



ChatGPT

LA NOUVELLE BATAILLE  
DE LA VISIBILITÉ DANS  
LE SECTEUR FINANCIER

---

Étude NextSide - juillet 2025

**nextside.**  
digital x finance

# A PROPOS DE NEXTSIDE



**Le digital, repensé avec bon sens.**  
« Votre performance à long terme commence par une transformation digitale sobre, stratégique et rentable. Un digital au service de l'essentiel : vos clients, vos résultats, votre impact ; c'est l'engagement que je porte avec NextSide. »  
Nicolas Sanchez - Fondateur de NextSide

NextSide est un cabinet de conseil en **transformation digitale et expérience client**, spécialisé dans les secteurs de la **banque et de l'assurance**. NextSide accompagne les institutions financières dans le développement de leur **performance digitale**, en conjuguant efficacité opérationnelle, simplification des parcours clients et sobriété des ressources mobilisées. Notre approche vise une **performance globale**, alliant résultats business, sobriété numérique et **impact positif à long terme**.

---

**Moins de dispersion, plus d'impact.**  
Découvrez une nouvelle manière  
d'appréhender votre transformation digitale.

[www.nextside.fr](http://www.nextside.fr)

# CHATGPT : UNE NOUVELLE INTERFACE INCONTOURNABLE DANS LES PARCOURS D'ACHATS



En mai 2025, OpenAI (ChatGPT) se classe à la 38ème position des marques les plus visitées en ligne en France, dépassant des marques comme Vinted ou Carrefour.

45%

des Français déclarent utiliser des outils d'IA génératives (85% chez les 18-24 ans)

72%

72% d'entre eux utilisent ChatGPT (1)

# OBJECTIFS DE L'ÉTUDE

- **Analyser la visibilité effective des marques du secteur financier dans ChatGPT**  
Évaluer la présence concrète des acteurs du secteur bancaire, assurantiel et financier dans les réponses générées par ChatGPT, en comparant leur exposition relative selon les thématiques et les intentions utilisateurs.
- **Mesurer la fréquence des liens vers les sites des acteurs**  
Quantifier la présence de liens pointant vers les sites des marques financières dans les réponses, et analyser leur répartition pour identifier les dynamiques de trafic potentielles.
- **Identifier les leviers d'action pour renforcer la visibilité et l'influence algorithmique**  
Déterminer les axes stratégiques permettant aux marques d'améliorer leur présence, leur crédibilité et leur maîtrise dans les réponses générées par l'IA, à travers une approche combinant contenu, SEO génératif (GSO), notoriété et écosystèmes de liens.

# MÉTHODOLOGIE DE L'ÉTUDE

- **Un corpus réaliste et représentatif**

Pour assurer la robustesse et la pertinence de son étude, NextSide a conçu un corpus de **2 700 prompts hors-marque**, reflétant des requêtes réalistes formulées par des utilisateurs dans un contexte conversationnel. Ce volume permet d'analyser les réponses de ChatGPT dans une large diversité de cas d'usage concrets (modèle utilisé : ChatGPT 4o).

- **Une diversité d'intentions utilisateurs**

Les prompts couvrent un spectre équilibré de **deux grands types d'intentions** :

- **Informationnelles** : recherche de définitions, comparaisons, conseils, compréhension de produits ou services.
- **Transactionnelles** (ou intentionnelles) : volonté explicite d'acheter, de souscrire ou d'engager une action concrète.

- **Une segmentation par grands domaines du secteur financier**

Pour refléter la diversité des activités du secteur, les prompts ont été structurés autour de **5 grands univers métiers** : Assurance, Crédit à la consommation, Crédit immobilier, Épargne, Banque au quotidien

- **Un cadre d'analyse propice à la comparaison**

Cette approche permet une lecture fine des dynamiques de visibilité selon les thématiques, les intentions et les typologies d'acteurs.

# EXEMPLES DE PROMPTS ÉTUDIÉS

Domaine	Informationnelle	Transactionnelle
Assurance	304 prompts <i>Ex : Qu'est-ce que le bonus-malus en assurance auto ?</i>	300 prompts <i>Ex : Je souhaite souscrire une assurance habitation. Quels établissements sont les plus recommandés ?</i>
Crédit à la consommation	245 prompts <i>Ex : Peut-on modifier les mensualités d'un crédit auto en cours ?</i>	239 prompts <i>Ex : Je souhaite obtenir un crédit auto. Quels organismes sont les plus réactifs aux demandes en ligne ?</i>
Crédit Immobilier	195 prompts <i>Ex : Qu'est-ce que le taux d'endettement pour un crédit immobilier ?</i>	183 prompts <i>Ex : Je souhaite obtenir un crédit immobilier. Quels établissements proposent des crédits avec un apport personnel faible ?</i>
Épargne et Placements	580 prompts <i>Ex : Le Livret Jeune est-il plus intéressant qu'un compte épargne classique pour un jeune ?</i>	470 prompts <i>Ex : Je souhaite ouvrir une Assurance Vie. Quelles banques offrent des conditions avantageuses pour les dépôts réguliers ?</i>
Banque au Quotidien	100 prompts <i>Ex : Comment contester un paiement par carte bancaire frauduleux ?</i>	100 prompts <i>Ex : Quels sont les critères pour choisir une banque ?</i>



## ANALYSE DES MENTIONS DE MARQUES

Découvrez dans cette partie quels sont les acteurs dont la marque apparaît le plus fréquemment dans les réponses de ChatGPT.

# ASSURANCE- LES 20 MARQUES LES PLUS CITÉES

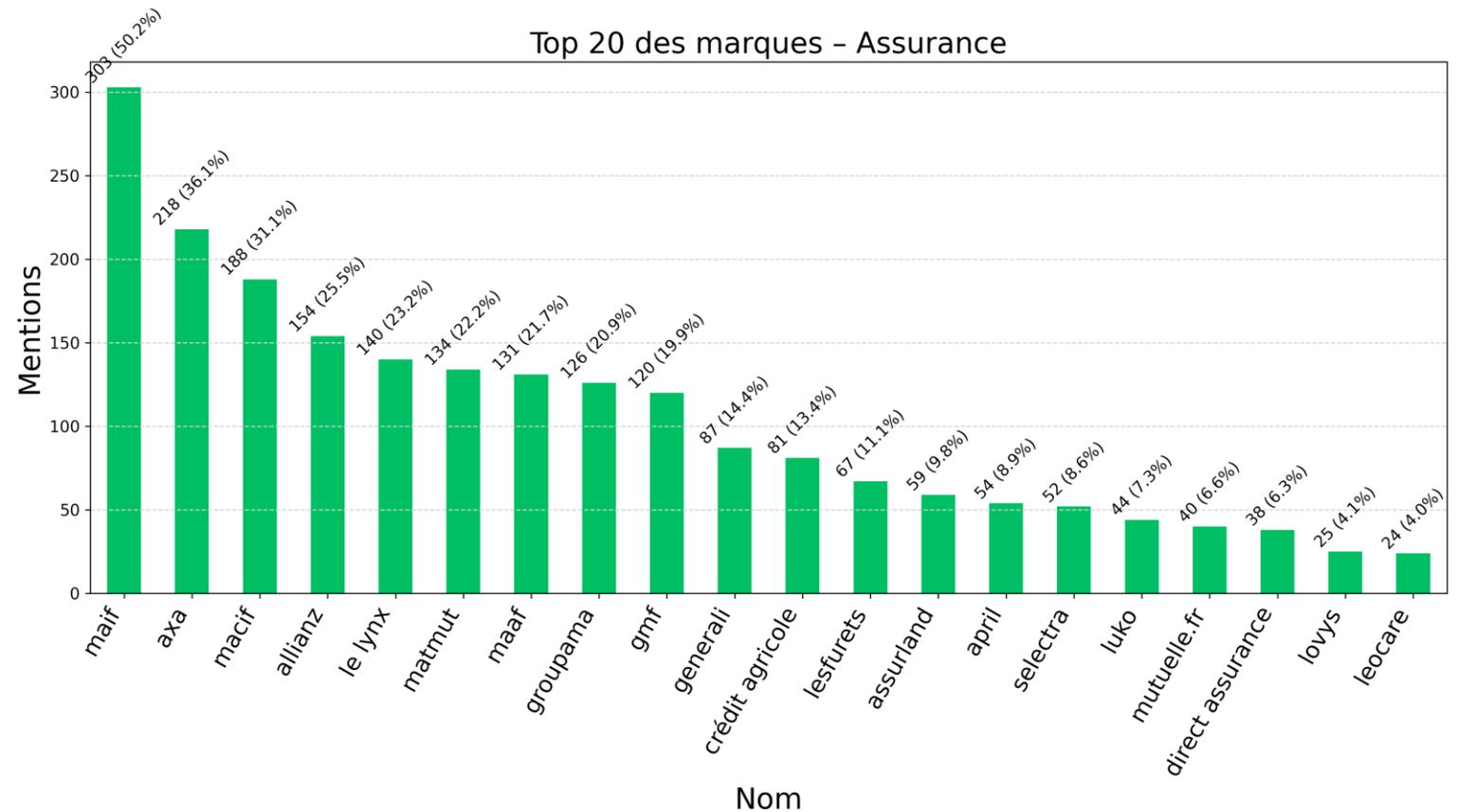
Sur les 604 prompts étudiés, 3 acteurs se hissent en tête de ce classement

