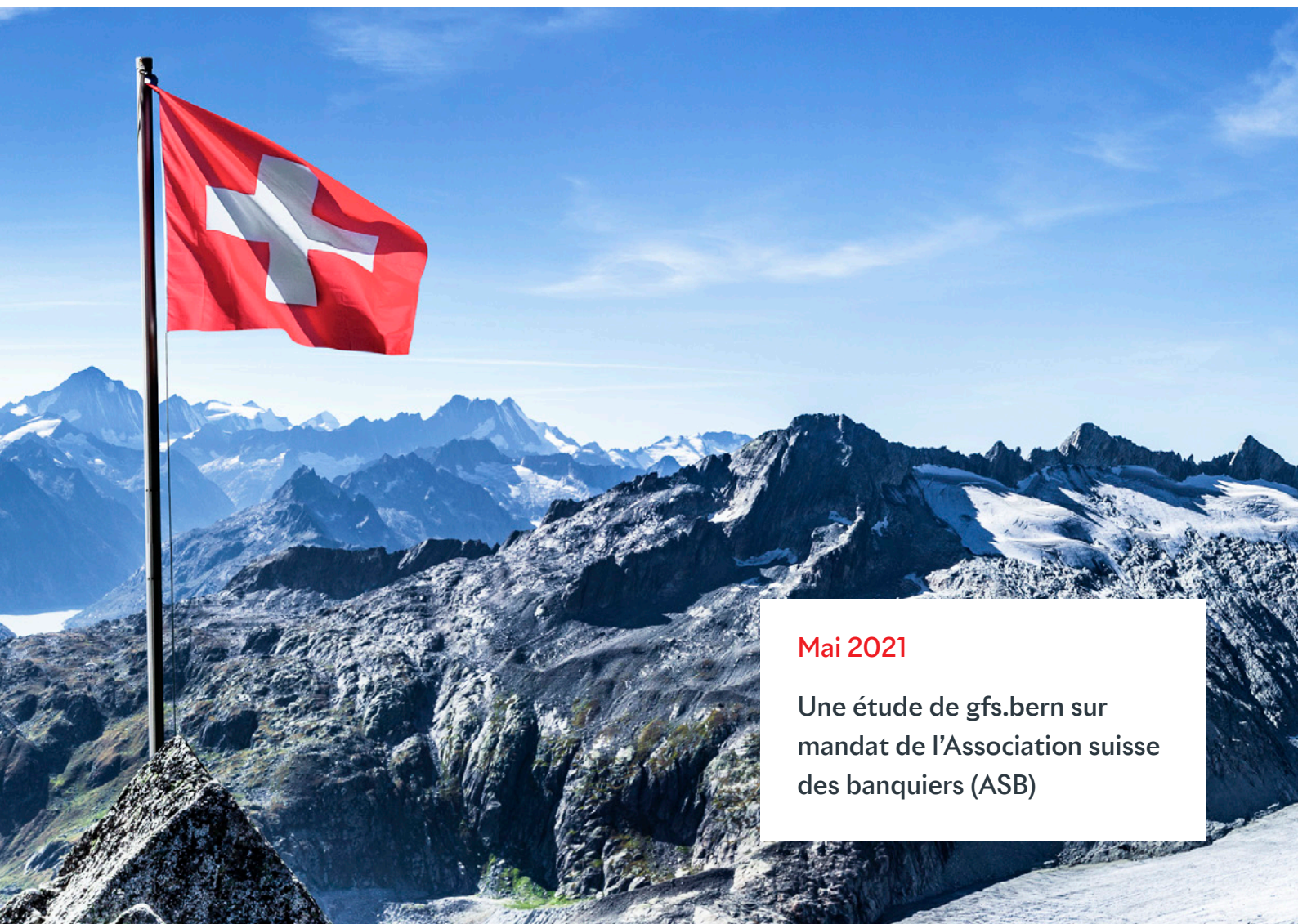


# Le rôle des banques pendant la crise liée au coronavirus est reconnu

Enquête d'opinion 2021 sur les banques en Suisse



**Mai 2021**

Une étude de gfs.bern sur mandat de l'Association suisse des banquiers (ASB)



# Table des matières

Avant-propos	4
1 Principales conclusions	8
2 Les résultats	10
2.1 Perception des banques suisses et attitude à leur égard	10
2.2 Opinion des personnes interrogées au sujet de leur banque principale	21
2.3 Comment se forge précisément l'image des banques	26
2.4 Opinion sur la compétitivité de la Suisse et de la place financière suisse	30
2.5 La numérisation	36
2.5.1 Contexte, opportunités et risques de la numérisation	37
2.5.2 Offres numériques des banques	48
2.6 Focus: le télétravail	51
3 Annexe	58
3.1 Concept d'enquête et méthodologie	58

# « L'opinion sur les banques en Suisse n'a jamais été aussi positive depuis vingt ans. »

## Avant-propos

**Au cours des vingt dernières années, jamais encore la perception des banques en Suisse n'a été aussi favorable qu'aujourd'hui. Et cette appréciation de la population ne repose pas sur quelques paramètres seulement: nombreux sont les facteurs qui conduisent 75 % des personnes interrogées à qualifier de positive ou très positive leur opinion sur les banques suisses.**

Madame, Monsieur, chers lecteurs

L'enquête d'opinion 2021 révèle ce que pense la population de la réputation et des prestations de services des banques en Suisse, ainsi que de leur rôle au sein de la société. Les questions posées portent sur de nombreux aspects qui, tous réunis, donnent une image globale de l'opinion – une image riche et positive. Une large majorité des personnes interrogées, issue de quasiment tous les camps politiques, dit avoir une perception positive des banques. Quant aux thématiques importantes dans le contexte bancaire d'aujourd'hui et de demain, elles se diversifient: l'enquête d'opinion 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 une grande bienveillance à l'égard des banques, perçues comme un pilier de l'économie. Parmi les personnes interrogées, environ neuf sur dix connaissent le programme de crédits COVID-19 et plus de 80 % le jugent largement positif. Si le soutien rapide apporté par les banques a eu un effet significatif sur leur image globale, la prochaine enquête d'opinion nous dira dans quelle mesure cet effet est durable.

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 que les banques s'engagent activement en faveur de la protection de l'environnement. Lorsque cette question a été posée, en 2017, le taux d'adhésion n'était que de 20 %. 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.

Dans le chapitre consacré à la numérisation, les personnes interrogées ont été invitées à se prononcer sur l'état d'avancement de la numérisation au sein des banques ainsi que sur les offres bancaires numériques. La majorité d'entre elles considèrent que la numérisation est une évolution positive pour les banques et que ses principaux avantages concernent l'efficacité des processus. Sur le front des inconvénients attendus, il ressort de l'enquête d'opinion que la numérisation modifie les modes de travail au sein des banques: les personnes interrogées redoutent des pertes d'emplois et de contacts personnels et expriment des inquiétudes quant à la protection des données.

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 décélérer. 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. Nous verrons lors des enquêtes à venir si les assouplissements modifient leur position à cet égard.

Bien que travaillant à distance, les collaboratrices et les collaborateurs des banques ont réussi pendant cette année de pandémie à assurer un suivi remarquable de leur clientèle personnelle. 90 % des personnes interrogées jugent positive ou très positive leur relation avec leur banque principale. Pour que tel soit encore le cas à l'avenir, nous allons continuer de nous engager en faveur de conditions-cadres optimales.

Nous vous souhaitons une agréable lecture!



Silvan Lipp  
Responsable Communication & Public Affairs



Michaela Reimann  
Responsable Public & Media Relations

**« Les thématiques importantes dans le contexte bancaire d'aujourd'hui et de demain se diversifient. »**





**Une étude de gfs.bern sur mandat de l'Association suisse des banquiers (ASB)**

**Focus 2021: Le télétravail**

Source: gfs.bern, enquête d'opinion, mars 2021

**Les auteur(e)s de gfs.bern**

**Urs Bieri:** co-directeur

**Alexander Frind:** chef de projet

**Marco Bürgi:** chef de projet junior

**Lucian Seebacher:** collaborateur scientifique Data Science

# 1 Principales conclusions



Les Suissesses et les Suisses ont en commun un réel intérêt pour les questions économiques. L'intérêt pour les banques, en particulier, est vif chez la plupart d'entre eux, et il s'est encore accru depuis l'enquête d'opinion réalisée en 2019. De même, **l'opinion sur le secteur bancaire est encore plus positive qu'auparavant et atteint à différents égards des niveaux record**. Cette bienveillance largement répandue résulte de plusieurs facteurs: l'importance économique reconnue au secteur bancaire, la perception positive des efforts des banques en matière de développement durable, ainsi que les expériences faites par chacun(e) avec sa banque principale.



Les initiatives des banques en matière d'**écologie** et de **développement durable** sont bien plus reconnues en 2021 qu'elles ne l'étaient précédemment. Si quelque 40 % des personnes interrogées associaient les banques à ces deux sujets en 2019, elles sont 60 % à le faire cette année. Cet élément a un impact positif direct sur l'image générale du secteur bancaire et pourrait contribuer à ce que les banques soient considérées sous un jour nouveau à l'avenir.



Le **soutien flexible apporté par les banques aux entreprises dans le cadre du programme de crédits COVID-19** a également été vivement salué et suscite une bienveillance généralisée. Une très large part de la population a conscience que les banques ont ainsi contribué à surmonter la crise, ce qui favorise le regard positif porté sur elles. Au sein de l'électorat de gauche en particulier, la bienveillance envers les banques s'est accrue.



La confiance des électrices et des électeurs suisses dans leur banque principale est forte sur l'ensemble du territoire. Les banques principales marquent des points sur deux aspects principaux: leur rôle d'**employeurs** d'une part, leur qualité de **partenaires fiables et compétentes pour les client(e)s** d'autre part.





La compétitivité internationale de la place financière suisse est perçue comme en léger recul au sein de la population, qui estime que les banques suisses se démarquent un peu moins par rapport à leurs concurrentes étrangères. Une part non négligeable des personnes interrogées (44 %) pense néanmoins que la place financière suisse est plus compétitive que d'autres places bancaires. En outre, **la population est plus optimiste que jamais quant à l'avenir**. La part des personnes interrogées qui anticipent une compétitivité accrue des banques suisses sur les cinq prochaines années a atteint un nouveau record (33 %). A l'inverse, les pessimistes, qui tablent sur une perte de compétitivité, n'ont jamais été aussi peu nombreux (10 %).



Si les personnes interrogées se disent **le plus souvent satisfaites de l'état d'avancement de la numérisation** dans le secteur financier, dans le reste de l'économie et dans les institutions publiques, elles ont aussi clairement des attentes en ce qui concerne l'amélioration des conditions-cadres pour l'avenir. La numérisation générera selon elles des gains d'efficacité et une accélération des processus, mais aussi des pertes d'emplois et de contacts personnels. Des inquiétudes s'expriment également quant à la protection des données.



Les Suissesses et les Suisses sont **satisfaits de leur situation dans le cadre du télétravail**, mais ne souhaitent pas télétravailler davantage après la pandémie qu'avant.

## 2 Les résultats

### 2.1 Perception des banques suisses et attitude à leur égard

- Les banques suisses sont perçues de manière extrêmement favorable. Les opinions positives les concernant atteignent des niveaux record dans cette enquête d'opinion. Les écarts le long de l'axe politique gauche-droite, en particulier, se sont réduits.
- Les banques suisses sont réputées fiables, importantes en termes d'emploi, et elles bénéficient d'une bonne réputation à l'échelon international.
- Plus de 90 % des personnes interrogées considèrent que leur banque principale est digne de confiance, solide et fiable, et que son personnel est compétent.
- La perception repose sur une base solide en ce qui concerne la protection de l'environnement et la durabilité écologique. Toutefois, c'est dans ces domaines que le secteur bancaire dans son ensemble et les banques principales en particulier disposent du plus fort potentiel d'amélioration de la perception, grâce à la publication d'informations ciblées sur les activités menées.
- Le programme de crédits COVID-19, qui fait quasiment l'unanimité en sa faveur, a grandement contribué à renforcer l'image des banques. Cela pourrait expliquer l'opinion globalement positive de l'électorat de gauche, d'habitude plutôt critique.

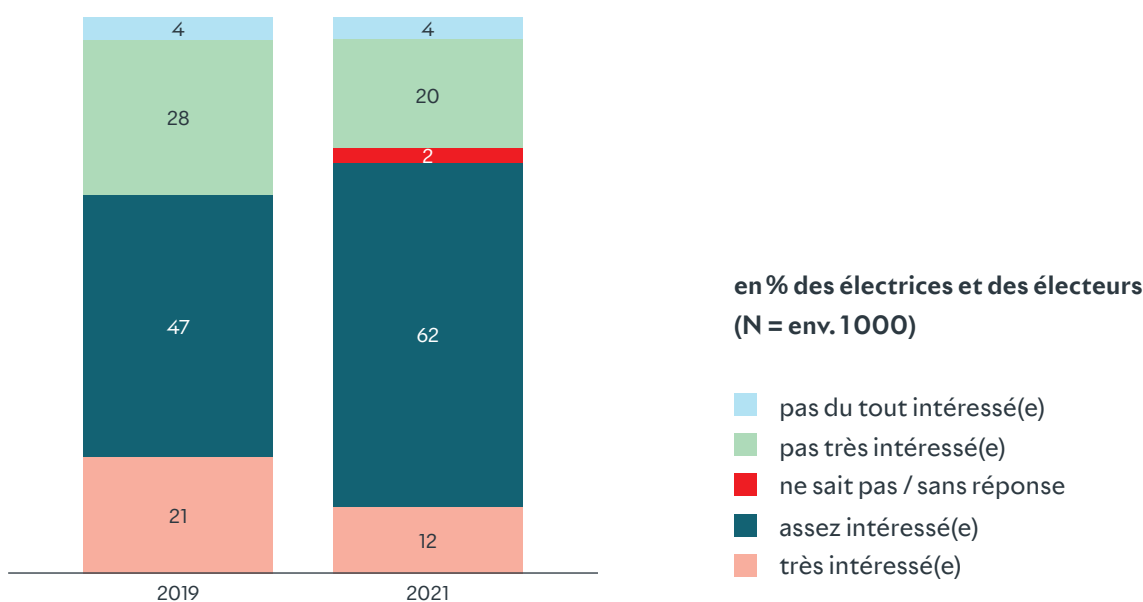


Il ressort de cette enquête d'opinion comme des précédentes que les électrices et les électeurs suisses ont un intérêt marqué pour les questions économiques. Par rapport à la dernière enquête d'opinion réalisée en 2019, cet intérêt s'est même légèrement renforcé.

Graphique 1

### Intérêt pour les questions économiques

« De manière très générale, dans quelle mesure vous intéressez-vous aux questions économiques? Etes-vous... »



Source: gfs.bern

74% des électrices et des électeurs interrogés s'intéressent de manière très générale aux questions économiques. Toutefois, la part des personnes qui se disent très intéressées s'inscrit en baisse par rapport à 2019, à 12%. Les personnes qui déclarent ne pas être très intéressées voire pas du tout intéressées sont clairement minoritaires, puisqu'elles représentent à peine un quart de la population.

On observe que les personnes jeunes (moins de 40 ans) manifestent un moindre intérêt pour les questions économiques et que dans cette classe d'âge, la part des personnes très intéressées est particulièrement réduite. Ce résultat était attendu: au sein de la jeune génération, l'individualisme croissant entraîne une certaine prise de distance par rapport au système économique, politique et social traditionnel. De même, les personnes ayant un faible niveau d'éducation formelle manifestent peu d'intérêt pour les questions économiques, ce qui ramène au phénomène bien connu selon lequel un faible niveau d'éducation peut constituer un handicap pour s'informer efficacement sur des problématiques complexes. A l'autre extrémité du prisme, les personnes très intéressées par les questions économiques sont particulièrement nombreuses au sein de la population urbaine.

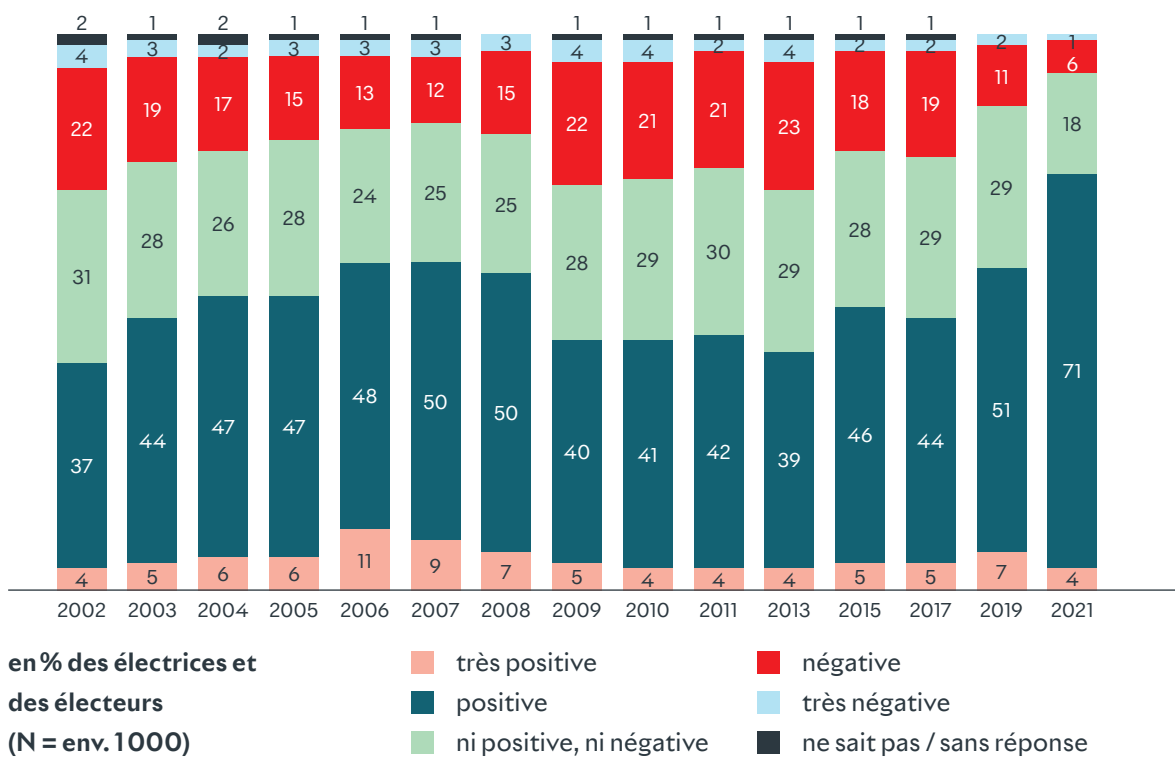
Dans chacun des groupes sociodémographiques analysés, la majorité se dit assez ou très intéressée par les questions économiques, ce qui prouve sans ambiguïté l'importance que revêt l'économie dans la vie quotidienne des Suissesses et des Suisses.

C'est de cet intérêt clairement majoritaire que découlent les autres appréciations plus spécifiques. Aussi les banques, qui sont des acteurs économiques importants, font-elles l'objet d'une grande bienveillance.

Graphique 2

**Opinion personnelle au sujet des banques suisses**

« De manière très générale, comment qualifieriez-vous l'opinion que vous avez des banques suisses? Diriez-vous qu'elle est ... »



Source: gfs.bern

L'opinion des électriciennes et des électeurs suisses n'a jamais été aussi favorable au cours des vingt dernières années. La part des personnes ayant une opinion positive voire très positive des banques suisses atteint un pic sans précédent, à 75%. Dans le même temps, les voix critiques ont atteint un nouveau plancher, à 7% seulement. Les niveaux record d'opinions positives enregistrés avant la crise financière mondiale de 2008 sont ainsi dépassés.

Outre les aspects liés à la vie courante, le positionnement politique des personnes interrogées influe sur leur appréciation des banques suisses, mais nettement moins qu'en 2019. Si seule une minorité des sympathisant(e)s du PS avait une opinion positive des banques suisses il y a deux ans, la bienveillance est nettement majoritaire cette année y compris au sein de l'électorat gauche-verts. Ainsi, deux tiers des électrices et des électeurs du PS et des Verts disent avoir une opinion positive des banques suisses. Quant aux sympathisant(e)s du PDC, du PRD et de l'UDC, ils sont encore plus enthousiastes puisque 80 à 90 % d'entre eux partagent cet avis.

