



Ma vie. Ma ville. Ma banque.

## COMMUNIQUE DE PRESSE

Villejuif, le 16 mars 2021

### OBSERVATOIRE DES URBAINS, UNE ETUDE LCL - HARRIS INTERACTIVE : LA VIE EN VILLE, UN AN APRES LE DEBUT DE LA CRISE SANITAIRE

Un an après le début de la pandémie de Covid-19 et l'instauration des premières mesures sanitaires qui ont profondément changé nos quotidiens, avec le recul, **comment les Français vivent-ils la ville aujourd'hui ?**

C'est ce que cherche à mesurer la nouvelle **étude de l'Observatoire des urbains de LCL en partenariat avec Harris Interactive**, troisième de la série d'enquêtes qualitatives sur le rapport à la ville.

Menée entre le 24 février et le 1<sup>er</sup> mars 2021 auprès d'un échantillon représentatif de la population française de 1 021 urbains âgés de 18 ans et plus, l'étude dresse un portrait de l'état d'esprit des urbains un an après le premier confinement.

#### Les principaux enseignements :

- Depuis le début des restrictions sanitaires, les Français ont saisi les opportunités de la crise et notamment les nouveaux services qui se sont développés en ville. **La moitié des urbains (50%) indique ainsi avoir déjà eu recours au *click&collect*.**
- Une **aspiration à plus de services et de proximité** : 8 citadins sur 10 anticipent une évolution durable des offres de services avec une **généralisation du *click&collect*** ainsi que le développement de la télémédecine et du télétravail, tout en affichant une volonté de **renouer avec leurs commerces de proximité.**
- Après une année à vivre des confinements successifs et l'inscription dans la durée du couvre-feu, **les ¾ (75%) des Français interrogés trouvent toujours plaisant d'habiter en ville aujourd'hui.**

#### De nouvelles habitudes de consommation

Face à leur quotidien bouleversé par la pandémie et les mesures de distanciation sociale, les urbains ont su faire preuve d'adaptation :

- **Un apprentissage de la vie en cohabitation avec le virus** : près de 6 urbains sur 10 se sont habitués au mode de vie imposé par l'épidémie.
- **Des habitudes nouvelles amenées à s'inscrire dans la durée** : les plateformes d'achat en ligne, la livraison de repas à domicile ou encore le *click&collect* suscitent l'enthousiasme de plus de 8 urbains sur 10.
- Aussi, **désireux de retrouver leur vie sociale** d'avant la crise, l'année écoulée leur a tout de même permis de se recentrer sur des activités liées à leur bien-être avec en premier lieu : le sport, mais aussi la cuisine, la méditation, ou d'autres activités de loisir délaissées et reprises à l'occasion de la crise.

#### De nouveaux services à distance amenés à perdurer et une vraie volonté de proximité

Face à la fermeture de bon nombre de commerces de proximité lors du confinement, les citadins ont développé de nouvelles habitudes de consommation tout en restant très attachés à leurs commerçants de quartier :

- **De nouvelles pratiques de paiement adoptées** : alors que le paiement par carte en renseignant le code était privilégié en 2018, 55% des Français des villes déclarent désormais privilégier le paiement sans contact.
- **Les achats en ligne et le *click&collect* amenés à perdurer dans la vie post-crise** : 86% des urbains pensent que de nouveaux services tels que le *click&collect* connaîtront une généralisation. Ils sont 81% quant à la télémédecine et 77% au sujet du télétravail.
- Ces nouvelles tendances en ligne ne remettent pas pour autant en cause **les commerces traditionnels**, puisque 6 urbains sur 10 déclarent être attachés aux commerces de proximité.

## Retrouver le vivre-ensemble et la vie sociale

Entre envie d'évasion et volonté de passer plus de temps avec ses proches, l'urbain envisage son quotidien de demain dans une ville où le lien social est retrouvé :

- **Une volonté de renouer avec leur vie sociale antérieure** : interrogés sur les offres qui leur manquent le plus, les urbains mentionnent en premier lieu les restaurants. Ainsi, 64% d'entre eux déclarent être impatients de retourner au restaurant quand cela sera possible.
- Une fois les contraintes sanitaires derrière eux, les urbains déclarent vouloir également davantage : voyager en France (36%), aller au cinéma, au théâtre ou au musée (31%). On peut donc s'attendre à un retour, voire à un **rebond de la consommation** de ces différents services une fois les contraintes levées.

## Les Français toujours séduits par la vie en ville

Un plaisir d'habiter en ville toujours présent malgré le contexte sanitaire :

- **Le plaisir de vivre en ville est manifeste** : 75% des urbains déclarent qu'ils trouvent plaisant d'habiter en ville aujourd'hui, et ce malgré le contexte sanitaire. Ce chiffre atteint même 84% chez les jeunes (18 - 24 ans).
- **Les urbains se déclarent toujours largement satisfaits de leurs conditions de vie en ville** : ils sont 85% à être satisfaits du niveau de confort et d'aménagement de leur logement, 83% à toujours apprécier leur quartier et, dans les mêmes proportions, leur ville.
- Et si une part importante de citoyens (64%) déclare souhaiter déménager, ce n'est pas nécessairement pour quitter la ville, au contraire : **près de la moitié des urbains (49%) envisagerait de déménager vers une autre ville française.**

### À propos de l'enquête

*Cette enquête centrée sur la fin du mois de février 2021 représente la troisième et dernière partie d'une étude chapeautée par l'Observatoire des Urbains de LCL et Harris Interactive et débutée en octobre 2020. Elle permet de dresser un bilan d'opinion un an après le confinement quant à la manière dont a été vécue cette année si particulière par les urbains et montre leurs aspirations pour demain.*

### À propos de l'Observatoire LCL

*L'Observatoire LCL a pour objectif de mieux comprendre les attentes, les habitudes et les comportements de l'ensemble des urbains au quotidien. LCL, banque de proximité historiquement très implantée dans les grandes agglomérations souhaite accompagner ses clients au plus près de leurs préoccupations.*

### A propos de LCL

*Filiale de Crédit Agricole SA, LCL est l'une des plus grandes banques de détail en France. Elle ambitionne d'être la banque urbaine de référence d'1 urbain sur 7, d'1 ETI sur 2 et d'1 PME sur 3. LCL propose une gamme complète de produits de banque au quotidien, de crédits, d'assurances de personnes et de biens et d'épargne, sur l'ensemble du territoire métropolitain et aux Antilles Guyane. LCL offre des services de « banque en continu », combinant humain et digital avec 1 700 agences au cœur des villes, des conseillers disponibles par téléphone jusqu'en début de soirée, ses sites Internet et son appli « LCL Mes Comptes », élue meilleure appli bancaire 2020\* enrichie de l'agrégation de comptes. LCL c'est aussi LCL Banque Privée, et LCL Banque des Entreprises et des Institutionnels. LCL compte 17 500 collaborateurs au service de la satisfaction de 6 millions de clients particuliers, 342 000 professionnels et 29 500 entreprises et institutionnels.*

*\*Prix décerné par Meilleurebanque.com, pour la 3ème année consécutive.*

**Contacts Presse** Julie TERZULLI Tel 01 42 95 10 61 @ [julie.terzulli@lcl.fr](mailto:julie.terzulli@lcl.fr) Brigitte NEIGE Tel : 01 42 95 39 97 @ [brigitte.neige@lcl.fr](mailto:brigitte.neige@lcl.fr)