#1 : MAIF

Avec 303 mentions dans les résultats, soit un taux de présence de 50,2% !

#2 : AXA

#3 : MACIF



# CRÉDIT CONSOMMATION - LES 20 MARQUES LES PLUS CITÉES

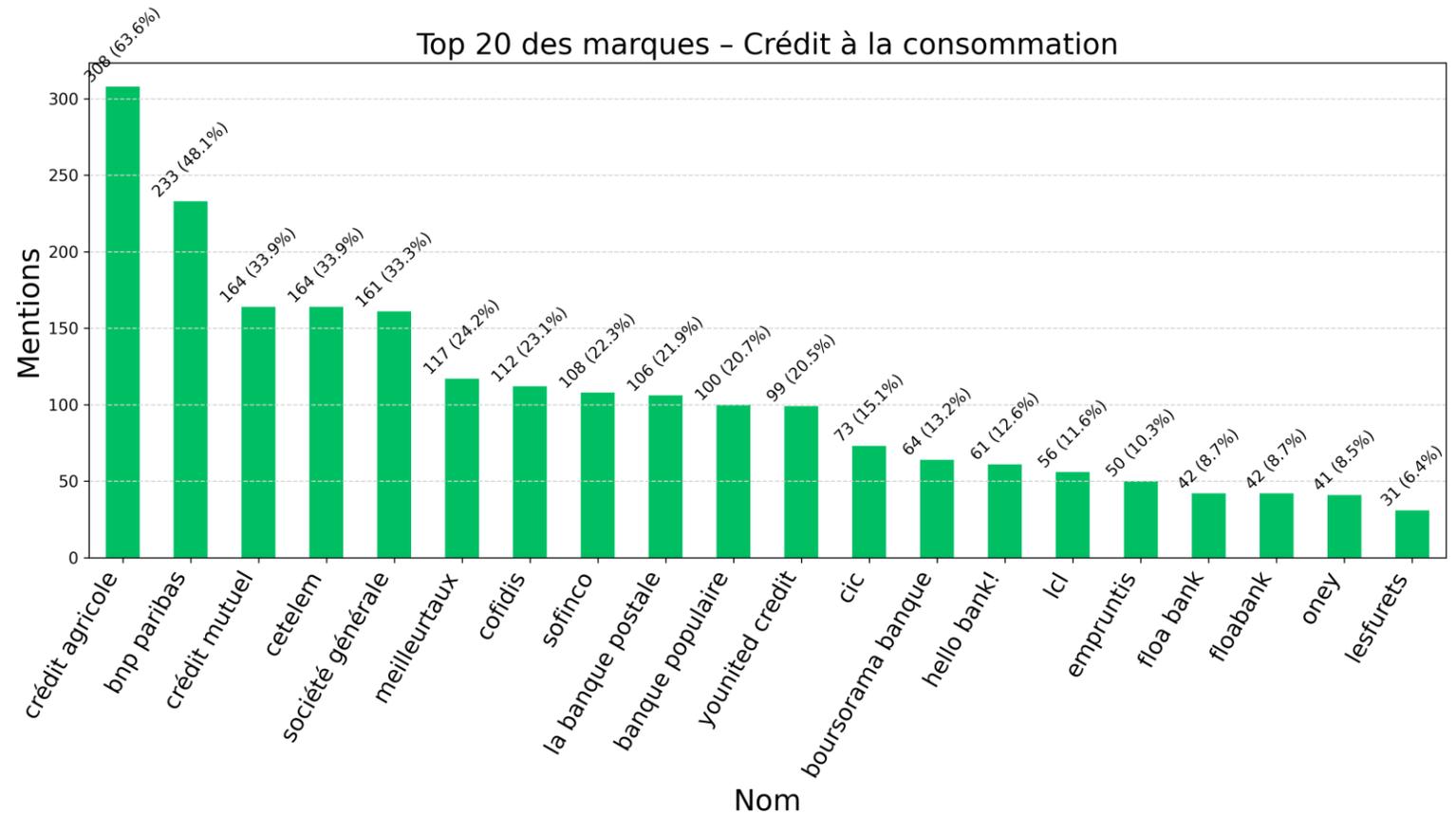
Sur les 484 prompts étudiés, 3 acteurs se hissent en tête de ce classement

**#1 : Crédit Agricole**

Avec 308 mentions dans les résultats, soit un taux de présence de 63,6% !

