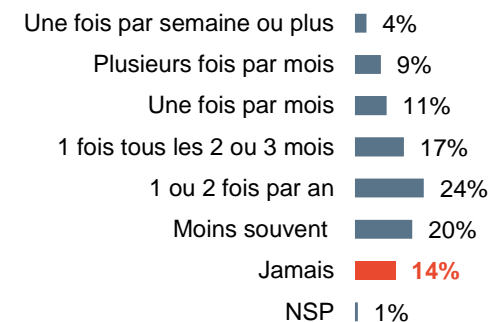
Nombre de banques par client



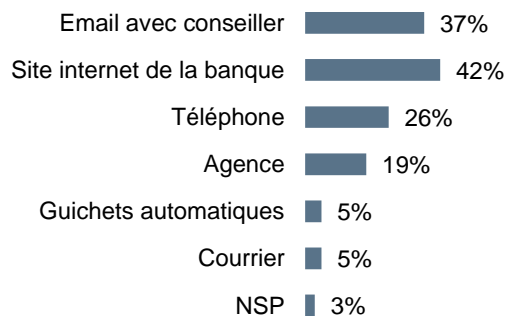
Type de banque



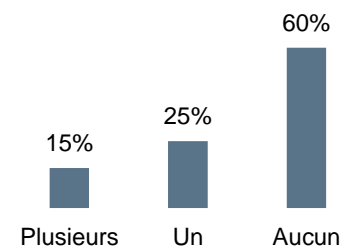
Fréquence du déplacement en agence



Mode de contact privilégié

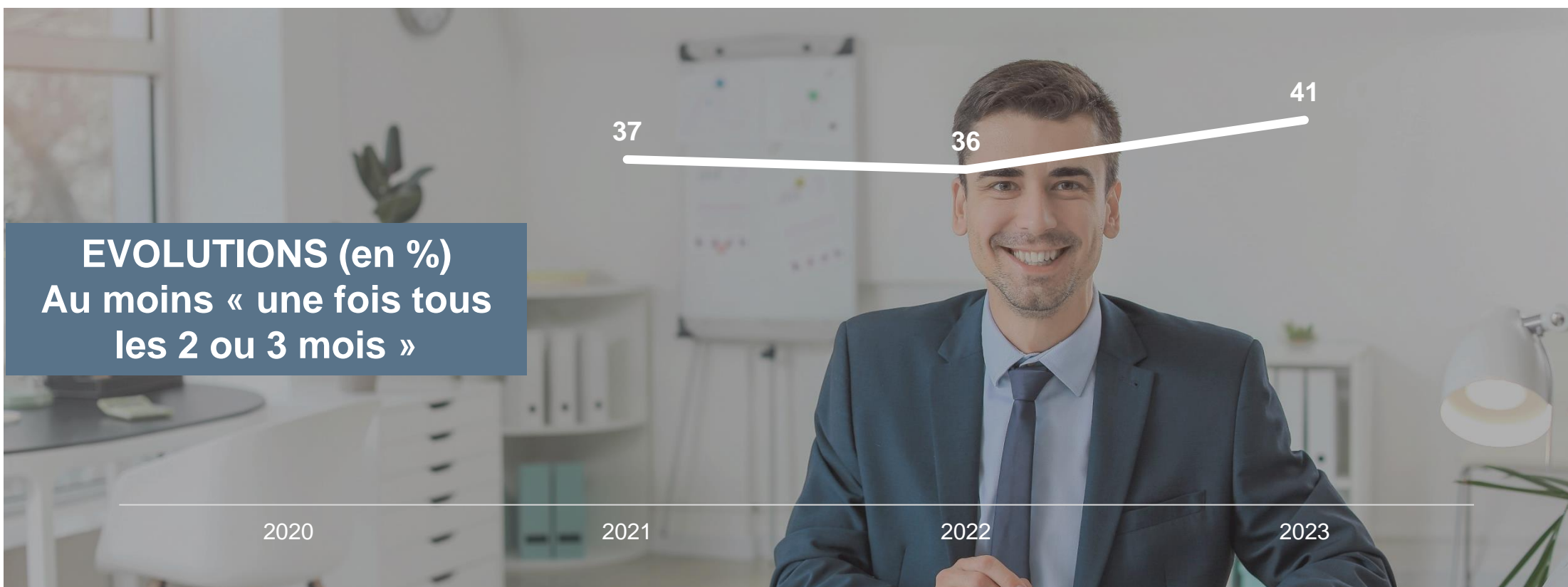


Possession de crédit(s)



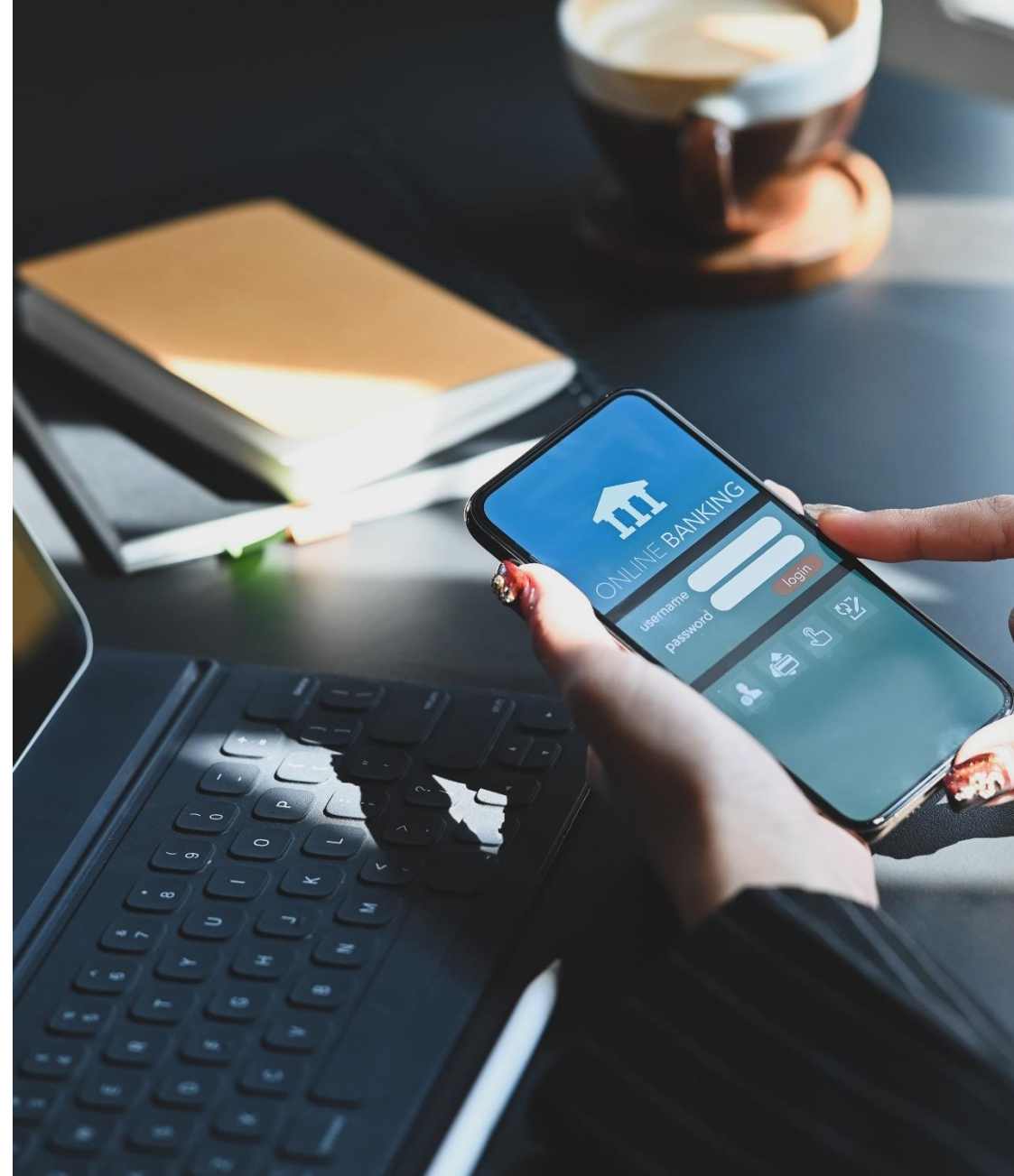
Évolution de la fréquence trimestrielle de déplacement en agence bancaire en Ile-de-France

