INSTITUT DE RECHERCHES ÉCONOMIQUES ET SOCIALES – INSTITUT FÜR WIRTSCHAFTS- UND SOZIALFORSCHUNG
Pont Bessières 3 – CH 1005 Lausanne – Tél. +41 21 320 95 03 – Fax + 41 21 312 88 46 - e-mail : info@mistrend.ch - www.mistrend.ch

LES QUESTIONS BANCAIRES ACTUELLES 2017

Opinions des citoyens suisses

Etude réalisée pour

L'ASSOCIATION SUISSE DES BANQUIERS - BÂLE

par l'institut M.I.S. TREND SA – LAUSANNE / BERNE

Février 2017

INSTITUT DE RECHERCHES ÉCONOMIQUES ET SOCIALES – INSTITUT FÜR WIRTSCHAFTS- UND SOZIALFORSCHUNG
Pont Bessières 3 – CH 1005 Lausanne – Tél. +41 21 320 95 03 – Fax + 41 21 312 88 46 - e-mail : info@mistrend.ch - www.mistrend.ch

TABLE DES MATIÈRES

Page

1. DESCRIPTIF DE LA RECHERCHE

1.1. Méthodologie et échantillon 1
1.2. L'intérêt pour la politique et les questions économiques 4

2. OPINION SUR LES BANQUES

2.1. La banque principale 7
2.2. La banque en tant qu'institution 12
2.3. Les banques et l'économie 15

3. RESPONSABILITÉ ÉCONOMIQUE DES BANQUES 22

4. COMPÉTITIVITÉ INTERNATIONALE 25

5. BLANCHIMENT D'ARGENT ET FONDS DES DICTATEURS 30

6. LE SECRET BANCAIRE ET LA SPHÈRE PRIVÉE 32

7. FINTECH 39

1. DESCRIPTIF DE LA RECHERCHE

1.1. Méthodologie et échantillon

L'enquête a été réalisée selon une procédure identique à celle des années précédentes : en janvier de chaque année, l'institut de recherches économiques et sociales M.I.S. Trend interroge par téléphone 1000 citoyens et citoyennes suisses dès 18 ans, sans fixer de limite d'âge supérieure. Cette enquête de baromètre a été effectuée régulièrement depuis plus de 15 ans, ce qui, avec son aide, permet de juger de l'évolution de l'opinion publique en matière de banque et de finance sur une longue période. Pour tenir compte des nouvelles évolutions dans ce domaine, le questionnaire a été ponctuellement adapté de manière à ce que les données reflètent l'opinion de la population suisse sur les thèmes actuels pertinents.

Toutes les interviews ont été conduites début 2017. La prise d'information a eu lieu du 3 au 24 janvier 2017 dans les centrales téléphoniques de Berne et de Lausanne. La période de prise d'information correspond ainsi à celle des années précédentes. Ceci représente un avantage notamment en ce qui concerne la comparabilité temporelle des données du fait que toutes les éventuelles fluctuations saisonnières n'ont à cet égard pas d'influence.

Un peu plus de cent enquêtrices et enquêteurs y ont participé après avoir été préalablement instruits sur les particularités et les enjeux de l'étude. En tout, ce sont exactement 1000 personnes qui ont été sondées. L'échantillon interrogé comprend :

500 Suisses allemands

300 Suisses romands

200 Tessinois

Les résultats ont été ensuite pondérés en fonction du poids démographique de chaque région linguistique pour garantir leur représentativité sur l'ensemble du pays. L'échantillonnage a été fait par un tirage aléatoire des ménages contactés et une sélection par quotas des personnes interrogées au sein de ces ménages.

La marge d'erreur de l'échantillon total se situe à ± 3,1% au maximum. Pour les analyses qui se rapportent à la Suisse alémanique, elle est de ± 4,4%, de ± 5,7% pour la Romandie et de ± 6,9% pour le Tessin. Les analyses de sous-groupes plus petits doivent tenir compte de marges d'erreur correspondantes plus grandes.

La structure de l'échantillon correspond à celle des études précédentes (voir graphique 1). Environ un tiers des personnes interrogées n'exercent pas d'activité lucrative : il s'agit essentiellement de personnes à la retraite et de jeunes en formation. 37% de l'ensemble de participants à l'enquête occupent un poste à plein temps tandis que 28% travaillent à temps partiel. A l'instar de l'enquête conduite en 2015, les femmes occupent des postes à temps partiel dans une proportion beaucoup plus élevée (38%, 2015 : 39%). La répartition des niveaux de formation demeure également identique : l'apprentissage ou une formation de niveau comparable (gymnase, séminaires) demeure la catégorie de formation la plus fréquemment représentée (53%). La formation professionnelle demeure de loin le niveau de formation le plus largement répandu en Suisse alémanique (44%, Romandie : 39% Tessin : 27%) tandis qu'en Suisse romande, une proportion supérieure à la moyenne des personnes sondées sont en possession d'un diplôme universitaire (37%, Suisse alémanique : 30%, Tessin : 16%). Les 30 à 60 ans se caractérisent, à l'instar des années précédentes, par un niveau de formation nettement supérieur et se concentrent surtout dans les agglomérations urbaines (34%). Avec une part d'un peu plus de 50%, la formation professionnelle demeure, comme il y a deux ans, la catégorie la plus répandue dans les petites villes et les régions rurales (52%, 2015: 51%). La perception des personnes sondées de leur propre niveau de prospérité est aussi comparable à 2015 : 55% estiment que leur ménage se situe au-dessus de la moyenne en ce qui concerne le revenu ou qu'il est aisé ; en Suisse alémanique, cette proportion est supérieure, comme c'est le cas depuis plusieurs années, à celle des autres régions du pays. Ces similitudes permettent d'effectuer une très bonne comparaison des données dans la durée.

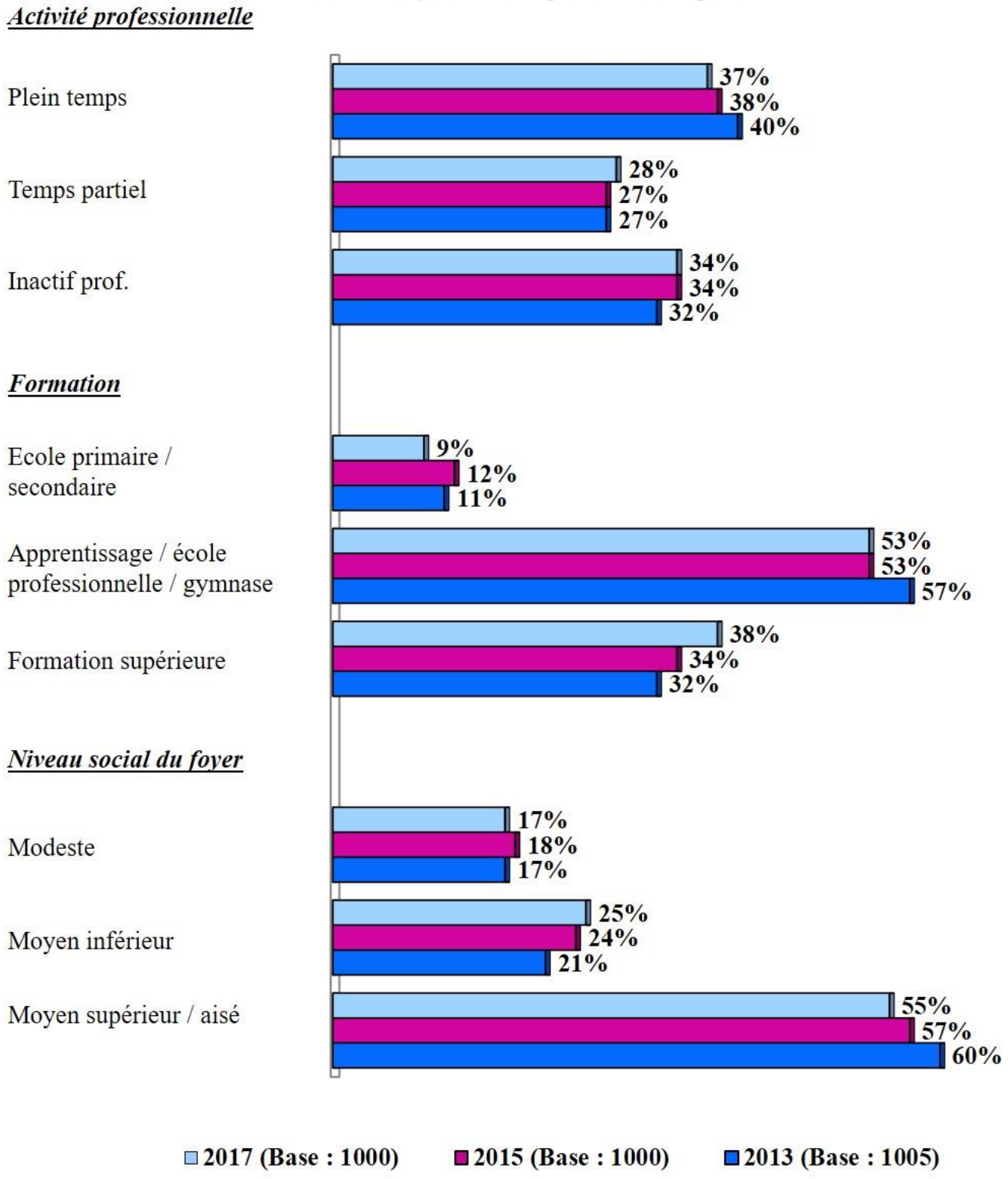
Les résultats ont été analysés à l'aide de tableaux croisés. Nous avons croisé toutes les questions de l'interview avec une sélection de variables sociodémographiques, de comportements et d'opinions. Les variations importantes entre les différents sous-échantillons sont expliquées dans le texte du rapport d'analyse et parfois à l'aide de graphiques.

La structure du rapport d'analyse se présente comme suit :

- L'intérêt en général des personnes interrogées pour les questions économiques et politiques.
- L'opinion de la population sur le secteur bancaire en général, ainsi que sur la banque principale de chacun. Un chapitre distinct traite du rôle des banques dans l'environnement économique.
- La responsabilité économique des banques.
- La position des banques suisses et du marché financier par rapport à la concurrence internationale.
- Les thèmes du blanchiment d'argent et des fonds des dictateurs.
- Fintech: technologies financières et leurs effets sur (l'avenir) des banques suisses.

Graphique 1: La structure socio-démographique de l'échantillon

(Base : citoyens suisses âgés de 18 ans et plus)



© MIS TREND 2017

1.2. L'intérêt pour la politique et les questions économiques

L'intérêt des Suissesses et des Suisses pour les questions économiques n'a pas varié par rapport à 2015 (voir graphique 2) : 24% se disent très intéressés (2015 : 25%), 55% sont moyennement intéressés (2015 : 50%) et environ un cinquième montre peu ou pas d'intérêt pour les questions économiques (2015 : 25%). D'importantes différences apparaissent selon le niveau de formation de la personne interviewée. Plus une personne dispose d'un niveau de formation élevé, plus elle manifeste d'intérêt pour les questions économiques. Parmi les personnes interrogées au bénéfice d'une formation supérieure, 33% sont très intéressées, tandis que cette part s'établit à 19% pour les niveaux de formation moyens et qu'elle diminue à 13% pour les personnes dont le niveau de formation est inférieur. Des différences apparaissent également en fonction du genre : les hommes manifestent plus d'intérêt pour les questions économiques que les femmes. Cette différence s'explique vraisemblablement par la formation, compte tenu du fait que les hommes disposent d'un niveau de formation tendanciellement supérieur à celui de l'ensemble de la population. L'intérêt pour l'économie et la politique sont également corrélés de manière positive : les personnes qui estiment être très ou plutôt intéressées par les questions économiques suivent avec davantage d'intensité l'actualité politique. Parmi les personnes qui se déclarent très intéressées par la politique, 55% se disent également très intéressées par l'économie, alors que cette part n'est que de 5% pour les personnes qui disent ne pas être intéressées par la politique. De manière similaire à 2015, l'intérêt des personnes interrogées pour les questions économiques va également de pair avec leur positionnement politique : près de 31% des personnes se déclarant à droite indiquent être très intéressées par les questions économiques, tandis que la part tombe à 21% pour celles qui se déclarent à gauche. L'intérêt pour les questions économiques varie aussi selon l'estimation de la situation financière du ménage : les personnes disposant de revenus élevés sont plus intéressées par les questions économiques (28%) que les ménages qui présentent un niveau de vie plus modeste (18%).

Depuis 2013, l'intérêt porté aux questions politiques est également sondé : 32% de personnes de l'échantillon se disent très intéressées par les questions politiques, cette part étant un peu plus élevée que la curiosité pour les questions économiques. En comparaison avec la dernière enquête de 2015, cette valeur est demeurée relativement stable (plus 2 pourcent). De même, la part des personnes interrogées qui déclarent un intérêt moyen (46%) et faible ou pas d'intérêt pour la politique (22%) n'a pas beaucoup varié par rapport à 2015 (45% resp. 25%). La légère progression pourrait s'expliquer, cette année, par l'échéance de votations populaires plus proche des interviews (12 février 2017) qu'au cours des deux dernières enquêtes (scrutins en mars).

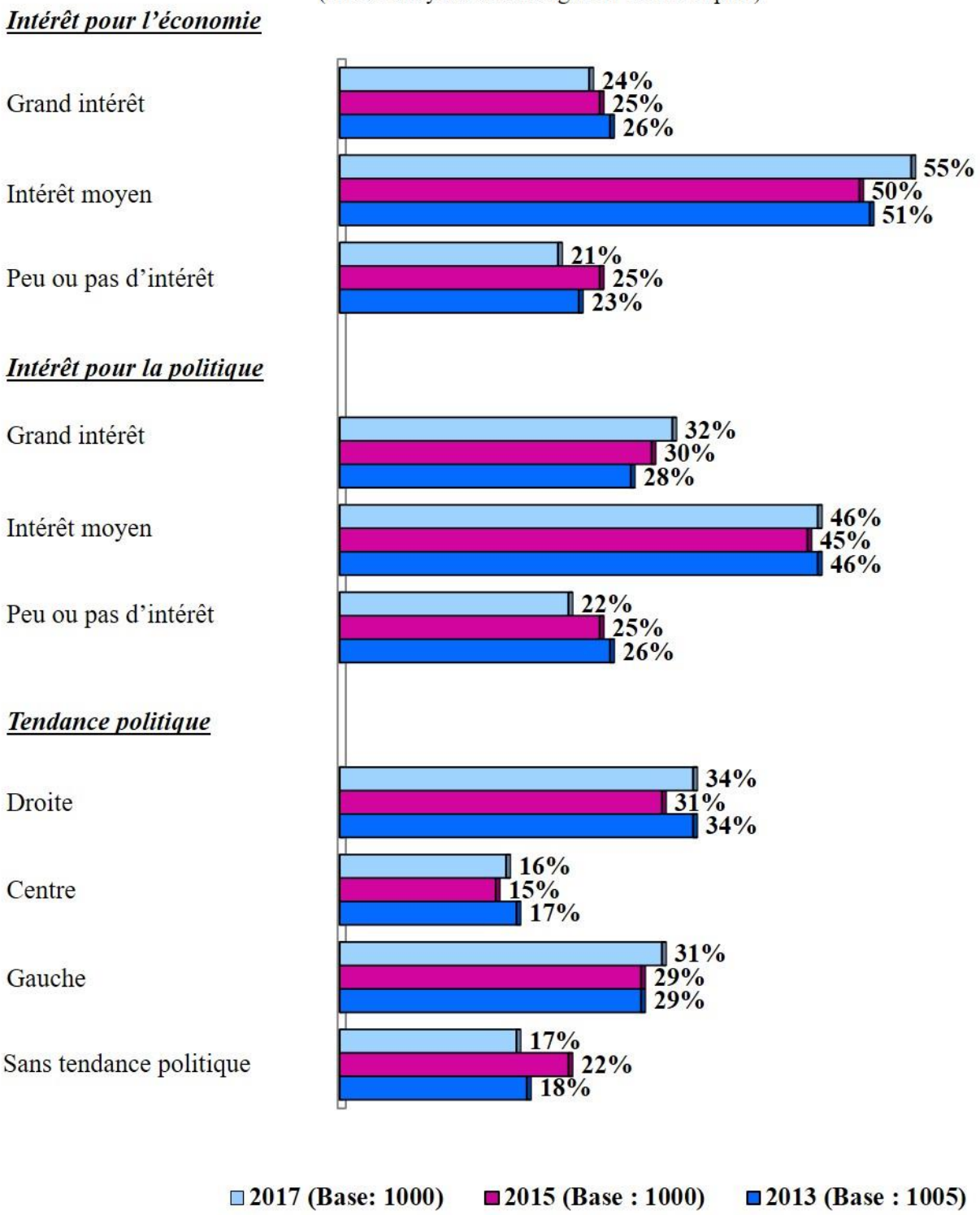
De manière analogue à l'intérêt pour les questions économiques, des différences apparaissent également entre les sexes : la part des hommes qui manifestent un fort intérêt pour la politique (38%) est supérieure à celle des femmes (26%). Il en est de même pour le niveau de formation où il existe un lien positif. Les personnes interrogées les plus âgées (60 ans et plus) accordent beaucoup plus d'attention à la politique que les autres groupes d'âge. Dans l'ensemble, l'intérêt pour la politique est marqué par un « Röstigraben » : en Suisse alémanique, près de 35% des personnes interrogées indiquent un intérêt très marqué pour l'actualité politique, soit une part supérieure à celle de la Romandie (27%) et de la Suisse italienne (18%). Les différences en matière d'intérêt pour les questions économiques apparaissent en revanche moins nettement : 26% en Suisse alémanique indiquent un très fort intérêt tandis que cette part s'élevait à 18% en Romandie et 17% au Tessin. Dans l'ensemble, l'intérêt pour les questions économiques et politiques présente une image similaire.

En ce qui concerne la répartition sur l'échiquier politique gauche-droite, les valeurs de l'échantillon sont similaires à celles de 2015. La légère croissance pour la droite (2017 : 34%) s'inscrit encore de justesse dans l'intervalle de confiance de l'ensemble de l'échantillon. La progression au centre et à gauche par rapport à 2015 va de pair avec une diminution de la part des personnes interrogées qui ne peuvent ou ne veulent pas se situer sur l'échiquier politique gauche-droite. Il apparait donc que la population est globalement un peu plus « politisée ». Les personnes interrogées sans orientation politique se trouvent plus fréquemment au Tessin (27%) et en Romandie (24%), où ces chiffres sont nettement supérieurs aux 14% de la Suisse alémanique. Dans cette dernière région, une part nettement plus élevée d'interviewés se situent dans la catégorie « Centre droit », tandis que la part qui estime se situer à gauche est plus élevée en Suisse romande. Dans l'ensemble, la Suisse alémanique présente une concentration plus marquée dans les catégories allant de « Centre-droit » à « Centre gauche » qu'en Romandie et au Tessin. Les positions à gauche ou à l'extrême gauche sont plus marquées en Romandie (28%) et au Tessin (21%) qu'en Suisse alémanique (14%). La situation est similaire, dans une mesure nettement moins marquée, pour les catégories « Droite » ou « Extrême Droite » lorsque l'on compare la Suisse romande avec la Suisse alémanique : une part de 17% se positionne dans cette catégorie en Suisse romande contre 14% en Suisse alémanique.

Dans l'ensemble, l'intérêt pour les questions économiques est un peu plus élevé à droite : 31% des personnes déclarent être très intéressées par les questions économiques contre 21% de celles situées à gauche. Dans la catégorie des personnes qui déclarent se situer à gauche, la proportion de personnes qui se disent plutôt intéressées par les questions économiques représente la part du lion (60%). Par rapport aux autres groupes, les personnes qui se déclarent sans orientation politique affichent la part la plus élevée se disant plutôt pas ou pas du tout intéressées par l'économie. Pourtant, même dans ce groupe, les personnes qui peuvent plutôt s'enthousiasmer pour cette thématique représentent la catégorie la plus importante.

Graphique 2: L'intérêt porté aux questions politiques et économiques

(Base : citoyens suisses âgés de 18 ans et plus)



© MIS TREND 2017

2. OPINION SUR LES BANQUES

2.1. La banque principale

A la question des relations avec leur banque, les réponses des personnes interrogées n'ont pas connu d'évolution significative durant ces deux dernières années (voir graphique 3). Les banques cantonales ont légèrement progressé à 26% (2015: 24%) et affirment ainsi leur place de leader. Elles sont suivies par Postfinance qui constitue toujours la banque principale pour environ 22% des personnes interrogées. A la troisième place figurent, avec une part de 20%, les banques Raiffeisen et les grandes banques (UBS et Credit Suisse ensemble). La part des personnes qui effectuent la majorité de leurs paiements par un compte auprès d'une banque régionale s'élève à 6%. La Banque Migros ou la Banque Coop sont la banque principale pour près de 2% des personnes sondées.

