



La banque principale, un roc dans la tourmente

Sur mandat de l'Association suisse des banquiers - Swiss Banking

Equipe de projet

Urs Bieri: co-directeur

Cloé Jans: directrice des activités opérationnelles et porte-parole

Sophie Schäfer: cheffe de projet

Luca Keiser: Junior Data Scientist

Berne, le 14 janvier 2026

Publication: tbd

Table des matières

MANAGEMENT SUMMARY	4
1 INTRODUCTION	6
1.1 Enquête et échantillon	6
2 RESULTATS	8
2.1 Intérêt pour les questions économiques et perception de la place bancaire suisse	8
2.2 Compétitivité internationale.....	16
2.3 Durabilité écologique.....	20
2.4 Numérisation.....	22
3 SYNTHESE	28
4 ANNEXE	30
4.1 L'équipe de gfs.bern	30

Management Summary

INTERET POUR LES QUESTIONS ECONOMIQUES ET PERCEPTION DE LA PLACE BANCAIRE SUISSE



- L'intérêt pour les questions économiques atteint un pic en 2025, à 82 %. Les banques, à égalité avec l'industrie pharmaceutique, sont perçues par 93 % des personnes interrogées comme le secteur économique le plus important.
- Après avoir culminé à 75 % en 2021, les opinions positives sur les banques suisses s'établissent à 53 % en 2025, ce qui ramène la confiance au niveau d'avant la crise financière de 2008.
- Les personnes d'un certain âge, les germanophones et les italophones ainsi que les électrices et les électeurs des partis bourgeois ont une opinion nettement plus positive des banques que les groupes de population plus jeunes, francophones et proches de la gauche et des écologistes.
- Les banques sont considérées comme des employeurs importants (89 %), qui jouissent d'une bonne réputation internationale (87 %) et qui jouent un rôle essentiel dans le financement des PME (82 %); mais en parallèle, 75 % des personnes interrogées estiment que la recherche de profit excessif l'emporte sur la responsabilité sociale, sans compter qu'elles sont perçues comme régulièrement associées à des scandales (61 %) et peu engagées en matière de durabilité (35 %).
- Concernant leur banque principale, 83 % des personnes interrogées ont une opinion positive. Elles reconnaissent quasi-unaniment sa sécurité, sa fiabilité et sa crédibilité, mais de moins en moins son engagement sur le terrain de la durabilité.

COMPETITIVITE INTERNATIONALE



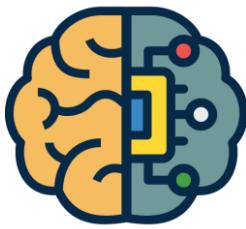
- La compétitivité internationale de la place financière suisse reste très importante ou assez importante pour 91 % de la population.
- En parallèle, la perception de sa position concurrentielle actuelle s'est nettement dégradée: parmi les personnes interrogées, 27 % seulement jugent désormais les banques suisses plus compétitives que leurs concurrentes internationales.
- La stabilité politique et économique, la formation ainsi que la protection de la sphère privée financière restent en tête des avantages reconnus à la place financière suisse, alors que la qualité du service et la durabilité perdent de leur aura.
- Pour les cinq années à venir, les personnes interrogées prévoient majoritairement que la compétitivité ne va pas s'améliorer et que la situation actuelle va perdurer.

DURABILITÉ ECOLOGIQUE



- La perception de l'engagement des banques suisses en matière de durabilité s'est nettement dégradée. Les niveaux d'adhésion s'affichent en baisse sur tous les aspects examinés dans l'enquête.
- Parmi les personnes interrogées, une petite majorité considère que les banques opèrent aujourd'hui de manière plus durable qu'il y a cinq ans – un recul de 15 points de pourcentage par rapport à 2022/2023.
- La durabilité, qui était un atout en termes d'image, fait ainsi de plus en plus l'objet de réserves et contribue sensiblement à une perception globale plus critique des banques.

NUMÉRISATION



- La numérisation du secteur financier continue d'être perçue majoritairement (65 %) comme une opportunité, mais la prudence est désormais de mise.
- Le recours à l'intelligence artificielle (IA) polarise les opinions: si les opportunités et les risques perçus s'équilibrivent globalement, les personnes d'un certain âge se montrent particulièrement sceptiques.
- La population anticipe certes des gains d'efficience, mais prévoit aussi des risques croissants en raison de la disparition des contacts directs avec la clientèle, de la cybercriminalité et des suppressions de postes.
- La formation et les compétences sont considérées comme les facteurs clés d'une transition numérique réussie: posséder des connaissances en mathématiques, informatique, sciences naturelles et technique (MINT) ainsi qu'en programmation est perçu comme essentiel.

1 Introduction

Sur mandat de l'Association suisse des banquiers, nous avons réalisé la dix-huitième édition du Moniteur bancaire. Outre l'image des banques suisses telle qu'elle est perçue et le positionnement de l'opinion publique par rapport à la place financière, les sujets phares à l'automne 2025 sont la durabilité et l'IA.

1.1 Enquête et échantillon

Nous avons interrogé 1 005 personnes disposant du droit de vote en Suisse, dont 502 par téléphone et 503 via «polittrends», le panel en ligne de gfs. Pour toutes les données, la probabilité est de 95 % et la marge d'incertitude de ±3,1 points de pourcentage.

Les principaux paramètres techniques de cette enquête d'opinion sont les suivants:

Tableau 1: précisions méthodologiques

Mandante	Association suisse des banquiers - Swiss Banking
Echantillon de base	Personnes disposant du droit de vote en Suisse et maîtrisant une des trois langues nationales principales
Collecte des données	Mode mixte (en ligne et par téléphone) <ul style="list-style-type: none"> • En ligne: panel interne «Polittrends» pour l'électorat • Par téléphone: technique CATI avec numérotation aléatoire
Période d'enquête	9 au 31 octobre 2025
Taille de l'échantillon	Nombre total des personnes interrogées N = 1 005 n DCH = 696 n FCH = 241 n ICH = 68
Erreur d'échantillonnage	±3,1 % à 50/50 et 95 % de probabilité
Pondération	Pondération <i>dual frame</i> , âge/sexe par langue, langue, type d'habitat, formation, affinités partisanes

Afin de refléter correctement la situation socio-démographique de l'électorat, les données ont été pondérées en fonction de l'âge et du sexe par langue, de la langue, du type d'habitat, de la formation et des affinités partisanes.

Dans le cas d'un sondage, la qualité des réponses obtenues et donc des données dépend de deux éléments déterminants. Le premier est l'erreur d'échantillonnage. Il s'agit d'un indicateur de la probabilité d'erreur et de la marge d'erreur d'une donnée statistique. D'une part, la recherche par sondage repose généralement sur un niveau de confiance de 95 %, c'est-à-dire que l'on est sûr à 95% que la vraie valeur se trouve dans la marge d'erreur de la valeur issue du sondage. D'autre part, les relevés statistiques sont sujets à une erreur d'échantillonnage qui dépend de la taille de l'échantillon et de la répartition

de base de la variable dans la population, sachant que plus l'échantillon est grand, plus l'erreur est faible.

Dans le cas d'analyses par sous-groupes, il peut arriver que le sous-groupe considéré comprenne moins de cinquante personnes, ce qui rend une interprétation adéquate quasiment impossible si l'erreur d'échantillonnage est de ± 14 points de pourcentage. C'est pourquoi nous n'effectuons aucune analyse par sous-groupes en-deçà de cinquante personnes.

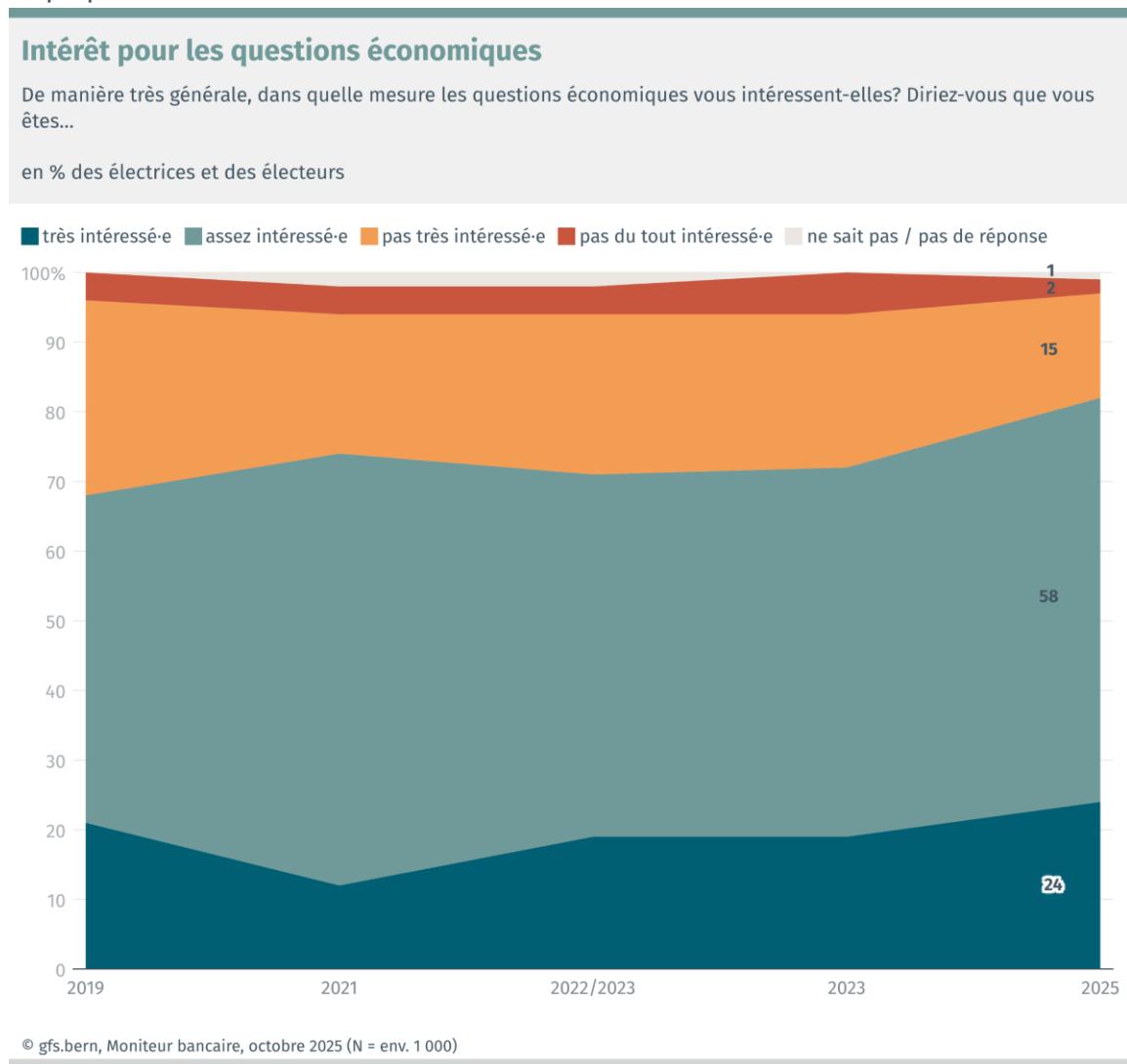
Le second élément indispensable à une analyse de haute qualité est la représentativité. Par «représentativité», on entend le fait que chaque personne de l'échantillon de base doit avoir exactement les mêmes chances que les autres de pouvoir participer à l'enquête. Si certains groupes sont systématiquement exclus lors de l'échantillonnage, l'enquête n'est pas représentative.