**#2 : BNP Paribas**

**#3 : Crédit Mutuel**



# CRÉDIT IMMOBILIER - LES 20 MARQUES LES PLUS CITÉES

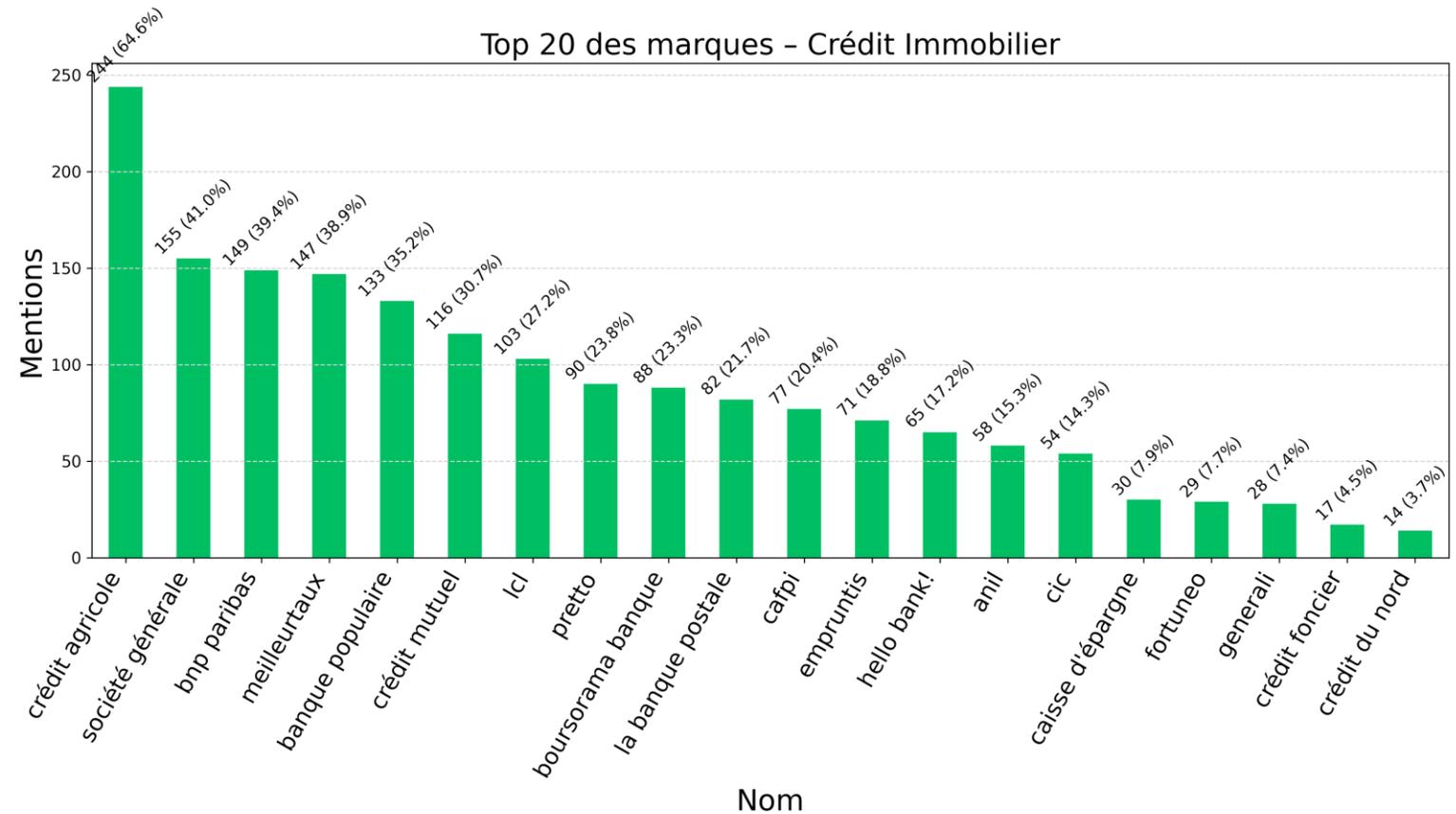
Sur les 378 prompts étudiés, 3 acteurs se hissent en tête de ce classement

## #1 : Crédit Agricole

Avec 244 mentions dans les résultats, soit un taux de présence de 64,6% !

## #2 : Société Générale

## #3 : BNP Paribas



# EPARGNE ET PLACEMENTS - LES 20 MARQUES LES PLUS CITÉES

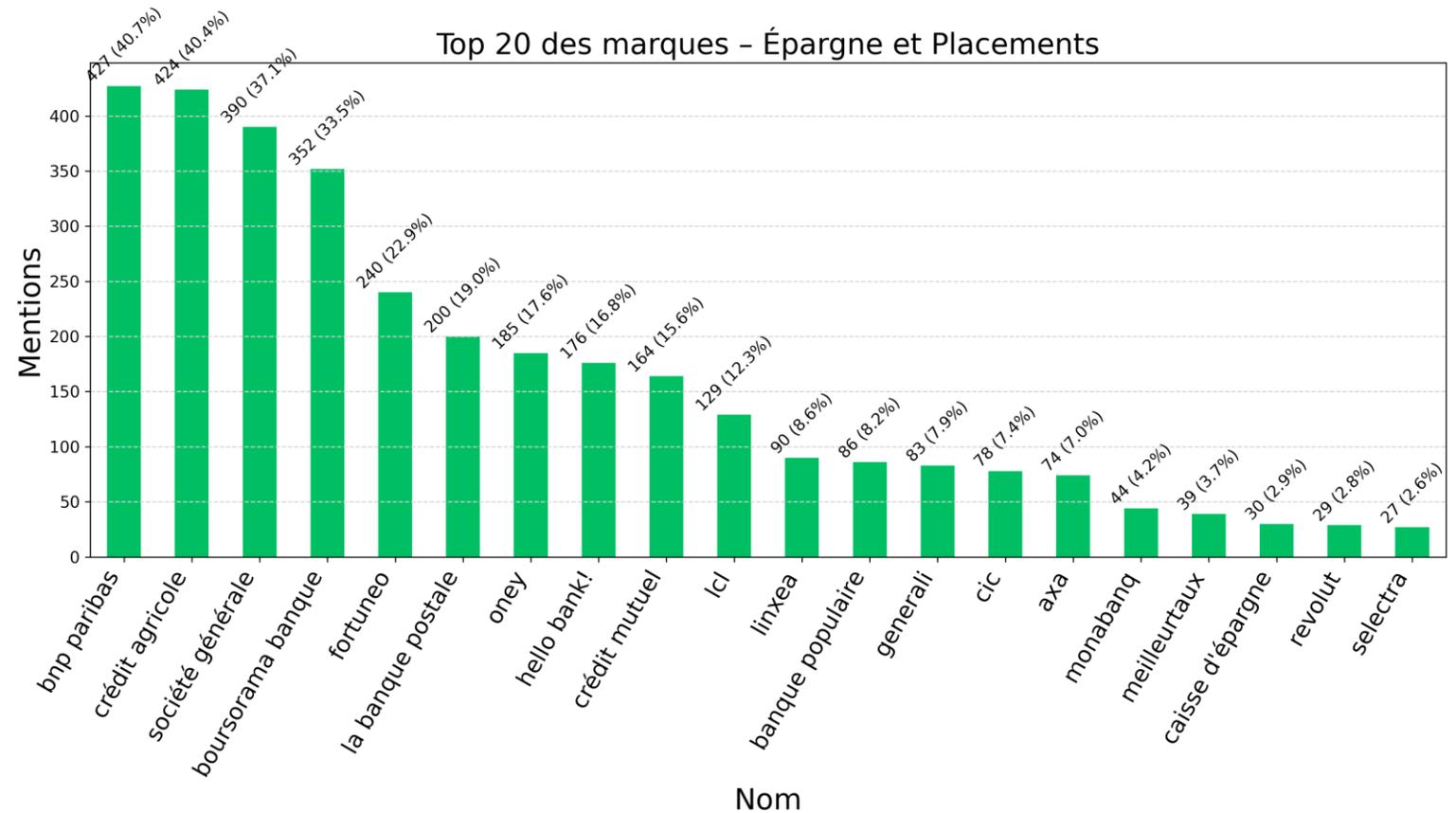
Sur les 1 050 prompts étudiés, 3 acteurs se hissent en tête de ce classement

## #1 : BNP Paribas

Avec 427 mentions dans les résultats, soit un taux de présence de 40,7% !