Des différences intéressantes apparaissent au niveau de la répartition géographique de la clientèle : les personnes interrogées qui entretiennent des relations surtout avec Postfinance se retrouvent plus fréquemment que la moyenne dans les grandes villes (25%). Cela vaut aussi pour les clients des deux grandes banques Credit Suisse (9%) et UBS (16%). Dans les petites villes et les régions rurales, les banques Raiffeisen (28%) et les banques régionales (10%) sont en revanche davantage représentées. Comme il y a deux ans, la proportion de clients de Postfinance parmi les personnes qui ont une attitude critique à l'égard du secteur bancaire est particulièrement élevée (30%). Toutefois, même si l'image des banques est négative, une majorité des personnes ne peuvent pas s'empêcher de suivre le « sens commun » en déposant leur argent dans une banque.

L'attitude à l'égard de sa banque principale n'a pratiquement pas varié par rapport à 2015 (voir graphique 4). Un petit tiers des personnes interrogées la jugent très positivement et 54% positivement. Dans l'ensemble, les évaluations positives représentent un total de 85%, ce qui contribue, avec la très faible part des réponses négatives (2%), à un bon bilan d'ensemble. Il est intéressant de constater que ce sont en particulier les appréciations à l'égard des banques régionales (53% très positives, 2015 : 42%) qui se sont améliorées, de sorte qu'elles occupent désormais la tête de liste de la satisfaction des clients. Les résultats de cette sous-catégorie se basent toutefois sur une base de données limitée et sont donc soumis à de fortes variations. L'évolution en ce qui concerne les opinions à l'égard des grandes banques est demeurée positive : la part des jugements très positifs s'est améliorée de 12% en 2013 à 21% en 2017. L'évolution a été légèrement négative aussi bien pour Postfinance que pour les banques cantonales.

L'opinion à l'égard de son institut bancaire principal est légèrement meilleure en Suisse alémanique (33% très positive) qu'en Romandie (26%) et qu'au Tessin (29%). Globalement, les avis positifs cumulés (avis très positifs et positifs ensemble) représentent une part supérieure à 80% dans toutes les régions du pays, ce qui dénote une satisfaction élevée de la population suisse à l'égard de sa banque.

Les personnes qui se montrent généralement positives à l'égard du secteur ont aussi très souvent un bon rapport avec leur propre banque (93% d'appréciations positives, 2015 : 92%). Cette part diminue un peu pour les personnes qui se montrent critiques à l'égard des banques dans leur ensemble, même si les jugements positifs demeurent toujours à niveau élevé (environ 73%).

Après les opinions générales, les personnes interrogées ont été à nouveau confrontées à une série d'affirmations concernant leur banque principale. La situation s'est globalement un peu améliorée par rapport à la dernière enquête (graphique 5).

La confiance dans la solidité et la fiabilité de l'institut financier principal poursuit sur la tendance haussière débutée en 2015, de sorte que la part qui n'a aucun doute à ce propos s'élève désormais à 70%. Cette part se rapproche ainsi du niveau atteint avant l'éclatement de la crise financière (la part des personnes en total accord avec ce point s'élevait jusque-là à plus de 70%). La part des opinions mitigées et négatives se situe toujours à très faible niveau (5%).

La confiance dans sa propre banque s'est également améliorée : 67% sont d'avis qu'ils peuvent faire confiance à leur institut financier principal (2015 : 62%). Cette augmentation va de pair avec une part plus faible de personnes qui estiment que l'institut financier de leur choix est en bonne partie ou moyennement digne de confiance. Les réponses très positives en ce qui concerne la compétence des employés des banques augmentent aussi légèrement (69%, 2015 : 66%). La part de ceux qui trouvent que les trois premières caractéristiques mentionnées ne correspondent pas ou seulement un peu à leur banque demeure à faible niveau et ne dépasse jamais 2%.

Capacité d'innovation et dynamisme, information transparente et intérêt pour tous les clients obtiennent, comme les années précédentes, de moins bons résultats que les trois premières caractéristiques présentées. L'approbation totale de ces trois caractéristiques a augmenté par rapport à 2015, même si ce n'est en partie que très légèrement. Un peu plus d'un tiers des participants décernent une très bonne note à leur institut principal en ce qui concerne la capacité d'innovation et le dynamisme (+5% par rapport à 2015). Les parts correspondantes pour l'information transparente (45%, +9%) et l'intérêt pour tous les clients (39%, +1%) sont supérieures.

Les données permettent également de présenter un tableau différencié des opinions des clients des banques par la constitution de l'échantillon en sous-groupes qui peuvent être comparés. Il en découle les résultats suivants :

- Les clients plus âgés (à partir de 60 ans) jugent plus positivement certaines caractéristiques de leur banque principale que le reste de l'échantillon. Ainsi, par exemple, la part des clients plus âgés qui se déclarent totalement convaincus de la compétence des collaborateurs bancaires et de la fiabilité de leur institut financier principal est plus élevée que celles des autres groupes d'âge.

- Une bonne image du secteur bancaire va de pair avec un très haut niveau d'approbation des caractéristiques mentionnées. Il s'agit en l'occurrence de critères telles que, par exemple, la fiabilité, ainsi que la solidité et la crédibilité.

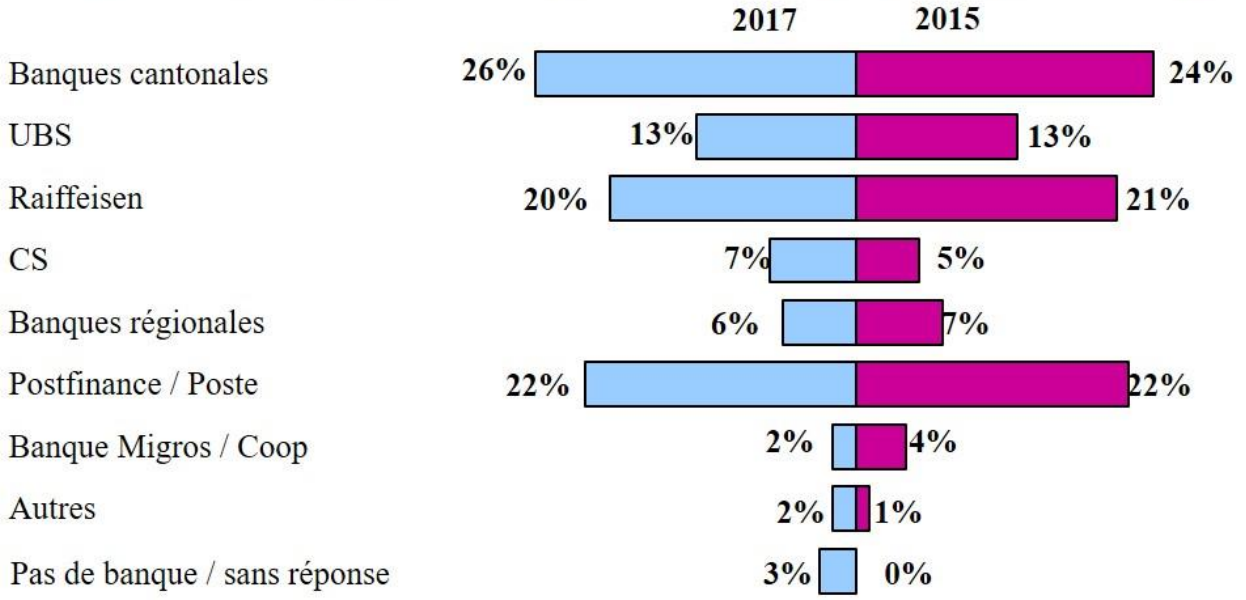
- En ce qui concerne les critères de capacité d'innovation et de dynamisme, des différences apparaissent en fonction de la situation financière du ménage. Dans l'ensemble, les personnes de niveau modeste attribuent plus souvent cette caractéristique à leur institut financier principal que les clients bénéficiant d'un niveau de vie supérieur.

- La satisfaction des clients des banques régionales et des banques Raiffeisen en matière de fiabilité, de compétence du personnel et de la politique d'information de leur principal institut financier est supérieure à la moyenne. En ce qui concerne le premier critère mentionné, les grandes banques (54% approuvent entièrement) et Postfinance (60%) sont jugées un peu moins favorablement que les autres banques.

Graphique 3: Banque principale

(Base : 1000 citoyens suisses âgés de 18 ans et plus)

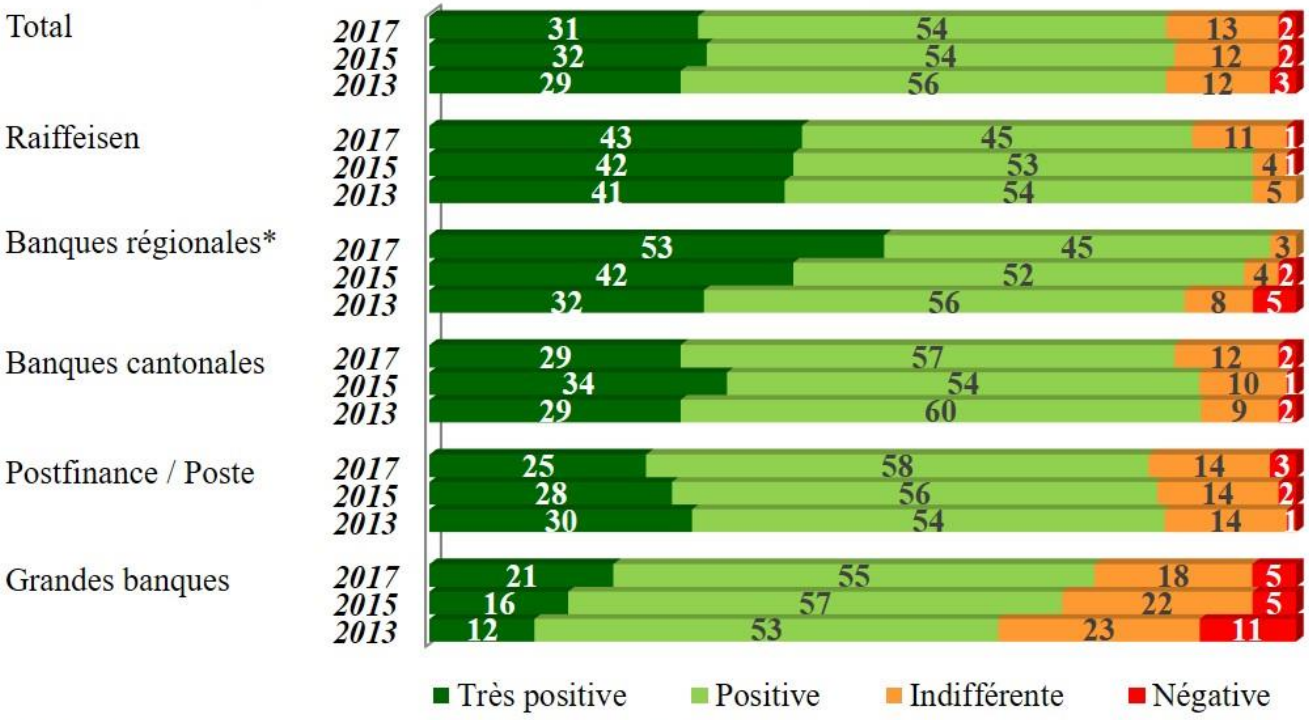
«Quel est l'institut financier avec lequel vous traitez la plus grande partie de vos affaires?»



Graphique 4: Attitude vis-à-vis de la banque principale

(Base : 1000 citoyens ayant une banque principale)

«Comment qualifieriez-vous votre attitude personnelle générale vis-à-vis de la banque avec laquelle vous traitez la plus grande partie de vos affaires?»



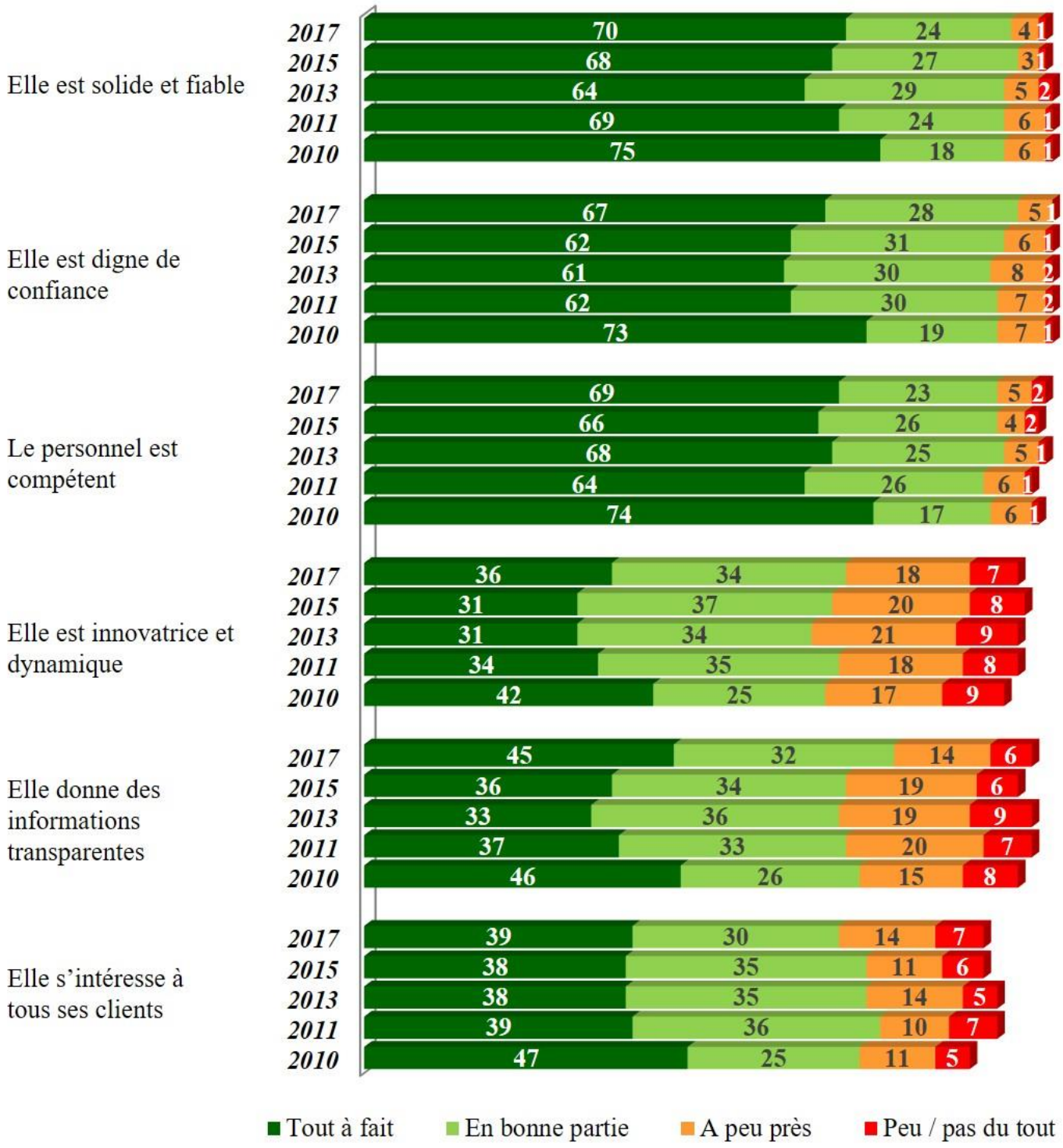
© MIS TREND 2017

* Chiffres indicatifs – base de 58 personnes seulement

Graphique 5: Image de la banque principale et de ses services

(Base : 1000 citoyens ayant une banque principale)

«Je vais vous citer un certain nombre de qualificatifs. Lesquels s'appliquent à la banque avec laquelle vous traitez la plus grande partie de vos affaires aujourd'hui?»



© MIS TREND 2017

2.2. La banque en tant qu'institution

Par rapport à 2015, l'image du secteur bancaire n'a que peu varié aux yeux de la population suisse (voir graphique 6). Les jugements très positifs et positifs ont légèrement reculé pour s'établir à 49% contre 51% en 2015. Cette diminution est toutefois très faible et s'inscrit encore dans l'intervalle de confiance de l'ensemble de l'échantillon. La part des opinions positives se situe ainsi toujours au-dessus du niveau de 2009 qui a suivi l'éclatement de la crise financière et qui s'est maintenue durant plusieurs années (environ 45%).

D'intéressantes différences apparaissent lorsque l'on effectue une analyse des sous-groupes :

- Les appréciations à l'égard des banques sont un peu plus critiques lorsque le niveau de formation augmente : la part des opinions négatives est plus élevée pour les personnes au bénéfice d'une formation supérieure (27%) que pour les personnes disposant d'une formation moyenne (17%) ou plutôt modeste (16%). Les appréciations positives dominent cependant dans tous les sous-groupes.

- A l'instar des enquêtes précédentes, l'opinion qu'on a des banques dépend beaucoup des motivations politiques. Quelques 56% (2015 : 63%) des personnes qui se disent politiquement à droite ont une bonne image des banques. Cette proportion diminue lorsqu'on se déplace vers la gauche de l'échiquier politique pour s'inscrire au centre à 50% (2015 : 61%) et à 39% (2015 : 36%) à gauche. Pour les personnes sans ancrage politique, la valeur correspondante se situe à 55% et s'inscrit ainsi dans le haut de la fourchette.

- Les personnes disposant de revenus élevés ont une opinion globalement plus positive à l'égard des banques suisses. Un peu plus de la moitié (52%) de ce groupe exprime une opinion positive alors que les parts pour les deux autres catégories de revenu s'élèvent à 44% (situation du ménage inférieure à la moyenne) et 46% (ménage modeste).

- L'image des banques suisses est meilleure auprès des personnes qui effectuent leurs transactions financières en premier lieu par une grande banque ou une banque régionale qu'auprès des autres personnes sondées. Chacune de ces deux catégories réunit plus de 60% d'expressions positives. En comparaison : la moyenne de toutes les personnes interrogées représente 49%. Pour les clients qui effectuent leurs transactions financières principalement par Postfinance, elle est un peu inférieure (41%) mais dépasse toujours nettement les appréciations négatives (29%).

- Si l'on considère la répartition entre les différentes régions linguistiques, aucune différence significative n'apparait en matière d'appréciation générale sur les banques suisses.

A l'instar des années précédentes, des différences apparaissent entre l'attitude vis-à-vis de sa propre banque et le jugement du secteur bancaire en général. Si 85% des personnes interrogées se montrent positives à l'égard de leur banque principale (2015 : 86%), la part diminue nettement à 49% pour ce qui est du secteur dans son ensemble (2015 : 51%).

L'enquête a permis aux personnes interrogées de donner non seulement leur avis sur le secteur bancaire mais de fournir également leur propre évaluation de l'attitude de la population suisse à l'égard des banques. Dans l'ensemble, 47% (2015 : 42%) des Suissesses et des Suisses pensent que leurs compatriotes ont une bonne perception du secteur bancaire, 26% une opinion neutre et 24% une attitude de rejet. Dans l'ensemble, les opinions perçues n'ont ainsi jamais été aussi proches des opinions effectives depuis 2001/2002. A partir de 2003, la différence entre les deux niveaux mesurés avait rapidement augmenté à 4-7% et ensuite connue une forte croissance en 2009/2010 suite à la crise financière pour s'inscrire à quelque 15%. Le spread a ensuite cédé un peu de terrain pour fluctuer à un peu moins de 10%. En 2017, une convergence qui n'avait plus été observée depuis longtemps s'est mise en place. Les deux caractéristiques présentaient en outre à nouveau une corrélation positive, c.-à-d. que plus l'attitude vis-à-vis de sa propre banque était positive et plus les opinions perçues pour la population étaient aussi tendanciellement meilleures.

