

***FBF***

**PRESENTATION DES RESULTATS**

**N° 24121**

**Marie Laurence GUENA**

**Marion LAMBOLEY**

**Simon ALLARD**

Le Millénaire 2

35 rue de la Gare

75019 Paris

Tél : 01 45 84 14 44

Fax : 01 45 85 59 39

# *Observatoire 2012 de l'opinion sur l'image des banques - Juillet 2012-*

*ifop*

*Paris  
Toronto  
Shanghai  
Buenos Aires*





## Méthodologie



- **Méthodologie :**

Cette étude a été menée dans le cadre de l'omnibus face à face, réalisée à domicile par système CAPI (Computer Assisted Personal Interview).

- **Échantillon :**

Ce sujet a été posé à un échantillon national représentatif de 1 005 Français âgés de 15 ans et plus.

- **Dates de terrain :**

Les interviews ont été réalisées du 23 au 30 mai 2012.

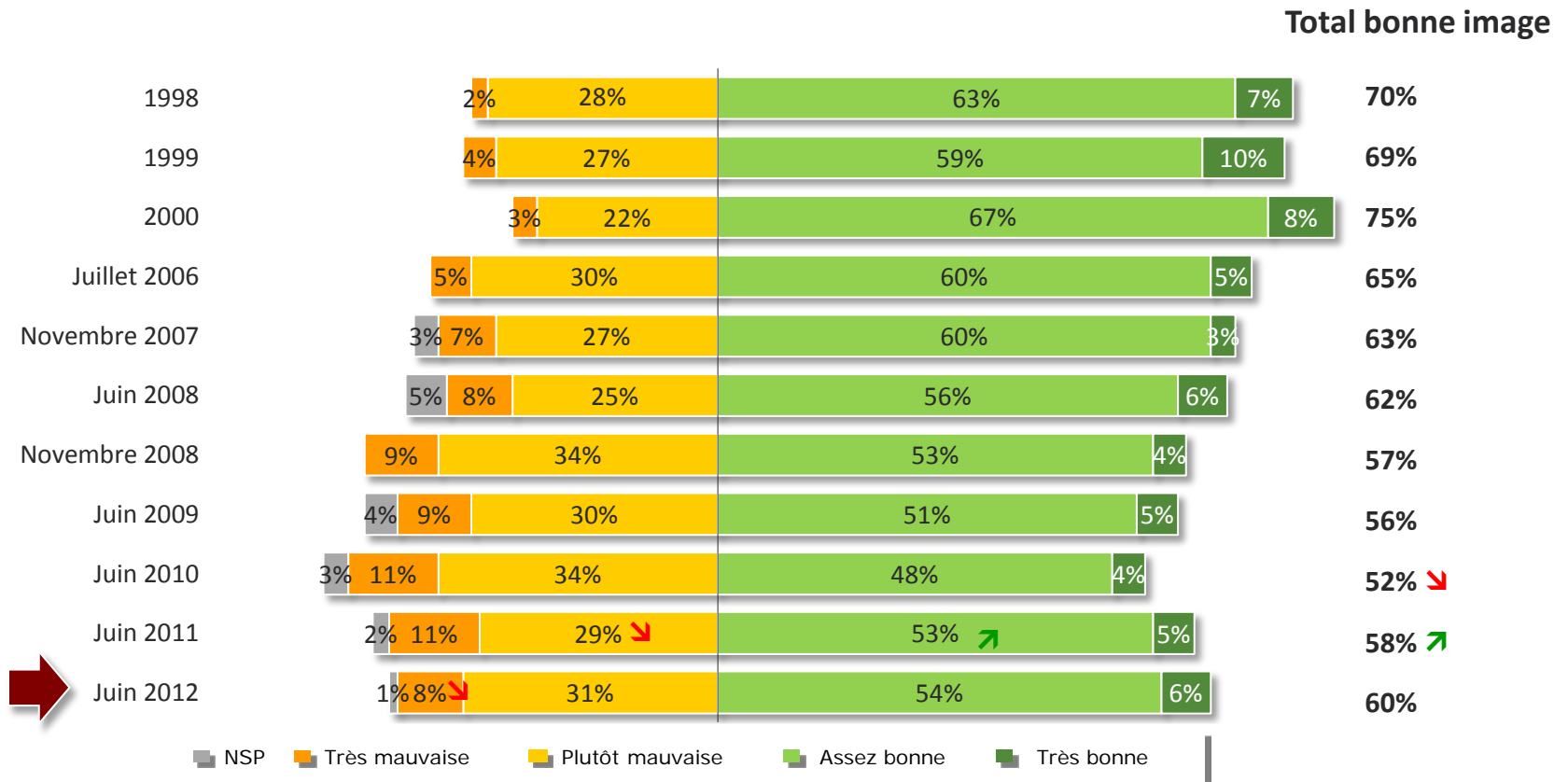
Pour rappel, la vague de 2011 avait été réalisée du 28 mai au 1<sup>er</sup> juin 2011, la vague de 2010 avait été réalisée du 20 au 28 mai 2010, la vague de 2009 avait été réalisée du 14 au 18 mai 2009, la vague de 2007 avait été réalisée du 19 au 24 juin 2008, et celle de 2006 du 21 au 26 juin 2007 (avant la "révélation" de la crise des subprimes aux Etats-Unis).



# Confirmant la hausse observée l'an passé, l'image des banques tend à retrouver son niveau de juin 2008

Q1. Diriez-vous de l'image que vous avez des banques qu'elle est...

