

# LES FRANÇAIS ET LA FERMETURE ANNONCÉE DES AGENCES BANCAIRES

Octobre 2015

Frédéric Micheau, Directeur des études d'opinion - OpinionWay  
Steve Bousabata, Directeur Banking France - Wincor Nixdorf France

*“opinionway* **WINCOR  
NIXDORF**  
EXPERIENCE MEETS VISION.



# LA MÉTHODOLOGIE

*“opinionway*



Echantillon de **1051 personnes** représentatif de la population française âgée de 18 ans et plus. L'échantillon a été constitué selon la méthode des quotas, au regard des critères de sexe, d'âge, de catégorie socioprofessionnelle, de catégorie d'agglomération et de région de résidence.



L'échantillon a été interrogé par **questionnaire auto-administré en ligne sur système CAWI** (Computer Assisted Web Interview)



Les interviews ont été réalisées du **7 au 9 octobre 2015**.



OpinionWay a réalisé cette enquête en appliquant les procédures et règles de la **norme ISO 20252**



Les résultats de ce sondage doivent être lus en tenant compte des marges d'incertitude : 2 à 3 points au plus pour un échantillon de 1000 répondants.

**Toute publication totale ou partielle doit impérativement utiliser la mention complète suivante :**

**« Sondage OpinionWay pour Wincor Nixdorf »**  
**et aucune reprise de l'enquête ne pourra être dissociée de cet intitulé.**



1051  
personnes

## Population française âgée de 18 ans et plus

Source : INSEE, Bilan démographique 2014.



Sexe	%
Hommes	48%
Femmes	52%



Age	%
18-24 ans	11%
25-34 ans	16%
35-49 ans	27%
50-64 ans	25%
65 ans et plus	21%



Région	%
Ile-de-France	18%
Nord ouest	23%
Nord est	23%
Sud ouest	11%
Sud est	25%



Activité professionnelle	%
Agriculteurs	1%
<b>Catégories socioprofessionnelles supérieures</b>	<b>27%</b>
Artisans / Commerçants / Chefs d'entreprise	3%
Professions libérales / Cadres	9%
Professions intermédiaires	15%
<b>Catégories populaires</b>	<b>32%</b>
Employés	18%
Ouvriers	14%
<b>Inactifs</b>	<b>40%</b>
Retraités	27%
Autres inactifs	13%



Taille d'agglomération	%
Une commune rurale	23%
De 2000 à 19 999 habitants	17%
De 20 000 à 99 999 habitants	14%
100 000 habitants et plus	30%
Agglomération parisienne	16%



# LES RÉSULTATS

*“opinionway*



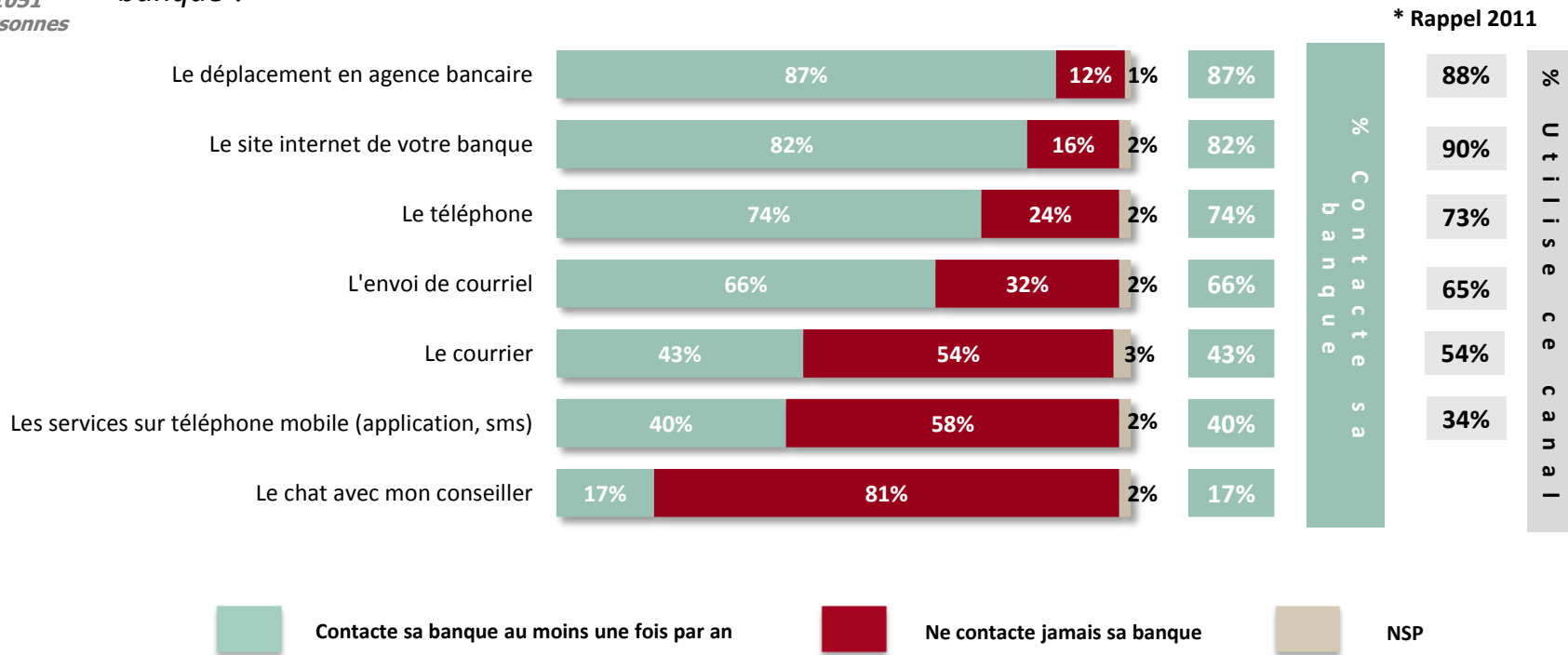
# A. La fréquence de contact avec sa banque

