

PRESENTATION **Les Français, le numérique et l'argent** L'Observatoire des comportements financiers émergents

Une nouvelle génération d'utilisateurs des services financiers est en train de naître. Le développement des nouvelles technologies dans les services financiers fait émerger de nouvelles pratiques, de nouvelles manières de gérer ses finances personnelles. L'Observatoire des comportements financiers émergents s'attache à mesurer le degré de diffusion de ces nouveaux comportements financiers, qu'ils s'appuient sur l'appropriation des nouvelles technologies comme les moyens de paiement dématérialisés (paiement sans contact, portefeuille électronique, monnaies virtuelles, pots communs) ou la digitalisation de la relation bancaire (gestion personnelle, modes de communication 2.0) ou qu'ils s'inscrivent dans des démarches collaboratives et/ou solidaires d'emprunt et de placements (crowdfunding, tontine, emprunt familial, épargne labellisée ISR, épargne solidaire, Banque Tookam, etc.).

C'est une métamorphose du rapport des Français à l'économie financière et capitaliste qui se dessine de façon sous-jacente à ces innovations. Entre dématérialisation et volonté de redonner du sens à l'économie, les comportements d'aujourd'hui annoncent une redéfinition en profondeur de la banque de détail de demain.

La moitié des Français consultent tous les jours l'espace client en ligne de leur banque et un tiers leur application bancaire sur mobile

La transition de la banque est bien avancée. Le rythme d'appropriation est plutôt soutenu. Le degré d'engagement dans la digitalisation bancaire dépend étroitement de la capacité à apprivoiser les nouvelles technologies en général.

Près de 9 Français sur 10 utilisent leur espace client en ligne à des fréquences très différentes selon les profils et près de la moitié a déjà utilisé l'application mobile de sa banque (dont 30% tous les jours).

Moyens de paiement dématérialisés : 15% des consommateurs développent de nouvelles habitudes

L'engagement dans les nouveaux usages des moyens de paiement dématérialisés concerne rarement plus de 15% de la population (de façon régulière). Qui sont ces avant-gardistes qui ont déjà intégré dans leurs habitudes le paiement avec leur smartphone, avec des portefeuilles numériques, des monnaies virtuelles et qui sont fin prêts demain à payer à l'aide de leur montre connectée ?

Il est urgent de comprendre quels sont les codes de ces « techno-consommateurs » et leurs motivations afin d'anticiper ce que seront les services financiers de demain.

Quels sont les derniers verrous à lever pour installer une dynamique de ces usages ? L'ObSoCo tente d'objectiver les avantages perçus par l'ensemble de la population et les deltas qui devront être comblés.

Un quart des Français est ouvert à l'arrivée de nouveaux acteurs non bancaires sur le marché des moyens de paiement

Près d'un quart des Français perçoit favorablement l'arrivée de nouveaux acteurs issus de l'industrie et du Web (comme Orange, EDF, Google, Facebook, Amazon, Samsung, Apple) pour développer leurs propres moyens de paiement. Un autre quart est indécis et la dernière moitié, plus traditionnelle,

estime qu'aucun des prétendants n'est légitime. 22% des répondants se disent prêts à utiliser un moyen de paiement développé par Amazon, ils sont deux fois moins nombreux lorsqu'il s'agit d'Apple... La bataille ne fait que commencer.

La volonté de redonner du sens à l'économie

Cette intensification des usages des NTIC s'accompagne aussi d'une prise de conscience des enjeux sociétaux sous-jacents au modèle capitaliste. Une réflexivité qui réinterroge l'importance de certaines valeurs comme la solidarité, la responsabilité sociale des entreprises (RSE), l'esprit d'entraide et la valeur famille qui revient au premier plan. **La famille devient le premier concurrent des banques sur le marché des crédits et dépasse même les établissements de crédits.**

Le recours à l'emprunt sur des sites Internet de crowdfunding reste très marginal malgré une forte croissance. Pour autant, près de 2/3 des Français estiment que le crowdfunding va continuer à se développer dans les années à venir.

Cet Observatoire fait le point sur les projets qui motivent ces emprunts, les montants investis et empruntés.

Les comportements financiers autour des logiques collaboratives et solidaires témoignent d'un nouveau rapport à l'économie et de la volonté de « réinjecter » du social dans l'économie. Marginaux dans les usages, l'intérêt pour des placements ou produits bancaires solidaires (cartes bancaires caritatives) concerne 30 à 40% des consommateurs.

Découvrez les motivations, les craintes, les profils et les vœux qui portent ces mutations

ENJEUX ET OBJECTIFS DE L'ETUDE

1ère partie : Analyse socio-économique

2ème partie : Résultats détaillés

I- Le rapport des Français aux banques

- Les banques en général
- Ma banque
- Mon conseiller clientèle
- Les banques Mutualistes
- Les nouveaux acteurs issus de l'industrie et du web

II- Les Français et les nouvelles technologies

- Les usages et attitudes à l'égard des NTIC
- L'*empowerment* des consommateurs

III- Les pratiques émergentes

- Les banques en ligne
- L'emprunt et investissement collaboratifs
- La tontine
- Les plateformes de collecte en ligne
- Le paiement à distance du type Paypal
- Le paiement sans contact
- Les monnaies virtuelles
- L'assurance P2P
- La Finance solidaire
- Relation digitale avec sa banque
- Les pages Facebook des banques
- L'engagement dans les pratiques financières émergentes

EN SAVOIR +

Le terrain de l'enquête quantitative a été réalisé par Opinion Way du 12 au 21 novembre 2014 auprès d'un échantillon de 2003 personnes, représentatif de la population française de 18 à 75 ans.

COMMANDEZ L'ÉTUDE COMPLÈTE

Les résultats détaillés de l'enquête et les analyses qui les accompagnent sont présentés dans le rapport « Les Français, le numérique et l'argent. L'observatoire des comportements financiers émergents » publiée en janvier 2015, sous la direction de Philippe Moati.

CONTACT

Renseignements auprès d' Anthony Mahé. Tel. 09 81 04 57 85 - a.mahe@lobsoco.com