2 Résultats

2.1 Intérêt pour les questions économiques et perception de la place bancaire suisse

L'intérêt pour les questions économiques s'intensifie sensiblement depuis 2019 et augmente encore en 2025 au vu des évolutions économiques internationales. Si 68 % des personnes interrogées disaient être très intéressées ou assez intéressées par les questions économiques en 2019, elles sont 82 % en 2025. Cette progression souligne que les sujets économiques sont importants aux yeux de la population depuis longtemps, et plus encore avec les turbulences internationales actuelles.

Graphique 1



Les banques et l'industrie pharmaceutique sont perçues comme des piliers de l'économie globale. Ces deux secteurs sont jugés très importants ou assez importants par 93 % des personnes interrogées. C'est symptomatique d'un contexte économique dynamique, où les banques participent à une mutation de grande ampleur. A l'exception de l'industrie alimentaire et du commerce de détail, tous les secteurs économiques cités dans le cadre de l'enquête ont gagné en importance par rapport à 2023. Sans doute cette évolution

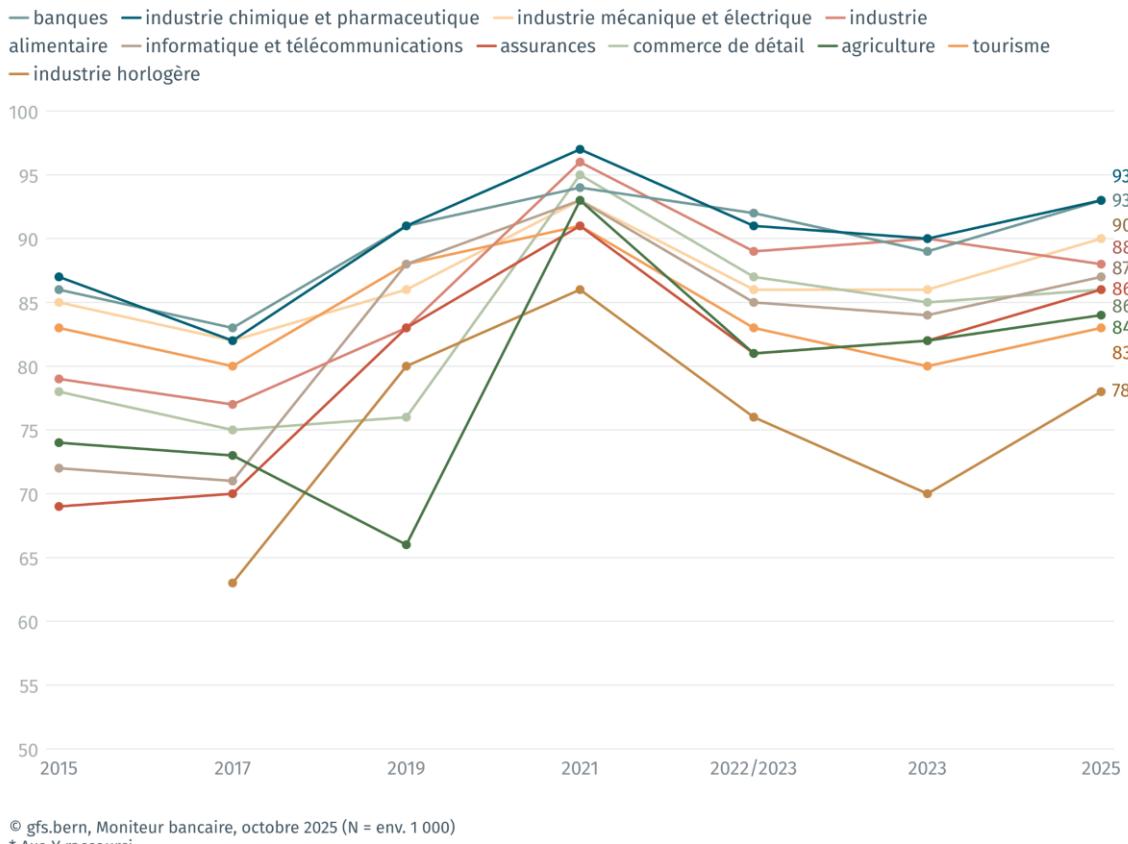
homogène dans le sens d'un rôle croissant s'explique-t-elle, entre autres, par l'attention accrue portée aux questions économiques. En particulier, la hausse sensible de l'importance reconnue à l'industrie horlogère (78 %, +7 points de pourcentage) correspond bien à l'état actuel du discours.

Graphique 2

Importance des secteurs économiques pour l'économie globale

Selon vous, dans quelle mesure les secteurs économiques ci-après apportent-ils une contribution importante à l'économie globale?

en % des électrices et des électeurs, part «très/assez importante»

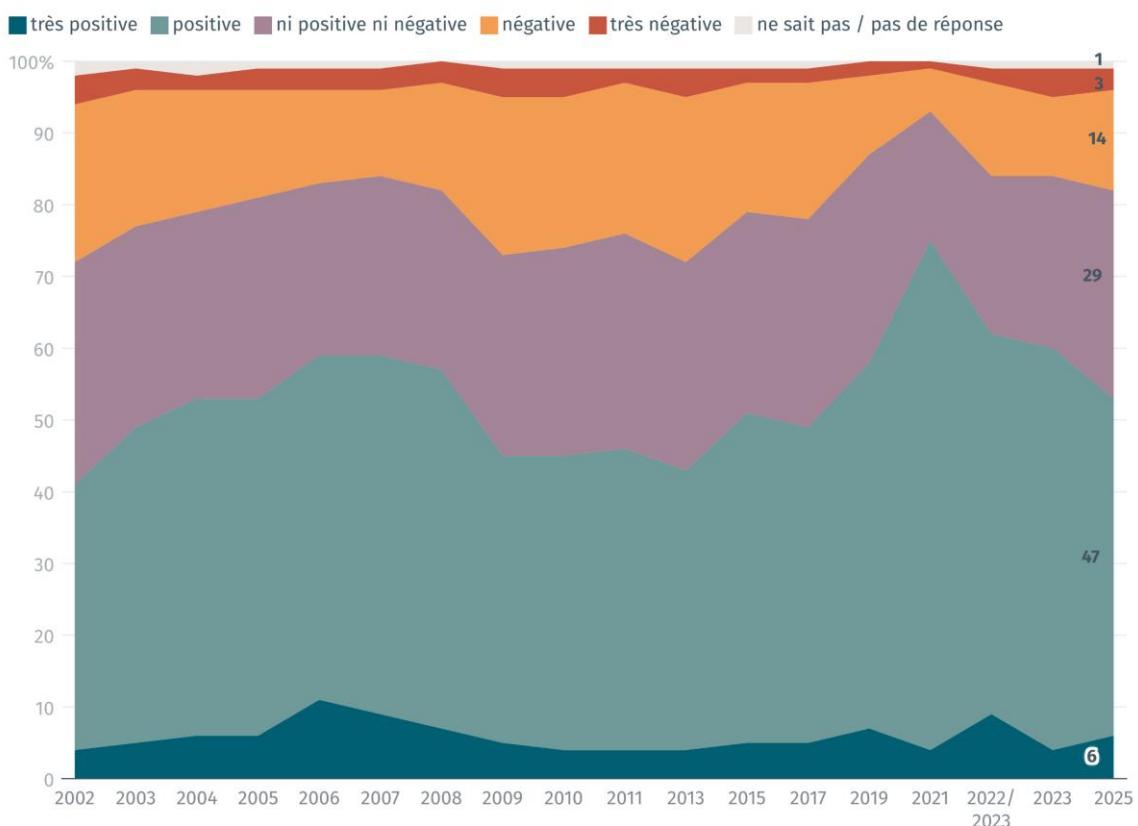


Les événements économiques extérieurs influent clairement sur la perception des banques suisses parmi les personnes interrogées. C'est ainsi que les opinions positives n'ont cessé d'augmenter entre 2002 et 2007, avant de revenir à leur niveau de 2002 dans le sillage de la crise financière mondiale de 2008. A partir de 2015, elles ont repris une trajectoire ascendante et atteint un pic sans précédent en 2021, à 75 % (opinions très positives / positives). Cette évolution nettement favorable, y compris au sein de l'électorat de gauche d'ordinaire plus critique, s'explique principalement par la perception positive du rôle qu'ont joué les banques dans le cadre du programme de crédits COVID-19.

Depuis 2021, on assiste toutefois à un nouveau recul progressif des opinions positives qui, à 53 %, ont retrouvé en 2025 le niveau d'avant la crise financière de 2008. Cette évolution pourrait indiquer – surtout par comparaison avec la dernière enquête – que les banques sont de plus en plus perçues comme sous pression.

Graphique 3**Opinion personnelle sur les banques suisses**

De manière très générale, comment qualifiez-vous votre opinion sur les banques suisses? Diriez-vous qu'elle est...
en % des électrices et des électeurs



© gfs.bern, Moniteur bancaire, octobre 2025 (N = env. 1 000)

L'opinion personnelle sur les banques suisses est fortement dépendante des caractéristiques socio-démographiques ainsi que des affinités partisanes. On observe par exemple que la perception positive des banques augmente avec l'âge. Si 42 % des 18-39 ans disent avoir une opinion positive des banques suisses, ce chiffre monte à 52 % chez les 40-64 ans et même à 69 % chez les 65 ans et plus. Une autre différence apparaît selon les régions linguistiques. En Suisse alémanique et en Suisse italienne, les personnes interrogées ayant une opinion positive des banques suisses sont majoritaires (57 %), tandis qu'elles sont minoritaires (41 %) en Suisse romande.

Enfin, les clivages dans la perception des banques suisses reflètent très nettement ceux du spectre politique. Les personnes proches des partis de gauche et écologistes (p. ex. Verts, PS, pvl) se disent beaucoup moins positives envers les banques suisses que les sympathisantes et les sympathisants du Centre, du PLR et de l'UDC.

