

Les banques face à l'opinion publique

Jérôme Fourquet*

** Directeur du département
« Opinion et stratégie
d'entreprise », Ifop*

UN SECTEUR PERÇU COMME PORTANT UNE IMPORTANTE RESPONSABILITÉ DANS LA CRISE ACTUELLE

Si les groupes bancaires peuvent s'appuyer sur les relations qu'ils entretiennent avec leurs clients, 76 % des Français ayant une bonne image de leur propre banque, l'image du secteur est nettement plus mitigée – seules 50 % des personnes interrogées ayant une bonne image des banques en général.¹ Alors que la figure du banquier n'a jamais eu bonne presse dans notre pays, une longue liste de griefs est venue s'y ajouter depuis quelques années, plombant davantage l'image d'un secteur déjà sujet à critiques.

Première critique très largement répandue, le rôle des banques dans le déclenchement de la crise financière est jugé important par près de huit Français sur dix (77 %). Alors que pour beaucoup de nos compatriotes, la crise que nous traversons est l'une des pires que nous ayons connues et que la sortie de crise n'est pas à attendre avant deux ou trois ans, ce secteur économique est perçu comme portant une lourde responsabilité dans son déclenchement.

Une seconde critique vient s'ajouter à la précédente : non seulement les banques ont « joué avec le feu » et ont puissamment contribué à l'éclatement de cette crise sans

1. Sondage Ifop pour le site *Atlantico.fr* réalisé par internet du 23 au 24 juillet 2012 auprès d'un échantillon national représentatif de 1004 personnes.



Les banques face à l'opinion publique

précédent mais, plus grave encore, 71 % des personnes interrogées estiment que les banquiers « n'ont pas tiré les leçons de la crise et n'ont pas adopté des comportements moins risqués ». Non contents d'avoir provoqué cette situation, ils ne se seraient pas amendés et continueraient de faire courir de graves risques à notre société. Cela est d'autant moins acceptable aux yeux de l'opinion publique que la crise du secteur bancaire, engendrée par ces pratiques irresponsables, est perçue comme ayant coûté de l'argent aux contribuables et à l'Etat, à qui l'on aurait en quelque sorte présenté la facture de « la crise des banquiers ».

Enfin, troisième critique, qui n'est pas sans rapport avec les deux précédentes et qui renvoie à l'image d'un secteur bancaire à l'activité dévoyée, 74 % des Français adhèrent à l'idée selon laquelle « les banques n'accordent pas suffisamment de crédits aux entreprises pour soutenir leurs activités ». Les banques assureraient très imparfaitement leur rôle traditionnel de financement de l'économie, ce qui contribuerait à prolonger la crise en freinant et en déprimant l'activité. Cette perception du grand public est en partie corroborée par les dirigeants de petites et moyennes entreprises (PME). En effet, 66 % d'entre eux déclaraient en septembre dernier ressentir au moins une mesure de durcissement de crédit de la part de leur banque, qu'il s'agisse d'un financement avec des frais élevés ou des montants moins importants que demandés (42 %), de demandes de garanties supplémentaires (36 %) ou bien encore d'une réduction des crédits ou des facilités de trésorerie (36 %) par exemple.²

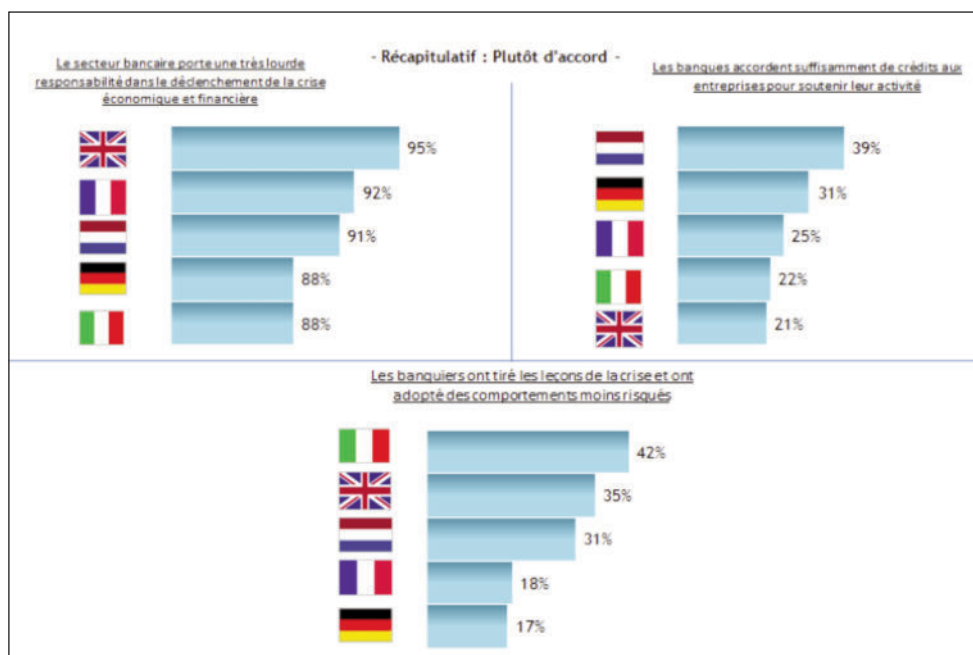
Ces critiques virulentes ne sont pas formulées qu'en France puisque, comme le montrent les graphiques suivants³, on les retrouve exprimées avec une intensité assez similaire dans de nombreux pays européens.