## #2 : Crédit Agricole

## #3 : Société Générale



# BANQUE AU QUOTIDIEN - LES 20 MARQUES LES PLUS CITÉES

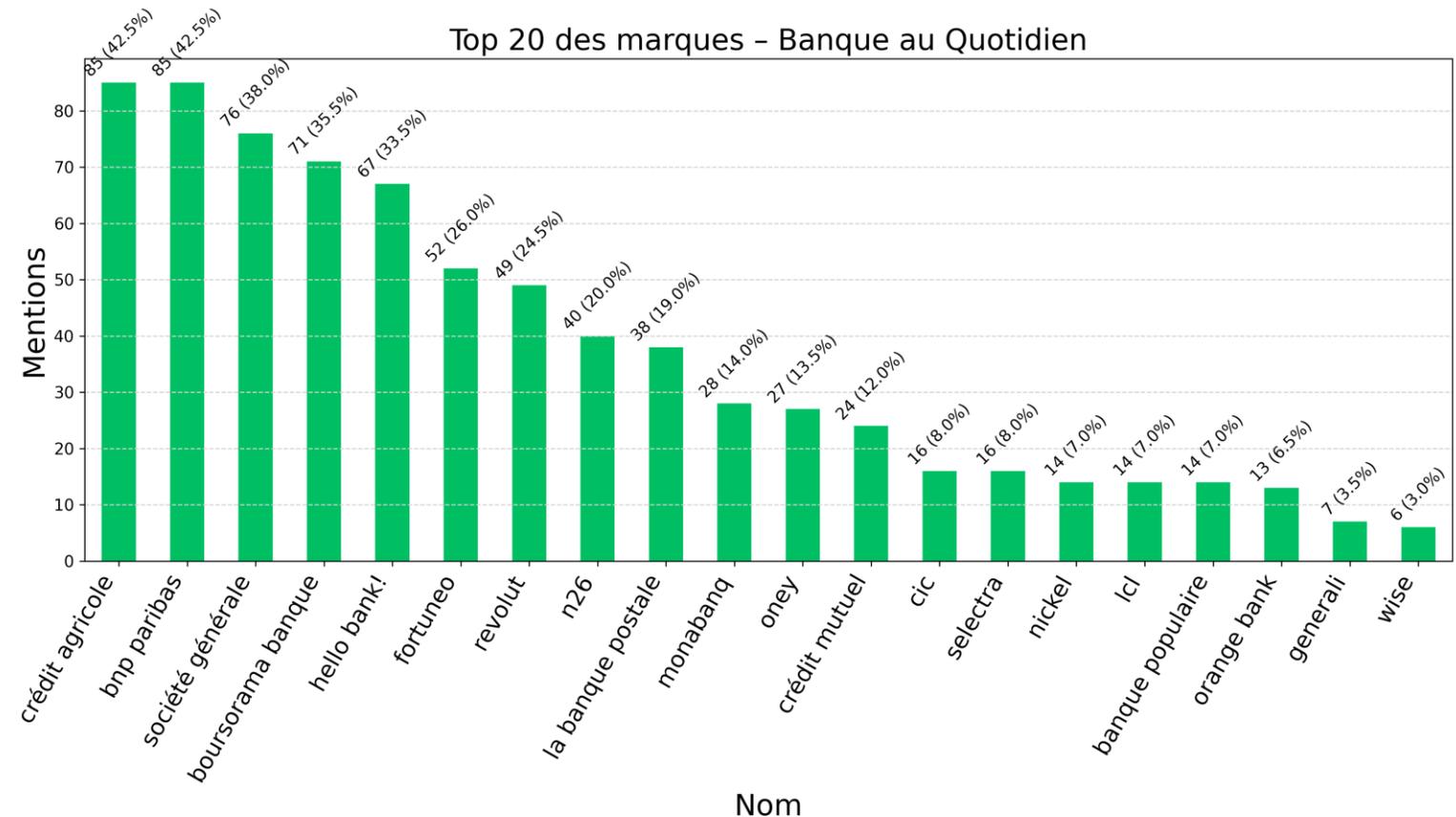
Sur les 200 prompts étudiés, 3 acteurs se hissent en tête de ce classement

## #1 : Crédit Agricole

Avec 85 mentions dans les résultats, soit un taux de présence de 42,5% !

## #2 : BNP Paribas

## #3 : Société Générale



# LES 20 MARQUES LES PLUS CITÉES (GLOBAL)

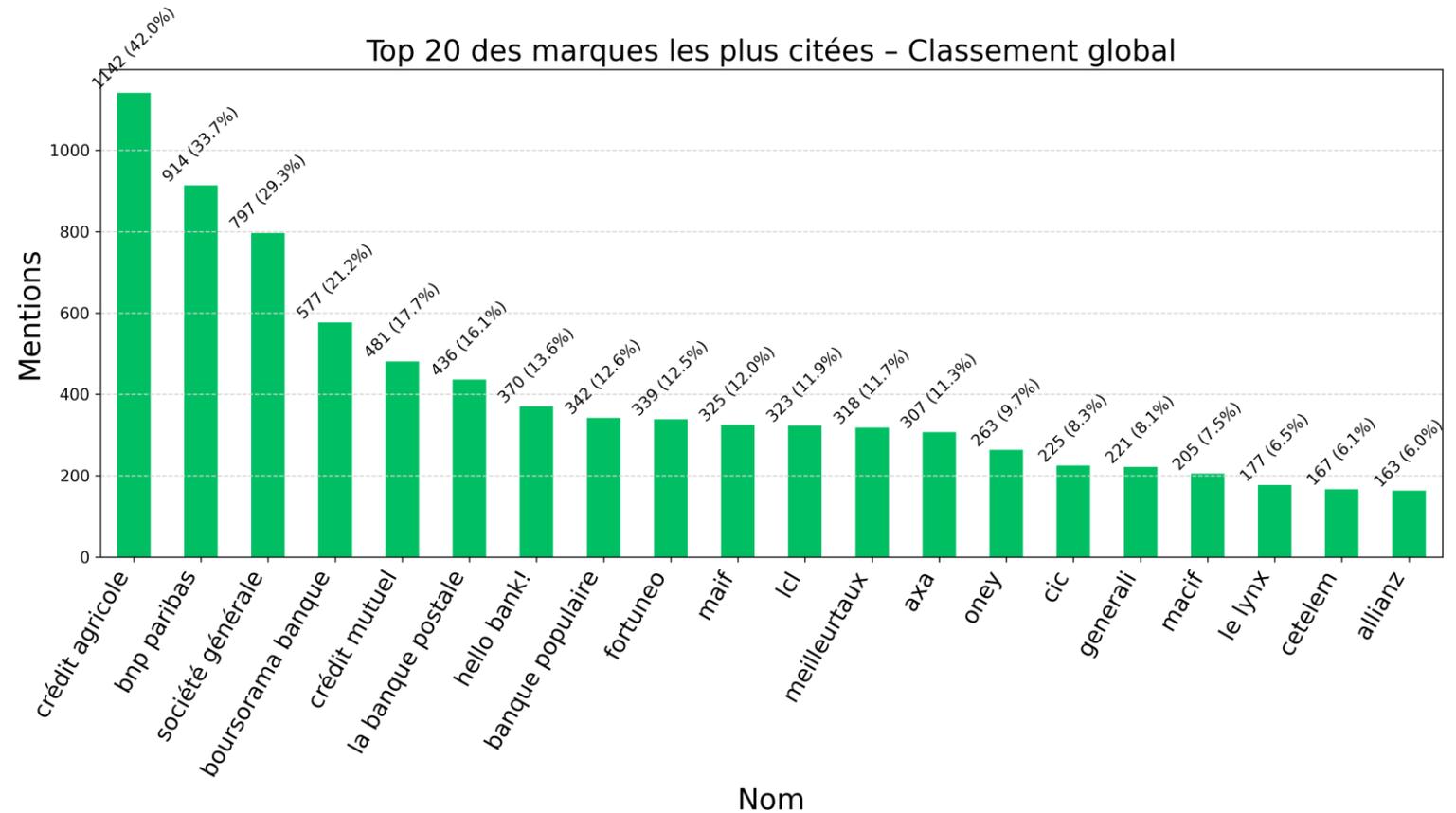
Sur la totalité des prompts étudiés, 3 acteurs se hissent en tête de ce classement

## #1 : Crédit Agricole

Avec 1142 mentions dans les résultats, soit un taux de présence de 42% !

