

L'opinion sur les banques est clairement positive - Enquête d'opinion 2019 sur les banques en Suisse

Bâle, 22 Mai 2019 – Les banques suisses sont perçues positivement par la majorité des personnes interrogées, qui les jugent fiables, sûres et importantes en termes d'emploi. Cette bonne image résulte de la combinaison de trois facteurs principaux: performance économique, responsabilité sociale et expériences positives des clients au quotidien. Outre la réputation des banques suisses et le positionnement de l'opinion publique par rapport à la place financière, la prévoyance vieillesse est un sujet phare de l'enquête d'opinion 2019. Celle-ci a été réalisée pour la première fois par l'institut de recherche gfs.bern. Dans ce cadre, les formulations du questionnaire, la méthode de sondage ainsi que le processus d'analyse statistique ont été modernisés.

L'enquête d'opinion de l'Association suisse des banquiers (ASB), réalisée tous les deux ans, est un baromètre de l'image des banques et de la place financière suisse au sein de la population. Les réponses montrent sans ambiguïté qu'en 2019, le secteur bancaire suisse bénéficie d'une image positive relativement stabilisée. Celle-ci se situe au niveau qui était le sien avant la crise financière, et ce pour la première fois depuis lors.

Tous les aspects examinés contribuent à l'image positive des banques en Suisse

Employeurs appréciés, les banques sont réputées fiables et sûres. Aux yeux du plus grand nombre, elles sont également convaincantes en tant qu'acteurs économiques et en tant que contribuables, sans oublier la dimension sociale. Enfin, le développement durable favorise aujourd'hui cette bonne image, pour autant que les personnes interrogées associent cet aspect à l'activité des banques. Plus de 90% des personnes interrogées attribuent d'excellentes notes aux banques. En 2019, elles sont pour la première fois aussi positives qu'elles l'étaient avant la crise financière.

C'est dans le contact direct avec les clients que les banques marquent le plus de points. Sur l'ensemble du territoire suisse, chacun perçoit sa banque principale comme digne de confiance, fiable et compétente. 95% des personnes interrogées lui font confiance. L'image de marque et la communication, elles aussi, inspirent confiance à une grande majorité des personnes interrogées. Les banques suisses sont considérées non seulement comme un contributeur majeur à l'économie nationale, mais aussi comme bien positionnées sur la scène internationale.

La numérisation et la prévoyance vieillesse, deux sujets d'avenir

En 2019, l'enquête d'opinion a fait l'objet d'une refonte complète et a été confiée pour la première fois à l'institut de recherche gfs.bern. Toutes les questions ont été passées au crible pour s'assurer qu'elles étaient d'actualité. La numérisation et la prévoyance vieillesse ont été intégrées dans le questionnaire de manière approfondie.

Les personnes interrogées pensent que les banques suisses sortiront gagnantes de la numérisation. Plus de 90% d'entre elles estiment que même dans vingt ans, les banques continueront de proposer des services financiers et ne seront pas remplacées par d'autres prestataires. Dans le même temps, elles sont unanimes pour dire que la numérisation transforme les banques: sur l'ensemble des personnes interrogées, 56% pensent que les banques suisses existeront encore dans le futur, mais sous une forme très différente. Elles n'hésitent pas à encourager ces transformations, en préconisant par exemple d'adapter la formation professionnelle aux réalités actuelles ou de créer des infrastructures compatibles avec les défis futurs de la numérisation. Elles sont également favorables à un allègement des réglementations applicables aux start-up. Sur ce point, fortes de leur solide position et du soutien de la population, les banques peuvent et doivent interpeller les milieux politiques sur la nécessité d'instaurer des conditions-cadres optimales.

La numérisation suscite toutefois certaines réserves de la part des personnes interrogées, par exemple en ce qui concerne la sécurité des offres de services financiers numérisés. Il appartiendra donc aux banques de lever ces réserves, mais elles peuvent s'appuyer à cet effet sur leur réputation de fiabilité et de crédibilité.

Les personnes interrogées, dans leur grande majorité, se réjouissent à l'idée de prendre leur retraite et espèrent avoir le temps de se consacrer à leurs objectifs personnels. Le progrès technologique, mais aussi l'évolution économique de la Suisse, sont clairement perçus comme favorisant une situation satisfaisante à la retraite. La hausse des coûts en matière de santé ainsi que les problèmes de financement croissants du premier et du deuxième pilier ne passent pas pour autant inaperçus. Le regard porté sur le fonctionnement futur de la prévoyance vieillesse en Suisse est nettement moins positif que celui porté par chacun sur sa propre situation en matière de prévoyance.

Aux yeux des personnes interrogées, les banques contribuent à la prévoyance vieillesse. Cette contribution, majoritairement acceptée, prend la forme de produits d'épargne vieillesse attrayants, de prestations de conseil, ou encore d'intérêts et de plus-values boursières apportés par les banques au système en qualité de troisième cotisant.

La place financière en chiffres

Pour accompagner la publication de l'enquête d'opinion 2019, l'ASB vous propose sur le site Internet https://www.swissbanking.org/finanzplatz-in-zahlen/home_f/ un récapitulatif des principaux faits et chiffres concernant la place financière. Des graphiques interactifs permettent aux utilisateurs d'exploiter ces résultats, de les partager sur les réseaux sociaux ou de les télécharger en vue d'une utilisation ultérieure. Dans le courant de l'année, nous mettrons à votre disposition sur ce même site les résultats d'autres études, en particulier ceux du Baromètre bancaire.

Méthodologie et échantillonnage Depuis 1995, l'ASB réalise régulièrement une enquête d'opinion représentative. L'échantillon, pondéré en fonction du poids démographique de chaque région linguistique, comprend 1 000 citoyennes et citoyens suisses (2019: 700 Suisses alémaniques, 240 Suisses romands et 60 Tessinois), tous âgés de 18 ans et plus (sans limite d'âge supérieure). L'erreur d'échantillonnage est d'au maximum +/- 3,1%. Pour la première fois en 2019, l'étude a été réalisée par l'institut de recherche gfs.bern. Dans ce cadre, les formulations du questionnaire, la méthode de sondage ainsi que le processus d'analyse statistique ont été modernisés. Le sondage a été effectué entre le 9 et le 29 janvier 2019 et réalisé par téléphone avec assistance informatique (Computer Assisted Telephone Interview, CATI). Il a été réalisé à l'aide d'un système Random Digit Dialing (RDD) / Dual Frame sur réseau fixe et mobile

Contact Médias

Michaela Reimann

Ancienne Responsable Relations Publiques et Média

+41 58 330 62 55