*“opinionway*



1051 personnes

Q. A quelle fréquence utilisez-vous chacun des canaux de communication suivants pour contacter votre banque ?

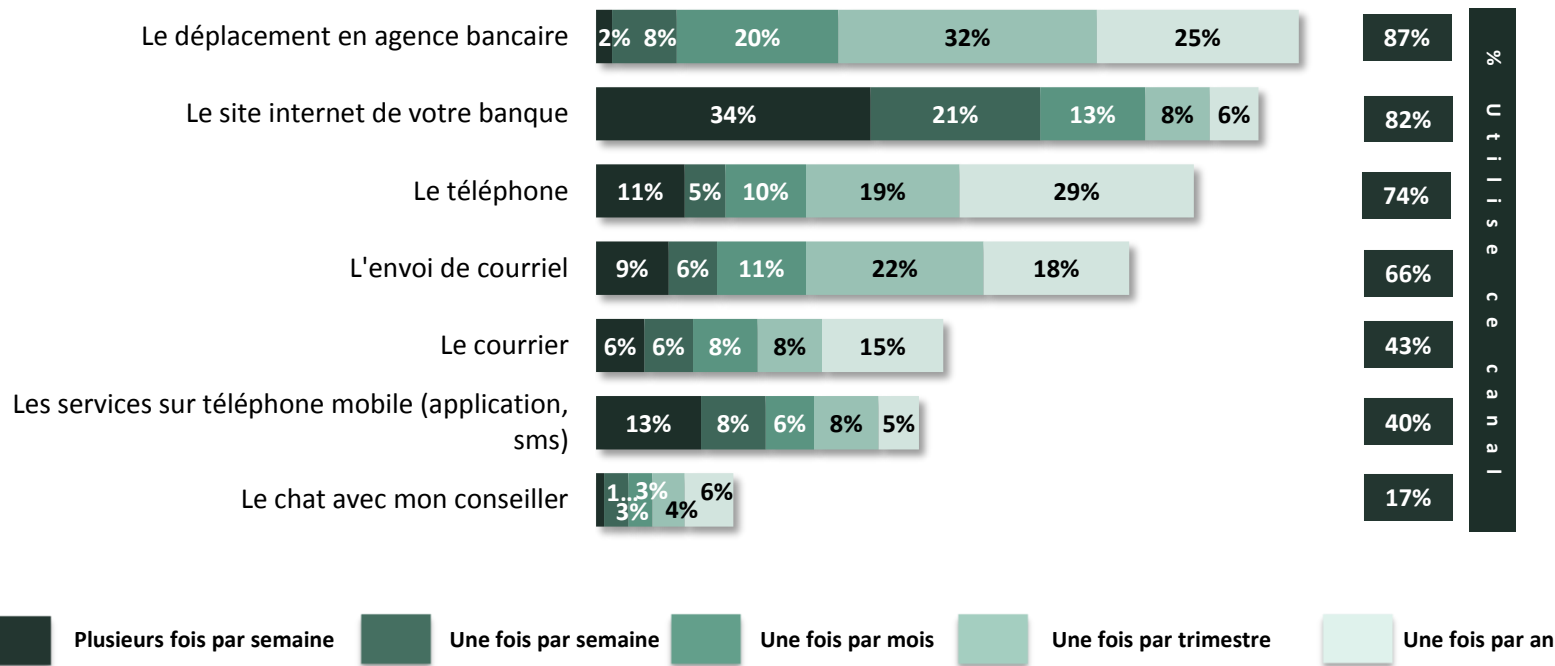


\* Etude réalisée du 31 août au 2 septembre 2011 sur un échantillon de 1027 personnes représentatif de la population française âgés de 18 ans et plus par méthode CAWI.



1051  
personnes

Q. A quelle fréquence utilisez-vous chacun des canaux de communication suivants pour contacter votre banque ?



\* Etude réalisée du 31 août au 2 septembre 2011 sur un échantillon de 1027 personnes représentatif de la population française âgés de 18 ans et plus par méthode CAWI.



1051  
personnes

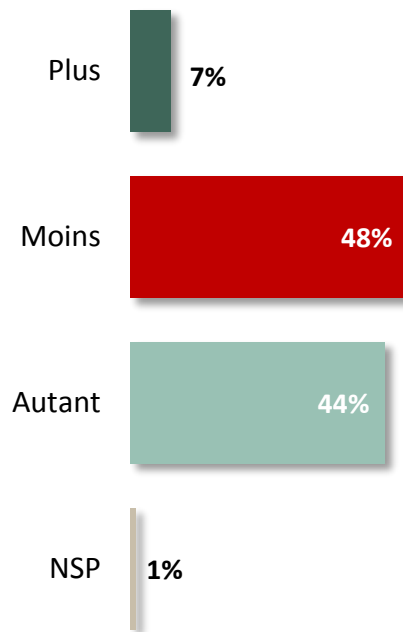
Q. A quelle fréquence utilisez-vous chacun des canaux de communication suivants pour contacter votre banque ?

	% ST Utilise ce canal	Sexe		Âge					Statut		
		Homme	Femme	18-24 ans	25-34 ans	35-49 ans	50-64 ans	65 ans et +	CSP+	CSP-	Inactifs
Le déplacement en agence bancaire	<b>87%</b>	86%	87%	83%	78%	88%	89%	90%	85%	86%	88%
Le site internet de votre banque	<b>82%</b>	83%	81%	73%	81%	83%	85%	86%	85%	79%	84%
Le téléphone	<b>74%</b>	73%	76%	67%	67%	78%	75%	80%	76%	71%	76%
L'envoi de courriel	<b>66%</b>	67%	66%	54%	64%	71%	69%	67%	76%	62%	66%
Le courrier	<b>43%</b>	44%	42%	40%	42%	44%	41%	48%	46%	39%	46%
Les services sur téléphone mobile (application, sms)	<b>40%</b>	41%	39%	51%	48%	37%	34%	39%	45%	40%	37%
Le chat avec mon conseiller	<b>17%</b>	20%	14%	22%	24%	13%	16%	15%	15%	20%	16%



1051  
personnes

Q. Par rapport à il y a 5 ans, diriez-vous que vous vous déplacez plus, moins ou autant dans votre agence bancaire ?





1051  
personnes

Q. Par rapport à il y a 5 ans, diriez-vous que vous vous déplacez plus, moins ou autant dans votre agence bancaire ?

	% Total	Sexe		Âge					Statut		
		Homme	Femme	18-24 ans	25-34 ans	35-49 ans	50-64 ans	65 ans et +	CSP+	CSP-	Inactifs
Plus	<b>7%</b>	5%	9%	19%	14%	4%	5%	2%	6%	10%	4%
Moins	<b>48%</b>	51%	46%	31%	42%	49%	52%	58%	54%	43%	50%
Autant	<b>44%</b>	43%	44%	44%	43%	47%	43%	39%	38%	46%	45%