2. Baromètre Ifop pour KPMG et la CGPME réalisé par téléphone du 17 au 21 septembre 2012 auprès d'un échantillon représentatif de 402 dirigeants d'entreprise de 10 à 500 salariés.

3. Sondage Ifop pour *L'Humanité* réalisé par internet du 20 au 30 août 2010 auprès d'échantillons nationaux représentatifs de 1010 personnes en France, 500 personnes en Allemagne, 500 personnes en Italie, 500 personnes aux Pays-Bas et 503 personnes en Grande-Bretagne.

Les banques face à l'opinion publique

Août 2010 : L'adhésion à différentes affirmations sur les banques



Ces jugements partagés par les opinions publiques des pays les plus affectés par la crise (comme l'Italie) ou davantage épargnés (comme l'Allemagne et les Pays-Bas) et d'Etats membres de la Zone euro ou non membres (la Grande-Bretagne) illustrent que le déclenchement et le développement de la crise ont été vécus et analysés selon les mêmes schémas et les mêmes représentations dans les différents pays.

Si l'éclatement de la crise financière a bien démontré que nous vivons dans un système économique globalisé et interdépendant, la grille de lecture de cette crise constitue également un produit de la mondialisation dans la mesure où elle a été la même partout, les banques étant clairement pointées du doigt quel que soit le pays étudié. Deux études de l'Ifop menées sur ce sujet en Suisse⁴ et aux Etats-Unis⁵ permettent de mesurer que ces représentations communes rencontrées dans les différents pays européens ont également cours dans ces deux Etats, même si les contextes nationaux les influencent quelque peu. Ainsi, si une très large unanimité se fait jour aux Etats-Unis, en France et

4. Sondage Ifop pour *La Lettre de l'Opinion* réalisé par internet du 7 au 12 juillet 2011 auprès d'un échantillon national représentatif de 500 Suisses.

5. Sondage Ifop pour Groupama Banque réalisé par internet du 11 au 18 février 2011 auprès de deux échantillons nationaux représentatifs de 1000 personnes en France et aux Etats-Unis.

Les banques face à l'opinion publique

en Suisse à propos du coût engendré pour le contribuable et l'Etat par la crise bancaire (entre 84 % et 90 % de réponses positives sur ce sujet), le rôle des banques nationales dans le déclenchement de la crise économique et financière est certes nettement dénoncé dans les trois pays, mais avec une intensité variable.

L'adhésion à différentes propositions à propos du secteur bancaire en France, en Suisse et aux Etats-Unis

Comparatif : « plutôt d'accord »

	Suisse Juillet 2011  (%)	Comparatif France Février 2011  (%)	Comparatif Etats-Unis Février 2011  (%)
• La crise du secteur bancaire a coûté de l'argent aux contribuables et à l'Etat	84	87	90
• Les banques (<i>suisses/françaises/américaines</i>) ont joué un rôle important dans le déclenchement de la crise économique et financière	67	70	84
• Les banquiers ont tiré les leçons de la crise et ont adopté des comportements moins risqués	39	28	47