Base 2012 ensemble – 100% =1005



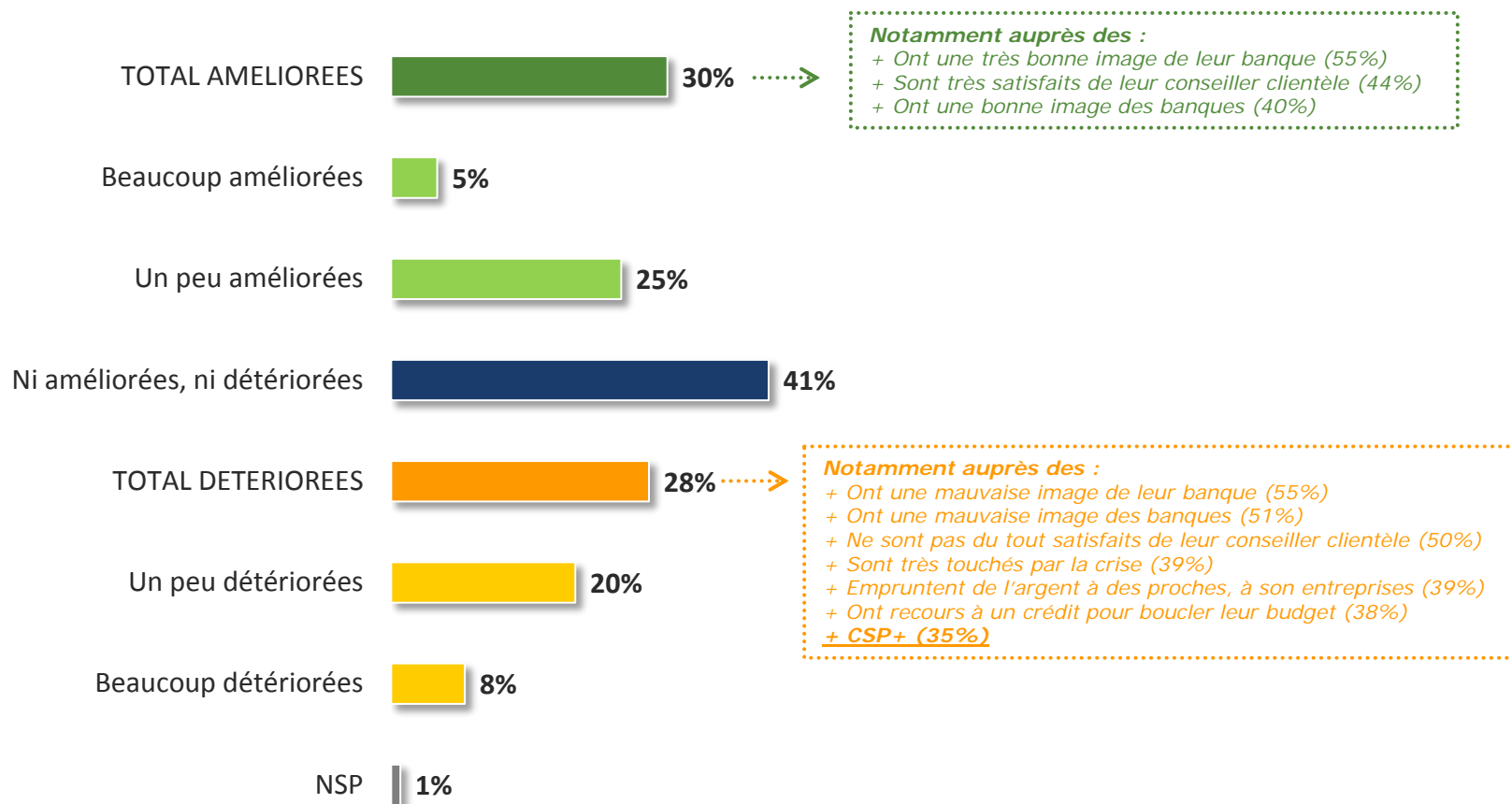


# Fonctionnement des banques

## - Différences de profil -

Q7. De manière générale, avez-vous l'impression que depuis quelques années, les banques se sont...?

Base : ensemble – 100% = 1005





# La perception de l'accessibilité des services et les propositions de services sur Internet s'améliore

Q8. Plus précisément, avez-vous l'impression que depuis quelques années, les banques se sont améliorées en matière...  
 Base : ensemble – 100%

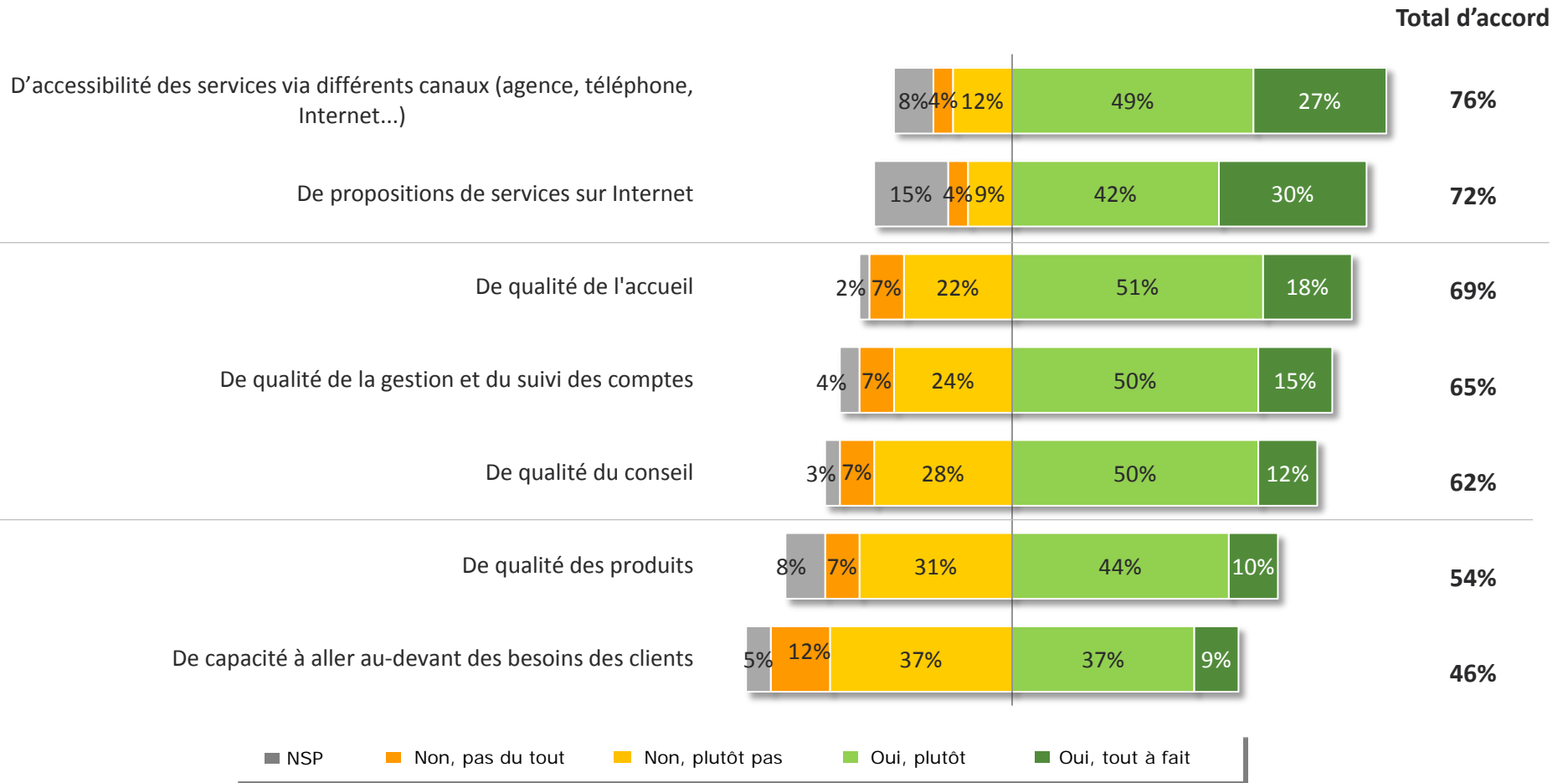
Nb: question non posée en 2009

Les banques se sont améliorées en matière ...	TOTAL D'ACCORD				%
	Juin 2008	Juin 2010	Juin 2011	Juin 2012	
<i>Bases : ensemble - 100% =</i>	950	1028	963	1005	
D'accessibilité des services via différents canaux.....	NP	66	69	76	↗
De propositions de services sur Internet .....	NP	65	63	72	↗
De qualité de l'accueil.....	64	↘	64	66	
De qualité de la gestion et du suivi des comptes.....	60	↘	60	63	
De qualité du conseil.....	55	↘	56	62	↗
De qualité des produits.....	50	↘	48	58	↗
De capacités à aller au devant des besoins des clients.....	45	↘	42	52	↗



