

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Paris, le 23 septembre 2020

Banque Populaire à l'épreuve de la crise, affirme sa différence coopérative : ses clients perçoivent son engagement.

Partenaire de la Chaire L3C de l'Université de Lyon 3, Banque Populaire publie la 2^e édition de @DIFFCOOP, réalisée en mai 2020 dans un contexte de confinement. Ce baromètre de la différence coopérative permet de comprendre et mesurer l'importance de la dimension coopérative pour les clients des banques françaises. Un contexte inédit pour une étude d'image, mais in fine révélateur de l'efficacité du modèle coopératif.

L'intérêt des baromètres repose sur leur comparaison dans le temps ; la 1^{ère} édition de @DIFFCOOP avait été menée en mai 2019 auprès de 2318 personnes. Cette année, un panel Toluna représentatif de la population française a permis d'interroger fin mai de 3616 individus en plein cœur de la crise sanitaire. Ils ont été invités à exprimer leur ressenti sur huit critères (satisfaction client ; influence des clients sur les pratiques de l'entreprise ; valeurs de solidarité de l'entreprise ; orientations résultant d'une décision démocratique ; contribution au développement territorial ; qualité des services ; tarifs ; engagement sur le long terme).

En terme d'image, on note un bon positionnement des **banques coopératives qui sont mieux notées par leurs clients par rapport aux banques non coopératives**, et ce, notamment sur les critères Démocratie, Pouvoir, Territoire et Solidarité. C'est une confirmation par rapport à l'année dernière et **dans des proportions plus fortes pour la Banque Populaire, qui améliore son image.**

Dans le même temps, on observe une baisse significative de l'appréciation des clients des banques en ligne sur les Services (outils digitaux). La période de confinement et la crise sanitaire a permis aux clients des banques coopératives d'utiliser davantage et d'apprécier la qualité des services numériques, mis en place depuis quelques années déjà, par leur banque de proximité.



Cette amélioration de l'image des banques coopératives, et de la Banque Populaire en particulier, se confirme. La perception de la Banque Populaire par ses clients progresse sur toutes les dimensions coopératives (solidarité, pouvoir, démocratie, services...).

Ce baromètre révèle, après ces premiers mois de crise, toute la noblesse du métier de banquier de proximité que nous exerçons. Un suivi attentif et réactif rendu possible grâce à la mobilisation des collaborateurs du réseau Banque Populaire qui ont su mettre en œuvre des solutions inventives et facilitatrices, preuve qu'agilité et expertise sont des qualités qui vont bien ensemble.

@DIFFCOOP démontre que les clients ont perçu les efforts fournis ; leur appréciation souligne cette capacité à faire la différence.

La culture satisfaction reste un pilier du modèle coopératif des banques. Comme en 2019, la satisfaction du client reste au cœur du modèle de la banque coopérative et c'est le critère le plus influant sur l'intention des clients de recommander leur banque.

C'est en période de crise que les valeurs prennent du sens. C'est aussi en période de crise que les cultures d'entreprise s'expriment et se révèlent plus fortement.

Pour aller plus loin

Le partenariat réseau des Banques Populaires et la Chaire Lyon 3 Coopération

1% seulement de la recherche universitaire est consacré aux coopératives financières alors qu'elles représentent près 70% de part de marché. Fort de ce constat, la FNBP s'est tournée vers la Chaire Lyon 3 Coopération et son Fonds de dotation IDCOOP pour prendre toute la mesure des enjeux de connaissance, de reconnaissance et de valorisation du modèle coopératif. Ainsi, la FNBP cherche à stimuler la production de connaissances dans son domaine d'activité, avec la volonté de servir l'intérêt général au travers d'une meilleure compréhension des enjeux liés à la gouvernance coopérative.

La FNBP et son Fonds de dotation soutiennent l'activité d'IDCOOP qui a pour objet de promouvoir, soutenir et mettre en œuvre toutes actions d'intérêt général contribuant au développement et au rayonnement national et international de la recherche et de la diffusion des savoirs sur les modèles coopératifs et mutualistes.

Le soutien de la FNBP vise à :

- Soutenir et favoriser l'acquisition, le progrès et la diffusion des connaissances sur les problématiques et les enjeux sociétaux, économiques, politiques et stratégiques des modèles coopératifs et mutualistes français et étrangers ;
- Favoriser les initiatives, l'émergence et la réalisation de programmes et chaires de recherche contribuant au développement et à la valorisation des modèles coopératifs et mutualistes, de l'innovation coopérative et de nouveaux modes d'organisation de l'économie de marché ;
- Informer et sensibiliser différents publics sur les modèles coopératifs et mutualistes, les innovations et les enjeux et faire progresser les propositions et recommandations auprès des pouvoirs publics dans ce domaine ;
- Structurer et fédérer les acteurs et les actions de recherche et d'enseignement dans le domaine des coopératives et mutuelles et encourager la coopération, à l'échelle nationale et internationale, entre les acteurs publics et privés.



À propos du réseau des Banques Populaires

Le réseau des Banques Populaires est constitué de 12 Banques Populaires en région, du Crédit Coopératif et de la CASDEN Banque Populaire. Autonomes et coopératives, ces banques exercent tous les métiers de la banque et de l'assurance dans une relation de proximité avec leurs clientèles. Banque Populaire, avec 9,3 millions de clients dont 4,6 millions de sociétaires, fait partie du Groupe BPCE, 2e groupe bancaire en France. La Fédération Nationale des Banques Populaires est l'instance de réflexion, d'expression et de représentation du réseau des Banques Populaires, de leurs dirigeants et de leurs sociétaires.

Contact presse FNBP

Beatrice Vignon / 01 58 40 46 23 / beatrice.vignon@fnbp.banquepopulaire.fr (directrice communication)
Céline Kech / 01 58 40 72 16 / celine.kech@fnbp.banquepopulaire.fr (directrice des partenariats)

www.fnbp.fr / www.banquepopulaire.fr