## #2 : BNP Paribas

## #3 : Société Générale





# ANALYSE DES SITES INTERNET

Découvrez dans cette partie quels sont les sites internet les plus fréquemment proposés dans les réponses de ChatGPT.

# ASSURANCE - LES 20 SITES LES PLUS CITÉS PAR CHATGPT

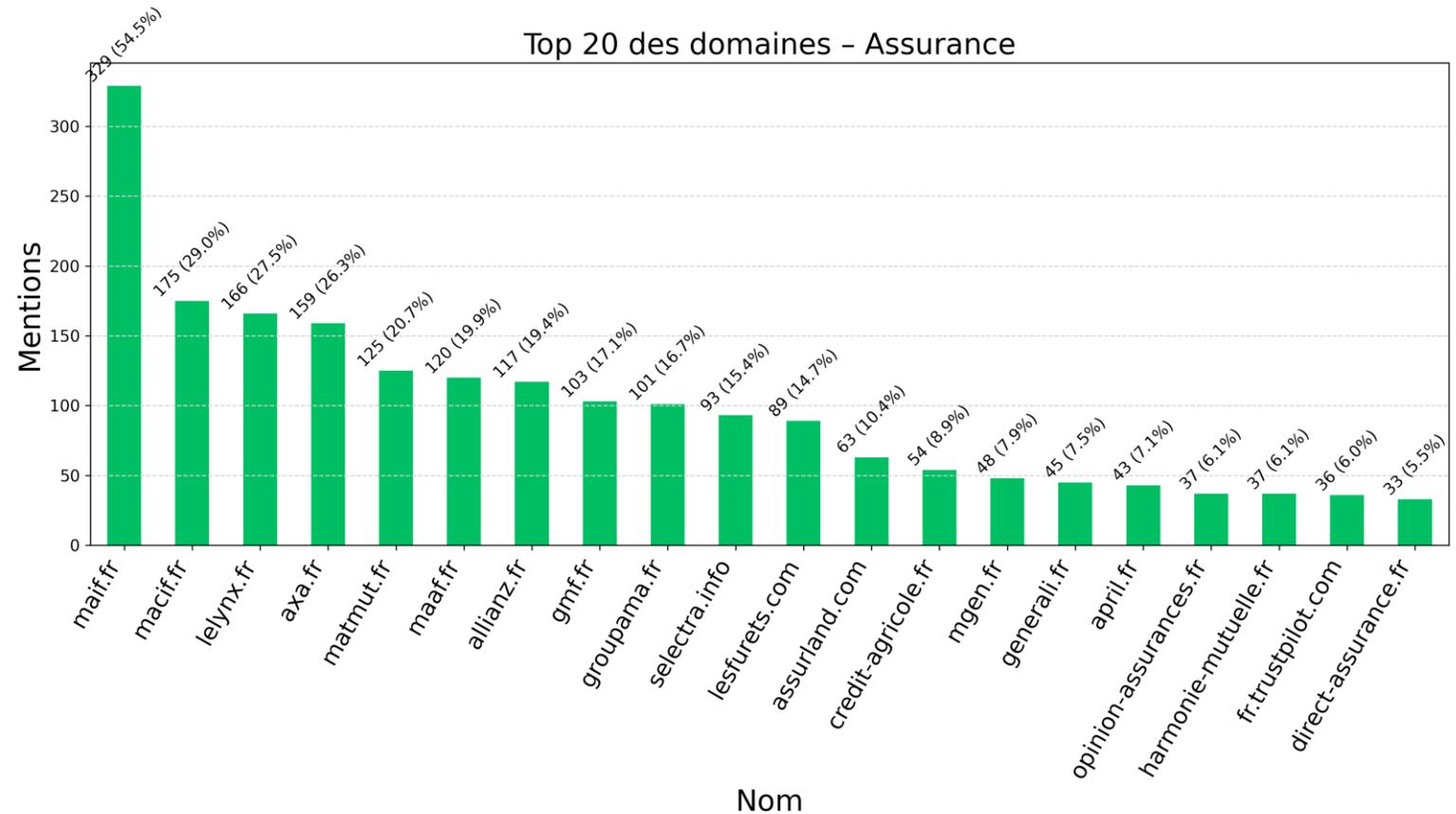
Sur les 604 prompts étudiés, 3 acteurs se hissent en tête de ce classement

#1 : maif.fr

Avec 329 citations du site dans les résultats, soit un taux de présence de 54,5% !

#2 : macif.fr

#3 : lelynx.fr



# CRÉDIT CONSOMMATION - LES 20 SITES LES PLUS CITÉS PAR CHATGPT

Sur les 484 prompts étudiés, 3 acteurs se hissent en tête de ce classement

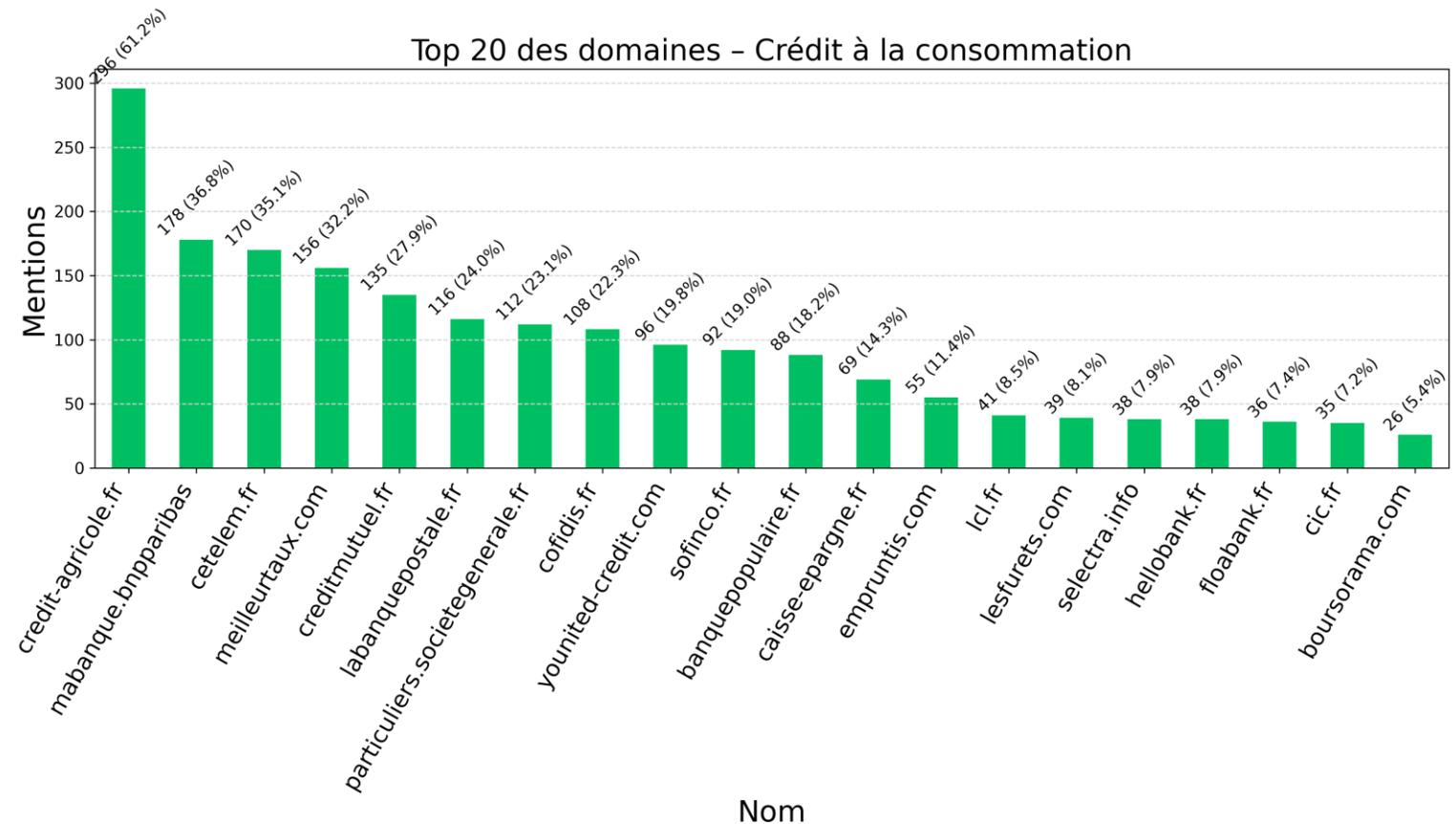
#1 : [credit-agricole.fr](https://www.credit-agricole.fr)

Avec 296 citations du site dans les résultats, soit un taux de présence de 61,2% !