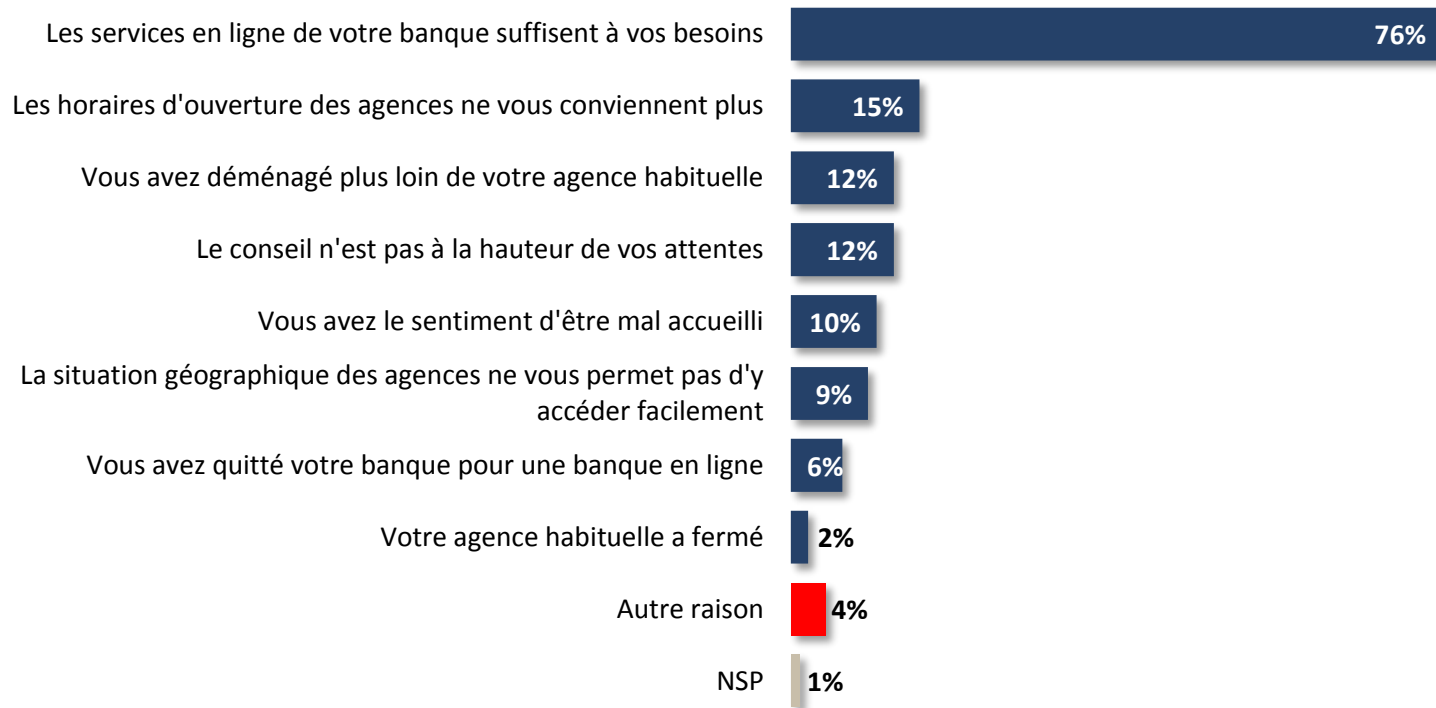


510  
personnes

**Q. Pour quelles raisons vous déplacez-vous moins souvent en agence bancaire ?**

Question posée à ceux qui déclarent se déplacer moins souvent en agence soit 48% de l'échantillon.

Trois réponses possibles – Total supérieur à 100% .



# Les raisons qui amènent à moins se déplacer en agence bancaire “*opinionway*”



510  
personnes

**Q. Pour quelles raisons vous déplacez-vous moins souvent en agence bancaire ?**

Question posée à ceux qui déclarent se déplacer moins souvent en agence soit 45% de l'échantillon.

Trois réponses possibles – Total supérieur à 100% .

	% Total	Sexe		Âge					Statut		
		Homme	Femme	18-24 ans	25-34 ans	35-49 ans	50-64 ans	65 ans et +	CSP+	CSP-	Inactifs
Les services en ligne de votre banque suffisent à vos besoins	<b>76%</b>	77%	76%	60%	64%	77%	77%	86%	80%	66%	79%
Les horaires d'ouverture des agences ne vous conviennent plus	<b>15%</b>	16%	13%	8%	19%	25%	13%	5%	16%	23%	8%
Vous avez déménagé plus loin de votre agence habituelle	<b>12%</b>	11%	13%	38%	16%	14%	7%	5%	12%	15%	11%
Le conseil n'est pas à la hauteur de vos attentes	<b>12%</b>	13%	10%	-	6%	13%	15%	13%	12%	15%	11%
Vous avez le sentiment d'être mal accueilli	<b>10%</b>	10%	9%	19%	5%	10%	10%	10%	9%	10%	10%
La situation géographique des agences ne vous permet pas d'y accéder facilement	<b>9%</b>	9%	9%	-	12%	11%	6%	10%	7%	14%	9%
Vous avez quitté votre banque pour une banque en ligne	<b>6%</b>	9%	3%	-	5%	7%	7%	7%	5%	7%	7%
Votre agence habituelle a fermé	<b>2%</b>	4%	1%	14%	-	3%	1%	1%	1%	6%	1%
Autre raison	<b>4%</b>	3%	6%	6%	4%	1%	5%	8%	2%	3%	7%



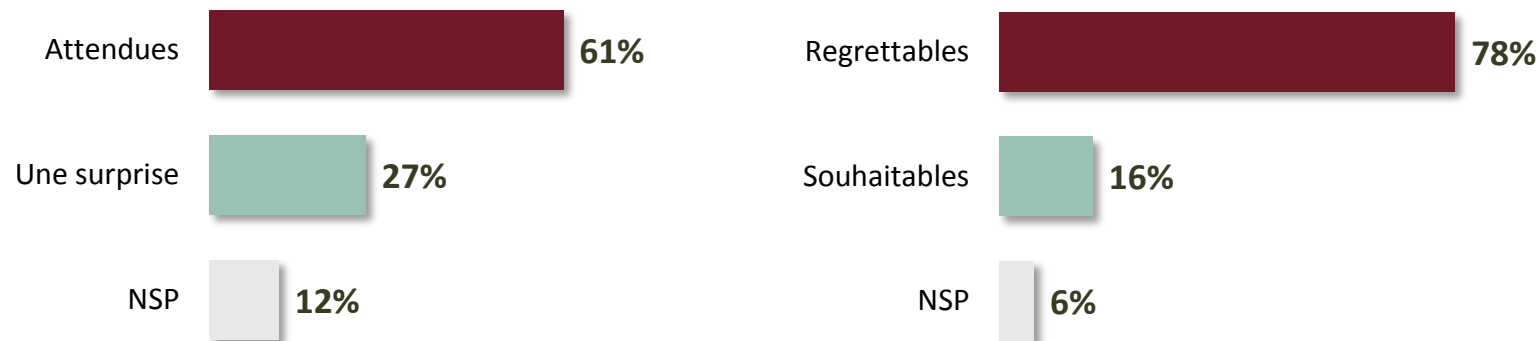
*“opinionway*

## **B. Les réactions à l'égard des fermetures d'agences bancaires**



Q. Selon vous, les fermetures d'agences bancaires sont-elles...?

1051  
personnes





Q. Selon vous, les fermetures d'agences bancaires sont-elles...?

1051  
personnes

		Sexe		Âge					Statut		
	% Total	Homme	Femme	18-24 ans	25-34 ans	35-49 ans	50-64 ans	65 ans et +	CSP+	CSP-	Inactifs