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



● B ●

Les attentes des clients de la région



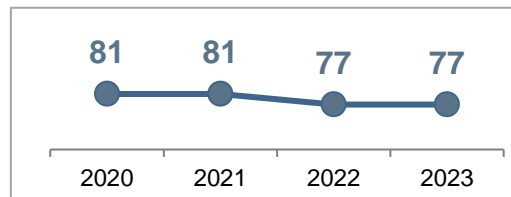
Une très nette préférence se maintient pour une banque permettant à chacun de choisir entre services digitaux et agences en fonction de ses besoins

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

77%

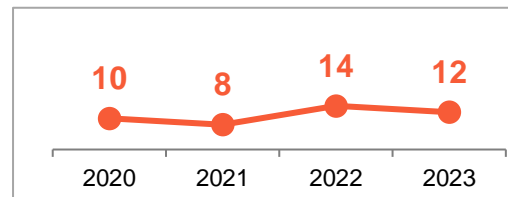


Ensemble des Français : 80%



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

12%

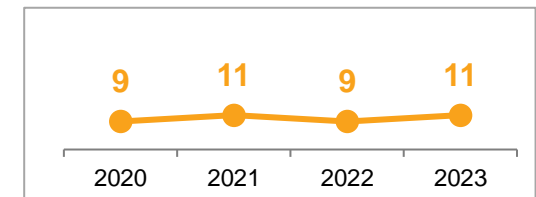


Ensemble des Français : 12%



Une banque qui propose uniquement à ses clients des services digitaux

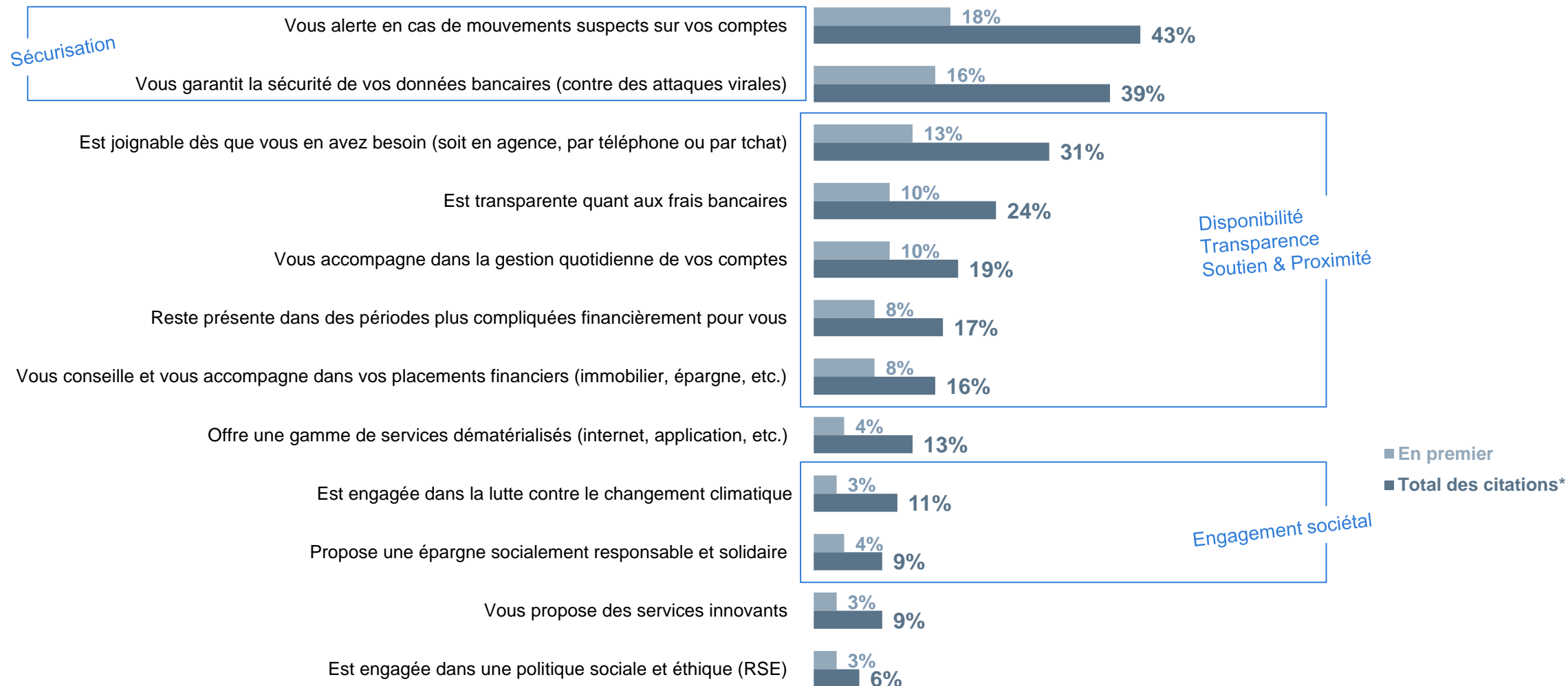
11%



Ensemble des Français : 8%

La banque idéale selon les Franciliens doit avant tout satisfaire des attentes ayant trait à la sécurisation des échanges et à la disponibilité

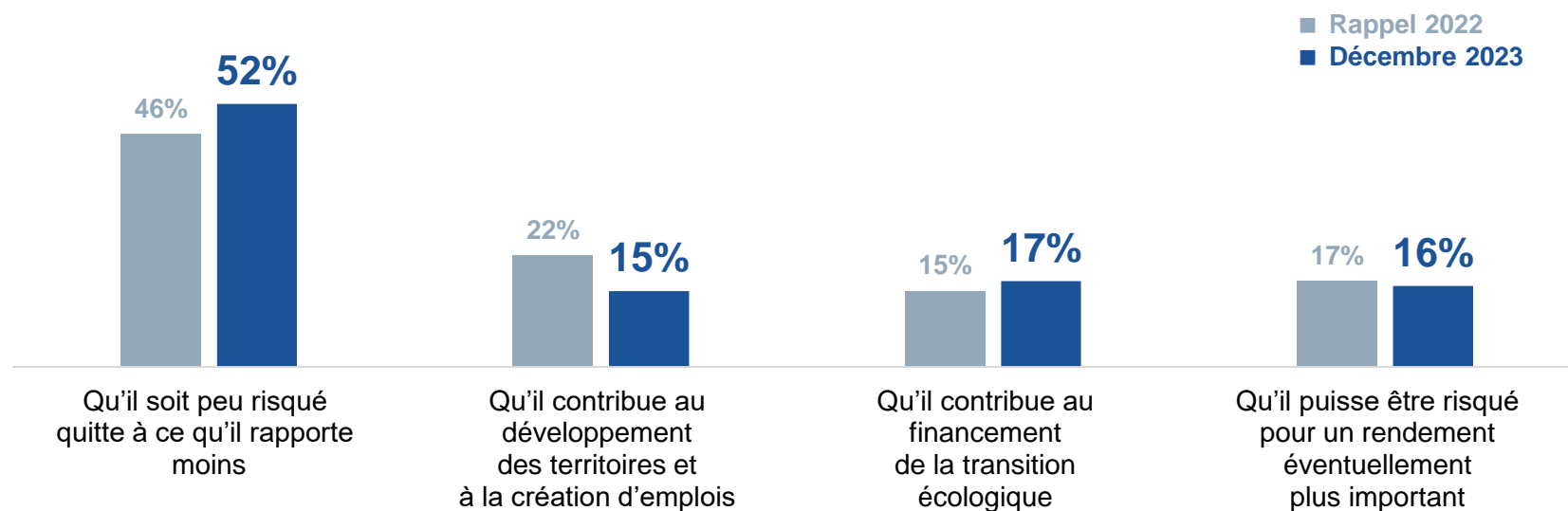
Question : Pour vous la banque idéale aujourd'hui c'est celle qui ... ? En premier ? Et ensuite ?



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

Les habitants de la région Ile-de-France attendent - encore davantage cette année - 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 ?



