

LES BANQUES ET LEURS CLIENTS ... **À L'ÈRE DU** « TOUT DIGITAL » ?

IPSOS POUR SOCIÉTÉ GÉNÉRALE
15 FÉVRIER 2018
FABIENNE SIMON

MÉTHODOLOGIE DE L'ÉTUDE



ÉCHANTILLON

Echantillon national représentatif de la population française âgée de 18 ans et plus.



CIBLE INTERROGÉE

1 011 personnes interrogées
Représentatives en termes de sexe, âge, région et profession



COLLECTE

Questionnaire auto-administré online (CAWI)
Terrain du 25 au 30 janvier 2018



TRAITEMENTS STATISTIQUES

Echantillon redressé selon **le sexe, l'âge et la région** selon la méthode des quotas

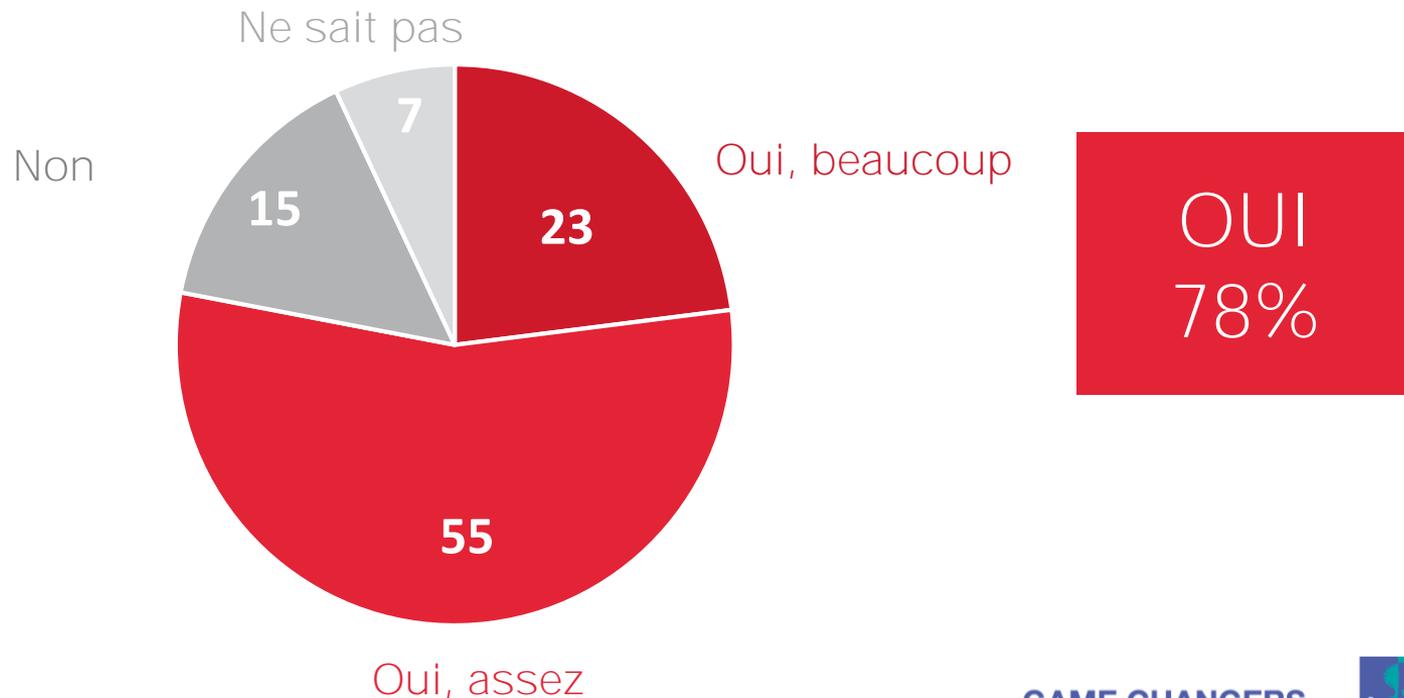