Graphique 4**Opinion personnelle sur les banques suisses par sous-groupes**

Vous lirez ci-après quelques questions sur des sujets politiques et financiers. De manière très générale, comment qualifiez-vous votre opinion sur les banques suisses? Diriez-vous qu'elle est...

en % des électrices et des électeurs

● Opinion (très) positive

Total

Total

**Langue**

Suisse alémanique

Suisse romande

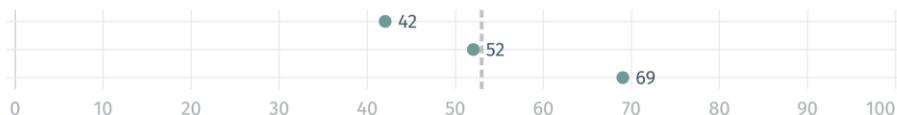
Suisse italienne

**Âge**

18-39 ans

40-64 ans

65 ans et plus

**Parti**

Les Verts

PS

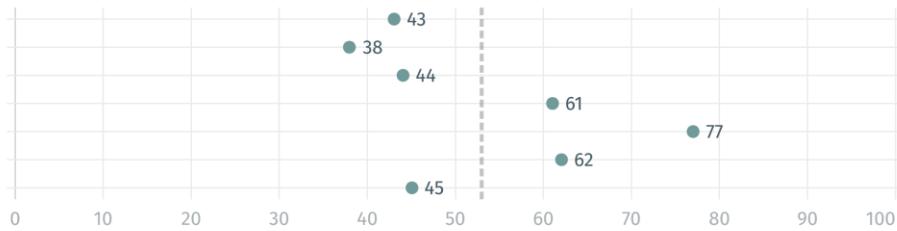
pvl

Le Centre

PLR

UDC

Sans affinités partisanes



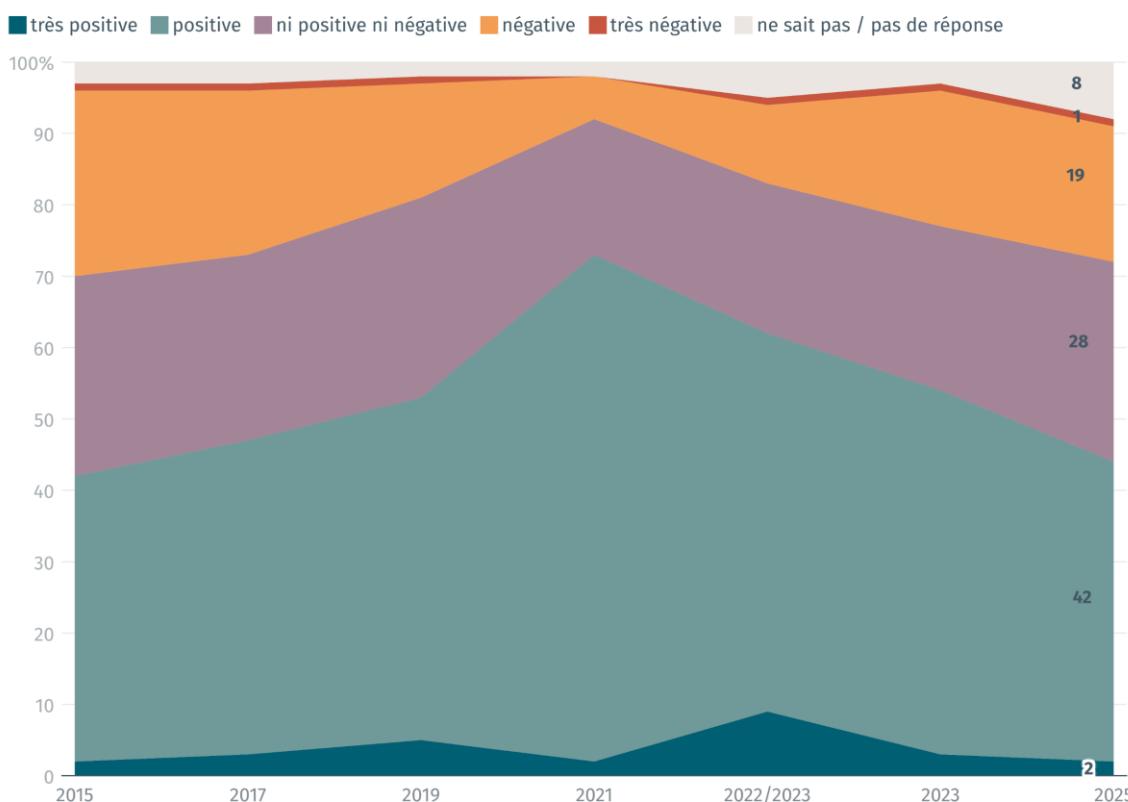
© gfs.bern, Moniteur bancaire, octobre 2025

Tout comme l'opinion personnelle sur les banques suisses, l'opinion générale perçue a culminé en 2021 à 73 % (très positive / positive), avant d'amorcer un déclin. En 2025, 44 % seulement des personnes interrogées pensent encore que l'opinion sur les banques est positive au sein de la population. C'est la première fois depuis 2017 que l'opinion générale perçue n'est plus majoritairement positive. Cet écart entre opinion personnelle et climat social perçu atteint 9 points de pourcentage en 2025 et est de nature à renforcer la sensibilité aux sujets bancaires.

Graphique 5**Opinion générale perçue sur les banques**

Comment qualifiez-vous l'opinion de la majorité des Suisses et des Suissesses sur les banques? Diriez-vous qu'elle est...

en % des électrices et des électeurs



© gfs.bern, Moniteur bancaire, octobre 2025 (N = env. 1 000)

Les réactions à diverses affirmations concernant les banques renvoient une image ambiguë, où coexistent adhésion de fond et critique croissante.

Les opinions positives restent largement répandues. Ainsi, en 2025, les personnes interrogées sont très majoritairement d'accord pour dire que la place bancaire suisse est appréciée mondialement pour sa fiabilité. Les niveaux d'adhésion sont élevés également face aux affirmations selon lesquelles les banques jouent un rôle essentiel en tant qu'employeurs (89 %), jouissent d'une bonne réputation internationale (87 %) et sont un soutien important pour les PME en matière de financement (82 %). Ces chiffres se situent certes en-deçà des niveaux record atteints en 2021, mais ils témoignent d'une confiance de fond persistante quant à l'importance économique des banques. En parallèle, on voit se développer la perception critique selon laquelle les banques privilégiennent trop leur propre profit par rapport à leur responsabilité sociale. En 2025, 75 % des personnes interrogées se disent de cet avis. De même, environ 60 % d'entre elles estiment qu'il est toujours pertinent d'associer les banques d'une part, le blanchiment d'argent et les scandales financiers d'autre part. Enfin, on observe une fois de plus un net recul des opinions positives sur le front de la durabilité. En 2025, les personnes interrogées ne sont

plus que 35 % à penser que les banques s'engagent en faveur de l'environnement et de la protection du climat.

Globalement, c'est donc un panorama mitigé qui se dessine. Certes, la confiance dans le rôle économique des banques perdure, mais elle s'accompagne de critiques croissantes face au déséquilibre perçu entre recherche du profit et exercice de la responsabilité sociale.

Graphique 6

Affirmations générales concernant les banques (1/2)

Voici quelques affirmations générales concernant les banques. Pour chacune d'elles, veuillez indiquer si vous êtes tout à fait d'accord, assez d'accord, pas très d'accord ou pas du tout d'accord.

en % des électrices et des électeurs, part «tout à fait / assez d'accord»

— La place bancaire suisse est appréciée mondialement pour sa fiabilité. — Les établissements bancaires sont des employeurs importants en Suisse. — La place financière suisse jouit d'une bonne réputation professionnelle sur la scène internationale. — Les banques sont un soutien important pour les PME et l'artisanat en matière de financement. — Les banques apportent un soutien financier précieux à des projets culturels, sportifs et sociaux en Suisse. — Les banques suisses sont des contribuables importants.



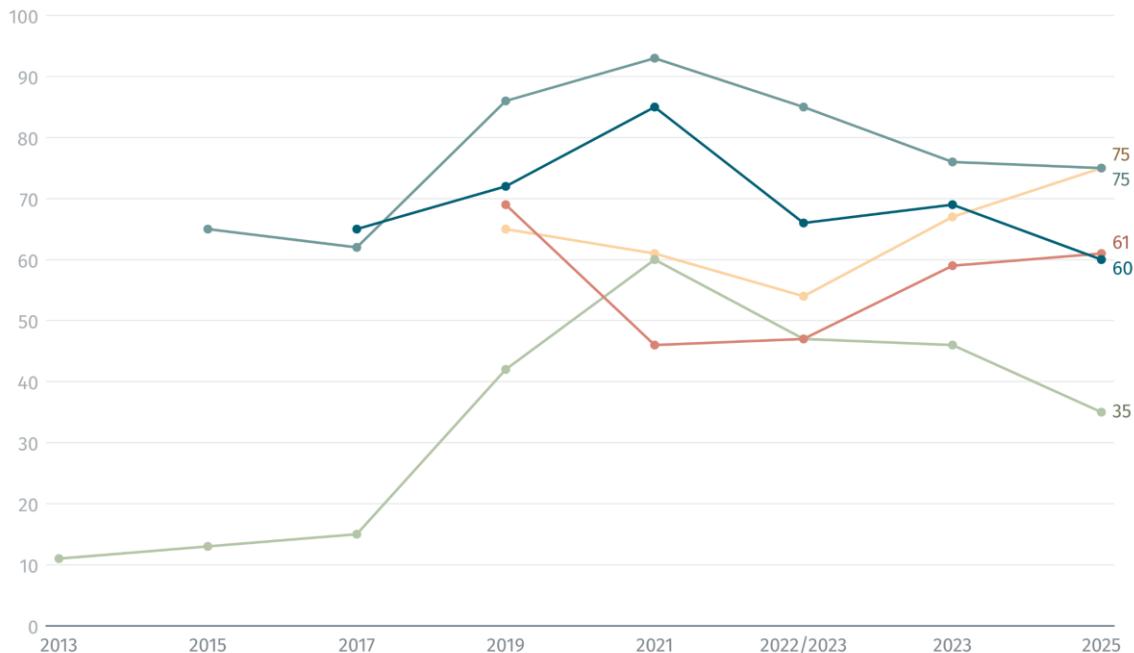
© gfs.bern, Moniteur bancaire, octobre 2025 (N = env. 1 000)
* Axe Y raccourci

Graphique 7**Affirmations générales concernant les banques (2/2)**

Voici quelques affirmations générales concernant les banques. Pour chacune d'elles, veuillez indiquer si vous êtes tout à fait d'accord, assez d'accord, pas très d'accord ou pas du tout d'accord.

en % des électrices et des électeurs, part «tout à fait / assez d'accord»

- Les banques suisses sont financièrement solides et économiquement sûres.
- Les banques suisses font passer leur propre profit avant leur responsabilité sociale.
- Les banques suisses sont régulièrement au cœur d'affaires de blanchiment d'argent et de scandales financiers.
- Les banques suisses sont innovantes dans le domaine technique*.
- Les banques s'engagent en faveur de la protection de l'environnement et de la durabilité écologique.



