

L'image des banques progresse un peu... mais reste mauvaise...sauf pour les mutualistes !

C'est l'enseignement du baromètre Posternak/Ipsos sur l'image des entreprises françaises, qui signale une amélioration de leur image, une première depuis plusieurs années.

Les banques font état, au-delà du baromètre, de bons retours de leurs récentes campagnes de communication et de tests aux résultats en hausse auprès de la clientèle.

La campagne de publicité lancée en novembre et décembre derniers par le Crédit Agricole a, par exemple, reçu un niveau d'agrément (adhésion) de 75%, score élevé pour une banque. "*On sent que le côté satisfaction monte vraiment*" chez les clients, rapporte, de son côté, Olivier Klein, directeur général de BPCE, en charge de la banque commerciale et de l'assurance. L'accent mis sur la relation client depuis trois ans par toutes les enseignes, pour redonner du sens après le rude coup de la crise financière, commencerait à porter ses fruits. D'autant que cette communication est souvent assortie d'engagements concrets, tels le délai de réponse à une demande de crédit ou l'accès téléphonique direct au conseiller de l'agence.

Si les scores remontent pour les banques, un clivage se fait de plus en plus évident entre les mutualistes, loin devant, et les autres. Le Crédit Mutuel, qui fut le premier après la crise financière à insister sur les valeurs mutualistes dans sa communication, s'est ainsi placé en neuvième position du baromètre Posternak, le meilleur classement de l'histoire de cette enquête. "*Les mutualistes ont compris que le facteur mutualisme était différenciant. Les banques mutualistes surperforment parce qu'elles ont une proximité plus forte*" avec le client, considère M. Klein. Pour lui, "plus la mondialisation s'étend, plus les gens ont besoin d'institutions de proximité", les mutualistes offrant notamment leur fort ancrage en région et l'originalité de leur gouvernance, à la fois locale et égalitaire avec le principe du sociétariat.

Source : La Tribune, 24/04/2012