

## Sésame publie un baromètre de l'e-réputation des banques dans l'Internet du développement durable.

### L'Internet du développement durable, un nouvel horizon pour les banques

Le 08 avril dernier, TNS Sofres publiait une enquête révélant notamment que 76 % des Français souhaiteraient que leur banque s'implique dans le développement durable. Muriel Humbertjean, Directeur Général Adjoint de TNS Sofres, concluait alors que « *les actions menées par les banques en matière de développement durable restent très largement méconnues* » et que « *pour jouer leur rôle dans la construction d'un monde durable, les banques doivent aussi faire un effort d'information* ».

Dans la continuité de cette réflexion, le pôle E-Réputation de Sésame, qui veille et observe les évolutions d'un web du développement durable en pleine expansion, a conduit une étude destinée à évaluer l'image et à mesurer la présence de huit banques sur l'Internet du développement durable. Les banques étudiées sont : **Banque Populaire, BNP, Caisse d'Epargne, Crédit Agricole, Crédit Coopératif, HSBC, LCL, et Société Générale.**

### Un baromètre étalonné en fonction de 4 indicateurs

Lors de cette étude, Sésame a construit un baromètre permettant de comparer entre elles les réputations des banques sur l'Internet du développement durable entre le 1er janvier et le 31 mars 2010. 4 indicateurs ont été dégagés pour concevoir ce baromètre :

- ➔ Un indicateur de visibilité, destiné à connaître la diffusion en ligne des actions durables des banques, calculé à partir du nombre de retombées recensées, de la présence sur les sites influents et du nombre de pages indexées sur Google.
- ➔ Un indicateur de qualité d'image, mesuré à partir de la tonalité des retombées et de la valeur éditoriale des articles abordant les activités des banques.
- ➔ Un indicateur d'innovation en matière de communication, calculé en fonction des efforts déployés par les banques pour renforcer leurs liens avec le web du développement durable.
- ➔ Un indicateur d'intérêt, évaluant les requêtes effectuées par les internautes, sur les différentes thématiques développement durable des banques.

### Résultats : le grand écart des e-réputations des banques

L'étude a donné lieu à des résultats très contrastés selon les banques. Parmi les banques placées en haut du classement, le **Crédit Agricole** et le **Crédit Coopératif** associent présence et qualité d'image. Relativement bien implantés sur le web du développement durable, elles jouissent d'un a priori positif et sont les moins sensibles à une conjoncture négative. Premier du baromètre Sésame, le **Crédit Agricole** bénéficie de son engagement pour l'agriculture durable, de ses initiatives en matière de microcrédit ou d'énergie solaire ainsi que de son image de banque proche des territoires.

A l'inverse, l'e-réputation des deux plus grandes banques françaises, **BNP-Paribas** et la **Société Générale**, a été affectée par le contexte négatif engendré par la crise financière. Leurs efforts en communication et leur notoriété leur assurent un intérêt fort de la part des internautes, mais le web du développement durable ne leur fait pas véritablement confiance.

Enfin, les autres banques renvoient, elles, une image plus contrastée. Moins critiquées que les grands groupes, elles pâtissent d'une présence plus limitée. Elles ne sont donc pas encore véritablement installées dans le web du développement durable et leurs traits d'images restent encore à définir. Parmi elles, les banques les moins bien implantées sont celles qui n'ont pas mis en place de plan de communication spécifique (**HSBC, LCL**) ou qui payent le prix d'une actualité négative (**Caisse d'Epargne**).

## Les principaux enseignements de l'étude

« L'internet du développement durable est en plein **essor** et sera, dans l'avenir, une clé pour l'e-réputation des banques, » a commenté **Marianne Gazeau**, P-DG de Sésame. « Aujourd'hui, dans le double **contexte** de **crise** financière globale et de **préoccupation** mondiale pour **l'environnement**, l'action des **banques** pour la construction d'un monde durable suscite **d'importantes attentes**, dont le web du développement durable sera la principale caisse de résonance. Pourtant, comme l'a montré notre étude, les banques ne sont pas véritablement installées dans cette communauté internet. Elles sont face à un défi majeur car leurs images restent à définir ».

Un des grands enseignements de l'étude est en effet l'importante variabilité de l'image des banques. Leur implantation sur le web du développement durable restant fragile, les retombées faibles et leur présence sur les sites influents disparate, la réputation en ligne des banques est sous la menace permanente d'une actualité négative ou d'un vent défavorable.

Par ailleurs, l'Internet du Développement Durable s'est montré inégalement réceptif aux actions de communication des banques. Les projets directement connectés à la défense de l'environnement (soutien aux investissements photovoltaïques ou produits bancaires écologiques) ont, par exemple, trouvé un relai efficace dans le web du développement durable. A l'inverse, les communiqués relayant des actions de mécénat ou des soutiens à des initiatives ont, eux, été très peu diffusés.

Parmi les autres enseignements, on note que si les banques peinent à faire connaître leurs actions en faveur du développement durable, les communications innovantes peuvent être des solutions d'avenir pour leur permettre de trouver leur place dans cet internet en effervescence. L'image de **BNP-Paribas**, par exemple, a bénéficié de ses efforts de communication dans le domaine, notamment de son investissement dans les réseaux sociaux (twitter, facebook) ou du lancement d'un blog dédié au développement durable.

## A propos de Sésame

Créée en 1998, Sésame, intervient auprès des entreprises pour à les aider à mieux comprendre leur environnement international tout en surveillant leur image sur le web.

Avec plus de 200 missions auprès des grands groupes du CAC 40, les consultants de Sésame ont développé des compétences sur des secteurs comme la construction, le transport, le secteur énergie, la banque et les finances, la distribution ou encore la culture.

Parallèlement, un sujet s'est particulièrement développé de manière transversale : le développement durable. C'est devenu une telle priorité pour nos clients qu'une cellule dédiée a été lancée l'année dernière ainsi que le blog « graine de sésame » :

- Aider nos clients à innover dans leur exercice de la responsabilité sociale et environnementale,
- Mesurer l'impact de leurs actions auprès du public,
- Détecter et suivre les sites web influents dans le développement durable,
- Benchmarker les meilleures pratiques.

### Pour recevoir le dossier de l'étude, veuillez contacter :

Myriam Bounouri

Consultante Développement Durable

Tel : 01 42 47 82 57 ou 01 42 47 14 14

[mbounouri@sesame-ouvre-toi.com](mailto:mbounouri@sesame-ouvre-toi.com)

