



OBSERVATOIRE DE L'OPINION
AFB / IREQ



14^e enquête – juillet 2000

IMAGE DES BANQUES

Diriez-vous de l'image que vous avez **DES BANQUES** qu'elle est ... :

	1992	1994	1995	1996	1997	1998	1999	2000
TOTAL BONNE	75 %	76 %	75 %	75 %	72 %	70 %	69 %	 75 %
• très bonne	5 %	6 %	8 %	9 %	6 %	7 %	10 %	8 %
• plutôt bonne	70 %	70 %	67 %	66 %	66 %	63 %	59 %	 67 %
TOTAL MAUVAISE	25 %	24 %	25 %	25 %	28 %	30 %	31 %	 25 %
• plutôt mauvaise	21 %	20 %	22 %	22 %	24 %	28 %	27 %	 22 %
• très mauvaise	4 %	4 %	3 %	3 %	4 %	2 %	4 %	3 %

IMAGE DES BANQUES

Diriez-vous de l'image que vous avez **DE VOTRE BANQUE (PRINCIPALE)** qu'elle est ... :

	1992	1994	1995	1996	1997	1998	1999	2000
TOTAL BONNE	88 %	87 %	86 %	85 %	86 %	85 %	82 %	84 %
• très bonne	16 %	18 %	18 %	20 %	21 %	23 %	24 %	21 %
• plutôt bonne	72 %	69 %	68 %	65 %	65 %	62 %	58 %	63 %
TOTAL MAUVAISE	12 %	13 %	14 %	15 %	14 %	15 %	18 %	16 %
• plutôt mauvaise	10 %	11 %	12 %	13 %	12 %	13 %	14 %	13 %
• très mauvaise	2 %	2 %	2 %	2 %	2 %	2 %	4 %	3 %

IMAGE DES BANQUES

Tout bien pesé, est-ce que vous **RECOMMANDERIEZ VOTRE BANQUE** à des amis ?

	1993	1994	1995	1996	1997	1998	1999	2000
OUI...	81 %	88 %	86 %	79 %	81 %	79 %	78 %	80 %
• ...certainement	27 %	37 %	33 %	35 %	37 %	35 %	35 %	33 %
• ...probablement	54 %	51 %	53 %	44 %	44 %	44 %	43 %	47 %
NON...	19 %	12 %	14 %	21 %	19 %	21 %	22 %	20 %
• ...certainement	14 %	7 %	11 %	15 %	11 %	13 %	14 %	13 %
• ...probablement	5 %	5 %	3 %	6 %	8 %	8 %	8 %	7 %

Entre 1999 et 2000, l'image s'est améliorée sur les thèmes suivants :

	1999	2000
■ L'INFORMATION et le CONSEIL		
• La compétence du personnel	82 %	86 %
• Le fait que les banques conseillent des produits adaptés aux besoins des clients	73 %	77 %
• La qualité du conseil dispensé aux clients	72 %	76 %
• Le fait que les banques sont des partenaires avec lesquels les clients sont en confiance	71 %	75 %
• Le fait que les banques sont à l'écoute des besoins des clients	65 %	69 %
■ La relation BANQUES/ENTREPRISES		
• Le fait que les banques fournissent aux entreprises les moyens d'investir	66 %	70 %
• Le fait que les banques aident les créateurs d'entreprise	55 %	59 %
• Le fait que les banques soutiennent les entreprises en difficulté	44 %	48 %

PAYSAGE BANCAIRE FRANÇAIS

Pensez-vous que le système bancaire français soit aujourd'hui solide ?

	1994	1995	1996	1997	1998	1999	2000
■ OUI	73 %	61 %	46 %	51 %	56 %	61 %	66 %
■ NON	16 %	21 %	27 %	18 %	17 %	19 %	10 %
■ NSP	11 %	18 %	27 %	31 %	27 %	20 %	24 %

PAYSAGE BANCAIRE FRANÇAIS

Le processus de fusion va probablement s'intensifier dans les années qui viennent.