#2 :

[mabanque.bnpparibas](https://www.mabanque.bnpparibas)

#3 : [cetelem.fr](https://www.cetelem.fr)



# CRÉDIT IMMOBILIER - LES 20 SITES LES PLUS CITÉS PAR CHATGPT

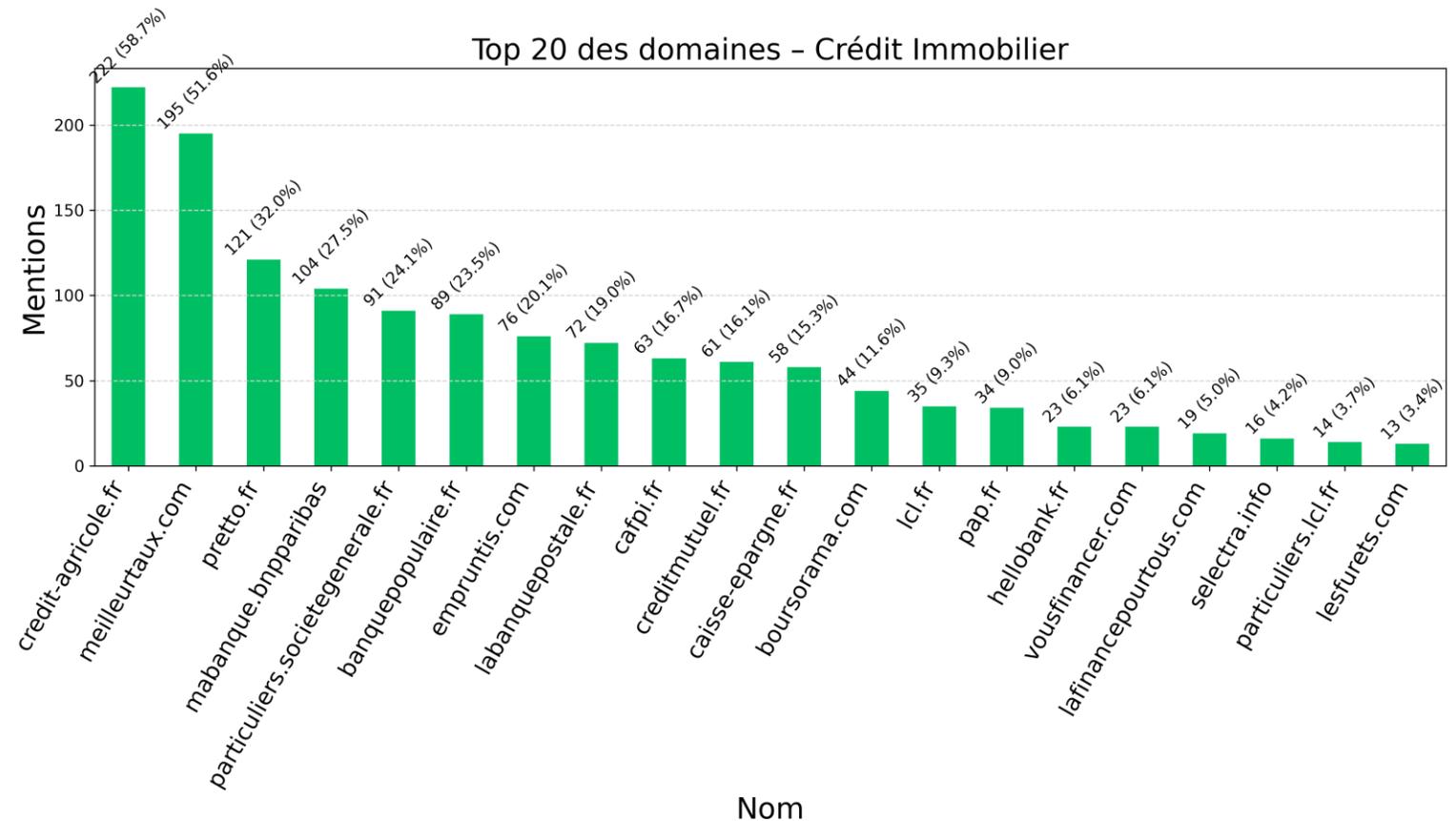
Sur les 378 prompts étudiés, 3 acteurs se hissent en tête de ce classement

**#1 : credit-agricole.fr**

Avec 222 citations du site dans les résultats, soit un taux de présence de 58,7% !