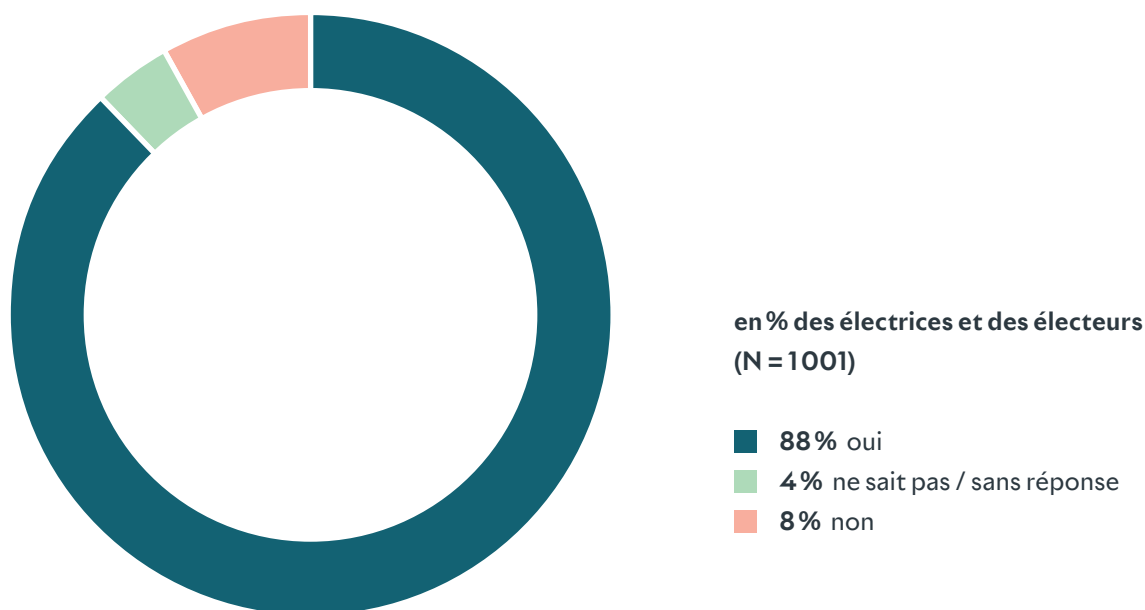
Parmi les facteurs explicatifs de ce regain de faveur des banques, en particulier au sein de l'électorat de gauche habituellement plus critique, figure l'appréciation du rôle des banques dans le cadre du programme de crédits COVID-19. Sur cet aspect en effet, les banques suisses affichent des scores encore meilleurs que sur la question générale concernant leur image. A l'évidence, la crise liée au coronavirus amène les personnes interrogées à considérer les banques suisses indépendamment de leurs propres convictions politiques et modifie leur jugement. L'avenir nous dira si cette embellie est appelée à perdurer, en particulier au sein de l'électorat gauche-verts.

Le programme de crédits COVID-19 élaboré conjointement par la Confédération et par les banques suisses à l'intention des PME bénéficie d'une notoriété quasi-totale, puisque 88 % des électrices et des électeurs le connaissent.

Graphique 3

### Connaissance du programme de crédits COVID-19

« Au premier semestre 2020, la Confédération et les banques ont lancé conjointement un programme de crédits d'urgence, octroyés sans formalités excessives aux entreprises suisses pour leur permettre de surmonter les pénuries de liquidités dues à la pandémie de COVID-19. Avez-vous déjà entendu parler de ce programme de crédits, avez-vous vu ou lu des informations à ce sujet? »



Source: gfs.bern

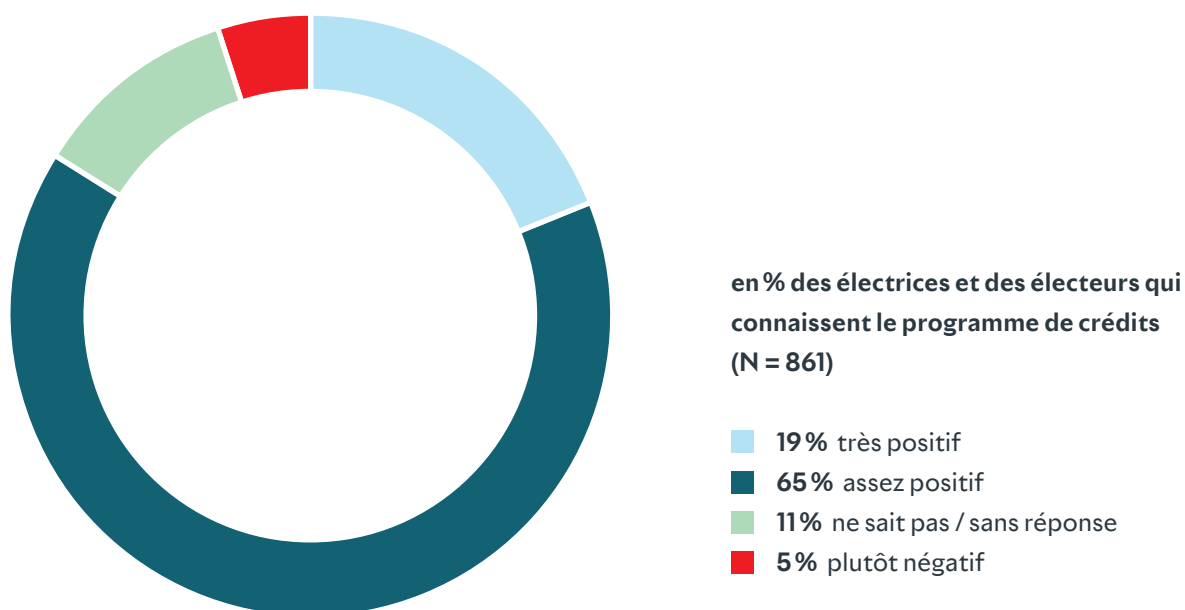
Le rôle des banques n'est pas seulement salué par l'électorat de gauche, il est très apprécié de manière générale. Parmi les personnes interrogées qui connaissent le programme de crédits COVID-19, 84 % jugent positive la contribution des banques à sa réussite.

Graphique 4

#### Opinion sur le rôle des banques suisses dans le cadre du programme de crédits COVID-19

---

« Quelle est votre opinion personnelle sur le rôle des banques suisses dans le cadre du programme de crédits COVID-19? Diriez-vous qu'il est très positif, assez positif, plutôt négatif ou très négatif? »



Source: gfs.bern

---

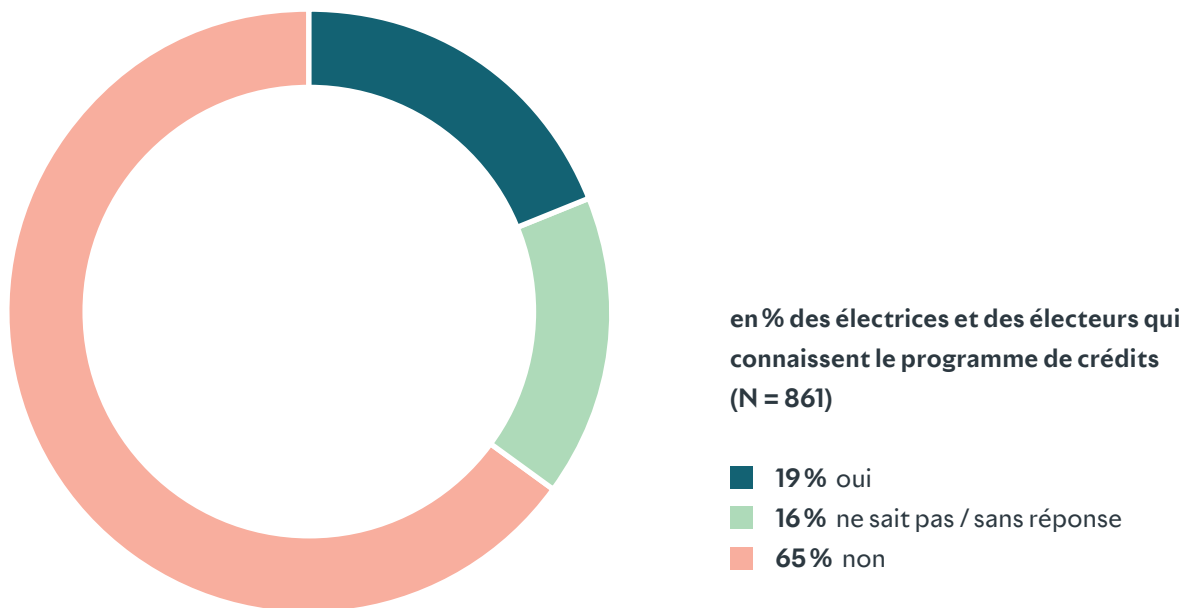
Il est frappant de constater en outre que sur ce sujet, les voix critiques sont très peu nombreuses. Concrètement, personne ne trouve que les banques ont joué un rôle très négatif dans le cadre du programme de crédits COVID-19 et seule une très faible part des électrices et des électeurs (5 %) a une opinion plutôt négative.

Près d'une personne interrogée sur cinq travaille dans une entreprise qui a eu recours au programme de crédits COVID-19.

Graphique 5

### Recours au programme de crédits COVID-19

« L'entreprise qui vous emploie, ou votre propre entreprise, a-t-elle eu recours au programme de crédits COVID-19? »



Source: gfs.bern

En revanche, deux tiers des personnes interrogées travaillent dans des entreprises qui n'ont pas eu recours au programme de crédits COVID-19. Dans ce contexte, l'opinion positive sur les banques repose donc non seulement sur l'expérience positive personnelle, mais aussi sur une perception positive de l'engagement des banques par le reste de la population.



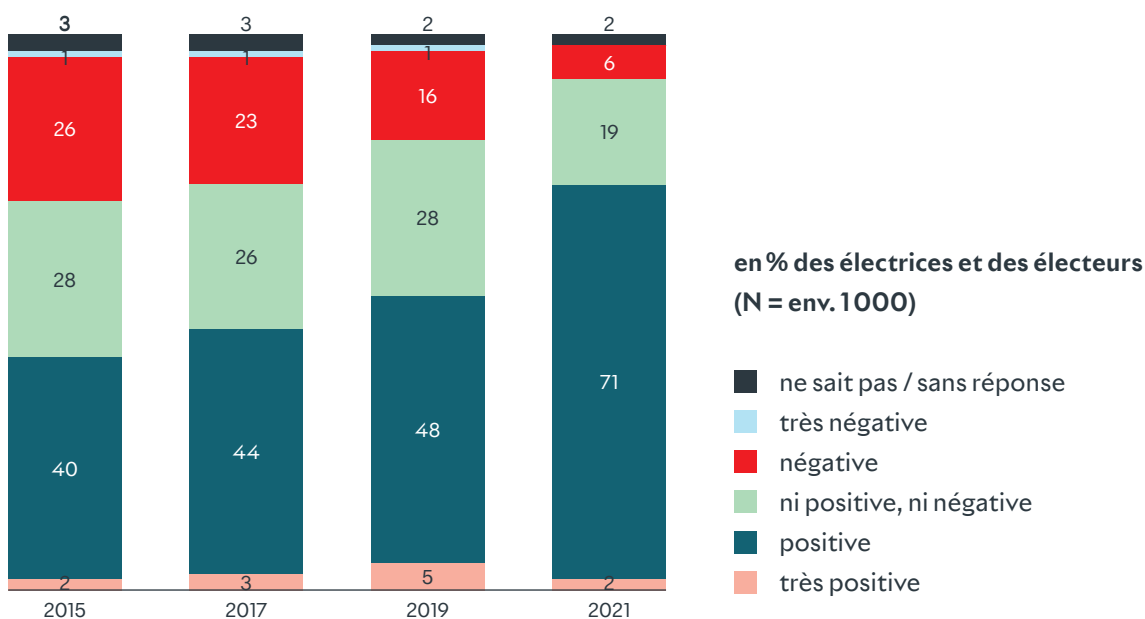
« Le rôle des banques dans le cadre du programme de crédits COVID-19 est jugé très positif. »

L'opinion générale au sujet des banques suisses est également perçue comme plus positive. De même que pour l'opinion personnelle évoquée ci-dessus, on observe à cet égard une nouvelle accentuation de la tendance et la perception positive du climat général culmine à un niveau record.

Graphique 6

### Opinion générale perçue au sujet des banques suisses

« Selon vous, quelle est l'opinion de la majorité des Suissesses et des Suisses au sujet des banques? »



Source: gfs.bern

Au total, les Suissesses et les Suisses sont aujourd'hui convaincus à une forte majorité (73 %) que leurs concitoyen(ne)s ont une opinion positive des banques. Cela représente une nouvelle progression de 20 points de pourcentage par rapport à 2019. Dans le même temps, la part de la population qui déclare percevoir l'opinion générale comme négative s'est considérablement réduite, puisqu'elle ne représente plus que 6 %. Globalement, cette évolution s'est encore accélérée au cours des dernières années.

Comparée à l'opinion individuelle sur les banques, l'opinion générale perçue se révèle encore moins dépendante des convictions politiques de chacun(e). Parmi les sympathisant(e)s des grands partis, 70 à 80 % considèrent que l'opinion générale sur les banques suisses est positive. Si l'on se réfère aux caractéristiques sociodémographiques, cette même perception est fortement majoritaire dans tous les groupes analysés.

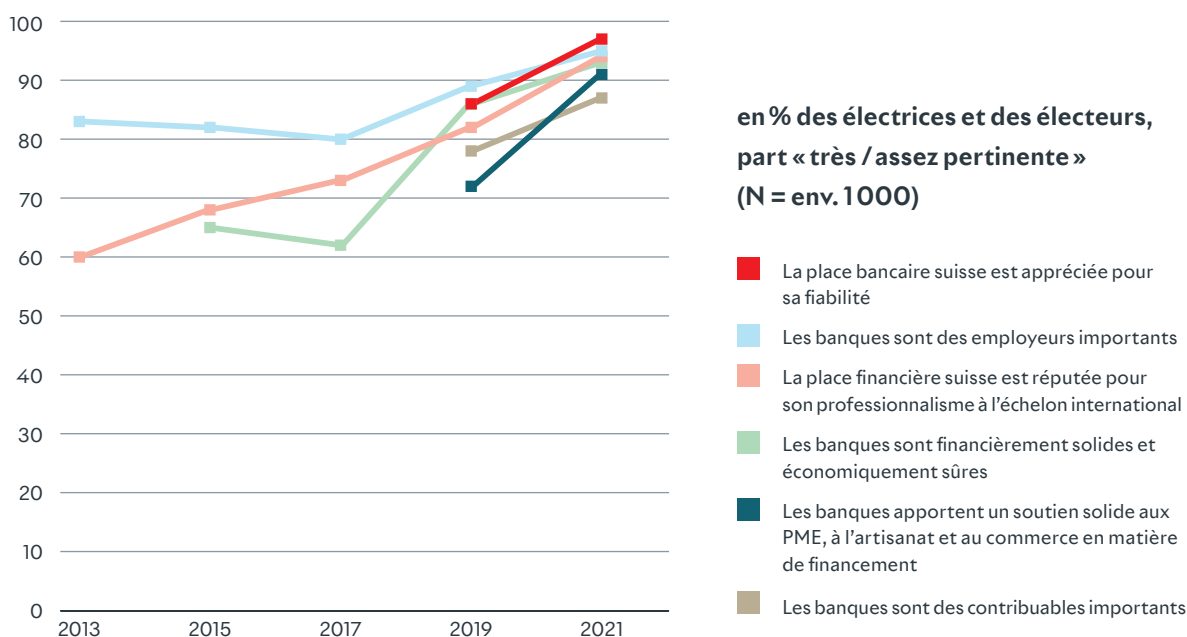


Les réactions à un certain nombre d'affirmations au sujet des banques confirment l'image très positive de ces dernières.

Graphique 7

### Affirmations générales au sujet des banques (1/2)

« Je vais vous lire une série d'affirmations générales au sujet des banques. Pour chacune d'elles, veuillez m'indiquer si, à votre avis, elle est très pertinente, assez pertinente, peu pertinente ou pas du tout pertinente. »



Source: gfs.bern

L'affirmation selon laquelle la place bancaire suisse est appréciée pour sa fiabilité recueille la plus forte adhésion – une adhésion quasi-unanime, puisqu'elle s'établit à 97 %. De même, les personnes interrogées sont presque toutes d'accord pour dire que les banques sont des employeurs importants (95 %), que la place bancaire suisse est réputée pour son professionnalisme à l'échelon international (94 %) et qu'elle est financièrement solide et économiquement sûre (93 %). 91 % des électrices et des électeurs suisses sont convaincus que les banques apportent un soutien solide aux PME, à l'artisanat et au commerce en matière de financement, tandis que 87 % d'entre eux confirment que les banques sont des contribuables importants. Toutes ces affirmations atteignent en 2021 un niveau d'adhésion sans précédent.

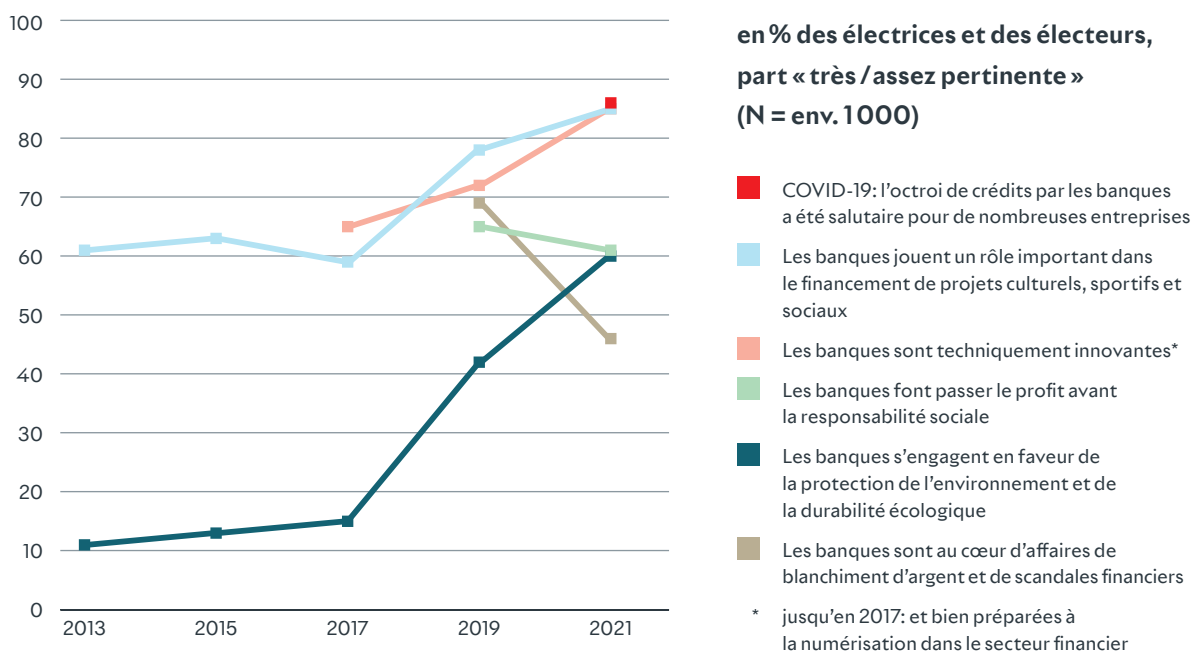
S'agissant des autres affirmations positives, elles sont également approuvées à de fortes majorités par les personnes interrogées. Ainsi, comme indiqué précédemment, le rôle des banques pendant la pandémie est largement salué, puisque l'affirmation selon laquelle l'octroi de crédits COVID-19 a été salutaire pour de nombreuses entreprises recueille 86 % d'adhésion. L'engagement financier des banques en faveur de projets culturels, sportifs et sociaux est également reconnu et apprécié: 86 % des personnes interrogées

estiment en effet que les banques jouent un rôle important dans ces domaines. L'affirmation selon laquelle les banques sont techniquement innovantes est approuvée quant à elle par 85 % de la population.

Graphique 8

### Affirmations générales au sujet des banques (2/2)

« Je vais vous lire une série d'affirmations générales au sujet des banques. Pour chacune d'elles, veuillez m'indiquer si, à votre avis, elle est très pertinente, assez pertinente, peu pertinente ou pas du tout pertinente. »



Source: gfs.bern

Pour la première fois, une nette majorité des personnes interrogées (60 %) considère que les banques s'engagent en faveur de la protection de l'environnement et de la durabilité écologique. C'est une avancée spectaculaire, dans la mesure où le taux d'adhésion à cette affirmation n'atteignait pas 20 % en 2017.

Par rapport aux aspects positifs, les affirmations critiques suscitent dans l'ensemble une adhésion bien moindre. 61 % des personnes interrogées approuvent l'affirmation selon laquelle les banques font passer le profit avant la responsabilité sociale. 46 % des électrices et des électeurs jugent pertinent de dire que les banques sont au cœur d'affaires de blanchiment d'argent et de scandales financiers.

Globalement, les banques ont donc une image plus flatteuse qu'auparavant sur les dimensions « efficacité » et « rôle social »: aux yeux des personnes interrogées, elles ont une puissance économique et elles s'appuient sur cette puissance notamment pour jouer utilement leur rôle social.