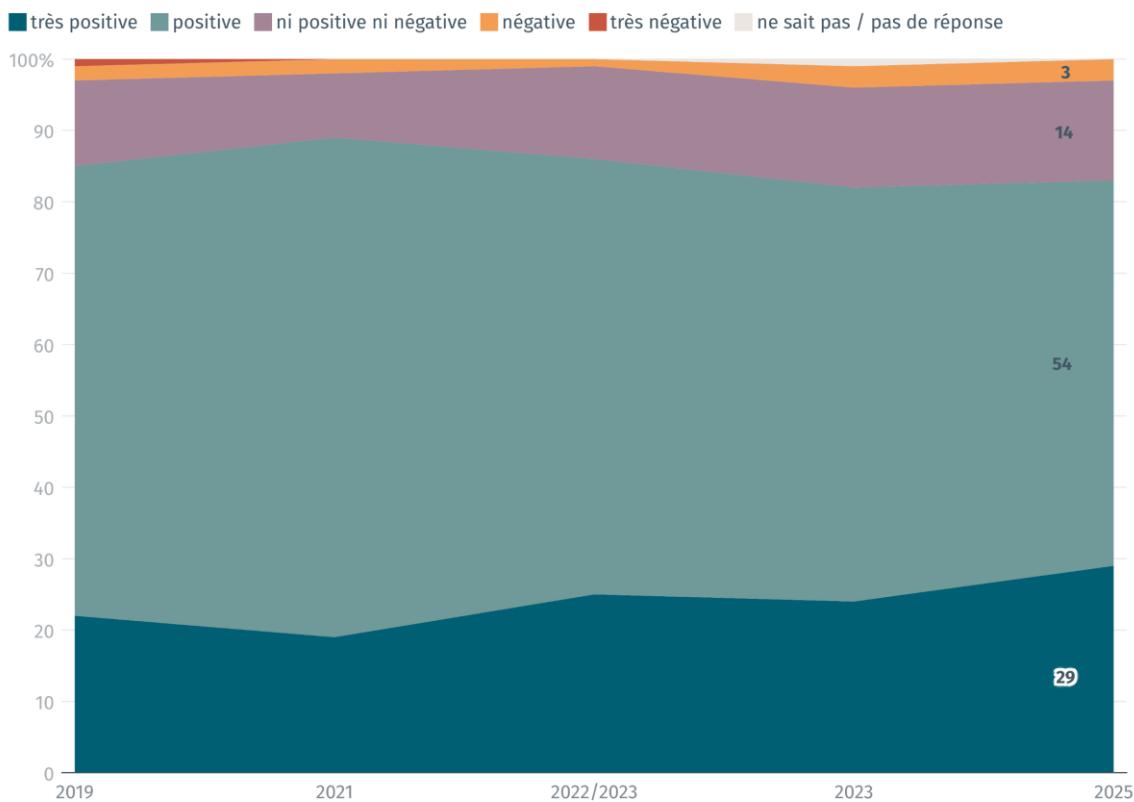
© gfs.bern, Moniteur bancaire, octobre 2025 (N = env. 1 000)
 * jusqu'en 2017: «(...) et bien préparées à la numérisation du secteur financier»

En règle générale, l'opinion des personnes interrogées sur leur propre banque est nettement plus positive que leur opinion sur l'ensemble des banques, sans compter qu'elle reste très stable et bienveillante au fil du temps. Cela se confirme en 2025, avec 83 % d'opinions positives. Les critiques envers les banques visent ainsi davantage les banques suisses dans leur ensemble que la banque avec laquelle chacune des personnes interrogées traite principalement.

Graphique 8**Opinion sur la banque principale**

De manière très générale, comment qualifiez-vous votre opinion sur la banque avec laquelle vous traitez principalement? Diriez-vous qu'elle est...

en % des électrices et des électeurs ayant cité une banque ou répondu «ne sait pas / pas de réponse»



© gfs.bern, Moniteur bancaire, octobre 2025 (N = env. 1 000)

La banque principale continue d'être perçue très positivement en 2025, notamment sur des aspects essentiels tenant aux prestations et à la confiance. Les personnes interrogées considèrent à une écrasante majorité que leur banque est solide et fiable (96 %) et qu'elle est digne de confiance (93 %). Elles mettent en avant, comme précédemment, la sécurité des données et des avoirs (92 %). Divers aspects concernant les prestations fournies, comme le caractère satisfaisant de l'offre de services numériques (90 %), la compétence du personnel bancaire (86 %), une image engageante (84 %) et une communication transparente (81 %) recueillent également une forte adhésion. Quant aux aspects concernant l'avenir, les opinions sont moins massivement, mais néanmoins très majoritairement positives. Les personnes interrogées considèrent ainsi à 75 % que leur banque est innovante et dynamique, et à 72 % qu'elle s'intéresse à toutes les clientes et tous les clients. En revanche, des critiques se font jour ici aussi sur les aspects concernant le respect de l'environnement et la durabilité. Parmi les personnes interrogées, 58 % seulement pensent désormais que leur banque est engagée sur ces terrains. Ce taux d'adhésion est en net recul depuis 2021, c'est également le plus faible de tous les aspects examinés.

Il se dégage ainsi une image très positive de la banque principale en termes de sécurité, de fiabilité et de qualité de service, mais les réponses à cette question confirment que l'engagement en faveur de l'environnement constitue un point faible récurrent.

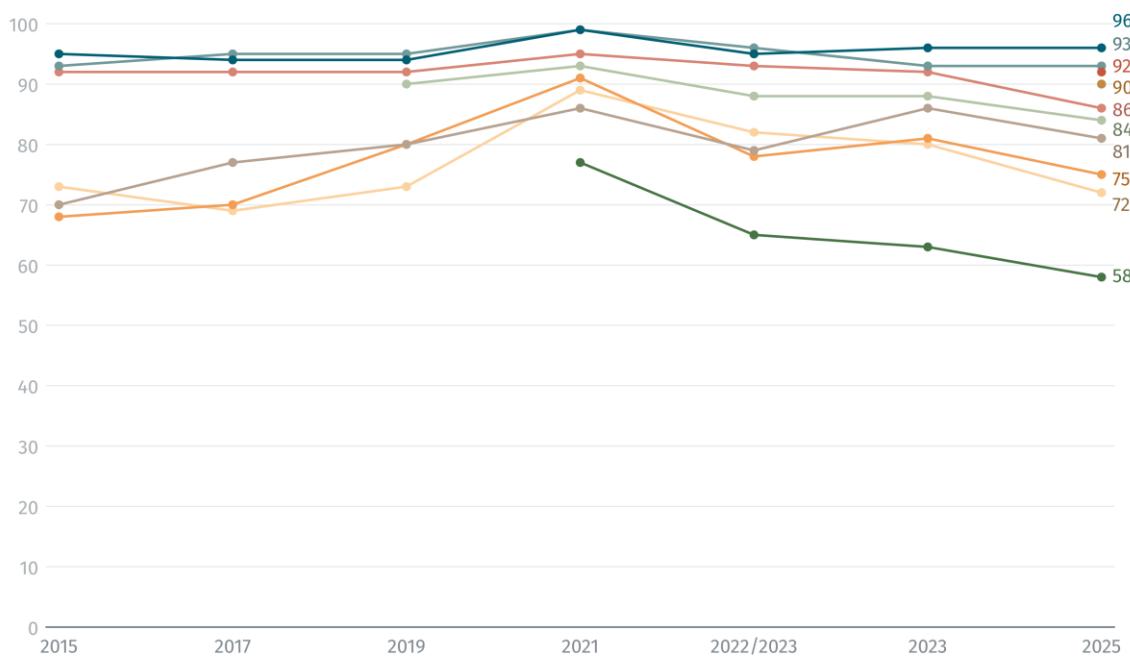
Graphique 9

Affirmations concernant la banque principale

Voici quelques affirmations concernant la banque avec laquelle vous traitez principalement. Pour chacune d'elles, veuillez indiquer si vous êtes tout à fait d'accord, assez d'accord, pas très d'accord ou pas du tout d'accord.

en % des électrices et des électeurs ayant cité une banque ou répondu «ne sait pas / pas de réponse», part «tout à fait / assez d'accord»

— solide et fiable — digne de confiance — sécurité des données et des avoirs — offre de services numériques satisfaisante — personnel bancaire compétent — image et communication engageantes — informations transparentes — innovante et dynamique — s'intéresse à tou-te-s les client-e-s — activité respectueuse de l'environnement / durable



© gfs.bern, Moniteur bancaire, octobre 2025 (N = env. 1 000)

2.2 Compétitivité internationale

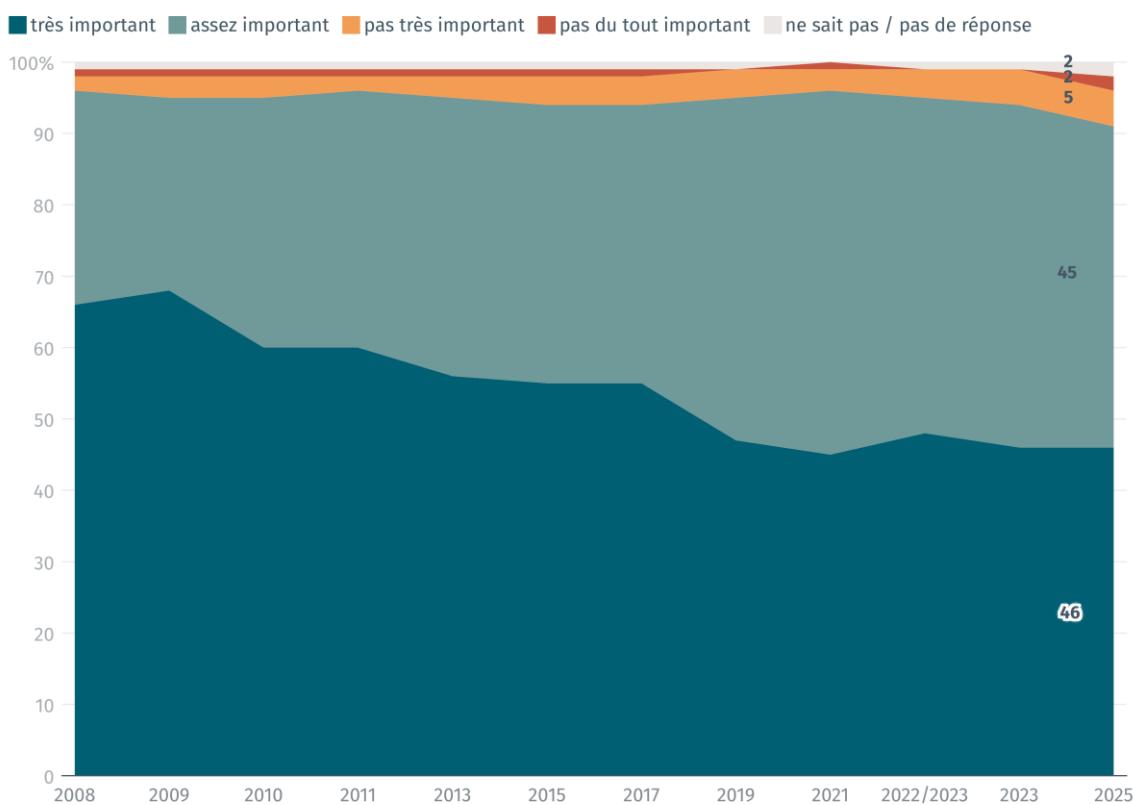
L'enquête met en évidence une perception largement partagée et stable depuis des années quant au rôle de la compétitivité internationale pour les banques suisses et la place financière suisse. Indépendamment des changements conjoncturels ou politiques, ce rôle est jugé important sans disconter.