Attendues	<b>61%</b>	64%	59%	47%	55%	58%	66%	71%	67%	53%	64%
-----------	------------	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

Une surprise	<b>27%</b>	25%	29%	42%	37%	27%	24%	18%	22%	33%	26%
--------------	------------	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

NSP	<b>12%</b>	11%	12%	11%	8%	15%	10%	11%	11%	14%	10%
-----	------------	-----	-----	-----	----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

		Sexe		Âge					Statut		
	% Total	Homme	Femme	18-24 ans	25-34 ans	35-49 ans	50-64 ans	65 ans et +	CSP+	CSP-	Inactifs

Regrettables	<b>78%</b>	72%	83%	77%	80%	79%	76%	77%	78%	78%	77%
--------------	------------	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

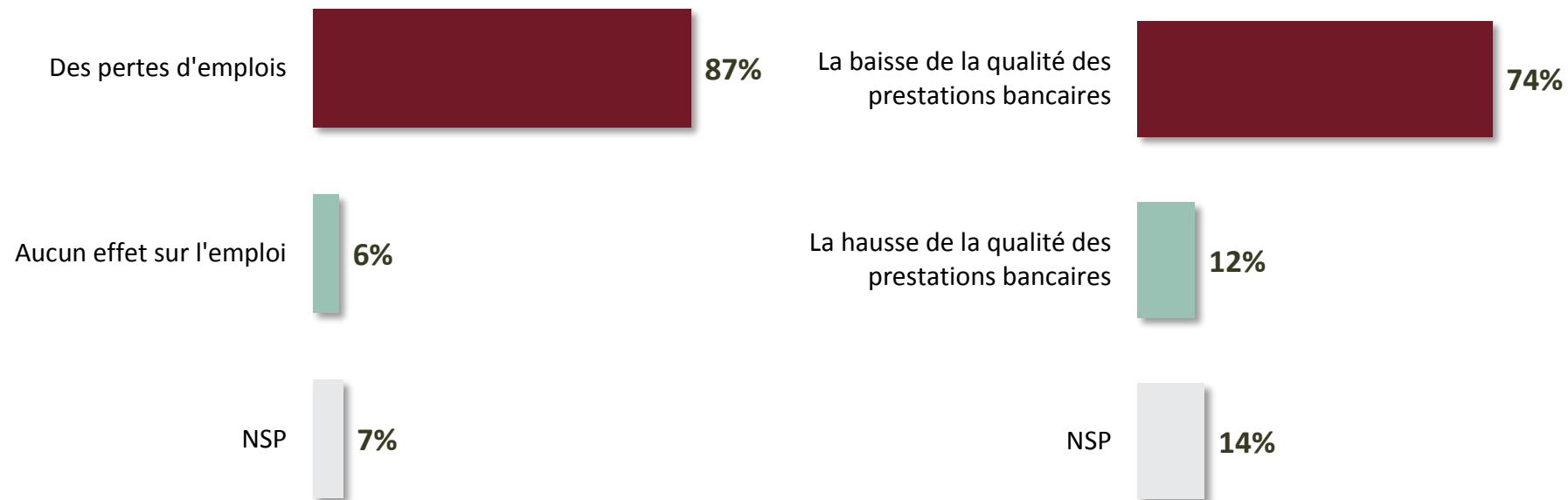
Souhaitables	<b>16%</b>	22%	12%	10%	15%	14%	20%	19%	17%	14%	19%
--------------	------------	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

NSP	<b>6%</b>	6%	5%	13%	5%	7%	4%	4%	5%	8%	4%
-----	-----------	----	----	-----	----	----	----	----	----	----	----



1051  
personnes

Q. Selon vous, quelles seront les principales conséquences des fermetures annoncées d'agences bancaires ?





Q. Selon vous, quelles seront les principales conséquences des fermetures annoncées d'agences bancaires?

1051  
personnes

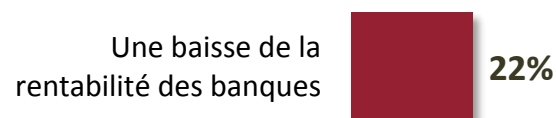
	% Total	Sexe		Âge					Statut		
		Homme	Femme	18-24 ans	25-34 ans	35-49 ans	50-64 ans	65 ans et +	CSP+	CSP-	Inactifs
Des pertes d'emplois	<b>87%</b>	86%	89%	89%	80%	87%	88%	92%	85%	84%	90%
Aucun effet sur l'emploi	<b>6%</b>	8%	4%	-	11%	8%	5%	4%	8%	6%	4%
NSP	<b>7%</b>	6%	7%	11%	9%	5%	7%	4%	7%	10%	6%

	% Total	Sexe		Âge					Statut		
		Homme	Femme	18-24 ans	25-34 ans	35-49 ans	50-64 ans	65 ans et +	CSP+	CSP-	Inactifs
La baisse de la qualité des prestations bancaires	<b>74%</b>	70%	77%	71%	72%	74%	73%	77%	74%	70%	75%
La hausse de la qualité des prestations bancaires	<b>12%</b>	15%	10%	15%	10%	11%	13%	15%	11%	12%	15%
NSP	<b>14%</b>	15%	13%	14%	18%	15%	14%	8%	15%	18%	10%



1051  
personnes

Q. Selon vous, quelles seront les principales conséquences des fermetures annoncées d'agences bancaires ?





1051  
personnes

Q. Selon vous, quelles seront les principales conséquences des fermetures annoncées d'agences bancaires ?

	% Total	Sexe		Âge					Statut		
		Homme	Femme	18-24 ans	25-34 ans	35-49 ans	50-64 ans	65 ans et +	CSP+	CSP-	Inactifs
Une hausse des tarifs bancaires	<b>52%</b>	50%	53%	53%	46%	49%	55%	54%	44%	55%	54%
Une baisse des tarifs bancaires	<b>34%</b>	35%	34%	31%	41%	34%	32%	36%	41%	28%	35%
NSP	<b>14%</b>	15%	13%	16%	13%	17%	13%	10%	15%	17%	11%