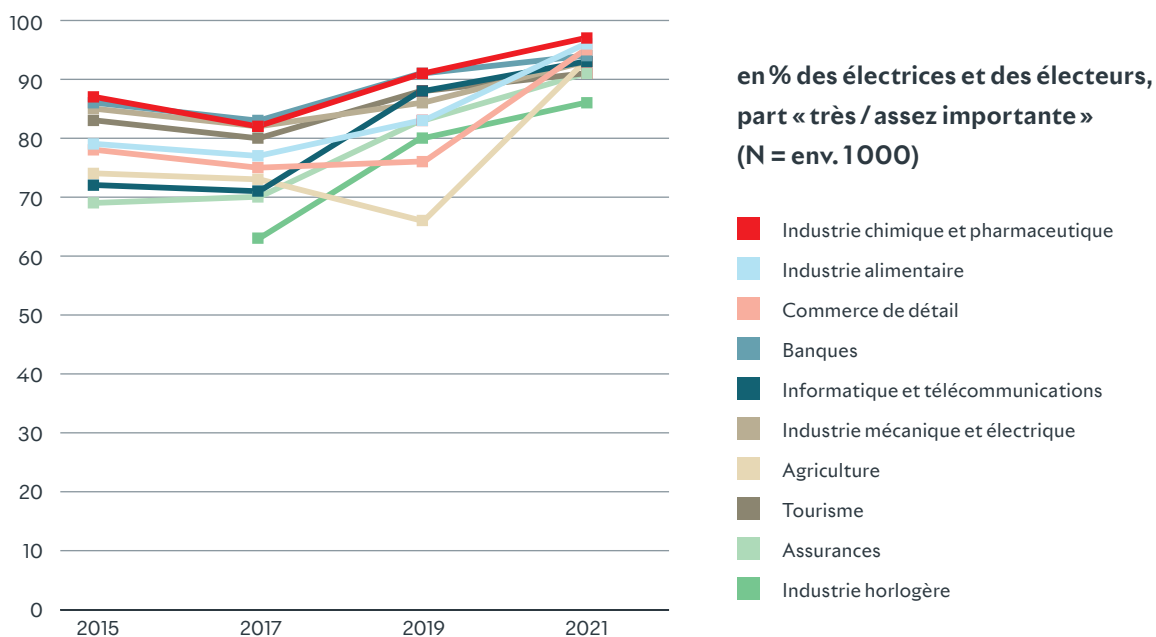
On notera à cet égard que les banques réussissent à rassembler autour d'elles des personnes aux convictions politiques divergentes. Tant les électrices et les électeurs de gauche que les sympathisant(e)s des partis bourgeois soulignent la contribution positive des banques sur divers aspects, et ce dans des proportions très similaires. Les différences de perception selon l'orientation politique concernent, d'une part, l'éventuelle implication des banques dans des affaires de blanchiment d'argent et des scandales financiers et, d'autre part, leur logique de profit. Si tou(te)s les sympathisant(e)s de partis politiques soulignent ces aspects, celles et ceux orientés à gauche se montrent particulièrement insistants.

Cette image très positive des banques a pour corollaire la contribution extrêmement importante reconnue au secteur bancaire dans l'économie globale:

Graphique 9

**Importance relative des secteurs économiques pour l'économie globale**

« A votre avis, dans quelle mesure la contribution des secteurs économiques suivants à l'économie globale est-elle importante? »



Source: gfs.bern

En termes d'importance perçue pour l'économie globale, tous les secteurs ont progressé depuis l'enquête d'opinion réalisée en 2019. L'importance perçue de l'agriculture a sensiblement augmenté en 2021, alors qu'elle était encore en recul en 2019.

Les banques constituent un secteur économique très important ou assez important pour l'économie globale de la Suisse aux yeux de l'immense majorité des personnes interrogées – 94 %, un record depuis 2015, année où cette question a été posée pour la première fois. Encore légèrement devancées par l'industrie chimique et pharmaceutique, l'industrie alimentaire et le commerce de détail, elles précèdent dans le classement l'informatique et les télécommunications, l'industrie mécanique et électrique,

l'agriculture, le tourisme et les assurances – des secteurs considérés comme très importants ou assez importants par plus de 90 % des personnes interrogées. Ce chiffre s'établit à 86 % pour l'industrie horlogère, qui se situe ainsi en queue de peloton malgré un score plus qu'honorable.

Manifestement, pendant la pandémie, l'économie suisse dans son ensemble a gagné en importance aux yeux des personnes interrogées. Il est frappant de constater que tous les secteurs économiques sont considérés comme très importants ou assez importants par plus de 85 % des Suissesses et des Suisses et que tous ont encore progressé à cet égard par rapport à l'enquête d'opinion réalisée en 2019.

Pour le secteur bancaire, cette nouvelle hausse de l'importance perçue, conjuguée à une image très positive, est extrêmement porteuse. Les banques étant considérées comme des acteurs essentiels de l'économie suisse et bénéficiant d'une très bonne réputation, elles sont idéalement positionnées pour mener des campagnes de communication auprès des électrices et des électeurs, mais aussi auprès des milieux politiques, dans le cadre des futures votations portant sur des questions financières.

« Les banques sont fiables, importantes en termes d'emploi, et elles sont réputées pour leur professionnalisme à l'échelon international. »



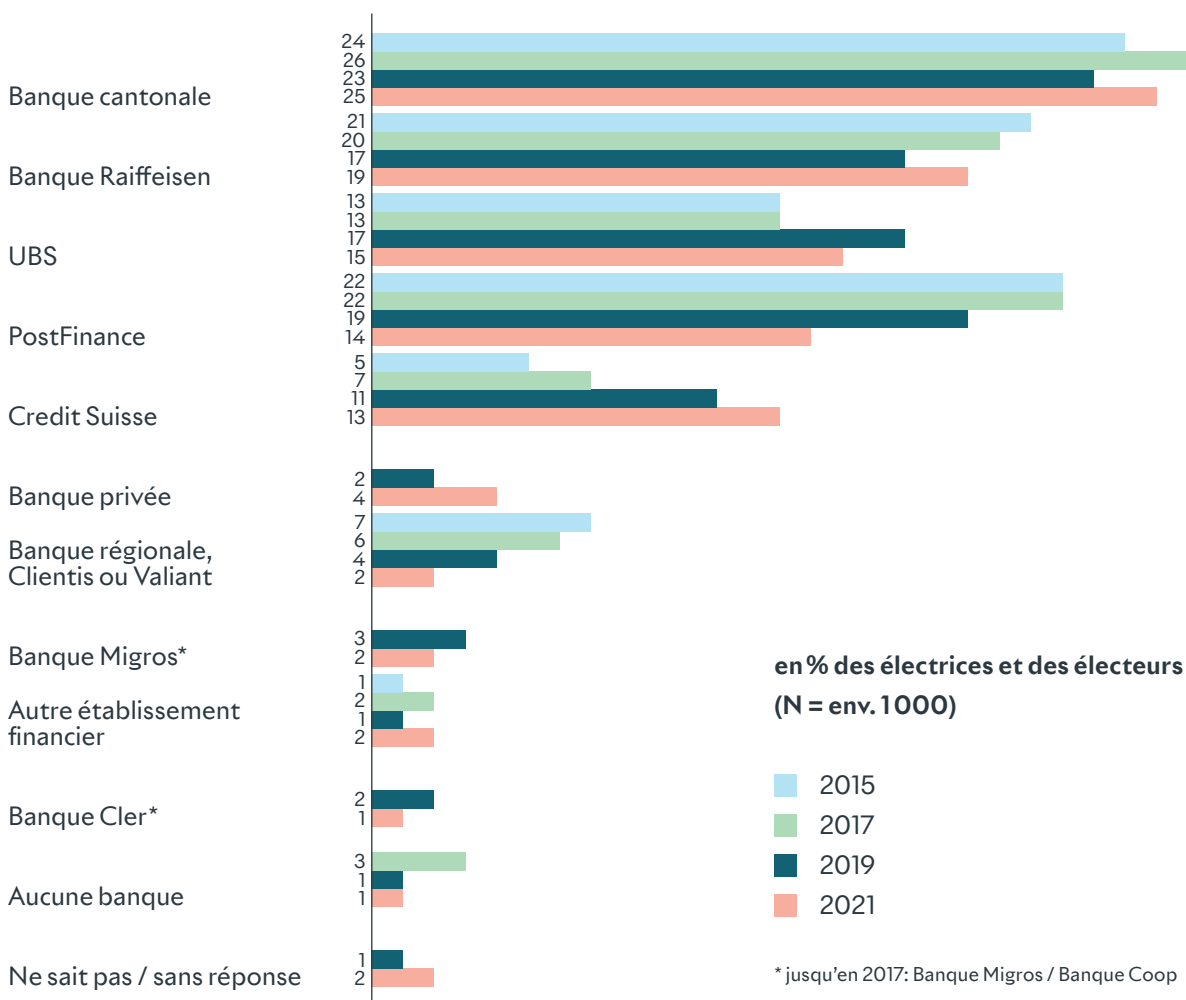
## 2.2 Opinion des personnes interrogées au sujet de leur banque principale

Par rapport aux enquêtes d'opinion précédentes, celle de 2021 ne révèle que des évolutions mineures<sup>1</sup> en termes de répartition des banques selon leur utilisation comme banque principale.

Graphique 10

### Banque principale

« Quel est l'établissement financier – bancaire ou postal – avec lequel vous traitez l'essentiel de vos affaires? »



Source: gfs.bern

Après un léger recul en 2019, les banques cantonales ont regagné du terrain et, en 2021, elles font office de banque principale pour 25 % des personnes interrogées. De même, les banques Raiffeisen ont progressé de deux points de pourcentage par rapport à la dernière enquête d'opinion et occupent

<sup>1</sup> En 2019, l'enquête a été effectuée pour la première fois à l'aide d'un système modernisé de questionnaire téléphonique, ce qui peut entraîner de légers écarts d'origine méthodologique.

désormais le deuxième rang, à 19%. Les parts d'UBS et de PostFinance ont évolué en sens inverse pour s'établir respectivement en troisième et quatrième position en 2021, à 15% et 14%. Credit Suisse quant à elle a enregistré une hausse de deux points de pourcentage, passant de 7% en 2017 à 11% en 2019 et 13% en 2021.

Les banques privées ont légèrement progressé et arrivent en sixième position, à 4%. Les banques régionales, en revanche, sont restées sur une trajectoire descendante et font actuellement office de banque principale pour 2% des personnes interrogées, comme la Banque Migros et les « autres établissements ». La Banque Cler occupe la dixième position, à 1%. Enfin, 1% des Suissesses et des Suisses ne traitent avec aucune banque.

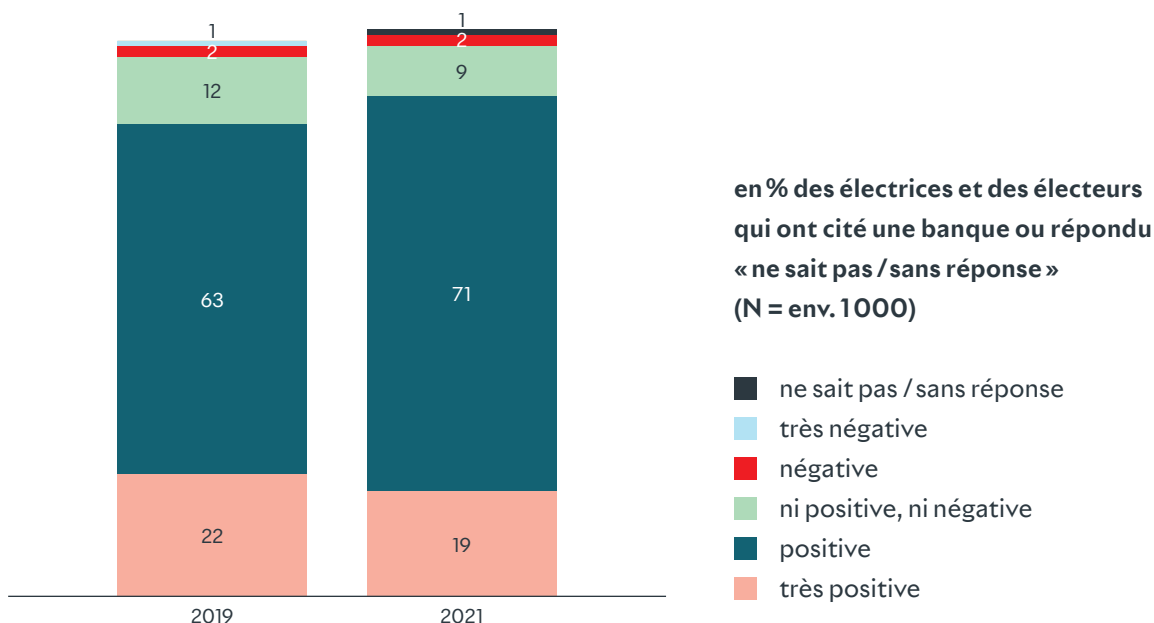
A noter toutefois que beaucoup des écarts constatés sont marginaux et pourraient être fortuits car situés dans la marge d'erreur d'échantillonnage. Il n'y a donc pas lieu d'interpréter cette dynamique en détail. Les seules tendances qui se dessinent nettement sont le recul de PostFinance et des banques régionales ainsi que la progression de Credit Suisse.

Un des principaux points de contact des électrices et des électeurs avec le secteur bancaire en général est indéniablement la relation qu'ils nouent avec leur banque principale. Rien d'étonnant dès lors à ce que l'opinion des personnes interrogées sur leur banque principale soit aussi positive que leur image du secteur bancaire:

Graphique 11

**Opinion des personnes au sujet de leur banque principale**

« De manière très générale, comment qualifieriez-vous l'opinion que vous avez de la banque avec laquelle vous traitez l'essentiel de vos affaires? »



Source: gfs.bern

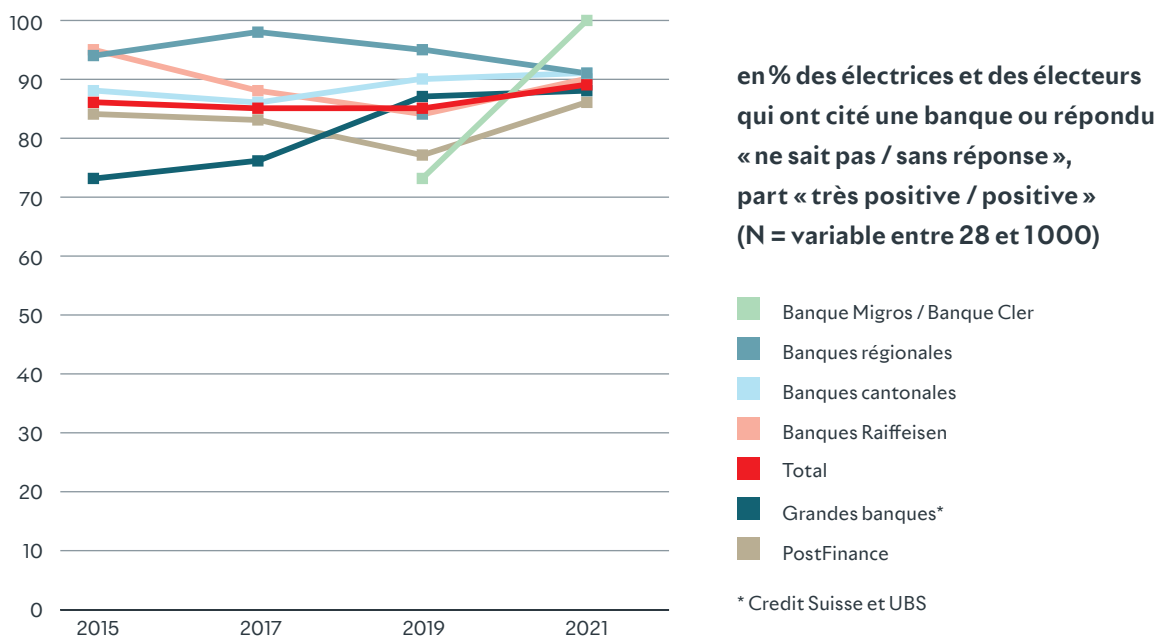
Neuf personnes interrogées sur dix, soit une écrasante majorité d'entre elles, disent avoir une opinion positive de leur banque principale. Dans ce domaine aussi, on observe donc une nouvelle amélioration en termes d'image. Toutefois, par rapport à 2019, la part des opinions très positives (19 %) a légèrement régressé, tandis que celle des opinions positives (71 %) a progressé. Seuls 2 % des Suissesses et des Suisses ont une opinion négative de leur banque principale.

Rapportée aux différents types de banques, l'opinion demeure sans exception très positive. Les écarts d'une enquête d'opinion à l'autre sont assez réduits. Mais globalement, on observe que presque toutes les banques ont aujourd'hui une image plus positive qu'il y a deux ans:

Graphique 12

### Opinion des personnes au sujet de leur banque principale

« De manière très générale, comment qualifieriez-vous l'opinion que vous avez de la banque avec laquelle vous traitez l'essentiel de vos affaires? »



Source: gfs.bern

Sur l'axe du temps, on constate que les banques régionales, après un pic en 2017, ont légèrement perdu du terrain en 2019, puis en 2021. Elles occupent désormais la deuxième place en termes d'opinions positives, derrière la Banque Migros et la Banque Cler. Ces dernières, avec un score de 100 %, s'inscrivent désormais en tête du classement.

Les autres banques (banques cantonales, banques Raiffeisen, grandes banques et PostFinance) ont encore légèrement progressé par rapport à leur niveau antérieur, déjà élevé, et recueillent désormais entre 86 et 91 % d'opinions positives.

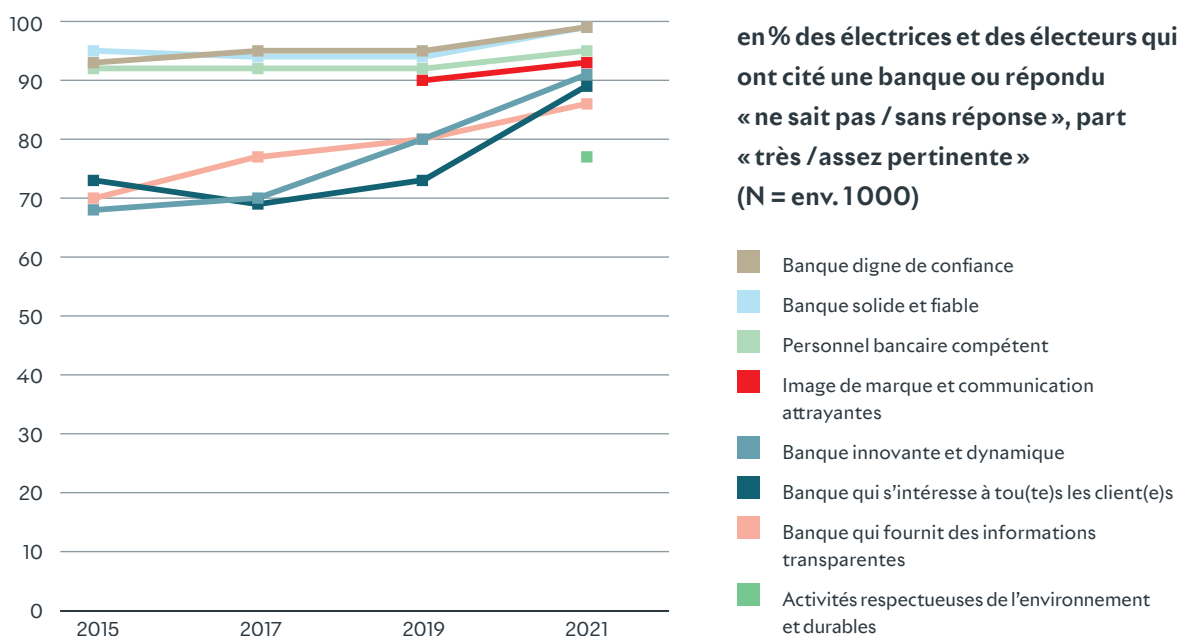
Mais là encore, les évolutions d'une enquête d'opinion à l'autre ne sont que de quelques points de pourcentage. Elles pourraient donc se situer dans la marge d'erreur d'échantillonnage et être fortuites.

L'image extrêmement positive qu'ont les personnes interrogées de leur banque principale peut s'analyser plus en détail au regard d'éléments d'appréciation spécifiques. Sous cet angle également, elle dépasse encore le niveau déjà élevé qui ressortait de l'enquête d'opinion réalisée en 2019.

Graphique 13

### Éléments d'appréciation de la banque principale

« Je vais vous lire à présent une série d'affirmations. Quelles sont celles qui s'appliquent à la banque avec laquelle vous traitez l'essentiel de vos affaires? Pour chacune d'elles, veuillez m'indiquer si, à votre avis, elle est très pertinente, assez pertinente, peu pertinente ou pas du tout pertinente. »



Source: gfs.bern

Les banques principales réalisent leurs meilleurs scores sur deux éléments, la confiance et la fiabilité, auxquels les personnes interrogées adhèrent à 99 %. Parmi les Suissesses et les Suisses, 95 % estiment que leur banque principale dispose d'un personnel compétent et 93 % jugent que son image de marque et sa communication sont attrayantes. Dans toutes les enquêtes d'opinion réalisées jusqu'ici, ces quatre qualités phares des banques atteignent des niveaux d'adhésion supérieurs à 90 % des personnes interrogées.

Dans l'enquête d'opinion réalisée en 2021, l'affirmation selon laquelle la banque principale des personnes interrogées est innovante et dynamique franchit à son tour la barre des 90 % d'adhésion. Les électrices et les électeurs suisses considèrent à 89 % que leur banque principale s'intéresse à tou(te)s les client(e)s et à 86 % qu'elle fournit des informations transparentes. Dans ces trois domaines, le taux d'adhésion a nettement progressé sur les cinq dernières années, puisqu'il s'établissait auparavant à environ 70 %.



