

Actualité Bancaire n° 385 du 16 septembre 1998

SONDAGE : LES BANQUES ET L'EURO : CONFIANCE DES FRANÇAIS

La dernière enquête de l'Observatoire de l'opinion, menée par l'Ireq en juin 1998, montre aussi que la grande majorité des clients note l'amélioration, au cours de ces dernières années, des services offerts par les banques.

La douzième vague de l'observatoire AFB/Ireq met en lumière la stabilité de l'image globale du secteur bancaire dans l'opinion : en 1998, 70 % des Français déclarent en effet avoir une bonne image des banques en général, et 85 % une bonne image de leur banque principale ; 79 % des personnes interrogées se disent «prêtes à recommander leur banque à leurs amis». Ces trois résultats s'inscrivent dans la droite ligne des résultats des années précédentes.

L'analyse des réponses aux 39 questions visant à mieux cerner les composantes de cette image (voir encadré méthodologique) montre que globalement, entre juillet 1997 et juin 1998, la tendance est à l'amélioration. Les progrès enregistrés concernent notamment cinq chapitres : les relations banques-entreprises, les relations banques-jeunes, la prise de risque et l'octroi de crédit, le savoir-faire des banques en matière de placements financiers et la compétitivité des banques en Europe.

En contrepoint, les attentes les plus fortes formulées par les Français à l'égard des banques concernent toujours l'amabilité et la qualité de l'accueil, la personnalisation de la relation et le partenariat, la qualité de l'information prodiguée (sur le coût des opérations, les opérations de prêt, les mesures susceptibles de favoriser le client...), la rapidité des opérations, l'écoute et la prise en compte des besoins de chaque client, la compétence et la qualité du conseil.

Des progrès reconnus

Les réponses à une autre question, posée pour la première fois cette année, montrent que dans leur grande majorité, les Français estiment que les banques ont haussé certains niveaux de prestation : ainsi, 81 % des clients considèrent qu'elles ont réalisé des progrès en matière de qualité de l'accueil ; près des trois quarts d'entre eux l'estiment également en ce qui concerne la «qualité du conseil», «la qualité de la gestion et du suivi des comptes», «la qualité des produits» ainsi que «la rapidité des opérations» ; les réponses sont un peu plus nuancées sur les thèmes des horaires d'ouverture (60 % des personnes interrogées estimant qu'il y a amélioration), et de «la capacité des banques à aller au devant des besoins de leurs clients» (55 %).

En revanche, il est un point sur lequel des progrès sont encore à réaliser : l'instauration d'une relation égalitaire entre la banque et son client. Certes, un quart des Français considère que tel est déjà le cas. Mais un deuxième quart d'entre eux perçoit la situation actuelle comme «un rapport de force penchant en faveur du client ou de la banque en fonction des circonstances», et l'autre moitié estime que «le rapport de force penche presque toujours en faveur de la banque».

Personnel bancaire : image en évolution

L'évolution est plus marquée en ce qui concerne la perception qu'ont les Français de la situation du personnel des banques comparée à celle des autres catégories de salariés : lors de la précédente vague du sondage, le sentiment prévalait que le personnel bancaire était «mieux loti» ; aujourd'hui, ce sentiment se nuance assez sensiblement. Néanmoins, un pourcentage encore élevé de sondés considère que les salariés du secteur sont privilégiés en matière de salaires (54%) et de durée de travail (62 %) ; en outre, ils sont toujours 45 % à penser que le niveau de tension est moins élevé dans la banque qu'ailleurs.

Monnaie unique : la confiance

Depuis 1996, l'observatoire de l'opinion comprend un volant de questions sur l'euro. Ce dernier a été étoffé cette année en raison de la proximité de l'échéance de janvier 1999 ; il inclut notamment une série de questions concernant les détenteurs de portefeuille.

En l'espace d'un an, le pourcentage de personnes s'estimant bien informées du passage à l'euro a plus que doublé (56 % contre 24 % en 1997). De fait, les trois quarts des sondés – contre la moitié en 1997 et un quart en 1996 – déclarent aujourd'hui savoir ce que recouvre concrètement l'échéance de 2002 (mise en circulation des pièces et billets, feuilles de paie libellées en euros). L'échéance se concrétisant, la demande d'information se fait un peu plus pressante : près d'un quart des Français (contre 14 % en 1997) souhaite désormais que leur banque «commence à les habituer aux conversions en euros dès maintenant» ou, en tout cas, «le plus tôt possible» (voir tableau 2).