1

**UN SATISFECIT DES
FRANÇAIS SUR LA
CAPACITÉ DES BANQUES
À COMBINER CONTACT
DIGITAL ET HUMAIN**

LES FRANÇAIS PERÇOIVENT MASSIVEMENT LES EFFORTS FOURNIS PAR LES BANQUES EN MATIÈRE DE SERVICES DIGITAUX

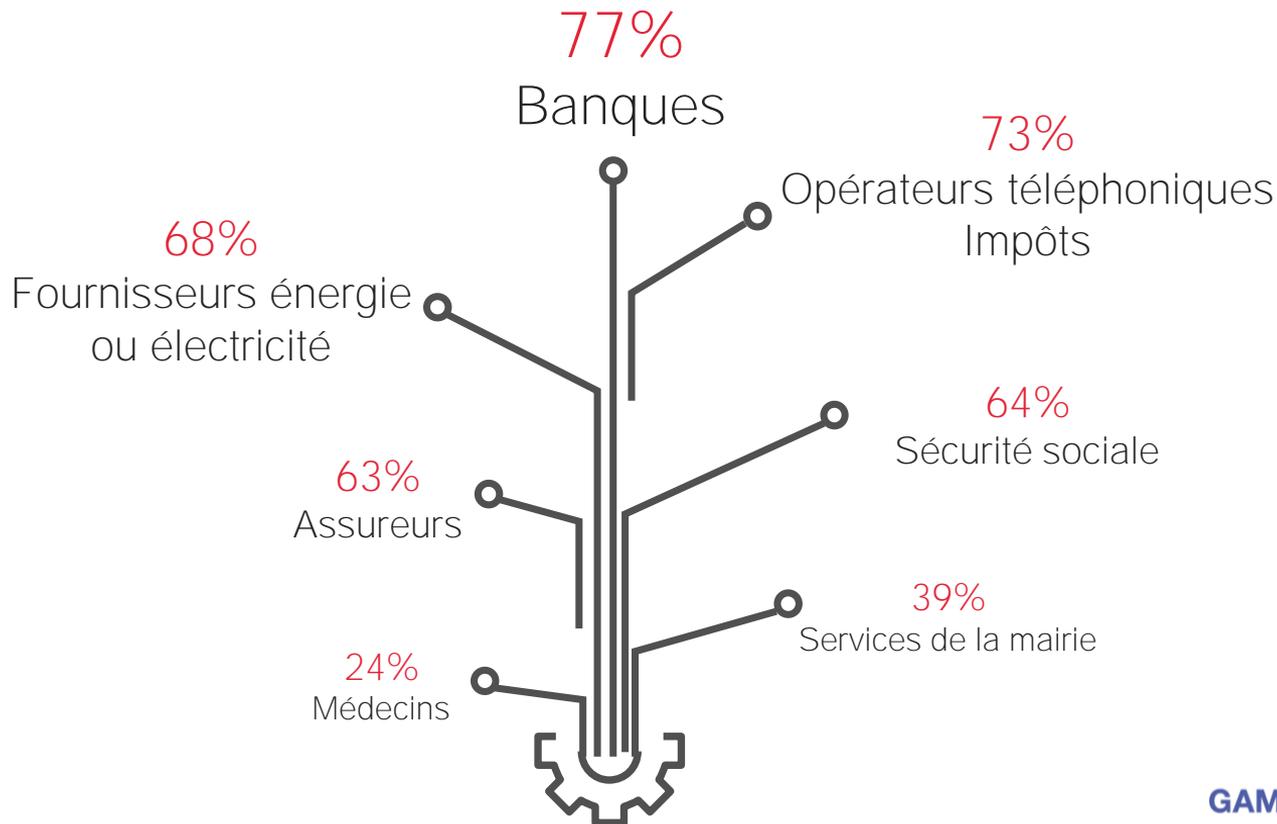
CES DERNIÈRES ANNÉES, DIRIEZ-VOUS QUE LES BANQUES : ONT FAIT DES EFFORTS POUR AMÉLIORER LEURS OUTILS DIGITAUX ?



ET LES BANQUES PERFORMENT PARTICULIÈREMENT PAR RAPPORT AUX AUTRES SECTEURS DANS LE DOMAINE DES SERVICES

DIRIEZ-VOUS QUE CHACUN DES ACTEURS SUIVANTS PROPOSE DES OUTILS DIGITAUX EFFICACES POUR COMMUNIQUER AVEC LUI OU POUR EFFECTUER UNE OPÉRATION ?