Pensez-vous, personnellement, que la **CONSTITUTION DE TRÈS GRANDS GROUPES BANCAIRES ...**

	1999	2000
■ AVANTAGERA LES CLIENTS	22 %	24 %
• beaucoup	6 %	4 %
• un peu	16 %	20 %
■ NE CHANGERA RIEN POUR LES CLIENTS	42 %	45 %
■ DÉSAVANTAGERA LES CLIENTS	26 %	 17 %
• beaucoup	16 %	10 %
• un peu	10 %	7 %
■ NSP	10 %	 14 %

PRATIQUE DE LA BANQUE

Se rendent-ils dans leur **AGENCE** :

	1993	1994	1995	1996	1997	1998	1999	2000
total souvent	46 %	47 %	44 %	42 %	39 %	47 %	44 %	39 %
• très souvent	7 %	6 %	7 %	7 %	7 %	6 %	9 %	5 %
• plutôt souvent	39 %	41 %	37 %	35 %	32 %	41 %	35 %	34 %
total rarement	54 %	53 %	56 %	58 %	61 %	53 %	56 %	61 %
• plutôt rarement	39 %	39 %	43 %	44 %	41 %	39 %	41 %	45 %
• très rarement	15 %	14 %	13 %	14 %	20 %	14 %	15 %	16 %

Vous arrive-t-il d' **UTILISER INTERNET** pour les opérations suivantes ?

(question non posée en vagues précédentes)

2000

base 210

■ OUI pour :

... effectuer des opérations bancaires sur vos comptes	19 %
... rechercher des informations boursières et/ou financières	17 %
... passer des ordres en bourse	9 %

Le développement de l'offre de services bancaires via internet vous conduira-t-il personnellement à vous **RENDRE MOINS FRÉQUEMMENT DANS VOTRE AGENCE BANCAIRE ?**

(question non posée en vagues précédentes)

		2000
■	OUI	14 %
	... certainement	5 %
	... probablement	9 %
■	NSP	22 %
■	NON	64 %
	... probablement pas	17 %
	... certainement pas	47 %

Si les comptes courants étaient rémunérés, une rémunération plus attrayante serait-elle pour vous une raison suffisante pour ouvrir un compte **AUPRÈS D'UN ÉTABLISSEMENT ACCESSIBLE UNIQUEMENT PAR INTERNET ?**

(question non posée en vagues précédentes)

		2000
■	OUI	30 %
	... vraiment	5 %
	... peut-être	25 %
■	NON	70 %

Autres facteurs d'incitation (en assisté) :	% oui
... une offre plus complète	33 %
... un accès plus facile et plus rapide	32 %
... la notoriété de l'établissement	28 %

MONNAIE UNIQUE

Avez-vous le sentiment d'être **BIEN INFORMÉ** sur le passage à l'euro ?

	1997	1998	1999	2000
OUI	24 % 	56 % 	68 % 	59 %
NON	76 % 	44 % 	32 % 	41 %

MONNAIE UNIQUE

Envisagez-vous personnellement d'**OUVRIR UN COMPTE-COURANT EN EUROS**, de demander un chéquier en euros ou de payer en euros avec la carte bancaire ... ?

	1998	1999	2000
OUVRIR UN COMPTE COURANT EN EUROS			
■ ... en 1999 ou 2000	50 %	4 %	1 %
■ ... en 2001		12 %	11 %
■ ... en 2002	50 %	66 %	64 %
■ ... l'a déjà fait	0 %	1 %	1 %
■ NSP (non suggéré)	0 %	17 %	23 %

MONNAIE UNIQUE

Envisagez-vous personnellement d'ouvrir un compte-courant en euros, de **DEMANDER UN CHÉQUIER EN EUROS** ou de payer en euros avec la carte bancaire ... ?

	1998	1999	2000
DEMANDER UN CHÉQUIER EN EUROS			
■ ... en 1999 ou 2000	42 %	4 %	1 %
■ ... en 2001		10 %	10 %
■ ... en 2002	57 %	68 %	65 %
■ ... l'a déjà fait	0 %	1 %	1 %
■ NSP	1 %	17 %	23 %

BANQUES/ENTREPRISES

Depuis un an, avez-vous le sentiment que l'accès au crédit pour les entreprises est... ?

	1994	1995	1996	1997	1998	1999	2000
■ Plus difficile	56 %	34 %	48 %	35 %	32 %	28 %	19 %
■ Ni plus, ni moins difficile	19 %	24 %	19 %	27 %	30 %	35 %	39 %
■ Moins difficile	7 %	11 %	6 %	10 %	12 %	14 %	15 %
■ NSP	18 %	31 %	27 %	28 %	26 %	23 %	27 %