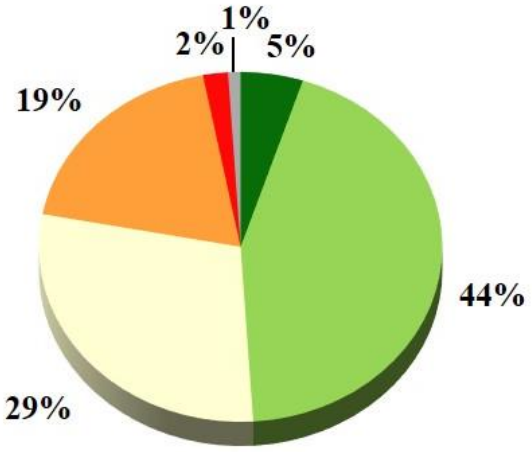
D'intéressantes différences apparaissent dans l'évaluation globale de la population à l'égard des banques. Ainsi, certaines personnes qui s'intéressent clairement aux questions économiques sont plus pessimistes quand il s'agit de l'opinion perçue. Il en va de même pour les personnes qui se déclarent très intéressées par la politique, ce qui suggère qu'une consommation plus intense de nouvelles sur ce sujet, contribue à ce que leur opinion sur la perception générale de la population vis-à-vis des banques soit un peu plus critique que ce qu'elle est effectivement. L'image est également différenciée en fonction de l'auto-positionnement sur l'échiquier politique gauche-droite. Les personnes qui se disent à gauche ou sans orientation politique s'attendent plus souvent que la moyenne à une image positive des banques dans la population tandis que la droite a une image plus souvent négative. Il apparait donc que les personnes qui ont tendance à percevoir le secteur bancaire de manière plutôt favorable en raison de leur orientation politique, perçoivent de manière un peu moins positive le soutien des banques suisses dans la population.

Graphique 6: Opinions vis-à-vis de l'institution bancaire

(Base : 1000 citoyens suisses âgés de 18 ans et plus)

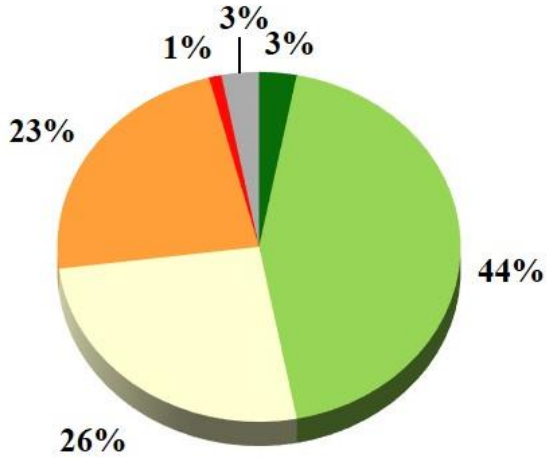
Opinion personnelle

«Comment caractériseriez-vous votre attitude vis-à-vis des banques suisses de façon très générale?»



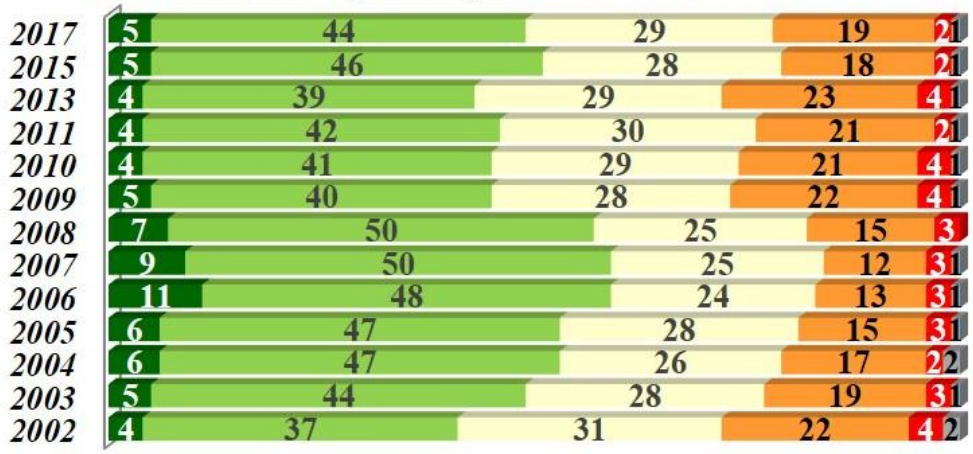
Opinion perçue comme générale

«Comment pensez-vous que la plupart des Suisses jugent les banques?»

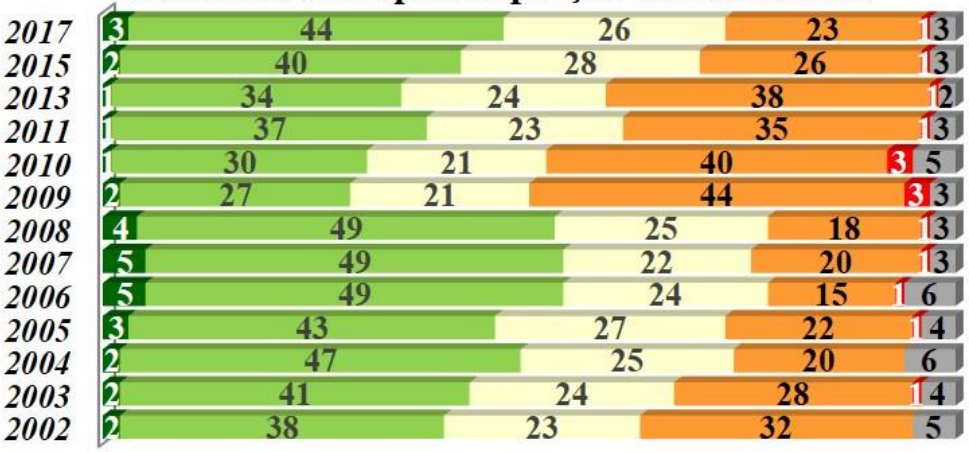


■ Très positive ■ Positive ■ Indifférente ■ Négative ■ Très négative ■ Ne sait pas

Evolution de l'opinion personnelle de 2002 à 2017



Evolution de l'opinion perçue de 2002 à 2017



© MIS TREND 2017

2.3. Les banques et l'économie

La contribution des banques à l'ensemble de l'économie demeure très importante aux yeux de la population suisse (voir graphique 7). Pour 52% (2015 : 51%) des Suissesses et des Suisses interrogés, le secteur bancaire fait partie des poids lourds absolus de l'économie suisse. L'industrie chimique et pharmaceutique réalise le même score (2015 : 53%), ce qui place ensemble ces deux secteurs économiques en tête de classement. Pour 31% des personnes interrogées, le poids du secteur bancaire est encore « assez important » et plus de 80% de la population considèrent les banques comme un pilier important de l'économie suisse. Seuls 4% estiment que les instituts financiers ne sont pas importants. Suivent, derrière les deux secteurs les mieux placés, l'industrie des machines et des équipements électriques ainsi que l'industrie agro-alimentaire qui occupent le troisième rang (40% très important). Viennent ensuite l'agriculture (39%), le tourisme (37%), le commerce de détail (34%) ainsi que le secteur informatique et des télécommunications (31%). L'industrie horlogère, dont l'importance a été évaluée pour la première fois dans l'enquête, occupe la queue du peloton avec les assurances qui présentaient déjà un score plutôt faible dans les enquêtes précédentes. Dans l'ensemble, un écart intéressant apparait ainsi entre le poids effectif de certains secteurs économiques – mesuré par exemple comme part au Produit Intérieur Brut (PIB) – et la perception de leur importance. L'agriculture contribue au PIB, dans une mesure certes moindre, mais est perçue comme relativement importante par la population.

La répartition géographique présente des différences intéressantes. Près de 60% des personnes interrogées dans la partie latine de la Suisse (2015 : Romandie 58%, Suisse italienne 70%) perçoivent les banques comme une branche économique très importante, tandis que cette part est un peu moins élevée en Suisse alémanique (49%, 2015: 48%). Les instituts financiers sont perçus plus souvent comme très importants dans les grandes villes et les agglomérations (57% contre 40% dans les régions rurales). Ceci reflète la visibilité des banques dans les villes et leur importance en tant qu'employeur, en particulier aussi pour les personnes très bien formées qui ont, en principe, une meilleure perception de ce rôle que les autres personnes interrogées. Ceci est intéressant si l'on considère que les appréciations sont par ailleurs plus critiques lorsque le niveau de formation augmente.

Les personnes qui se déclarent très intéressées par les questions politiques et économiques accordent plus d'importance que les autres personnes interrogées aux instituts financiers, avec une part de 60% d'évaluations « très importantes ». Ce résultat ne surprend pas si l'on considère que les banques ont été régulièrement au centre de l'attention des médias durant ces dernières années, et aussi en partie en raison de l'importance accordée à la branche financière. En même temps, ce chiffre ne va pas en-dessous de 40%, même parmi les personnes qui ne s'intéressent pas du tout à la politique ou à l'économie.

Quelques différences apparaissent également lorsque l'on considère l'orientation politique. Les personnes de gauche et de droite attribuent la même importance élevée au secteur bancaire (56% très important) tandis que ce chiffre s'élève à 50% pour les personnes qui se déclarent au centre et à 42% pour celles qui ne se positionnent pas sur l'échiquier gauche-droite. La part la plus élevée des personnes qui estiment que les instituts financiers sont assez importants revient à celles qui se déclarent sans orientation politique (40%). Parmi tous ces sous-groupes, les personnes qui pensent que le rôle des banques est très ou assez important dans l'économie suisse totalisent 80% ou plus.

Les personnes interrogées ont été à nouveau confrontées à une série d'énoncés sur les banques en général (voir graphique 8). L'importance de la branche pour le marché du travail attire en particulier l'attention : pour 47% des personnes sondées, il ne fait aucun doute que les places de travail dans le secteur bancaire sont importantes (2015 : 44%). L'opinion perçue de la place financière au niveau international s'est nettement améliorée : 41% sont totalement convaincus que la réputation de la place financière suisse à l'étranger est bonne et professionnelle (2015 : 31%). Le volume des rentrées fiscales provenant du secteur est également considéré comme significatif par un grand nombre des personnes interrogées. Cette part se situe à nouveau pratiquement au niveau d'il y a quatre ans (41%, 2015 : 38%).

L'engagement des instituts financiers dans les domaines culturels, sportifs et sociaux est reconnu par 26% de la population qui est totalement convaincue que la contribution des banques est précieuse. Cette part n'a pas varié par rapport à 2015. Un autre tiers (33%) approuve en bonne partie cette affirmation.

Les craintes de voir les banques porter préjudice à la réputation de la Suisse à l'étranger ont continué à se réduire par rapport à 2015. 26% sont tout à fait convaincus que les instituts financiers ne péjorent pas l'image de la Suisse à l'étranger (2015 : 17%). La tendance positive engagée il y a un certain temps se poursuit ainsi et laisse sous-entendre que la coopération des banques pour régler les anciens dossiers problématiques est perçue avec bienveillance et on s'attend à ce que ces efforts soient également reconnus à l'étranger. Davantage de personnes en Romandie craignent que les instituts financiers portent préjudice à la réputation de la Suisse que dans les autres parties du pays. En outre, cette opinion va souvent de pair avec la perception des banques en général : plus les personnes sondées sont positives à l'égard du secteur financier, plus la part de celles qui craignent qu'il porte préjudice à l'image de la Suisse à l'étranger est faible. Comme on pouvait s'y attendre, les opinions à l'égard de l'influence des banques sur la réputation de la Suisse à l'étranger dépendent de l'orientation politique. La part des personnes interrogées qui estiment que les banques ne portent pas préjudice à la réputation de la Suisse à l'étranger est particulièrement faible à gauche (17%), tandis que cette part est supérieure à la moyenne pour les personnes de droite (32%) et auprès de celles qui se déclarent sans orientation politique (31%). Il apparait enfin que les plus jeunes générations (classe d'âge 18-29 ans de l'échantillon) craignent moins une atteinte à l'image de la Suisse par ses banques que les générations les plus âgées (60 et plus).

L'appréciation de l'importance des impôts que les instituts financiers versent à l'Etat croît avec l'augmentation du niveau de formation. Parmi les personnes interrogées disposant du niveau de formation le plus élevé, 45% reconnaissent pleinement l'importance des impôts pour l'Etat. La part des personnes, qui ont suivi l'école primaire et secondaire encore pleinement d'accord avec cette affirmation, s'élève à 24%. L'intérêt pour les questions politiques et économiques suit des modèles similaires. Plus la proximité est élevée par rapport à ces deux domaines, plus la part des personnes interrogées se déclarant totalement convaincues par l'importance des impôts pour l'Etat est également élevée. En outre, une proportion supérieure à la moyenne des clients des grandes banques (49%) partagent cette opinion, tandis que cette proportion n'est plus que de 36% pour les personnes qui effectuent leurs transactions financières principalement par Postfinance. Une importance plus élevée des fonds versés à l'administration fiscale est évidemment aussi accordée par les personnes qui ont une perception plus positive à l'égard des banques (46% d'approbation totale parmi les personnes globalement positives à l'égard des banques, en comparaison : 35% parmi les personnes qui ont une opinion négative par rapport aux instituts financiers).

La bienveillance à l'égard des gros bénéfices des banques est demeurée relativement stable au cours des deux dernières années. 41% estiment, au début 2017, que de gros bénéfices sont nécessaires à la compétitivité des banques (2015 : 42%) et 23% sont de l'avis opposé. Des différences marquées apparaissent entre les différentes régions du pays : au Tessin 47% approuvent, totalement ou en bonne partie, cette affirmation contre seulement 30% en Romandie. Dans cette région, près de 35% jugent que les gros bénéfices ne sont pas indispensables (2015 : 40%), tandis que cette proportion diminue à 20% en Suisse alémanique et à 13% au Tessin. Les personnes bienveillantes vis-à-vis du secteur bancaire expriment également les opinions les plus favorables à l'égard de la nécessité des gros bénéfices des banques (52% approuvent). Dans les deux autres catégories, cette valeur se situe entre 29% et 34%.

En comparaison avec les jugements en grande partie positifs des Suissesses et des Suisses concernant l'importance des banques en tant qu'employeur et l'amélioration croissante de la réputation de la place financière à l'étranger, les résultats concernant l'attitude des banques à l'égard du marché et des clients individuels suisses, du financement des entreprises jeunes et innovatrices ainsi que de l'engagement des instituts financiers pour la protection de l'environnement et le développement durable sont moins bons.

Cette année encore, les personnes sondées reconnaissent peu les efforts des banques en faveur de la protection de l'environnement et d'une utilisation durable des ressources écologiques. Seuls 15% reconnaissent, tout à fait ou en bonne partie, l'engagement des banques dans ces domaines.

Les déclarations des personnes vivant dans un foyer à revenu modeste à l'égard de l'intérêt des banques porté au client privé suisse sont globalement un peu plus positives (34% approuvent totalement ou en grande partie). Près de 43% des personnes interrogées sont totalement ou partiellement convaincues que les banques s'intéressent à leurs clients privés, alors que cette proportion se situe à 31% pour les ménages prospères ou qui disposent d'un revenu supérieur à la moyenne.

Comme il y a deux ans, les personnes sondées dénoncent le manque de financement destiné aux entreprises jeunes et innovatrices, particulièrement en Romandie. Près de 53% (2015 : 61%) n'approuvent pas du tout, ou seulement un peu, l'affirmation selon laquelle les instituts financiers financent suffisamment de telles entreprises. Les voix critiques sont aussi nombreuses au Tessin (50%) alors qu'en Suisse alémanique, la proportion des avis, au moins partiellement critiques, ne représente plus que 41%.

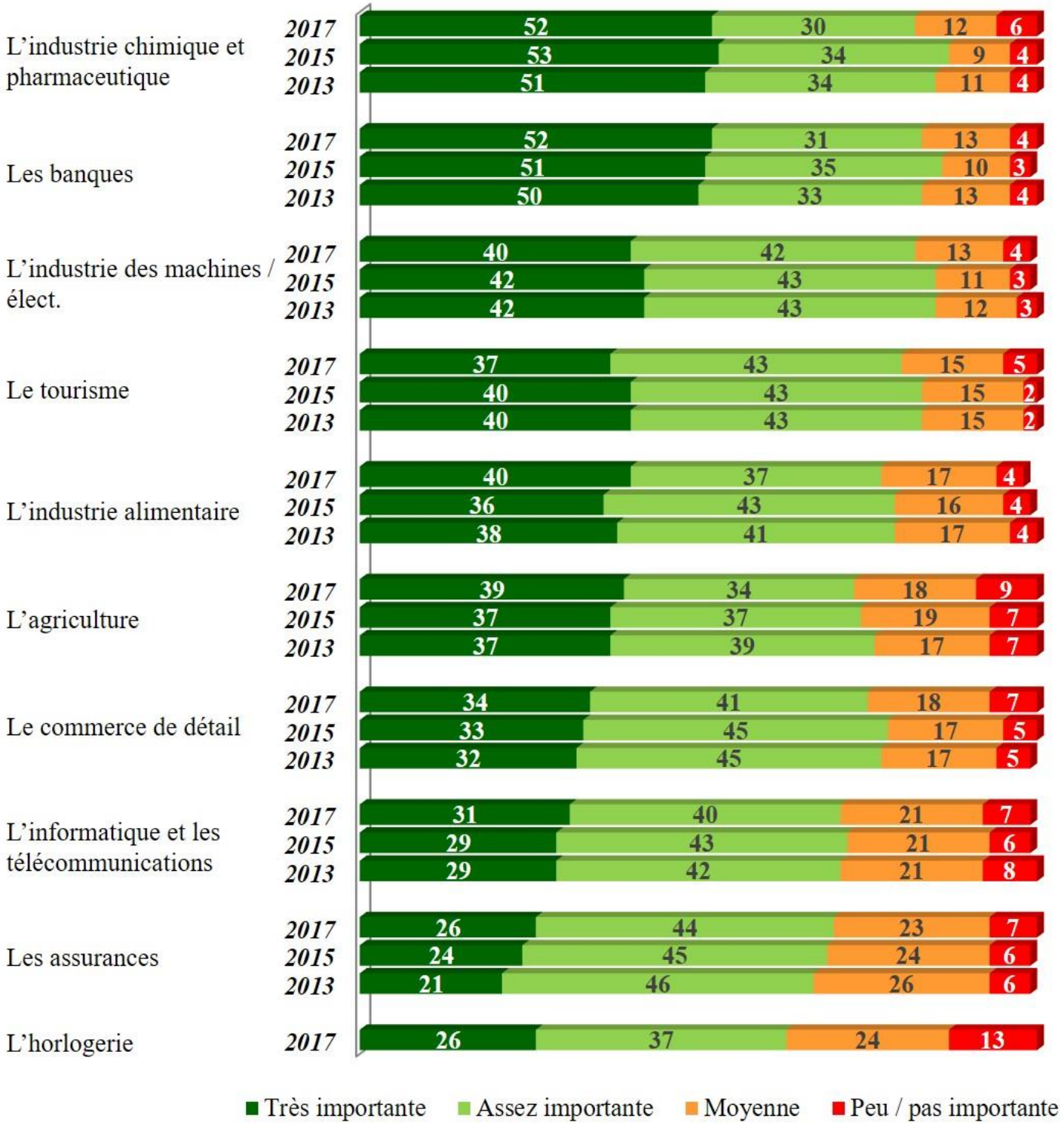
L'enquête de cette année a mesuré, pour la deuxième fois, la perception de la solidité financière et économique des banques. Les évaluations se situent à des niveaux semblables à ceux d'il y a deux ans : avec un niveau d'approbation de 62% (2015 : 65%), le résultat est globalement positif. Ces opinions sont fortement influencées par l'attitude générale à l'égard des banques : près de 74% des personnes positives envers les banques sont totalement, ou en grande partie, convaincues de leur solidité. La part est nettement inférieure (36%) pour les personnes critiques à leur égard. La foi dans la solidité économique des banques est également plus nettement représentée parmi les clients des grandes banques (42% approuvent totalement). Ce résultat peut être vraisemblablement attribué à la stabilité des instituts financiers qui n'a pas été remise en cause par le paiement d'amendes parfois astronomiques à des Etats étrangers, élément probablement connu par les personnes interrogées.

Pour la première fois, l'enquête de cette année a examiné en outre si les banques suisses étaient perçues comme innovatrices sur le plan technique et bien préparées à la digitalisation du secteur financier. Une majorité confortable (65%) approuve totalement, ou en grande partie, cette affirmation et estime que les banques sont sur la bonne voie pour relever les défis dans le domaine de la Fintech. Certaines nouvelles, comme par exemple les efforts d'UBS entrepris dans le domaine de la technologie Blockchain, pourraient avoir contribué à ce résultat positif. Le fait que ce soient les personnes très intéressées par les questions économiques qui soient le plus souvent d'accord avec cette affirmation (en grande partie ou totalement) conforte également cette tendance (70% en comparaison avec les 61% parmi les « plutôt pas intéressés », et 55% parmi les « pas du tout intéressés »).