# Fonctionnement des banques depuis quelques années : perception détaillée

Q8. Plus précisément, avez-vous l'impression que depuis quelques années, les banques se sont améliorées en matière  
 Base : ensemble – 100% = 1005

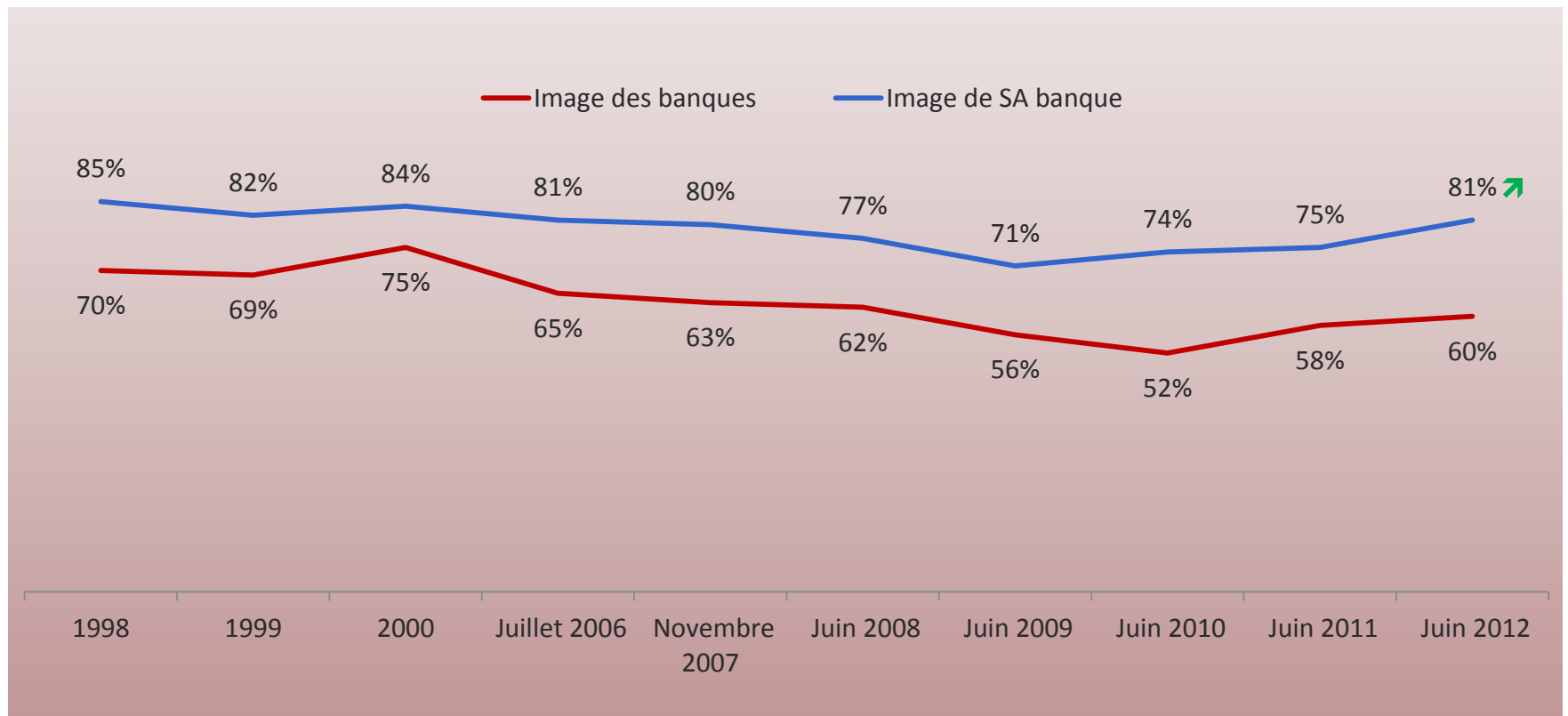




# Progression significative de l'image de sa banque en 2012

Q3. Diriez-vous de l'image que vous avez de votre banque (principale) qu'elle est...

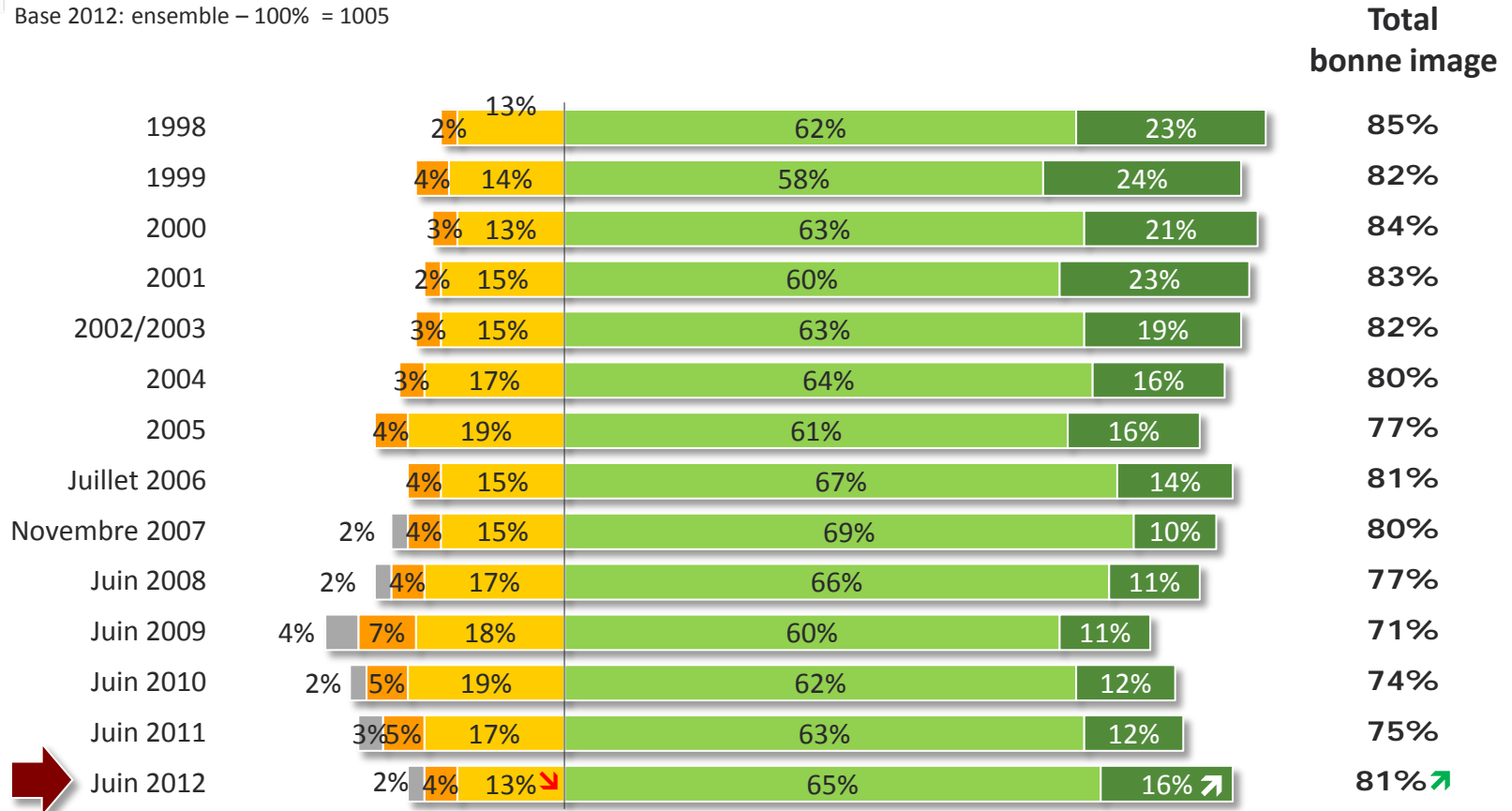
Base 2012 : ensemble – 100% = 1005





# Evolution de l'image de sa banque : une bonne image qui continue sa progression et revient au niveau de 2006

Q3. Diriez-vous de l'image que vous avez de votre banque (principale) qu'elle est...  
Base 2012: ensemble – 100% = 1005