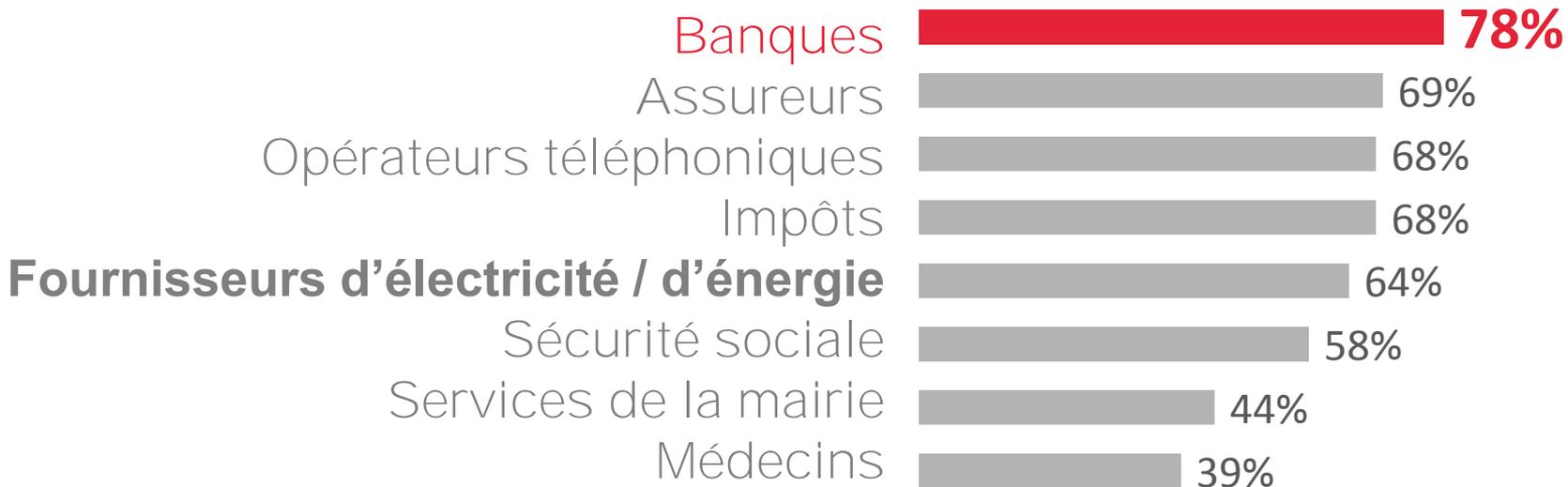
OUI



C'EST SUR LEUR CAPACITÉ À PROPOSER UNE OFFRE COMPLÉMENTAIRE DE CONTACT DIGITAL ET HUMAIN (SUR PLACE OU À DISTANCE) QU'ELLES SE DISTINGUENT

POUR CHACUN DES ACTEURS SUIVANTS, DIRIEZ-VOUS QU'IL UTILISE BIEN LA COMPLÉMENTARITÉ DES DEUX MODES DE CONTACTS (DIGITAL ET HUMAIN) ?

UTILISENT BIEN LA COMPLÉMENTARITÉ DES 2 MODES DE CONTACT



UN ATOUT ESSENTIEL, CAR LES CLIENTS SOUHAITENT AVOIR LE CHOIX ENTRE LES DEUX TYPES DE CONTACTS DANS LEUR RELATION À LEUR BANQUE

AUJOURD'HUI, QUEL EST VOTRE MODE DE CONTACT PRINCIPAL AVEC :



OUTILS DIGITAUX
Application, site internet



LES DEUX
Cela dépend des situations



CONTACT HUMAIN
Sur place ou à distance

	OUTILS DIGITAUX Application, site internet	LES DEUX Cela dépend des situations	CONTACT HUMAIN Sur place ou à distance	
Impôts	56%	26%	13%	
Opérateur téléphonique	54%	28%	15%	
Fournisseur d'énergie / d'électricité	52%	25%	14%	
Sécurité sociale	49%	28%	17%	
BANQUE	30%	39%	30%	BANQUE
	25%	34%	37%	Assureurs
	9%	26%	58%	Services de la mairie
	4%	10%	85%	Médecin

CONTACT DIGITAL OU HUMAIN (SUR PLACE OU À DISTANCE) : CHOISIR DE NE PAS CHOISIR POUR GARDER LA MAITRISE ET LE MEILLEUR DES DEUX

CONCERNANT LES CONTACTS AVEC LES ENTREPRISES, ÊTES-VOUS D'ACCORD AVEC LES AFFIRMATIONS SUIVANTES ?