Graphique 7: Importance des banques dans l'économie nationale

(Base : 1000 citoyens suisses âgés de 18 ans et plus)

«A votre avis, dans quelle mesure les branches suivantes de l'économie contribuent-elles à l'économie nationale?»

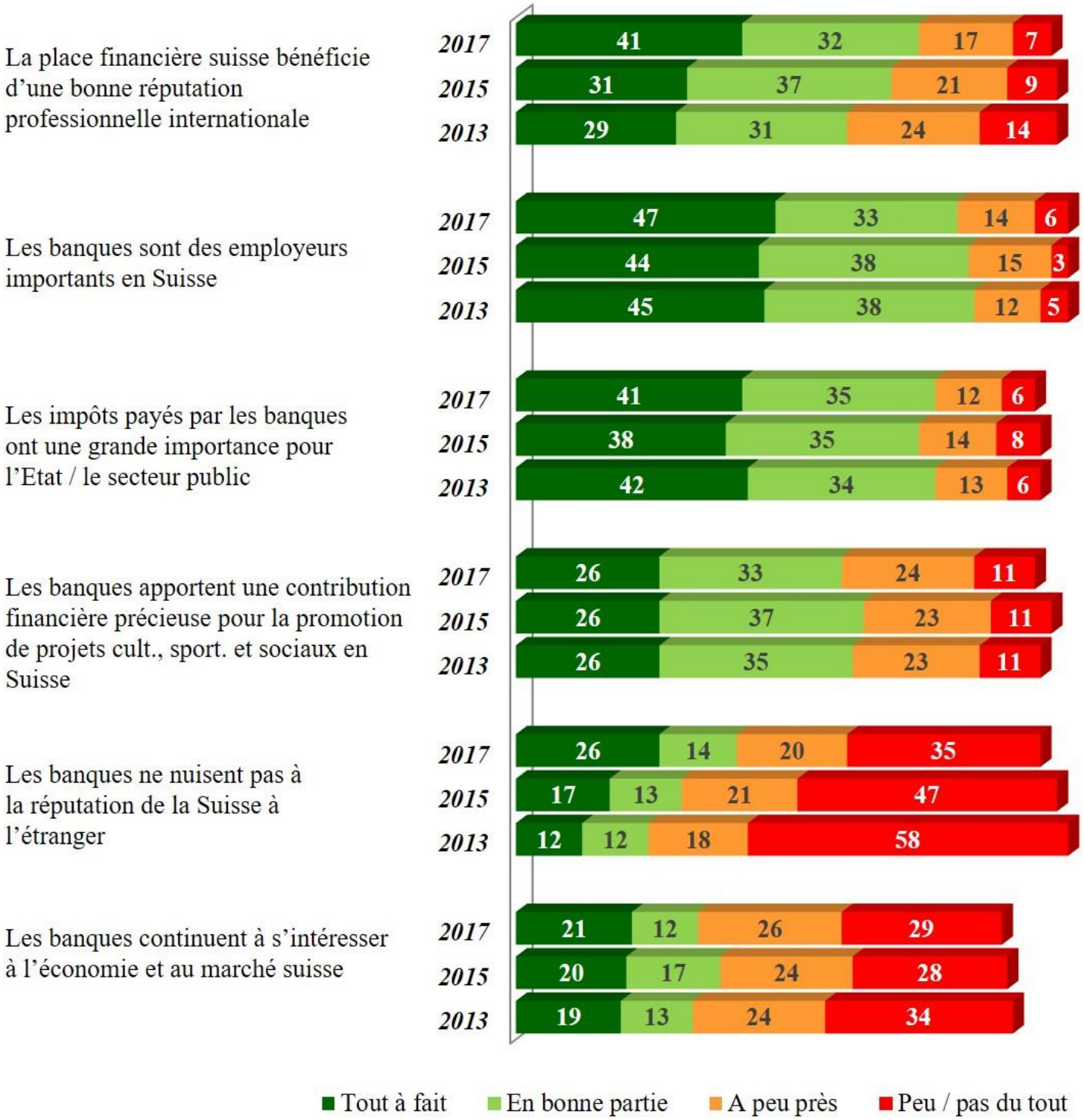


© MIS TREND 2017

Graphique 8: Image des banques dans le contexte économique

(Base : 1000 citoyens suisses âgés de 18 ans et plus)

«Voici une liste d'énoncés. Si vous pensez aux banques, veuillez me dire à quel point vous approuvez ces déclarations.»



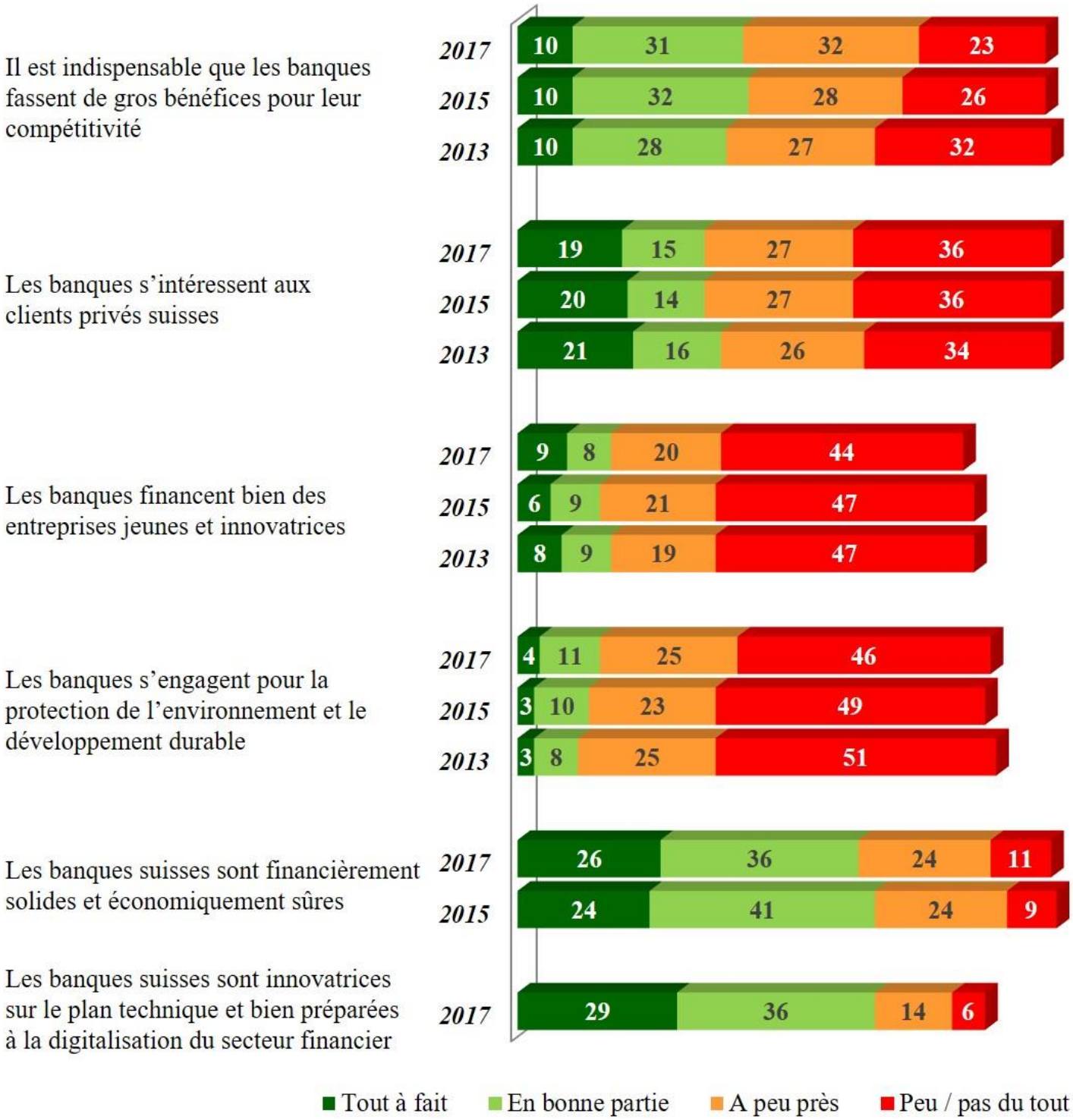
© MIS TREND 2017

Image des banques dans le contexte économique

(cont.)

(Base : 1000 citoyens suisses âgés de 18 ans et plus)

«Voici une liste d'énoncés. Si vous pensez aux banques, veuillez me dire à quel point vous approuvez ces déclarations.»



© MIS TREND 2017

3. RESPONSABILITÉ ÉCONOMIQUE DES BANQUES

L'enquête a abordé, cette année également, l'importance de banques fortes pour les entreprises suisses (graphique 9). Un consensus existe toujours sur la nécessité pour les entreprises suisses de pouvoir compter sur un système bancaire fort. Près de 67% des personnes interrogées sont d'avis que des établissements financiers solides sont très importants pour les entreprises suisses. En comparaison avec 2015 (65%), cette part a même légèrement augmenté. Cette progression relève toutefois de l'imprécision statistique et doit par conséquent être interprétée avec prudence. Près de 28% indiquent que le rôle des banques est plutôt important. L'opinion que les instituts financiers sont importants est particulièrement répandue en Suisse alémanique (70% très importants). Les parts correspondantes sont également toujours élevées au Tessin (64%) et en Romandie (58%). Il n'est pas surprenant de constater que la perception de l'importance croît avec l'intérêt manifesté pour les questions économiques : parmi les personnes qui se disent pas ou plutôt pas intéressées, 55% sont convaincues que les banques sont très importantes, tandis que cette part augmente à 77% pour celles qui se déclarent très intéressées. La situation en ce qui concerne la situation financière des ménages se présente de manière similaire. Le rôle des établissements financiers pour les entreprises suisses est perçu comme un peu moins important par les personnes à revenus modestes mais croît avec l'augmentation des revenus à 72% pour les personnes bénéficiant d'un niveau de vie élevé. Ceci pourrait être lié au fait que les personnes disposant de revenus confortables sont éventuellement un peu plus en contact avec les banques. Dans l'ensemble, les résultats ne laissent toutefois aucun doute sur le fait que la population suisse reconnait l'importance des établissements financiers pour les entreprises suisses.

Quatre différents modèles d'argumentation étaient à nouveau proposés pour déterminer si une banque doit injecter de l'argent dans une entreprise en grande difficulté financière (voir graphique 10). Il apparaît qu'une nette majorité des Suissesses et des Suisses sont d'avis que les banques doivent faire preuve de prudence dans l'utilisation des fonds de leurs clients (tout à fait d'accord ou plutôt d'accord : 87%). La proportion de « tout à fait d'accord » est plus particulièrement élevée (64%) parmi les personnes les plus intéressées par les questions économiques par rapport à celles qui le sont moins ou pas du tout (46%). La compréhension des interactions économiques peut conduire à ce que les personnes interrogées estiment plus importants les risques de tels investissements.

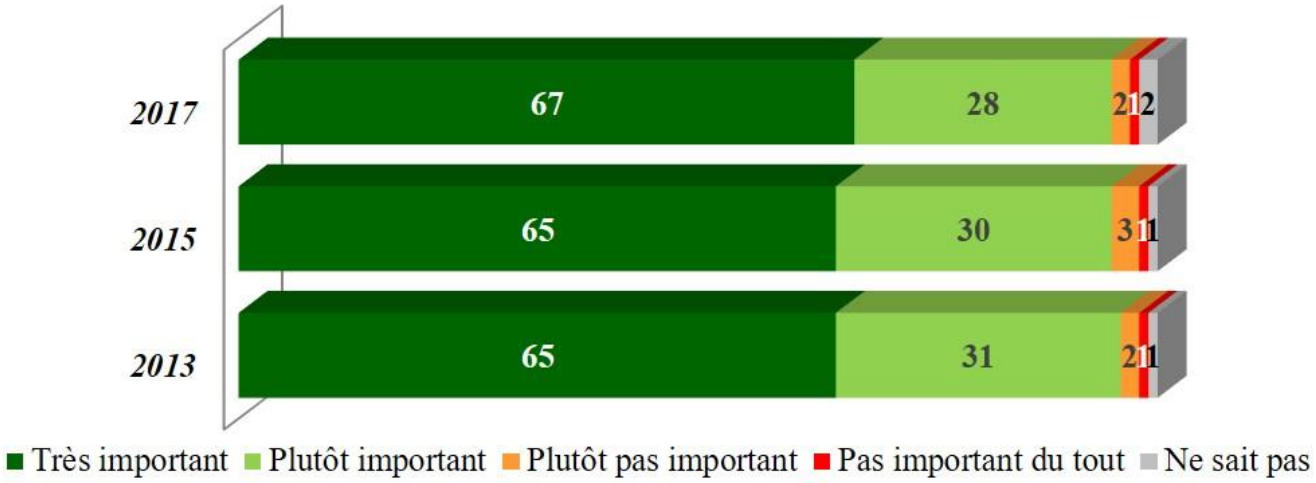
La crainte qu'une banque puisse être elle-même confrontée à des difficultés économiques si elle s'engage financièrement dans une entreprise en difficulté économique est partagée, comme il y a deux ans, par 68% de la population. Dans les petites villes et dans les régions rurales, 40% des personnes interrogées approuvent cette affirmation. Cette proportion diminue à 26% dans les grandes agglomérations.

C’est à nouveau à la question de l’évaluation de l’influence sur les taux d’intérêt de l’investissement dans des entreprises en grande difficulté que les personnes interrogées ont eu le plus de peine à répondre. Près d’un cinquième des participants n’ont pas fourni de réponse, ce qui démontre que cet argument est le plus complexe de la liste. Un total de 56% sont d’avis que cette situation pourrait entraîner une augmentation des taux d’intérêt des crédits ou une diminution des intérêts de l’épargne.

Une majorité de la population suisse (67%) est d’avis que les banques ne doivent pas renforcer leur engagement pour assurer la survie d’une entreprise en grande difficulté. L’approbation totale de cet énoncé croît avec l’amélioration de la situation financière d’un ménage (moyen supérieur / aisé : 46% approuvent totalement, moyen inférieur 34%, modeste 32%). Seul cet argument enregistre un recul marqué de l’approbation par rapport à 2015. Il n’est pas exclu que la sensibilité pour la prospérité (et dans certains cas même pour la survie) de certains secteurs économiques a augmenté récemment, par ex. à l’égard des médias, du secteur des taxis, de l’hôtellerie ou du commerce de détail. Globalement, c’est toutefois plus la pression exercée notamment par les évolutions disruptives induites par la digitalisation, qui constitue le point critique plutôt que le manque de crédits bancaires.

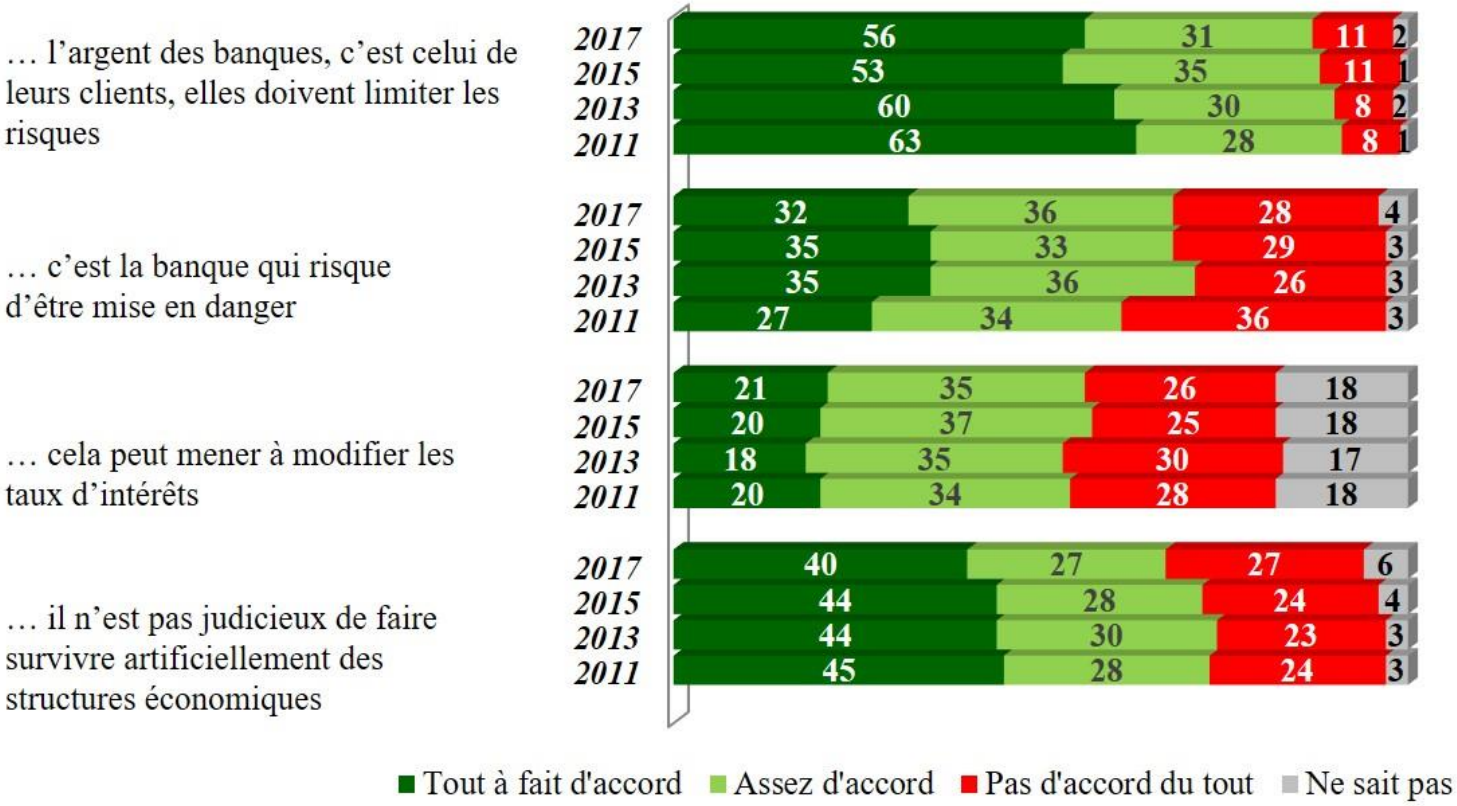
Graphique 9: Est-il important pour les entreprises suisses de pouvoir compter sur des banques fortes?

(Base : 1000 citoyens suisses âgés de 18 ans et plus)



Graphique 10: Approuvez-vous ou non …

«On entend parfois dire que les banques devraient injecter de l'argent dans des entreprises en grande difficulté financière afin de leur éviter la faillite.»



© MIS TREND 2017

4. COMPÉTITIVITÉ INTERNATIONALE

Une partie des banques suisses agissent sur les marchés internationaux pour s'attirer les faveurs des clients. Leur compétitivité joue un rôle important pour la place financière suisse. Le bloc de questions sur la compétitivité internationale, qui fait partie de l'enquête depuis 2007, permet d'évaluer l'opinion des citoyens sur cette question et de suivre son évolution dans la durée.

Les personnes interrogées estiment que la situation du secteur financier suisse par rapport à la concurrence internationale demeure bonne (graphique 11). Un peu plus de la moitié (51%) estiment que les banques suisses et la place financière sont plus compétitives que leurs concurrents de la Grande-Bretagne, de Singapour, du Luxembourg ou des Etats-Unis. Ce chiffre n'est que légèrement inférieur au niveau d'il y a deux ans (-3%). Un cinquième des personnes interrogées (2015 : 21%) estiment que les marchés financiers suisses et étrangers sont sur un pied d'égalité et quelque 19% (2015 : 16%) estiment que la Suisse est désavantagée. Si les réponses positives sont toujours en majorité, les opinions critiques augmentent légèrement. Cette situation reflète d'une part le bon travail des instituts financiers dans un environnement international de plus en plus concurrentiel, mais elle montre également que cette situation concurrentielle justement ne perd en rien de son intensité.

L'opinion selon laquelle les banques suisses et la place financière sont moins compétitives que la concurrence étrangère rencontre davantage l'approbation des personnes situées à droite de l'échiquier politique (26%) que celles situées à gauche (15%). Ce fait n'est pas surprenant si l'on considère que la première catégorie est tendanciellement plus critique à l'égard de la réglementation et que les dernières années se sont caractérisées par un certain durcissement à cet égard. Parmi toutes les classes d'âge, ce sont les plus jeunes générations (18-29 ans) qui enregistrent la valeur la plus élevée (70%) en ce qui concerne l'avantage concurrentiel de la Suisse. On constate également des opinions un peu plus positives en Suisse alémanique : 53% des personnes interrogées sont convaincues que les banques suisses bénéficient d'une bonne situation concurrentielle, alors que cette proportion se situe à 44% en Suisse romande (Tessin : 50%).