# 73% des Français sont satisfaits de leur conseiller, avec un score en hausse des « très satisfait »

Q4. Diriez-vous que vous êtes satisfait de votre conseiller clientèle dans votre banque principale ?

Base : ensemble – 100%

	Juillet 2007	Juin 2008	Mai 2009	juin 2010	juin 2011	juin 2012	%
Bases : ensemble - 100% =	1052	950	1067	1028	963	1005	
<b>TOTAL SATISFAIT</b> .....	<b>72</b>	<b>71</b>	<b>67</b> ↓	<b>71</b> ↗	<b>71</b>	<b>73</b>	
Oui, très satisfait.....	18	23 ↗	17 ↓	16	15	25 ↗	
Oui, plutôt satisfait.....	54	48 ↓	50	55 ↗	56	48 ↓	
<b>TOTAL PAS SATISFAIT</b> .....	<b>18</b>	<b>17</b>	<b>21</b> ↗	<b>20</b>	<b>21</b>	<b>16</b> ↓	
Non, plutôt pas satisfait.....	12	10	11	13	12	11	
Non, pas du tout satisfait.....	6	7	10 ↗	7 ↓	9	5 ↓	
<b>N'a pas de conseiller dédié/ne le connaît pas/n'a pas de compte, pas de banque/NSP</b> .....	<b>10</b>	<b>12</b>	<b>13</b>	<b>9</b> ↓	<b>8</b>	<b>11</b> ↗	



# Nette progression de la perception de compétence du conseiller mais attente de proactivité

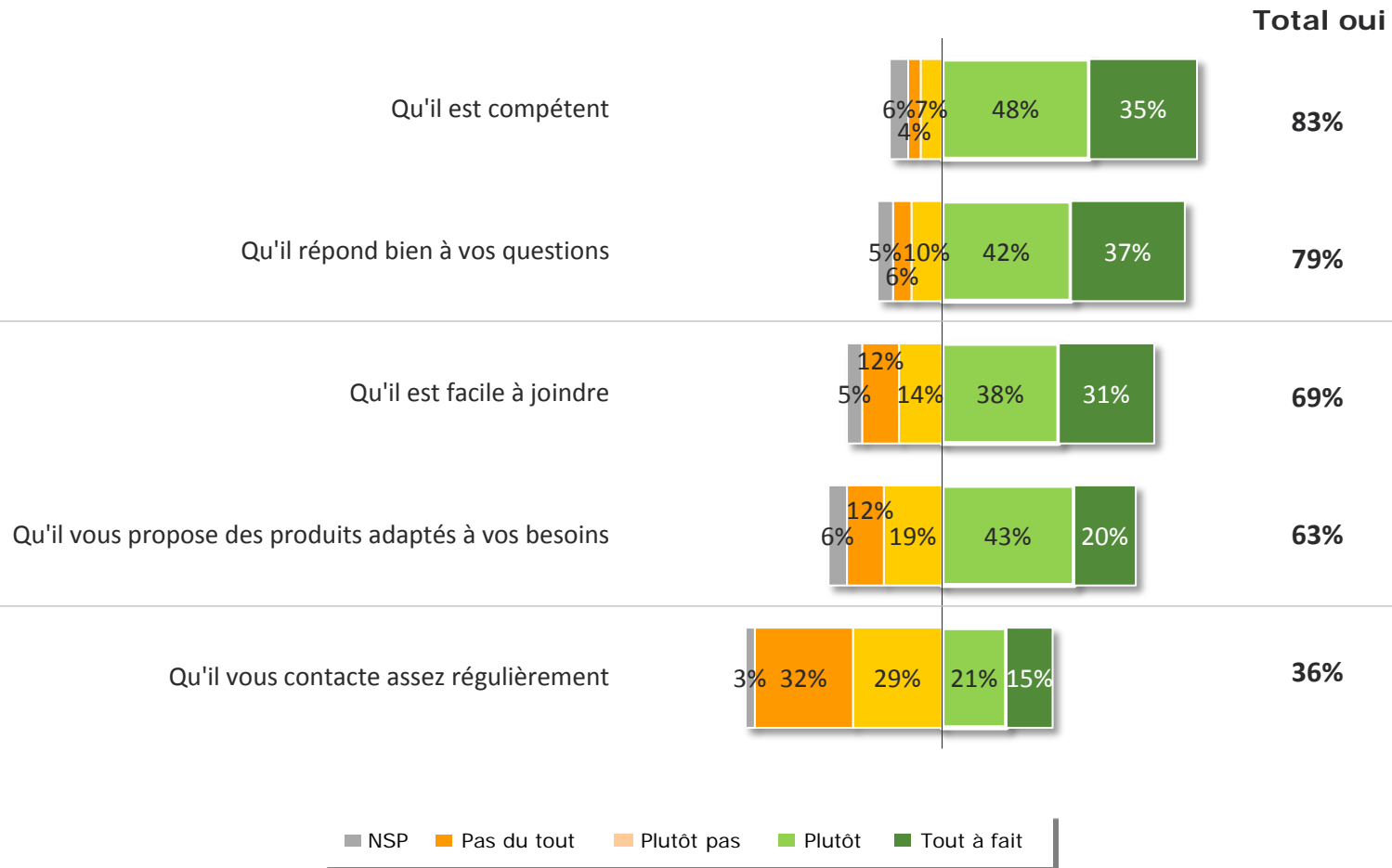
Q5. A propos de la relation avec votre conseiller, c'est-à-dire la personne de votre agence qui gère vos comptes, diriez-vous... ?  
 Base : ensemble – 100%

	TOTAL D'ACCORD			%
	Juin 2010	Juin 2011	Juin 2012	
<i>Bases : ensemble - 100% =</i>	1028	963	1005	
Qu'il est compétent .....	80	74 <span style="color:red">↘</span>	83 <span style="color:green">↗</span>	
Qu'il répond bien à vos questions .....	80	76 <span style="color:red">↘</span>	79	
Qu'il est facile à joindre .....	69	69	69	
Qu'il vous propose des produits adaptés à vos besoins.....	70	63 <span style="color:red">↘</span>	63	
Qu'il vous contacte assez régulièrement .....	NP	52	36 <span style="color:red">↘</span>	