Ensemble des Français	51%	19%	16%	14%
-----------------------	-----	-----	-----	-----



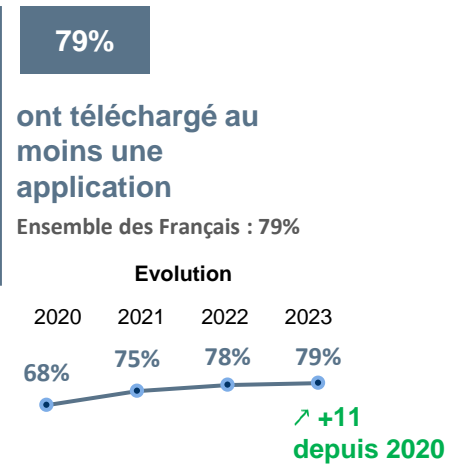
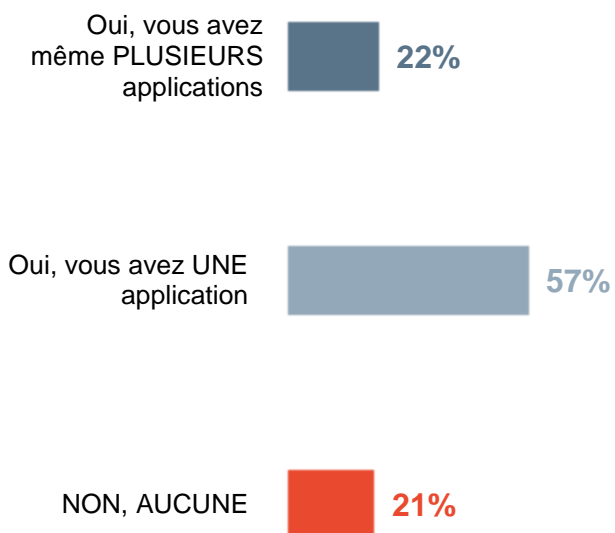


Les pratiques des clients

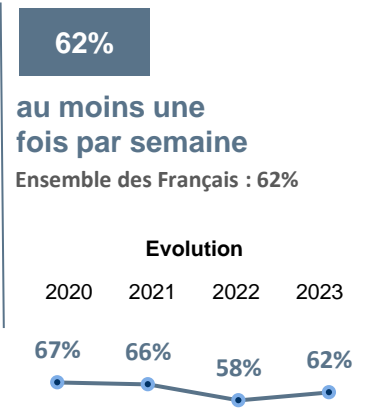
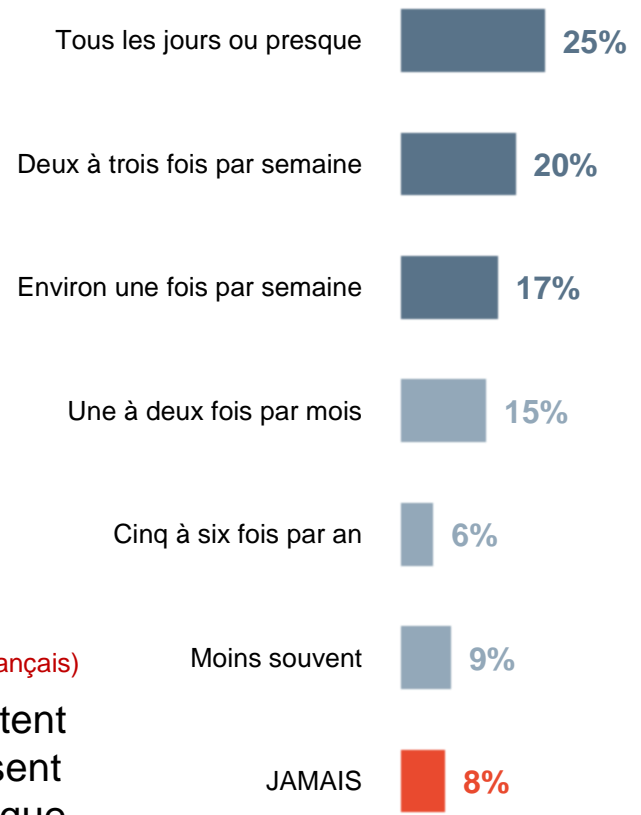


94% des Franciliens utilisent l'un des outils numériques mis à leur disposition par leur banque.

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

Les usages de l'application et du site internet sont globalement similaires, mais le recours à l'application est plus fort pour la gestion des transactions (virement, validation, etc.)

Comparatif « Total des citations »



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

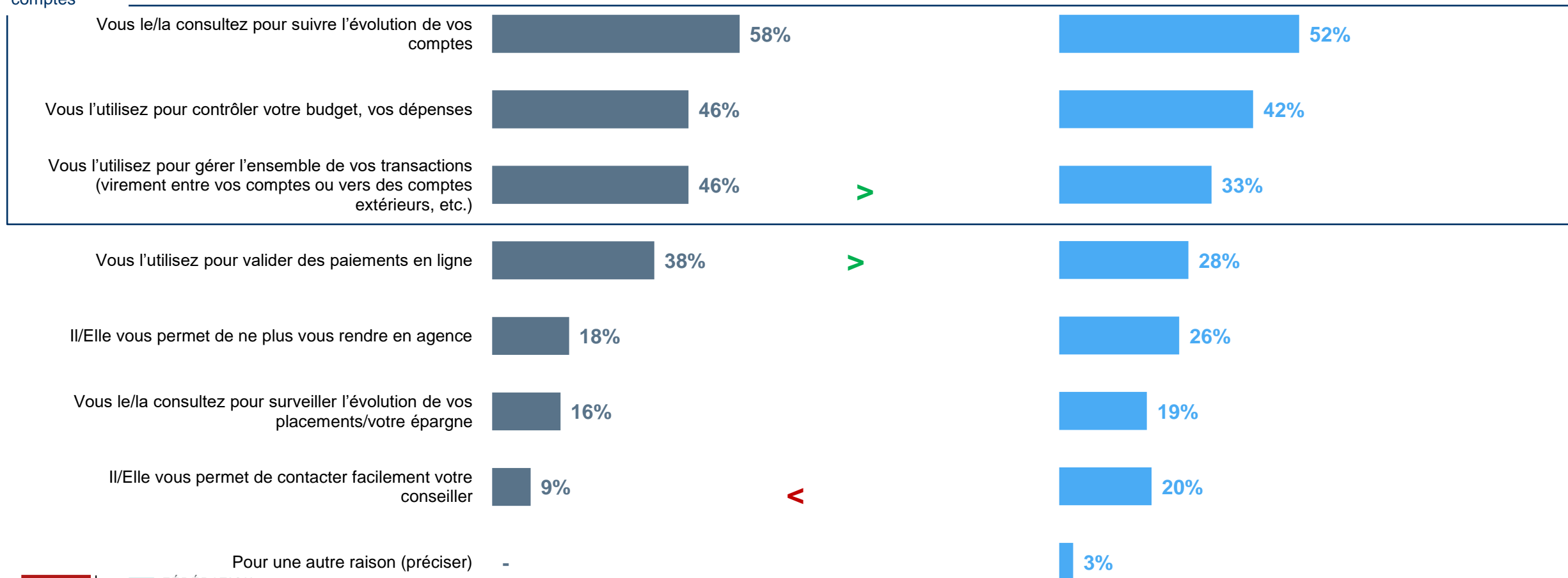
Base : A ceux qui ont téléchargé au moins une application, soit 79% de l'échantillon



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 92% de l'échantillon

Gestion des comptes



Les motifs d'utilisation de l'application et du site sont plutôt stables

Comparatif « Total des citations »