L'évolution de la compétitivité internationale pour les cinq prochaines années présente une image mitigée. La légère tendance haussière qui perdure depuis 2015 en matière de perspectives futures positives semble plutôt se poursuivre (17%, 2015 : 16%), même si, en même temps, la proportion des personnes qui estiment que la situation va se détériorer a légèrement augmenté (23%, 2015 : 21%). 53% estiment désormais que rien ne changera au niveau de la compétitivité future. Il est toutefois nécessaire d'être prudents dans l'interprétation de ces résultats du fait que ces variations s'inscrivent dans des marges de fluctuations étroites. Il apparait toutefois clairement que les perspectives d'avenir en particulier négatives sont moins marquées qu'en 2013. L'euphorie quant à une amélioration de la compétitivité n'est toutefois pas pour autant de mise dans un contexte où la Suisse voit son rôle de refuge se renforcer suite, par exemple, au

changement de gouvernement aux Etats-Unis, au Brexit et à l'instabilité dans quelques régions du monde. On doit toutefois remarquer à cet égard que la pression haussière exercée sur le franc suisse grève la structure des coûts de nombreuses banques suisses.

Une partie toujours importante de la population considère la stabilité politique et économique de la Suisse comme un avantage en matière de compétitivité internationale. Que celle-ci, au cours de ces dernières années, ait été remise en cause, au moins dans le domaine politique, par quelques votations populaires, ne semble pas influencer les résultats d'ensemble. Les légères progressions enregistrées dans les valeurs extrêmes de l'échelle montrent, en tout état de cause, que la part des citoyennes et des citoyens conscients de l'importance d'une certaine stabilité dans ce domaine croît légèrement tout comme, à l'inverse, la part de ceux qui soulignent l'importance de l'indépendance de la Suisse et la possibilité de prendre des décisions impliquant des changements relativement abruptes. Près des deux tiers approuvent totalement les affirmations présentées dans l'interview (2015 : 64%) et 22% sont en grande partie d'accord. La répartition géographique de cette affirmation est relativement uniforme entre les trois régions linguistiques, même si une analyse plus fine révèle quelques différences. Si, dans les grandes villes, 71% des personnes se déclarent totalement d'accord avec l'énoncé, cette part est encore de 58% dans les régions rurales, un élément supplémentaire qui corrobore l'analyse susmentionnée. Cette proportion va de pair avec l'augmentation du niveau de formation : elle s'élève à 52% pour les personnes de niveau de formation primaire ou secondaire pour atteindre 74% pour les personnes au bénéfice d'une formation supérieure. Une analyse de sous-groupes établie en fonction de l'intérêt pour la politique débouche sur des résultats similaires : la part des personnes très intéressées par la politique qui approuvent totalement l'énoncé selon lequel la stabilité politique et économique de la Suisse constitue un avantage important est de 76% contre 63% pour les plutôt pas intéressés et 60% pour les non intéressés à la politique. Même si une large majorité approuvent cette affirmation quel que soit le camp, la proportion plus élevée des très intéressés indique que l'intérêt pour les questions politiques favorise la compréhension pour ces interactions.

Une majorité des Suissesses et des Suisses considèrent toujours que la formation d'employés bien qualifiés dans le secteur bancaire est importante pour que les banques suisses puissent se maintenir dans la concurrence internationale. Une part inchangée de 84% sont d'avis qu'il est nécessaire de promouvoir la formation dans le secteur bancaire. Cette nécessité est surtout reconnue par les personnes qui se déclarent très intéressées par les questions économiques (92%), même si la part pour les personnes plutôt intéressées (84%) et les plutôt pas ou pas intéressées (76%) demeure toujours très élevée. Il est intéressant de noter que le soutien à cette question augmente avec l'âge : 47% des 18-29 ans approuvent totalement cette affirmation et cette valeur progresse régulièrement avec l'âge pour se situer à 65% pour les + de 60 ans.

Le service des banques suisses à la clientèle est toujours évalué de manière positive par une grande majorité des personnes interrogées : 62% sont d'avis que les instituts financiers suisses se distinguent en comparaison internationale par des relations particulièrement bonnes avec les clients. L'opinion au sujet de cette affirmation est étroitement liée à l'avis général à l'égard des banques. Les personnes interrogées qui ont une image positive des instituts financiers sont convaincues à 45% que les établissements bancaires suisses sont au-dessus des instituts étrangers, alors que ce n'est le cas que pour un quart environ de chacune des catégories de personnes qui se déclarent neutres ou négatives.

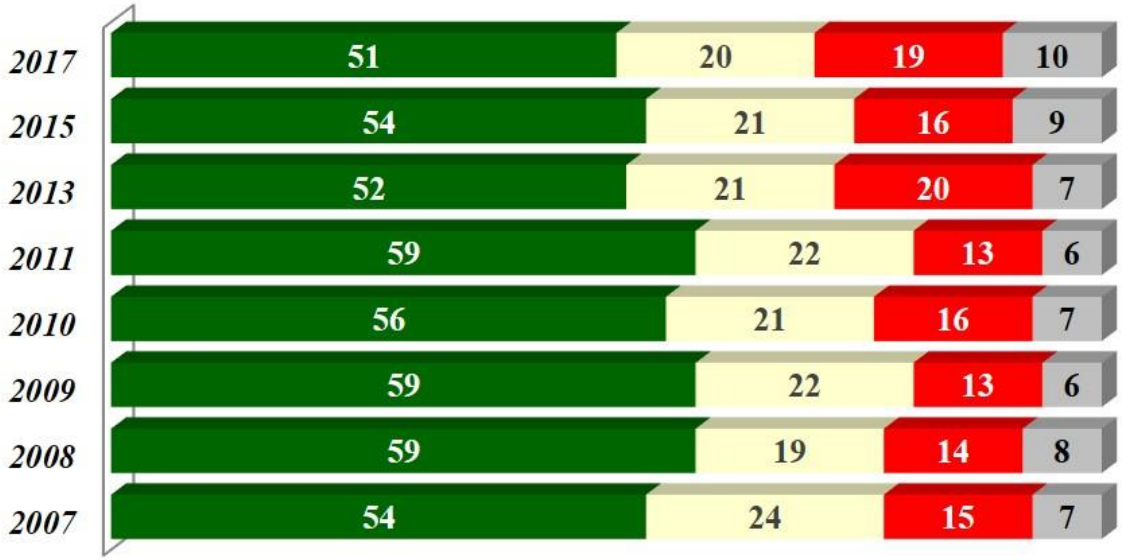
Cette enquête de baromètre est un outil particulièrement intéressant car il permet de suivre l'évolution des opinions sur la durée. La question de l'importance de la protection de la sphère privée financière du client en relation avec la compétitivité internationale est abordée pour la quatrième fois. Après un recul il y a deux ans de la part des personnes qui approuvent totalement, elle se situe à 49% en 2017 et donc pratiquement au même niveau qu'au cours des deux premières mesures de cet énoncé. La part totale des réponses positives s'élève à environ trois quarts (2015 : 72%) et ne subit ainsi pas l'influence de l'entrée en vigueur, au 1er janvier 2017, des bases légales de l'échange automatique de renseignements. De manière guère surprenante, l'approbation de cette affirmation varie à nouveau avec l'opinion à l'égard des banques. Plus les instituts financiers sont perçus de manière positive, plus la protection de la sphère privée financière est considérée comme importante pour la compétitivité internationale.

Comme en 2015, 94% des personnes sondées sont convaincues qu'il est important pour l'économie suisse de pouvoir compter sur une place bancaire et financière compétitive au niveau international. La tendance du report des évaluations de « très important » à « important » observée à partir de 2010 ne s'est ainsi pas poursuivie et une certaine stabilité domine à cet égard depuis 2013. Dans les trois grandes régions linguistiques, plus de 90% des personnes interrogées sont d'avis que la compétitivité internationale du secteur financier est importante pour l'économie suisse.

Graphique 11: La compétitivité internationale

(Base : 1000 citoyens suisses âgés de 18 ans et plus)

«Les banques et la place financière suisses sont-elles plus ou moins compétitives que la concurrence d'autres pays comme la Grande-Bretagne, Singapour, le Luxembourg ou les Etats-Unis?»

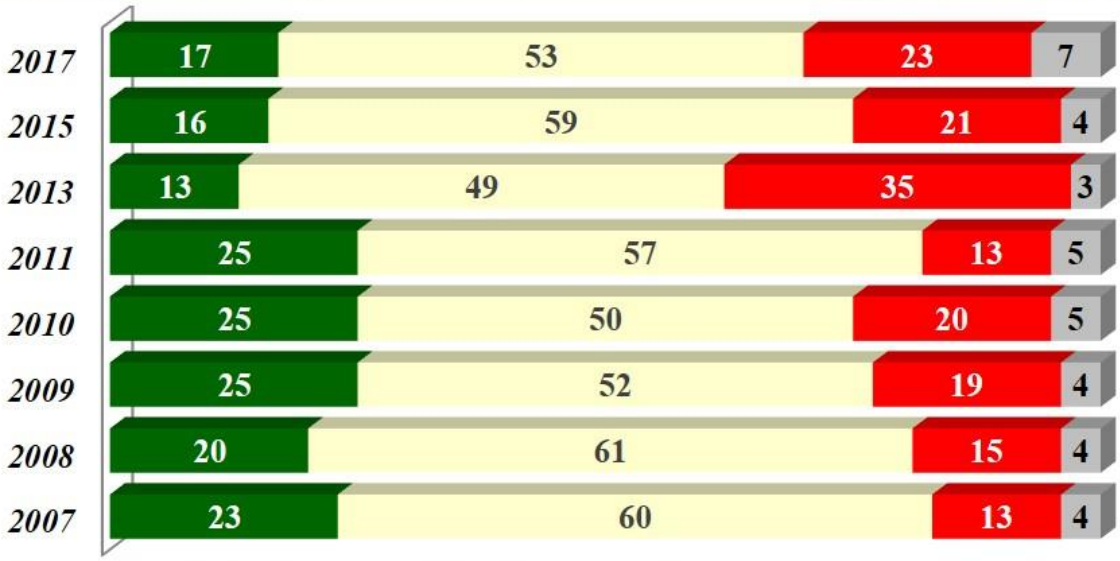


Les banques et la place financière suisses…

■ … sont plus compétitives ■ … ont une compétitivité identique

■ … sont moins compétitives ■ Ne sait pas

«Et comment pensez-vous que la situation va évoluer dans les cinq prochaines années?»



La compétitivité internationale des banques / de la place financière suisse…

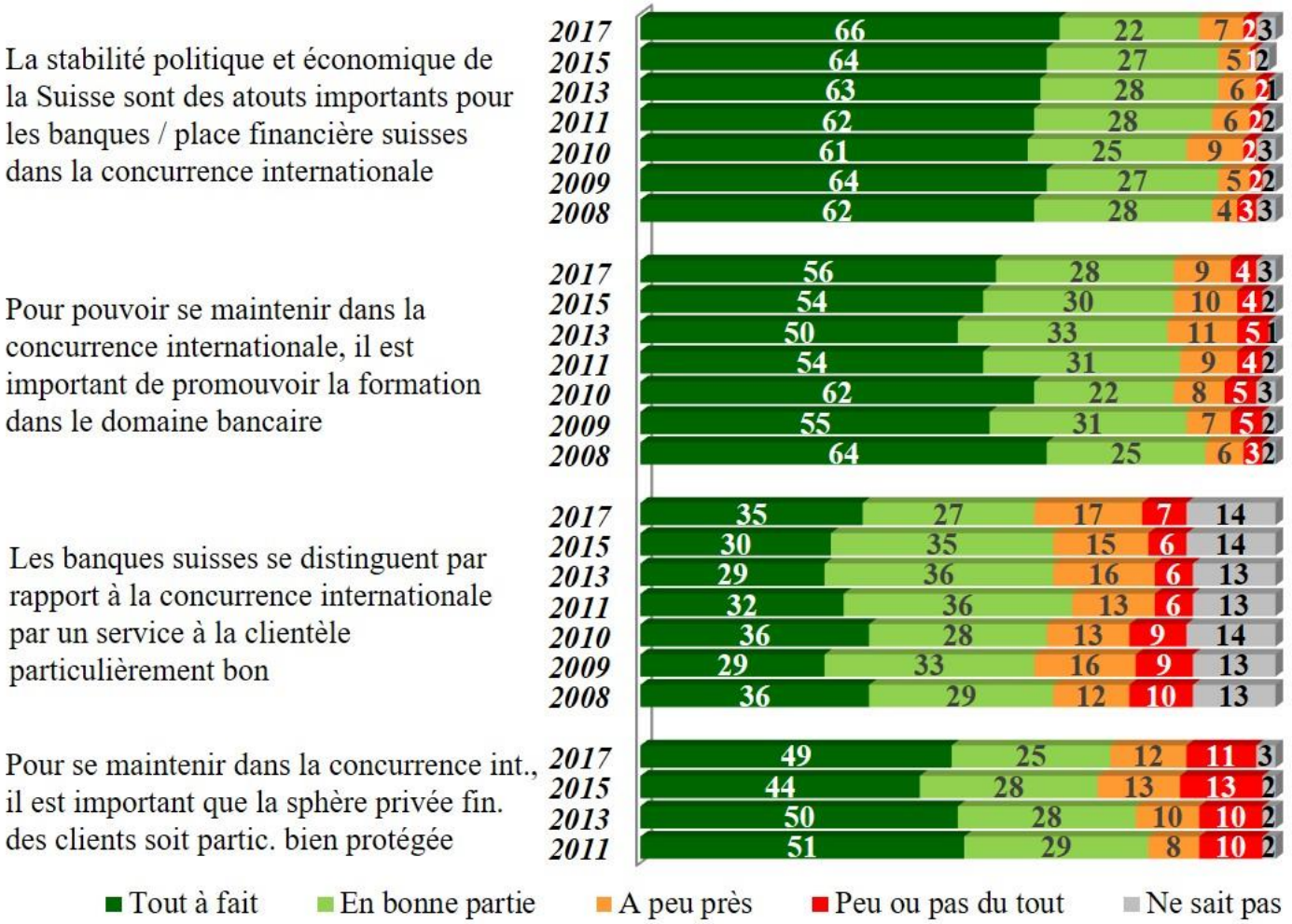
■ … va s'améliorer ■ … restera identique ■ … va se dégrader ■ Ne sait pas

© MIS TREND 2017

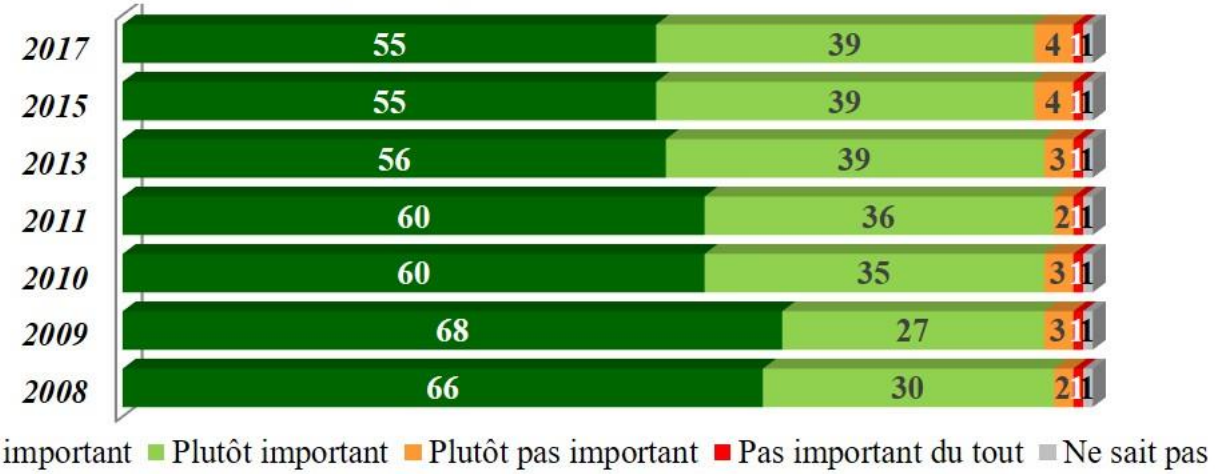
La compétitivité internationale

(Base : 1000 citoyens suisses âgés de 18 ans et plus)

«Veuillez me dire à quel point vous approuvez ces déclarations concernant la compétitivité internationale?»



«Le fait que les banques / place financière suisses soient compétitives au niveau international est-il important pour l'économie suisse?»



© MIS TREND 2017

5. BLANCHIMENT D'ARGENT ET FONDS DES DICTATEURS

En comparaison internationale, la population suisse décerne à nouveau une bonne note aux banques suisses pour leurs efforts en matière de lutte contre le blanchiment (voir graphique 12) : 37% trouvent que les banques suisses en font plus contre le blanchiment d'argent et les fonds des dictateurs que leurs homologues étrangers. Cette valeur a en outre légèrement augmenté par rapport à 2015. De l'autre côté, la part des personnes interrogées qui estiment que les banques étrangères méritent une meilleure note se situe désormais à 19%. Les jugements positifs et négatifs sont en légère progression alors que la part des avis neutres a diminué (34%, 2015 : 42%). On relève à nouveau des différences relativement importantes selon les sensibilités politiques : au centre ou à droite, 45% estiment que les banques suisses prennent davantage leurs responsabilités que leurs concurrents étrangers, tandis que cette part s'élève à seulement 28% à gauche. Cette valeur augmente également avec l'amélioration générale de l'image des banques (44% estiment que « les banques suisses en font plus » parmi les personnes qui ont une opinion plus positive des banques contre 25% parmi celles qui ont une opinion globalement négative). En Romandie, on se montre toujours plus critique à l'égard des efforts des instituts financiers dans la lutte contre le blanchiment d'argent (24% « les banques suisses en font plus ») qu'en Suisse alémanique (42%). Dans la première région mentionnée, 42% sont d'avis que les banques en font autant de part et d'autre de la frontière. L'opinion que les instituts financiers suisses en font plus va de pair avec l'intérêt pour l'économie : cette proportion ne représente que 25% pour les personnes qui se déclarent pas du tout intéressées tandis qu'elle progresse jusqu'à 43% pour les très intéressées.

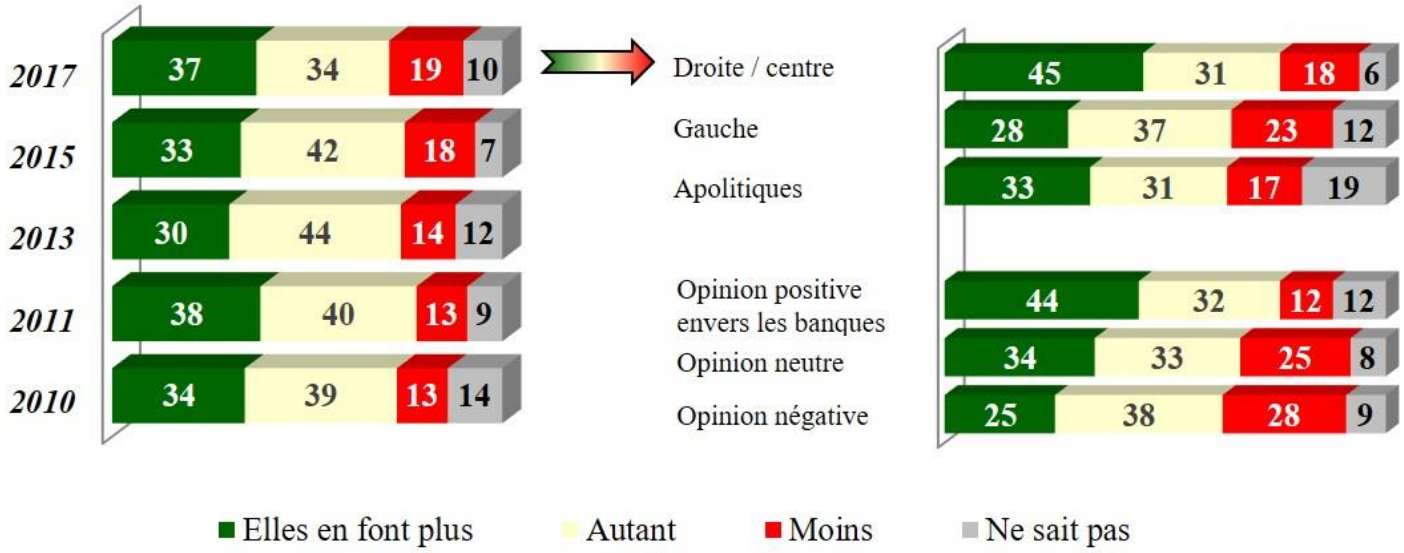
Près des deux tiers des citoyens interrogés sont conscients que le blanchiment d'argent n'est pas un problème qui concerne exclusivement le monde bancaire. Cette valeur, très stable depuis longtemps, montre que les Suissesses et les Suisses connaissent le nombre élevé d'acteurs potentiellement impliqués et ne pointent pas uniquement les banques. Ceci expliquerait également pourquoi la prise de conscience du problème dans d'autres secteurs économiques est également plus élevée parmi les personnes intéressées par la politique (71%) que parmi celles qui suivent moins l'actualité politique (55%). La consommation d'informations que cela implique nécessairement peut contribuer à mieux évaluer toute la portée du problème. Quel que soit le camp politique, on s'accorde à dire que le blanchiment d'argent peut concerner également d'autres secteurs (environ deux tiers). Les personnes sans orientation politique sont un peu plus critiques, même si une majorité d'entre elles sont également d'avis que cette problématique ne concerne pas que les banques.