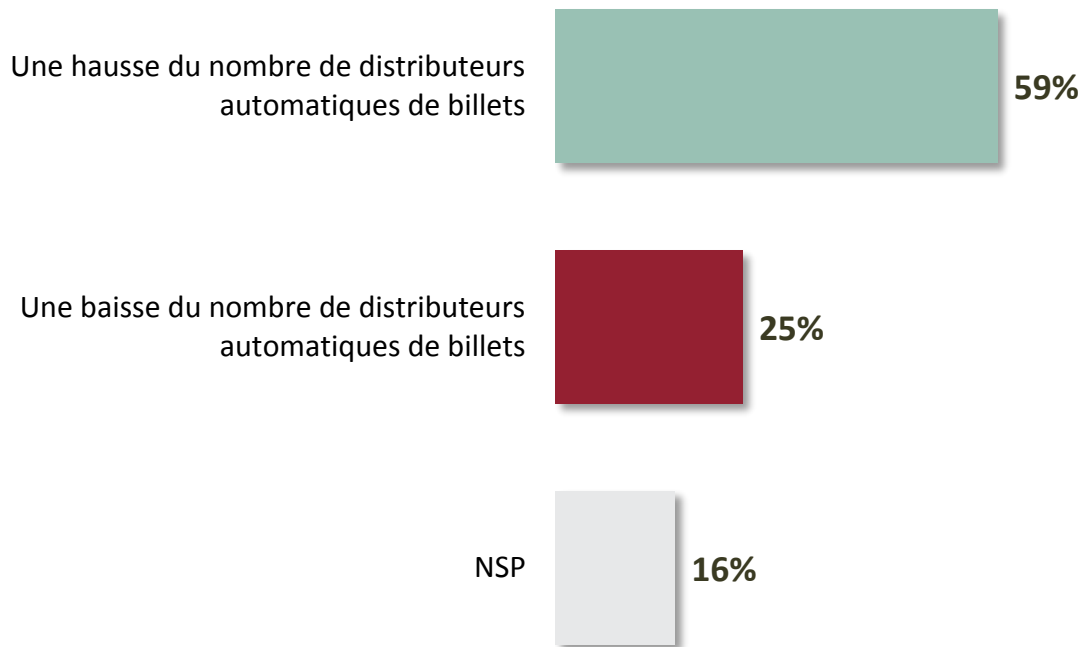
  

	% Total	Sexe		Âge					Statut		
		Homme	Femme	18-24 ans	25-34 ans	35-49 ans	50-64 ans	65 ans et +	CSP+	CSP-	Inactifs
Une hausse de la rentabilité des banques	<b>63%</b>	68%	58%	41%	62%	62%	67%	72%	69%	53%	67%
Une baisse de la rentabilité des banques	<b>22%</b>	16%	27%	41%	23%	18%	19%	17%	16%	27%	21%
NSP	<b>15%</b>	16%	15%	18%	15%	20%	14%	11%	15%	20%	12%



1051  
personnes

Q. Selon vous, quelles seront les principales conséquences des fermetures annoncées d'agences bancaires ?





1051  
personnes

Q. Selon vous, quelles seront les principales conséquences des fermetures annoncées d'agences bancaires ?

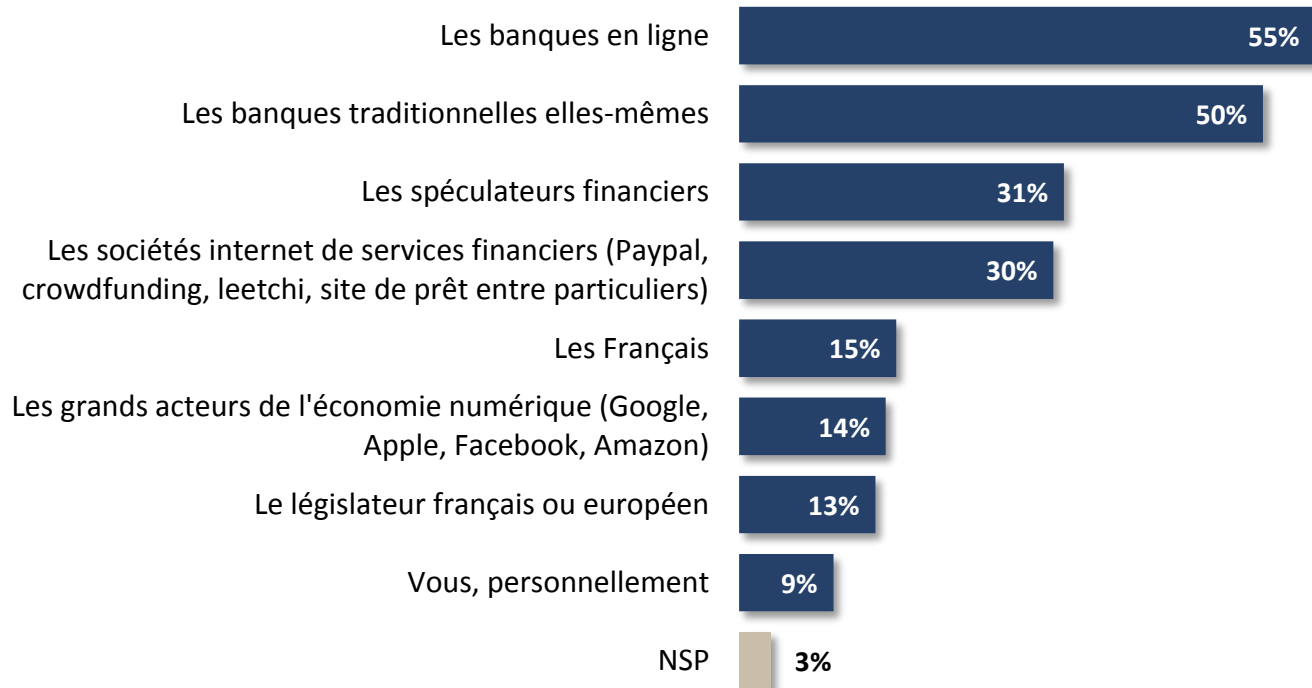
	% Total	Sexe		Âge					Statut		
		Homme	Femme	18-24 ans	25-34 ans	35-49 ans	50-64 ans	65 ans et +	CSP+	CSP-	Inactifs
Une hausse du nombre de distributeurs automatiques de billets	<b>59%</b>	55%	63%	57%	62%	55%	58%	65%	56%	58%	63%
Une baisse du nombre de distributeurs automatiques de billets	<b>25%</b>	28%	22%	26%	21%	26%	26%	24%	28%	21%	26%
NSP	<b>16%</b>	17%	15%	17%	17%	19%	16%	11%	16%	21%	11%



