



Les Français,
leur banque, leurs attentes
Normandie



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 **209 personnes résidant en région Normandie 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 Normandie

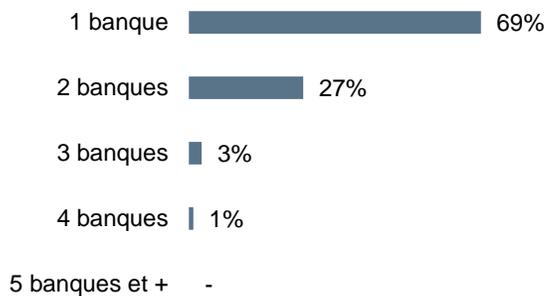




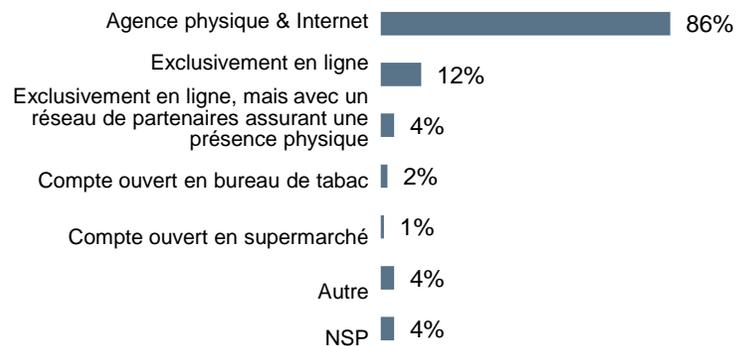
Le portrait client de la région Normandie en 2023



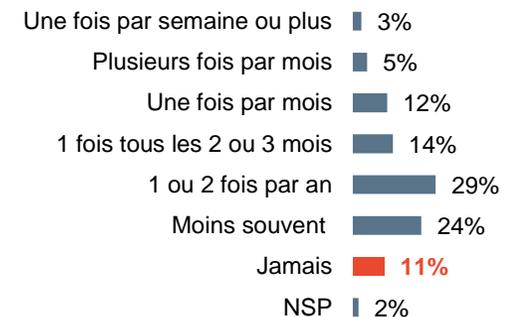
Nombre de banques par client



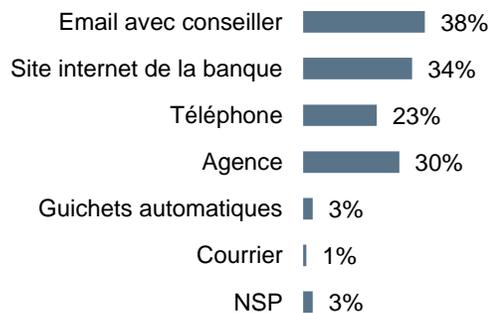
Type de banque



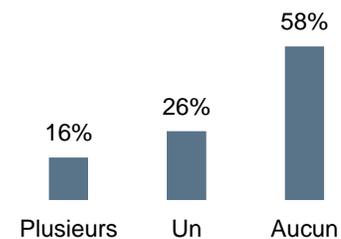
Fréquence du déplacement en agence



Mode de contact privilégié



Possession de crédit(s)



Évolution de la fréquence trimestrielle de déplacement en agence bancaire en Normandie

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



● B ●

Les attentes des clients de la région



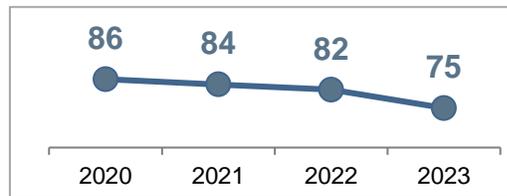
L'approche hybride est toujours autant privilégiée : 75% des Normands préfèrent en effet choisir leur canal privilégié selon leurs besoins

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

75%

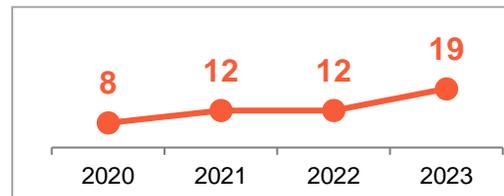


Ensemble des Français : 80%



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

19%

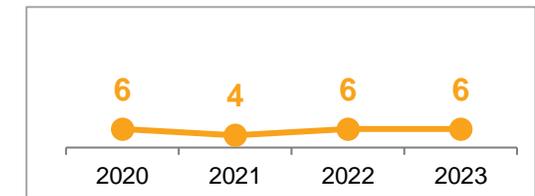


Ensemble des Français : 12%



Une banque qui propose uniquement à ses clients des services digitaux

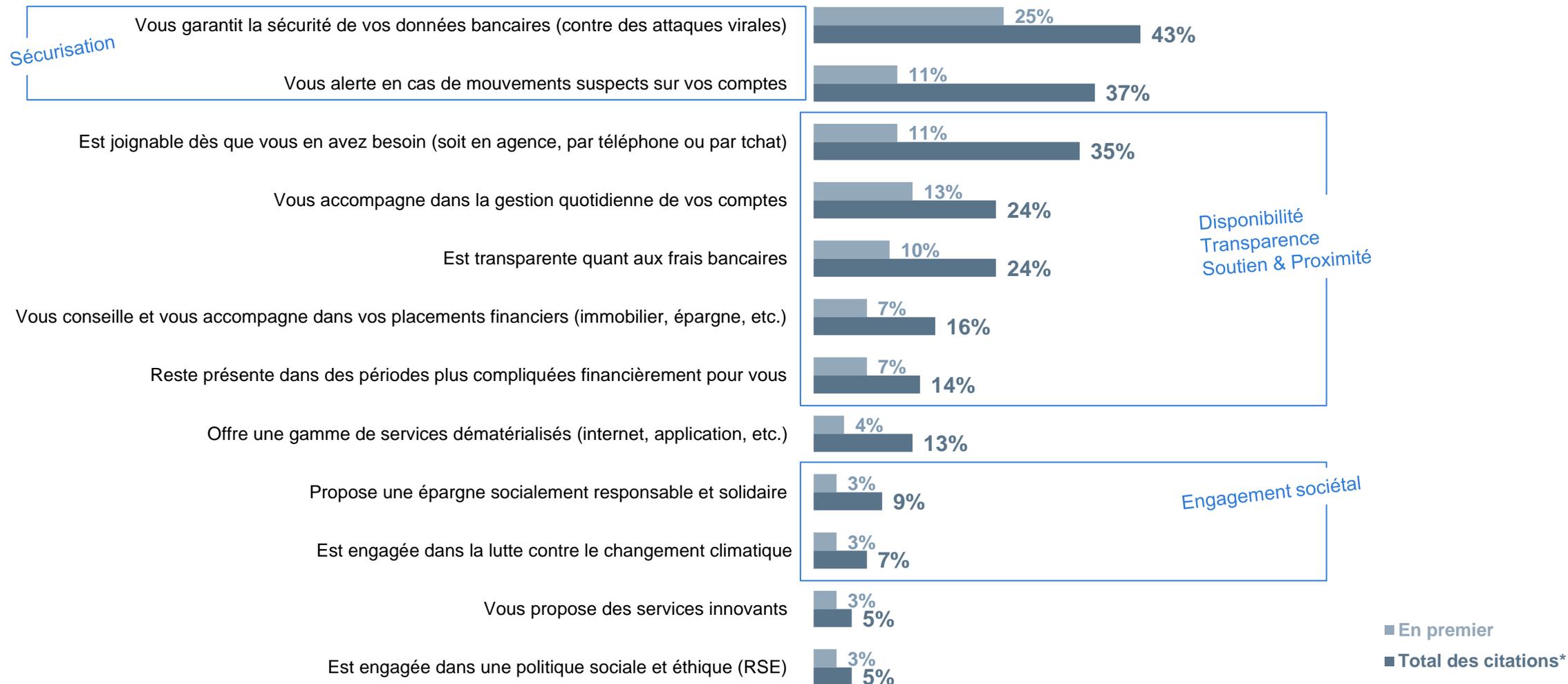
6%



Ensemble des Français : 8%

La banque idéale selon les habitants de la région Normandie doit avant tout avoir des caractéristiques liées à la sécurisation et à la disponibilité