Il est extrêmement intéressant de relever que les événements actuels n'ont influencé que dans une moindre mesure les résultats de l'enquête sur ce sujet. Cette fois aussi, des dossiers relativement actuels, comme par ex. le fond souverain malaisien 1MDB ainsi que les affaires de corruption Petrobras ne semblent pas non plus avoir eu d'impact sur l'opinion publique en Suisse.

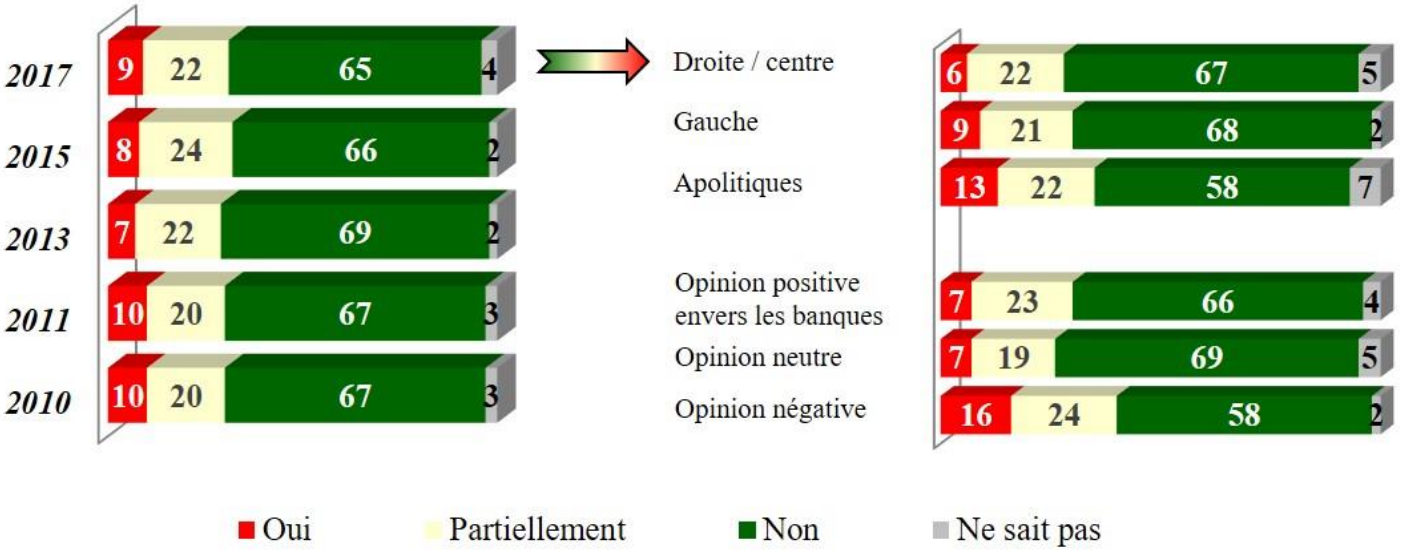
Graphique 12: Lutte contre le blanchiment

(Base : 1000 citoyens suisses âgés de 18 ans et plus)

«Les banques suisses en font-elles autant que les banques étrangères pour lutter contre le blanchiment et les fonds des potentats?»



«La question du blanchiment n'est-elle qu'un problème de banques?»



© MIS TREND 2017

6. LE SECRET BANCAIRE ET LA SPHÈRE PRIVÉE

Il existe toujours un consensus sur le principe de la nécessité de protéger les données financières des clients des banques vis-à-vis de personnes extérieures (graphique 13) : 87% des Suissesses et Suisses interrogés pensent que ce principe devrait être garanti et seul un dixième estiment que cela ne devrait pas être le cas. Ces résultats indiquent que le principe de la sphère privée financière est fortement ancré en Suisse.

Cette opinion est largement répandue dans toutes les régions du pays. Avec un taux d'approbation particulièrement élevé au Tessin (92%) mais aussi en Suisse alémanique (89%) et en Romandie (81%), cette question réunit une nette majorité. Il en va de même si l'on considère les classes d'âge : si le groupe des 40-49 ans enregistre la valeur la plus faible, celle-ci est tout de même de 85%. C'est auprès des 30-39 ans que la protection de la sphère privée financière rencontre la plus large approbation (environ 91%), ces résultats montrant toutefois que les avis divergent peu en fonction des classes d'âge. Il en va de même pour les sexes : avec un niveau d'approbation de 90%, les femmes sont encore plus convaincues que les hommes (85%) de la nécessité de protéger les données financières.

En ce qui concerne l'analyse de l'approbation de la nécessité de préserver la confidentialité des relations bancaires en fonction de la perception globale du secteur bancaire, il apparait que le niveau d'approbation des personnes critiques à l'égard des banques est plus faible, soit 75% contre 92% d'approbation pour les personnes positives à l'égard des instituts financiers. Ces 75% représentent même la valeur la plus faible de tous les sous-groupes. Hormis cette sous-catégorie, la protection de la sphère financière représente pour toutes les autres des valeurs d'au moins 80%, ce qui montre le large soutien apporté à cette problématique.

Il n'est pas surprenant de constater que l'approbation de la garantie de la protection des données financières confidentielles vis-à-vis de tiers va de pair avec l'auto-positionnement politique. A gauche, une part de 81% des personnes sondées sont convaincues du bien-fondé de ce point de vue, tandis qu'au centre et à droite, la part s'élève à environ 91%. Il est intéressant de relever que les personnes qui ne veulent ou ne peuvent pas se positionner politiquement apportent également un soutien très important (90%) à cette question.

L'enquête de cette année a mis une nouvelle fois l'accent sur les effets que les Suissesses et les Suisses attribuent au secret bancaire. Quatre énoncés ont été présentés aux personnes interrogées afin d'évaluer le plus important et le deuxième plus important effet du secret bancaire. En premier lieu, la population suisse voit celui-ci comme un moyen de protéger la sphère privée financière vis-à-vis d'autres personnes et entreprises (35% effet principal + 22% deuxième effet), même si cette perception diminue légèrement. Près de 24% craignent que le secteur bancaire serve essentiellement à protéger les personnes résidant à l'étranger qui font de la soustraction fiscale. Il est ici intéressant de relever la manière dont les réponses à cette affirmation

ont évolué au vu de l'introduction de l'échange automatique de renseignements avec les autorités fiscales étrangères. On accorde en outre une importance relativement élevée à la protection de la sphère financière privée à l'égard de l'Etat (19% effet principal, 29% deuxième effet). Mais la tendance semble là aussi s'inscrire plutôt à la baisse. Son effet comme moyen de soutien pour les résidents en Suisse de faire de la soustraction fiscale est un peu moins mis en avant (12% effet principal) mais a gagné un peu en importance par rapport à 2015.

Les personnes qui ont une opinion favorable du secteur bancaire associent plus fréquemment que la moyenne le secret bancaire à la protection de la sphère financière privée, que ce soit à l'égard d'autres privés qu'à l'égard d'entreprises (37% effet principal), ou également de l'Etat (23%). Les personnes qui ont une opinion neutre ou critique à l'égard des banques estiment en revanche que le secret bancaire constitue un moyen de se soustraire au fisc suisse (les deux groupes lui accordent environ 16% comme effet principal). La discrétion financière vis-à-vis de l'Etat est davantage mise en avant par les personnes très intéressées par la politique (23%), qui se déclarent politiquement à droite (25%) et par les hommes (23%). A gauche, l'affirmation selon laquelle le secret bancaire aide très vraisemblablement les personnes résidant à l'étranger à faire de la soustraction fiscale rencontre un plus large écho (35%).

Le 1er janvier 2017, la Suisse a commencé à collecter les données de comptes de clients étrangers pour les échanger avec les autorités fiscales de leur pays de domicile. Cet échange automatique de renseignements (EAR) ne s'applique toutefois pas aux informations relatives aux relations bancaires de clients domiciliés en Suisse. En matière de secret bancaire, des changements ne sont toutefois pas à exclure en Suisse : une initiative populaire (« Oui à la protection de la sphère privée », connue également sous le nom d'« Initiative Matter ») a été lancée et le législateur s'est également activé pour élaborer un contre-projet. Durant la session d'hiver 2016, le Conseil national a adopté aussi bien l'initiative que son contre-projet. Avant d'être présentés en votation populaire, ils devront encore être soumis au Conseil des Etats. Au vu de l'actualité du sujet dans le monde politique, la question de l'enquête concernant l'avenir du secret bancaire offre un instantané intéressant de l'opinion du peuple suisse.

Une majorité relative de 39% se prononce pour le maintien du secret bancaire pour les clients domiciliés en Suisse. A l'instar de l'enquête précédente, c'est cette proposition qui remporte le plus de suffrages (2015 : 41%). Un niveau inchangé d'un cinquième des personnes sondées préfère la variante selon laquelle les clientes et les clients des banques peuvent décider eux-mêmes s'ils autorisent les instituts financiers à livrer directement les informations aux autorités fiscales. Près de 35% trouvent que l'EAR devrait également s'appliquer en Suisse (2015 : 34%). En comparaison avec 2015, ces résultats indiquent des préférences stables.

Comme attendu, cette thématique suscite des divergences d'opinions entre les différents camps politiques. Alors qu'à gauche une proportion plus élevée de personnes interrogées est favorable à l'introduction de l'EAR également pour les clients situés en Suisse (45%), cette affirmation remporte nettement moins de suffrages à droite (28%). La tendance est exactement inverse en ce qui concerne le maintien du secret bancaire : le camp de la droite réunit derrière lui une majorité presque absolue (50%) contre une part de seulement 31% à gauche. C'est également l'option la plus souvent choisie au centre et pour les personnes sans orientation politique (40%, respectivement 34%). Pour cette dernière catégorie, la proposition de la possibilité de choix individuel pour les clients bancaires obtient un peu plus de soutien (25%) que dans les autres groupes (tous à 20% ou légèrement en-dessous).

Par rapport aux autres régions du pays, les Suisses allemands approuvent un peu plus souvent (37%) l'introduction de l'EAR en Suisse, même si là aussi, de manière identique aux autres régions linguistiques, le soutien au maintien du secret bancaire apparait comme le choix le plus fréquent (Suisse alémanique : 39%, Romandie : 38%, Tessin : 50%). Pour les personnes interrogées de moins de 40 ans, l'option volontaire rencontre un intérêt supérieur à la moyenne, tandis que l'application de l'EAR aux relations bancaires suisses est moins bien accueillie. Par ailleurs, les plus jeunes générations (18-29 ans) se déclarent également largement en faveur du maintien du secret bancaire (45%). En ce qui concerne le standard de vie, il apparait qu'une préférence plus marquée pour le statu quo va de pair avec un niveau de vie plus élevé.

En ce qui concerne un potentiel changement du secret bancaire en Suisse, aucune majorité claire ne se dégage. Ce résultat se reflète également partiellement dans la question consistant à déterminer si le secret bancaire est garanti ou sera remis en question sous sa forme actuelle au cours des cinq prochaines années. Ces prévisions sont réparties relativement uniformément : 46% estiment que le maintien du statu quo est probable, une autre part de 50% est d'avis que c'est improbable. Par rapport à 2015 (le questionnaire a été adapté à l'époque), les valeurs sont pratiquement inchangées (45% probable contre 52% improbable). Ces résultats sont plausibles si l'on considère que la discussion politique n'a été que peu abordée dans le grand public.

Les visions d'avenir sont toujours un peu différentes selon la région linguistique considérée : en Suisse romande, 52% des personnes interrogées sont d'avis que le secret bancaire existera encore sous sa forme actuelle pour les clients résidant en Suisse au cours des cinq prochaines années. Cette proportion s'élève à 43% en Suisse alémanique, alors qu'une majorité des personnes sondées (54%) estiment qu'il est improbable que la sphère privée se maintienne de la même manière pour les données financières. Par ailleurs, il apparait que la répartition des avis des clients est uniforme pour toutes les banques. Les valeurs qui s'y rapportent sont proches de celles de l'échantillon total pour les deux possibilités de réponse. Les données sur l'orientation politique permettent d'aboutir également à la même conclusion pour ce qui concerne les sous-groupes.

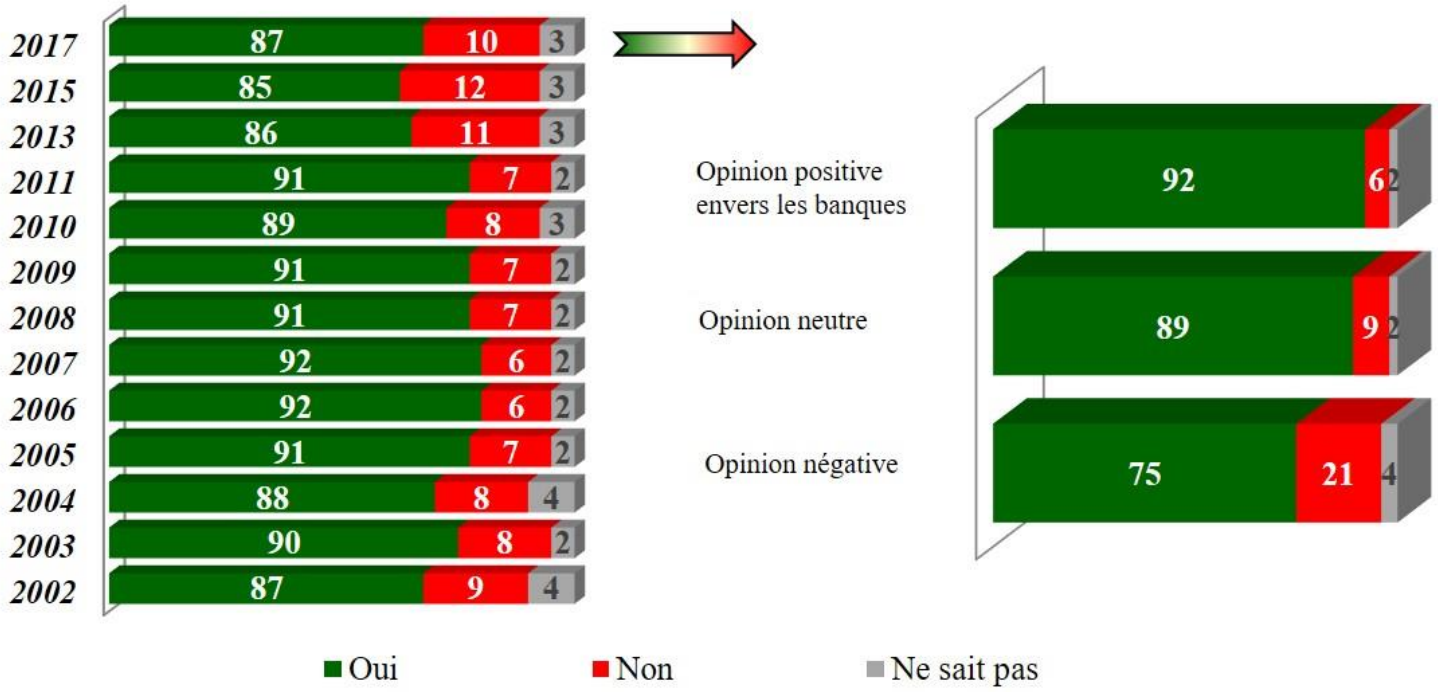
La population suisse estime que la protection de la sphère privée reste très importante dans les affaires financières (voir graphique 14) : 79% affirment qu'il est très important ou plutôt important pour eux personnellement que la protection des données dans les affaires financières et bancaires soit garantie. Cette question a gagné un peu en importance après en avoir tendanciellement perdu depuis 2008. A gauche de l'échiquier politique, cette affirmation est par nature un peu moins prioritaire : pour une part de 31% des personnes sondées, elle n'est plutôt pas ou pas du tout importante.

Les Suissesses et les Suisses, dans leur grande majorité, souhaitent que la protection des données soit garantie dans le monde financier et bancaire. Cependant, une part importante des personnes interrogées ne pensent pas que l'évolution va dans le sens espéré : 71% s'attendent à un relâchement de la protection de la sphère privée. 18% seulement se déclarent confiantes quant à un changement dans le sens d'un renforcement de la protection des données. Cette perspective est d'ailleurs un peu plus répandue parmi les personnes qui ont une opinion favorable à l'égard des banques (21%), même si une part plus faible de personnes interrogées s'attendent à un affaiblissement (67%).

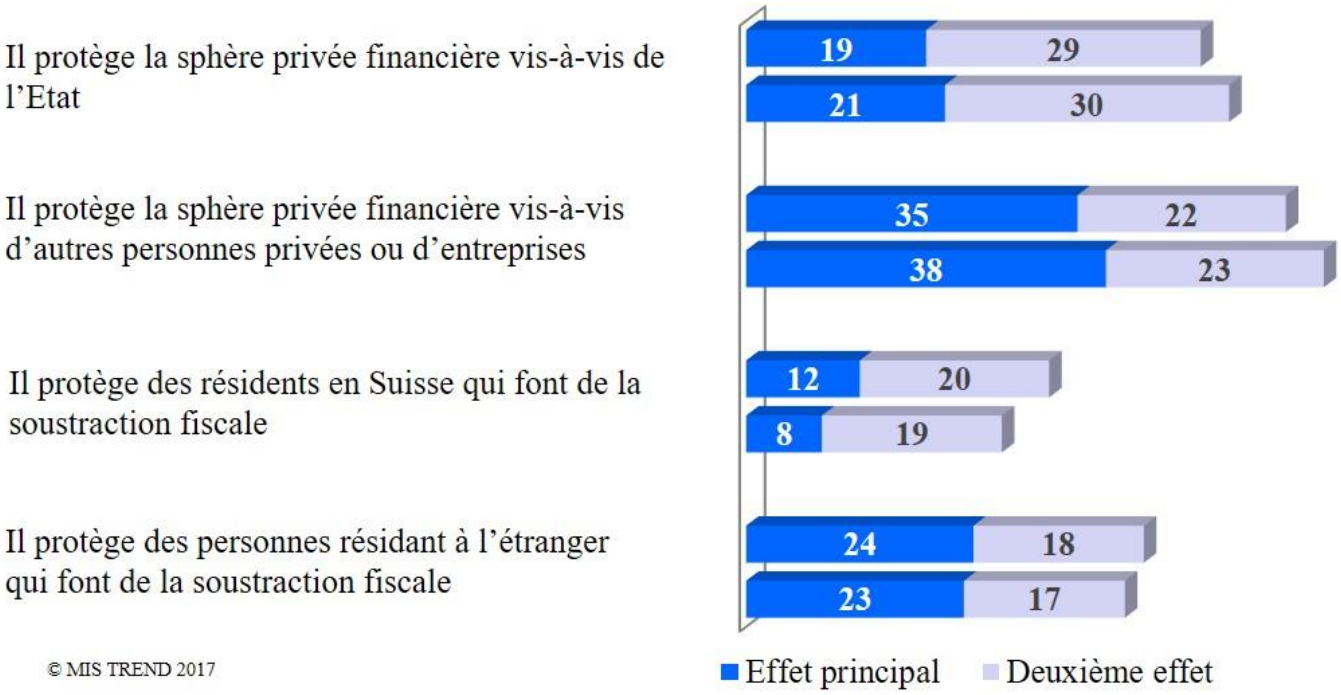
Graphique 13: Connaissances et opinions sur le secret bancaire

(Base : 1000 citoyens suisses âgés de 18 ans et plus)

«Pensez-vous qu'il soit fondamentalement juste de protéger les données financières des clients des banques vis-à-vis de tiers?»



«Quel est le principal effet du secret bancaire suisse aujourd'hui? Et le deuxième?»