# Relation avec le conseiller : perception détaillée

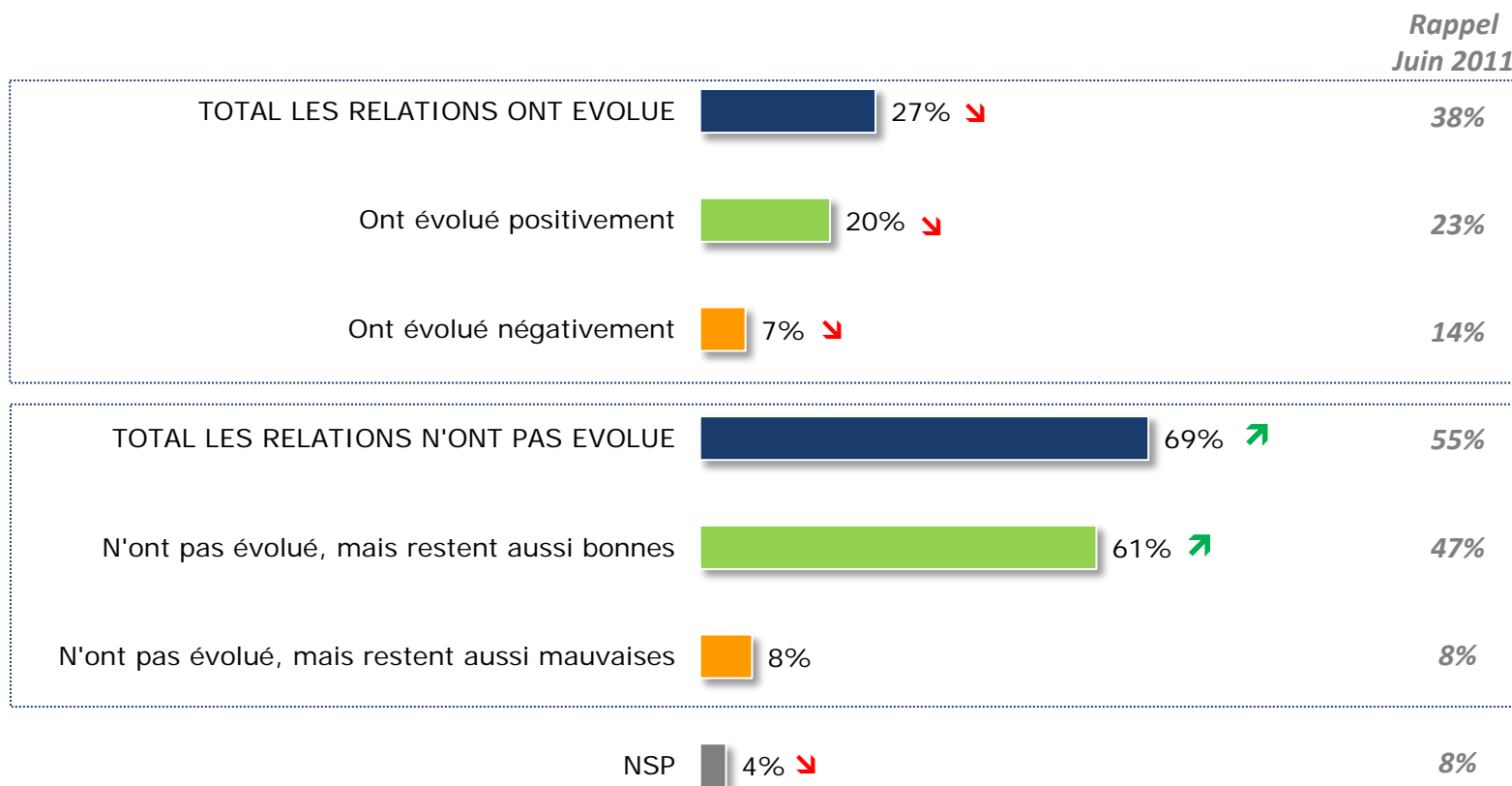
Q5. A propos de la relation avec votre conseiller, c'est-à-dire la personne de votre agence qui gère vos comptes, diriez-vous... ?  
 Base : ensemble – 100% = 1005





## 8 Français sur 10 sont dans une relation avec leur conseiller qui est « stable et bonne » ou « évolue positivement ».

Q61. au cours des 12 derniers mois, diriez-vous que les relations que vous avez avec votre conseiller, ou plus généralement avec votre agence...?  
 Base : ensemble – 100% = 1005





# L'attractivité du milieu bancaire est stable en tant qu'employeur

Q10. Vous personnellement, conseilleriez-vous à un de vos enfants ou à un proche de travailler dans le secteur bancaire ?

Base : ensemble – 100%

	Mai 2009	juin 2010	juin 2011	juin 2012	%
Bases : ensemble - 100%	1067	1028	963	1005	
<b>CONSEILLERAIT DE TRAVAILLER DANS LE MILIEU BANCAIRE.....</b>	<b>53</b>	<b>58</b> ↗	<b>64</b> ↗	<b>62</b>	
Oui certainement.....	22	22	21	27	↗
Oui peut être.....	31	36	43	35	↘
<b>NE CONSEILLERAIT PAS DE TRAVAILLER DANS LE SECTEUR BANCAIRE.....</b>	<b>37</b>	<b>36</b>	<b>29</b> ↘	<b>36</b>	↗
Non pas vraiment.....	18	20	17	18	
Non pas du tout.....	19	16	12	18	↗
<b>NSP.....</b>	<b>10</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	↘



## Comme l'an dernier, un Français sur deux a confiance en la solidité des banques françaises face à une nouvelle crise

Q46. Diriez-vous que vous avez tout à fait confiance, plutôt confiance, plutôt pas confiance ou pas du tout confiance en la solidité des banques françaises pour faire face à d'éventuelles crises à venir ?

Base : ensemble – 100% =1005

	%		
	juin 2010	juin 2011	juin 2012
Bases : ensemble - 100%	1028	963	1005
<b>TOTAL CONFIANCE</b> .....	<b>48</b>	<b>52</b>	<b>53</b>
Tout à fait confiance.....	6	4 <span style="color: red;">↘</span>	8 <span style="color: green;">↗</span>
Plutôt confiance.....	42	48 <span style="color: green;">↗</span>	45
<b>TOTAL PAS CONFIANCE</b> .....	<b>47</b>	<b>40</b> <span style="color: red;">↘</span>	<b>45</b> <span style="color: green;">↗</span>
Plutôt pas confiance.....	30	26 <span style="color: red;">↘</span>	30 <span style="color: green;">↗</span>
Pas du tout confiance.....	17	14	15
<b>NPS</b> .....	<b>5</b>	<b>8</b> <span style="color: green;">↗</span>	<b>2</b> <span style="color: red;">↘</span>