Assez logiquement, c'est aux Etats-Unis, épicerie de la crise financière, que la responsabilité du secteur est la plus fréquemment perçue (par 84 % des personnes interrogées) mais le niveau de citations est également élevé en France (70 %) et en Suisse (67 %), deux pays dont les institutions bancaires n'étaient pas, objectivement, en première ligne lors de l'éclatement de la crise.⁶ Les trois échantillons sont également critiques en ce qui concerne une éventuelle modification des pratiques en vigueur dans ce milieu à la suite de la crise. Si les Américains sont les plus sévères quant aux responsabilités de leurs banques dans le déclenchement de la crise, ils sont également les plus nombreux (à 47 %) à estimer que les leçons ont été tirées et que des comportements moins risqués ont été adoptés, les Suisses, très attachés à leurs banques,

6. Même si la Suisse n'a pas, pour autant, été épargnée par la crise. Le secteur bancaire helvétique a lui aussi en effet fait l'objet de mesures d'urgence : on peut notamment penser au sauvetage en 2008 d'UBS, menacée de faillite, par le Conseil fédéral et la Banque nationale suisse.

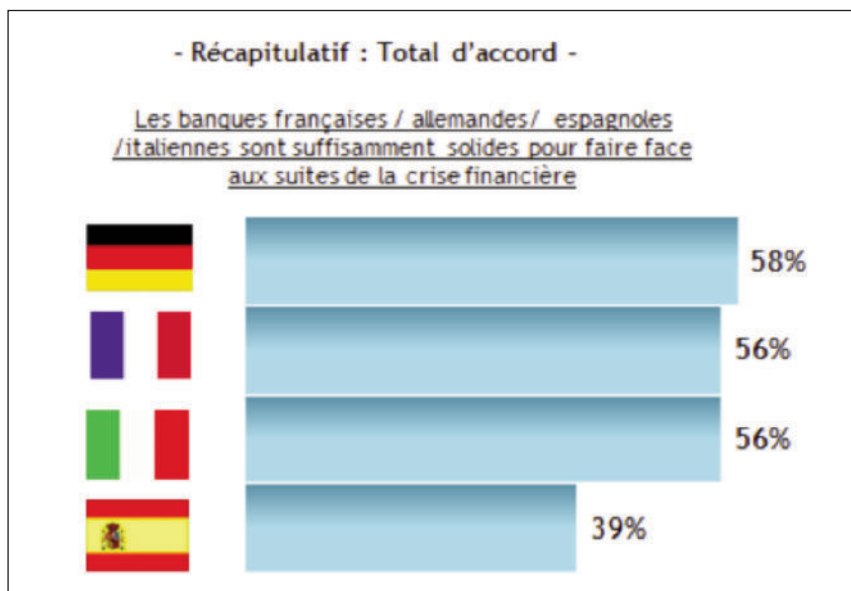
Les banques face à l'opinion publique

se situent dans une position intermédiaire (39 %) quand les Français se montrent les plus critiques et les plus pessimistes (28 %).⁷

DES DOUTES SUBSISTENT SUR LA SOLIDITÉ DU SECTEUR SANS POUR AUTANT INCITER AU « BANKRUN »

Illustration de ce scepticisme, en juin dernier, seuls 56 % des Français estiment que « les banques françaises sont suffisamment solides pour faire face aux suites de la crise financière », opinion en recul de trois points par rapport à novembre 2011. Cette interrogation sur la solidité du secteur bancaire national n'est pas une particularité française comme le montre le graphique suivant.⁸

Juin 2012 : La solidité perçue des banques pour faire face aux suites de la crise financière



7. Par ailleurs, les résultats de l'étude miroir France/Etats-Unis font émerger un net décalage entre Français et Américains sur la dimension tarifaire avec, de ce côté de l'Atlantique, un plus faible niveau d'information quant au coût de facturation des différentes opérations, une proportion plus élevée d'interviewés estimant que leur banque ne pratique pas des tarifs avantageux ainsi qu'un rejet plus important de pratiques bancaires qui conduisent à facturer des services inutiles. La question tarifaire s'impose comme centrale et permet également d'expliquer le paradoxe selon lequel, près de trois ans après le début de crise, le secteur bancaire restait plus critiqué en France qu'aux Etats-Unis.

8. Sondage Ifop pour *Le Figaro* réalisé par internet du 18 au 21 juin 2012 auprès d'un échantillon national représentatif de 1001 personnes en France, 1003 en Allemagne, 976 en Espagne et 967 en Italie.



Les banques face à l'opinion publique

On constate même qu'en Espagne, où bon nombre de banques et de caisses d'épargne durablement affectées par la crise de l'immobilier sont dans une fâcheuse posture et nécessitent d'être renflouées, le niveau de confiance est près de vingt points inférieur à ce que l'on mesure dans les autres principaux pays de la Zone euro.