**#2 : meilleurtaux.com**

**#3 : pretto.fr**



# EPARGNE ET PLACEMENTS - LES 20 SITES LES PLUS CITÉS PAR CHATGPT

Sur les 1 050 prompts étudiés, 3 acteurs se hissent en tête de ce classement

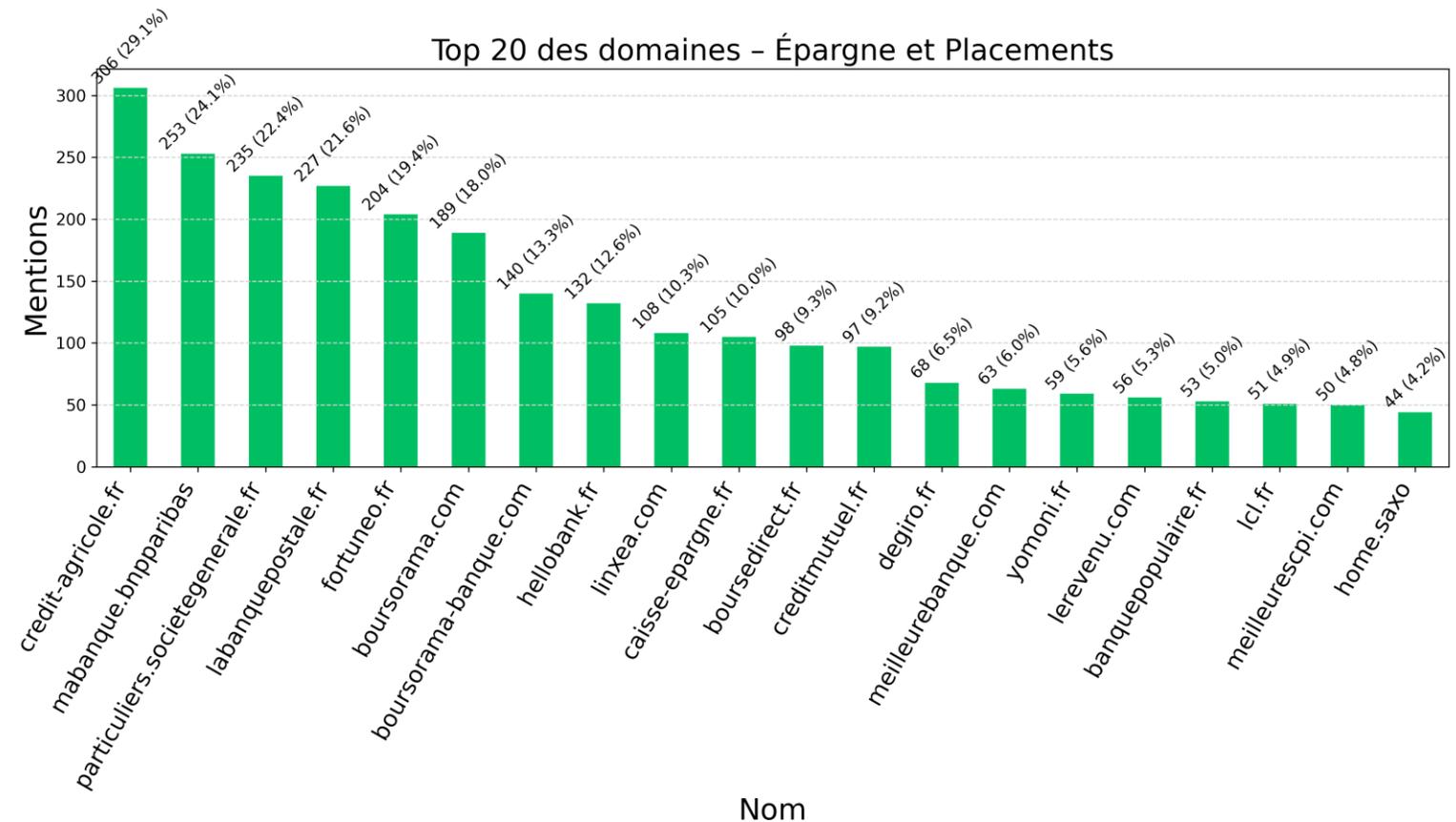
**#1 : credit-agricole.fr**

Avec 306 citations du site dans les résultats, soit un taux de présence de 29,1% !

**#2 :**

**mabanque.bnpparibas**

**#3 : societegenerale.fr**



# BANQUE AU QUOTIDIEN - LES 20 SITES LES PLUS CITÉS PAR CHATGPT

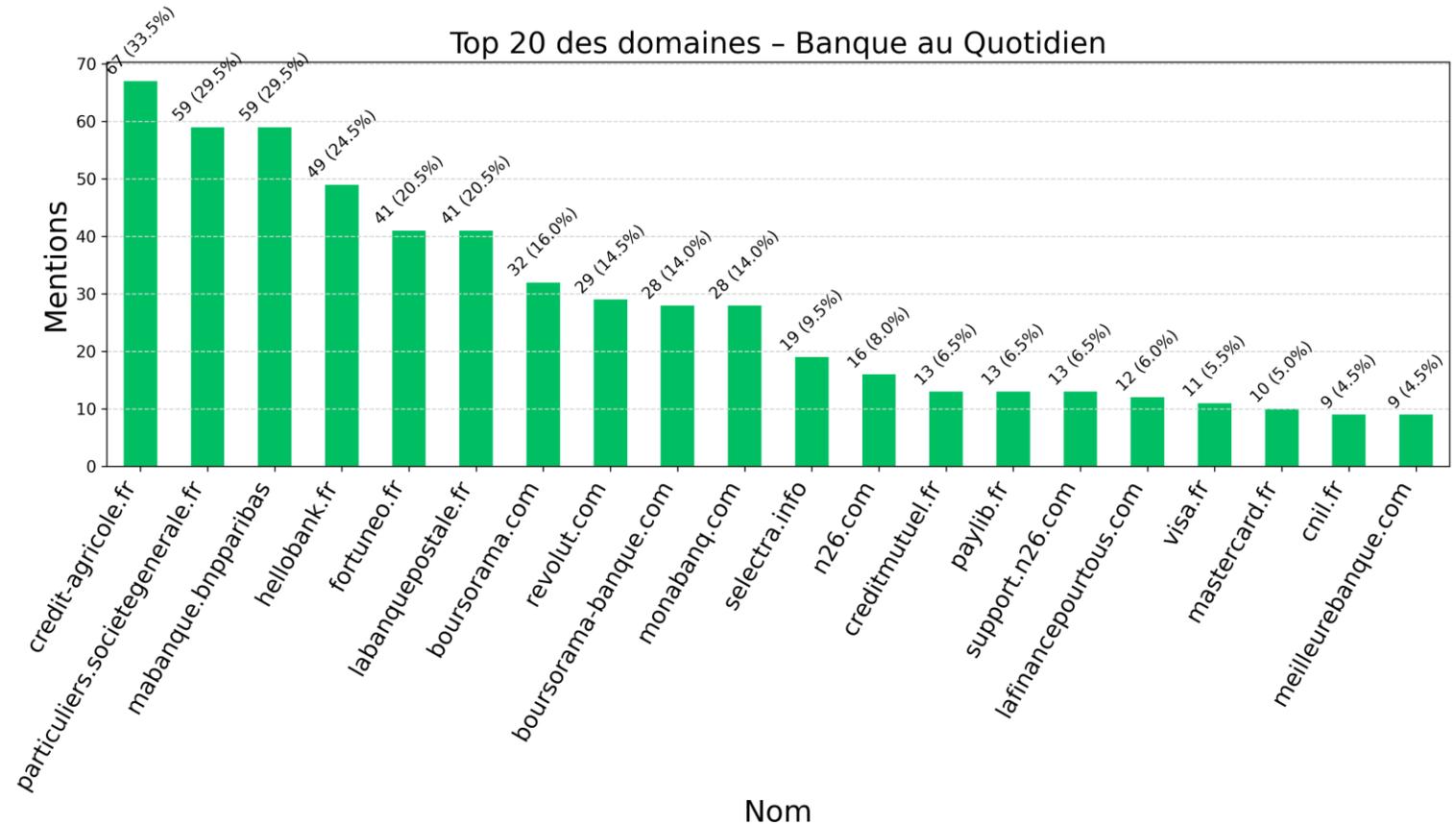
Sur les 200 prompts étudiés, 3 acteurs se hissent en tête de ce classement

**#1 : credit-agricole.fr**

Avec 67 mentions dans les résultats, soit un taux de présence de 33,5% !

**#2 : societegenerale.fr**

**#3 :  
mabanque.bnpparibas**



# LES 20 SITES LES PLUS CITÉS PAR CHATGPT (GLOBAL)

Sur la totalité des prompts étudiés, 3 acteurs se hissent en tête de ce classement