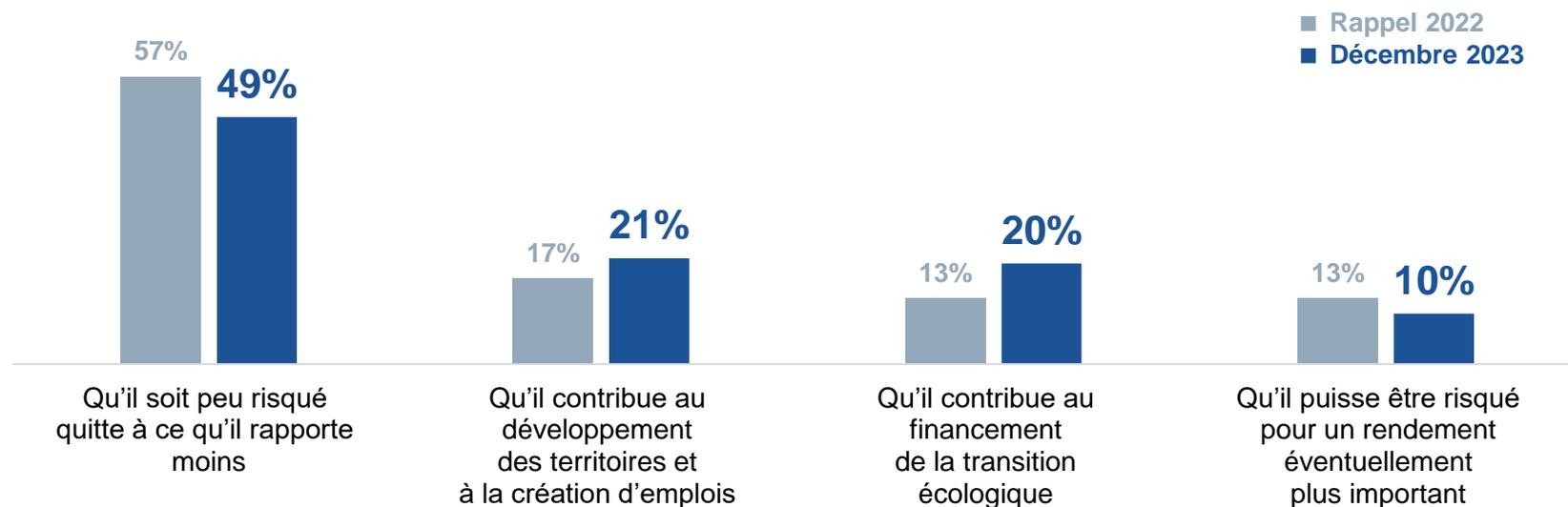
Question : Pour vous la banque idéale aujourd'hui c'est celle qui ... ? En premier ? Et ensuite ?



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

Les habitants de la région Normandie 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 ?



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



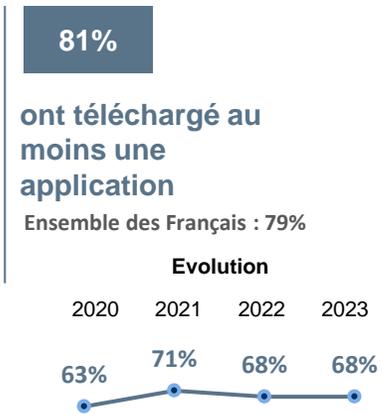
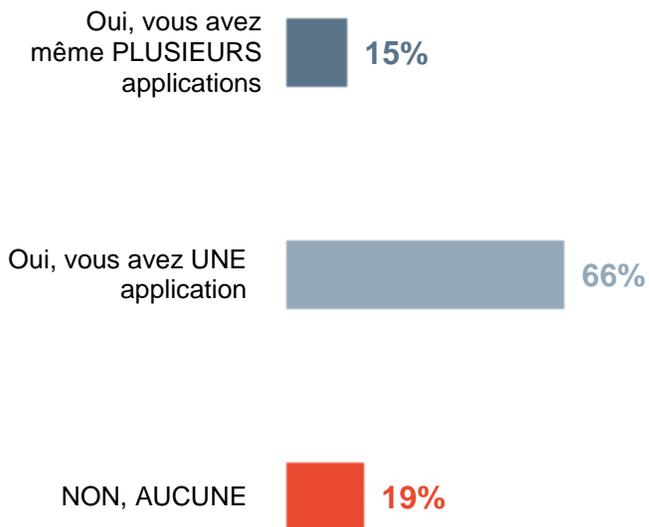


Les pratiques des clients

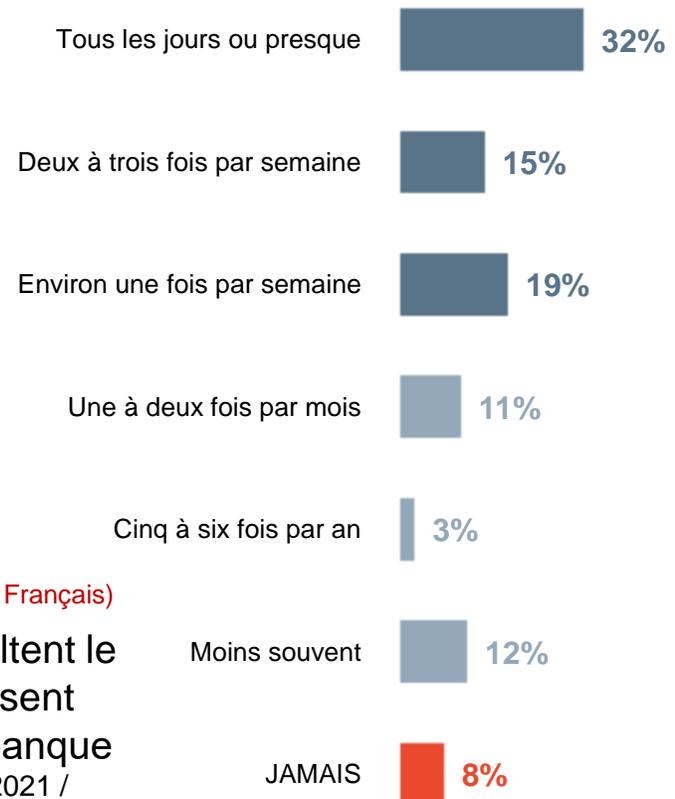


97% des Normands utilisent l'un des outils numériques mis à leur disposition par leur banque

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) ?