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

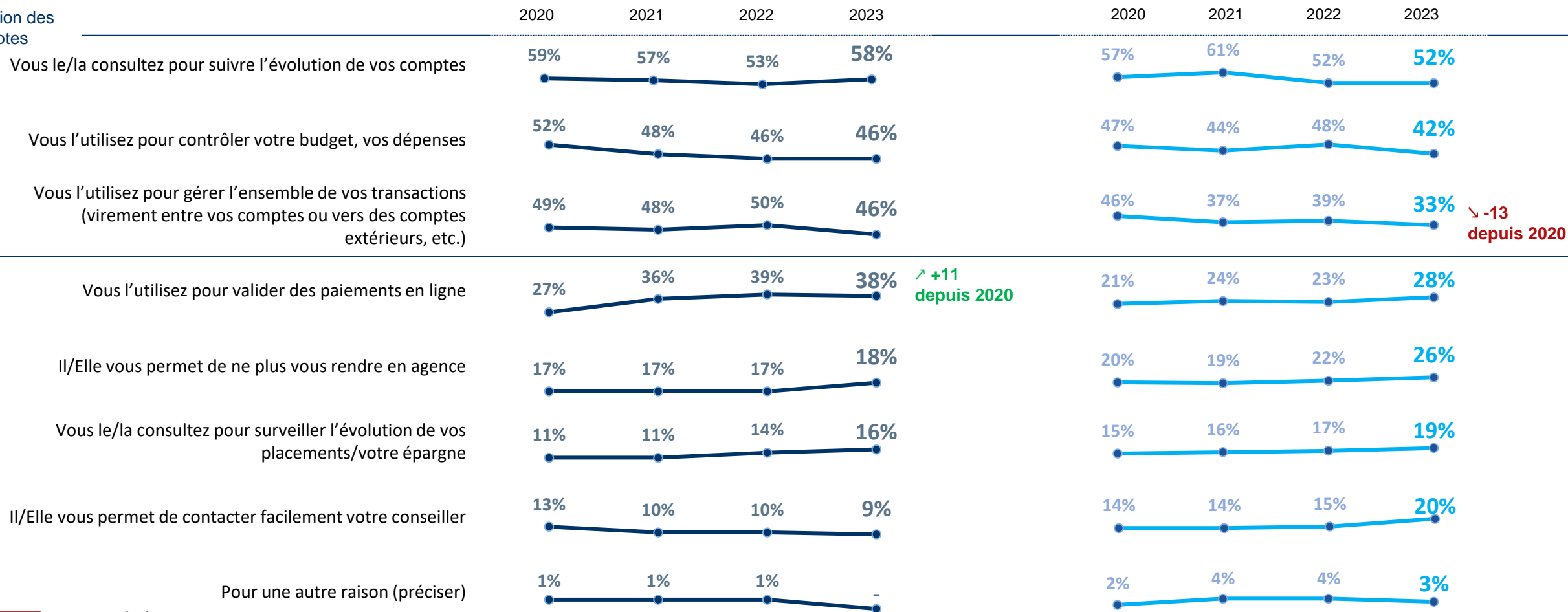
Base : A ceux qui ont téléchargé au moins une application, soit 79% de l'échantillon



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

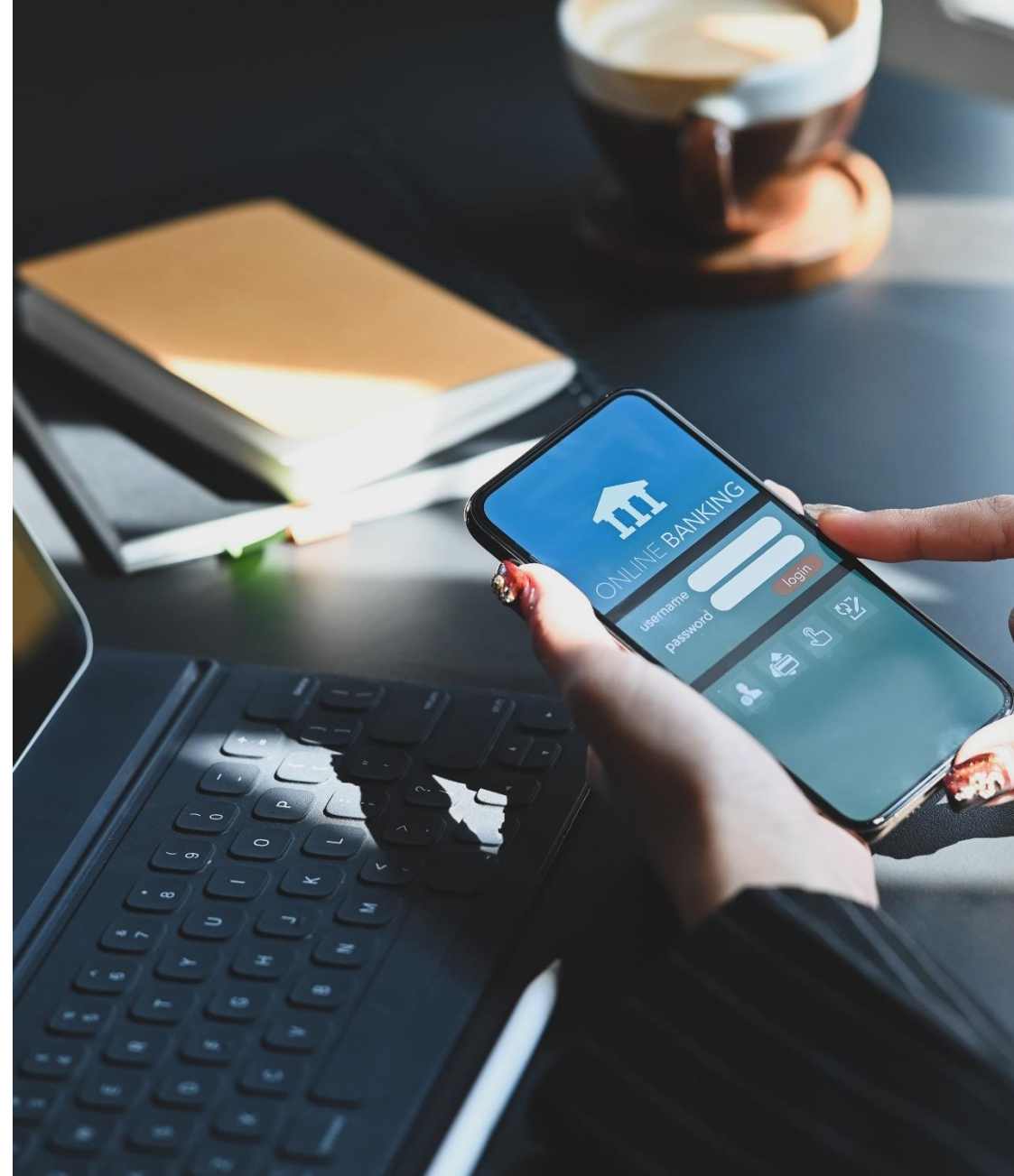
Base : A ceux qui fréquentent le site internet de leur banque, soit 92% de l'échantillon

Gestion des comptes



● D ●

La perception des changements



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)

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

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

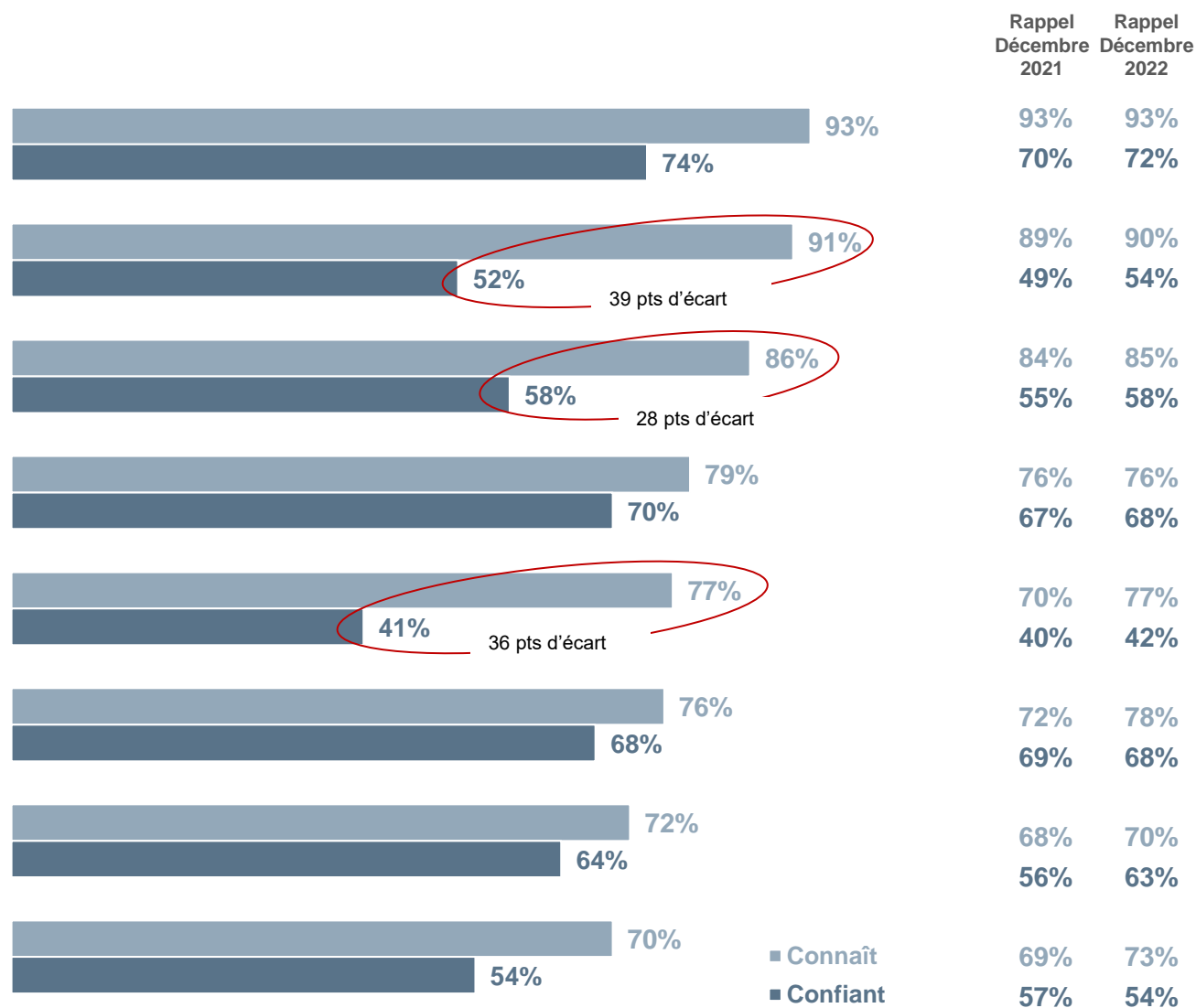
L'utilisation de robots pour répondre à vos questions