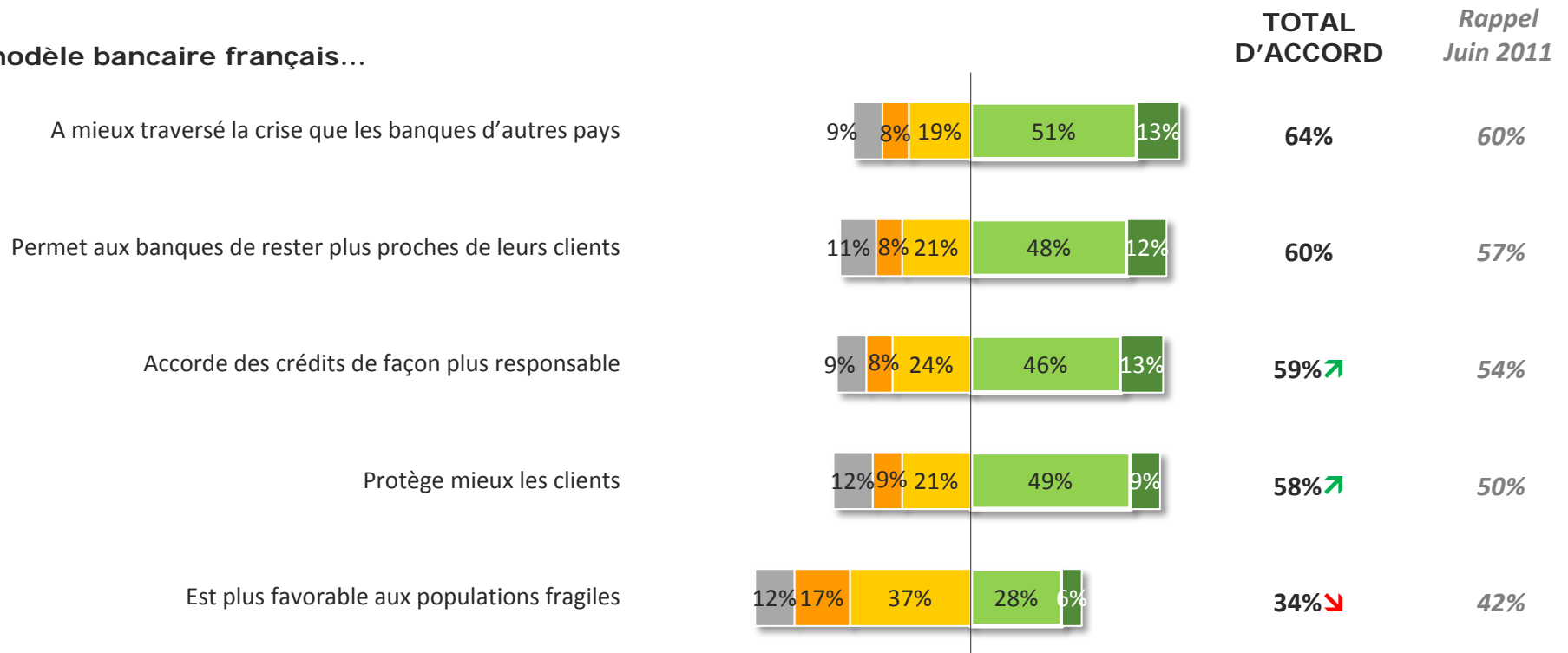


# Les avantages du modèle bancaire français paraissent mieux connus des Français

Q50. Parlons des spécificités du modèle bancaire français comparativement à celles d'autres pays (Allemagne, pays anglo-saxons, sud de l'Europe...), selon l'image que vous en avez. Pouvez- vous me dire si vous êtes tout à fait, plutôt, plutôt pas ou pas du tout d'accord avec chacune des affirmations suivantes

Base : ensemble – 100% = 1005

## Le modèle bancaire français...

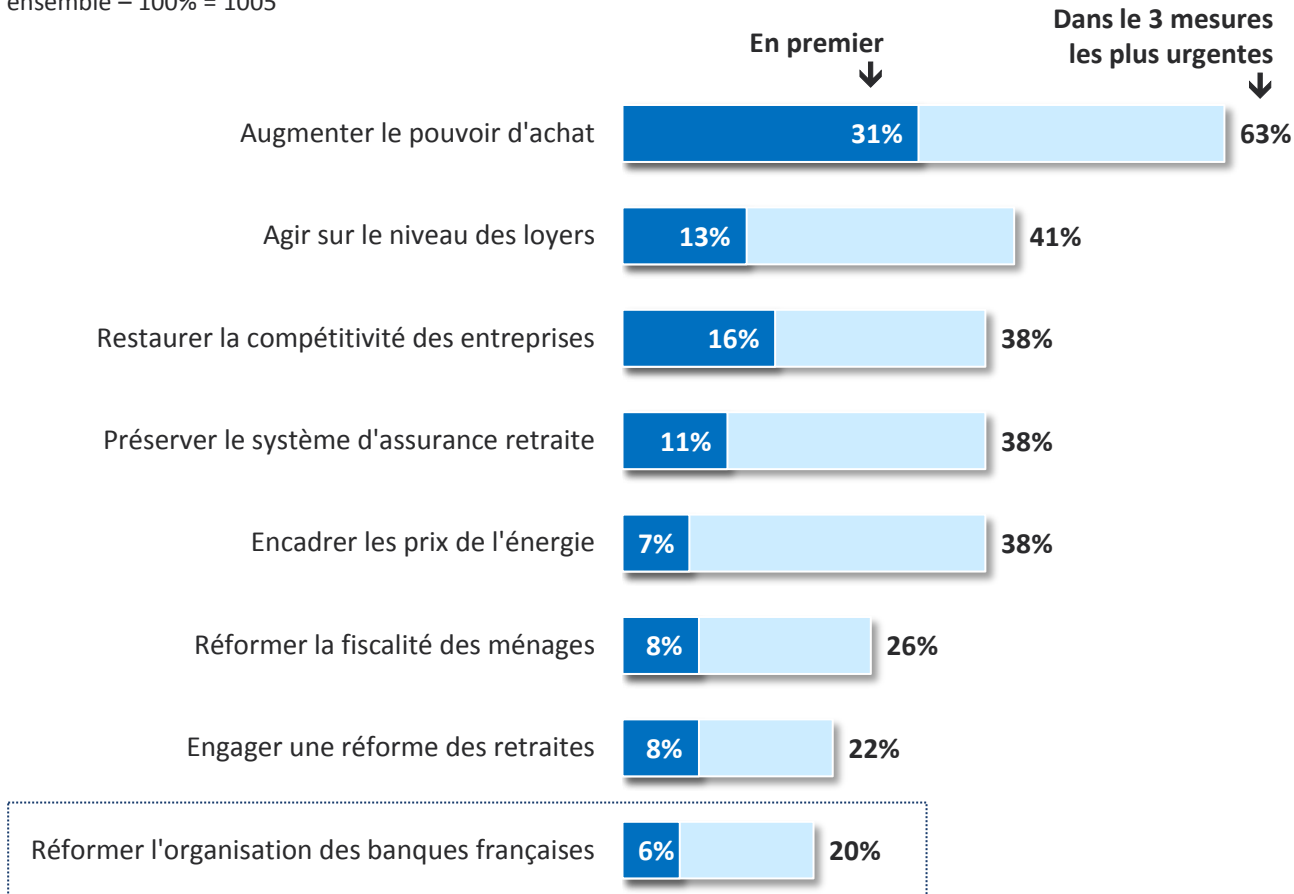


■ NSP 
 ■ Pas du tout d'accord 
 ■ Plutôt pas d'accord 
 ■ Plutôt d'accord 
 ■ Tout à fait d'accord