97% (vs. 94% des Français)
des Normands consultent le site internet ou utilisent l'application de leur banque
(96% en 2022 / 94% en 2021 / 96% en 2020)

Les usages de l'application et du site internet sont globalement similaires et concernent surtout la gestion des comptes

Comparatif « Total des citations »



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

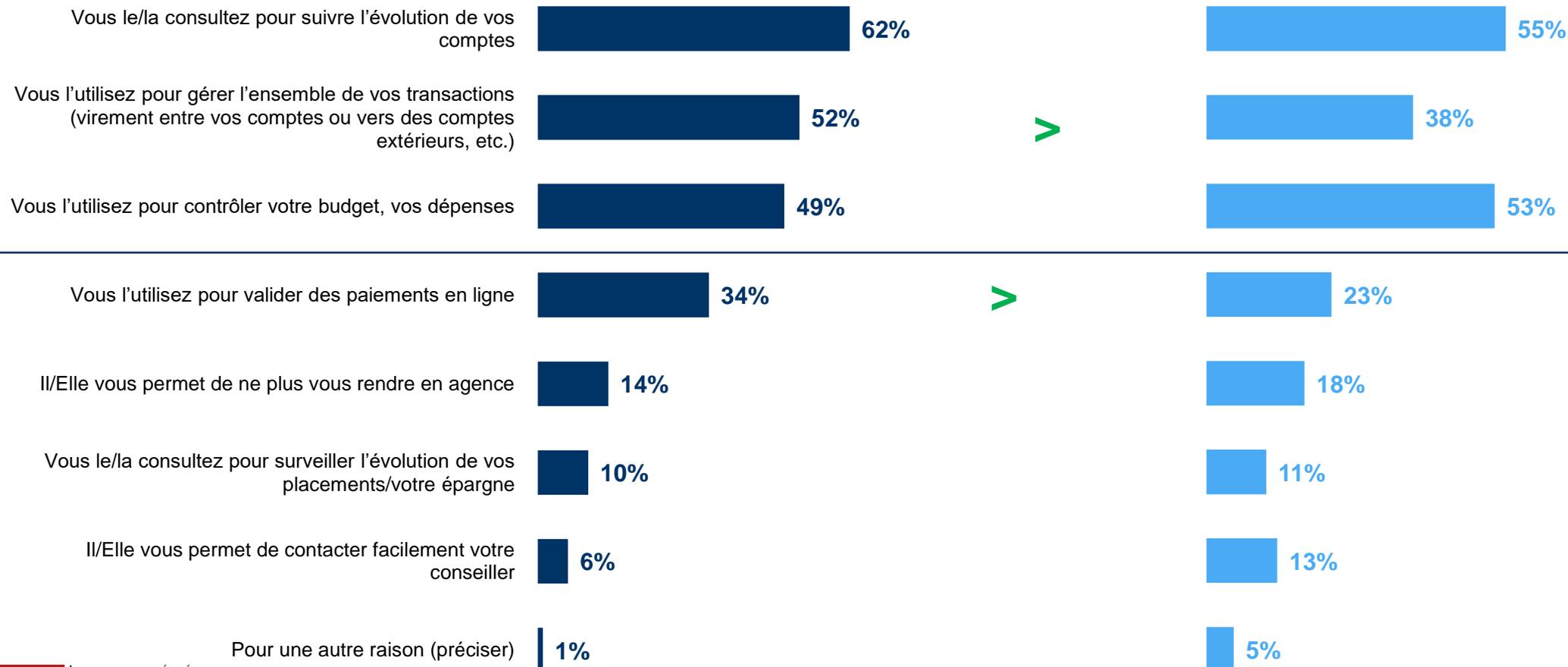
Base : A ceux qui ont téléchargé au moins une application, soit 81% de l'échantillon



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 usages de l'application et du site internet sont globalement stables, sauf pour la validation des paiements en ligne qui progresse fortement sur l'application

Comparatif « Total des citations »



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

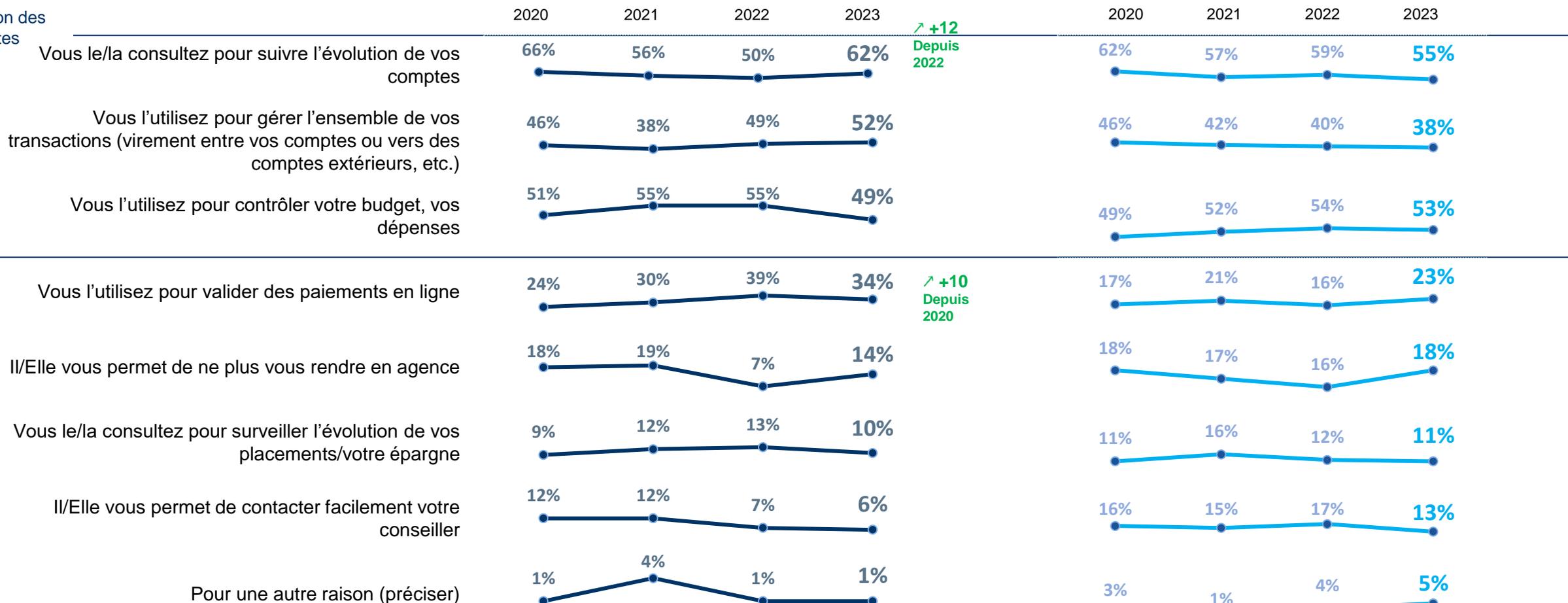
Base : A ceux qui ont téléchargé au moins une application, soit 81% de l'échantillon



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 ... ?