© MIS TREND 2017

Le secret bancaire et la sphère privée

(Base : 1000 citoyens suisses âgés de 18 ans et plus)

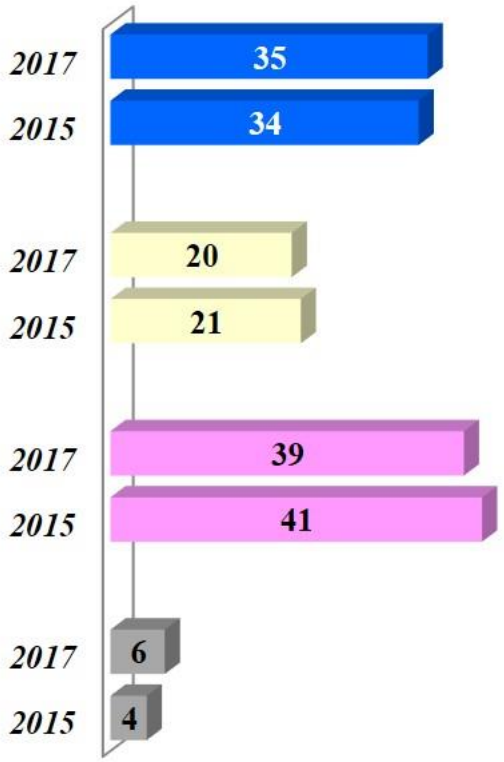
«A l'avenir, qu'est-ce qui devrait s'appliquer aux clients résidant en Suisse?»

L'échange automatique d'informations devrait également être introduit pour les clients résidant en Suisse.

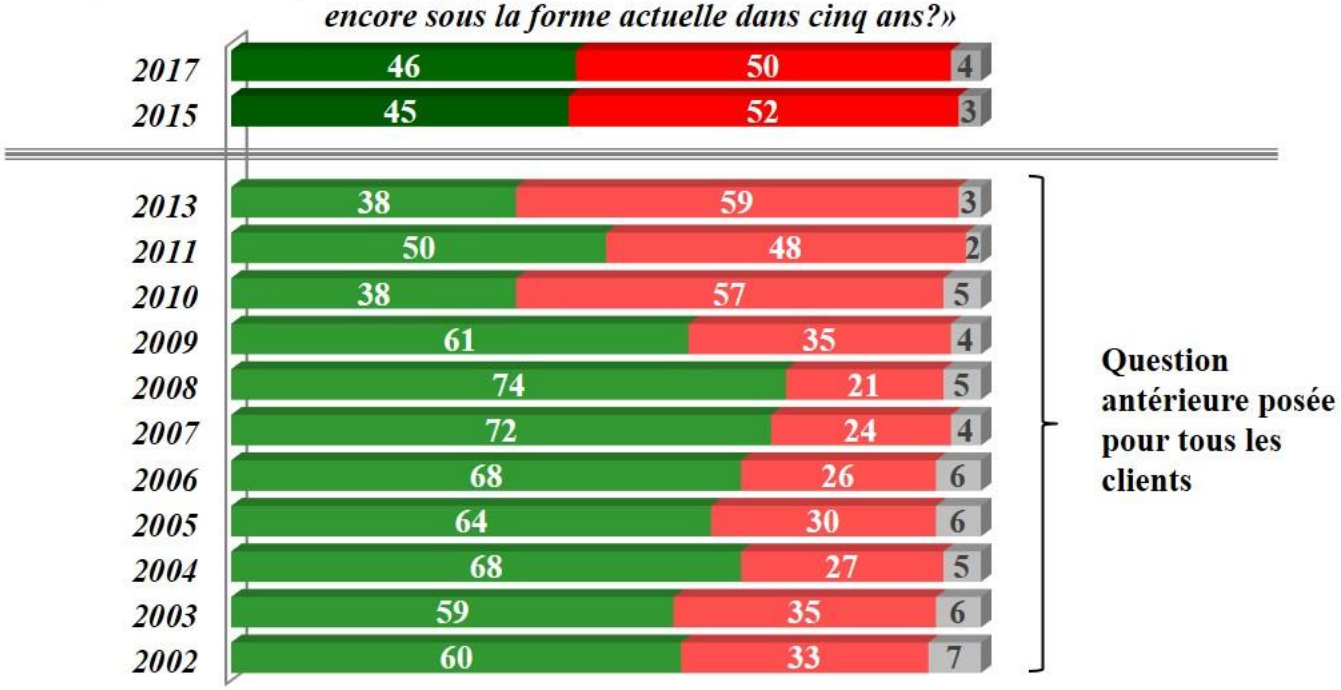
Chaque client résidant en Suisse devrait pouvoir donner lui-même l'instruction à sa banque si elle doit livrer directement les informations sur ses comptes aux autorités fiscales suisses ou non.

Le secret bancaire devrait être maintenu pour les clients résidant en Suisse.

Ne sait pas.



«Est-il probable ou improbable que, pour les clients établis en Suisse, le secret bancaire existe encore sous la forme actuelle dans cinq ans?»

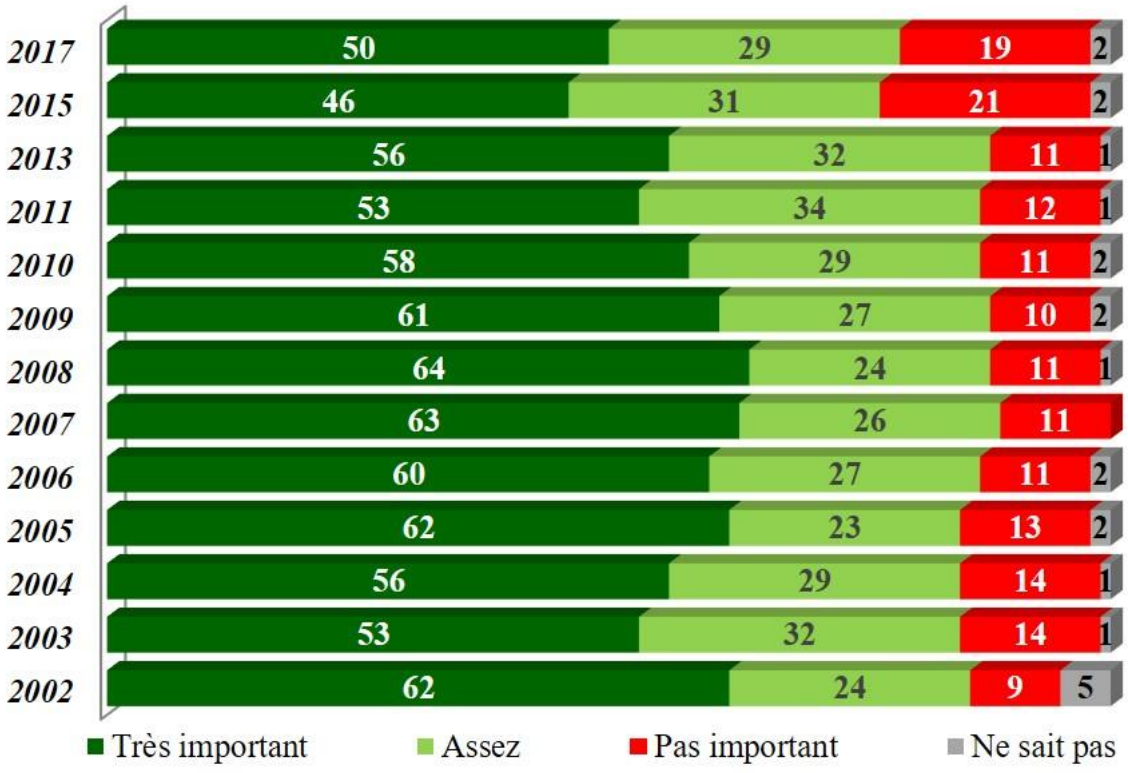


© MIS TREND 2017

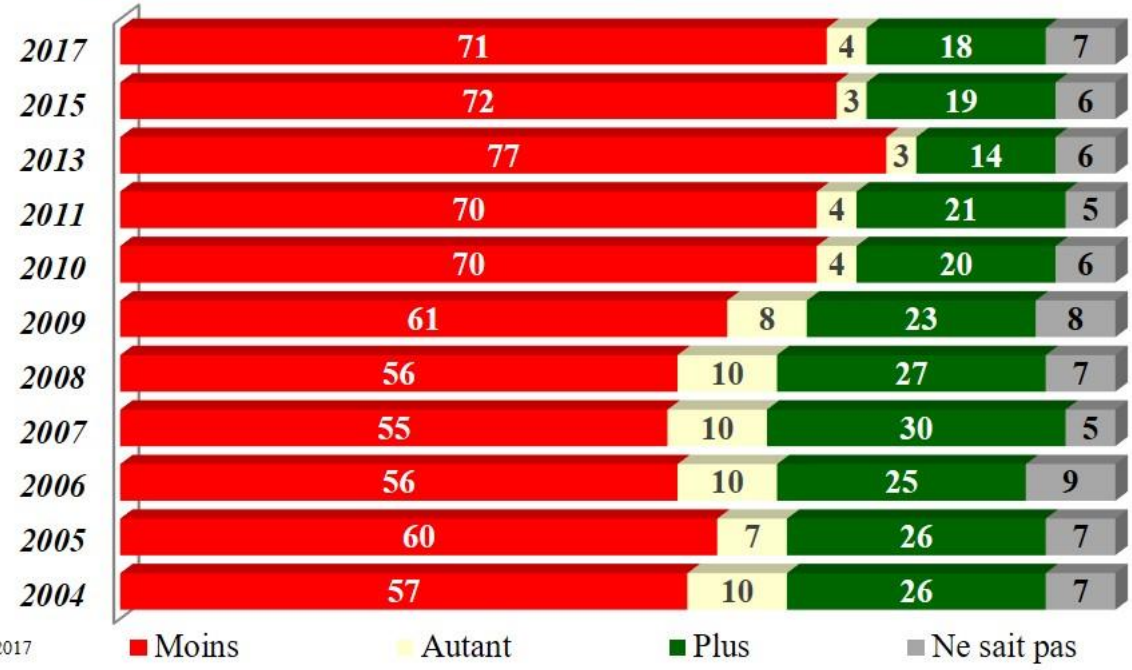
Graphique 14: La protection des données

(Base : 1000 citoyens suisses âgés de 18 ans et plus)

«Est-ce pour vous important que la sphère privée et la protection des données soient aussi garanties dans le monde financier et bancaire?»



«Dans le monde financier et bancaire, considérez-vous qu'on va aller vers un renforcement de la protection des données personnelles ou plutôt vers moins de protection?»



© MIS TREND 2017

7. FINTECH

La digitalisation est en passe de changer le monde. Si cette évolution offre certainement aux banques des possibilités encore insoupçonnées, elle ira certainement aussi de pair avec d'importants défis. C'est la raison pour laquelle l'enquête de cette année a recueilli pour la première fois l'opinion de la population suisse à l'égard du domaine Fintech et des thèmes qui s'y rapportent.

De manière générale, les personnes interrogées se montrent optimistes quant à l'avenir des banques suisses (voir graphique 15). Une large majorité (65%) sont d'avis qu'elles feront partie des gagnants de la digitalisation. 14% seulement se montrent pessimistes et s'attendent à ce que les établissements financiers suisses figurent sur la liste des perdants. Près d'une personne sur vingt pense que cela n'aura pas d'influence, 2% ne voient pas d'influence générale univoque et les 15% restants n'ont pas d'avis. L'opinion générale des personnes interrogées à l'égard des banques exerce également une influence : les personnes qui ont un avis plus positif sont également convaincues à 71% que les banques suisses sauront saisir l'opportunité offerte par la digitalisation pour faire partie des gagnants. Les personnes critiques à l'égard du secteur bancaire n'approuvent cet énoncé qu'à 54%, soit le taux d'approbation le plus bas. Dans l'ensemble, il apparait qu'une grande majorité s'attend à ce que les instituts financiers suisses figurent sur la liste des gagnants. Les avis des plus jeunes générations (18-29 ans) sont plutôt polarisés : aussi bien les réponses optimistes (71%) que celles qui le sont moins (22%) représentent des proportions plus élevées que celles de l'échantillon total. En même temps, le nombre de personnes dans cette classe d'âge de « digital natives » à n'avoir pas fourni de réponse à cette question est très faible (3% en comparaison avec des valeurs à deux chiffres pour toutes les autres classes d'âge).

L'enquête a ensuite évalué l'importance que la population suisse attribue à certains aspects pour que les banques suisses fassent justement partie de ces gagnants de la digitalisation. Les personnes consultées estiment que l'amélioration de la formation et de la formation continue dans les matières mathématiques, les sciences physiques et naturelles ainsi que dans le domaine informatique (MINT) constitue un aspect extrêmement important. 91% (très et plutôt important) jugent qu'il existe un besoin de rattrapage pour que les instituts financiers suisses puissent disposer d'un réservoir de personnes bien formées. Un nombre élevé de personnes interrogées (83%) considèrent que le renforcement de l'infrastructure générale d'Internet en Suisse est important pour que les instituts financiers puissent s'imposer dans la révolution industrielle 4.0. La part est inférieure (75%) pour les lois qui facilitent la création de nouvelles entreprises dans le domaine de la digitalisation du secteur financier.

Un peu plus de trois ans après l'acceptation de l'initiative populaire « Contre l'immigration de masse », sa mise en œuvre n'a pas encore été clairement définie. Le parlement a d'une part convenu d'une mise en œuvre contre laquelle un référendum a été lancé, la récolte des signatures ayant lieu au moment de la rédaction de ce rapport. L'initiative « Sortons de l'impasse », d'autre part, pour laquelle le Conseil fédéral a ouvert une procédure de consultation le 1er février 2017 sur deux versions de contre-projet direct est en suspens. Il se passe toujours beaucoup de choses dans ce domaine et l'une des questions de l'enquête de cette année a pour objectif de prendre le pouls du peuple suisse sur cette question : quelle est, selon les personnes interrogées, l'importance de garantir, en vue du succès des banques en matière de digitalisation, que des spécialistes en informatique étrangers puissent continuer à venir en Suisse en nombre suffisant pour y travailler ? Au total, 67% sont d'avis que cet aspect est très ou plutôt important. Le niveau d'approbation est ainsi un peu inférieur à celui des autres affirmations mais représente toutefois une majorité. En même temps, il est nécessaire de relever que ce point ne constitue pas une priorité pour près d'un tiers des personnes interrogées. La division du peuple suisse sur le sujet de l'immigration apparait à nouveau et si l'on considère le niveau élevé d'approbation à l'égard de l'amélioration de la formation et de la formation continue MINT, une meilleure promotion et utilisation du capital humain suisse revêt une importance particulière.

Il est intéressant de noter que la Suisse alémanique soutient davantage les possibilités d'immigration des spécialistes IT : 69% estiment qu'il est important ou très important que les banques puissent disposer de suffisamment de spécialistes en informatique. Ce soutien est un peu moins marqué en Romandie (61%) et au Tessin (59%). Si ce résultat n'est pas surprenant pour la Suisse italienne, il l'est au premier abord davantage pour les cantons suisses alémaniques qui, au contraire de la Suisse romande, ont pratiquement tous accepté l'initiative contre l'immigration de masse. On ne doit toutefois pas oublier que d'autres aspects entrent en jeu dans la formation de l'opinion lorsque la question est posée. Un niveau moins net d'approbation peut s'expliquer également par une évaluation confiante du potentiel des spécialistes IT suisses ou d'une perception généralement moindre de l'importance de Fintech pour le secteur de la finance suisse.

Il est intéressant de noter qu'il n'y a pas, pour cette question, de clivage entre les villes et les campagnes. Seules quelques différences apparaissent en fonction du niveau de formation : si 25% des personnes disposant d'une formation professionnelle ou gymnasiale considèrent qu'il est très important que les banques puissent compter sur suffisamment de spécialistes en informatique étrangers, cette proportion augmente à 37% pour les personnes au bénéfice d'une formation de niveau supérieur. Il est difficile de déterminer ici si cette différence tient à une attitude globalement plus ouverte à l'égard de l'immigration des personnes bien formées ou si elle s'explique davantage par une conscience plus élevée des exigences des banques en matière de qualification de tels collaborateurs. Une attitude plus ouverte des personnes au bénéfice d'une formation supérieure semble être l'explication puisque sur la question de l'amélioration de la formation dans le domaine MINT, la grande majorité des personnes consultées s'accordent pour la favoriser, quel que soit leur propre niveau de formation.

La digitalisation offre de nombreuses possibilités mais peut aussi représenter des dangers. Dans le cadre du bloc de questions supplémentaires sur Fintech, les personnes interrogées se sont vues soumettre quatre affirmations pour donner leur appréciation du danger potentiel (graphique 16). Il apparait que 86% des personnes sondées estiment que les risques dûs aux attaques informatiques criminelles sont très ou plutôt élevés. Seuls un dixième est d'avis que ce danger est plutôt petit ou très petit. Ce résultat n'est pas étonnant si l'on considère l'attention des médias accordée récemment à cette problématique. Les articles publiés sur le sujet en rapport avec les élections américaines ou les attaques DDoS présumées sur divers sites Internet suisses ont développé la prise de conscience de la vulnérabilité des infrastructures informatiques. La part supérieure à la moyenne de personnes très intéressées par la politique qui considèrent que le danger est très élevé (60%) va également dans le même sens.

Une autre affirmation analyse le risque de la perte de places de travail bancaires en raison de l'automatisation. Une étude de l'Université d'Oxford de 2013 estime par ex. que près de 47% des personnes interrogées aux USA pourraient perdre leur travail en raison de l'automatisation. Selon une analyse établie sur cette base pour la Suisse par Deloitte, 48% des personnes employées pourraient être remplacées par l'automatisation au cours des deux prochaines décennies. Des employés très qualifiés sont également menacés : la probabilité de l'automatisation du travail de conseiller fiscal s'élève par exemple à 95%. Au vu de tels résultats, il n'est pas surprenant que les Suissesses et les Suisses soient absolument conscients de ce risque également pour le secteur bancaire : 78% estiment que ce danger est très grand ou plutôt grand, près d'un cinquième pense le contraire. Par ailleurs, les personnes très intéressées par les questions économiques estiment plus souvent que la moyenne (46%) que le danger est très grand. A l'inverse, la part des personnes les mieux formées qui indiquent un « très grand danger » est inférieure à la moyenne (33%).

Les risques d'une perte du contact personnel et, par conséquent, d'une détérioration du service pour le client bancaire ainsi que le transfert des tâches au client via le E-banking sont globalement moins élevés : 68% estiment que le risque est très ou plutôt grand pour la première affirmation tandis que la part est de 57% pour la deuxième. Ce sont plus particulièrement les clients disposant de revenus modestes qui craignent de ne plus avoir de contact personnel avec leur banque en raison de la digitalisation (73%), alors que cette part est un peu inférieure pour les ménages disposant de revenus supérieurs à la moyenne et aisés (66%).

Le sentiment général à l'égard des banques influence également les réponses à la question de savoir si les clients bancaires devront toujours faire de plus en plus de choses eux-mêmes via le E-banking, sans en retirer quoi que ce soit: les personnes critiques à l'égard du secteur bancaire estiment que ce risque est plutôt grand ou très grand (66% contre 51% pour ceux étant plus positifs à l'égard des banques).

En ce qui concerne le danger de la digitalisation sur l'argent déposé à la banque, l'image est très contrastée. Un peu moins de la moitié des personnes interrogées (45%) sont d'avis que leur argent est moins en sécurité à la banque, 21% pensent que la digitalisation n'a pas d'influence et 27% sont d'avis que leurs fonds sont déposés en lieu plus sûr. Les sceptiques se trouvent essentiellement en Suisse alémanique (50% moins sûrs), alors qu'au Tessin et en Romandie, on se fait plutôt moins de soucis (40% respectivement 32% plus sûr).

Enfin, les personnes sondées pouvaient indiquer sur quel nombre de succursales bancaires avec des guichets desservis elles pouvaient encore compter dans dix ans (graphique 17). Plus de 80% s'attendent à une réduction des succursales bancaires : quatre personnes sur dix estiment qu'il y aura un peu moins de guichets desservis et 41% pensent qu'un fort recul est probable. Une petite majorité de 6% s'attendent même à ce que les guichets desservis aient pratiquement disparus, 9% ne voient pas de grands changements pour l'avenir et 3% s'attendent en revanche à ce qu'il y ait davantage de succursales desservies dans dix ans. En Suisse alémanique, un nombre supérieur à la moyenne s'attendent à une diminution moindre ou marquée (83%, Romandie : 77%, Tessin : 73%). Dans toutes les régions du pays, moins d'une personne sur dix pense qu'il n'y aura presque plus aucune succursale bancaire avec des guichets desservis. Les personnes qui ont terminé l'école primaire et secondaire se montrent particulièrement optimistes : 23% ne prévoient pas de changement ou même une augmentation.