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.)

Connus mais confiance à gagner



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

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

Ensemble des Français

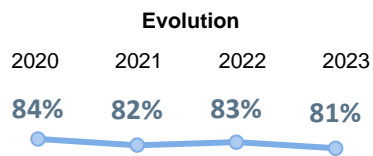
Total « OUI »

Total « NON »

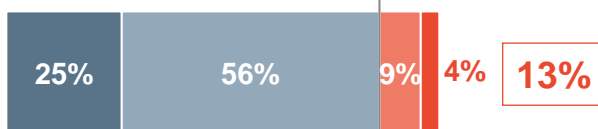
Vous ne savez pas

Intègrent de plus en plus de nouvelles technologies

82%

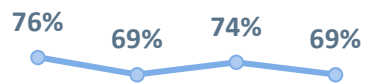


81%

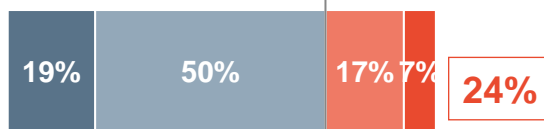


Ont beaucoup évolué au cours des dix dernières années

72%



69%



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

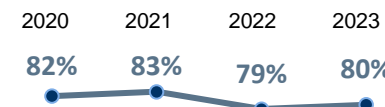
Question : Par rapport à l'ensemble de ces nouveaux services mis à disposition des consommateurs, diriez-vous que ces changements ... ?

Base : à ceux qui ont perçu des changements depuis 10 ans dans leur banque, soit 72% de l'échantillon

Ensemble des Français : 80%

80%

Evolution « Dans le bon sens »



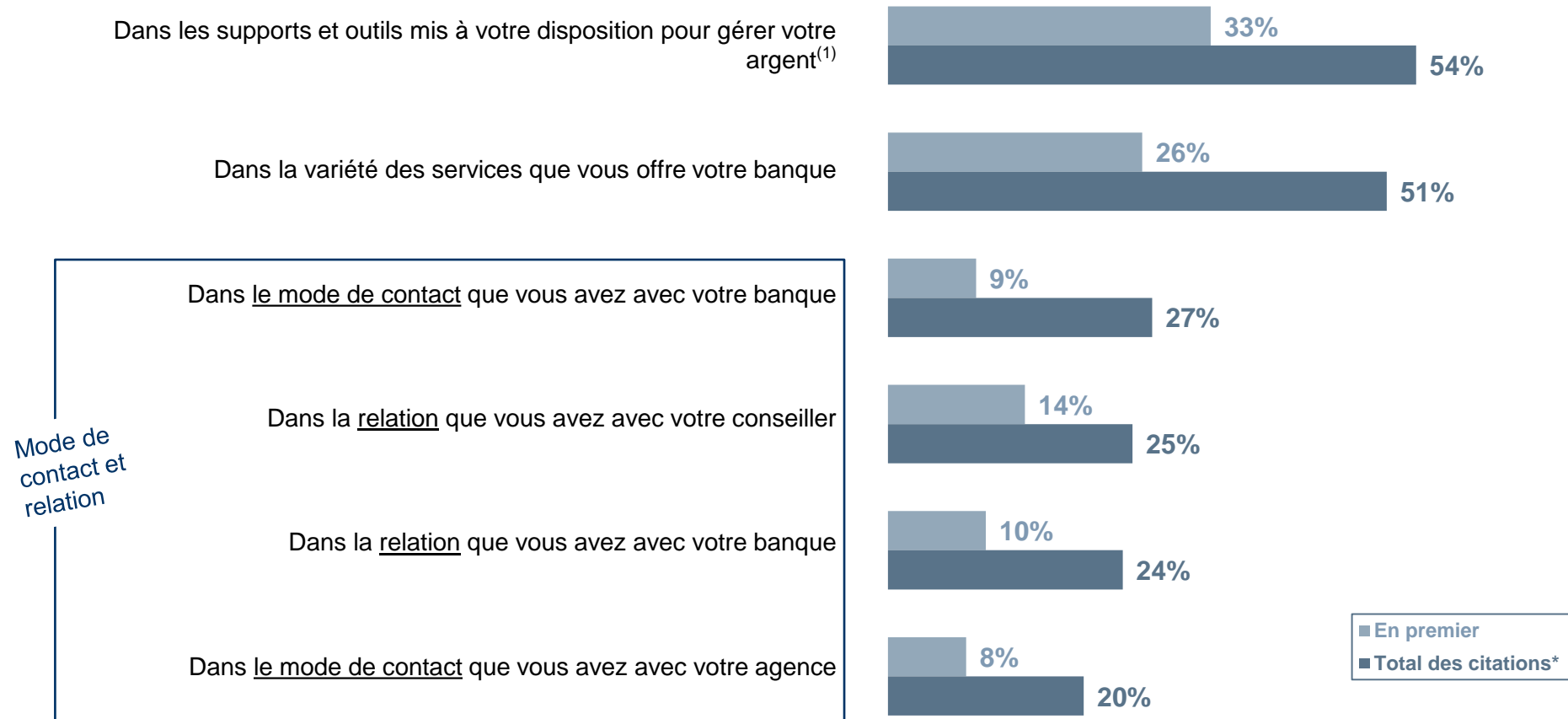
Vont plutôt dans le bon sens Vont plutôt dans le mauvais sens

20%

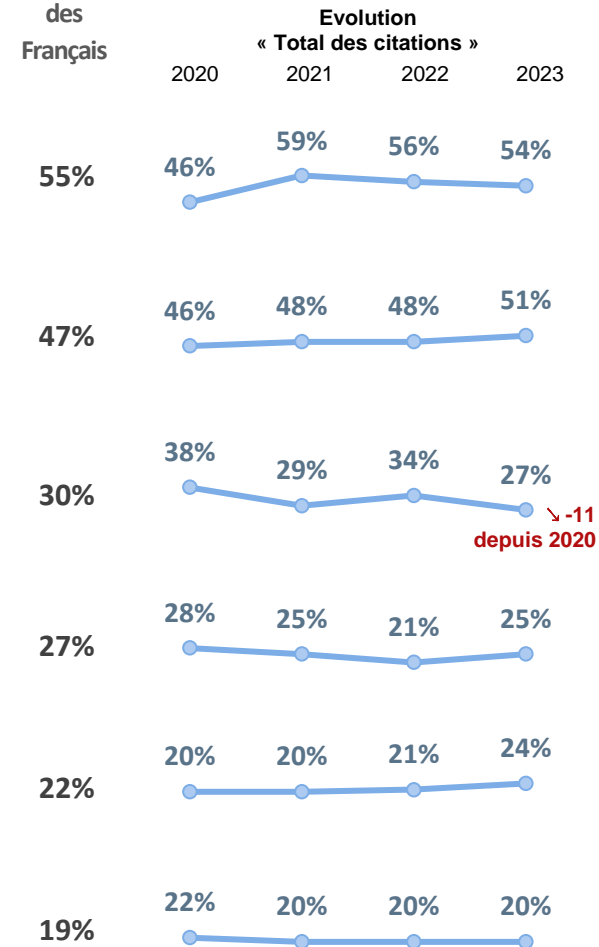
Les changements observés au sein de la banque concernent cette année encore principalement les supports et les services proposés