En 2025, 91 % des personnes interrogées considèrent toujours que la compétitivité internationale est très importante ou assez importante. Certes, la part des personnes ayant répondu «très importante» s'est tassée par rapport aux niveaux record qu'elle affichait à la fin des années 2000 et au début des années 2010 (jusqu'à 68 %), mais ce recul est compensé depuis plusieurs années par une progression de la catégorie «assez importante». Dans l'ensemble, on reste ainsi à un niveau systématiquement élevé.

Graphique 10**Importance de la compétitivité internationale**

Selon vous, dans quelle mesure est-il important pour l'économie nationale que les banques suisses et la place financière suisse soient compétitives sur la scène internationale ? Diriez-vous que c'est...

en % des électrices et des électeurs



© gfs.bern, Moniteur bancaire, octobre 2025 (N = env. 1 000)

Quant à savoir comment se situent aujourd'hui les banques suisses et la place financière suisse en termes de compétitivité internationale, la perception s'est sensiblement dégradée au cours des dernières années. Alors que 54 % des personnes interrogées considéraient en 2015 que les banques suisses et la place financière suisse étaient plus compétitives que leurs concurrentes, elles ne sont plus que 27 % à le penser en 2025. Par rapport à la dernière enquête, on observe un recul de 19 points de pourcentage au profit de la catégorie «aussi compétitives».

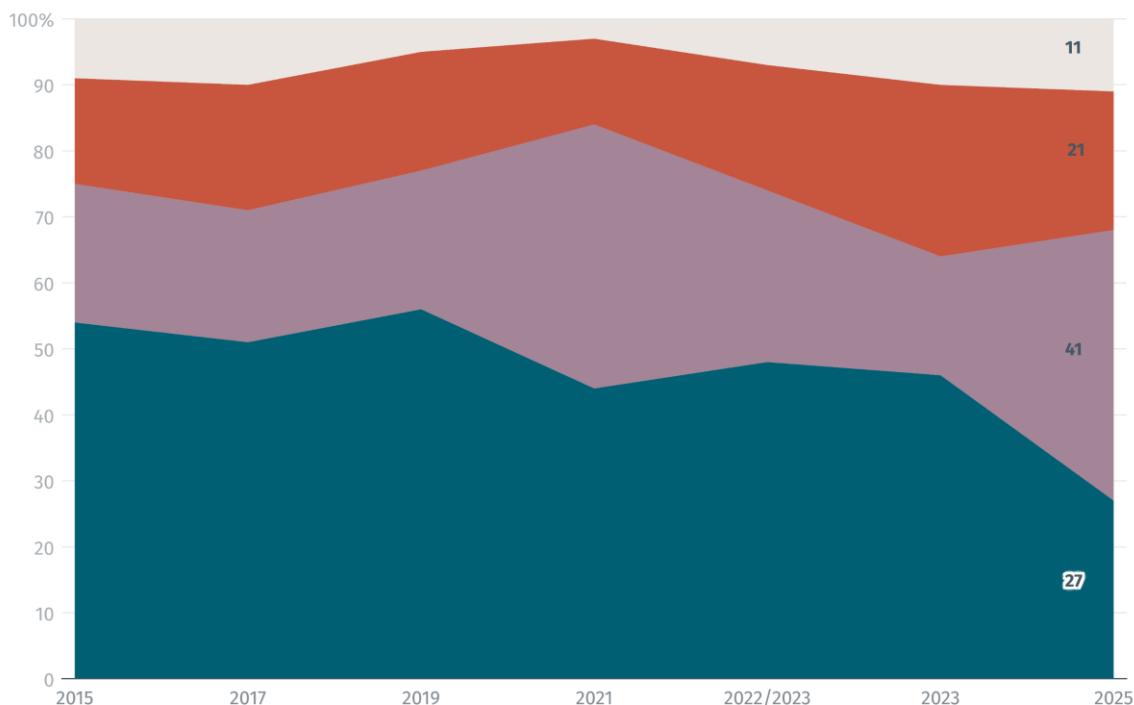
Cette évolution des réponses laisse à penser que la place financière suisse tend à être perçue moins comme un leader incontesté que comme faisant partie d'un environnement concurrentiel international de plus en plus resserré. Si sa supériorité en termes de compétitivité est remise en question, c'est sans doute en lien avec les tensions économiques actuelles, les incertitudes mondiales et la tendance à la déréglementation observée à l'étranger.

Graphique 11**Opinion sur la compétitivité internationale**

On évoque souvent la compétitivité internationale des banques suisses et de la place financière suisse. Selon vous, celles-ci sont-elles globalement plus compétitives ou moins compétitives que leurs concurrentes d'autres pays (p. ex. Grande-Bretagne, Singapour, Luxembourg, Etats-Unis)?

en % des électrices et des électeurs

■ Les banques suisses et la place financière suisse sont plus compétitives ■ aussi compétitives ■ moins compétitives ■ ne sait pas / pas de réponse



© gfs.bern, Moniteur bancaire, octobre 2025 (N = env. 1 000)

Les réactions aux affirmations concernant la compétitivité internationale de la Suisse indiquent globalement des opinions largement inchangées quant aux facteurs clés de succès. En 2025, parmi les personnes interrogées, une écrasante majorité (95 %) considère toujours que des éléments essentiels comme la stabilité politique et économique sont des avantages compétitifs. Il en va de même d'une solide formation bancaire (87 %) ainsi que de la protection de la sphère privée financière des clientes et des clients (86 %). En revanche, en ce qui concerne la qualité du service à la clientèle en comparaison internationale, on observe un léger fléchissement. Les réactions à ce sujet restent certes majoritairement positives, mais le taux d'adhésion s'établit en 2025 à 73 % et se situe ainsi en-deçà des niveaux record antérieurs. De même, 68 % seulement des personnes interrogées se disent encore d'accord avec l'affirmation selon laquelle l'orientation vers la durabilité crée des avantages compétitifs.

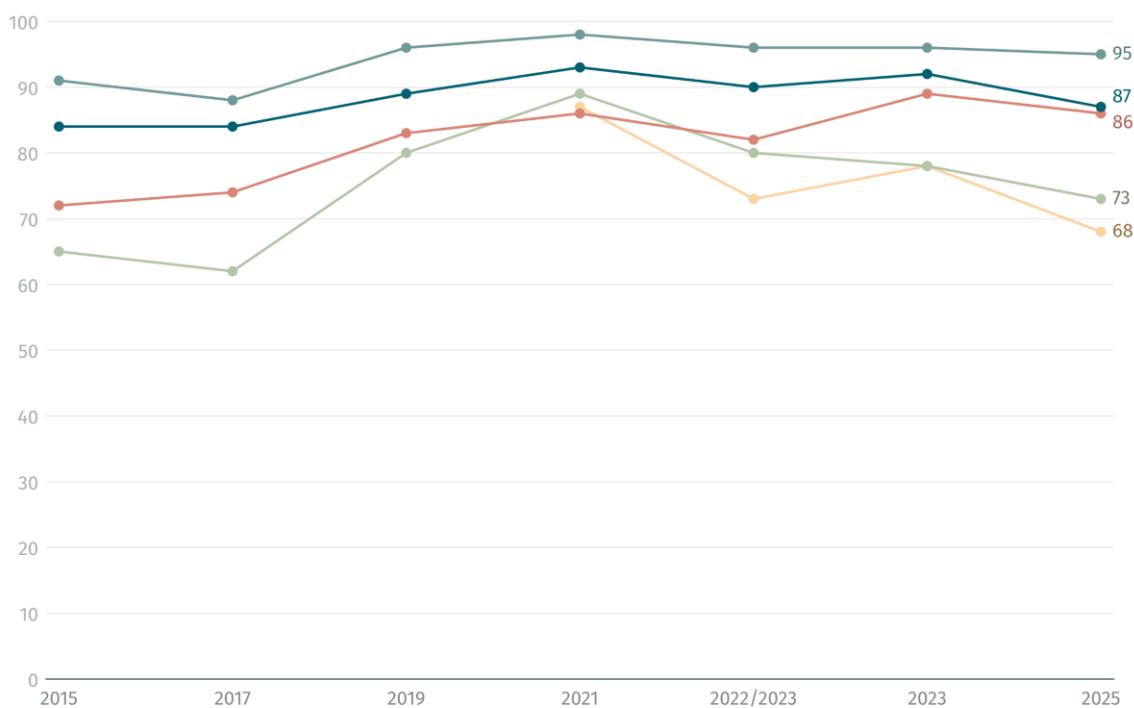
Globalement, ces résultats reflètent les grands schémas de perception actuels: les piliers porteurs de la compétitivité sont toujours considérés comme stables, mais certains aspects liés aux prestations et au service à la clientèle suscitent des regards plus critiques et perdent de leur aura.

Graphique 12**Affirmations concernant la compétitivité de la Suisse**

Voici quelques affirmations concernant la compétitivité internationale. Pour chacune d'elles, veuillez indiquer si vous êtes tout à fait d'accord, assez d'accord, pas très d'accord ou pas du tout d'accord.

en % des électrices et des électeurs, part «tout à fait / assez d'accord»

— La stabilité politique et économique favorise la compétitivité. — Il faut encourager la formation bancaire. — La protection de la sphère privée financière des client-e-s est importante. — Le service à la clientèle est de très bonne qualité en comparaison internationale. — L'orientation vers la durabilité crée des avantages compétitifs.