Si l'on revient en France, on constate que l'image de solidité des institutions bancaires, qui a été fortement ébranlée par la crise, est toujours restée majoritaire y compris pendant les périodes de fortes tensions et d'incertitudes. Ainsi, en septembre 2011, quand la crise a connu une phase d'accélération marquée par une chute des marchés et un fort regain d'inquiétude, une enquête Ifop pour le site *Atlantico.fr*⁹ révélait que 56 % des Français exprimaient leur confiance dans la solidité des banques françaises face aux suites de la crise financière (contre 44 % qui ne leur faisaient pas confiance), soit un résultat légèrement supérieur à celui observé deux semaines auparavant (52 % contre 48 %). Si la confiance est donc restée (de peu) majoritaire même dans ce moment particulier, on remarquera néanmoins que les réponses données par les interviewés n'étaient guère tranchées d'un côté comme de l'autre : 5 % des personnes interrogées déclaraient en effet avoir « tout à fait confiance » et à l'inverse 8 % d'entre elles affirmaient n'avoir « pas du tout confiance », signe de grande incertitude à ce sujet...

L'âge et la catégorie socioprofessionnelle apparaissent comme des critères de différenciation sur cette question. La confiance est ainsi davantage donnée aux banques françaises par les personnes âgées de cinquante ans et plus (62 % à 64 %) et les cadres supérieurs (61 %), alors qu'à l'inverse, le niveau de confiance est moins fort dans les milieux populaires : 47 % seulement chez les employés et 52 % auprès des ouvriers. De la même façon, la confiance accordée fait, assez logiquement, l'objet d'un clivage partisan, le crédit auprès des sympathisants de gauche (55 %) contrastant avec celui accordé par les sympathisants de l'UMP (78 %).

Conséquence de cette confiance relative dans le secteur bancaire, en octobre 2008, lors du déclenchement de la crise financière occasionnée et symbolisée par la spectaculaire

9. Sondage Ifop pour le site *Atlantico.fr* réalisé par internet du 13 au 15 septembre 2011 auprès d'un échantillon national représentatif de 1009 personnes.



Les banques face à l'opinion publique

faillite de Lehman Brothers aux Etats-Unis, seuls 11 % des Français ont pensé à placer par précaution tout ou partie de leurs économies dans un autre établissement que leur banque principale et 10 % à retirer tout ou partie de leurs économies de leurs banques. De la même façon, trois ans plus tard, lors d'une des phases aiguës de la crise, en septembre 2011, les proportions mesurées étaient du même ordre de grandeur, quoique orientées à la hausse. 14 % des interviewés déclaraient avoir pensé à placer par précaution tout ou partie de leurs économies dans un autre établissement que leur banque principale.¹⁰ Et, à cette période également, ils étaient autant à avoir pensé à retirer par précaution tout ou partie de leurs économies de leur banque (14 %). Concernant cette, somme toute, assez faible propension au « bankrun », on ne notait guère de divergences selon les différents segments sociodémographiques. En revanche, les sympathisants UMP se démarquaient. Seuls 8 % d'entre eux ont pensé à l'époque à placer leurs économies dans une autre banque (contre 17 % des sympathisants de gauche) et 9 % d'entre eux ont songé à retirer leurs économies de leur banque (contre 16 % des sympathisants de gauche), ces chiffres renvoyant à la confiance dans la solidité des banques mesurée précédemment et plus élevée à droite qu'à gauche.

UNE DEMANDE D'INTERVENTION ACCRUE FACE AU SECTEUR BANCAIRE

Autre conséquence de cette relative confiance dans les banques françaises, l'idée d'une aide publique n'a jamais fait recette dans la population même lors des phases aiguës de la crise. Ainsi par exemple en octobre 2011, alors que dans les milieux économiques les inquiétudes étaient vives sur la fragilité des banques et que la banque Dexia avait été démantelée, une large majorité de Français (59 %) était opposée à ce que l'Etat apporte une aide financière et renforce le capital des banques françaises.¹¹ Deux éléments expliquent sans doute cette réaction : d'une part le souvenir du précédent plan d'aide qui avait été perçu comme un « généreux cadeau fait aux banques » et, d'autre part, le fait que pour une large partie de la population, le secteur bancaire n'est pas en danger car ayant dégagé récemment des bénéfices très confortables.