# Pour les Français, réformer l'organisation des banques est moins prioritaires que les autres mesures proposées

**NEW** Q51 bis Parmi les propositions suivantes, quelles sont selon vous les mesures les plus urgentes à prendre pour le nouveau gouvernement : en premier ? En deuxième ? En troisième ?  
 Base : ensemble – 100% = 1005



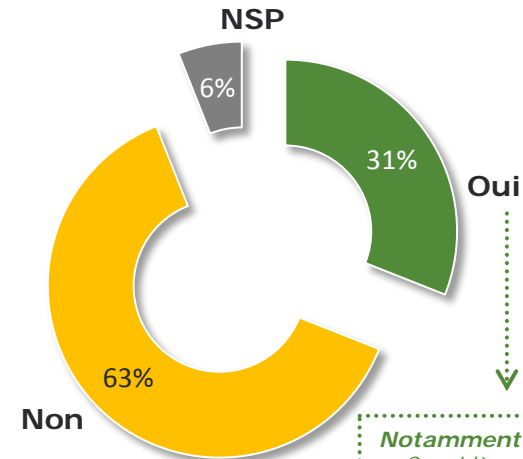
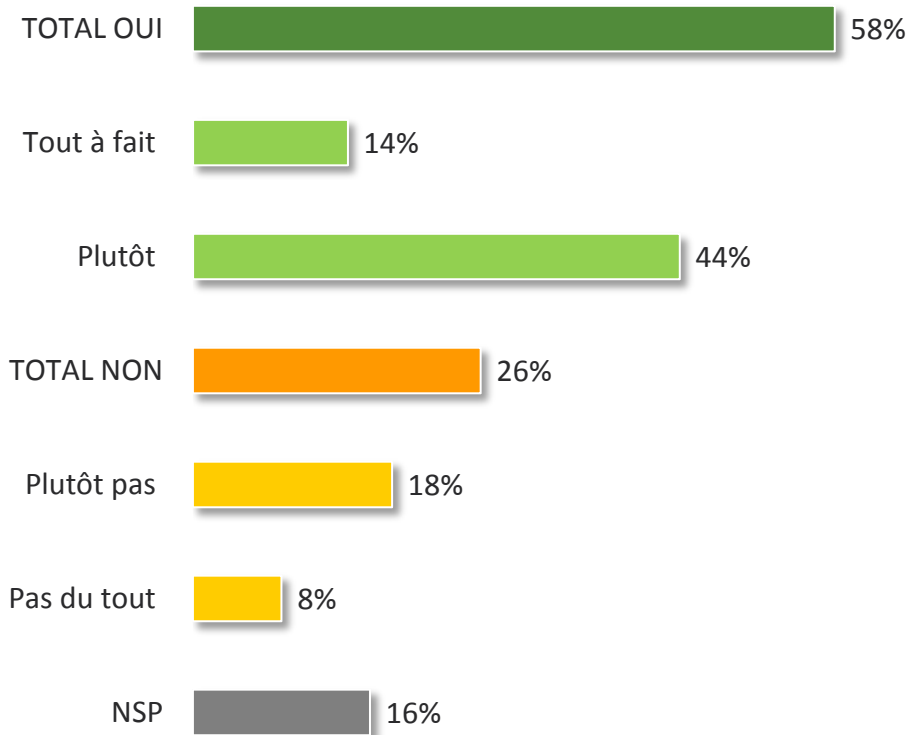




# Importance des marchés financiers

**NEW** ⚡ Q48. Diriez-vous que c'est un avantage pour les entreprises françaises de pouvoir trouver les capitaux sur les marchés financiers internationaux par l'intermédiaire d'acteurs financiers situés en France ?  
Base : ensemble – 100% = 1005

**NEW** ⚡ Q48bis Saviez-vous que le rôle des marchés dans le financement des entreprises est amené à augmenter (suite à la crise et à de nouvelles réglementations)?  
Base : ensemble – 100% = 1005



**Notamment auprès des :**  
 + Considèrent que c'est tout à fait un avantage pour les entreprises de pouvoir trouver des capitaux sur les marchés financiers internationaux (48%)  
 + CSP+ (41%)



# Une connaissance du montant annuel des frais bancaires qui reste stable

Q15. Vous souvenez vous avoir reçu en début d'année un récapitulatif de vos frais bancaires annuels concernant l'année 2011 ? Pour information, ce récapitulatif a pu être joint à d'autres courriers de votre banque ou adressé par internet. Attention, nous ne parlons pas de vos relevés mensuels mais bien d'un relevé de frais annuels.

Q16. A l'heure actuelle, savez-vous ce que vous coûte annuellement votre banque, en comptant tous les frais bancaires pour vos opérations courantes, en dehors des agios ?

Base : ensemble- 100%

	Jun 2009	Jun 2010	Jun 2011	Jun 2012
Bases : ensemble - 100% =	1067	1028	963	1005
<b>Se souviennent avoir reçu un récapitulatif .....</b>	<b>54</b>	<b>59</b> ↗	<b>56</b>	<b>67</b> ↗
<b>TOTAL OUI, EN ONT UNE IDEE.....</b>	<b>56</b>	<b>63</b> ↗	<b>61</b>	<b>57</b>
Oui, vous en avez une idée précise.....	23	24	24	22
Oui, vous en avez une idée approximative.....	33	39	37	35
Non, vous ne savez pas du tout .....	44	37	39	43



# Un rejet toujours important de l'inscription des crédits dans un fichier général



Q24. Accepteriez-vous que...

**Rappel** Détiennent un crédit  
 Juin 2011 (base=322)

Tous vos crédits quels qu'ils soient, soient mentionnés dans un fichier général rassemblant les crédits de tous les français et que ce fichier soit consultable par tous les établissements financiers  
 (base : ensemble=1005)



31% 29%

(base : acceptent le principe du fichier général des crédits=296)



(base =97)

L'ensemble des impayés de type loyer, électricité, téléphone...dès lors qu'ils sont répétés ou d'un certain montant, soient répertoriés dans ce fichier général des crédits



(50%) 54%

NB: Le libellé de la question ayant été modifié par rapport à 2011, les résultats sont à comparer avec précaution.

Pour éviter tout risque d'erreur, votre numéro national, celui utilisé par la sécurité sociale, soit utilisé comme identifiant dans ce fichier général des crédits



