



LA DIGITALISATION DES SERVICES BANCAIRES ENTRE DANS LE QUOTIDIEN DES RÉUNIONNAIS

La digitalisation des services bancaires s'installe dans les usages des Réunionnais. Une majorité d'entre eux accède désormais à ses comptes ou aux autres services bancaires *via* les applications mobiles et les sites en ligne de leur établissement financier. Toutefois, ces habitudes numériques restent moins fréquentes que dans l'Hexagone. En miroir, les Réunionnais sont plus nombreux à continuer de fréquenter leurs agences bancaires pour réaliser leurs opérations financières.

La digitalisation progressive des habitudes bancaires des Réunionnais ne s'accompagne pas pour autant d'une pénétration des banques 100 % en ligne : seulement 4 % des personnes interrogées détiennent un de leurs comptes dans une banque en ligne, contre 19 % en France Hexagonale. La multibancaisation peine également à s'imposer. Les Réunionnais restent plutôt fidèles aux banques traditionnelles du territoire.

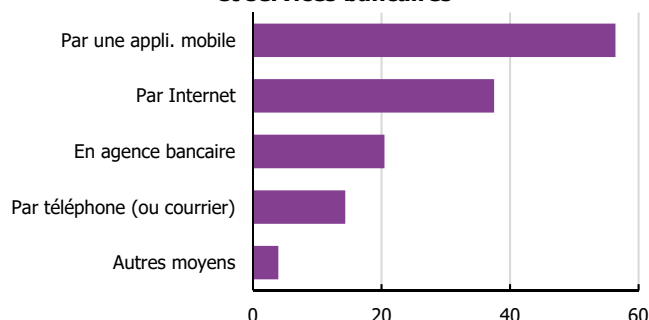
La digitalisation des services bancaires s'installe dans les usages à La Réunion

La digitalisation rencontre son public à La Réunion

L'accès numérique aux principaux services bancaires s'installe dans les habitudes des Réunionnais. Ainsi, plus de la moitié des personnes interrogées dans l'enquête SPACE-R en 2022 (*encadré 1*) déclarent consulter leurs comptes ou utiliser des services bancaires *via* une application mobile mise à leur disposition par leur banque (*graphique 1*). Cette modalité devance la consultation sur Internet *via* le site dédié de la banque (quel que soit le mode d'accès à Internet : ordinateur, tablette ou smartphone), citée par 38 % des Réunionnais. La consultation en agence, en revanche, n'est plus le fait que d'une minorité (20 %) de clients.

Parmi ces Réunionnais qui accèdent à leurs services bancaires à distance, la quasi-totalité (93 %) consulte en ligne la situation de leurs comptes. Plus de la moitié réalisent des paiements en ligne, tandis qu'un tiers télécharge des documents bancaires et un quart effectue des virements ou réalise des transferts de fonds. Enfin, 16 % d'entre eux déclarent effectuer des placements en ligne.

1 - Mode de consultation des comptes et services bancaires



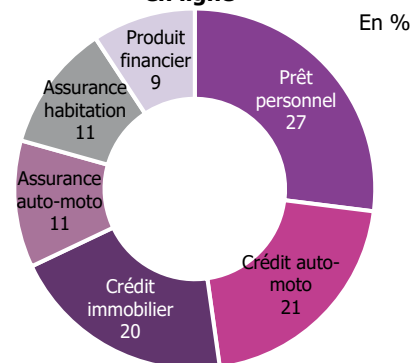
Total supérieur à 100%, les personnes interrogées peuvent donner plusieurs réponses possibles
Source : Enquête SPACE-R, IEDOM

En %

Près d'un quart des Réunionnais utilise également les accès numériques pour consulter les offres financières des établissements de crédit. Parmi celles-ci, les prêts personnels concentrent 27 % des consultations d'offres, les prêts auto-moto 21 % et les crédits immobiliers 20 % (*graphique 2*). Les offres concernant les assurances habitation et auto-moto représentent chacune 11 % des consultations.

Enfin, près de la moitié des personnes de notre enquête juge les chatbots utiles¹. 12 % des interrogés les jugent même très utiles. Ils semblent ainsi répondre à un besoin d'immédiateté de la part des clients.