1051  
personnes

Q. Parmi les acteurs suivants, lesquels sont les plus responsables des fermetures annoncées d'agences bancaires ?

Plusieurs réponses possibles – Total supérieur à 100%





1051  
personnes

Q. Parmi les acteurs suivants, lesquels sont les plus responsables des fermetures annoncées d'agences bancaires ?

Plusieurs réponses possibles – Total supérieur à 100%

	% Total	Sexe		Âge					Statut		
		Homme	Femme	18-24 ans	25-34 ans	35-49 ans	50-64 ans	65 ans et +	CSP+	CSP-	Inactifs
Les banques en ligne	<b>55%</b>	51%	58%	48%	48%	50%	55%	69%	51%	49%	62%
Les banques traditionnelles elles-mêmes	<b>50%</b>	57%	43%	26%	45%	47%	56%	60%	51%	41%	57%
Les spéculateurs financiers	<b>31%</b>	33%	29%	24%	32%	30%	36%	28%	28%	34%	32%
Les sociétés internet de services financiers (Paypal, crowdfunding, leetchi, site de prêt entre particuliers)	<b>30%</b>	26%	34%	29%	24%	28%	32%	37%	28%	26%	34%
Les Français	<b>15%</b>	13%	16%	16%	17%	15%	12%	14%	14%	15%	13%
Les grands acteurs de l'économie numérique (Google, Apple, Facebook, Amazon)	<b>14%</b>	13%	16%	15%	16%	14%	12%	17%	10%	17%	15%
Le législateur français ou européen	<b>13%</b>	13%	13%	11%	14%	12%	11%	17%	12%	13%	15%
Vous, personnellement	<b>9%</b>	11%	8%	9%	9%	9%	9%	10%	13%	7%	8%



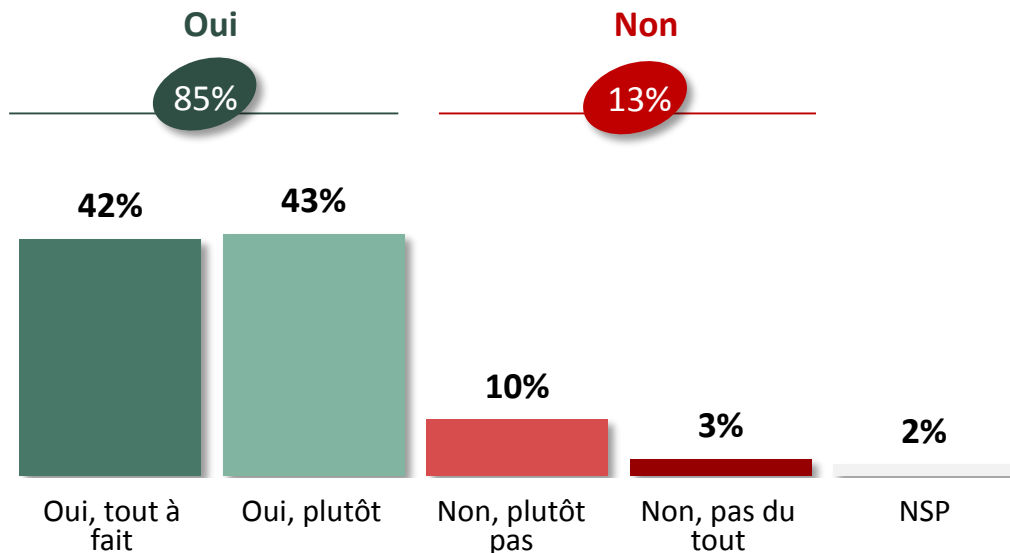
## C. L'avenir des agences bancaires physiques

*“opinionway*



1051  
personnes

Q. Selon vous, l'existence des agences bancaires physiques est-elle encore justifiée ?





1051  
personnes

Q. Selon vous, l'existence des agences bancaires physiques est-elle encore justifiée ?

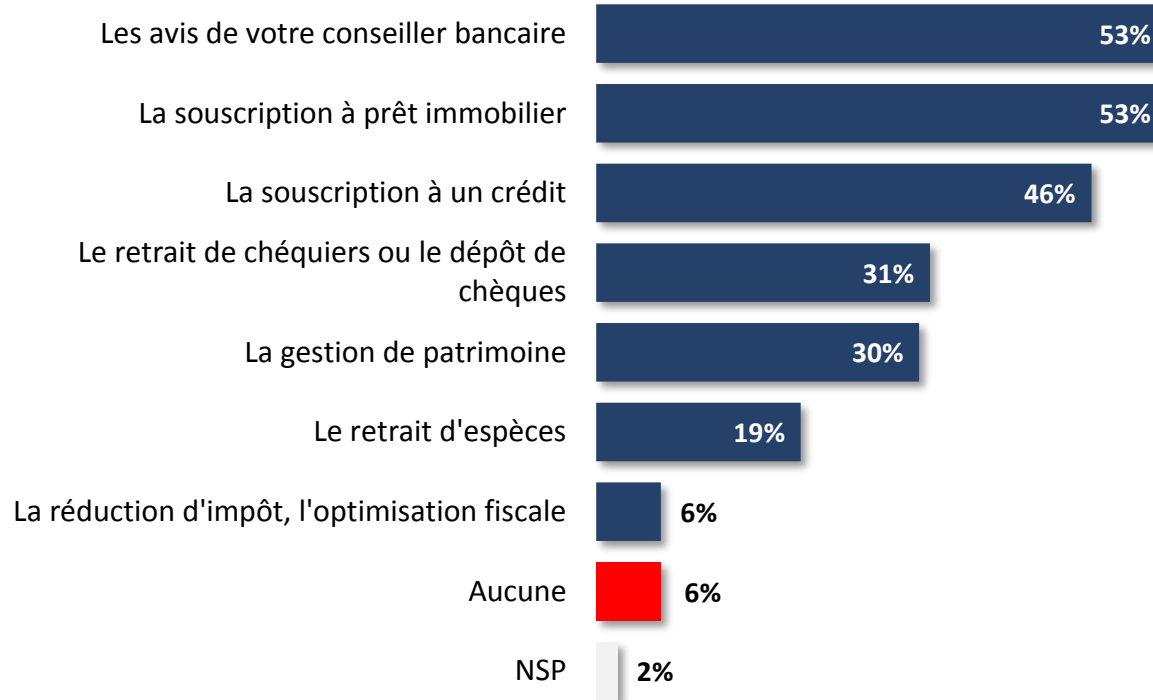
	% Total	Sexe		Âge					Statut		
		Homme	Femme	18-24 ans	25-34 ans	35-49 ans	50-64 ans	65 ans et +	CSP+	CSP-	Inactifs
<b>Sous-total Oui</b>	<b>85%</b>	<b>84%</b>	<b>87%</b>	<b>82%</b>	<b>83%</b>	<b>89%</b>	<b>86%</b>	<b>84%</b>	<b>85%</b>	<b>86%</b>	<b>85%</b>
Oui, tout à fait	42%	39%	45%	49%	39%	44%	40%	41%	41%	44%	42%
Oui, plutôt	43%	45%	42%	33%	44%	45%	46%	43%	44%	42%	43%
<b>Sous-total Non</b>	<b>13%</b>	<b>14%</b>	<b>11%</b>	<b>14%</b>	<b>11%</b>	<b>10%</b>	<b>14%</b>	<b>15%</b>	<b>12%</b>	<b>12%</b>	<b>14%</b>
Non, plutôt pas	10%	12%	8%	5%	9%	9%	11%	12%	10%	8%	11%
Non, pas du tout	3%	2%	3%	9%	2%	1%	3%	3%	2%	4%	3%



