

## Synthèse de l'enquête IFOP

### La relation des Européens à l'argent et à l'Europe bancaire

A l'occasion de la présidence de l'Union Européenne par la France, la FBF a demandé à l'Ifop de consulter les ressortissants des 5 principaux pays européens (Allemagne, Royaume-Uni, Italie, Espagne, France) sur des questions qui touchent à l'activité bancaire, à la relation à l'argent et à l'Europe bancaire. Il en ressort un fort consensus sur certains points, et sur d'autres de réelles disparités culturelles entre les perceptions anglo-saxonnes et l'Europe du Sud par exemple.

#### **L'Europe pèserait plus lourd si l'Europe bancaire était plus forte.**

L'Europe pèserait plus lourd sur l'économie mondiale si elle bénéficiait d'une Europe bancaire forte, c'est l'avis largement partagé de l'ensemble des Européens interrogés (80% ou plus en France, Allemagne, Espagne ou encore en Italie qui exprime même cet avis à hauteur de 95%). Même si les Anglais s'inscrivent un peu en bémol, 70% d'entre eux en sont quand même convaincus.

Souvent, ce sont les hommes, les 50 ans et plus et les CSP+ qui en sont encore plus persuadés.

**Savent-ils pour autant ce qui est en cours ? Non.** En moyenne sur les 5 pays seules 22% des personnes interrogées savent que des initiatives européennes sont en cours pour créer un marché bancaire et financier unique (mieux connu en Allemagne, 28%, et très méconnu en Espagne, 13%).

Si une telle Europe bancaire existait, au delà de l'avantage politico-économique, les bénéfices attendus des populations seraient divers et pragmatiques : Avant tout une baisse des tarifs bancaires en France (64%), en Allemagne et en Italie (62%) ; plus de facilité sur les transferts d'argent à l'intérieur de l'Europe pour les Anglais (56%), ou plus de solidité du système bancaire européen face aux crises financières mondiales en Espagne (57%).

#### **Les Italiens et les Espagnols sont les plus ouverts au marché bancaire européen**

C'est en Italie et en Espagne que l'on envisage le plus facilement d'ouvrir des comptes ou de souscrire à des produits financiers en dehors de ses frontières. 80% des Italiens seraient prêts à ouvrir un compte dans un établissement bancaire situé en dehors de l'Italie, à l'opposé seuls 47% des Anglais y sont prêts.

D'ailleurs les Anglais sont le plus systématiquement réticents à aller ouvrir un compte ou souscrire à un produit au-delà de leur frontière.

Les Français, à hauteur des Allemands, sont autour de 50% à envisager d'être client d'un établissement bancaire extra frontalier.

En règle générale, ce sont les hommes et les CSP+ qui sont les moins frileux à ce type d'éventualité.

La principale raison qui expliquerait le faible entrain des Anglais tient à la barrière de la langue, ce qui est logique pour la population habituée à ce que tout le monde parle sa langue et non l'inverse. Les Français qui ne l'envisagent pas expliquent principalement que c'est en raison de la distance géographique et de l'absence de relations directes, ce qui est une raison également souvent citée par les Espagnols et les Italiens. Les Allemands quant à eux craignent une mauvaise protection juridique en cas de problème.

## Les Européens apprécient leur banque, même si Italiens et Espagnols se montrent plus sévères.

- L'image des banques en général est assez positive en Allemagne (70% de bonne opinion), en France (68%) et au Royaume-Uni (67%) ; un peu plus modérée en Espagne (56%), et plus critique en Italie (52% de mauvaise opinion).
- 59% des Français sont insatisfaits des tarifs bancaires (et donc 41% sont satisfaits), ce qui est assez comparable à l'Italie (56%) ; en Allemagne et en Espagne, le le taux d'insatisfaction est plus élevé : respectivement 69% et 67%. A l'opposé, les Anglais (qui se disent être les plus familiers des questions bancaires) se déclarent satisfaits à hauteur de 51%. En règle générale à travers les 5 pays étudiés, les CSP+ se montrent davantage satisfaits que la moyenne.
- Les Européens ont très majoritairement une bonne opinion de leur banque, à 80 % en moyenne, c'est le cas de plus de 80% des Français (81%), des Anglais (82%) et des Allemands (86%). Ces deux derniers pays se distinguant avec un quart de la population déclarant avoir une « très bonne » opinion de leur banque (vs 18% en moyenne sur les 5 pays). Si le niveau est nettement positif, il est toutefois en peu en deçà en Europe du Sud (Espagne (77%) ; Italie (74%).
- L'Europe du sud (Espagne - Italie), moins satisfaite des banques et de leur banque est ainsi la moins fidèle. 57% des Espagnols et 54% des Italiens sont clients de leur banque actuelle depuis moins de 10 ans lorsque cela fait plus de 10 ans pour 66% des Français, 61% des Anglais et 60% des Allemands.
- Si la compétitivité prix des offres bancaires est un critère de choix important, c'est particulièrement vrai en France qui place de manière plus distincte que les autres pays, le critère « faiblesse du coût des prestations » en premier critère de choix d'une banque. C'est également l'élément n°1 en Espagne et en Italie, mais d'une petite longueur d'avance devant la solidité financière de l'enseigne. Cette dimension étant l'élément le plus déterminant en Angleterre (*surtout*) et en Allemagne.
- Le contact en se rendant à l'agence est encore le moyen privilégié pour communiquer avec sa banque en Europe du Sud (c'est le moyen préféré pour 68% des Espagnols, 64% des Italiens et 59% des Français), quand les Anglais et les Allemands préfèrent utiliser Internet (respectivement 61% et 56%). Le contact par e-mail est un mode de relation quasiment absent, sauf un peu en France (12%).
- Le recours au crédit à la consommation est très facilement envisagé en Espagne (64%) et en Italie (60%) - décidément très « consommateurs bancaires » -, un peu moins au Royaume-Uni (56%) et en France (53%), mais assez clairement rejeté en Allemagne (30%).