Connus mais confiance à gagner

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)

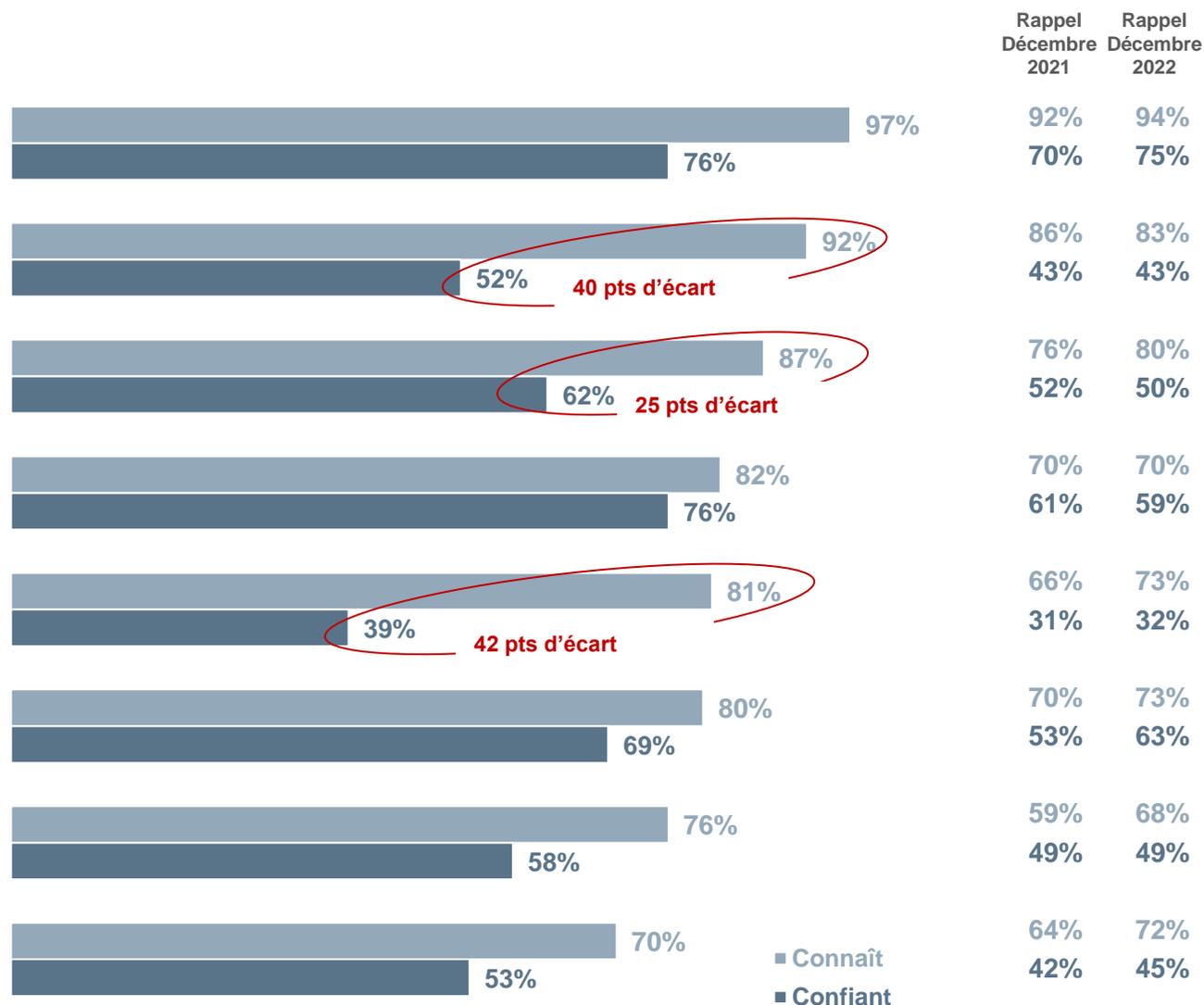
La possibilité d'échanger avec un conseiller par tchat

L'utilisation de robots pour répondre à vos questions

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

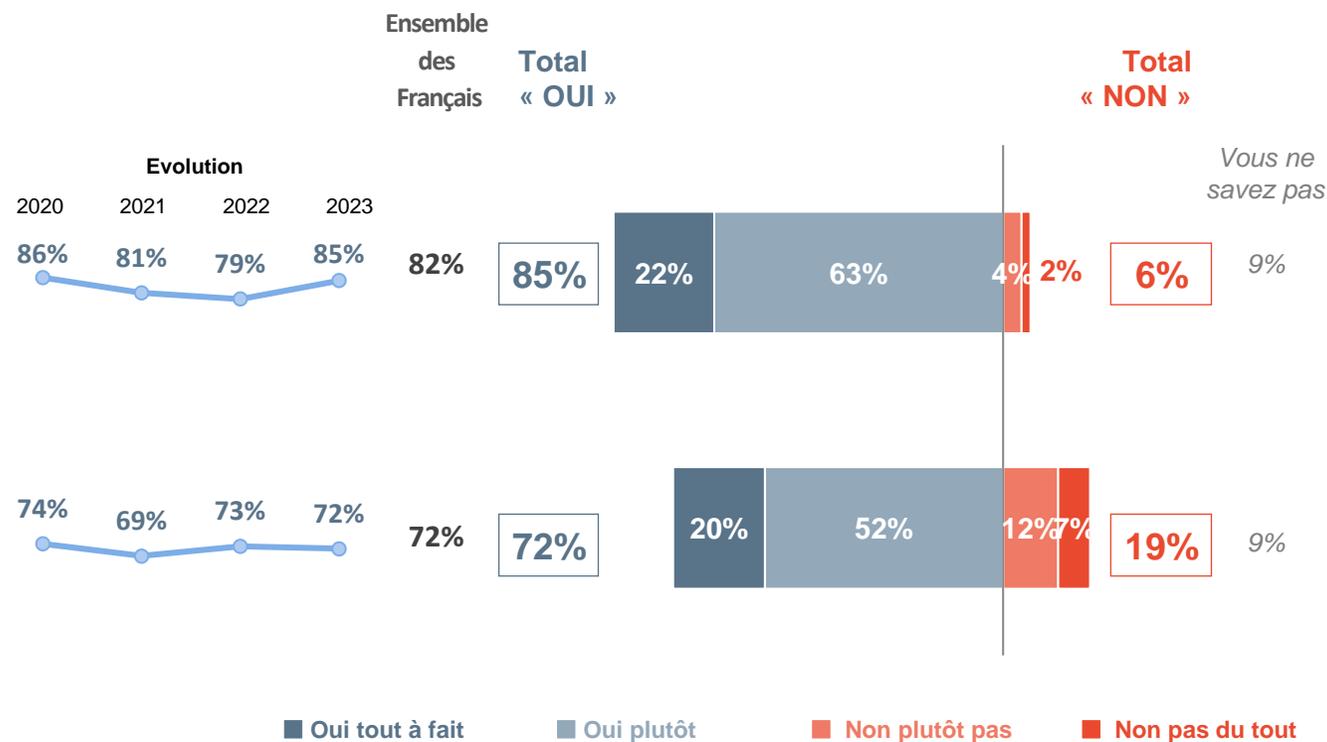
L'authentification par reconnaissance faciale pour accéder aux services en ligne de votre banque

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.)



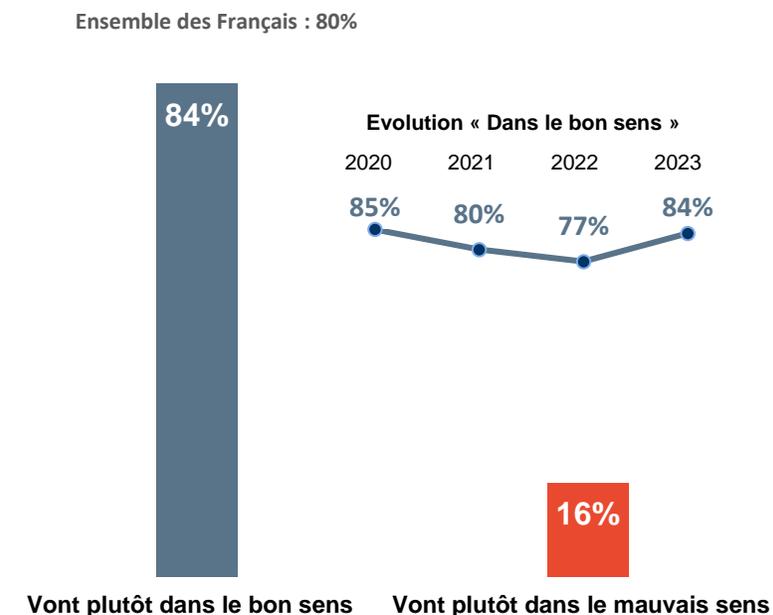
L'innovation et les changements des banques sont toujours très remarqués par les Normands, et plus de 4 sur 5 estiment qu'ils vont dans le bon sens

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 ... ?