OUTILS DIGITAUX



CONTACT HUMAIN
Sur place ou à distance

D'ACCORD

Disponible à tout moment

83%

33%

Rapide

80%

51%

Raccourcit **l'attente**

71%

42%

Gain d'autonomie

73%

49%

Efficace pour effectuer une demande

74%

82%

Efficace pour effectuer une demande

38%

83%

Permet **d'avoir un conseil** personnalisé

36%

81%

Permet de s'exprimer et se sentir écouté

46%

78%

Efficace pour résoudre les problèmes

43%

70%

Assurance que la demande sera traitée

36%

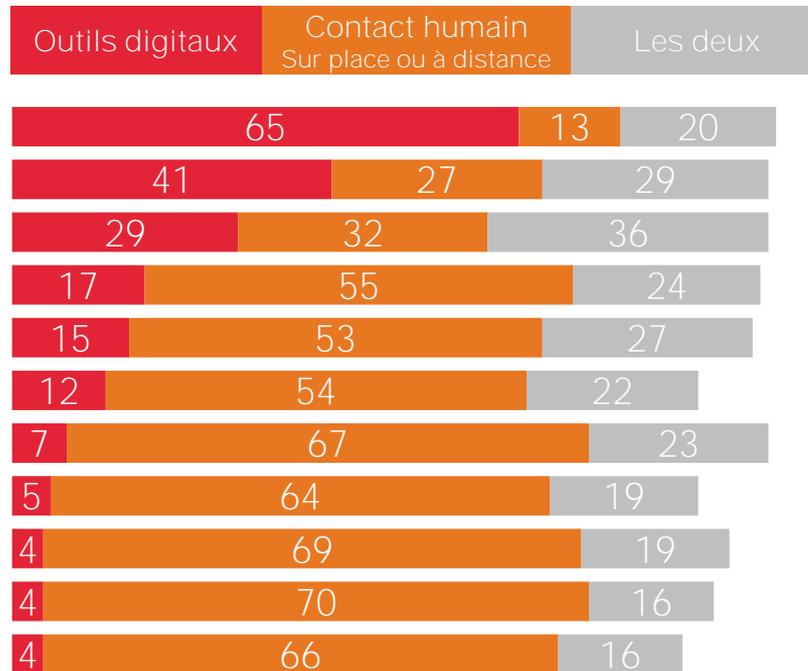
65%

Sécurité/confidentialité des informations

LA PRÉFÉRENCE VARIE LOGIQUEMENT SELON LE TYPE D'OPERATION ET DE SERVICE BANCAIRE

POUR CHACUNE DES OPÉRATIONS SUIVANTES AVEC VOTRE BANQUE, QUEL MODE DE CONTACT PRÉFÉREZ-VOUS ?