© gfs.bern, Moniteur bancaire, octobre 2025 (N = env. 1 000)

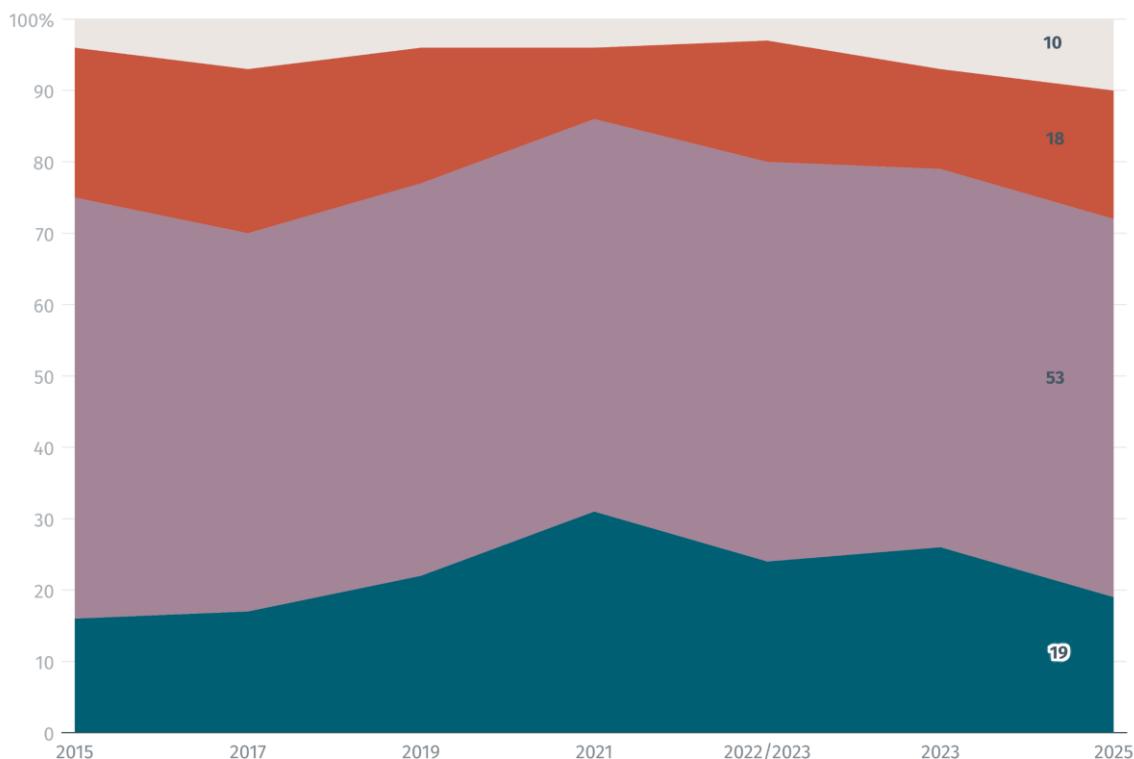
Les prévisions quant à la compétitivité internationale future de la place financière suisse se révèlent globalement prudentes. Pour les cinq années à venir, les personnes interrogées tablent majoritairement (53 %) non sur une amélioration, mais sur une pérennisation de la situation actuelle. Elles ne sont que 19 % à prévoir une amélioration, et 18 % anticipent même une dégradation. La part des indécises et des indécis reste relativement faible, à 10 %.

Graphique 13**Evolution de la compétitivité internationale**

Selon vous, comment évoluera la situation sur les cinq prochaines années? La compétitivité internationale des banques suisses et de la place financière suisse va-t-elle s'améliorer, se dégrader ou rester inchangée?

en % des électrices et des électeurs

■ s'améliorer ■ rester inchangée ■ se dégrader ■ ne sait pas / pas de réponse



© gfs.bern, Moniteur bancaire, octobre 2025 (N = env. 1 000)

2.3 Durabilité écologique

Par rapport aux années précédentes, la durabilité écologique n'est plus aussi porteuse pour les banques suisses au sein de l'opinion publique. Mais si l'on observe un fléchissement large et continu de l'adhésion sur tous les aspects examinés dans l'enquête, chacun de ces aspects n'en continue pas moins de recueillir une majorité d'opinions positives. Cette évolution est donc moins le signe d'une rupture que le reflet d'une approche de plus en plus critique et nuancée. Ainsi, entre 2022/2023 et 2025, la part des personnes interrogées considérant que les banques proposent une large gamme de placements et de produits financiers durables est passée d'environ 80 % à 60 %. De même, en 2025, 55 % seulement des personnes interrogées sont d'accord pour dire que les banques soutiennent l'innovation écologique des entreprises par des crédits. Ce recul de la catégorie «tout à fait / assez d'accord» s'observe aussi à propos de l'offre hypothécaire écologique (52 %), du soutien professionnel à la prise de décision en matière de placements durables (50 %), ou encore du fait que les banques donnent l'exemple au quotidien en matière de durabilité écologique (49 %). Il concerne donc à la fois des aspects liés aux produits et des aspects structurels et culturels de l'engagement des banques en faveur de la durabilité.

Cette attitude plus critique se reflète aussi dans la perception du changement de comportement des banques sur les cinq dernières années. Si 67 % des personnes interrogées pensaient en 2022/2023 que les banques suisses opéraient de manière clairement ou plutôt plus durable qu'auparavant, elles ne sont plus que 52 % (-15 points de pourcentage) à être de cet avis en 2025. Cela donne à penser que la population doute de plus en plus de l'engagement des banques en matière de durabilité.

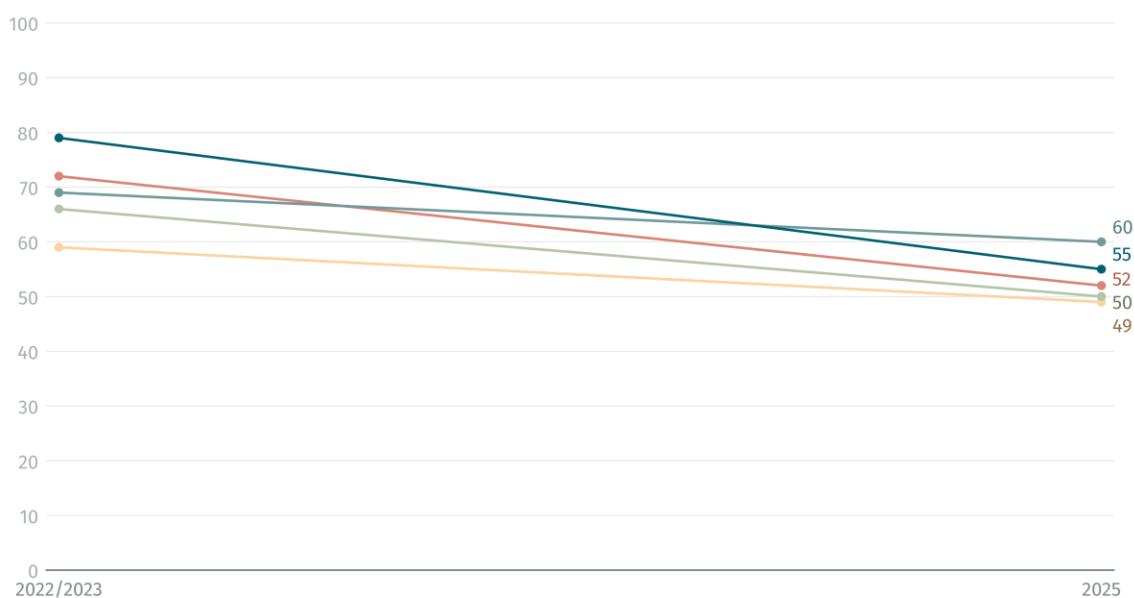
Graphique 14

Affirmations concernant l'engagement des banques en faveur de la durabilité

Les banques suisses s'engagent déjà à différents niveaux en faveur de la durabilité. Voici quelques affirmations que l'on peut entendre à propos de cet engagement. Pour chacune d'elles, veuillez indiquer si vous êtes tout à fait d'accord, assez d'accord, pas très d'accord ou pas du tout d'accord.

en % des électrices et des électeurs

— Les banques proposent une large gamme de placements et de produits financiers durables. — Les banques soutiennent par des crédits les entreprises qui innovent en vue d'une production écologiquement durable. — Les banques proposent des offres et des hypothèques attrayantes pour les constructions écologiques. — Les banques aident à la prise de décision en matière de placements durables grâce à des conseillères et des conseillers à la clientèle bien formés et sensibilisés à la durabilité. — Les banques donnent l'exemple au quotidien en matière de durabilité écologique (p. ex. en s'installant dans des bâtiments économies en énergie).



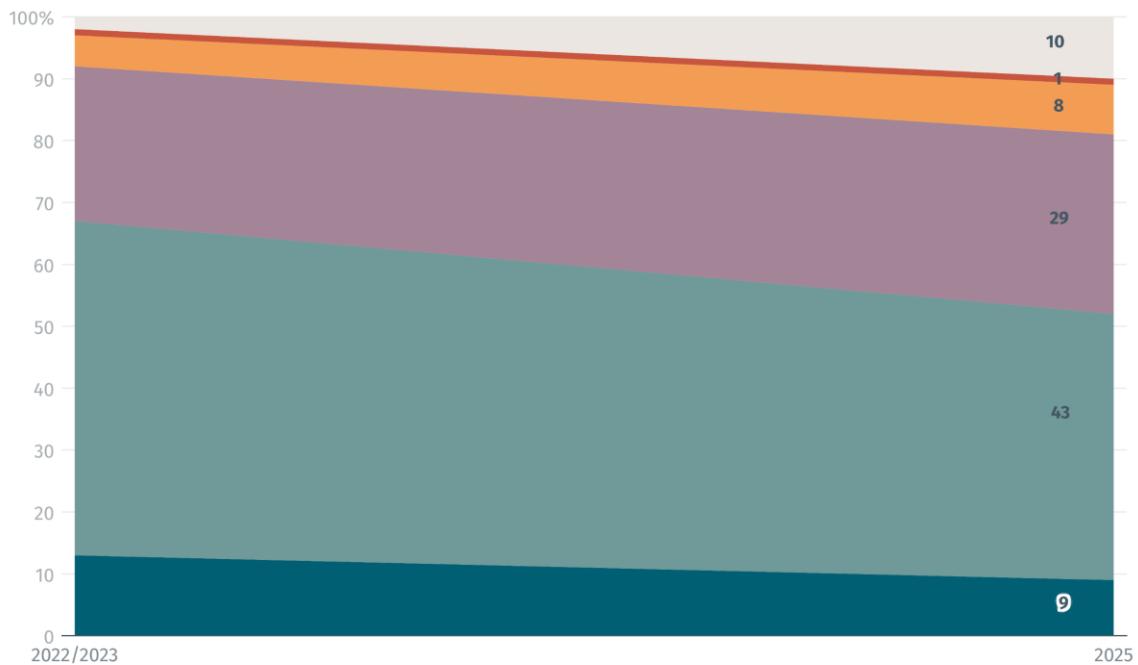
© gfs.bern, Moniteur bancaire, octobre 2025 (N = env. 1 000)

Graphique 15**Evolution perçue du comportement des banques en matière de durabilité écologique**

Selon vous, le comportement des banques suisses en matière de durabilité écologique a-t-il évolué au cours des cinq dernières années? Diriez-vous que les banques suisses opèrent aujourd’hui de manière clairement plus durable, plutôt plus durable, aussi durable, plutôt moins durable ou clairement moins durable qu'il y a cinq ans?

en % des électrices et des électeurs

■ clairement plus durable ■ plutôt plus durable ■ aussi durable ■ plutôt moins durable ■ clairement moins durable ■ ne sait pas / pas de réponse



© gfs.bern, Moniteur bancaire, octobre 2025 (N = env. 1 000)