2 - Offres financières les plus consultées en ligne



Source : Enquête SPACE-R, IEDOM

Une utilisation des services numériques moins forte que dans l'Hexagone

Si leur usage est bien installé, les Réunionnais semblent tout de même moins consommer les services bancaires en accès numérique que les Hexagonaux. Ils fréquentent ainsi moins régulièrement le site de leur banque : 4 Réunionnais sur 10 déclarent utiliser des services bancaires en ligne au moins une fois par semaine contre 6 sur 10 dans l'Hexagone (*graphique 3*).

Si 21 % vont au moins une fois par mois sur le site de leur banque ou sur leur application mobile bancaire (contre 15 % en France hexagonale), un quart des Réunionnais n'utilise jamais un ordinateur ou un téléphone mobile, que ce soit pour consulter leur compte bancaire ou pour effectuer des opérations bancaires. Ils ne sont que 9 % à déclarer ne jamais se servir de ces outils numériques en France hexagonale.

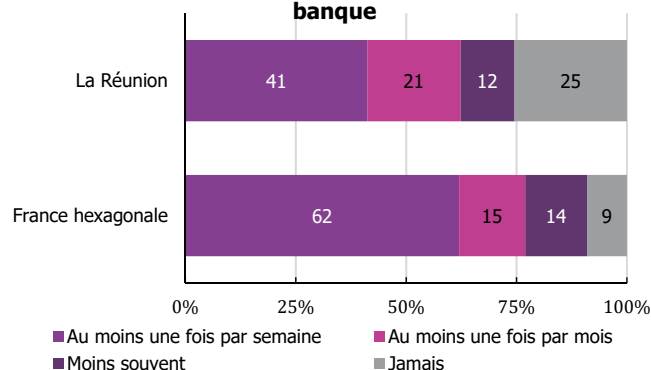
L'âge et le niveau de diplôme jouent significativement dans la probabilité d'utiliser les outils numériques de sa banque. Une personne âgée entre 18 et 29 ans a ainsi 9 fois plus de chance d'utiliser Internet (site de leur banque ou application) pour consulter la situation de son compte bancaire qu'une personne de plus de 60 ans. De même, la probabilité de ne jamais utiliser un service bancaire en ligne est 16 fois plus élevée lorsque la personne n'est pas diplômée par rapport à une personne diplômée d'un bac+2 ou plus.

En miroir, les Réunionnais sont nombreux à continuer à se rendre dans leurs agences pour accéder aux services bancaires. 15 % des personnes interrogées déclarent se déplacer à leur agence plusieurs fois par mois (contre 9 % pour les Hexagonaux). 5 % déclarent même s'y rendre plusieurs fois par semaine.

Près de la moitié des personnes se rendant à leur agence s'y déplacent pour déposer des espèces ou des chèques (*graphique 4*). Un quart y va pour faire des virements, ainsi que pour récupérer de la documentation bancaire. Très peu de clients se déplacent uniquement pour consulter le solde de leur compte (8 %).

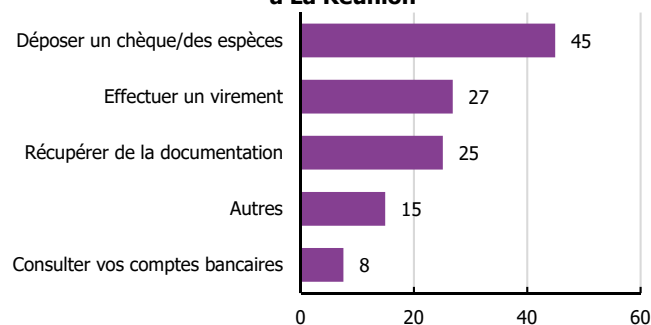
Enfin, les Réunionnais utilisent aussi d'autres modes d'accès à leurs services bancaires, en écrivant ou en téléphonant à leur conseiller par exemple, pour 15 % d'entre eux.