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 72% de l'échantillon



Ensemble des Français



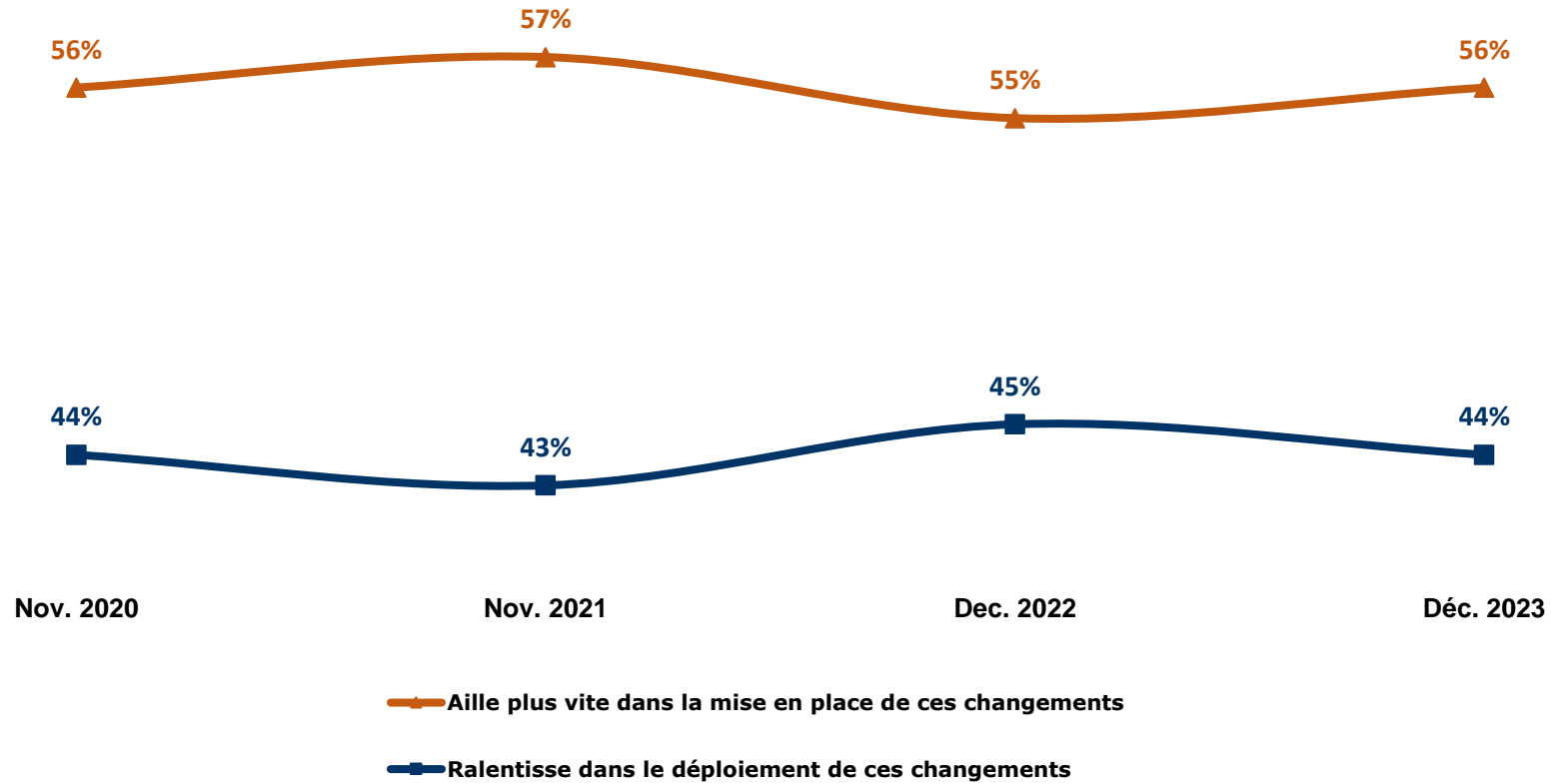
(* Total supérieur à 100%, les interviewés ayant pu donner deux réponses

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 sont partagés quant à leur vitesse de déploiement, mais encouragent davantage que les autres régions la vélocité

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 72% de l'échantillon



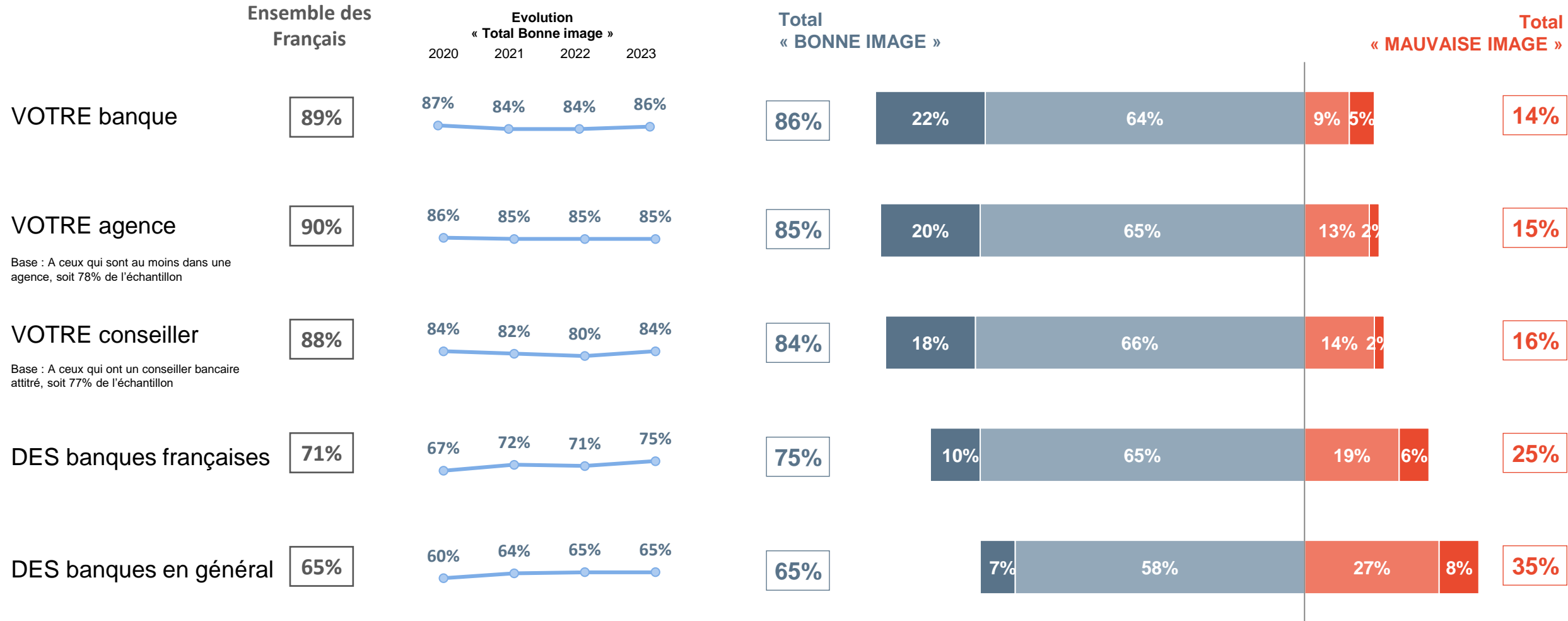


Le secteur bancaire : une bonne image, une forte confiance



Les Franciliens expriment encore cette année une très bonne image à l'égard de leur conseiller, de leur agence bancaire et de leur banque ; l'image qu'ils ont des banques françaises continue dans le même temps de progresser

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 78% de l'échantillon

Base : A ceux qui ont un conseiller bancaire attitré, soit 77% de l'échantillon

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

Le secteur bancaire est toujours reconnu comme acteur du quotidien des Français et de la vie locale

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...