La protection de l'environnement et la durabilité écologique sont également des éléments d'appréciation importants. Au total, 77 % des électrices et des électeurs suisses considèrent actuellement que les activités de leur banque principale sont respectueuses de l'environnement et durables.

Aux yeux des personnes interrogées, l'image positive de leur banque principale résulte donc non seulement du niveau de performance dans l'exercice des activités de base, c'est-à-dire la gestion et le placement d'actifs, mais aussi et surtout d'une qualité de service perçue comme excellente ainsi que de très bonnes valeurs (voir aussi le graphique 15).

« 99 % des Suissesses et des Suisses font confiance à leur banque principale. »

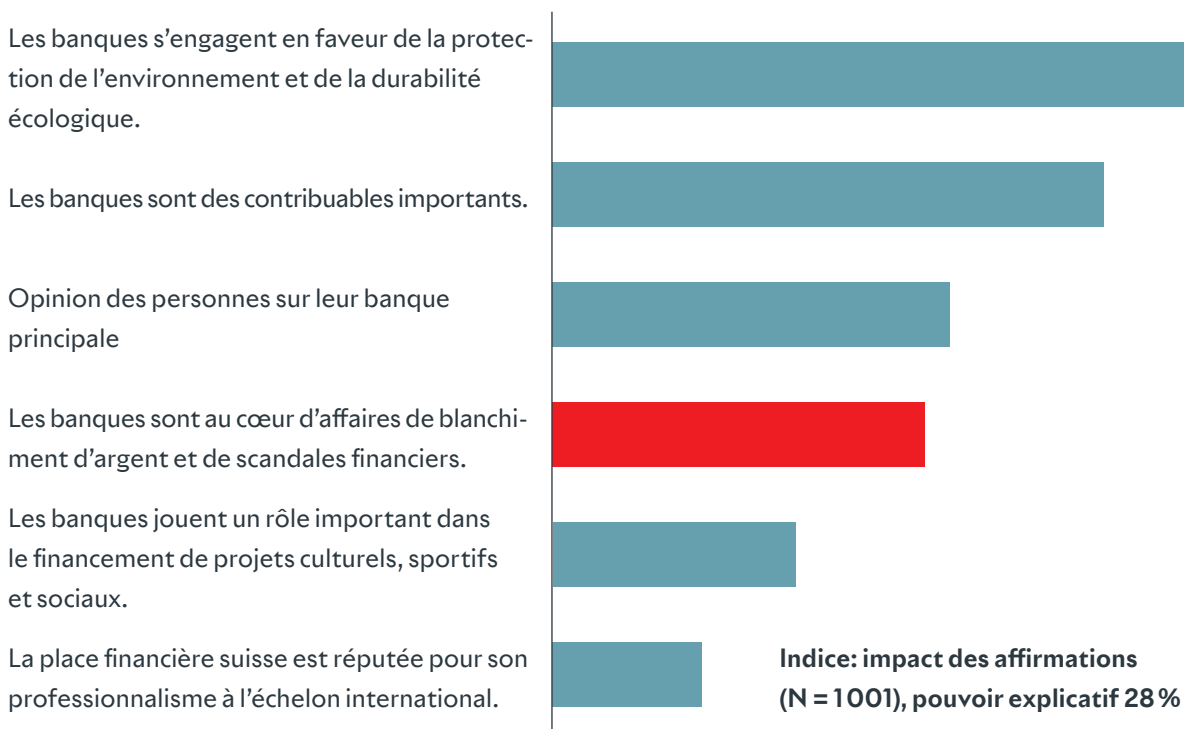


## 2.3 Comment se forge précisément l'image des banques

L'image de tous les secteurs économiques très importants pour la place suisse résulte à la fois de leur performance telle qu'elle est directement ressentie et de la perception de leur rôle dans la société ou dans l'économie globale. Il n'en va pas autrement du secteur bancaire. A l'aide d'une modélisation statistique plus poussée, l'étape suivante de la présente étude consiste à identifier le réseau d'interactions entre tous ces aspects et à montrer en quoi chacun d'eux contribue à forger l'image des banques:

Graphique 14

### Impact de différents aspects spécifiques sur l'image générale du secteur bancaire



**Légende:** le modèle de régression linéaire utilisé ici décrit l'impact de variables indépendantes (en l'espèce: différents aspects spécifiques déterminant l'image). La couleur des barres permet de distinguer si un aspect produit une réaction plutôt positive au sens de « bonne image générale » (bleu) ou une réaction plutôt négative au sens de « mauvaise image générale ». Les affirmations absentes du graphique sont sans impact. Le modèle explique 28 % de la variance dans les opinions (R carré ajusté). Il a donc un pouvoir explicatif assez faible. Tous les coefficients sont significatifs au niveau de 5%.

Source: gfs.bern

Commençons par relativiser: ce modèle d'impact théorique est loin de tout expliquer. En l'occurrence, environ 28 % de l'opinion générale au sujet des banques suisses peut s'expliquer par sept aspects spécifiques. C'est assez peu par rapport à des modèles similaires.

D'après le modèle, sept aspects contribuent à définir l'image qu'a la population suisse du secteur bancaire. L'opinion selon laquelle les banques s'engagent en faveur de la protection de l'environnement et de la durabilité écologique a l'impact positif le plus fort. Quiconque adhère à cette opinion a donc aussi une image positive du secteur bancaire dans son ensemble. De même, on observe une corrélation positive étroite entre l'opinion selon laquelle les banques sont des contribuables importants et l'image du secteur bancaire. L'opinion des personnes au sujet de leur banque principale influe également sur la perception des banques suisses dans leur ensemble. Enfin, deux aspects ont un impact positif, mais un peu moins marqué: d'une part, la contribution des banques au financement de projets culturels, sportifs et sociaux et, d'autre part, la réputation internationale de la place financière suisse pour son professionnalisme.

Le modèle montre ainsi que l'image positive du secteur bancaire repose sur une bienveillance à plusieurs dimensions. Elle est influencée par des aspects issus du quotidien des personnes interrogées, comme par exemple leur opinion au sujet de leur banque principale ou leur perception des banques comme sponsors de la vie culturelle et sportive. Mais les aspects économiques jouent également un rôle non négligeable. Ainsi, la conviction que les banques sont des contribuables importants ou la réputation de la place financière suisse à l'étranger contribuent à la bonne image du secteur bancaire en général.

On notera avec beaucoup d'intérêt que l'opinion positive en ce qui concerne le programme de crédits COVID-19 constitue un élément non (encore) directement mesurable de l'image des banques. Certes, la bienveillance sur cet aspect sous-tend l'image perçue, mais elle est encore impossible à appréhender statistiquement.

En revanche, l'idée que les banques puissent être au cœur d'affaires de blanchiment d'argent et de scandales financiers a sans surprise un impact négatif sur l'image du secteur bancaire. Cela laisse à penser que cette dernière dépend aussi des convictions politiques: les sympathisant(e)s de la gauche et des Verts se montrent particulièrement critiques quant à la logique de profit économique, tandis que ceux des partis bourgeois accordent souvent une moindre importance à cet aspect. Les premiers ont en effet davantage tendance à considérer que les banques sont impliquées dans des affaires de blanchiment d'argent et des scandales financiers. Cet effet est toutefois atténué cette année par l'image extrêmement positive des banques, y compris au sein de l'électorat de gauche d'habitude plutôt critique. Ce dernier est plus sensible qu'auparavant à l'utilité individuelle et sociale des banques, en raison sans doute de leur engagement pendant la pandémie.



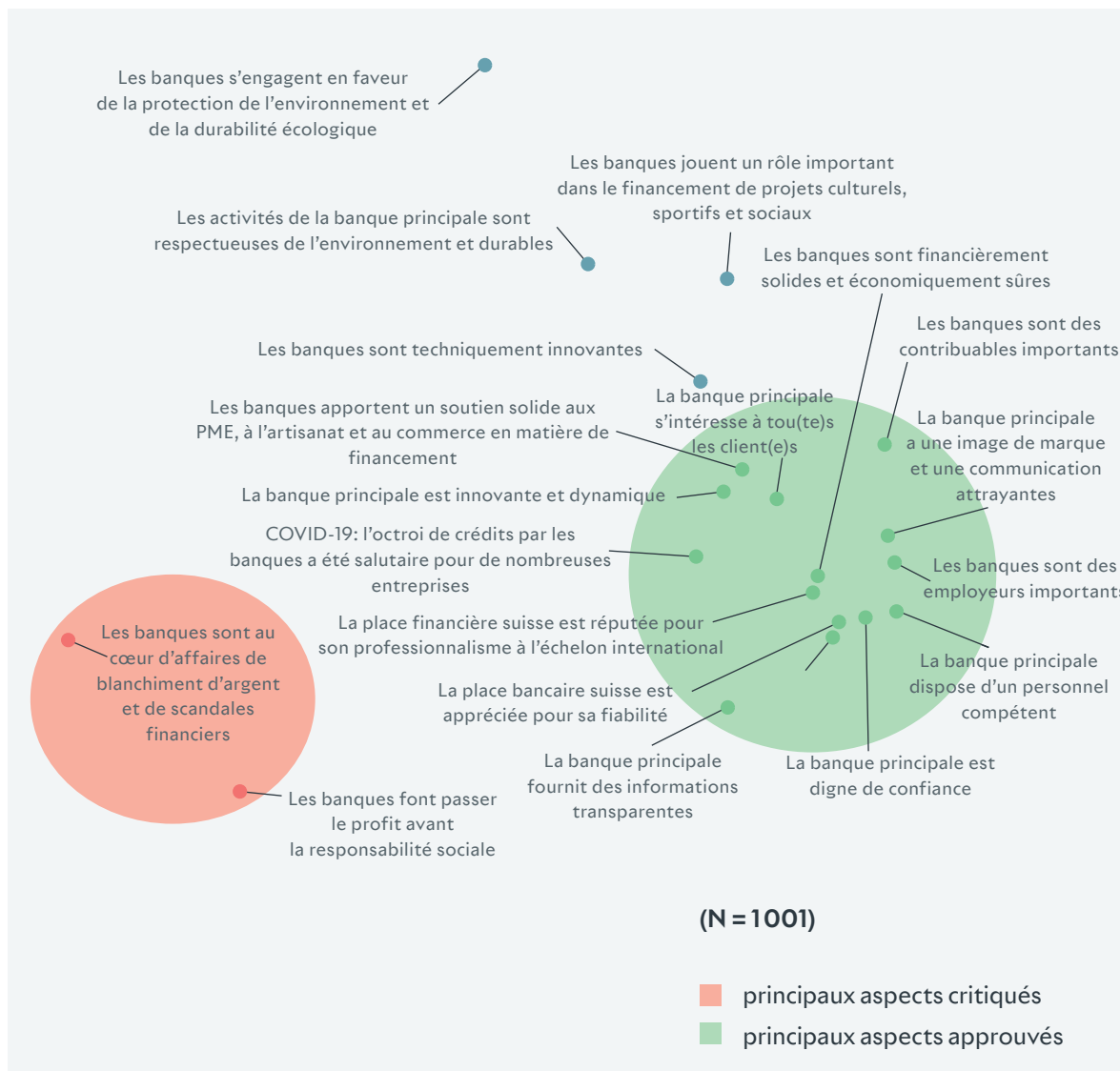
« L'opinion selon laquelle les banques s'engagent en faveur de la protection de l'environnement et de la durabilité écologique a l'impact positif le plus fort. »

Le graphique ci-après vise à analyser de plus près, à l'aide d'un échelonnement multidimensionnel (EMD), la proximité des différents aspects entre eux ainsi que leurs corrélations:

Graphique 15

**Opinion au sujet des banques**

« Je vais vous lire une série d'affirmations générales au sujet des banques. Pour chacune d'elles, veuillez m'indiquer si, à votre avis, elle est très pertinente, assez pertinente, peu pertinente ou pas du tout pertinente. Je vais vous lire à présent une série d'affirmations. Quelles sont celles qui s'appliquent à la banque avec laquelle vous traitez l'essentiel de vos affaires? »



**Légende:** Légende: l'échelonnement multidimensionnel (EMD) utilisé ici permet de voir quelles affirmations présentent statistiquement une forte proximité intrinsèque. On parle de forte proximité intrinsèque lorsque les mêmes personnes partagent la même opinion sur les mêmes affirmations. Graphiquement, les affirmations à forte proximité intrinsèque sont représentées proches les unes des autres, tandis que celles à moindre proximité intrinsèque sont éloignées les unes des autres.

Source: gfs.bern

Le positionnement des opinions sur les banques peut se subdiviser en deux blocs: l'un regroupe les opinions critiques, l'autre les opinions positives. Cela permet d'identifier un noyau d'éléments (centre du cercle vert) qui obtiennent tous des taux d'adhésion élevés tout en étant perçus comme une entité par les personnes interrogées. Ces éléments, qui constituent le véritable noyau de l'image positive des banques, sont les suivants: rôle important attribué aux banques en tant qu'employeurs, compétence, crédibilité et fiabilité reconnues aux banques et à leur personnel, conviction que les banques sont financièrement solides et économiquement sûres, image de marque et communication jugées attrayantes. La bonne réputation internationale de la place financière suisse s'inscrit également dans le noyau. L'expérience a montré que ce noyau est une protection contre les petites crises et qu'après les crises importantes, il contribue à rétablir durablement la réputation. Toutefois, les événements qui influent directement sur l'un des éléments du noyau sont ceux qui compromettent le plus rapidement la réputation.

### « Le développement durable a le potentiel de renforcer l'image des banques. »

Ce noyau central est entouré d'une série d'éléments qui sont importants pour des groupes de personnes conséquents, mais pas pour tous. Ils viennent en appui au noyau central. Ces

éléments incluent notamment la transparence de l'information, l'octroi de crédits pendant la crise liée au coronavirus, ou encore le fait que les banques soient innovantes et dynamiques, qu'elles s'intéressent à tou(te)s les client(e)s et qu'elles soient des contribuables importants. Le fait que le programme de crédits COVID-19 ne s'inscrive pas dans le noyau central indique que ce gain actuel en termes d'image ne sera pas nécessairement durable.

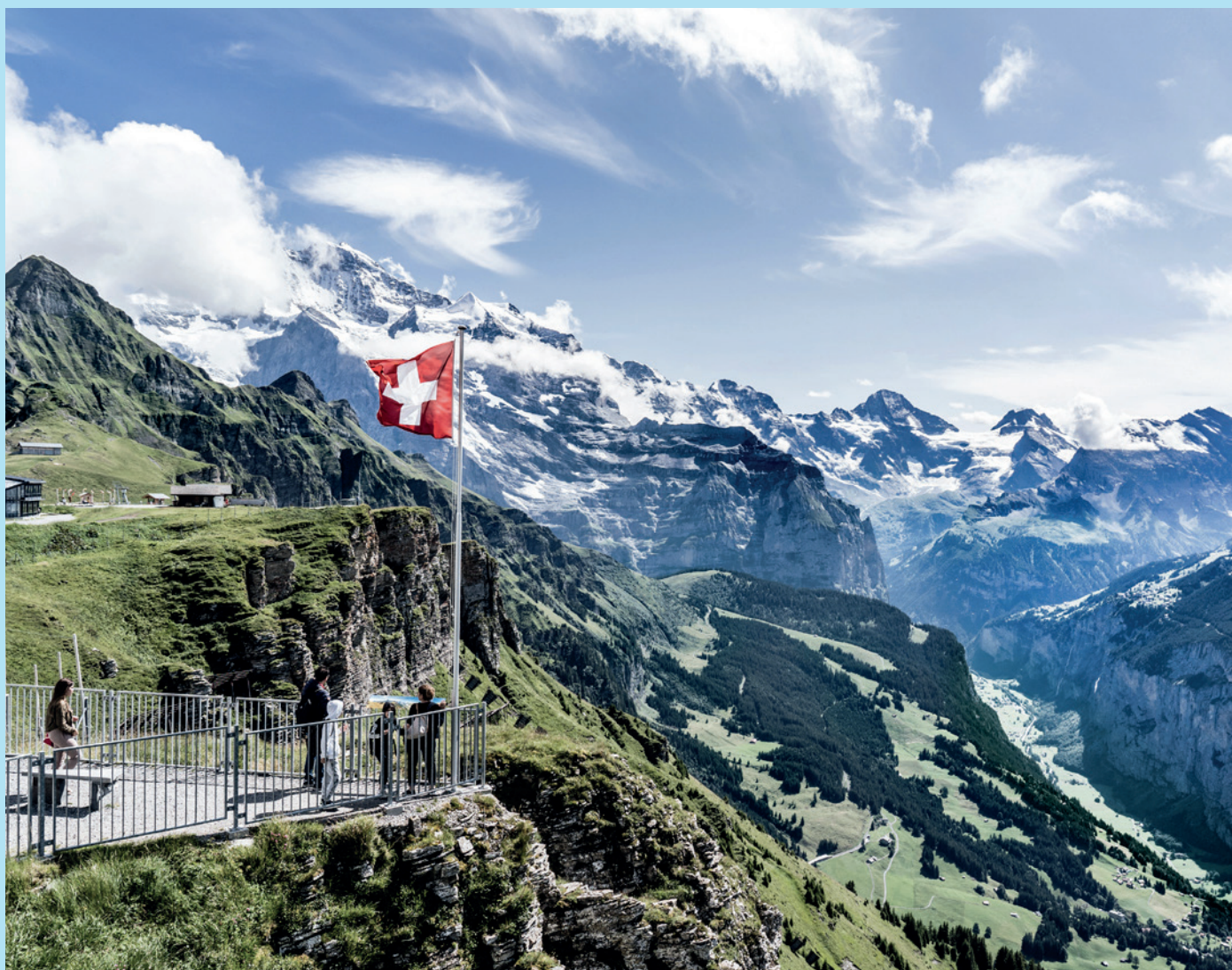
Le deuxième bloc (rouge) comprend les deux critiques principales, à savoir que les banques font passer le profit avant la responsabilité sociale et qu'elles sont fréquemment au cœur d'affaires de blanchiment d'argent et de scandales financiers. Ce qui est essentiel, c'est que ces critiques ne s'inscrivent pas dans le noyau de l'image, de sorte que leur impact n'est pas aussi fort que celui des éléments du noyau (cercle vert).

D'autres aspects ne font partie ni du noyau de l'image, ni des critiques principales – par exemple le fait que les banques sont techniquement innovantes et qu'elles contribuent au financement de projets culturels, sportifs et sociaux.

Le développement durable ne s'inscrit pas non plus dans le noyau mais, dès lors qu'il est associé aux banques, il suscite un regard positif sur elles en particulier dans le camp gauche-verts. En 2021 comme en 2019, le développement durable a donc le potentiel de renforcer l'image des banques, voire de la développer – et ce au sein d'un groupe structurellement plutôt critique. Si la perception des banques comme des contributeurs importants au développement durable et au respect de l'environnement devait continuer à progresser au rythme actuel, ces deux éléments seraient tout à fait susceptibles de s'inscrire dans le noyau de l'image des banques.

## 2.4 Opinion sur la compétitivité de la Suisse et de la place financière suisse

- Le positionnement de la place financière suisse sur le marché demeure excellent, mais en léger recul, aux yeux des personnes interrogées. Ces dernières ne sont plus que 44 % à juger les banques suisses plus compétitives que leurs concurrentes étrangères.
- Dans le même temps, les Suissesses et les Suisses affichent un regain d'optimisme en ce qui concerne la compétitivité internationale à court terme: 31 % d'entre eux estiment désormais que celle-ci s'améliorera sur les cinq prochaines années.