10. *Ibid.*

11. Sondage Ifop pour *L'Humanité* réalisé par internet du 11 au 13 octobre 2011 auprès d'un échantillon national représentatif de 1028 personnes.



Les banques face à l'opinion publique

Si néanmoins un plan d'aide était décidé, une forte majorité souhaitait que cette fois l'Etat rentre au capital (30 %), voire nationalise les banques (29 %), 41 % optant pour un système de prêts comme en 2008. L'idée d'une « mise sous tutelle des banques », abondamment évoquée lors des débats des primaires socialistes, faisait son chemin à gauche : 65 % des sympathisants du Front de Gauche étaient favorables à une nationalisation et 42 % des sympathisants socialistes. A l'époque – nous sommes en octobre 2008 –, parmi les soutiens de l'UMP, l'idée de nouveaux prêts était certes majoritaire (55 %) mais 45 % de ces électeurs adhéraient à l'idée d'une prise de participation partielle ou majoritaire, signes que l'opinion était en demande de contreparties plus importantes qu'en 2008, en cas d'une nouvelle aide à ce secteur.

Si l'idée d'une nationalisation des banques ne serait majoritairement envisagée à ce stade qu'en contrepartie de nouvelles aides publiques, les demandes d'encadrement et de régulation sous d'autres formes sont très présentes. Ainsi par exemple en janvier 2010, 83 % des Français approuvaient l'initiative gouvernementale visant à taxer davantage les bonus versés aux salariés du secteur financier. Signe que les révélations sur les primes exorbitantes touchées par les traders avaient profondément choqué, l'adhésion à la mise en place d'une telle taxe était aussi forte parmi les sympathisants socialistes (86 %) que dans les rangs de l'UMP (86 %). Cette enquête, qui avait été réalisée en France et en Grande-Bretagne¹², révéla également que le soutien à une telle taxe sur les bonus était aussi élevé outre-Manche. L'état d'esprit des Britanniques vis-à-vis de la City était le même que celui prévalant en France : un sentiment de colère nourrissant une demande de sanction, le tout teinté néanmoins d'une résignation face à la puissance de ce monde de la finance. En effet, 75 % des Français et 73 % des Britanniques, pourtant très massivement en faveur de cette taxe, pensaient dans le même temps que cette mesure ne serait pas efficace car « les banques mettraient en place d'autres systèmes pour rémunérer leurs traders et financiers ».

Dans une volonté d'adresser un signal à leurs opinions publiques respectives mais aussi de mettre davantage à contribution les marchés pour redresser les comptes publics, certains dirigeants européens ont plaidé pour la mise en place, au niveau européen,

12. Sondage Ifop pour *Le Monde* réalisé par internet du 6 au 12 janvier 2010 auprès d'un échantillon national représentatif de 1004 personnes en France et de 1014 en Grande-Bretagne.



Les banques face à l'opinion publique

d'une taxe sur les transactions financières. Interrogés en juin dernier sur le sujet, 79 % des Français ont déclaré approuver cette initiative. Si le niveau d'adhésion était un peu moins élevé dans les autres grands pays de la Zone euro, une large majorité se dessinait néanmoins en Allemagne (67 %), en Italie (63 %) et en Espagne (60 %)¹³, nouvelle illustration d'une communauté de points de vue des opinions publiques internationales concernant la sphère bancaire et financière.

Enfin, et alors que le gouvernement français va présenter son projet de loi bancaire, cette demande d'un meilleur encadrement et d'une sécurisation des effets des activités du secteur bancaire sur l'économie s'exprime également dans le fait qu'une majorité de Français (84 %) serait favorable à une séparation au sein des banques entre les activités de détail et les activités de marché.¹⁴ Si les arguments de la profession bancaire ont semble-t-il porté et que la France ne se dotera pas d'une législation du type Volcker aux Etats-Unis ou Vickers en Grande-Bretagne, les banquiers devront néanmoins composer, quatre ans après le déclenchement de la crise financière, avec une opinion publique toujours très remontée et en attente d'un encadrement plus strict de leurs activités.

13. Sondage Ifop pour *Le Figaro* réalisé par internet du 18 au 21 juin 2012 auprès d'un échantillon national représentatif de 1001 personnes en France, 1003 en Allemagne, 976 en Espagne et 967 en Italie.

14. Sondage Ifop pour le site *Atlantico.fr* réalisé par internet du 23 au 24 juillet 2012 auprès d'un échantillon national représentatif de 1004 personnes.