Sur ce chapitre de l'information, les Français accordent aux banques un crédit important : 85 % d'entre eux disent faire «tout à fait» ou «plutôt confiance à leur banque pour les informer sur le passage à l'euro» (*) ; et 84 % estiment que «les salariés des banques sont suffisamment informés du passage à l'euro pour répondre aux questions de la clientèle». Les réponses à d'autres questions — posées aux seuls détenteurs de portefeuille, soit 153 personnes sur 1000 — confirment cet état d'esprit : 92 % des clients qui se sont déjà renseignés sur «l'euro en général» ont été satisfaits des réponses apportées par leur banquier ;

le pourcentage de satisfaction est quasi similaire (87 %) pour ceux qui se sont renseignés sur «les conséquences de l'euro sur leur épargne».

Le capital confiance accordé par nos concitoyens est également important en ce qui concerne, plus globalement, la capacité des banques à mener à bien le chantier «monnaie unique» : lorsqu'on leur demande quel sera le principal acteur de la réussite du passage à l'euro, les banques arrivent en tête (34% de citations), devant les responsables politiques (29 %), la presse et les médias (16 %), les administrations (9 %) et les entreprises (8%) ; 91 % des personnes interrogées déclarent également «faire tout à fait ou plutôt confiance aux banques pour être prêtes face aux échéances de 1999 et de 2002». Et ce, même si le public a parfaitement conscience de l'effort supplémentaire que devront fournir les banques pour relever le défi de l'euro : 31 % des personnes interrogées considèrent qu'il s'agit pour les banques «d'un chantier sans précédent» et 47 %, que ces dernières vont devoir consentir à «un surcroît de travail important».

Enfin, en ce qui concerne l'intention déclarée d'ouvrir un compte courant en euros avant l'échéance de 2002, le pourcentage de personnes désireuses de passer à l'acte dès 1999 s'érode quelque peu (13 % contre 17 % lors du précédent sondage) ; en revanche, on enregistre une progression des réponses positives pour la période comprise entre 2000 et 2002 (37 % contre 26 % en 1997).

(*) En 1996 et 1997, ils étaient respectivement 61 % et 70 % à répondre par l'affirmative à une question similaire : «Faites-vous confiance à votre banque pour vous informer sur le processus général et les grandes étapes du passage à l'euro ?». On enregistre donc une progression de près de 25 points en l'espace de deux ans.

Les Français et leur pratique de la banque en quelques chiffres

- 47 % des personnes interrogées dans ce sondage déclarent se rendre «souvent» dans leur agence (dont 6% «très souvent»).
- 82 % déclarent «suivre de près» la gestion de leur compte : dans les faits, 10 % d'entre elles disent suivre ce même compte «tous les jours ou presque», 30 % une fois par semaine, 26 % une fois tous les 15 jours et 26 autres % une fois par mois.
- 64 % des détenteurs de portefeuille disent suivre de près sa gestion.

- 11 % des personnes interrogées consultent les services bancaires sur minitel, dont environ 60 % «très» ou «plutôt souvent».
- 22 % consultent les services bancaires par téléphone, dont environ 40 % «très» ou «plutôt souvent».
- 7 % des personnes interrogées déclarent avoir changé de banque au cours des douze derniers mois et 21 % depuis qu'elles ont un compte.

Méthodologie

L'observatoire de l'opinion, mis en place par l'AFB fin 1988, porte sur un échantillon de 1000 personnes représentatives de l'ensemble de la population française de 15 ans et plus. Les questions sont posées en face à face.

Le questionnaire comprend :

- un volet consacré à l'image globale de la banque et des banques
- un volet de 39 questions constantes, destinées à mieux appréhender les composantes de l'image des banques et, en contrepoint, les attentes du public,
- un volet d'actualité, visant à cerner la sensibilité de l'opinion sur les grands dossiers concernant le secteur bancaire.

Tableau 1

Question : Avez-vous l'impression que depuis quelques années, les banques se sont améliorées en matière ... ?

(Question non posée précédemment)

	JUIN 1998
... de qualité de l'accueil	81 %
... de qualité du conseil	74 %
... de rapidité des opérations	73 %
... de qualité de la gestion et du suivi des comptes	70 %
... de qualité des produits	69 %
... d'horaires d'ouverture	60 %
... de capacité à aller au devant des besoins des clients	55 %
NSP	6 %

Tableau 2

Question : A partir de quelle date aimeriez-vous que votre banque commence à vous habituer aux conversions en euros ? (Spontané)

	JUIL. 96	JUIL. 97	JUIN 98
3 mois avant cette date de janvier 2002	8 %	8 %	10 %
6 mois avant	23 %	18 %	15 %
1 an avant	33 %	37 %	31 %
2 ans avant	11 %	14 %	13 %
3 ans avant	6 %	7 %	13 %
«Dès maintenant», «le plus tôt possible»	6 %	7 %	10 %
NSP (non suggéré)	7 %	9 %	8 %
Ont déclaré ne pas savoir que l'Europe aura prochainement une monnaie unique	6 %		