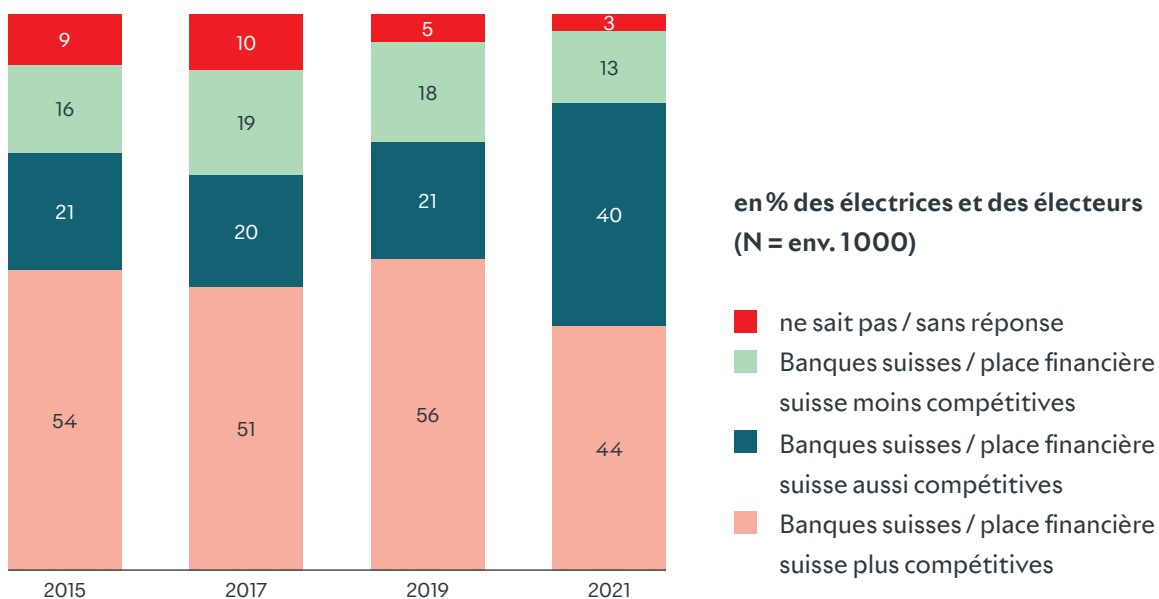


Il ressort de l'enquête d'opinion réalisée en 2021 qu'aux yeux des personnes interrogées, les banques suisses sont moins bien positionnées qu'auparavant sur la scène internationale:

Graphique 16

### Opinion au sujet de la compétitivité internationale

« On parle souvent de la compétitivité internationale des banques suisses et de la place financière suisse. A votre avis, de manière générale, les banques suisses et la place financière suisse sont-elles plus compétitives ou moins compétitives que leurs concurrentes d'autres pays comme la Grande-Bretagne, Singapour, le Luxembourg ou les Etats-Unis? »



Source: gfs.bern

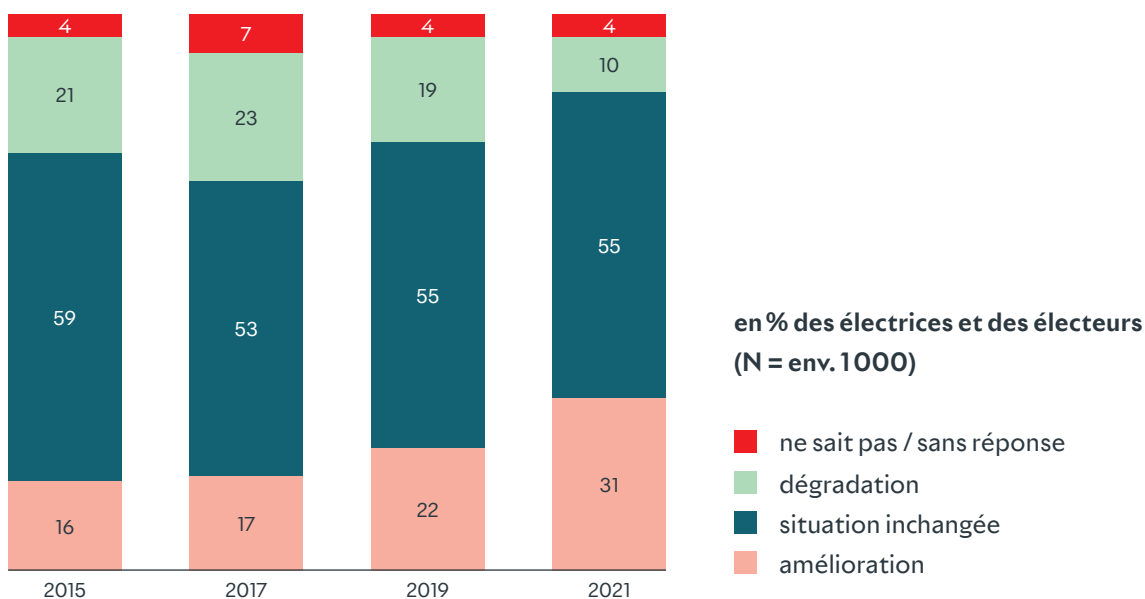
Dans toutes les enquêtes d'opinion réalisées depuis 2015, plus de la moitié des électrices et des électeurs jugeaient les banques suisses plus compétitives que leurs homologues étrangères. En 2021, ils ne sont plus que 44 % à partager cette opinion. Celles et ceux qui pensent que la place financière suisse est aussi compétitive sont désormais presque aussi nombreux (40 %) – et deux fois plus nombreux que lors des enquêtes d'opinion précédentes. Dans le même temps, la part des personnes interrogées qui considèrent les banques suisses comme moins compétitives a baissé pour s'établir à 13 %. Il est intéressant de noter qu'en Suisse romande et dans le Tessin, la compétitivité perçue de la place bancaire est meilleure qu'en Suisse alémanique.

Par rapport à l'avenir, les Suissesses et les Suisses se montrent toutefois plus optimistes qu'il y a deux ans:

Graphique 17

### Evolution de la compétitivité internationale

« A votre avis, comment la situation va-t-elle évoluer sur les cinq prochaines années? La compétitivité internationale des banques suisses et de la place financière suisse va-t-elle s'améliorer, se dégrader ou rester inchangée? »



Source: gfs.bern

Près d'un tiers des électrices et des électeurs (31%) anticipent une amélioration de la compétitivité internationale de la place financière suisse sur les cinq prochaines années. Cela correspond à une progression de neuf points de pourcentage par rapport à 2019 et à un quasi-doublement par rapport à 2017. Cet optimisme accru est renforcé par le fait que la part des pessimistes tablant sur une dégradation de la compétitivité internationale n'est plus que de 10%, soit une diminution de moitié.

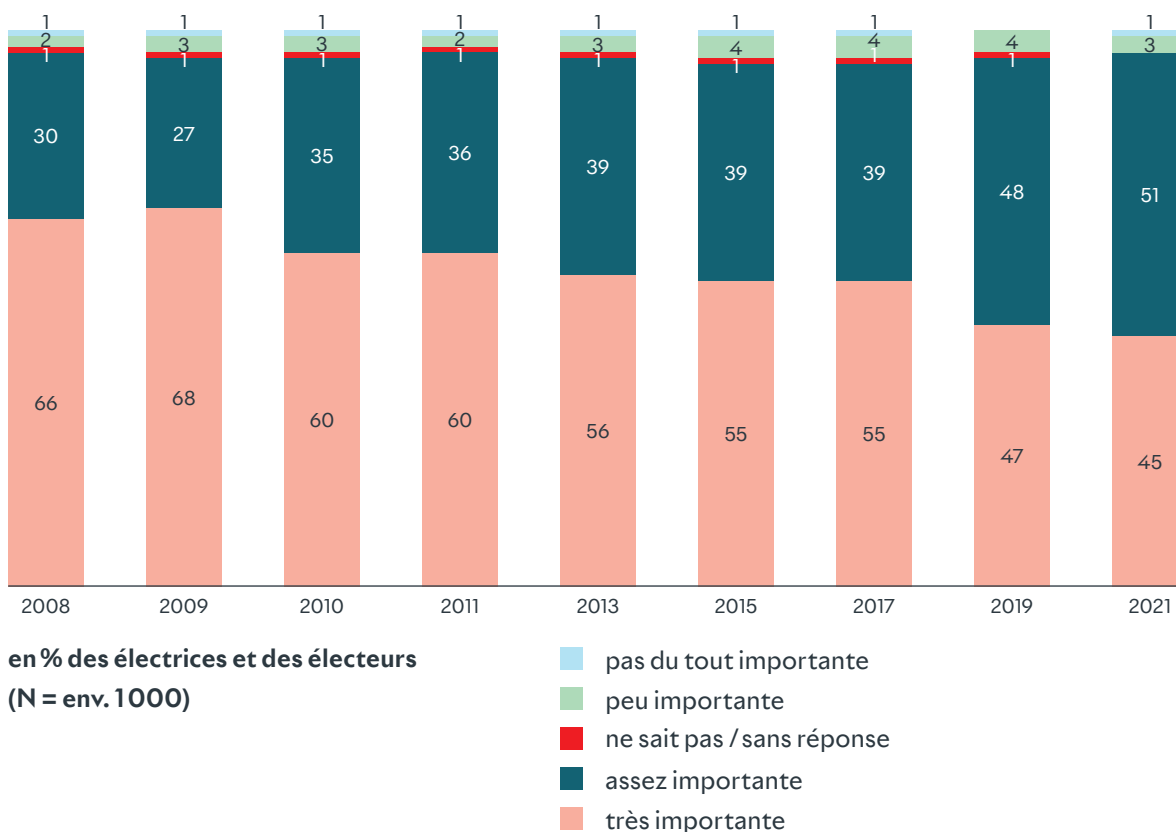


En 2021 comme auparavant, la compétitivité internationale de la place financière suisse est importante aux yeux d'une écrasante majorité des Suissesses et des Suisses.

Graphique 18

**Importance de la compétitivité internationale**

« A votre avis, dans quelle mesure la compétitivité internationale des banques suisses et de la place financière suisse est-elle importante pour l'économie de notre pays? Diriez-vous qu'elle est ... »



Source: gfs.bern

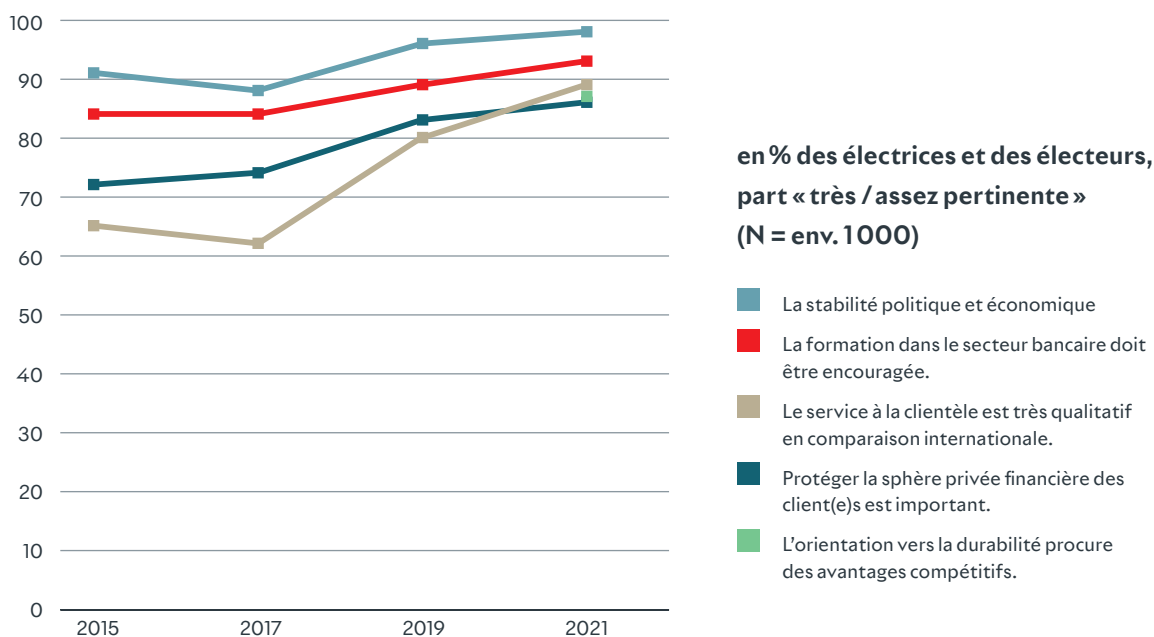
Les électrices et les électeurs considèrent presque tous que la compétitivité des banques suisses est très importante (45%) ou assez importante (51%). La répartition entre ces groupes continue toutefois d'évoluer: la part des personnes interrogées ayant répondu « très importante » a diminué de deux points de pourcentage par rapport à 2019, tandis que celle des personnes interrogées ayant répondu « assez importante » a augmenté de trois points de pourcentage. Cette évolution s'inscrit dans une tendance observée depuis dix ans déjà, mais qui s'est plutôt atténuée par rapport à 2019. Malgré cette dynamique, la compétitivité internationale de la place financière suisse reste globalement perçue comme très importante.

En 2021, toutes les affirmations concernant les avantages compétitifs de la Suisse ont suscité une adhésion encore accrue de la part des personnes interrogées. Toutes sont jugées pertinentes par une large majorité des Suissesses et des Suisses:

Graphique 19

### Affirmations au sujet de la compétitivité de la Suisse

« Je vais vous lire à présent une série d'affirmations au sujet de la compétitivité internationale de la Suisse. Pour chacune d'elles, veuillez m'indiquer si, à votre avis, elle est très pertinente, assez pertinente, peu pertinente ou pas du tout pertinente. »



Source: gfs.bern

Comme dans toutes les enquêtes d'opinion réalisées précédemment, l'affirmation selon laquelle la stabilité politique et économique est un atout pour la compétitivité atteint le score le plus élevé, à 98 % d'adhésion. La formation dans le secteur bancaire doit être encouragée pour 93 % des personnes interrogées, et 89 % d'entre elles considèrent que la qualité du service à la clientèle contribue à la compétitivité de la place financière suisse. L'affirmation selon laquelle l'orientation vers la durabilité procure des avantages compétitifs, intégrée dans l'enquête d'opinion pour la première fois cette année, est approuvée par 87 % des électrices et des électeurs. Enfin, 86 % d'entre eux considèrent que la protection de la sphère privée financière est un facteur de compétitivité important pour la Suisse.

Comme en 2019, tous les aspects ont gagné en importance cette année. La qualité du service à la clientèle affiche la plus forte progression et, en termes d'importance perçue, elle dépasse désormais la protection de la sphère privée financière. Cette dernière est supplantée d'emblée par l'orientation vers la durabilité, jugée importante par un plus grand nombre de personnes.

Les taux d'adhésion élevés indiquent qu'aucun sous-groupe ne fait valoir une opinion fondamentalement différente. Tant les sympathisant(e)s des partis bourgeois que celles et ceux des partis de gauche se disent majoritairement d'accord avec les cinq affirmations.



## 2.5 La numérisation

- Les avantages attendus de la numérisation du secteur financier sont des gains d'efficacité et une accélération des processus, en particulier dans le trafic des paiements. Les inconvénients anticipés sont des pertes d'emplois, un manque de protection des données ainsi qu'une diminution des contacts personnels.
- Aux yeux de la majorité des électrices et des électeurs suisses, la numérisation sera bénéfique pour le secteur financier. La plupart des personnes interrogées se disent en outre satisfaites de son état d'avancement dans le secteur bancaire, mais aussi dans le reste de l'économie et dans les institutions publiques.
- Le domaine du numérique suscite clairement des attentes en ce qui concerne l'amélioration des conditions-cadres, garante d'une numérisation réussie. A cet effet, les personnes interrogées jugent prioritaire d'encourager la formation initiale et continue en informatique, mais aussi de développer l'infrastructure.
- Parmi les offres numériques des banques, le paiement sans espèces et, dans une moindre mesure, la banque en ligne sortent gagnants de la crise liée au coronavirus. Les autres prestations de services numériques restent peu utilisées, y compris en période de pandémie.



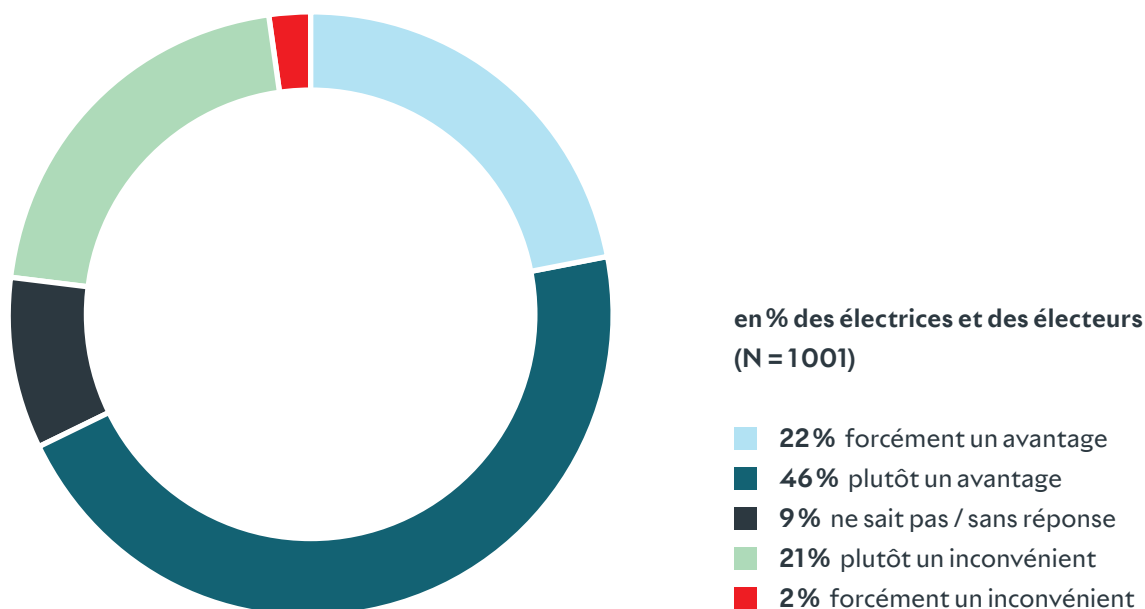
### 2.5.1 Contexte, opportunités et risques de la numérisation

Les Suissesses et les Suisses considèrent à une large majorité que la numérisation sera bénéfique pour le secteur financier:

Graphique 20

#### Opinion générale au sujet de la numérisation

« Dans le secteur financier comme dans d'autres secteurs économiques, la numérisation va aller croissant. De manière très générale et spontanément, diriez-vous que ce sera forcément un avantage, plutôt un avantage, plutôt un inconvénient ou forcément un inconvénient pour le secteur financier? »



Source: gfs.bern

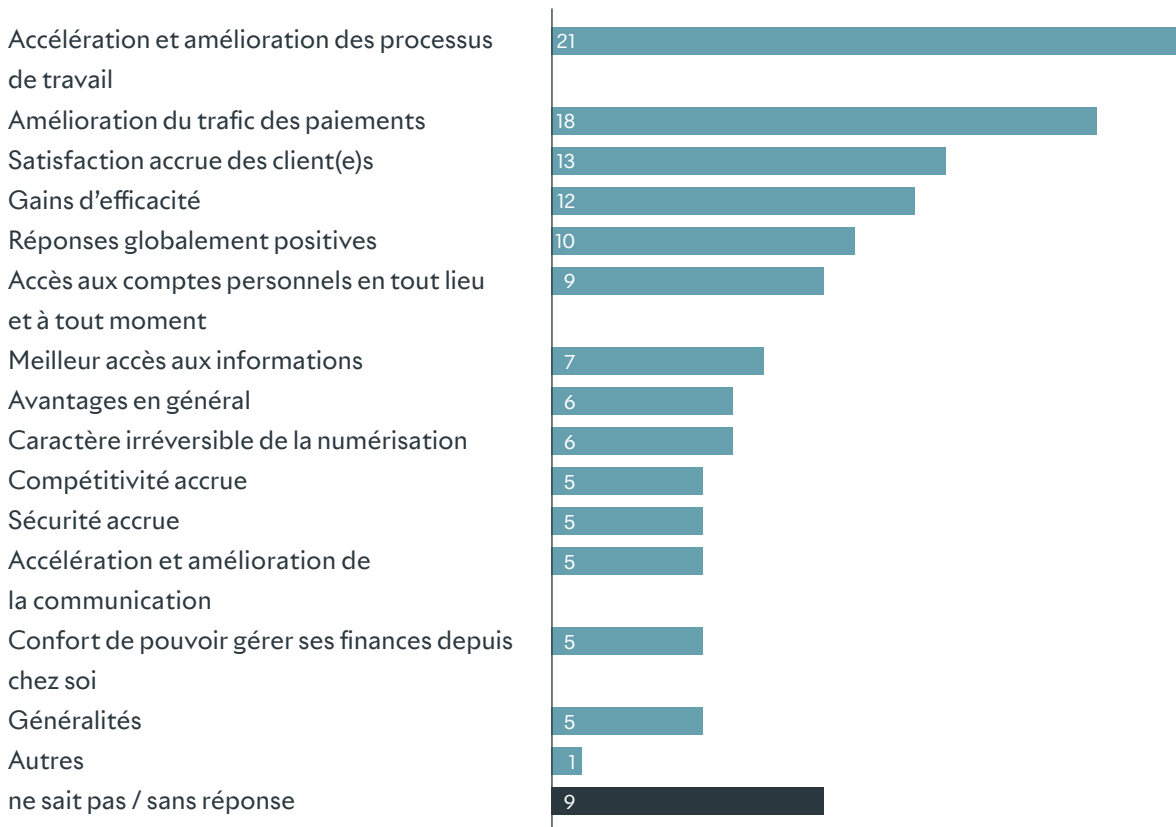
Au total, plus des deux tiers des électrices et des électeurs suisses (68 %) considèrent que la numérisation aura tendance à être avantageuse pour les banques. Ils sont même 22 % à penser qu'elle apportera forcément des avantages. Les sceptiques, qui anticipent des inconvénients pour le secteur financier, sont clairement minoritaires au sein de la population, à 23 %.