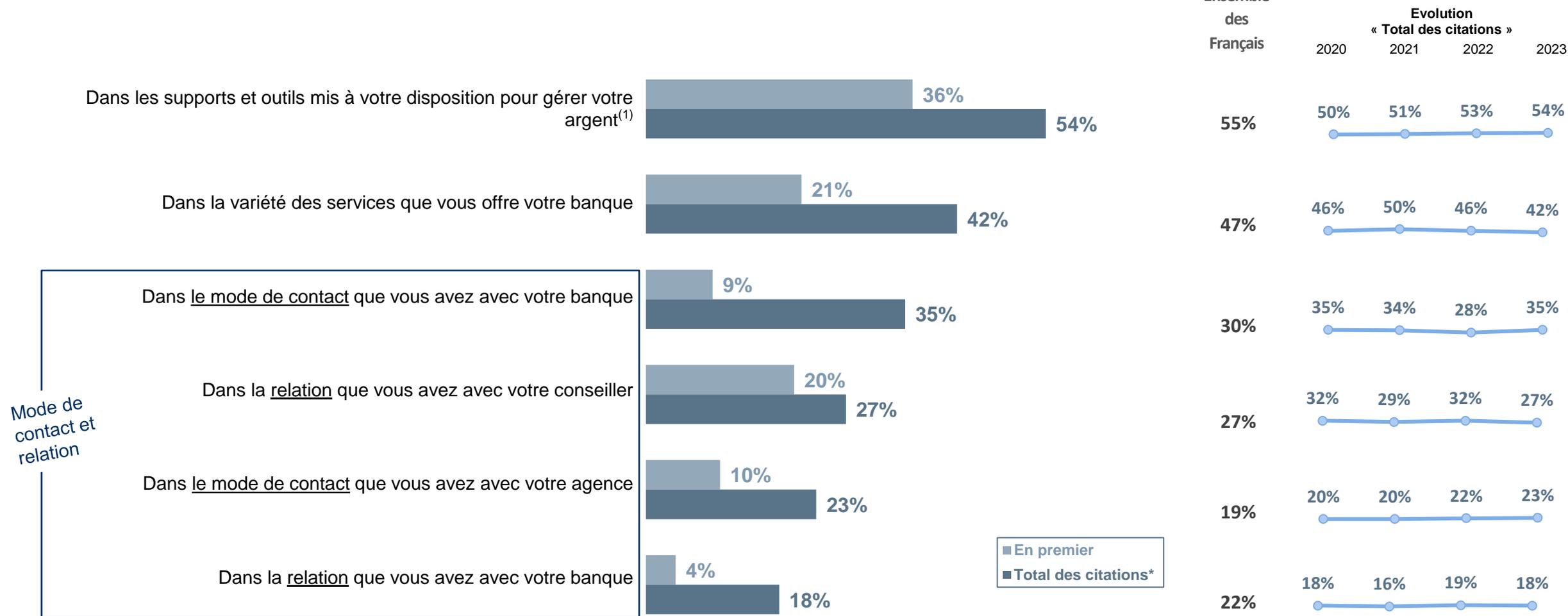
Base : à ceux qui ont perçu des changements depuis 10 ans dans leur banque, soit 68% de l'échantillon



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 68% de l'échantillon



Mode de contact et relation

■ En premier
■ Total des citations*

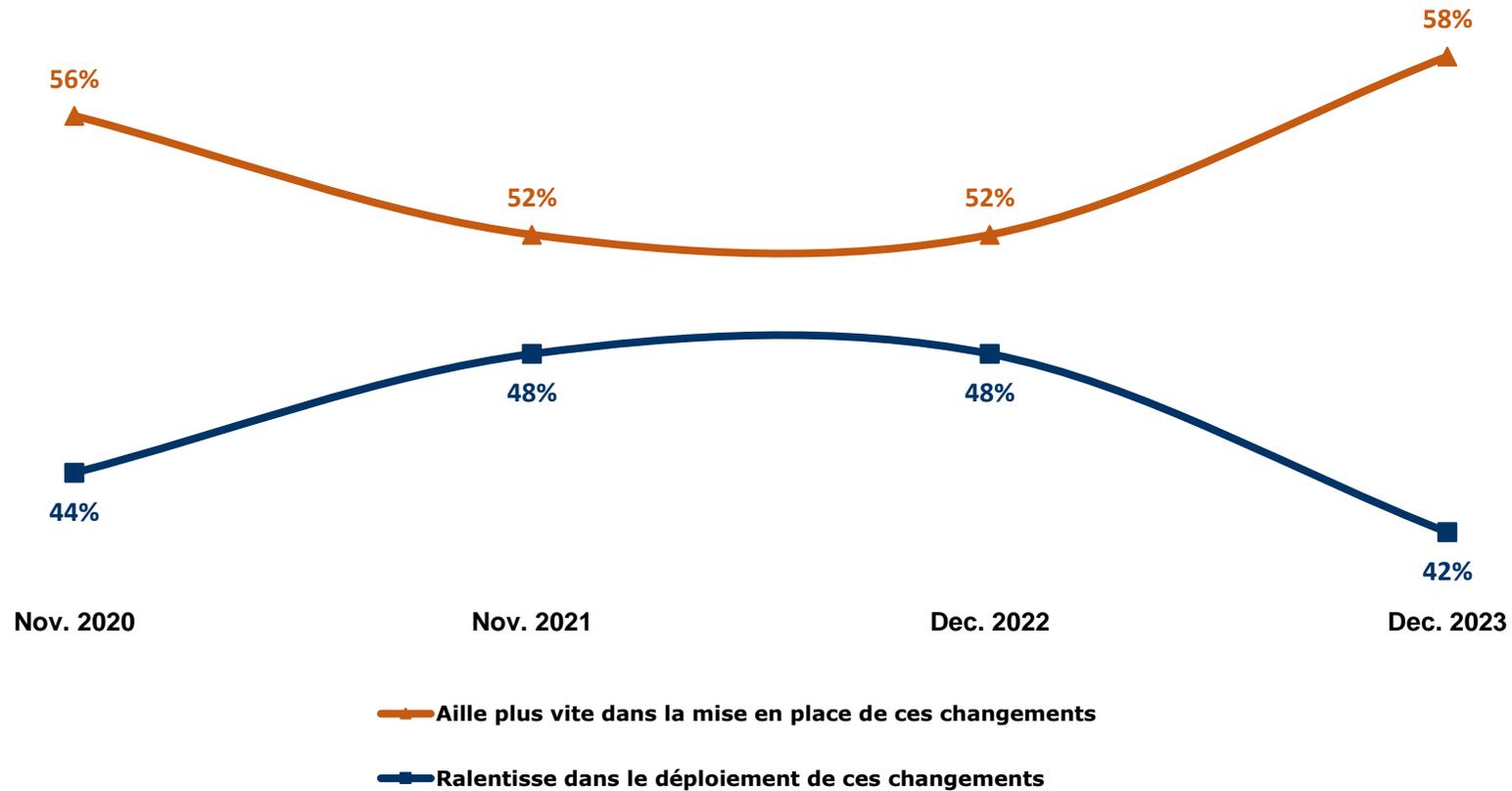
(* Total supérieur à 100%, les interviewés ayant pu donner deux réponses

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.