1051  
personnes

Q. Aujourd'hui, pour quels types de prestations ou services diriez-vous que la présence d'agences bancaires physiques est la plus justifiée ?

Trois réponses possibles – Total supérieur à 100%.





1051  
personnes

Q. Aujourd'hui, pour quels types de prestations ou services diriez-vous que la présence d'agences bancaires physiques est la plus justifiée ?

Trois réponses possibles – Total supérieur à 100%

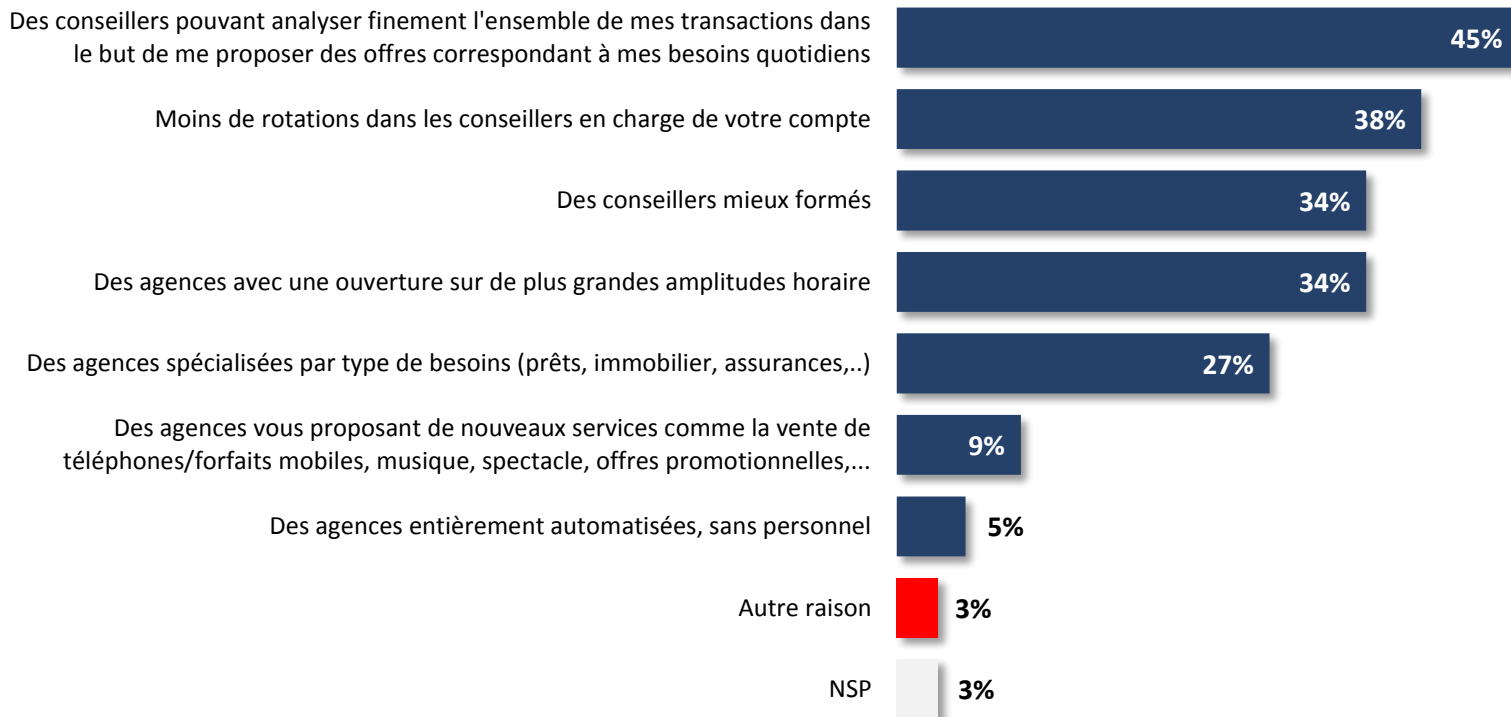
	% Total	Sexe		Âge					Statut		
		Homme	Femme	18-24 ans	25-34 ans	35-49 ans	50-64 ans	65 ans et +	CSP+	CSP-	Inactifs
Les avis de votre conseiller bancaire	<b>53%</b>	52%	54%	64%	47%	48%	55%	58%	53%	49%	56%
La souscription à prêt immobilier	<b>53%</b>	48%	57%	55%	58%	54%	52%	47%	56%	54%	49%
La souscription à un crédit	<b>46%</b>	44%	47%	51%	43%	43%	48%	45%	44%	46%	45%
Le retrait de chèquiers ou le dépôt de chèques	<b>31%</b>	30%	32%	21%	33%	32%	31%	33%	29%	32%	32%
La gestion de patrimoine	<b>30%</b>	32%	29%	18%	25%	34%	28%	39%	30%	25%	36%
Le retrait d'espèces	<b>19%</b>	20%	19%	19%	15%	23%	17%	21%	18%	21%	20%
La réduction d'impôt, l'optimisation fiscale	<b>6%</b>	8%	4%	2%	8%	5%	7%	8%	8%	5%	6%
Aucune	<b>6%</b>	6%	6%	10%	5%	7%	7%	3%	6%	7%	5%



1051  
personnes

Q. Demain, pour quelles raisons vous déplaceriez-vous plus souvent en agence bancaire ?

Trois réponses possibles – Total supérieur à 100%.