## Quand ce qui manque le plus est ce dont on parle le moins ...

- Face au problème de pouvoir d'achat, c'est en France qu'on déclare le plus manquer d'argent pour être heureux. Au Royaume-Uni et en Espagne aussi, c'est le premier besoin exprimé, mais avec un faible écart avec « l'amour », quand en France ce besoin d'argent distance nettement les autres. L'Allemagne et l'Italie sont davantage sur le registre affectif et attendent surtout de l'amour et des amis pour être heureux. Le pouvoir d'achat des seniors est un enjeu européen car les 50 ans et plus évoquent davantage que les autres ce besoin d'argent.
- Si les Français ont besoin d'argent, ils ne savent pas toujours en parler, et sans surprise, c'est en France que le sujet est le plus perçu comme tabou (pour 59% des Français, parler d'argent est tabou ou incorrect), alors que ce n'est pas l'avis

de... 53% des Allemands, de 61% des Britanniques, de 64% des Italiens ou de 72% des Espagnols.

- Finalement, à quoi sert l'argent ? Les 5 pays sont unanimes pour dire, dans le contexte de morosité économique ambiante, que l'argent est avant tout une nécessité pour l'avenir, avant de garantir une certaine indépendance, de permettre de profiter des plaisirs de la vie ou encore de montrer sa réussite.

### Des européens partisans de « l'épargne air bag »

En corolaire, lorsque les Européens sont interrogés sur leurs priorités en matière financière, la première d'entre elles, et là aussi l'avis est unanime, consiste à constituer une épargne en cas de coups durs, devant, en France, un projet immobilier, en Angleterre, la préparation de la retraite, ou la réalisation de travaux en Italie, en Allemagne et en Espagne.

Le caractère anxiogène des évolutions erratiques du contexte économique n'est sans doute pas étranger à cette tendance de « l'épargne air bag » anti coup dur économique. Cette idée d'épargne anti coup dur est systématiquement plus fortement exprimée auprès des femmes et des 35-49 ans (c'est-à-dire les actifs).

### 5 pays, 5 profils

- **Les Français** se déclarent le plus être épargnants, plutôt gestionnaires attentifs (avec les Allemands) et économes (avec les Espagnols). Epargnants, ils sont aussi, des 5 nationalités interrogées, les plus sensibles aux prix (ils comparent toujours beaucoup les prix avant d'acheter). Les Français ont également la particularité d'être ceux qui se sentent les moins intéressés par l'univers bancaire et les produits financiers. Conscients de cette méconnaissance, ce sont les clients les plus propices à suivre les recommandations d'un conseiller en matière de produits et services bancaires.
- **Les Allemands** suivent de très près leurs comptes mais se sentent plutôt dépensiers et faiblement épargnants. Avec les Français ils comparent beaucoup les prix avant d'acheter, et s'ils sont assez peu intéressés par l'univers bancaire ils estiment néanmoins, et davantage que dans les autres pays, qu'il y a des banques meilleures que d'autres. Même s'ils gèrent beaucoup leurs comptes par internet, les Allemands ne se sentent pas pour autant déconnecté de leur banque ou conseiller avec lequel ils estiment avoir de fréquents échanges.
- **Les Britanniques** s'estiment être les plus familiers des questions bancaires, ce qui ne les pousse pas pour autant à s'estimer bons gestionnaires. Plus que les autres pays, ils disent mal maîtriser leur budget et ne pas vraiment savoir quel est le niveau de leur compte bancaire. Plus experts des produits financiers, ils s'accordent pour dire qu'un interlocuteur généraliste leur convient très bien. Plus autonomes et donc distants, ils gèrent plus que les autres leurs comptes eux-mêmes, connaissent moins que les autres pays leur banquier ou leur conseiller, ce qui ne les rend pas nécessairement volatiles (parmi les cinq pays, ce sont les plus attachés à leur banque).
- **Les Espagnols**, en dehors du fait que ce sont les plus économes, sont souvent à mi chemin des cinq pays étudiés. Ils suivent assez attentivement leur compte, épargnent modérément, s'intéressent un peu aux questions bancaires (moins que les Anglais, mais plus que les Allemands ou les Français). Ils estiment le plus parmi les cinq pays étudiés que « toutes les banques se valent ». Peut-être en réponse à cela, ce sont également ceux qui privilégient le contact avec le personnel bancaire pour gérer leur compte.
- **Les Italiens**, les moins satisfaits de leur banque, y sont aussi clients depuis moins longtemps que les autres. Ce sont aussi ceux qui s'estiment le plus facilement prêts à changer de banque. Décidemment clients infidèles et difficiles, les Italiens sont exigeants, et attendent plus que dans les autres pays des

interlocuteurs experts, même si parallèlement ils déclarent plus que les autres se faire une opinion par eux-mêmes sur les produits et services financiers. Ils s'estiment assez dépensiers, ne regardant pas les prix avant d'acheter dans certains cas.

**\* Note méthodologique**

Enquête réalisée par l'Ifop sur un échantillon de 2500 Européens, soit 5 échantillons de 500 personnes, représentatifs des populations âgées de 18 ans et plus en France, Royaume-Uni, Allemagne, Italie et Espagne (méthode des quotas)

Les interviews ont été réalisées par internet du 12 au 17 juin 2008.