Les Normands ayant perçu des changements dans les services offerts par leur banque encouragent davantage l'accélération de leur déploiement

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 68% de l'échantillon



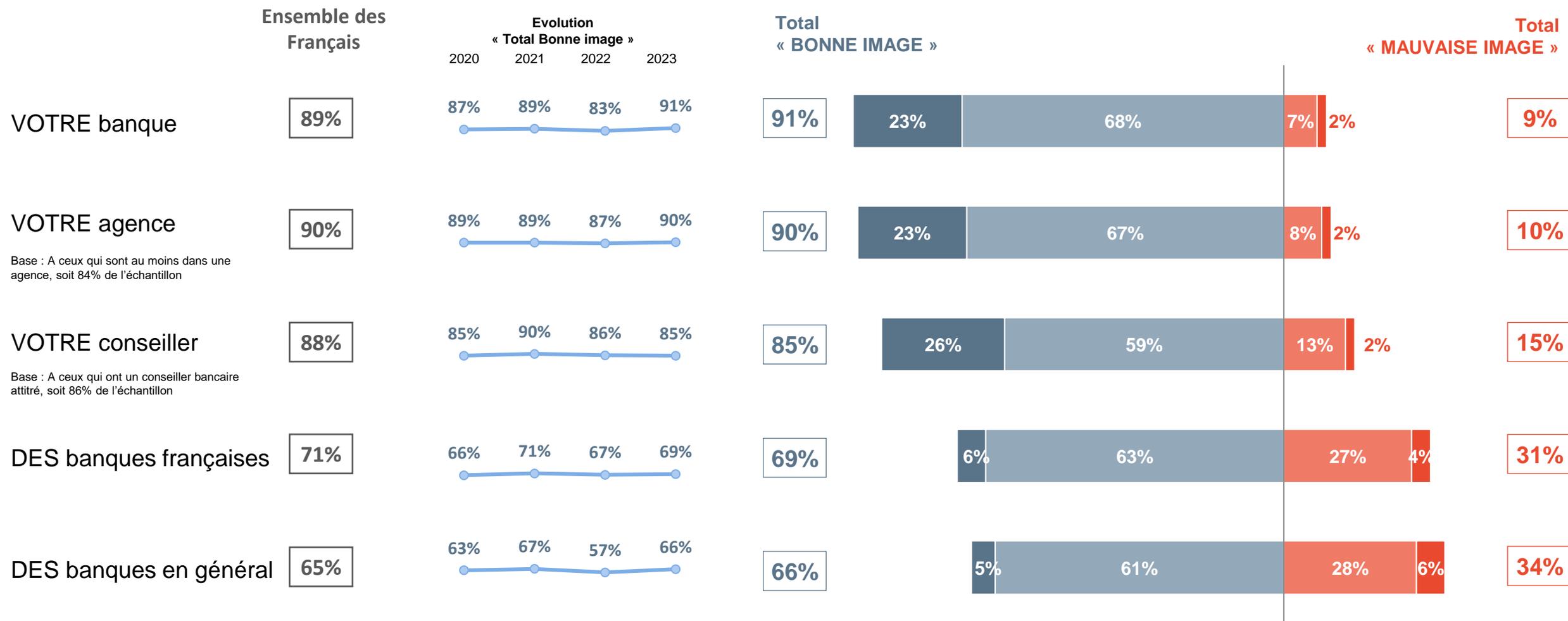


**Le secteur bancaire :
une bonne image, une forte confiance**



9 Normands 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 ... ?



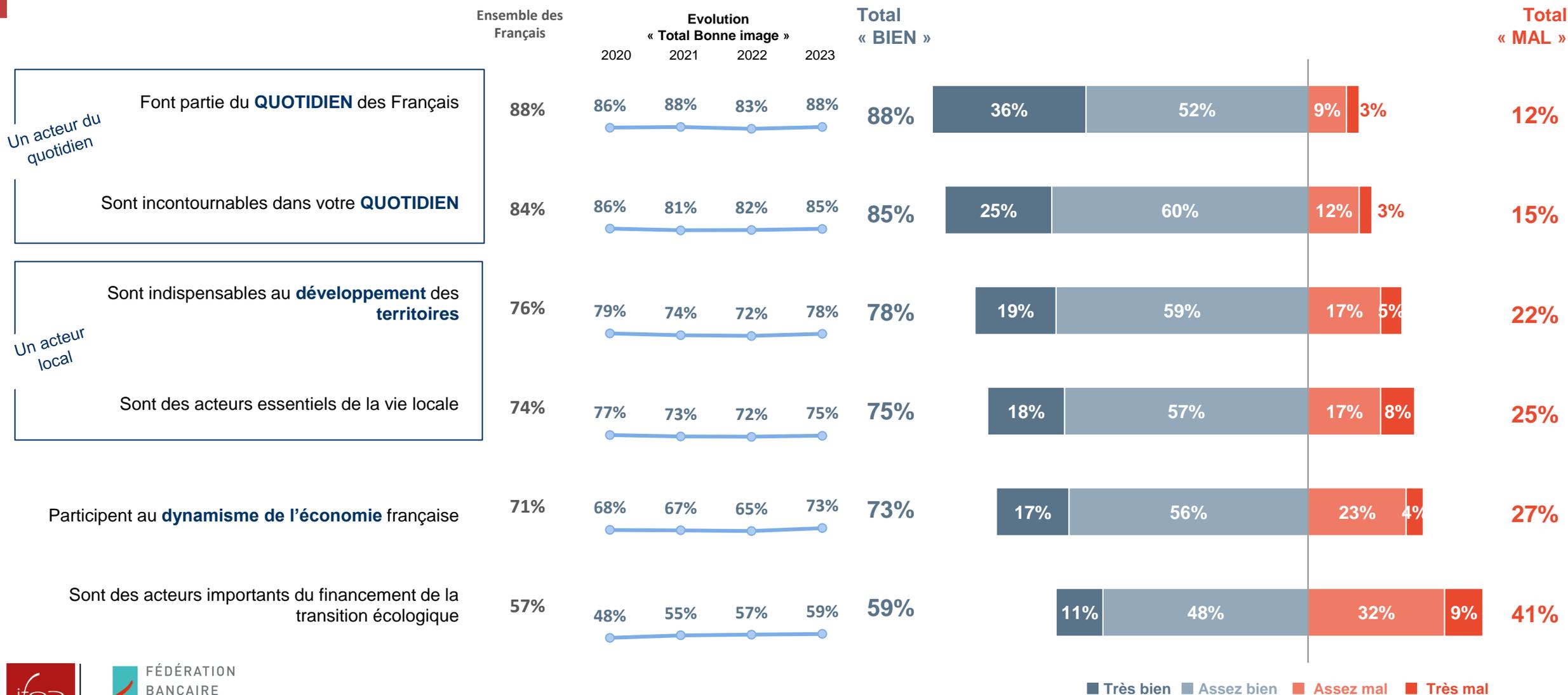
Base : A ceux qui sont au moins dans une agence, soit 84% de l'échantillon