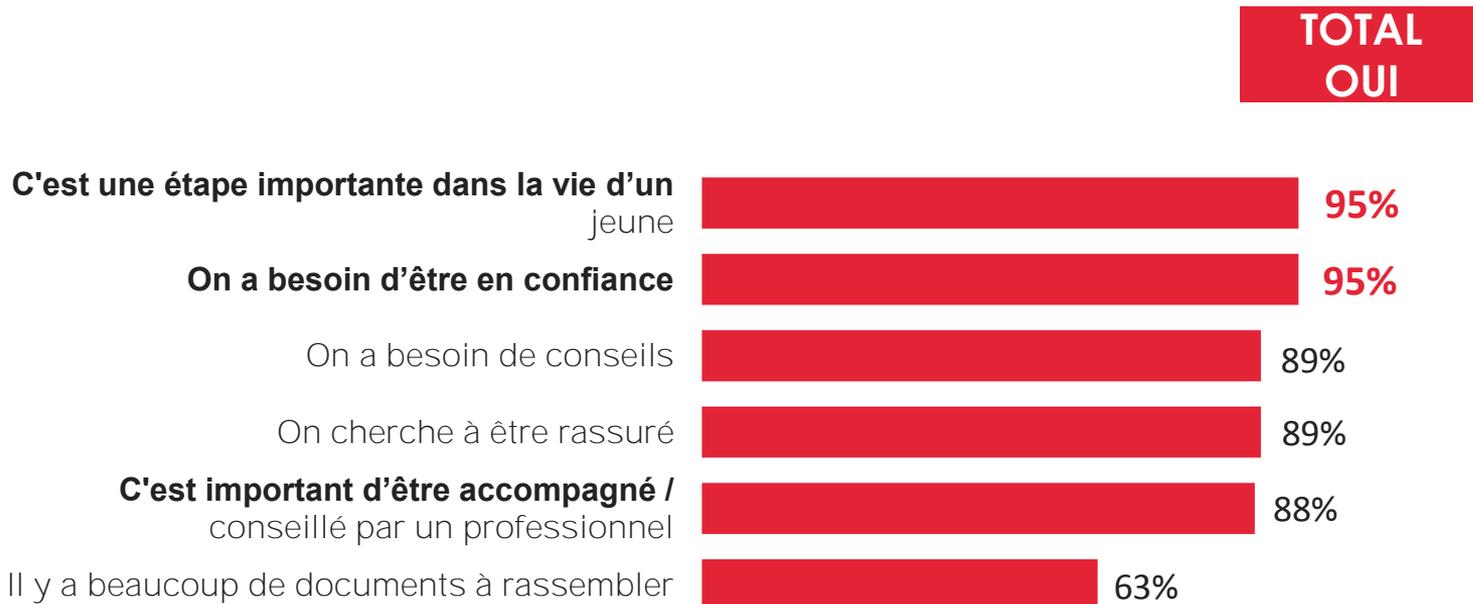
L'argent du quotidien, des opérations simples et fréquentes



Les décisions importantes, complexes, engageantes

L'OUVERTURE DE COMPTE, UNE ÉTAPE IMPORTANTE POUR LAQUELLE ON A BESOIN D'ÊTRE ACCOMPAGNÉ ET CONSEILLÉ...

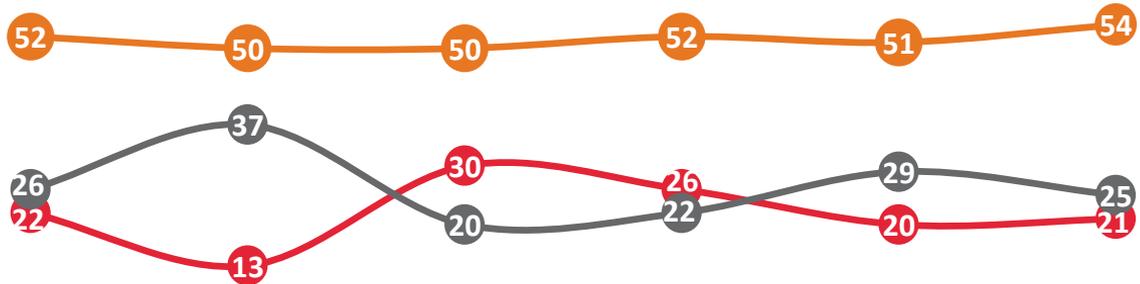
PARLONS MAINTENANT DE L'OUVERTURE D'UN PREMIER COMPTE COURANT DANS UN ÉTABLISSEMENT BANCAIRE. DIRIEZ-VOUS QUE :



...À TOUTES LES ÉTAPES DE LA VIE

ET POUR CHACUNE DE CES DÉMARCHES, DIRIEZ-VOUS QUE :

OUVERTURE D'UN COMPTE BANCAIRE



C'EST MIEUX...

- avec un interlocuteur
- avec les outils digitaux
- d'avoir les deux





2

LA RECONNAISSANCE FACIALE : UNE INNOVATION DE RUPTURE, PORTEUSE DE PROMESSES

LA RECONNAISSANCE FACIALE : UNE INNOVATION QUI APPARAÎT UTILE POUR UNE MAJORITÉ DE FRANÇAIS...