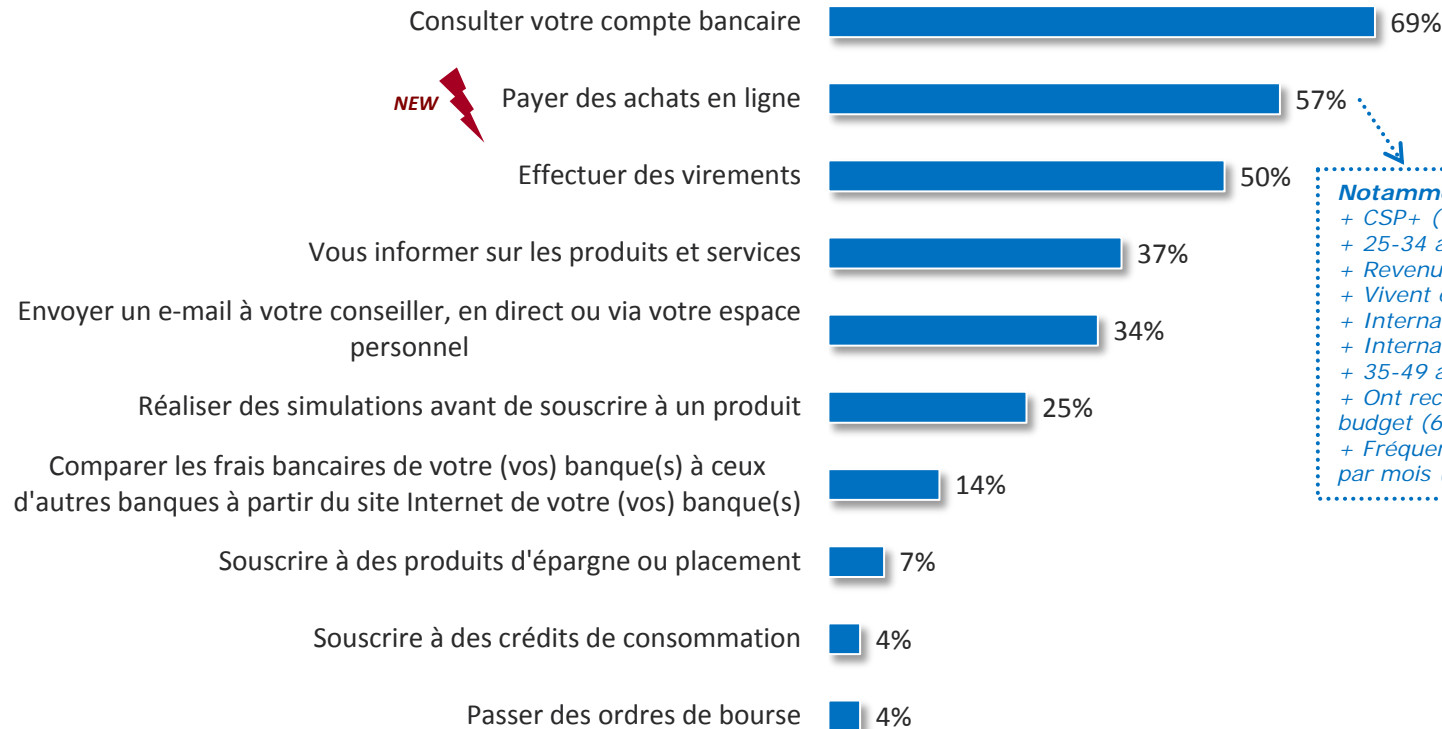
58% 61%



# Internet reste avant tout utilisé pour consulter son compte bancaire

Q28. Utilisez-vous Internet pour ...?  
Base : aux internautes – 100% = 812

## Utilisent Internet pour ...



**Notamment auprès des :**

- + CSP+ (71%)
- + 25-34 ans (70%)
- + Revenus 2500€ et plus (69%)
- + Vivent en concubinage (68%)
- + Internautes via téléphone mobile (67%)
- + Internautes sur lieu de travail (66%)
- + 35-49 ans (65%)
- + Ont recours à un découvert pour boucler leur budget (64%)
- + Fréquentent son agence bancaire moins d'une fois par mois (62%)

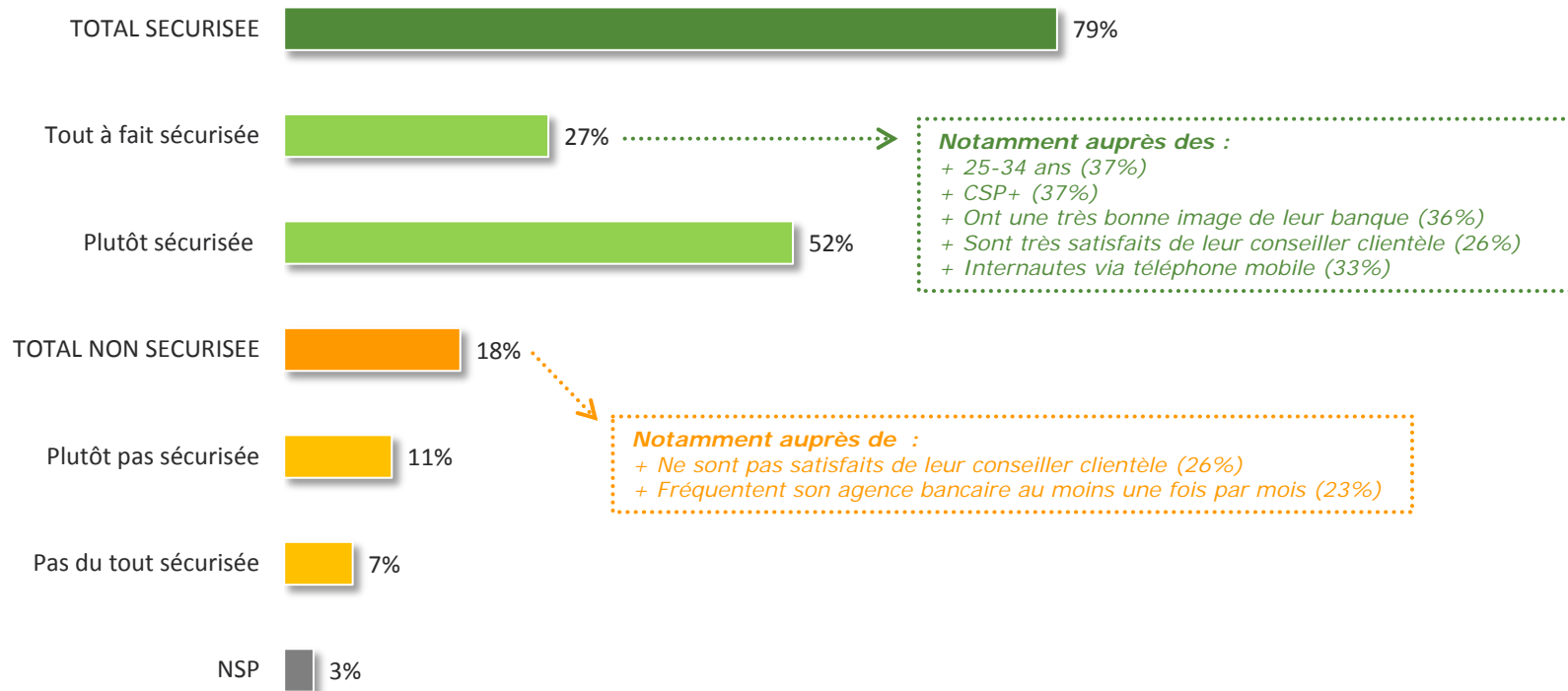
**Nombre moyen d'utilisation : 3,9**



# Une connexion à un service de banque perçue comme sécurisée par 8 Français sur 10

Q29. Pensez-vous que la connexion Internet à un service de banque en ligne est...

Base : internautes – 100% = 812





# Le dispositif 3D Secure apparaît comme un moteur anti-fraude et ne semble pas être un frein aux transactions



Q29D. Et diriez-vous que ce dispositif vous paraît...  
Base : a déjà utilisé le dispositif 3D Secure – 100% = 202