Base : A ceux qui ont un conseiller bancaire attiré, soit 86% de l'échantillon

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

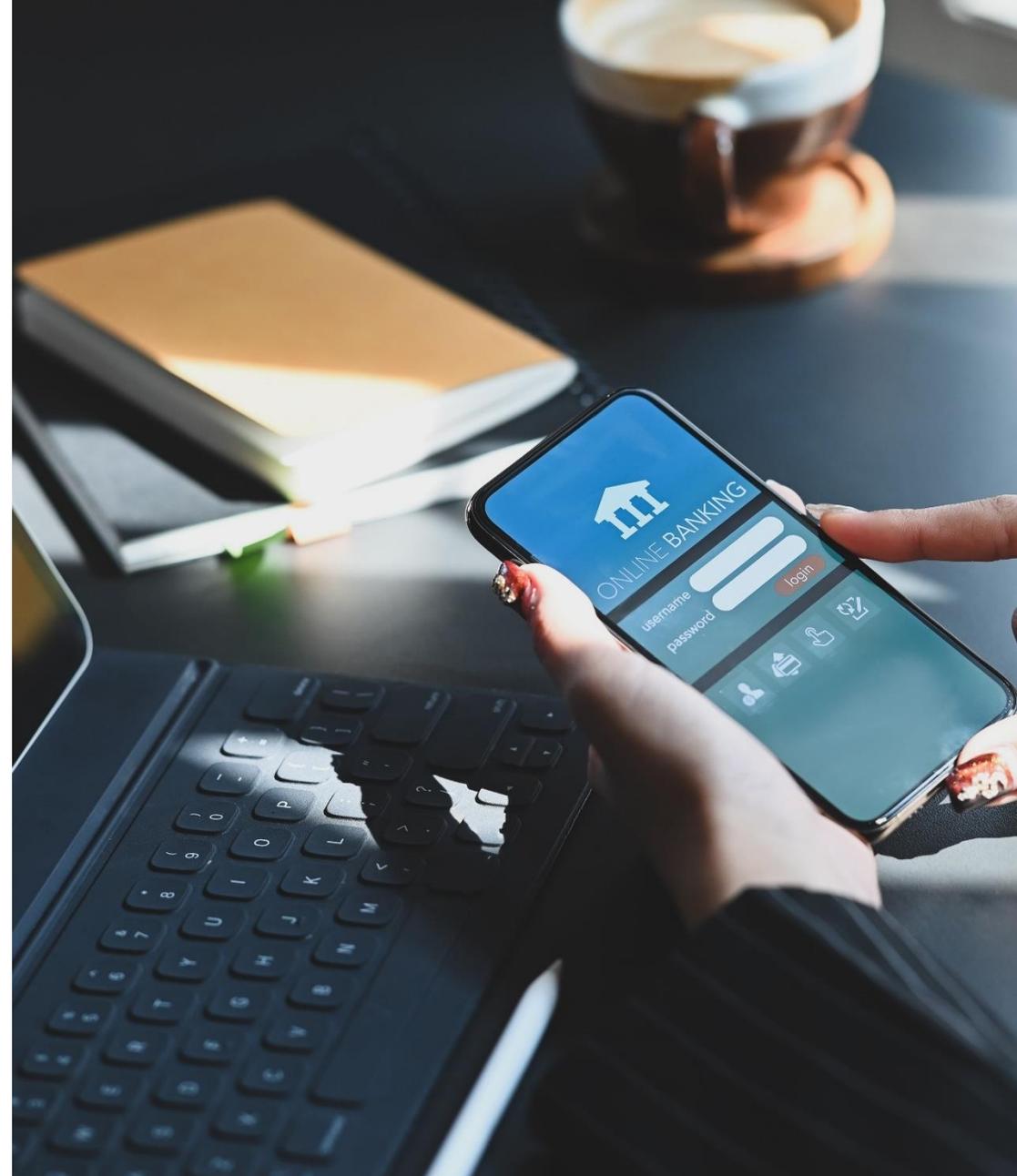
Pour les Normands, les banques s'inscrivent comme des acteurs de proximité : elles accompagnent leur quotidien et doivent donc être implantées localement

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...