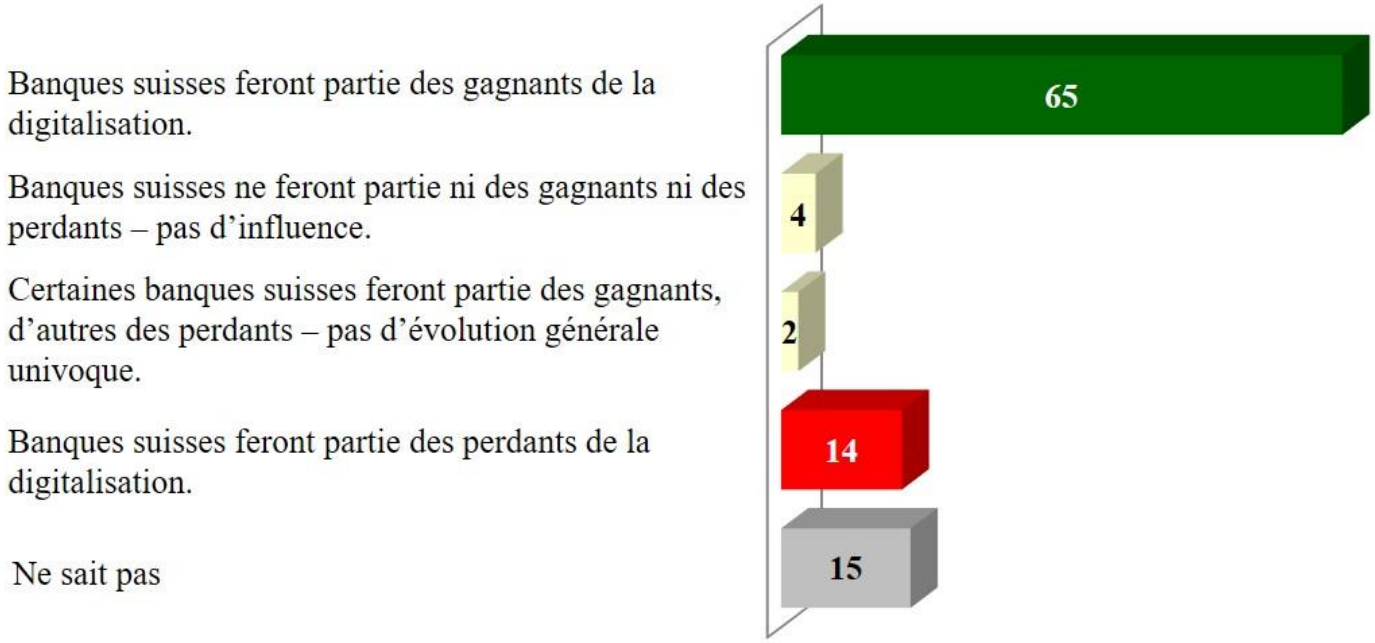
En ce qui concerne la dernière question du bloc relative à l'avenir des banques au temps de la digitalisation, les personnes consultées avaient la possibilité de jeter encore un coup d'œil dans la boule de cristal et d'indiquer si, et sous quelle forme, les instituts financiers existeront encore dans 20 ans. Près de la moitié s'attendent à ce que les banques existent encore mais sous une forme très différente. Quatre citoyens suisses sur dix ne prévoient pas de forme très différente et 6% sont d'avis que les services financiers seront fournis entièrement par d'autres prestataires dans les deux prochaines décennies. Le sentiment que les banques existeront sous une forme identique est plus particulièrement marqué chez les personnes bienveillantes à l'égard des banques : 45% s'attendent à la continuité, alors que les proportions sont de 36% pour les personnes neutres et 34% pour les personnes négatives. Ces dernières estiment en revanche plus souvent que la moyenne que les banques disparaîtront totalement (11%).

Dans l'ensemble, le bloc supplémentaire de questions portant sur Fintech offre ainsi un aperçu intéressant des attentes des Suissesses et des Suisses en matière d'influence de la digitalisation sur le monde bancaire. Une grande majorité de la population suisse s'attend à un avenir positif pour les banques et pense que les instituts financiers suisses compteront parmi les gagnants de la digitalisation. En même temps, un large consensus se dégage également pour, par exemple, relever qu'un retard doit être encore comblé au niveau de la formation des spécialistes MINT afin de pouvoir garantir que ces prévisions optimistes se réalisent. Les attaques informatiques criminelles représentent, pour de nombreux citoyens et citoyennes, un danger à prendre au sérieux et on n'est pas absolument convaincus que les développements techniques améliorent le niveau de sécurité pour les fonds déposés dans les banques. Parallèlement aux craintes concernant les pertes de places de travail bancaires dues à l'automatisation, la grande majorité des personnes interrogées s'attendent à ce qu'il y ait moins de banques avec des guichets desservis d'ici dix ans mais qu'elles seront, sous quelque forme que ce soit, toujours les prestataires de services financiers.

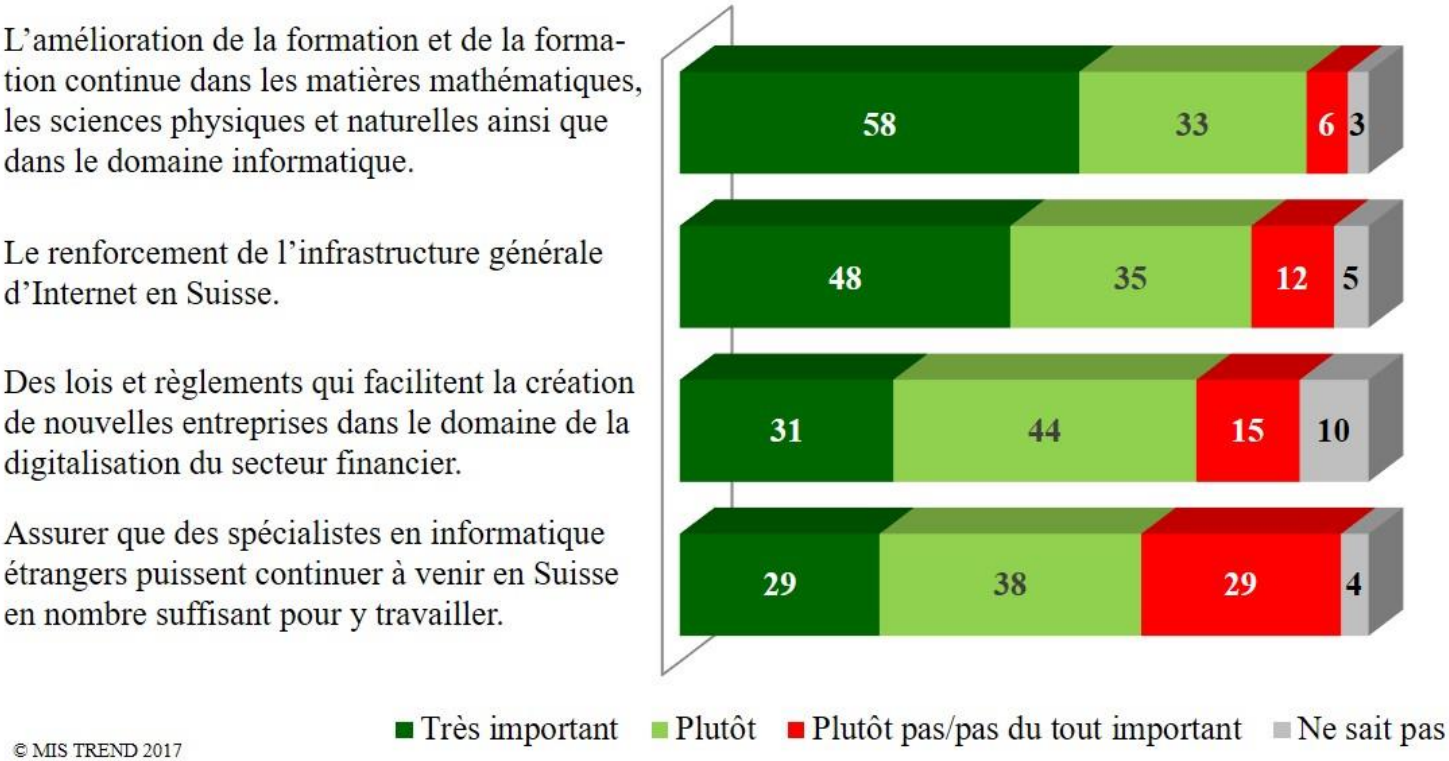
Graphique 15: Digitalisation de la branche financière

(Base : 1000 citoyens suisses âgés de 18 ans et plus)

«Comme pour d'autres branches économiques, on peut partir du principe que le secteur bancaire se digitalisera de plus en plus. A votre avis, les banques suisses feront-elles partie des gagnants ou perdants dans cette évolution?»



«Quelle est, selon vous, l'importance des aspects suivants pour que les banques suisses fassent partie des gagnants de la digitalisation?»

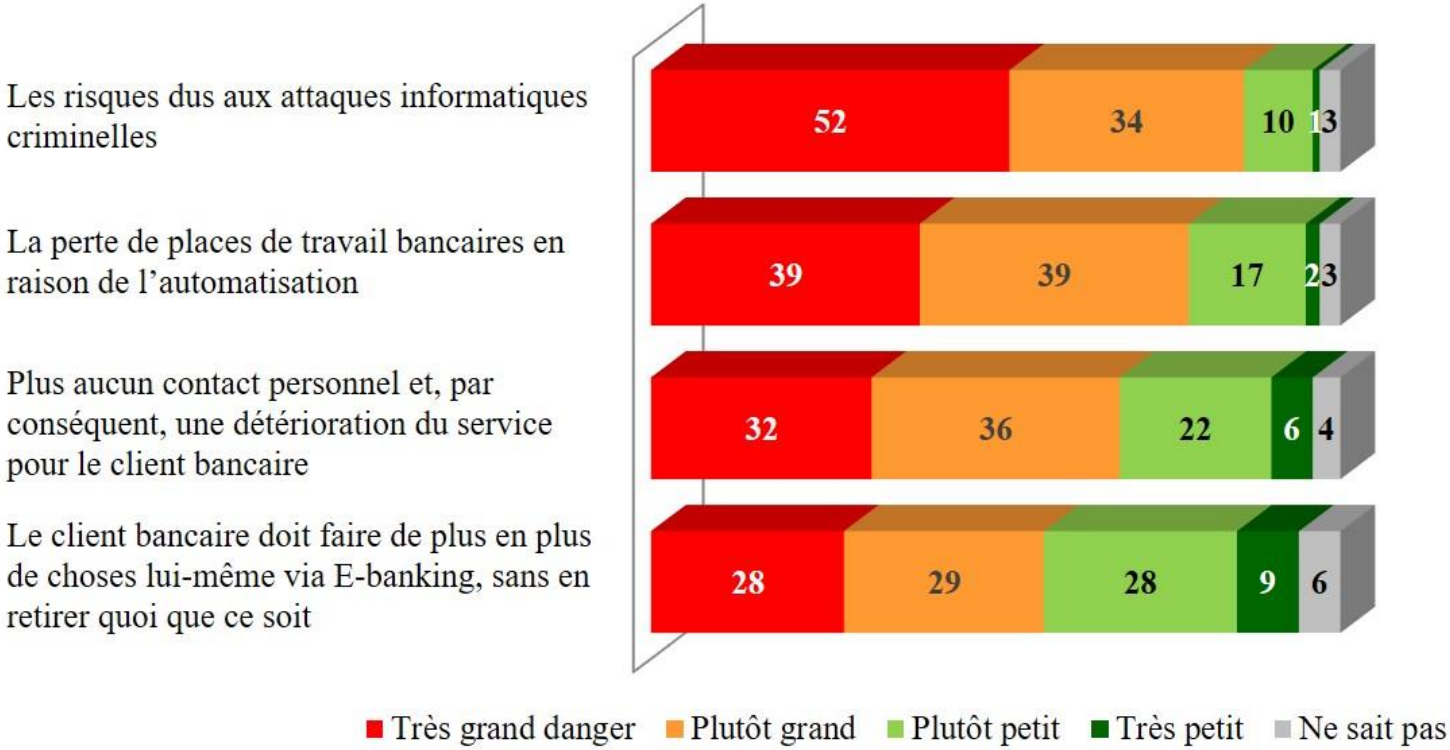


© MIS TREND 2017

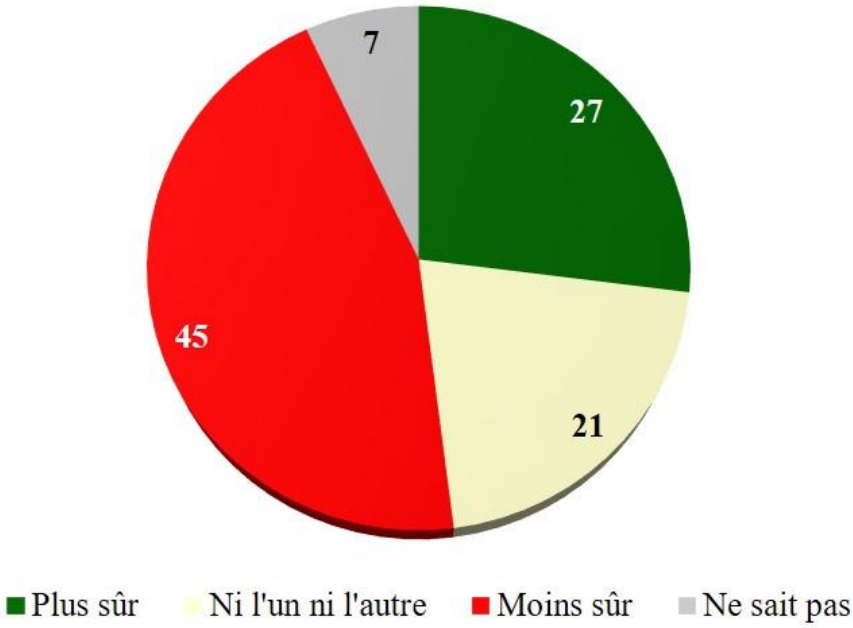
Graphique 16: Risques de la digitalisation

(Base : 1000 citoyens suisses âgés de 18 ans et plus)

«La digitalisation dans le secteur bancaire peut aussi représenter des dangers. Comment évaluez-vous les dangers suivants?»



«A votre avis, votre argent à la banque est-il plus ou moins en sécurité en raison de la digitalisation?»

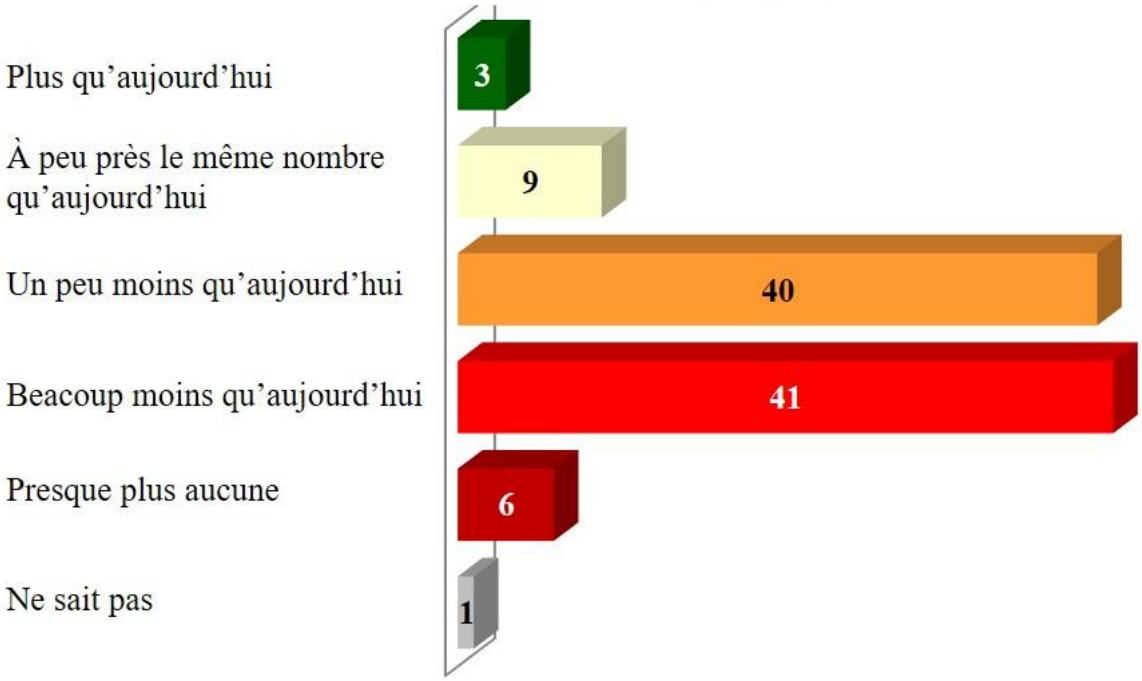


© MIS TREND 2017

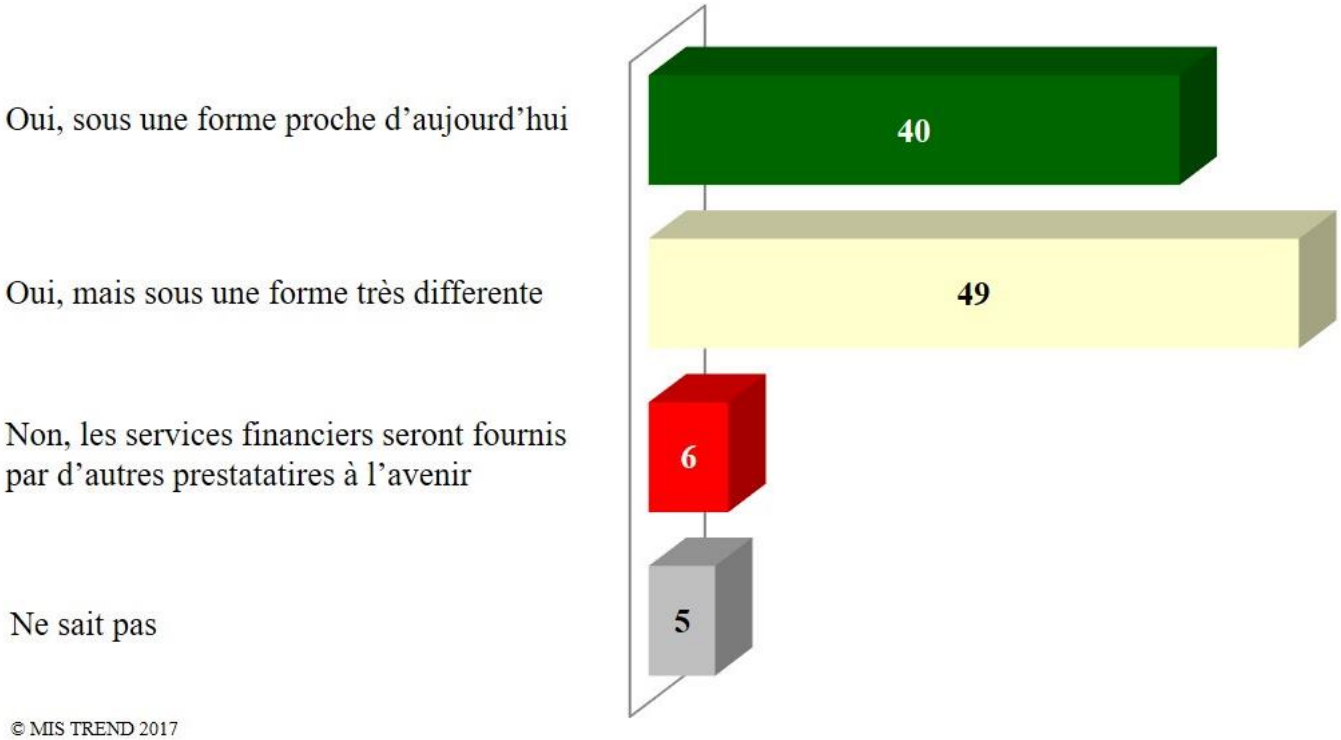
Graphique 17: Avenir des banques

(Base : 1000 citoyens suisses âgés de 18 ans et plus)

«Combien de succursales bancaires avec des guichets desservis il y aura-t-il, selon vous, dans 10 ans en Suisse?»



«Et à votre avis, les banques existeront-elles encore dans 20 ans?»



© MIS TREND 2017