Les personnes interrogées sont nombreuses à tabler sur des avantages, qui concerneront les processus de travail généraux des banques. Les aspects les plus fréquemment cités sont l'amélioration et la meilleure efficacité des processus ou de l'information:

Graphique 21

### Avantages de la numérisation

« A votre avis, quels sont les avantages de la numérisation pour le secteur financier suisse? »



**en % des électrices et des électeurs pour qui la numérisation apportera des avantages**  
**Question ouverte (N = 679)**

Source: gfs.bern

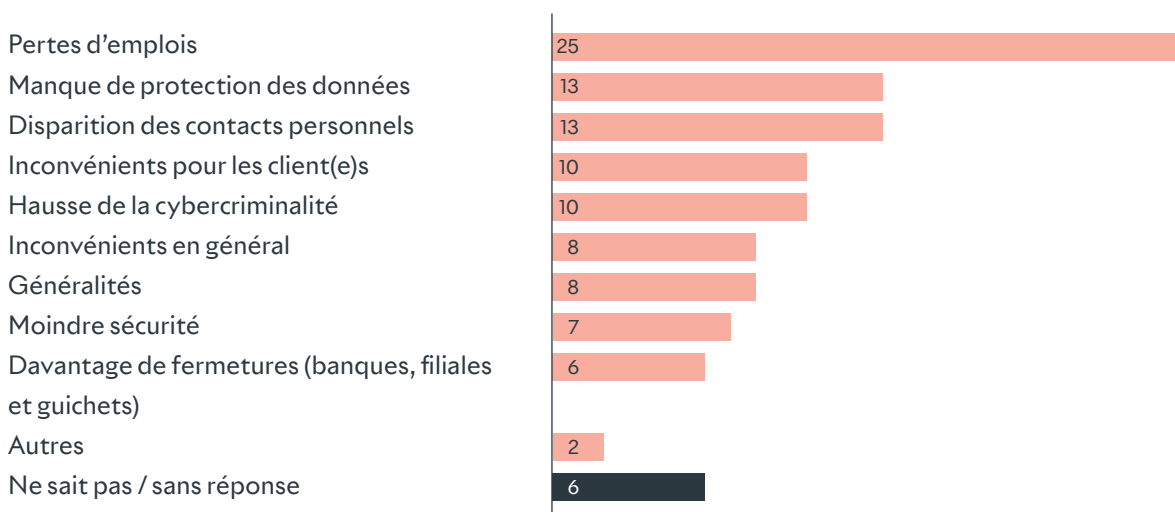
Les avantages individuels concrets attendus au quotidien concernent le plus souvent le trafic des paiements ainsi que l'accès aux informations financières personnelles en tout lieu et à tout moment. Sont également cités divers avantages liés à la compétitivité, à la sécurité, à la communication, ou encore au confort de pouvoir gérer ses finances depuis chez soi.

Les craintes concernant les conséquences de la numérisation dans le secteur financier se rapprochent de celles concernant la numérisation en général. Les inconvénients les plus fréquemment cités sont en effet les pertes d'emplois, le manque de protection des données ainsi que la diminution des contacts personnels.

Graphique 22

### Inconvénients de la numérisation

« A votre avis, quels sont les inconvénients de la numérisation pour le secteur financier suisse? »



### en % des électrices et des électeurs pour qui la numérisation apportera des inconvénients Question ouverte (N = 229)

Source: gfs.bern

On redoute en outre que la numérisation entraîne des inconvénients pour les client(e)s, une hausse de la cybercriminalité, une moindre sécurité et enfin des fermetures de filiales.

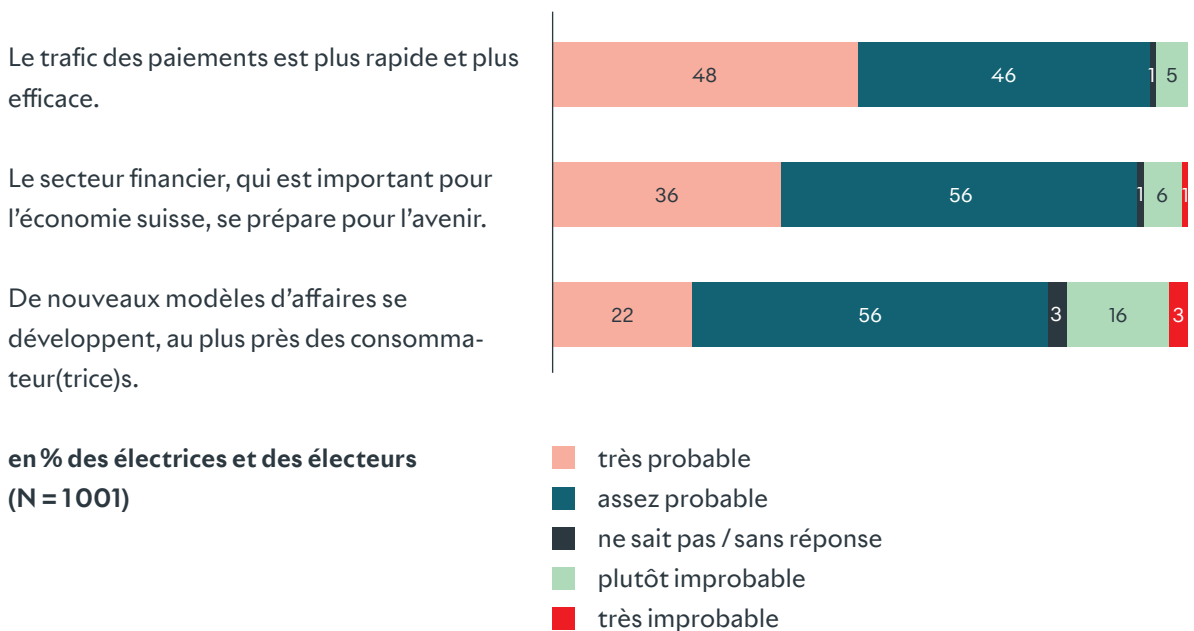
Les électrices et les électeurs suisses sont fermement convaincus que la numérisation transformera le secteur financier. Toutes les hypothèses formulées quant aux opportunités et aux risques y afférents sont jugées probables par une nette majorité des personnes interrogées.

A leurs yeux, il est indéniable que le trafic des paiements est appelé à évoluer, puisque 94 % des personnes interrogées pensent assez probable ou très probable qu'il soit plus rapide et plus efficace à l'avenir:

Graphique 23

**Opportunités liées à la numérisation**

« La numérisation offre des opportunités mais comporte aussi des risques pour le secteur financier suisse. A votre avis, les opportunités et les risques que je vais vous citer sont-ils très probables, assez probables, plutôt improbables ou très improbables? »



Source: gfs.bern

Plus de 90 % des personnes interrogées pensent que la numérisation prépare le secteur financier suisse pour l'avenir. 78 % prévoient le développement de nouveaux modèles d'affaires. Toutefois, environ un cinquième des personnes interrogées (19 %) ne s'attendent pas à ce que de nouveaux modèles d'affaires apparaissent dans leur quotidien de consommatrices et de consommateurs.

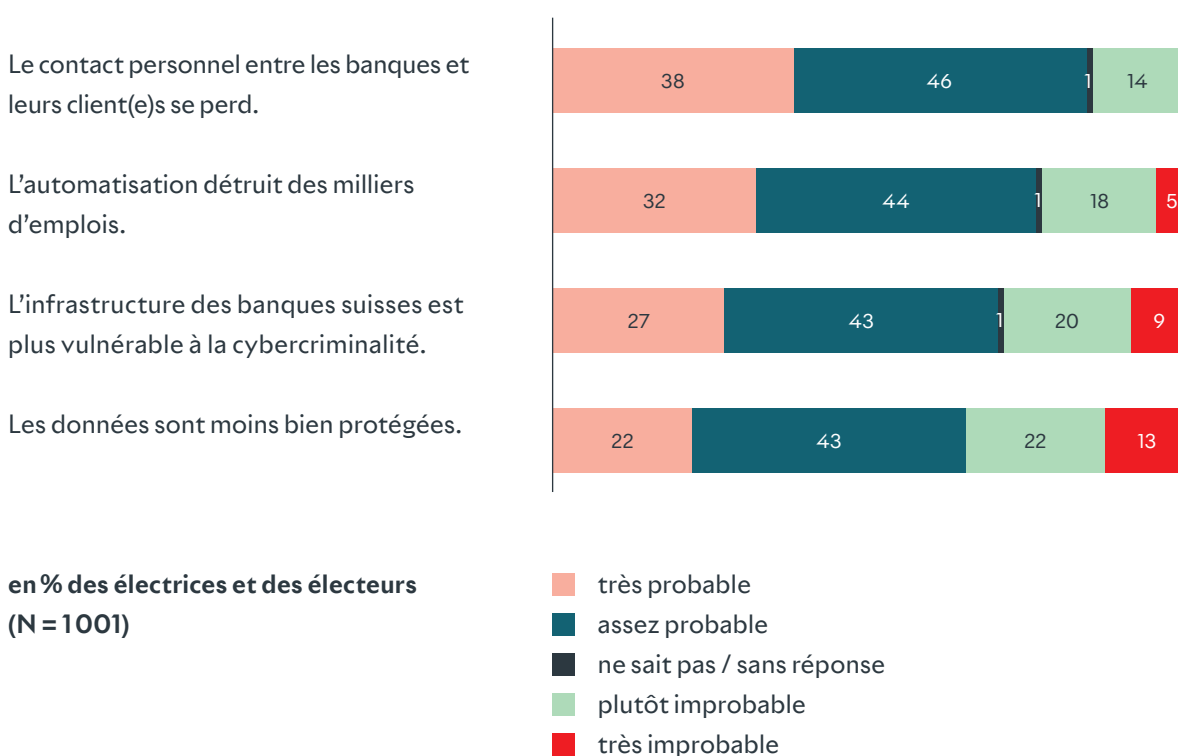


Par ailleurs, les électrices et les électeurs sont nombreux à associer la numérisation à la concrétisation de nouveaux risques. A leurs yeux, ces risques concernent en premier lieu les personnes impliquées, à savoir les client(e)s et le personnel des banques, et en deuxième lieu seulement les activités bancaires de base:

Graphique 24

### Risques liés à la numérisation

« La numérisation offre des opportunités mais comporte aussi des risques pour le secteur financier suisse. A votre avis, les opportunités et les risques que je vais vous citer sont-ils très probables, assez probables, plutôt improbables ou très improbables? »



Source: gfs.bern

La perte de contact personnel entre les collaboratrices et collaborateurs des banques et leurs client(e)s constitue le risque principal aux yeux des personnes interrogées, puisque 84 % d'entre elles pensent qu'une diminution de ces contacts est très probable ou assez probable. Les pertes d'emplois constituent également un risque jugé extrêmement réaliste: pour plus des trois quarts des Suissesses et des Suisses, il est assez probable, voire très probable que des membres du personnel bancaire perdront leur emploi en raison de la numérisation.

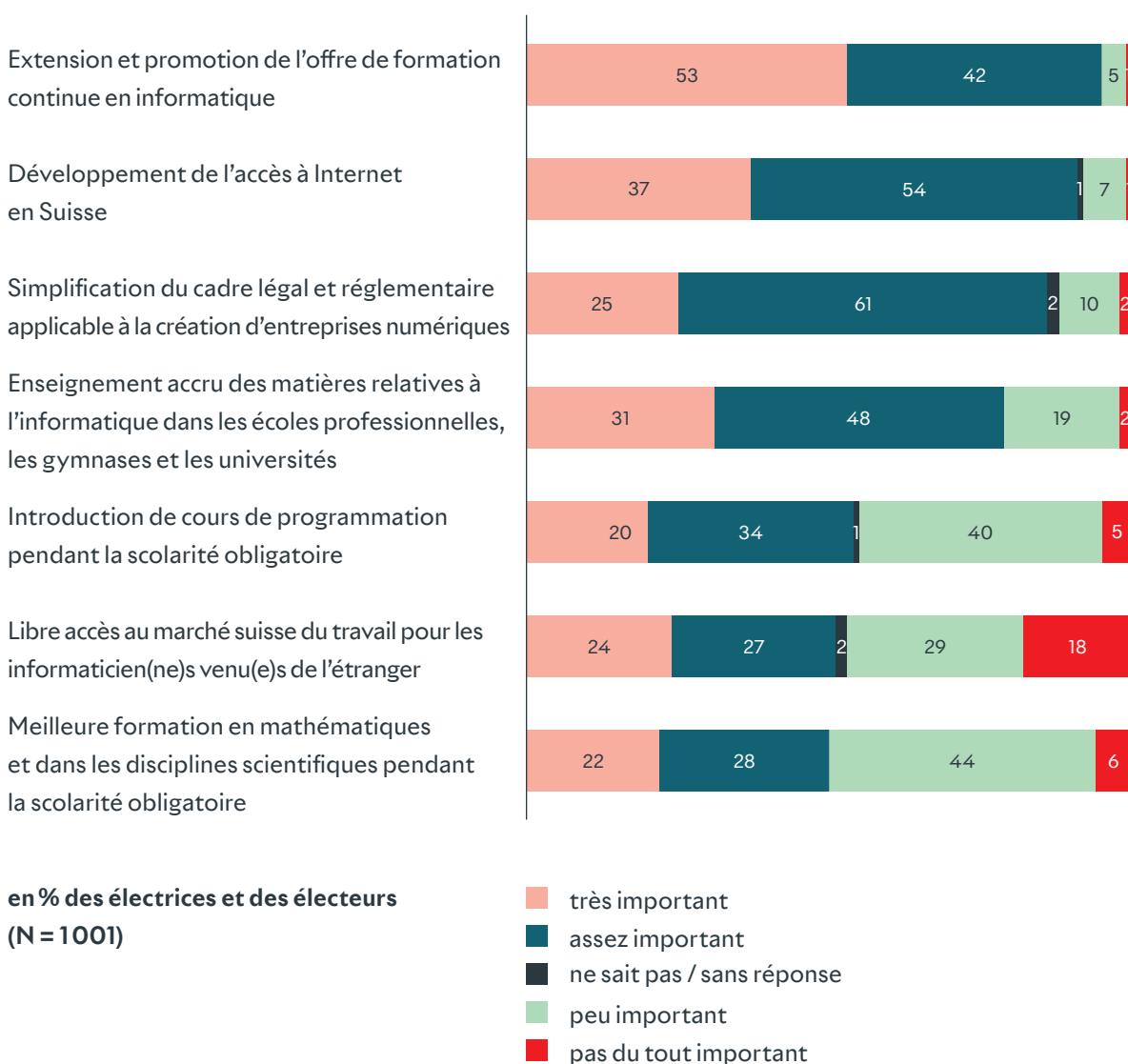
Outre les risques concernant les personnes impliquées, ceux concernant l'activité bancaire sont aussi considérés comme probables. Les personnes interrogées pensent en effet dans leur majorité que l'infrastructure bancaire sera plus vulnérable et que la protection des données ne pourra plus être assurée au même niveau qu'aujourd'hui. S'agissant de l'un et l'autre de ces risques, environ 30 % des personnes interrogées les jugent toutefois plutôt improbables ou très improbables.

Pour la moitié ou plus de la moitié des personnes interrogées, le succès de la numérisation dans le secteur financier passe par une amélioration sur tous les aspects abordés dans l'enquête d'opinion:

Graphique 25

### Conditions-cadres de la numérisation

« La Suisse peut grandement contribuer au succès de la numérisation. A votre avis, pour que les banques suisses comptent parmi les gagnantes en matière de numérisation, dans quelle mesure les aspects que je vais vous citer sont-ils importants? Pour chacun d'eux, diriez-vous qu'il est très important, assez important, peu important ou pas du tout important? »



Source: gfs.bern

L'aspect primordial est la formation initiale et continue en informatique. A cet égard, les personnes interrogées considèrent clairement qu'il y a lieu d'agir non pendant la scolarité obligatoire, mais au niveau des offres de formation subséquentes. Ainsi, 95 % d'entre elles trouvent assez important voire très important de promouvoir les offres de formation continue en informatique et 86 % sont du même avis en ce qui concerne l'enseignement renforcé des matières relatives à l'informatique dans les écoles professionnelles, les gymnases et les universités. En revanche, les Suissesses et les Suisses ne sont qu'environ 50 % à penser qu'il faudrait introduire des cours de programmation pendant la scolarité obligatoire ou que les élèves devraient être mieux formés en mathématiques et dans les disciplines scientifiques.

Par ailleurs, les personnes interrogées considèrent dans leur immense majorité que l'infrastructure numérique doit encore être améliorée en Suisse. Plus de 90 % d'entre elles jugent important de développer l'accès à Internet en Suisse, et elles sont 86 % à trouver important également de simplifier le cadre légal et réglementaire applicable à la création d'entreprises numériques.

Le libre accès au marché suisse du travail pour les informaticien(ne)s venu(e)s de l'étranger est envisagé de manière ambivalente, car seule une courte majorité des personnes interrogées (51%) considère que la libre circulation des personnes est un élément clé pour la numérisation de la place financière suisse.

« Les Suissesses et les Suisses considèrent à une large majorité que la numérisation sera bénéfique pour le secteur financier. »

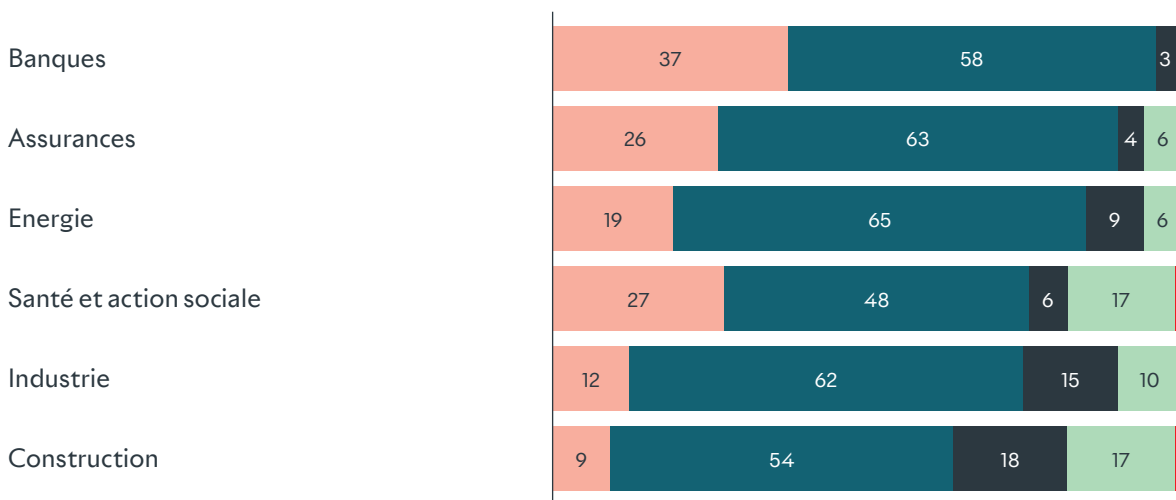


Certes, aux yeux des électrices et des électeurs suisses, il existe encore un potentiel d'amélioration en ce qui concerne les conditions-cadres de la numérisation. Toutefois, à en croire les résultats de cette dernière enquête d'opinion, les banques sont d'ores et déjà bien positionnées pour relever les défis de la numérisation, puisque le secteur bancaire figure en tête de classement, devant les assurances et le secteur énergétique, en termes de satisfaction:

Graphique 26

**Satisfaction quant à la numérisation, par secteurs**

« La numérisation est loin de concerner uniquement le secteur bancaire en Suisse. De manière générale, dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) de l'état d'avancement de la numérisation dans les secteurs que je vais vous citer? Pour chacun d'eux, êtes-vous très satisfait(e), assez satisfait(e), plutôt insatisfait(e) ou très insatisfait(e)? »



en % des électrices et des électeurs  
(N = 1001)

- très satisfait(e)
- assez satisfait(e)
- ne sait pas / sans réponse
- plutôt insatisfait(e)
- très insatisfait(e)

Source: gfs.bern

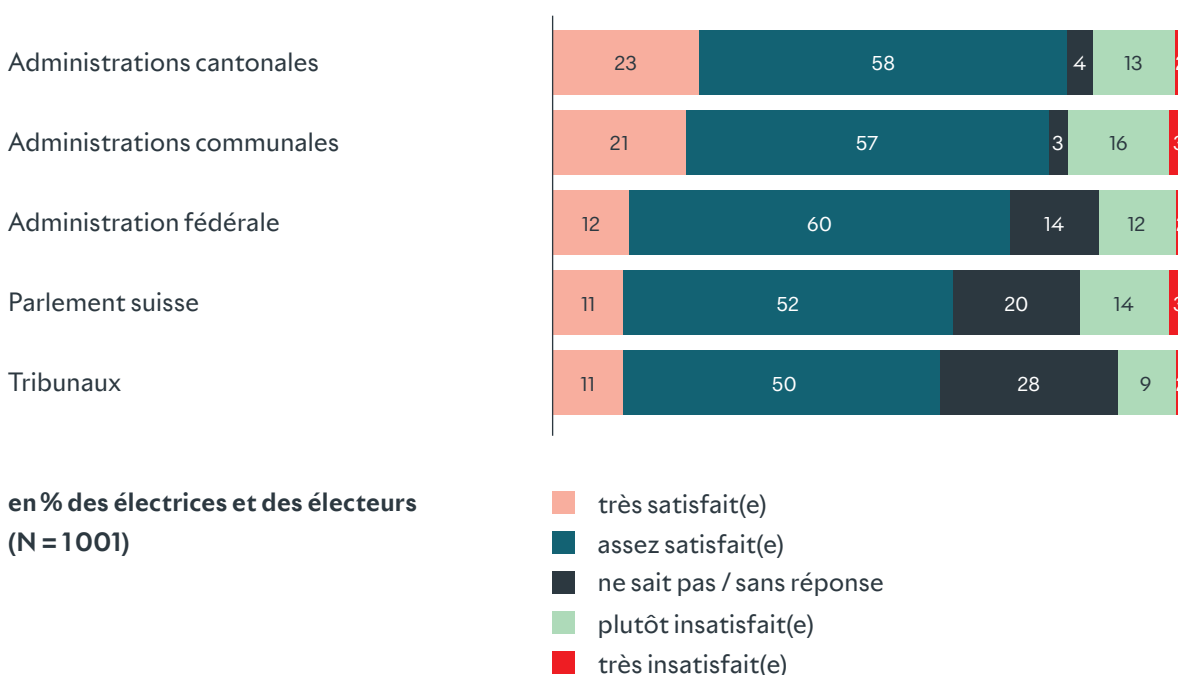
Aux yeux des personnes interrogées, l'état d'avancement de la numérisation laisse surtout à désirer dans le secteur de la santé et de l'action sociale, dans l'industrie, et enfin dans le secteur de la construction – la lanterne rouge. Toutefois, s'agissant en particulier des deux derniers secteurs précités, les personnes interrogées ont souvent eu du mal à répondre à la question et l'on notera que, pour la plupart, elles sont plutôt satisfaites voire très satisfaites de l'état d'avancement de la numérisation, y compris dans les secteurs figurant en deuxième moitié du classement.

