

Le secteur bancaire suisse est perçu très favorablement

Le programme de crédits aux PME, la durabilité et la confiance contribuent à une image positive des banques

- 75 % des Suissesses et des Suisses qualifient de positive ou très positive leur opinion sur les banques suisses. C'est un niveau d'adhésion sans précédent au cours des vingt dernières années.
- 90 % des personnes interrogées disent avoir une opinion positive ou très positive de leur banque principale, dont les qualités majeures sont à leurs yeux la crédibilité, la fiabilité et la compétence du personnel bancaire.
- Le programme de crédits COVID-19 a grandement contribué à renforcer l'image des banques, de même que l'engagement de ces dernières en matière de développement durable.

L'enquête d'opinion bisannuelle réalisée par gfs.bern sur mandat de l'Association suisse des banquiers (ASB) révèle ce que la population pense de la réputation et des prestations de services des banques en Suisse, ainsi que de leur rôle au sein de la société. En 2021, une large majorité des personnes interrogées, issue de quasiment tous les camps politiques, dit avoir une perception positive des banques. La part des personnes ayant une opinion positive voire très positive des banques suisses atteint un pic sans précédent, à 75 %. Quant aux thématiques phares dans le contexte bancaire d'aujourd'hui et de demain, elles se diversifient: l'enquête d'opinion 2021 examine donc non seulement les sujets bancaires d'ordre général, mais aussi des questions plus spécifiques comme l'importance et le rôle des banques dans le cadre de la pandémie de COVID-19, du développement durable, de la numérisation et du télétravail.

Dans les mois précédant l'enquête d'opinion et pendant la période où celle-ci a été effectuée, la pandémie de COVID-19 a influé sur les opinions exprimées – y compris celles concernant les banques, qui ne sauraient être appréhendées indépendamment de ce contexte. Les résultats montrent clairement que les banques sont perçues comme un pilier de l'économie. Neuf personnes interrogées sur dix connaissent le programme de crédits COVID-19, et 84 % d'entre elles jugent positive la contribution des banques à sa réussite.

Bon positionnement des banques suisses: les principaux vecteurs d'image

La population estime que la place bancaire suisse est appréciée pour sa fiabilité. Les banques sont considérées en outre comme des employeurs importants et sont perçues comme solides et économiquement sûres. Le programme de crédits

COVID-19 est également un vecteur d'image, dans la mesure où il fait quasiment l'unanimité en sa faveur et contribue à l'opinion positive sur les banques. Par ailleurs, la confiance des Suissesses et des Suisses dans leur banque principale est forte sur l'ensemble du territoire. A une écrasante majorité (90 %), les personnes interrogées disent avoir une opinion positive de leur banque principale, en qui elles reconnaissent avant tout un partenaire crédible, fiable et compétent pour les clients.

Une tendance manifeste se dessine d'ores et déjà à propos des activités des banques en matière d'écologie et de développement durable. Environ deux tiers des personnes interrogées considèrent en 2021 que les banques s'engagent activement en faveur de la protection de l'environnement, contre 20 % seulement en 2017. Les résultats de l'enquête d'opinion sont sans équivoque: lorsque les banques s'engagent en faveur de la protection de l'environnement, cela a un impact positif direct sur leur image.

Les personnes interrogées pensent majoritairement que la numérisation est une évolution positive pour les banques. Elles citent l'efficacité des processus parmi ses principaux avantages mais, sur le front des inconvénients, elles redoutent des pertes d'emplois et de contacts personnels et expriment des inquiétudes quant à la protection des données.

Focus sur le télétravail: la flexibilité et les contacts personnels conditionnent le niveau de satisfaction

La pandémie de COVID-19 et le télétravail ont sensibilisé la population au fait que la numérisation permet non seulement d'accélérer, mais aussi de ralentir. Ainsi, la plupart des Suissesses et des Suisses se disent satisfaits de leur situation dans le cadre du télétravail. Mais après une année de contacts personnels réduits à la portion congrue, leur conclusion est très claire: ils ne souhaitent pas télétravailler davantage après la pandémie qu'avant. Les enquêtes d'opinion à venir nous diront si les assouplissements modifient leur position à cet égard.

Concept d'enquête et méthodologie

Les résultats de l'enquête d'opinion 2021 reposent sur un sondage représentatif auprès de 1 001 électrices et électeurs dans toute la Suisse. Ce sondage a été effectué entre le 13 janvier et le 18 février 2021 et administré 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. Les principaux paramètres méthodologiques et techniques de cette enquête d'opinion nationale sont récapitulés dans le rapport.

90% de Suisses attribuent d'excellentes notes aux banques

Contact Médias

Monika Dunant

Responsable Gestion des
thèmes & Media Relations

+41 58 330 63 95

**Deborah Jungo-
Schwalm**

Responsable de la
Communication

+41 58 330 62 73