

# Les Français, Internet et leur banque

[Envoyer par email](#)

[Imprimer cette page](#)

27.02.2013 Étude publiée

Étude réalisée pour ING Direct



- [Fiche Technique](#)
- [Analyse](#)
- [Résultats](#)

Les Français sont très bien équipés en supports digitaux : **9 sur 10 détiennent au moins un ordinateur, un téléphone mobile ou une tablette** et en moyenne, ils détiennent **2,5 équipements**.

## **Un multi-équipement qui leur permet de se connecter à leurs comptes bancaires de différentes manières**

La proportion des Français se servant de leur téléphone mobile pour effectuer des opérations bancaires progresse **entre 2011 et 2012 pour atteindre les 41%**. Cette proportion s'élève même à **67% auprès des détenteurs de smartphone**. Ces derniers ont en grande majorité déjà entendu parlé des applications bancaires pour téléphones portables et un tiers d'entre eux l'ont téléchargée.

Les possesseurs de tablette sont quant à eux un peu moins nombreux à avoir téléchargé l'application bancaire mais ceux-ci représentent tout de même plus d'un quart des équipés tablette.

Malgré un téléchargement en hausse des applications bancaires, c'est avant tout l'ordinateur qui reste le point d'ancrage pour la gestion bancaire : **8 Français sur 10 possesseurs de tablettes et/ou smartphones s'en servent pour se connecter à leurs comptes** tandis qu'ils ne sont que 4 ou 5 sur 10 à se servir de leur tablette et/ou smartphone. On peut en outre noter que l'équipement simultané d'une tablette et d'un Smartphone renforce leur utilisation.

## **Des lieux de connexion multiples, qui varient en fonction du support utilisé**

Les Français se connectent à leurs comptes bancaires essentiellement depuis leur domicile : une très forte majorité utilisent alors leur ordinateur, voire leur tablette.

Au domicile, on privilégie l'ordinateur qui sera installé dans le salon (si ordinateur portable) ou dans le bureau (si ordinateur fixe). On utilise également le smartphone et la tablette, qui sont mobiles dans l'ensemble du domicile.

La connexion hors domicile est également présente : et même prépondérante pour le smartphone, qui est le support le plus mobile, avec 80% des détenteurs qui s'en servent hors domicile : chez des amis, au travail, dans les transports, dans la rue...

### **Des connexions à ses comptes à tout moment**

On se connecte à ses comptes **quel que soit le jour de la semaine**.

Au domicile, on se connecte plutôt l'après-midi avec son smartphone et en soirée avec une tablette, un ordinateur portable ou encore son smartphone. Au travail, on se connecte plutôt en début de journée avec un ordinateur fixe.

On se connecte également en vacances, principalement avec son smartphone.

### **Un changement des usages bancaires**

La connexion avec les supports digitaux (ordinateur, tablette et smartphone) et la connexion aux réseaux sociaux de sa banque sont de plus en plus fréquentes tandis que l'utilisation des canaux traditionnels (se rendre dans une agence bancaire, téléphoner au service client) diminue doucement même si elle reste encore fortement présente. Ces tendances sont décrites comme devant s'accroître à l'avenir.

### **L'ordinateur reste le point d'ancrage pour un très grand nombre d'opérations bancaires**

On le privilégie pour la consultation des comptes : **83% des équipés utilisent généralement l'ordinateur pour consulter leurs comptes** vs respectivement **24% et 26% la tablette et le smartphone**. Même constat pour des opérations comme faire des virements, commander des chèques...

L'agence reste un canal important pour certaines opérations spécifiques (faire une réclamation, ouverture de nouveaux produits).

La tablette et le smartphone servent pour l'instant essentiellement à la consultation des comptes bancaires. A relier aux fonctionnalités disponibles à date sur le téléphone mobile.

### **Un plébiscite pour les applications bancaires**

Si toutes les interfaces sont appréciées, ce sont les applications (sur smartphone ou tablette) qui arrivent en tête. Les fonctionnalités disponibles, notamment, placent les applications devant les sites d'internet mobile.

**Au final, une relation à sa banque avec une tablette ou un smartphone qu'on qualifie de plus simple, plus fluide et globalement meilleure que par le passé.**