

EXCLUSIF

Un Français sur cinq utilise plus son appli bancaire qu'avant la pandémie 🐦

Selon un sondage Harris pour Onepoint, 22 % des Français disent utiliser davantage leur appli bancaire qu'avant la pandémie, mais 30 % estiment que le numérique fragilise leur relation avec leur banque.



Plus de 20 % des Français ne se rendent jamais dans leur agence, selon Harris. (Shutterstock/On the road again)

Par **Romain Gueugneau**

Publié le 16 sept. 2021 à 7:00 | Mis à jour le 16 sept. 2021 à 7:08

La pandémie a accéléré la conversion des banques et de leurs clients aux outils numériques. Mais [cette nouvelle façon de consommer la banque](#) a pu déstabiliser une partie de la clientèle, qui a subi cette situation.

Selon une étude réalisée par Harris Interactive, pour la société de conseil Onepoint, 30 % des Français estiment que le numérique fragilise leur relation avec leur banque. Ce sentiment est particulièrement vrai pour les personnes qui ont plus de 50 ans (35 % à 37 %).

« C'est un message à prendre au sérieux pour les banques, prévient Baudoin Choppin de Janvry, associé chez Onepoint et spécialiste du secteur. Cela ne veut pas dire que ces clients vont partir. Mais ils ont besoin d'être rassurés, d'être mieux accompagnés après les changements des dix-huit derniers mois ».

Le royaume du « selfcare »

Depuis le début de la crise sanitaire, les établissements financiers ont clairement renforcé leurs programmes de digitalisation. Le « selfcare » est devenu le nouveau terme à la mode dans la banque de détail : il signifie que les clients peuvent réaliser l'essentiel de leurs opérations courantes en totale autonomie.

Et cela se voit : 22 % des personnes interrogées par Harris assurent en effet utiliser leur appli bancaire davantage qu'avant la pandémie, quand 28 % déclarent se rendre moins en agences. Plus de 20 % ne s'y rendent même jamais.

Crédit immobilier : les autorités gravent les nouvelles contraintes dans le marbre

Crédit immobilier : comment les banques répondent à l'explosion de la demande

Le mouvement est enclenché, et il ne s'arrêtera pas, alors que les banques subissent la concurrence de nouveaux acteurs numériques comme [Revolut](#) ou [N26](#) tout en voyant poindre [la menace des Gafa](#) .

« Favorisés par la pandémie, l'augmentation massive du nombre d'utilisateurs en ligne et le passage généralisé au e-commerce inciteront encore plus les Big Tech à intégrer des services financiers dans leurs écosystèmes », préviennent les analystes de Moody's, dans une étude publiée cette semaine sur les transformations dans la banque.

Modèles alternatifs

Dans le contexte de transformation des réseaux et de réduction des coûts pour les banques, de nouveaux modèles, mêlant physique et numérique, voient le jour. La Bred a ainsi lancé le concept de [l'agence ouverte seulement sur rendez-vous](#). Les visioconférences avec les clients se multiplient également.

« Les Français ne sont pas opposés aux solutions alternatives », assure Baudoin Choppin de Janvry. 41 % des sondés seraient ainsi prêts à rencontrer leur conseiller ailleurs qu'en agence (à domicile ou dans un lieu tiers). Le modèle d'agence multimarques, à l'instar de [ce que proposent les banques britanniques](#), est également bien vu par 38 % des personnes interrogées.

Après dix-huit mois de crise sanitaire, et en pleine reprise économique, « le besoin de banque est réel », garantit l'expert de Onepoint. Encore faut-il pouvoir y répondre de la façon la plus juste.

Romain Gueugneau