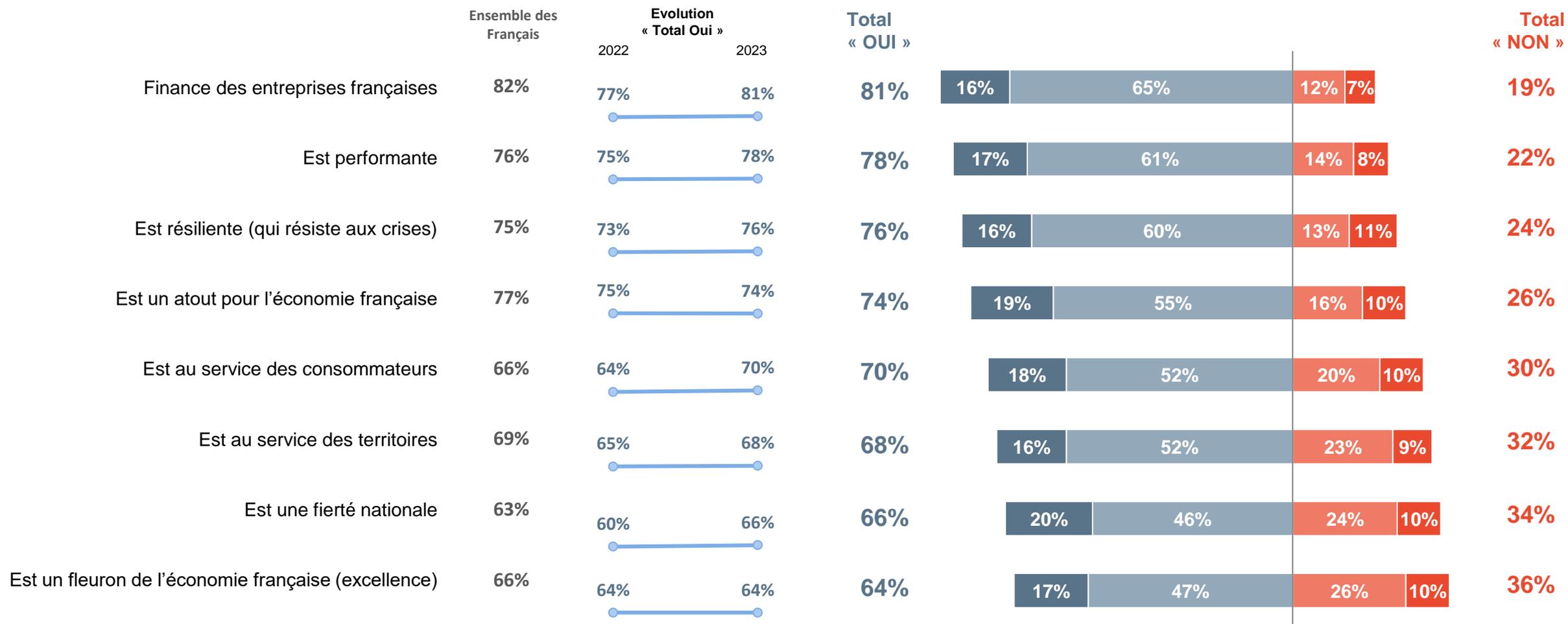
● F ●

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



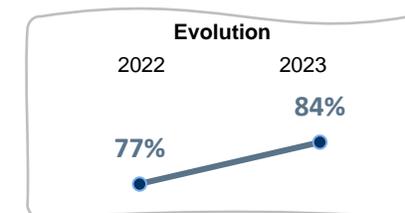
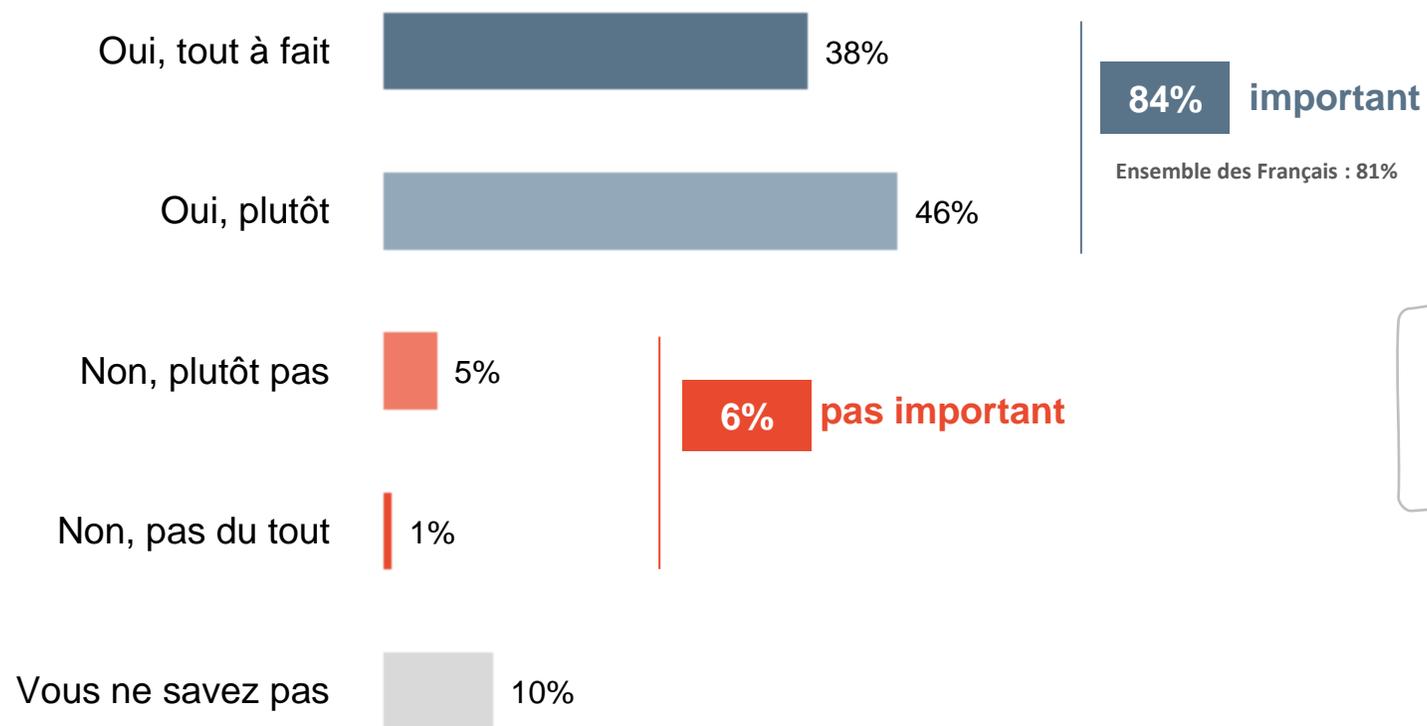
Les habitants de Normandie associent l'industrie bancaire à la performance des entreprises et de l'économie française plus largement

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...



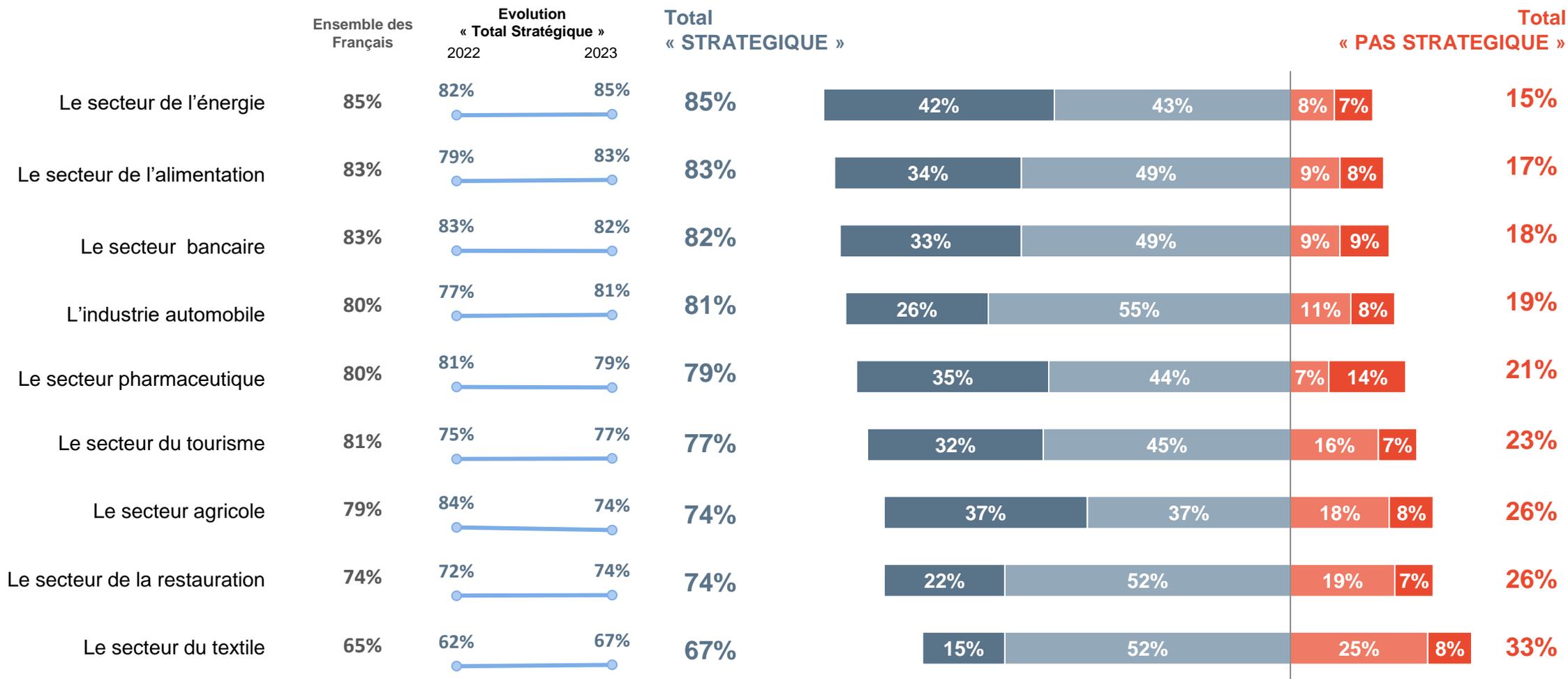
La nécessité d'avoir une industrie bancaire puissante pour financer l'économie française est très largement admise par les Normands (et davantage qu'en 2022)

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



Le caractère stratégique du secteur bancaire ne se dément pas : le secteur bancaire est sur le podium aux yeux des Normands

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