

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

La banque : la fin d'un modèle

L'Observatoire des comportements financiers émergents

Depuis l'invention de la carte à puce, les innovations majeures sont rares. Cependant, en moins de dix ans, tout s'est accéléré : paiement sans contact, monnaies virtuelles, paiement à distance, crowdfunding, etc. ont fait leur apparition. De nouveaux acteurs hors banque très puissants (Google, Amazon, Facebook, Apple, etc.) veulent désormais prendre leur part du gâteau alors qu'une partie du marché du crédit est récupérée par l'économie collaborative. La banque traditionnelle va-t-elle savoir s'adapter à ces mutations? Est-ce la fin de leur hégémonie ?

L'ObSoCo a mené un Observatoire sur les comportements financiers émergents afin d'appréhender le rapport des Français aux banques et aux services financiers. Une relation qui s'appuie de plus en plus sur les technologies numériques et la cristallisation de certaines valeurs sociétales.

Pour l'heure, l'engouement des Français à l'égard de la plupart de ces innovations financières reste mesuré. Pour autant, les nouveaux comportements observés annoncent la volonté de redéfinir en profondeur le rapport avec les services financiers.

Moins d'un Français sur trois a déjà expérimenté le paiement sans contact... souvent pour le seul plaisir d'utiliser une nouvelle technologie

Les Français qui ont déjà intégré dans leurs habitudes le paiement avec leur smartphone ou leur carte de paiement sont pour la plupart des avant-gardistes plutôt jeunes et très technophiles.

Parmi les adeptes du sans contact, la dimension de praticité ainsi que l'envie de s'approprier une nouvelle technologie sont les deux principales motivations.

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 (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.

Si cet engouement peut paraître mitigé au regard de la popularité de ces marques, l'ambition de ces géants industriels est extrêmement forte et leur puissance financière conséquente. Les banques devront réagir rapidement pour ne pas se laisser dépasser sur leur cœur de métier.

5% des internautes ont déjà expérimenté les monnaies virtuelles. Un intérêt motivé principalement par le désir de contourner le système bancaire

Emanation de l'économie collaborative, l'usage des monnaies virtuelles est encore marginal au regard de l'écho médiatique qu'elles suscitent. Néanmoins, 1 Français sur 2 a déjà entendu parler de monnaies virtuelles comme le bitcoin ou l'Amazoncoin. Le premier motif de recours à ces monnaies est idéologique. 1/3 des utilisateurs le considèrent comme une alternative aux banques, ce qui traduirait une défiance à l'égard du système bancaire voire plus largement du monde de la finance. De surcroît, 10% des Français se disent intéressés par ces monnaies virtuelles, particulièrement les individus qui sont déjà les plus critiques à l'égard des banques.

2/3 des Français sont convaincus que le financement collaboratif va concurrencer les banques dans les 10 prochaines années

Un des phénomènes les plus médiatisés est probablement l'émergence du crowdfunding

ou financement collaboratif. De nouveaux acteurs (KissKissBankBank, My Major Company, Kickstarter, etc.) se proposent de financer des projets professionnels ou personnels en marge des circuits bancaires traditionnels. 9% des Internautes interrogés déclarent avoir investi une somme d'argent auprès d'une plateforme collaborative au cours des 12 derniers mois, dont 6% de façon exceptionnelle. Une formule qui attire surtout des jeunes et des CSP+ en quête de sens et de solidarité dans l'univers du crédit. Pour 14% d'entre eux, cela s'inscrit plus explicitement dans la volonté de participer à un système alternatif au capitalisme. Le succès annoncé de ces plateformes est en marche.

La volonté de redonner du sens à l'économie financière va-t-elle renverser le monopole des banques ?

Les banques de détail voient fondre sur elles une nouvelle concurrence qui séduit de plus en plus de Français. Cela tend à montrer que la banque de détail ne peut plus traiter de manière uniforme l'ensemble des consommateurs comme elle l'a fait jusqu'à présent. Les aspirations des consommateurs vont dans le sens d'une plus grande personnalisation des services, que les nouveaux acteurs du web et de l'industrie technologique sont capables de leur offrir. On le sait, les innovations bancaires mettent du temps à être complètement acceptées et intégrées, d'autant que les Français restent largement attachés au système bancaire actuel. Globalement, l'engagement des Français dans les services financiers émergents en marge du circuit bancaire classique reste timoré. Mais l'esprit qui anime ces nouveaux comportements (contourner l'hégémonie des banques, alternative au capitalisme, esprit de solidarité, attrait pour les nouvelles technologies et les grandes marques du web et de l'industrie) est lui susceptible de contaminer les Français en quête de sens dans une économie malmenée par une crise dont les banques sont largement tenues pour responsables.

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.