3 - Fréquentation du site Internet de la banque



Sources : Enquête SPACE-R, IEDOM ; Fédération bancaire française

4 - Opérations bancaires réalisées en agence à La Réunion



Total supérieur à 100%, les personnes interrogées peuvent donner plusieurs réponses possibles

Source : Enquête SPACE-R, IEDOM

En %

¹ Les chatbots sont des programmes informatiques qui simulent et traitent une conversation. Sur les sites Internet des banques commerciales, ils accueillent les clients et leur permettent de poser des questions en temps réel.

ENCADRÉ 1 : L'ENQUÊTE SPACE-R À LA RÉUNION

L'enquête SPACE-R cherche à évaluer les préférences et le comportement des consommateurs résidents en matière de paiement à La Réunion. Elle s'inscrit dans le prolongement de l'enquête SPACE (*Study on the payment attitudes of consumers in the euro area*) réalisée par la Banque centrale européenne (BCE) dans les 19 pays de la zone euro en 2019 et 2022. L'enquête SPACE-R vise en particulier à mieux appréhender la demande réelle des consommateurs et l'évolution des tendances du marché en matière d'espèces et de paiements. Elle a pour objectif d'assurer une veille sur l'évolution des moyens de paiement et les innovations en la matière, éclairer le public et les acteurs de la filière fiduciaire s'agissant des comportements en matière de moyens de paiement, et décider des orientations stratégiques pour l'IEDOM.

L'enquête a été réalisée par SAGIS auprès de 1 050 Réunionnais âgés de 18 ans et plus en une seule vague (du 15 novembre au 13 décembre 2022).

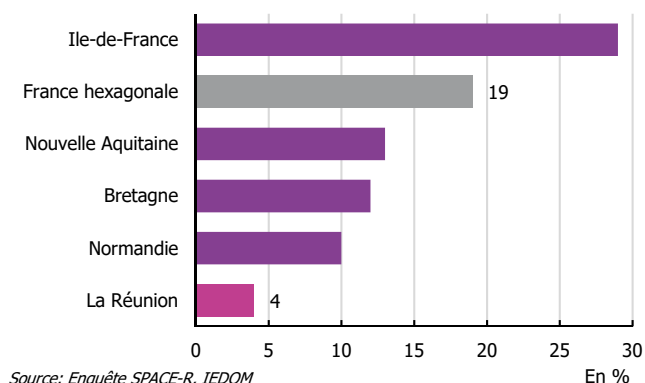
Les banques en ligne et la multibancarisation sont loin de s'imposer

Une faible pénétration des banques en ligne

La digitalisation des services bancaires peut favoriser le développement des banques en ligne. À La Réunion, il n'en est rien. Seulement 4 % des personnes interrogées détiennent un de leurs comptes dans une banque en ligne (*graphique 5*), contre 19 % en France Hexagonale selon l'enquête de la Fédération bancaire française. Les Franciliens se distinguent par un taux de pénétration des banques en ligne plus important (29 %). La Réunion enregistre un taux plus faible que dans les régions de l'Hexagone. Toutefois, les jeunes générations réunionnaises sont plus sensibles aux offres des banques en ligne : 9 % des 18-29 ans possèdent un de leurs comptes dans une banque en ligne.

Les Réunionnais continuent très majoritairement de domicilier leurs comptes courants dans une banque basée à La Réunion : 87 % des personnes interrogées détiennent un de leurs comptes dans l'île. Les Réunionnais semblent ainsi privilégier une proximité relationnelle avec leur banque. Par ailleurs, 8 % des personnes interrogées possèdent un de leurs comptes en France hexagonale.

5 - Part des comptes bancaires domiciliés dans une banque en ligne



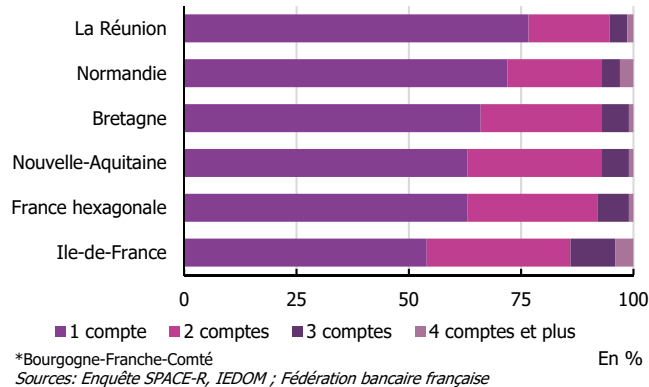
Une multibancarisation justifiée par des motifs pratiques

La multibancarisation, qui consiste à disposer de comptes bancaires auprès de plusieurs établissements, est loin de s'imposer également : 23 % des Réunionnais sont multibancarisés, contre 36 % dans l'Hexagone en 2022 (*graphique 6*). La grande majorité détient 2 comptes et seulement 5 % des personnes interrogées en possèdent 3 ou plus.