Un acteur du quotidien

Font partie du **QUOTIDIEN** des Français

Sont incontournables dans votre **QUOTIDIEN**

Un acteur local

Sont indispensables au **développement** des territoires

Sont des acteurs essentiels de la vie locale

Participent au **dynamisme de l'économie** française

Sont des acteurs importants du financement de la transition écologique

Ensemble des Français

Evolution « Total Bonne image »

2020 2021 2022 2023

88% 87% 89% 90% 88%

84% 86% 83% 84% 84%

76% 78% 77% 77% 75%

74% 74% 70% 73% 74%

71% 71% 70% 74% 69%

57% 50% 56% 54% 55%

Total « BIEN »

88%

84%

75%

74%

69%

55%

Total « MAL »

12%

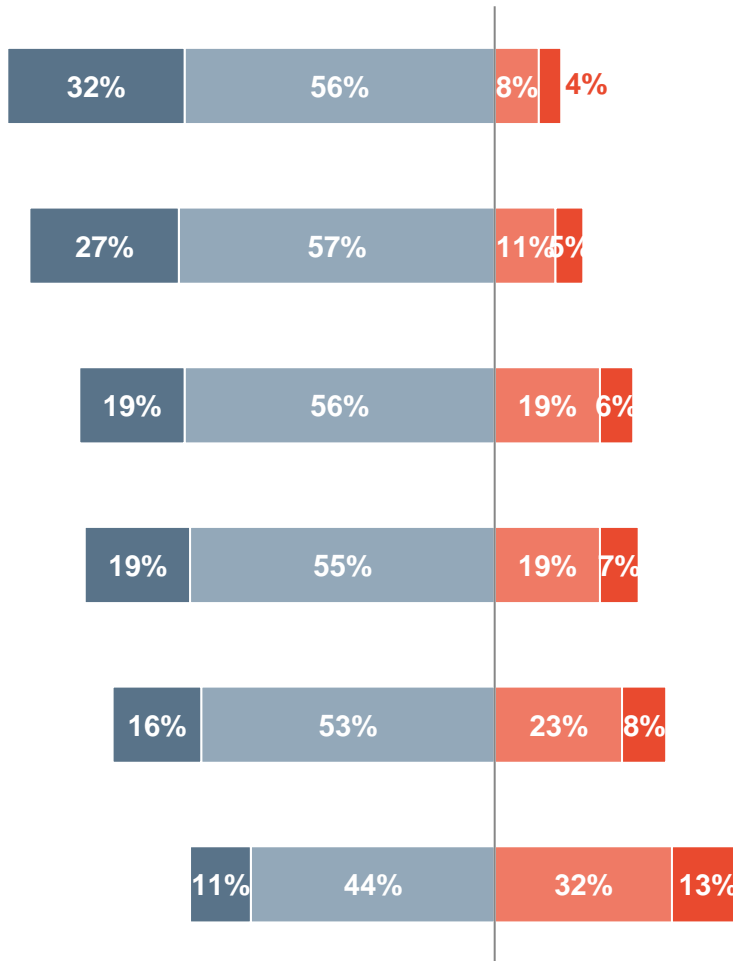
16%

25%

26%

31%

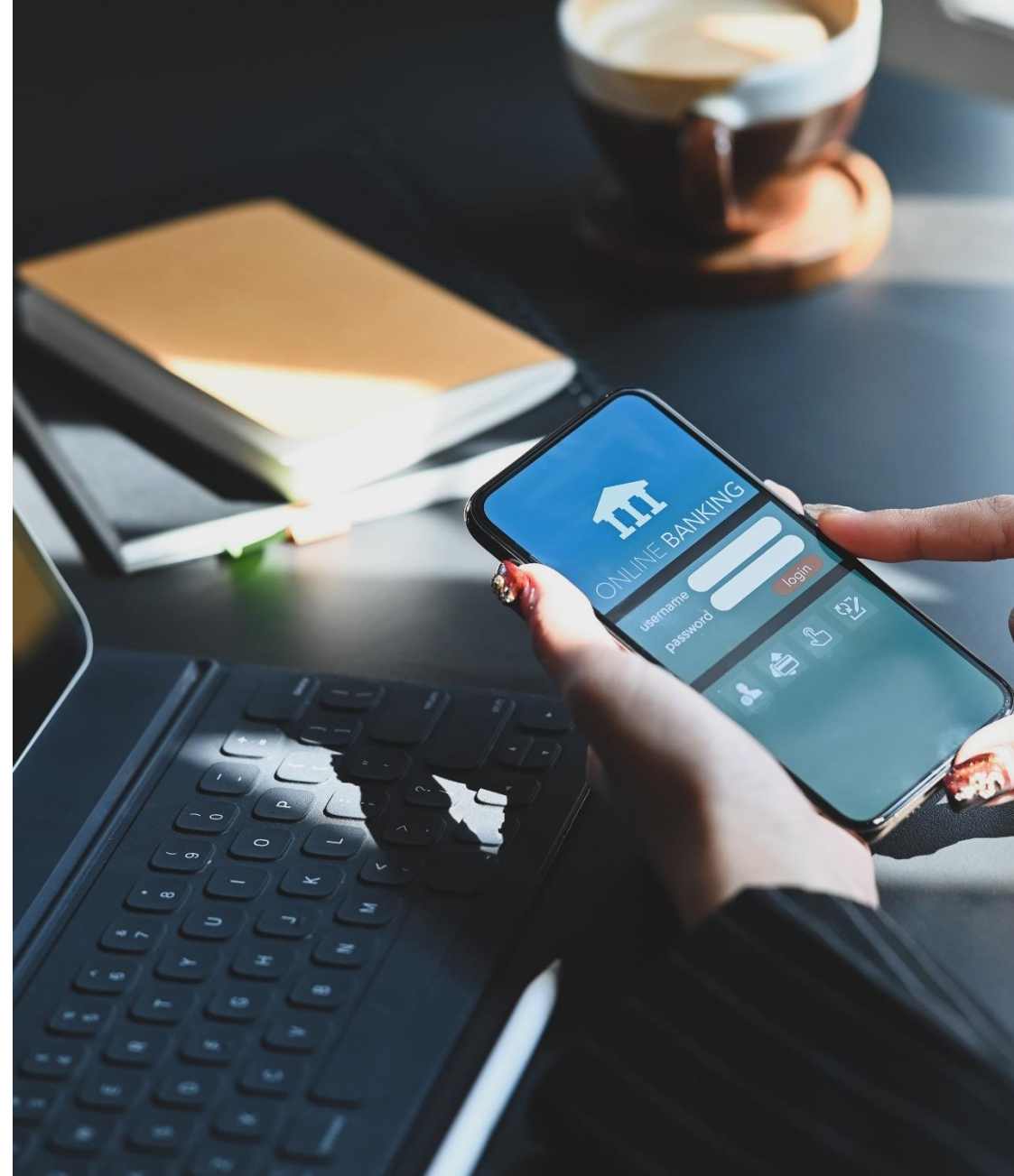
45%



■ Très bien ■ Assez bien ■ Assez mal ■ Très mal

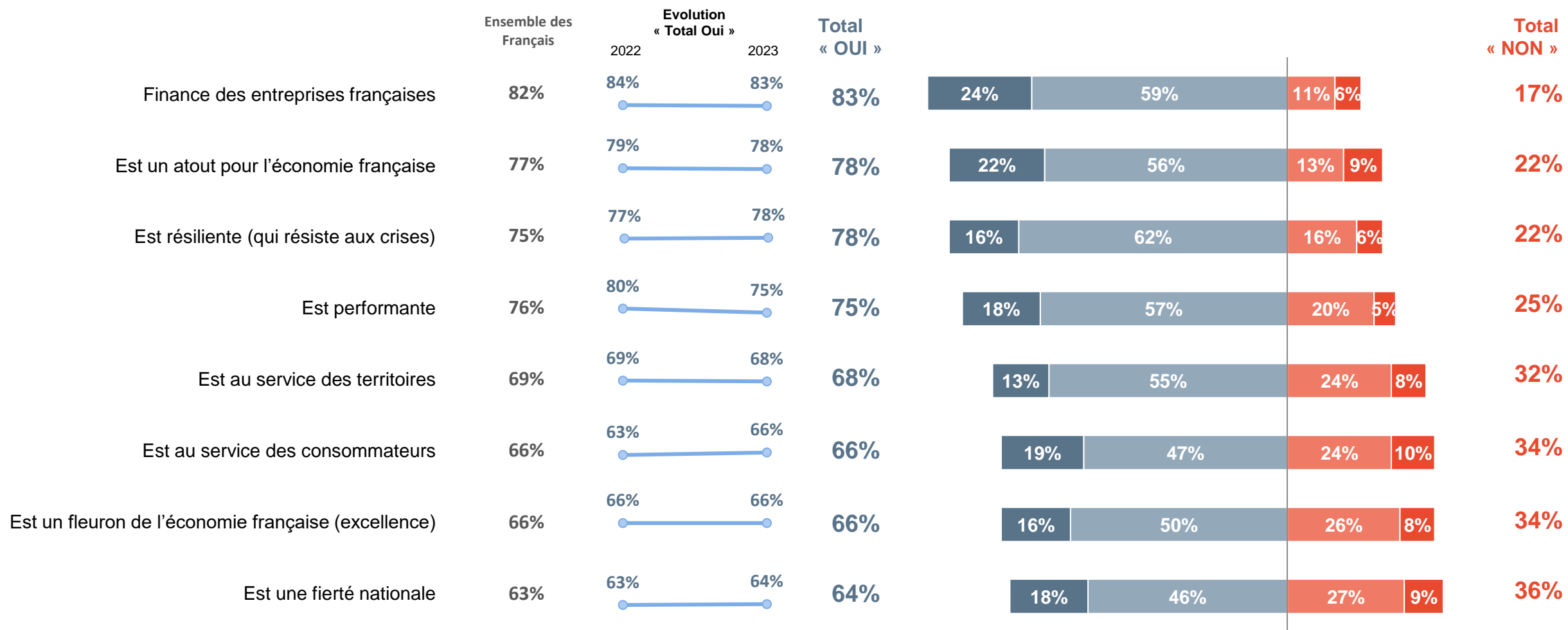


Le secteur de la banque, un atout reconnu pour la France