POUR CHACUNE DES INNOVATIONS SUIVANTES, LA JUGEZ- VOUS :

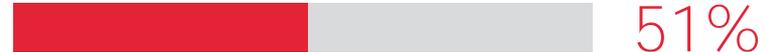
UTILE



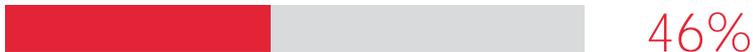
RECONNAISSANCE PAR EMPREINTE DIGITALE



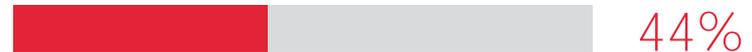
RECONNAISSANCE FACIALE



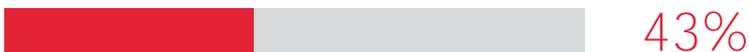
PAIEMENT SANS CONTACT PAR MOBILE



COMMANDE VOCALE



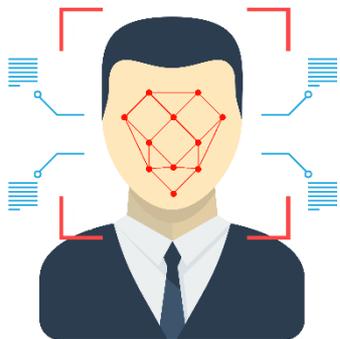
RECONNAISSANCE VOCALE



... DANS DE NOMBREUX DOMAINES

DIRIEZ-VOUS QUE LA RECONNAISSANCE FACIALE EST UNE TECHNOLOGIE QUI SERAIT UTILE DANS LES DOMAINES SUIVANTS :

UTILITÉ PAR DOMAINE



Faire ses papiers

65%

S'identifier sur un ordinateur / mobile

49%

Accéder aux services de sa banque

48%

S'identifier lors d'une ouverture de compte

39%

Ouvrir la porte de sa maison

37%

LA PERCEPTION D'UNE INNOVATION DE RUPTURE QUI S'ACCOMPAGNE LOGIQUEMENT D'UN BESOIN DE REASSURANCE

QUEL EST POUR VOUS L'AVANTAGE / L'INCONVÉNIENT PRINCIPAL DE LA RECONNAISSANCE FACIALE :