# Les motivations des déplacements en agences bancaires physiques *“opinionway”* **WINCOR NIXDORF**



1051  
personnes

Q. Demain, pour quelles raisons vous déplaceriez-vous plus souvent en agence bancaire ?

Trois réponses possibles – Total supérieur à 100%.

	% Total	Sexe		Âge					Statut		
		Homme	Femme	18-24 ans	25-34 ans	35-49 ans	50-64 ans	65 ans et +	CSP+	CSP-	Inactifs
Des conseillers pouvant analyser finement l'ensemble de mes transactions dans le but de me proposer des offres correspondant à mes besoins quotidiens	<b>45%</b>	42%	47%	34%	50%	44%	42%	50%	46%	43%	46%
Moins de rotations dans les conseillers en charge de votre compte	<b>38%</b>	35%	41%	44%	25%	35%	42%	46%	40%	31%	44%
Des conseillers mieux formés	<b>34%</b>	34%	35%	23%	26%	38%	38%	39%	35%	33%	36%
Des agences avec une ouverture sur de plus grandes amplitudes horaire	<b>34%</b>	37%	31%	45%	36%	38%	28%	27%	36%	38%	28%
Des agences spécialisées par type de besoins (prêts, immobilier, assurances,..)	<b>27%</b>	26%	28%	24%	23%	26%	32%	27%	24%	30%	28%
Des agences vous proposant de nouveaux services comme la vente de téléphones/forfaits mobiles, musique, spectacle, offres promotionnelles,...	<b>9%</b>	9%	8%	9%	15%	10%	5%	6%	7%	12%	6%
Des agences entièrement automatisées, sans personnel	<b>5%</b>	8%	2%	-	9%	5%	5%	4%	4%	6%	4%
Autre raison	<b>3%</b>	2%	3%	-	0%	3%	4%	4%	2%	2%	4%



1051  
personnes

Q. Préférez-vous...?

Une agence avec moins de services plus près  
de chez vous

14%

Une agence avec plus de services plus loin de  
chez vous

13%

La même agence qu'aujourd'hui

66%

Plus d'agence du tout

5%

NSP

2%



Q. Préférez-vous...?

1051  
personnes

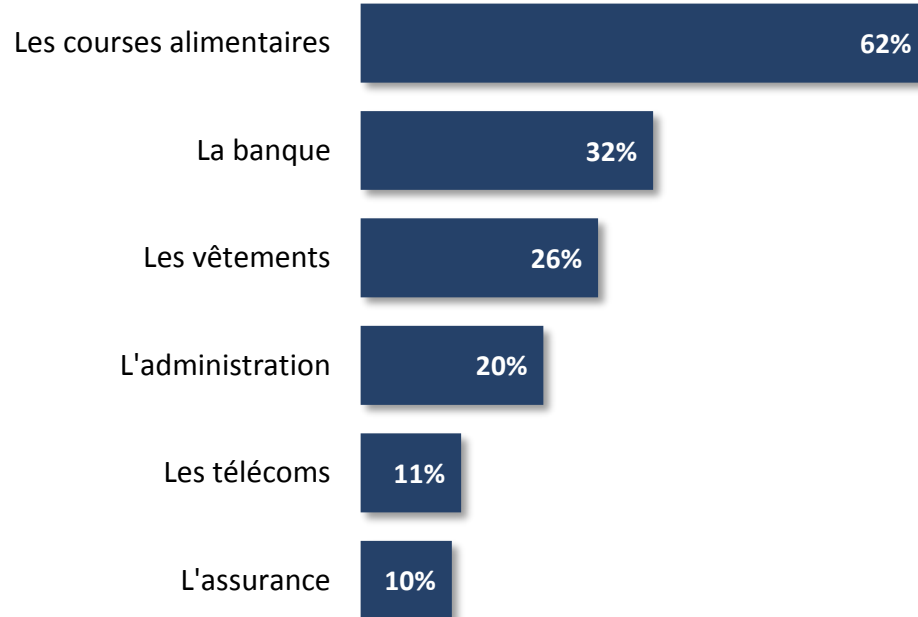
	% Total	Sexe		Âge					Statut		
		Homme	Femme	18-24 ans	25-34 ans	35-49 ans	50-64 ans	65 ans et +	CSP+	CSP-	Inactifs
Une agence avec moins de services plus près de chez vous	<b>14%</b>	14%	13%	16%	17%	15%	13%	9%	16%	14%	13%
Une agence avec plus de services plus loin de chez vous	<b>13%</b>	15%	11%	9%	17%	13%	9%	16%	16%	13%	11%
La même agence qu'aujourd'hui	<b>66%</b>	63%	69%	62%	56%	67%	71%	68%	61%	64%	70%
Plus d'agence du tout	<b>5%</b>	6%	5%	9%	4%	4%	6%	6%	4%	6%	5%

# Les secteurs apportant la meilleure offre multicanale à leurs clients



Q. Parmi les secteurs suivants, lesquels répondent le mieux à vos besoins quel que soit le canal utilisé (points de ventes physiques, site Internet, téléphone, email, application mobile...)?

Deux réponses possibles – Total supérieur à 100%



# Les secteurs apportant la meilleure offre multicanale à leurs clients



1051  
personnes

Q. Parmi les secteurs suivants, lesquels répondent le mieux à vos besoins quel que soit le canal utilisé (points de ventes physiques, site Internet, téléphone, email, application mobile...)?

Deux réponses possibles- Total supérieur à 100%

	% Total	Sexe		Âge					Statut		
		Homme	Femme	18-24 ans	25-34 ans	35-49 ans	50-64 ans	65 ans et +	CSP+	CSP-	Inactifs
Les courses alimentaires	<b>62%</b>	58%	66%	58%	49%	62%	68%	67%	62%	57%	67%
La banque	<b>32%</b>	34%	30%	28%	24%	29%	35%	39%	25%	30%	38%
Les vêtements	<b>26%</b>	20%	31%	30%	32%	29%	23%	17%	28%	27%	21%
L'administration	<b>20%</b>	26%	15%	17%	20%	17%	22%	25%	17%	22%	22%
Les télécoms	<b>11%</b>	14%	9%	4%	15%	13%	7%	16%	14%	9%	11%
L'assurance	<b>10%</b>	11%	10%	4%	11%	11%	9%	13%	10%	11%	11%