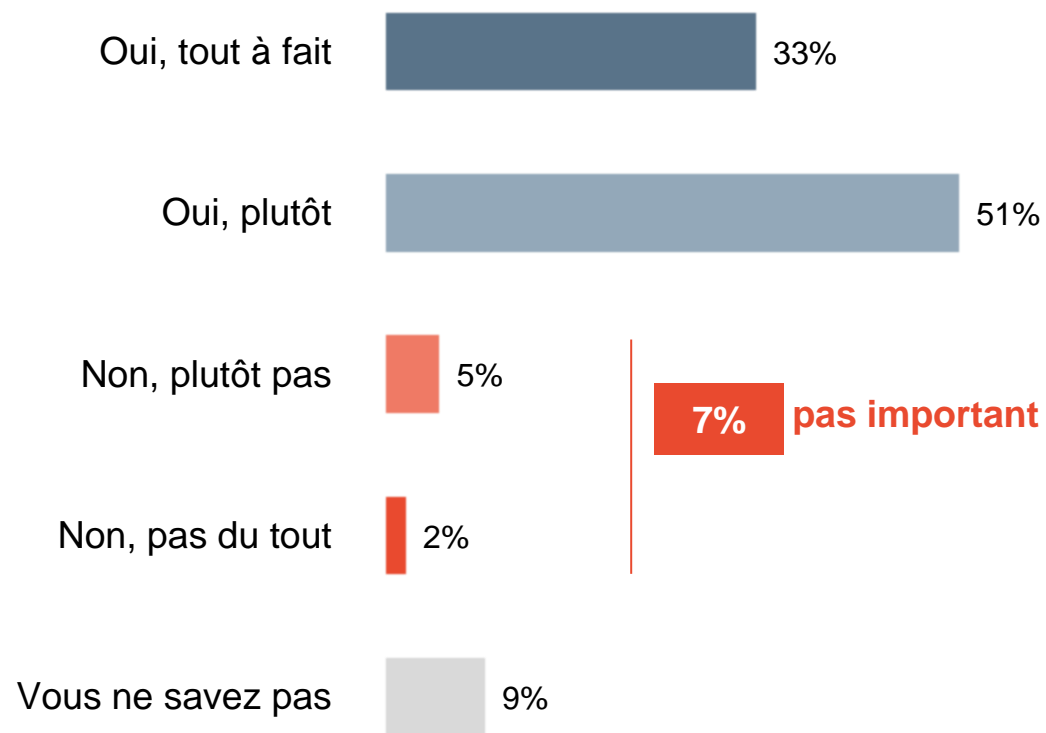
Pour les habitants de la région comme pour les Français, l'industrie bancaire française joue un rôle clé pour les entreprises et l'économie du pays en général

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...



La nécessité d'avoir une industrie bancaire puissante pour financer l'économie française est largement admise par les Franciliens, et particulièrement cette année

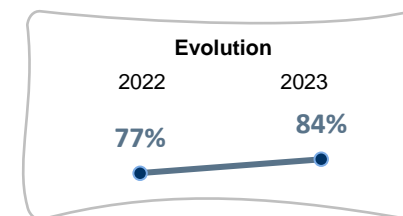
Question : Pour financer l'économie française, vous paraît-il important d'avoir une industrie bancaire nationale puissante ?



84% important

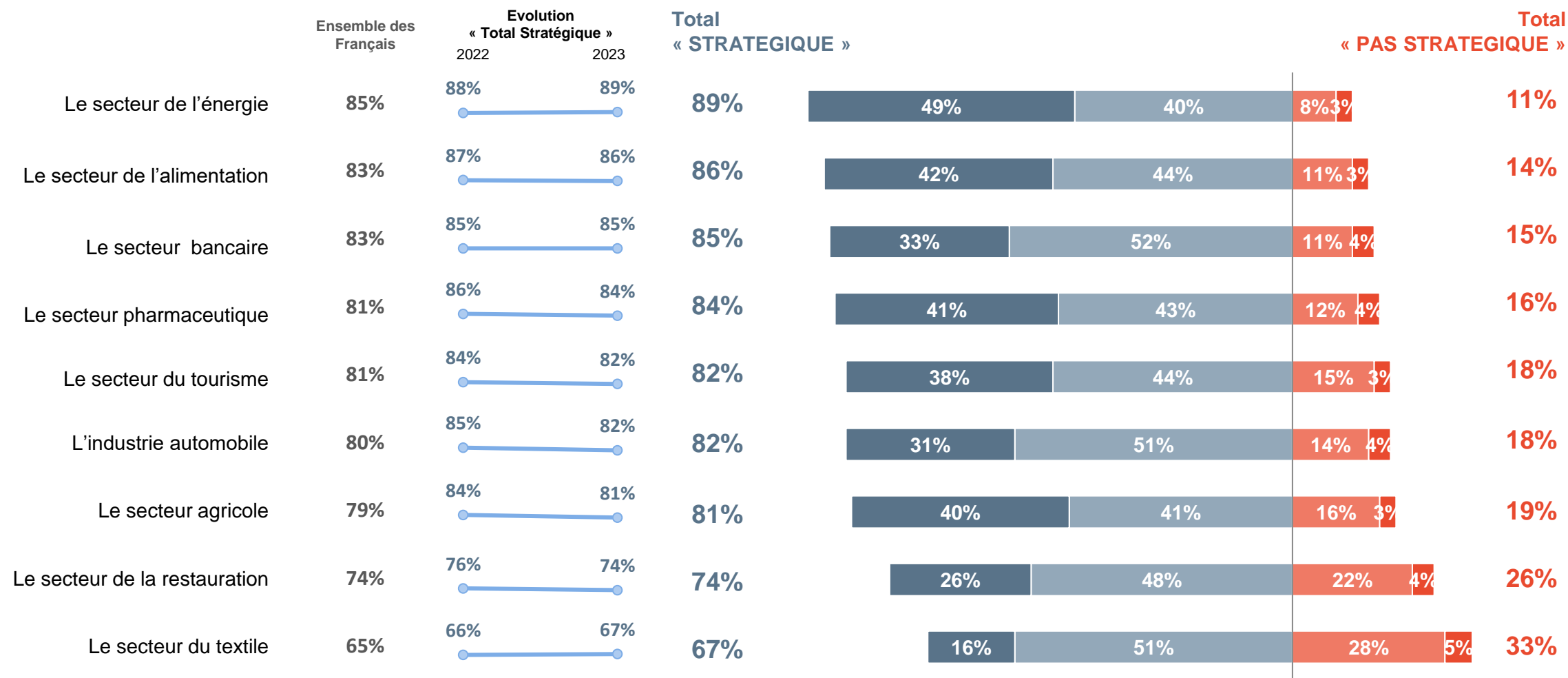
Ensemble des Français : 81%

7% pas important



Maintenant sa place au 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 ?



■ Très stratégique ■ Assez stratégique ■ Peu stratégique ■ Pas du tout stratégique