En ce qui concerne les institutions publiques, une immense majorité de la population est satisfaite de l'état d'avancement de la numérisation et à aucun des échelons politiques la part des personnes insatisfaites n'atteint 20 %:

Graphique 27

### Satisfaction quant à la numérisation dans les institutions

« De manière générale, dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) de l'état d'avancement de la numérisation dans les institutions que je vais vous citer? Pour chacune d'elles, êtes-vous très satisfait(e), assez satisfait(e), plutôt insatisfait(e), ou très insatisfait(e)? »



Source: gfs.bern

Les administrations cantonales et communales obtiennent les meilleurs scores, avec un peu plus de 20 % des personnes interrogées qui se disent très satisfaites et environ 80 % qui sont au moins assez satisfaites. C'est un résultat très positif pour ces deux échelons administratifs, qui sont ceux dont la population est la plus proche. L'administration fédérale se classe au troisième rang avec 72 % de personnes au moins assez satisfaites, suivie du Parlement suisse (63 %) et des tribunaux (61 %).

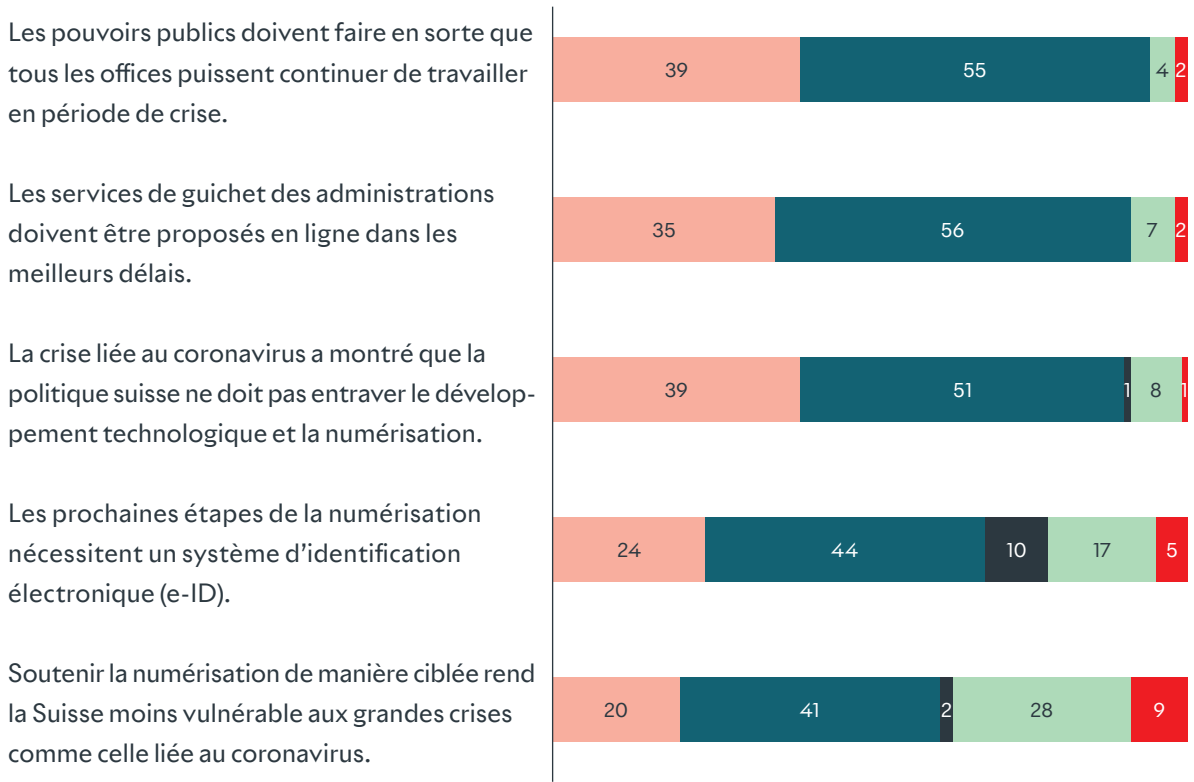
On relèvera que la part des personnes insatisfaites se situe à peu près au même niveau dans tous les domaines des institutions publiques. Les écarts en termes d'opinions positives résultent principalement de la proportion variable de personnes qui n'ont pas été en mesure de répondre à la question. Celle-ci est particulièrement importante en ce qui concerne le Parlements suisse (20 %) et surtout les tribunaux (28 %) – très vraisemblablement parce que seule une faible part de la population a déjà eu un contact (numérique) avec ces institutions.

Concernant la numérisation dans l'administration et les milieux politiques, trois priorités s'imposent clairement, toutes soutenues par au moins 90 % de la population:

Graphique 28

**Affirmations au sujet de la numérisation dans l'administration**

« Je vais vous citer une série d'affirmations fréquentes au sujet de la numérisation dans l'administration et les milieux politiques. Pour chacune d'elles, veuillez m'indiquer si vous êtes tout à fait d'accord, assez d'accord, pas très d'accord ou pas du tout d'accord. »



**en% des électrices et des électeurs (N = 1001)**

- tout à fait d'accord
- plutôt d'accord
- ne sait pas / sans réponse
- pas très d'accord
- pas du tout d'accord

Source: gfs.bern

Les deux affirmations qui recueillent la plus forte adhésion concernent les services et/ou le travail des offices et des administrations. Ainsi, 94 % des électrices et des électeurs suisses considèrent qu'il faut créer les conditions requises pour que tous les offices puissent continuer de travailler en période de crise. 91 % d'entre eux pensent que les services de guichet de ces mêmes offices doivent être proposés en ligne. La troisième priorité, retenue par 90 % des personnes interrogées, est que la politique n'entrave pas le développement technologique.

Enfin, deux autres affirmations sont incontestées, quoique soutenues par une moindre part de la population (60 %) : d'une part, les prochaines étapes de la numérisation nécessitent un système d'identification électronique (e-ID) et, d'autre part, la numérisation doit bénéficier d'un soutien politique ciblé afin que la Suisse soit mieux armée face aux futures crises.

« Les banques sont bien positionnées pour relever les défis de la numérisation. »



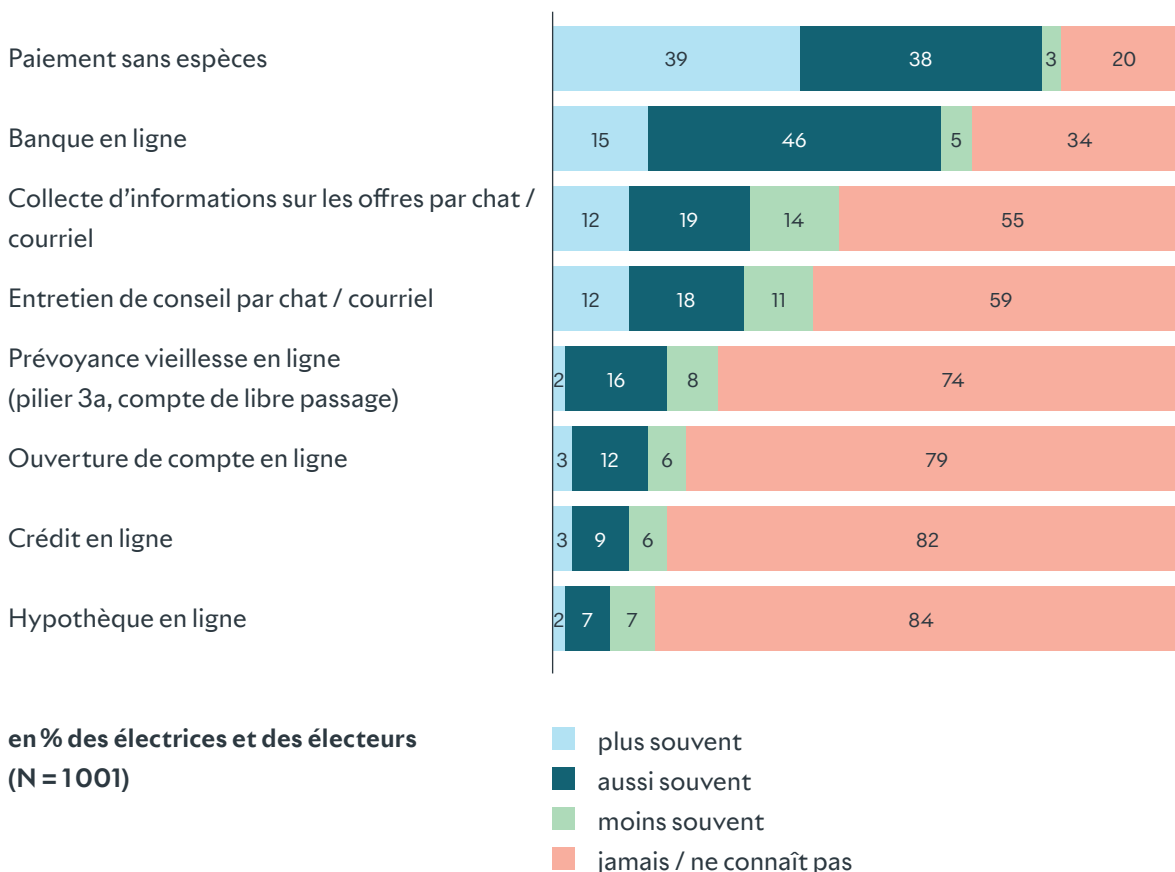
### 2.5.2 Offres numériques des banques

S'agissant de l'utilisation des diverses offres numériques du secteur bancaire par les client(e)s, la crise liée au coronavirus semble n'avoir joué le rôle de catalyseur que dans une mesure limitée. Seul le trafic des paiements sans espèces a en effet nettement progressé à l'occasion de cette crise:

Graphique 29

#### Recours aux offres numériques des banques pendant la crise liée au coronavirus

« Restons sur le sujet de la numérisation dans le secteur bancaire. Les banques proposent toute une gamme de produits et services numériques. Pour chacun de ceux que je vais vous citer, diriez-vous que, depuis la crise liée au coronavirus, vous l'utilisez plus souvent, aussi souvent, moins souvent, jamais / ne connaît pas? »



Source: gfs.bern

Depuis le début de la crise liée au coronavirus, 39% des Suissesses et des Suisses utilisent davantage le paiement sans espèces que précédemment. C'est d'ailleurs le service numérique des banques de loin le plus répandu. Quatre électrices et électeurs suisses sur cinq disent y avoir recours.

La fréquence d'utilisation de la banque en ligne s'inscrit en légère hausse (+15%), de même que la collecte d'informations par chat ou par courriel (+12%) et les entretiens de conseil par chat ou par courriel (+12%).



A noter toutefois que si deux tiers des personnes interrogées connaissent et utilisent la banque en ligne, plus de la moitié d'entre elles disent ne pas connaître ou ne pas utiliser le chat ou les courriels dans leurs interactions avec la banque.

Les offres numériques concernant la prévoyance vieillesse, les ouvertures de compte ou les crédits et hypothèques sont inconnues d'une grande majorité des personnes interrogées. Cela peut s'expliquer par le fait qu'en raison de la crise, ces services fournis typiquement au guichet ont été moins demandés. Quoiqu'il en soit, il y a là pour les banques un potentiel à exploiter en matière de communication, afin d'accroître la notoriété de ces offres. A l'évidence, les offres en ligne déjà établies ont été un peu plus souvent utilisées dans le cadre de la crise, mais cela n'a pas eu d'effet d'entraînement sur d'autres offres en ligne moins connues.

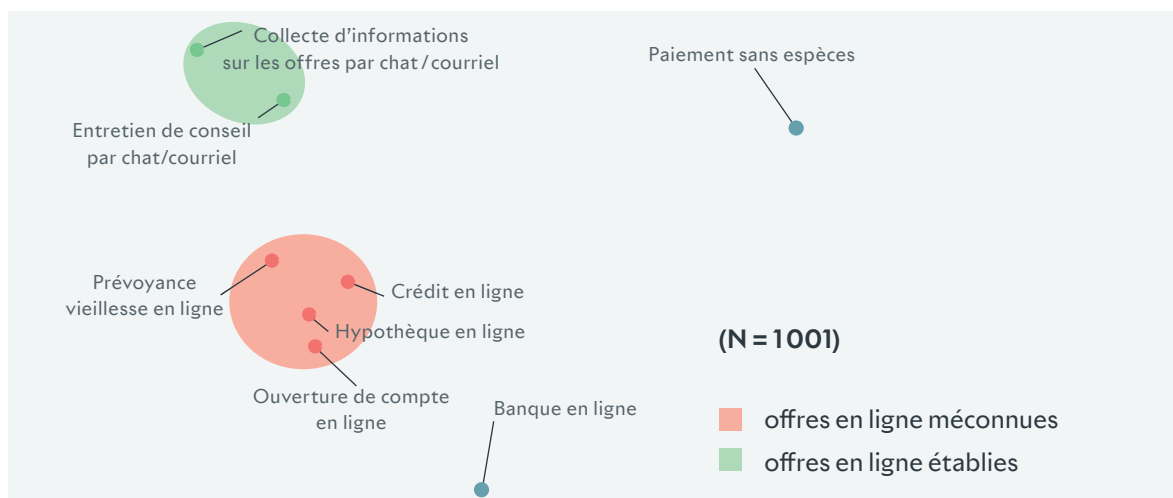
Ce résultat a de quoi surprendre, car le recours à la banque en ligne est le mieux à même d'induire l'utilisation d'autres produits numériques. Mais on observe à cet égard un effet de génération: indépendamment de la crise liée au coronavirus, près de la moitié des personnes âgées de 65 ans et plus n'utilisent pas la banque en ligne – en toute logique, c'est donc dans cette classe d'âge que la part des personnes qui n'utilisent pas la banque en ligne est la plus élevée. Néanmoins, 13 % des personnes âgées de 65 ans et plus disent utiliser plus souvent la banque en ligne depuis la crise. Il est donc probable qu'avec la diffusion croissante de ce service, les barrières à l'utilisation d'autres services bancaires numériques s'abaisseront.

Ces résultats peuvent être représentés graphiquement à l'aide d'un échelonnement multidimensionnel, où les quatre offres en ligne encore très méconnues au sein de la population constituent un bloc compact:

Graphique 30

### Proximité entre les offres numériques

« Restons sur le sujet de la numérisation dans le secteur bancaire. Les banques proposent toute une gamme de produits et services numériques. Pour chacun de ceux que je vais vous citer, diriez-vous que, depuis la crise liée au coronavirus, vous l'utilisez plus souvent, aussi souvent ou moins souvent? »



**Légende:** l'échelonnement multidimensionnel (EMD) utilisé ici permet de voir quelles affirmations présentent statistiquement une forte proximité intrinsèque. On parle de forte proximité intrinsèque lorsque les mêmes personnes partagent la même opinion sur les mêmes affirmations. Graphiquement, les affirmations à forte proximité intrinsèque sont représentées proches les unes des autres, tandis que celles à moindre proximité intrinsèque sont éloignées les unes des autres.

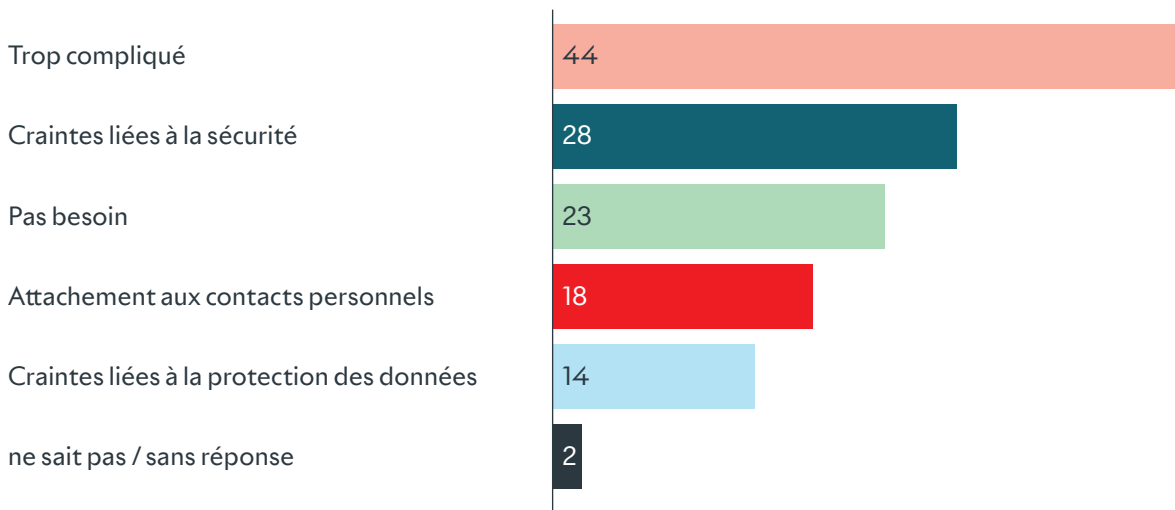
Source: gfs.bern

Il a aussi été demandé aux personnes interrogées pourquoi elles n'utilisaient pas les services bancaires numériques. La principale raison invoquée est la complexité (perçue):

Graphique 31

### Motifs de non-utilisation des services bancaires numériques

« Pour quelle raison n'utilisez-vous pas de services bancaires numériques? »



en % des électrices et des électeurs qui n'utilisent pas de services bancaires numériques

Plusieurs réponses possibles

(N = 137)

Source: gfs.bern

Près de la moitié des client(e)s qui n'utilisent pas de services bancaires numériques disent les trouver trop compliqués. La complexité est la raison principale dans toutes les classes d'âge, mais ce sont les personnes âgées de 65 ans et plus qui l'invoquent le plus fréquemment. Par ailleurs, les difficultés perçues quant à l'utilisation de ces services semblent indépendantes du niveau d'éducation.

La deuxième raison invoquée est la sécurité, qui préoccupe une part non négligeable des personnes interrogées (28%). Il est intéressant de noter à cet égard que les craintes liées à la sécurité ne portent pas au premier chef sur les données personnelles des utilisatrices et des utilisateurs. A peine 10% des personnes qui s'inquiètent pour la sécurité s'inquiètent aussi pour la protection des données. Sur ce dernier aspect, les offres numériques des banques suscitent une grande confiance de la part des utilisatrices et des utilisateurs. Pour 14% des personnes interrogées seulement, la non-utilisation des services bancaires numériques est motivée principalement par le manque de confiance dans la protection des données, qui est ainsi la raison la plus rarement invoquée.

Parmi les personnes interrogées qui n'utilisent pas de services bancaires numériques, près d'un quart disent ne pas en avoir besoin et 18% tiennent trop au contact personnel pour accepter de se limiter à des solutions entièrement numériques.

## 2.6 Focus: le télétravail

Dans chaque édition de l'enquête d'opinion sur les banques en Suisse, un chapitre spécial est consacré à un thème issu des débats sociopolitiques du moment et qui concerne les banques dans une perspective large. Pour l'édition 2021, c'est le télétravail qui a été retenu.

- A l'heure actuelle, près de la moitié de la population active suisse télétravaille. Les personnes interrogées sont globalement très satisfaites de leur situation dans ce cadre ainsi que de la manière dont leurs employeurs ont organisé le télétravail. Toutefois, seules 29 % d'entre elles souhaitent télétravailler davantage après la pandémie qu'elles ne le faisaient avant.



La pandémie mondiale a transformé le quotidien sur bien des aspects, notamment en obligeant à télétravailler. La présente enquête d'opinion s'est donc attachée à examiner la situation des électrices et des électeurs suisses en télétravail.