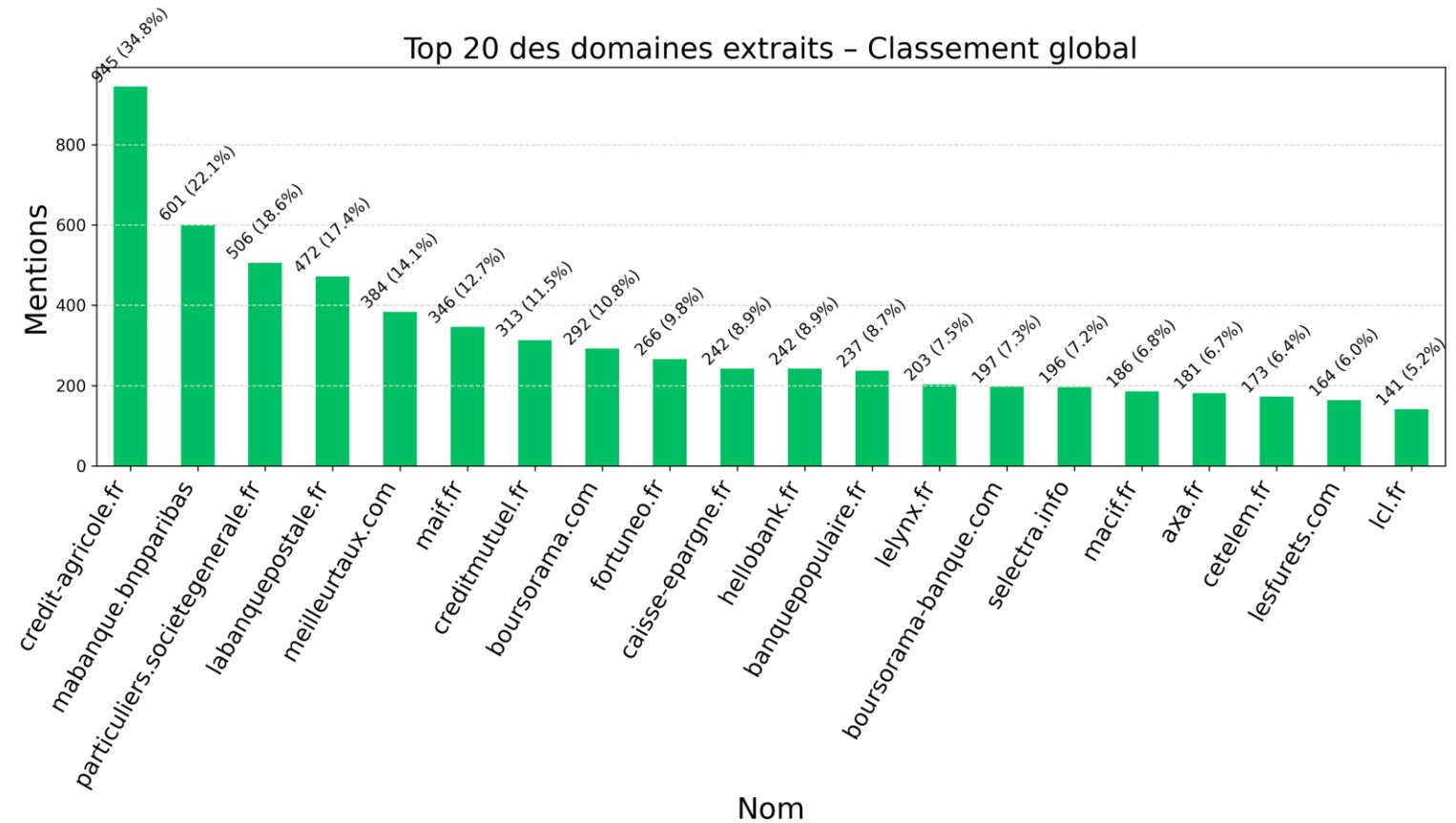
**#1 : credit-agricole.fr**

Avec 945 mentions dans les résultats, soit un taux de présence de 34,8% !

**#2 :**

**mabanque.bnpparibas**

**#3 : societegenerale.fr**





# ENSEIGNEMENTS MAJEURS

Découvrez dans cette partie les 5 enseignements clés de notre étude.

# #1 CHATGPT PRIVILÉGIE LA VISIBILITÉ DES MARQUES

# 83,4%

C'est la part de réponses de ChatGPT mentionnant au moins une marque ! Ce chiffre confirme le rôle structurant de l'outil dans la visibilité des acteurs financiers.

Domaine	Taux de réponses avec au moins 1 marqué citée
Assurance	78,6%
Crédit à la consommation	88,8%
Crédit Immobilier	92,6%
Épargne et Placements	83%
Banque au Quotidien	69%
Global	83,4%

# #2 CHATGPT PRIVILÉGIE LA PLURALITÉ DES MARQUES

# 4,5

C'est le nombre moyen de marques citées dans les résultats de ChatGPT, traduisant une tendance forte à proposer des comparaisons, des recommandations ou des exemples concrets dans les réponses générées.

Domaine	Nombre moyen de marques mentionnées dans les résultats	1 seule marque mentionnée dans les résultats	Entre 2 et 5 marques mentionnées	Plus de 5 marques mentionnées
Assurance	3,9	12,7%	32,3%	33,6%
Crédit à la consommation	5,4	16,9%	22,1%	49,8%
Crédit Immobilier	5,6	17,7%	27%	47,9%
Épargne et Placements	4	18,6%	31%	33,4%
Banque au Quotidien	4,1	9%	20,5%	39,5%
Global	4,5	16,2%	28,4%	38,8%

# #3 CHATGPT PRIVILÉGIE LES MARQUES À FORTE NOTORIÉTÉ

## Crédit Agricole, BNP Paribas, Société Générale

Les géants du secteur sont à ce stade les grands vainqueurs de cette course à la visibilité, signe que ChatGPT privilégie la notoriété, y compris institutionnelle, et l'autorité dans ses résultats. Leurs sites internet sont également les plus fréquemment proposés dans les résultats de recherche.



# #4 LES INTERMÉDIAIRES DÉSINTERMÉDIÉS ?

## Comparateurs, courtiers, une présence en demi-teinte.

Sur les verticales analysées, les intermédiaires (courtiers, comparateurs) apparaissent relativement en retrait dans les résultats de ChatGPT, ce qui constitue une différence majeure par rapport à leur performances exceptionnelles en SEO\*. ChatGPT semble privilégier des renvois plus directs vers les banques et les assureurs, au détriment des intermédiaires ... dont il compte jouer le rôle ?

\*Voir Etude SEO Banque et Assurances - NextSide juin 2025 :

<https://nextside.fr/acquisition-omnicanales/etude-seo-banque-assurances-nextside-juin-2025>

# #5 LA PERFORMANCE EN SEO : NÉCESSAIRE MAIS PAS SUFFISANTE

## SEOxGEO

Si le travail SEO reste essentiel pour maximiser sa visibilité et l'accès à ses contenus par les internautes et les moteurs IA, il ne garantit plus à lui seul une visibilité optimale. L'analyse montre que la performance SEO ne se traduit pas systématiquement par une performance dans les résultats de ChatGPT. Le « Generative Search Optimization » (GSO) nécessite une approche plus holistique, intégrant à la fois le référencement, la structure des contenus, la notoriété de marque dans sa globalité pour émerger dans les réponses.

# POUR ALLER PLUS LOIN

Besoin d'en savoir plus, envie d'agir ? NextSide vous accompagne pour :

**Personnaliser cette analyse en fonction de votre marque et de vos activités**

- Identifier précisément la présence de votre marque dans les réponses générées, et les contextes sémantiques de citation
- Analyser la tonalité et le contexte des citations (analyse de sentiment, type de recommandation)

**Créer des corpus sur-mesure**

- Élaboration de jeux de prompts spécifiques à vos cas d'usage : produits, persona, parcours clients
- Ciblage par verticales, segment (ex jeunes, primo-accédant, séniors...), intentions ou typologies de requêtes

**Mettre en place des suivis réguliers**

- Monitoring automatisé de votre visibilité dans ChatGPT
- Rapports périodiques, alertes et évolution des tendances

**Vous proposer des recommandations stratégiques et opérationnelles**

- Définition de votre stratégie **Generative Engine Optimization (GEO)**
- Optimisation de vos contenus, sources, maillage externe et entités de marque
- Alignement SEO / IA pour maximiser votre présence dans les réponses générées



NextSide

[nicolas.sanchez@nextside.fr](mailto:nicolas.sanchez@nextside.fr)

[www.nextside.fr](http://www.nextside.fr)