AVANTAGE PRINCIPAL

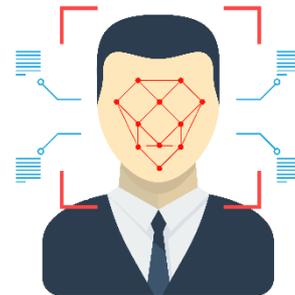
Sécurisant **33%**

Fait gagner du temps **23%**

Simple **20%**

Fiable **17%**

Précis **12%**



INCONVÉNIENT PRINCIPAL

Il peut y avoir des dérives **66%**

Intrusif **43%**

Pas fiable **31%**

Complicqué **9%**

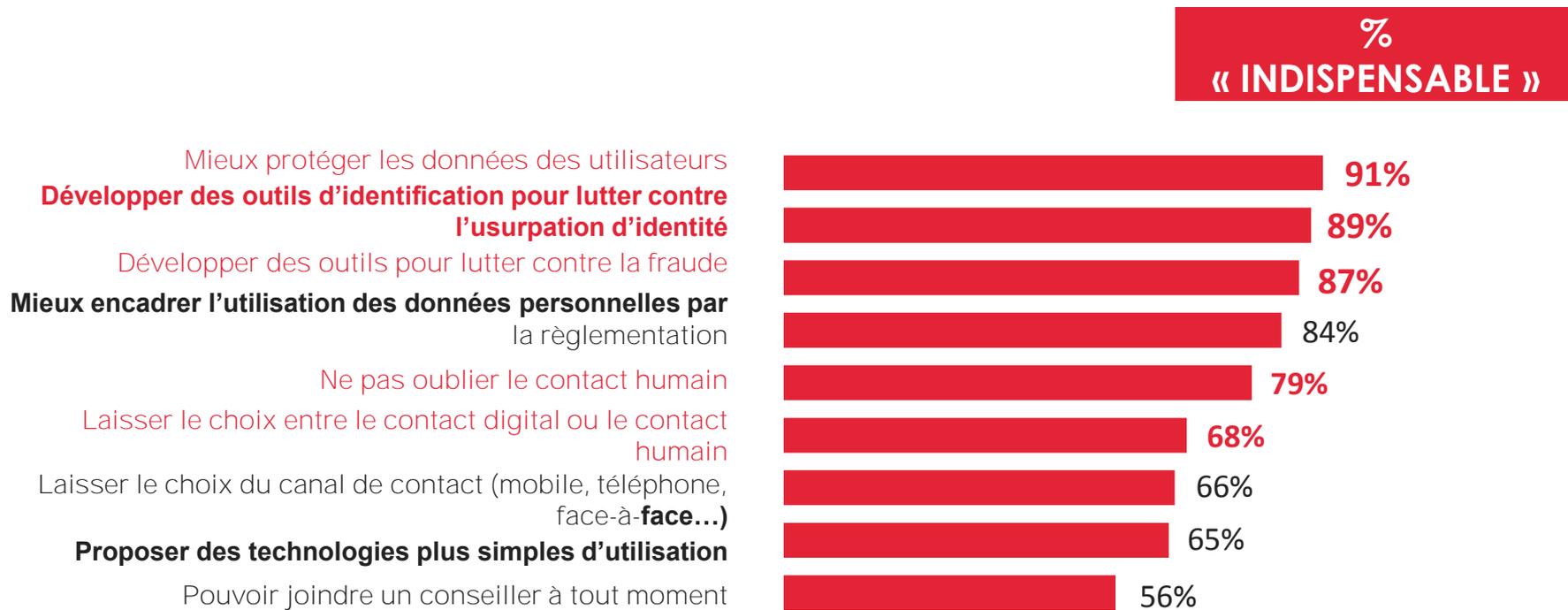
Un besoin de réassurance et de garantie

GAME CHANGERS



...DANS UN SECTEUR BANCAIRE OÙ LES PRIORITÉS DANS LE CADRE DU DÉVELOPPEMENT DIGITAL PORTENT PRINCIPALEMENT SUR LA SÉCURITÉ

DANS LE CADRE DU DÉVELOPPEMENT DES OUTILS DIGITAUX PAR LES ENTREPRISES, QUELLES SONT SELON VOUS LES PRIORITÉS POUR LES ANNÉES À VENIR :



A PROPOS D'IPSOS

Ipsos est le troisième Groupe mondial des études. Avec une présence effective dans 88 pays, il emploie plus de 16 000 salariés et a la capacité de conduire des programmes de recherche dans plus de 100 pays. Créé en 1975, Ipsos est contrôlé et dirigé par des professionnels des études. Ils ont construit un groupe solide autour d'un positionnement unique de multi-spécialistes – Etudes sur les Médias et l'Expression des marques, Recherche Marketing, Etudes pour le Management de la Relation Clients / Employés, Opinion et recherche sociale, Recueil de données sur mobile, internet, face à face et téléphone, traitement et mise à disposition des résultats.

Ipsos is listed on Eurolist - NYSE-Euronext. The company is part of the SBF 120 and the Mid-60 index and is eligible for the Deferred Settlement Service (SRD). ISIN code FR0000073298, Reuters ISOS.PA, Bloomberg IPS:FP
www.ipsos.com

© 2017 IPSOS. ALL RIGHTS RESERVED.

This document constitutes the sole and exclusive property of Ipsos. Ipsos retains all copyrights and other rights over, without limitation, Ipsos' trademarks, technologies, methodologies, analyses and know how included or arising out of this document. The addressee of this document undertakes to maintain it confidential and not to disclose all or part of its content to any third party without the prior written consent of Ipsos. The addressee undertakes to use this document solely for its own needs (and the needs of its affiliated companies as the case may be), only for the purpose of evaluating the document for services of Ipsos. No other use is permitted.

©Ipsos – Nom du document – Pour Nom du client

GAME CHANGERS

Chez Ipsos, nous sommes passionnément curieux des individus, des marchés, des marques et de la société.

Nous aidons nos clients à naviguer plus vite et plus aisément dans un monde en profonde mutation.

Nous leur apportons l'inspiration nécessaire à la prise de décisions stratégiques.

Nous leur délivrons sécurité, rapidité, simplicité et substance.
Nous sommes des Game Changers

RETROUVEZ-NOUS



www.ipsos.fr



facebook.com/ipsos.fr



vimeo.com/ipsos



[@IpsosFrance](https://twitter.com/IpsosFrance)

GAME CHANGERS