2.4 Numérisation

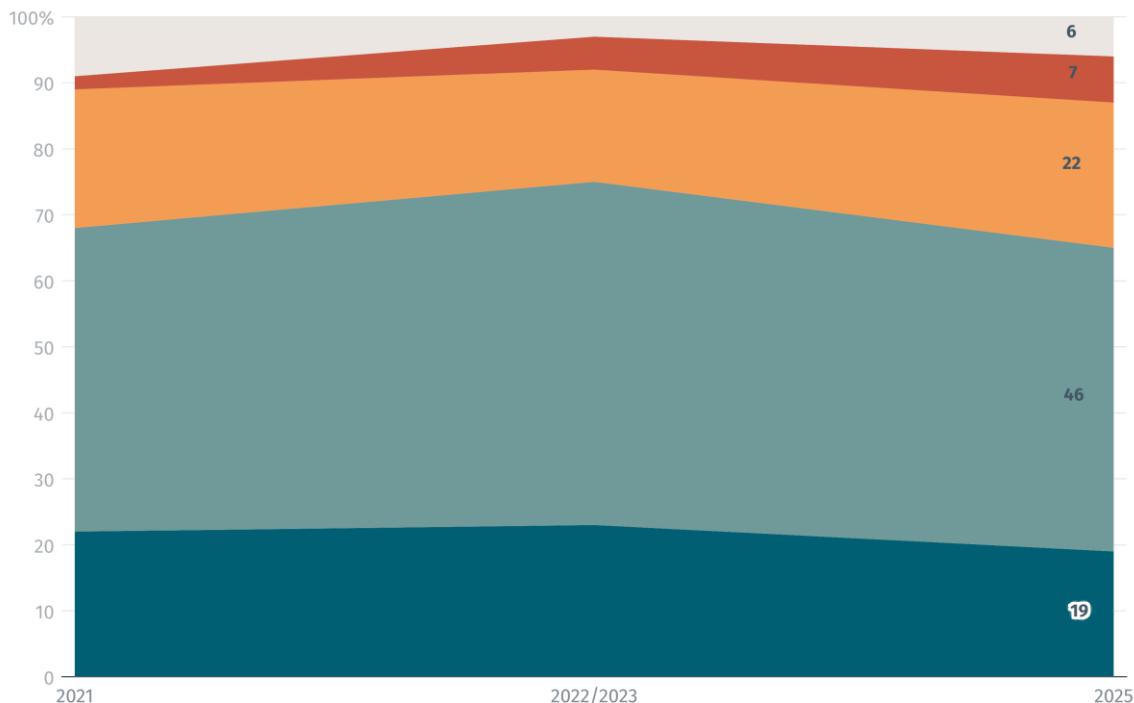
La numérisation croissante du secteur financier est toujours perçue de manière majoritairement positive mais, après un pic temporaire, le taux d'adhésion est redescendu à un niveau comparable à celui de 2021. Alors que les opportunités étaient particulièrement mises en exergue en 2022/2023, un positionnement moins optimiste mais stable se fait jour en 2025. La numérisation est clairement une opportunité ou plutôt une opportunité pour 65 % des personnes interrogées, contre 75 % en 2022/2023. En parallèle, on observe un regain de scepticisme puisqu'en 2025, 29 % des personnes interrogées considèrent que la numérisation est plutôt un risque ou clairement un risque.

Graphique 16**Perception de la numérisation**

On considère que le secteur financier, comme d'autres secteurs économiques, va se numériser de plus en plus. De manière générale et spontanément, diriez-vous que la numérisation est clairement une opportunité, plutôt une opportunité, plutôt un risque ou clairement un risque?

en % des électrices et des électeurs

■ clairement une opportunité ■ plutôt une opportunité ■ plutôt un risque ■ clairement un risque ■ ne sait pas / pas de réponse



© gfs.bern, Moniteur bancaire, octobre 2025 (N = 1 000)

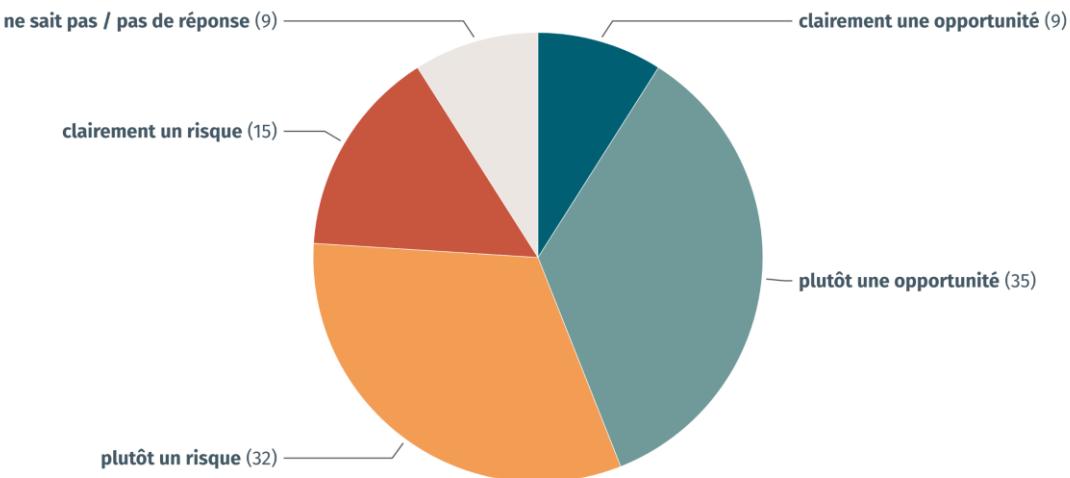
Si l'on examine non pas la numérisation dans son ensemble, mais plus spécifiquement le recours à l'IA dans le secteur financier, les opinions se révèlent nettement plus ambivalentes. Certes, une partie significative de la population voit dans l'IA une opportunité, mais les risques ne passent pas inaperçus pour autant. Globalement, 44 % des personnes interrogées considèrent que le recours à l'IA est une opportunité, contre 47 % qui pensent qu'elle constitue plutôt un risque. La vision de l'IA comme un risque domine donc légèrement. La part des indécises et des indécis s'établit à 9 %.

Un examen par sous-groupes révèle que les personnes âgées de 65 ans et plus sont nettement plus sceptiques envers l'IA que les personnes plus jeunes. Elles sont 53 % à y voir un risque et 32 % seulement à y voir une opportunité. Les tranches d'âge plus jeunes sont certes plus ouvertes, mais sans être unanimement positives pour autant. Aux yeux des 18-39 ans et des 40-64 ans, les opportunités et les risques sont quasiment équilibrés.

Graphique 17**Recours à l'IA dans le secteur financier**

Les systèmes d'IA, comme ChatGPT, pourraient transformer en profondeur le mode de travail des banques. De manière générale et spontanément, diriez-vous que le recours croissant à l'IA est clairement une opportunité, plutôt une opportunité, plutôt un risque ou clairement un risque?

en % des électrices et des électeurs



© gfs.bern, Moniteur bancaire, octobre 2025 (N = 1 005)

L'opinion générale sur les opportunités que recèle la numérisation pour le secteur financier suisse reste globalement positive, mais elle est de plus en plus prudente. Par rapport aux années précédentes et sur tous les aspects examinés, on observe en 2025 une baisse de la probabilité perçue.

Certes, on juge toujours très probable que la numérisation permettra des gains d'efficience, mais un peu moins qu'auparavant. Ainsi, en 2025, 89 % seulement des personnes interrogées pensent très probable ou assez probable que la circulation monétaire gagnera en rapidité et en efficacité (2021: 94 %), et 78 % que la numérisation permettra au secteur financier de se préparer pour l'avenir (2021: 92 %). La baisse de la probabilité perçue est particulièrement sensible sur les aspects concernant les prestations et la clientèle. La part des personnes estimant très probable ou assez probable qu'émergent de nouveaux modèles d'affaires, plus proches du quotidien des consommatrices et des consommateurs, baisse à 64 % (2021, 2022/2023: 78 %). Que l'IA permette de mieux adapter les prestations aux besoins de la clientèle suscite des réactions prudentes, puisque 59 % des personnes interrogées répondent «très/assez probable». Ce chiffre est de 58 % face à l'affirmation selon laquelle la numérisation bancaire est bénéfique pour l'ensemble de la clientèle des banques (2022/2023: 72 %). Quant à ses effets sur le marché de l'emploi, ils suscitent le plus grand scepticisme: 19 % seulement des personnes interrogées pensent encore très probable ou assez probable que la numérisation entraînera de nombreuses créations d'emplois dans le secteur bancaire.

Globalement, on continue de reconnaître que la numérisation recèle des opportunités, mais on relativise davantage ses promesses de performance et d'utilité.

Graphique 18**Opportunités liées à la numérisation**

La numérisation recèle des opportunités et des risques pour le secteur financier suisse. Selon vous, la concrétisation des opportunités ci-après est-elle très probable, assez probable, assez improbable ou tout à fait improbable?

en % des électrices et des électeurs, part «très/assez probable»

■ 2021 ■ 2022/2023 ■ 2025

La circulation monétaire est plus rapide et plus efficace.



Le secteur financier, qui joue un rôle important dans l'économie suisse, est prêt pour l'avenir.



De nouveaux modèles d'affaires se développent, encore plus proches du quotidien des consommatrices et des consommateurs.



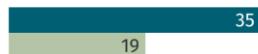
L'IA permet aux banques suisses d'adapter encore mieux leurs prestations aux besoins de la clientèle.



La numérisation dans le domaine bancaire est bénéfique pour l'ensemble de la clientèle des banques.



La numérisation entraîne de nombreuses créations d'emplois dans le secteur bancaire.



© gfs.bern, Moniteur bancaire, octobre 2025 (N = 1 000)

Si l'on compare la probabilité perçue que se concrétisent les opportunités liées à la numérisation d'une part et les risques d'autre part, on observe que les seconds ont tendance à prendre le pas sur les premières au fil du temps, ce qui confirme l'évolution susmentionnée de la manière dont la numérisation croissante est perçue. Ainsi, la réalisation des risques liés à la numérisation est jugée probable par la majorité des personnes interrogées. Plusieurs aspects concernant ces risques atteignent en 2025 des niveaux de probabilité élevés et, dans certains cas, plus élevés que les années précédentes.

Le risque de perte de contact personnel entre les banques et leur clientèle est celui qui suscite le plus d'inquiétudes, puisque 91 % des personnes interrogées pensent très probable ou plutôt probable qu'il se réalise (+14 points de pourcentage par rapport à la dernière enquête). Viennent ensuite la vulnérabilité croissante de l'infrastructure bancaire aux activités criminelles (82 %, +14 points de pourcentage), puis les destructions d'emplois consécutives à l'automatisation (81 %).

Les inquiétudes quant à la sécurité individuelle sont également notables: 80 % des personnes interrogées considèrent que la banque en ligne recèle un risque accru de cybercriminalité, et 65 % doutent qu'avec la numérisation, la garantie de la protection des données reste intacte (+8 points de pourcentage). Par ailleurs, 65 % des personnes interrogées craignent que les modèles d'IA conditionnent de plus en plus les décisions en matière de crédit ou d'hypothèques, tandis que 54 % considèrent qu'il y a un risque de perte de compétitivité internationale.

