

La crise sanitaire : un révélateur de l'avantage des banques coopératives ?

DIFFCOOP

le baromètre de la
différence coopérative
2020

La 1^{ère} édition de DIFFCOOP avait été menée en mai 2019 auprès de 2318 personnes. Cette année, **3616 individus** ont été interrogés en mai 2020 en plein cœur de la **crise sanitaire**.

Les 4 piliers de la différence coopérative



Notoriété

Les banques coopératives sont spontanément citées comme coopératives dans seulement 17,5% des cas contre 19,2% en 2019.



Image

Les banques coopératives supplantent leurs concurrentes sur six critères et font jeu égal pour la Qualité des Services et la Tarification.



Unicité

Les différences se creusent à l'avantage des banques coopératives sur l'ensemble des dimensions, particulièrement la solidarité (+8%)

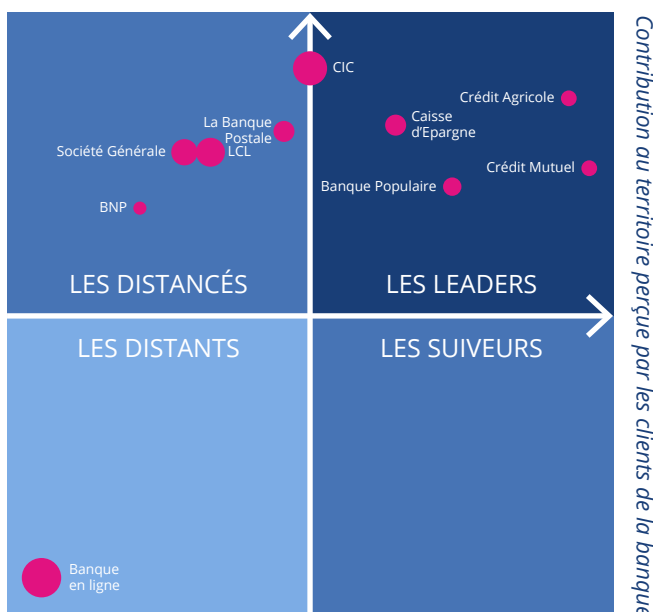


Engagement

3 coopératives sur le podium de l'intention de recommander* : Crédit Mutuel, Banque Populaire et Crédit Agricole.
*NPS hors banques en ligne

Les banques coopératives font la différence grâce à leur ancrage territorial

Impact sur l'envie de recommander la banque



● Progression des évaluations des clients sur le critère ancrage territorial entre 2019 et 2020

Résultats



La **culture satisfaction** reste au cœur du modèle coopératif des banques : c'est le critère le plus influent sur l'intention des clients de recommander leur banque.



Les coopératives sont perçues comme plus **solidaires** que leurs concurrentes. L'intention des clients de les recommander pour cette raison s'accroît par rapport à 2019.



L'**ancrage au territoire** devient plus important pour les clients lorsqu'ils recommandent leur banque à leur entourage. Les coopératives supplantent leurs concurrentes sur ce critère.



La **vision de long terme** de la banque prend de l'importance en cette période d'incertitude mais seules certaines banques coopératives profitent de cette dynamique.