La Réunion reste très éloignée des niveaux de multibancarisation observés en l'Île-de-France, avec 46 % de Franciliens disposant de plusieurs comptes. Elle est plus proche des niveaux de régions comme la Normandie avec 28 % de personnes disposant de plusieurs comptes (*graphique 6*).

Le choix de détenir plusieurs comptes courants s'explique en partie par des raisons pratiques et notamment professionnelles. 28 % des personnes multibancarisées déclarent un motif professionnel ou autres (*graphique 7*). Pour exemple, un travailleur indépendant non-salarié possèdera un compte courant à titre personnel, mais également un second pour son activité. En effet, les travailleurs indépendants sont tenus par la loi d'ouvrir un compte bancaire dès lors que leur chiffre d'affaires dépasse pendant deux années civiles consécutives un montant annuel de 10 000 euros¹.

6 - Répartition du nombre de comptes bancaires selon la région



¹ Article 39 de la loi n° 2019-486 du 22 mai 2019 relative à la croissance et la transformation des entreprises.

L'ouverture d'un compte joint (ou compte commun) pour les personnes en couple ou mariées constitue également un motif important de multibancarisation. 20 % d'entre eux déclarent ce motif comme explication de leur choix (*graphique 7*). L'obtention d'un crédit est également un motif pour 13 % des personnes interrogées. En effet, suite à la souscription d'un crédit immobilier, l'emprunteur est généralement tenu d'ouvrir un compte courant dans la banque prêteuse et peut conserver son premier compte bancaire.

Au-delà de ces raisons pratiques, d'autres choisissent la multibancarisation afin de bénéficier d'offres plus attractives à l'ouverture d'un nouveau compte courant, comme de l'argent offert via les « bonus de bienvenue » ou bien une carte bancaire premium. En outre, 10 % déclarent le faire, afin d'obtenir des tarifs moins élevés.

Enfin, 8 % des déclarants ouvrent d'autres comptes car ils sont mécontents de leur banque et 7 % le font sur les recommandations d'un proche.

Une mobilité bancaire faible

La mobilité bancaire restera faible à court terme dans l'île, malgré une plus grande facilité depuis 2017 (*encadré 2*). En effet, seul 1 Réunionnais sur 10 envisagerait d'ouvrir à court terme un compte courant dans une autre banque ou de changer de banque en 2022 et seulement 15 % d'entre eux choisiraient une banque en ligne.

Les personnes interrogées souhaitent changer de banque pour obtenir des tarifs moins élevés (28 % des réponses émises par ces personnes) et des offres plus attractives (13 % des réponses). Les changements peuvent également être motivés par le mécontentement à l'égard de leur banque actuelle (19 % des réponses).

ENCADRÉ 2 : MOBILITÉ BANCAIRE

La mobilité bancaire est un droit, que chaque personne physique peut exercer à tout moment, en respectant le préavis éventuellement prévu. Si vous ne souhaitez pas faire les démarches par vous-même, chaque individu peut utiliser le service gratuit d'aide à la mobilité bancaire proposé à tout client personne physique ouvrant un compte de dépôt ou un compte de paiement à des fins non professionnelles en France. Ce service est proposé gratuitement et sans condition par votre nouvelle banque ou établissement de paiement dans le cadre du changement de domiciliation bancaire dès l'ouverture de votre nouveau compte.

Pour plus d'informations, vous pouvez vous rendre sur <https://particuliers.banque-france.fr/le-service-de-la-mobilite-bancaire> ou <https://www.economie.gouv.fr/cedef/mobilite-bancaire>.

7 - Motifs principaux d'ouverture de plusieurs comptes bancaires à La Réunion