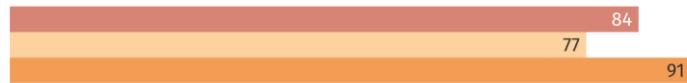
Graphique 19**Risques liés à la numérisation**

La numérisation recèle des opportunités et des risques pour le secteur financier suisse. Selon vous, la concrétisation des risques ci-après est-elle très probable, assez probable, assez improbable ou tout à fait improbable?

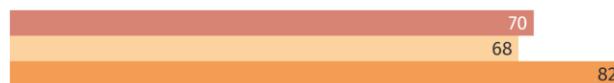
en % des électrices et des électeurs, part «très/assez probable»

■ 2021 ■ 2022/2023 ■ 2025

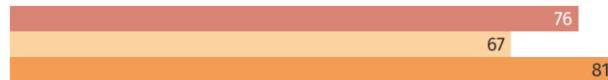
Le contact personnel entre les banques et leur clientèle se perd de plus en plus.



L'infrastructure des banques suisses est plus vulnérable aux activités criminelles.



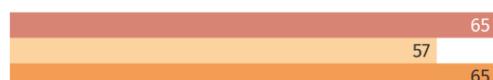
L'automatisation détruit des milliers d'emplois.



La banque en ligne et d'autres opérations bancaires numériques m'exposent davantage à la cybercriminalité.



La protection des données ne peut plus être garantie comme avant.



Ce sont de plus en plus des modèles d'IA et non des personnes qui déterminent qui se verra octroyer un crédit ou une hypothèque.



Les banques suisses perdent en compétitivité internationale.



© gfs.bern, Moniteur bancaire, octobre 2025 (N = 1 000)

Selon les personnes interrogées, c'est clairement dans le domaine de la formation que se trouvent les clés d'une transition numérique réussie. En particulier, les compétences liées à l'informatique sont perçues de plus en plus comme déterminantes.

En 2025, 90 % des personnes interrogées considèrent qu'il est très important ou assez important de renforcer les enseignements liés à l'informatique dans les écoles professionnelles, les gymnases et les Hautes écoles (+1 point de pourcentage par rapport à 2022/2023). En termes d'importance perçue, «améliorer l'enseignement des mathématiques et des matières scientifiques à l'école obligatoire» est un facteur qui progresse nettement (78 %, +19 points de pourcentage), tout comme «introduire des cours de programmation à l'école obligatoire» (70 %, +16 points de pourcentage).

Outre la formation, le cadre structurel est réputé pouvoir contribuer au succès de la numérisation, même s'il est jugé un peu moins prioritaire. En 2025, 69 % des personnes interrogées considèrent qu'il est très important ou assez important d'alléger les réglementations pour faciliter la création d'entreprises dans le domaine du numérique, tandis que 55 % pensent qu'il faut faire en sorte que des spécialistes de l'informatique venant de l'étranger puissent s'installer en Suisse.

Ces résultats soulignent que l'acquisition précoce et généralisée de compétences MINT est considérée de plus en plus comme un facteur clé pour que les banques suisses comparent parmi les gagnants de la numérisation.

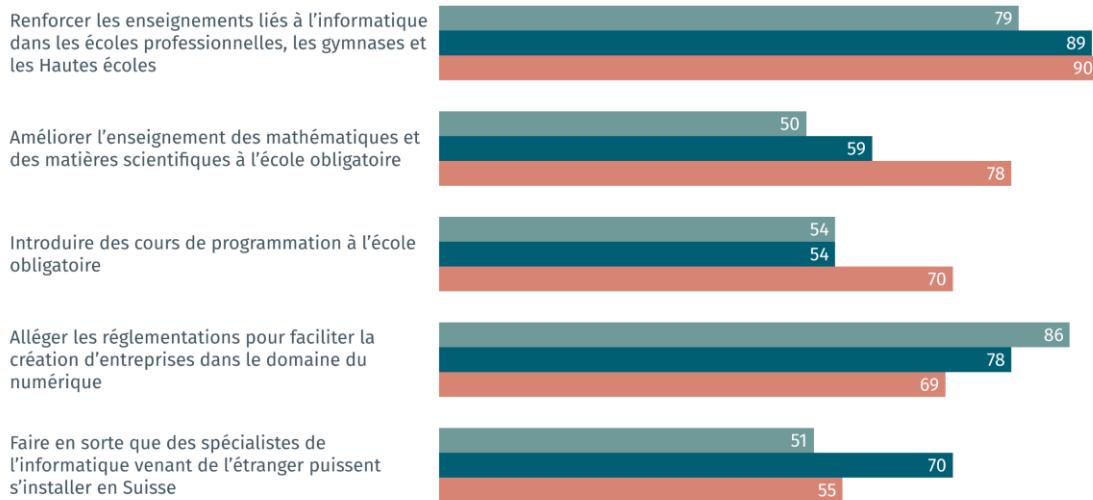
Graphique 20

Facteurs de succès de la numérisation

La Suisse peut contribuer de manière déterminante au succès de la numérisation. Pour que les banques suisses comptent parmi les gagnants de la numérisation, dans quelle mesure les facteurs ci-après sont-ils importants? Pour chacun d'eux, veuillez indiquer si vous le trouvez très important, assez important, pas très important ou pas du tout important.

en % des électrices et des électeurs, part «très/assez important»

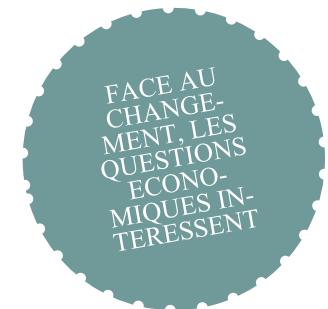
■ 2021 ■ 2022/2023 ■ 2025



© gfs.bern, Moniteur bancaire, octobre 2025 (N = 1 000)

3 Synthèse

Les résultats de cette étude peuvent être récapitulés comme suit:



Face à la reconfiguration des blocs économiques mondiaux, l'opinion publique est aujourd'hui nettement plus focalisée sur les questions économiques qu'elle ne l'était lors de la dernière enquête. La population perçoit le nouvel ordre mondial non comme un processus abstrait, mais comme un défi concret pour des secteurs clés de l'économie suisse. Le rôle des banques et de l'industrie pharmaceutique comme piliers porteurs de l'économie nationale est reconnu quasi-unaniment. Néanmoins, on voit émerger l'idée que le nouveau contexte géopolitique et économique ne restera pas sans conséquences pour la place bancaire. Cela pèse sur la perception de la compétitivité internationale des banques et le sentiment dominant est que, la pression mondiale s'accentuant, les avantages compétitifs existants seront plus difficiles à défendre.



L'opinion publique reste fondamentalement positive envers la place bancaire suisse. La contribution des banques à l'économie et à la prospérité est clairement reconnue, de même que leur rôle clé pour la stabilité. Certains aspects ternissent pourtant cette image – en particulier le sentiment que les banques font passer leur propre profit avant leur responsabilité sociale, ou encore les doutes quant au réel engagement des banques en matière de durabilité.



L'opinion des personnes interrogées sur leur propre banque se révèle nettement plus positive et plus stable. La relation personnelle avec la banque principale reste extrêmement bienveillante au fil du temps, de sorte qu'elle échappe au regard plus critique porté sur la place bancaire dans son ensemble. L'efficacité, la fiabilité, la crédibilité et la sécurité sont des critères pérennes et ils sont perçus comme remplis. Les critiques relatives à la recherche de profit excessif, à la durabilité ou aux erreurs passées visent au premier chef la place bancaire en tant qu'entité abstraite, non la banque principale des personnes concernées. Il en résulte une différence nette: alors que la place bancaire suscite davantage de distance et de réserve, la banque principale demeure un point d'ancrage fiable pour la population au quotidien.



La numérisation du secteur financier continue d'être perçue plutôt comme une opportunité, mais avec des réserves croissantes. Si l'on reconnaît les gains d'efficience et l'amélioration des prestations qui en résultent, on s'inquiète aussi de plus en plus des risques de sécurité, des suppressions de postes et de la disparition des contacts directs avec la clientèle susceptibles de survenir. Le recours à l'IA accentue cette ambivalence: si l'IA peut être perçue comme une opportunité d'innovation, elle n'en suscite pas moins des craintes – perte de contrôle et automatisation des décisions par exemple. L'acceptation de la numérisation demeure, mais davantage subordonnée à des conditions. Afin de préserver durablement la confiance, il apparaît ainsi essentiel de développer les compétences, mais aussi de fixer des normes de sécurité exigeantes et des règles claires.

4 Annexe

4.1 L'équipe de gfs.bern

URS BIERI

Co-directeur et membre du Conseil d'administration de gfs.bern, politologue et spécialiste des médias (lic. rer. soc.), Executive MBA HES en management stratégique, professeur à l'Institut pour la gestion des associations, des fondations et des sociétés coopératives (VMI) de l'Université de Fribourg ainsi qu'à la ZHAW Winterthour

✉ urs.bieri@gfsbern.ch

Domaines d'expertise:

suivi thématique et *issue monitoring*, analyse d'image et de réputation, technologies à risques, analyse électorale, préparation et suivi de campagnes, analyse de communication intégrée, méthodes qualitatives

Publications sous forme d'ouvrages individuels ainsi que dans des ouvrages collectifs, dans des magazines spécialisés, dans la presse quotidienne et sur Internet; dernière publication: Bieri, U et al. Digitalisierung der Schweizer Demokratie, Technologische Revolution trifft auf traditionelles Meinungsbildungssystem (Numérisation de la démocratie suisse - Quand la révolution technologique se heurte au système traditionnel de formation de l'opinion), en allemand uniquement. Vdf 2021.



CLOÉ JANS

Directrice des activités opérationnelles et porte-parole, politologue

✉ cloe.jans@gfsbern.ch

Domaines d'expertise:

analyse d'image et de réputation, recherche sur la jeunesse et la société, votations/campagnes/élections, *issue monitoring* / recherche d'accompagnement sur des sujets politiques, analyse des médias, réformes et questions relatives à la politique de santé, méthodes qualitatives





SOPHIE SCHÄFER

Cheffe de projet

✉ sophie.schaefer@gfsbern.ch

Domaines d'expertise:

communication politique, société, *issue monitoring*, médias sociaux, analyse de données, méthodes quantitatives et qualitatives



LUCA KEISER

Junior Data Scientist

✉ luca.keiser@gfsbern.ch

Domaines d'expertise:

analyse de données, programmation, visualisation, recherche, méthodes quantitatives et qualitatives

gfs.bern sa
Effingerstrasse 14
CH – 3011 Berne
+41 31 311 08 06
info@gfsbern.ch
www.gfsbern.ch

L'institut de recherche gfs.bern, membre de l'Association suisse des recherches de marché et sociales, garantit ne mener aucun entretien motivé par des buts affichés ou dissimulés de publicité, de vente ou de commande.

Plus d'infos sur www.schweizermarktforschung.ch

SWISS INSIGHTS
Corporate Member

gfs.bern 