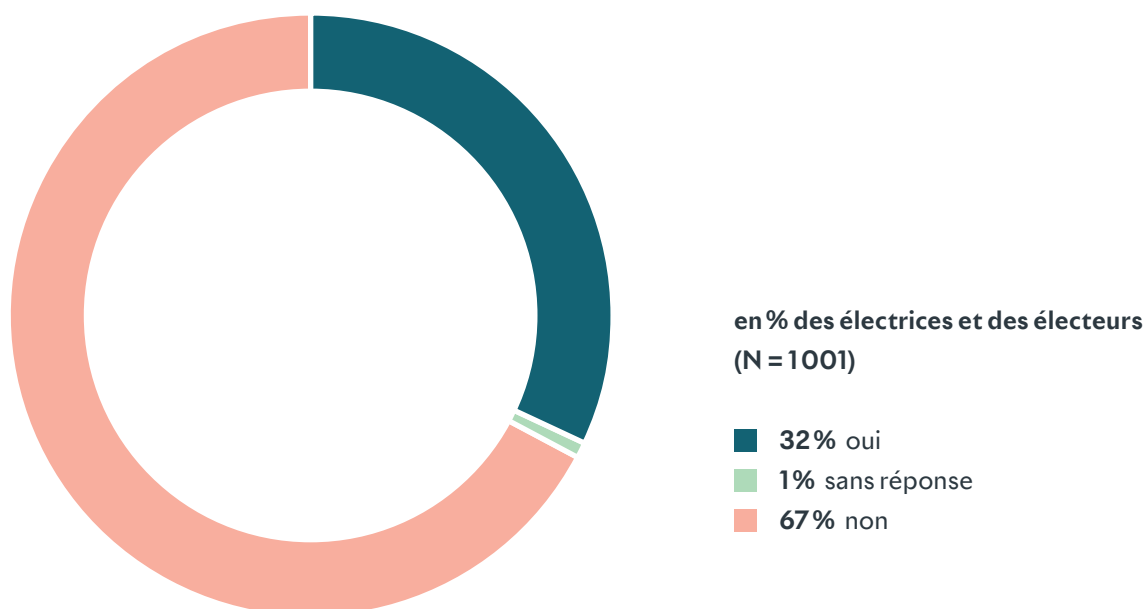
Au moment où cette enquête d'opinion a été réalisée, en février 2021, près d'un tiers de l'ensemble des Suissesses et des Suisses télétravaillaient au moins partiellement. Si l'on considère séparément les électrices et les électeurs salarié(e)s, cette proportion monte à 45 %.

Graphique 32

### Télétravail

---

« Nous allons parler du télétravail, c'est-à-dire du travail à domicile. Actuellement, accomplissez-vous au moins une partie de votre travail en télétravail? »



Source: gfs.bern

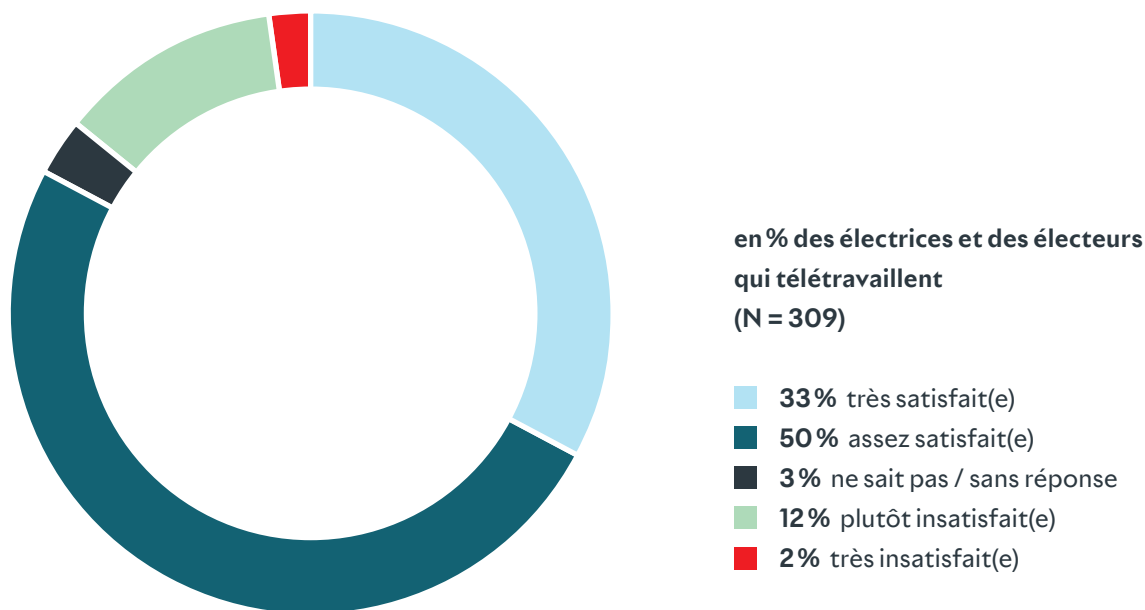
---

L'obligation actuelle de télétravailler ne suscite manifestement guère de critiques, puisque la majorité des personnes interrogées concernées (83 %) se disent satisfaites de cette situation:

Graphique 33

### Satisfaction quant à la situation de télétravail

« Dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) de votre situation actuelle de télétravail? »



Source: gfs.bern

Au total, 33 % des personnes interrogées sont très satisfaites de télétravailler, contre seulement 14 % qui se disent plutôt ou très insatisfaites. Si l'on procède à une comparaison par groupes sociodémographiques, il apparaît que les personnes satisfaites sont majoritaires dans tous les groupes, sauf au sein de la jeune génération et en Suisse romande où la part des personnes insatisfaites est légèrement supérieure.

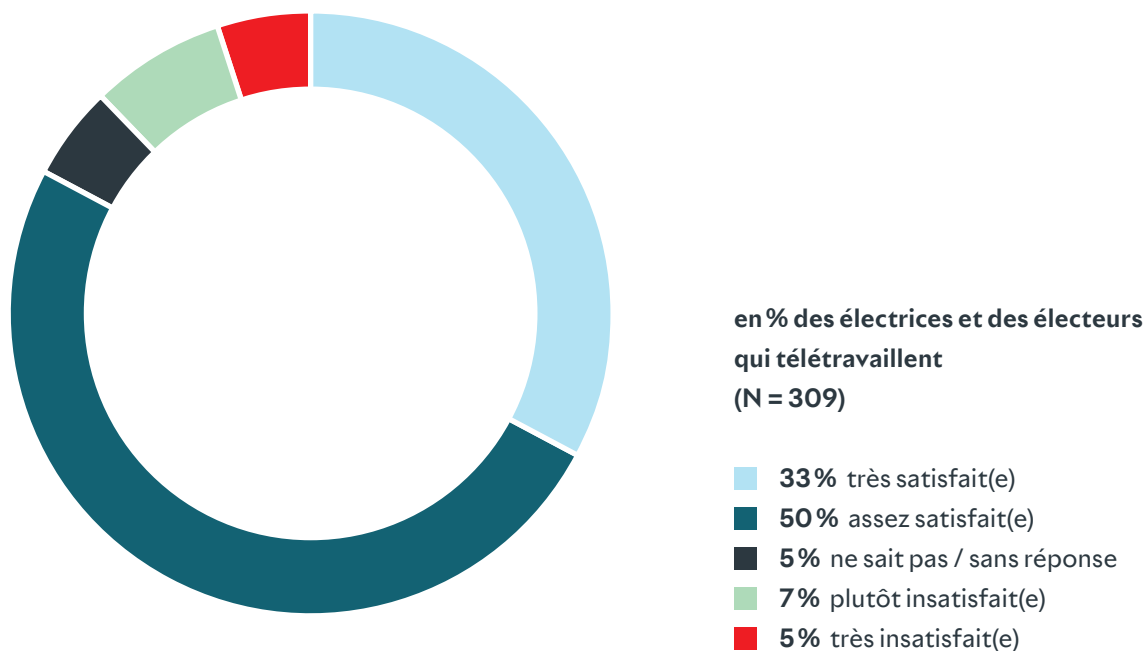
Cette satisfaction générale est due dans une large mesure à l'organisation du télétravail par les employeurs, qui est jugée aussi satisfaisante que la situation de télétravail en elle-même. Là encore, plus de 80 % des électrices et des électeurs suisses sont assez ou très satisfaits:

Graphique 34

### Satisfaction quant à l'organisation du télétravail par l'employeur

---

« Dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) de la manière dont votre employeur a organisé le télétravail pendant la pandémie? »



Source: gfs.bern

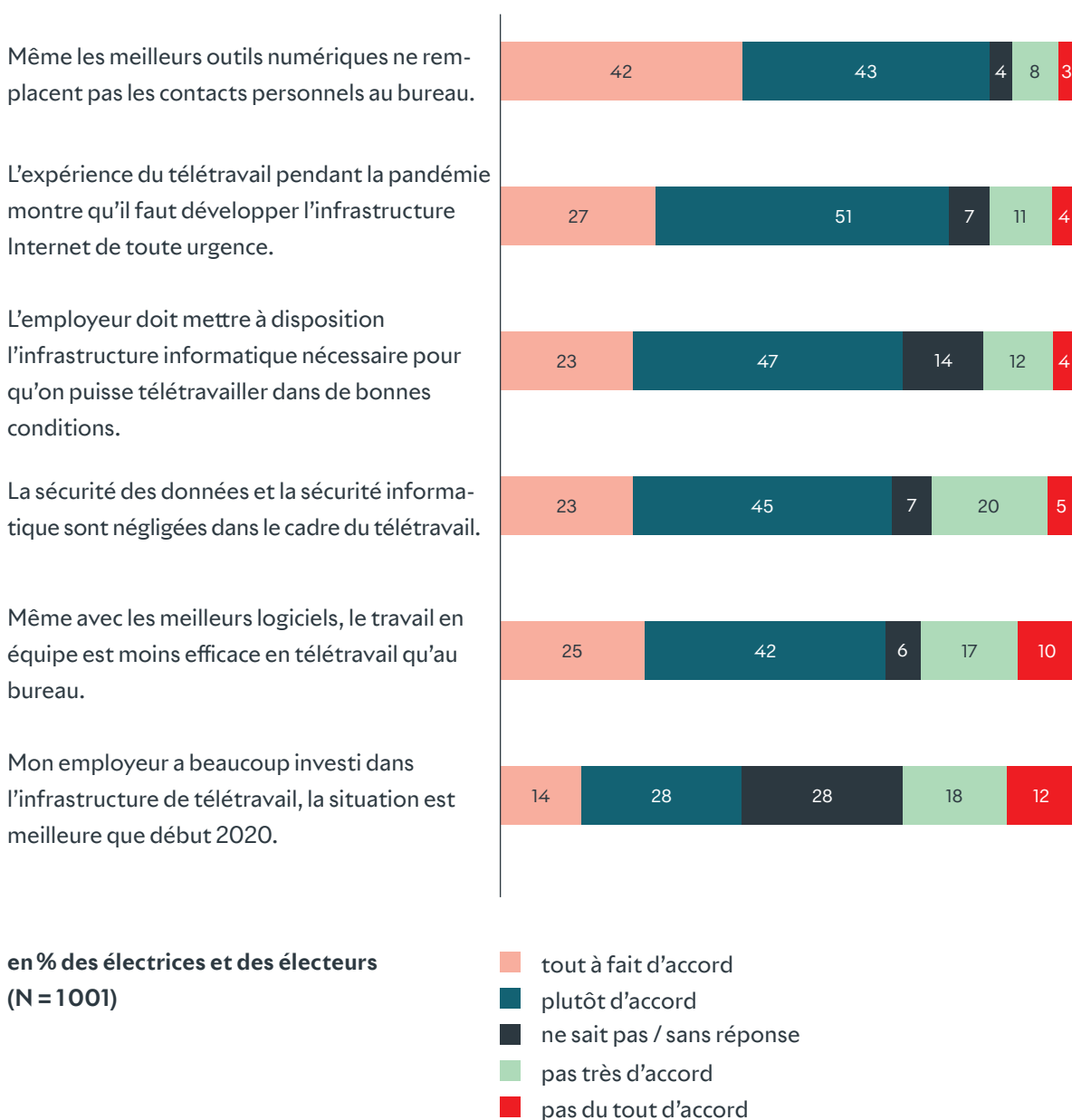
---

Dès lors que l'on entre dans les détails, la perception globalement positive du télétravail se nuance, des critiques et des demandes claires se font entendre. Ce qui manque le plus aux électrices et aux électeurs suisses dans le cadre du télétravail, ce sont les contacts personnels au bureau avec leurs collègues:

Graphique 35

### Affirmations au sujet du télétravail (1/2)

« Le télétravail moderne repose sur les outils numériques. Je vais vous lire à présent une série d'affirmations fréquentes au sujet du télétravail et de la numérisation. Pour chacune d'elles, veuillez m'indiquer si vous êtes tout à fait d'accord, assez d'accord, pas très d'accord ou pas du tout d'accord. »



Source: gfs.bern

Une nette majorité des personnes interrogées pense que l'infrastructure Internet est insuffisante. Il est incontesté à cet égard que les employeurs doivent faire le nécessaire et, au besoin, mettre à disposition l'infrastructure requise pour que l'on puisse télétravailler dans de bonnes conditions. Aux yeux de 42 % des électrices et des électeurs, les employeurs ont suffisamment investi dans l'infrastructure et contribué ainsi à faciliter le télétravail. Certaines personnes regrettent par ailleurs que, compte tenu de la nouvelle situation, on attache trop peu d'importance à la sécurité des données.

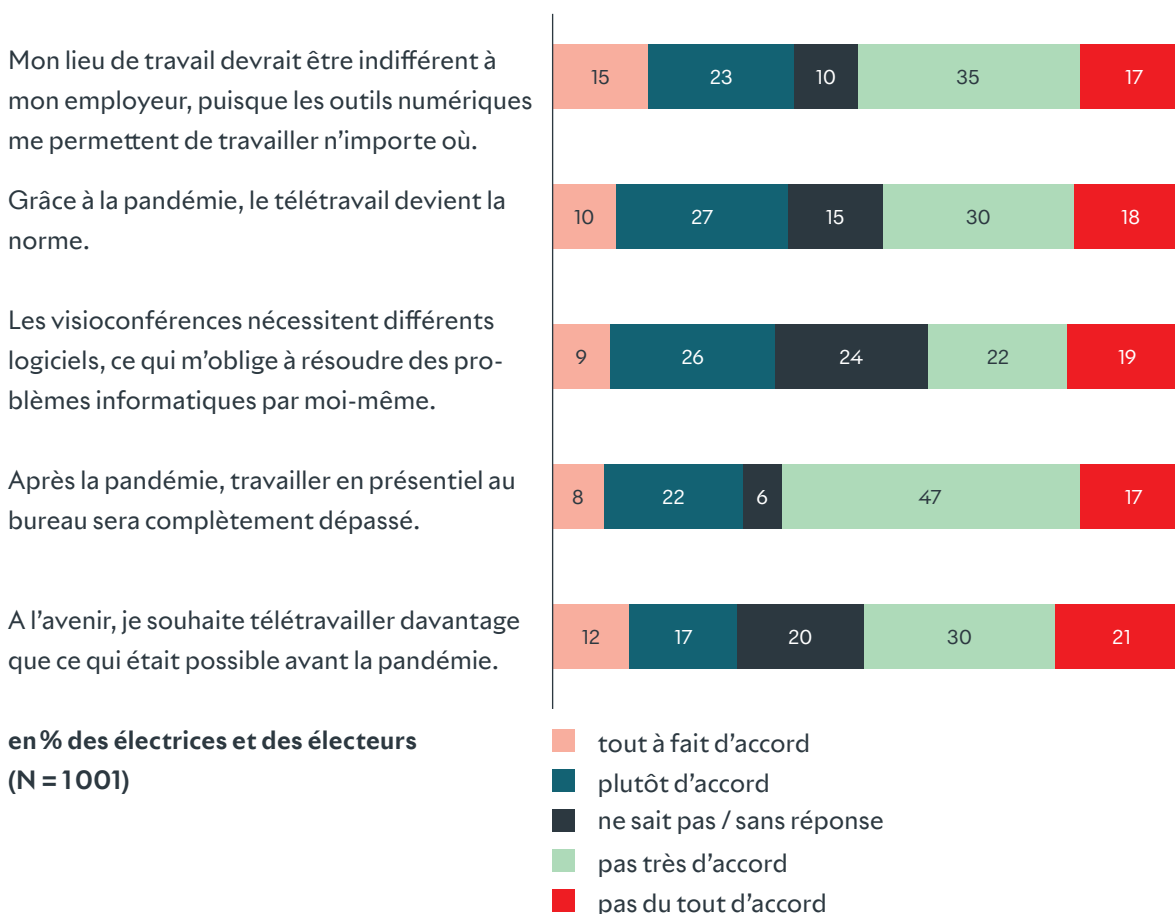
Des difficultés se font jour également en ce qui concerne le travail en équipe dans le cadre du télétravail. Au total, 67 % des Suissesses et des Suisses pensent en effet que le travail en équipe est moins efficace depuis chez soi.

Les électrices et les électeurs suisses n'anticipent pas de profonds changements concernant les lieux de travail ou la prévalence du télétravail à la suite de la pandémie, et ne les souhaitent pas:

Graphique 36

### Affirmations au sujet du télétravail (2/2)

« Le télétravail moderne repose sur les outils numériques. Je vais vous lire à présent une série d'affirmations fréquentes au sujet du télétravail et de la numérisation. Pour chacune d'elles, veuillez m'indiquer si vous êtes tout à fait d'accord, assez d'accord, pas très d'accord ou pas du tout d'accord. »



Source: gfs.bern



Les personnes interrogées, pour la plupart, n'anticipent pas une flexibilisation des lieux de travail. Environ 38 % d'entre elles trouvent que le lieu de travail devrait être indifférent aux yeux de l'employeur. En conséquence, la majorité des personnes interrogées ne pense pas que le télétravail deviendra la norme ou que le travail en présentiel au bureau sera complètement dépassé après la pandémie. Télétravailler davantage n'est pas un besoin dominant chez les employé(e)s: 51% des électrices et des électeurs suisses ne souhaitent pas nécessairement télétravailler davantage après la crise qu'avant.

« De manière générale, les personnes qui télétravaillent sont très satisfaites de leur situation et de l'organisation du télétravail par les employeurs. »



# 3 Annexe

Le présent rapport présente les résultats de l'enquête d'opinion 2021 sur les banques en Suisse. De telles enquêtes sont réalisées depuis 2002 sur mandat de l'Association suisse des banquiers (ASB). Outre l'image des banques suisses telle qu'elle est perçue et le positionnement de l'opinion publique par rapport à la place financière, la numérisation et le télétravail sont des sujets phares en 2021.

## 3.1 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. Le tableau ci-après récapitule les paramètres techniques de cette enquête d'opinion nationale:

Tableau 1: précisions méthodologiques

Mandante	Association suisse des banquiers (ASB)
Population de base	Electrices et électeurs
Zone d'enquête	Ensemble du territoire suisse
Origine des adresses	Plan de sondage selon Gabler / Häder pour RDD / Dual-Frame; utilisation de la liste Swiss Interview
Collecte des données	Par téléphone avec assistance informatique (CATI)
Taille de l'échantillon	Nombre total des personnes interrogées N = 1001 n DCH = 738, n FCH = 221, n ICH = 42
Echantillonnage	Quotas aléatoires; méthode du dernier anniversaire dans les ménages
Période d'enquête	Du 13 janvier au 18 février 2021
Erreur d'échantillonnage	± 3,1 % à 50 % / 50 % et 95 % de probabilité
Caractéristiques des quotas	Sexe / âge interverrouillés, réseau fixe / mobile
Pondération	Pondération Dual Frame, pondération du design par région linguistique, redressement supplémentaire selon l'âge / le sexe, l'appartenance politique et le niveau d'éducation

Source: gfs.bern

A propos de l'erreur d'échantillonnage indiquée dans le tableau ci-dessus: d'une part, la recherche par sondage repose généralement sur un niveau de confiance de 95 %, c'est-à-dire que l'on est sûr à 95 % que la vraie valeur se trouve dans la marge d'erreur de la valeur issue du sondage. D'autre part, les relevés statistiques sont sujets à une erreur d'échantillonnage qui dépend de la taille de l'échantillon et de la répartition de base de la variable dans la population, sachant que plus l'échantillon est grand, plus l'erreur est faible.

**Tableau 2: erreurs d'échantillonnage**

Exemples d'erreurs statistiques d'échantillonnage selon la taille de l'échantillon et la répartition de base		
Taille de l'échantillon	Taux d'erreur Répartition de base	
	50 % / 50 %	20 % / 80 %
N = 1000	± 3,2 points de pourcentage	± 2,5 points de pourcentage
N = 600	± 4,1 points de pourcentage	± 3,3 points de pourcentage
N = 100	± 10,0 points de pourcentage	± 8,1 points de pourcentage
N = 50	± 14,0 points de pourcentage	± 11,5 points de pourcentage

Exemple de lecture: pour un millier de personnes interrogées et un résultat de 50 %, la vraie valeur se situe dans une fourchette de 50 % ± 3,2 points de pourcentage; pour un résultat de 20 %, la vraie valeur se situe dans une fourchette de 20 % ± 2,5 points de pourcentage.

Source: gfs.bern

Sur cette base, l'erreur d'échantillonnage est un indicateur important de la probabilité d'erreur et de la marge d'erreur d'une donnée statistique.

**Association suisse  
des banquiers**

Case postale 4182  
CH-4002 Bâle  
office@sba.ch  
www.swissbanking.ch

