

PASSAGE À LA RETRAITE : Risques et opportunités pour les banques et organismes assureurs

Enquête qualitative auprès de cadres et non-cadres de 60 à 65 ans, encore en activité à la veille de partir à la retraite



CETTE ÉTUDE PROFIDEO VOUS DONNE ACCÈS :

- Aux résultats d'une enquête qualitative menée auprès de cadres et non-cadres actifs à la veille de leur départ à la retraite pour appréhender leurs prédispositions envers leurs opérateurs bancaires et assuranciers, leurs intentions en termes de fidélité ou de fuite, leurs attentes envers les différents opérateurs et les leviers susceptibles de les pousser au changement ou au contraire capables de les retenir.
- À une synthèse décisionnelle à partager avec vos équipes.
- Aux équipes d'experts Profideo pour répondre à vos questions, animer une présentation.

LES OBJECTIFS DU PROJET:

- Caractériser les attentes a priori des futurs retraités à l'égard des banques et organismes d'assurance (sociétés d'assurances, mutuelles 45 et groupes paritaires) ;
- Identifier leur attachement aux opérateurs dont ils sont clients et a contrario leur propension au changement ;
- Déterminer le type de démarchage idéal selon eux pour une banque et pour un organisme assureur et selon qu'ils soient ou non déjà en relation avec cet opérateur ;
- Relever l'intérêt pour les sollicitations de réalisation de bilan de situation, de simulations ou de comparatifs ;
- Hiérarchiser les thématiques, offres (épargne, offre de crédit, assurance santé, contrats de prévoyance, assurance auto et MRH, etc.) ou services (aide aux démarches administratives, simulateurs de rachat de trimestres, etc.) à aborder en priorité pour les attirer ;
- Identifier la place de l'agence et des outils de communication numériques dans la démarche attendue.



MODE DE COLLECTE DES INFORMATIONS

L'étude sera réalisée en utilisant la méthode qualitative des groupes de motivation réactive



3 ENTRETIENS DE GROUPE
(8 participants)
pour investiguer différents
segments de cibles



GUIDE D'ENTRETIEN
Envoyé aux responsables de marché
concernés de façon à intégrer
les points qui les préoccupent



ENTRETIENS ENREGISTRÉS
qui feront l'objet
d'une retranscription

PÉRIODE DE RÉALISATION DU TERRAIN



Avril 2022



DURÉE PRÉVISIONNELLE



Groupes de 3 heures



RÉCOMPENSE



Indemnisation financière

3 CIBLES D'ASSURÉS 60-65 ANS CRITÈRES COMMUNS AUX TROIS CIBLES (24)

- Tous entre 60 et 65 ans
- Tous actifs à plein temps et salariés
- Tous envisageant la retraite dans moins de 5 ans
- Tous vivant en couple

- Tous avec des enfants ayant quitté le foyer et étant financièrement autonomes
- Tous propriétaires (maison ou appartement)
- Tous habitant TOURS et ses environs
- N'envisagent pas de quitter la région une fois à la retraite

CIBLE NON-CADRES SALARIÉS AVEC REVENU NET DU FOYER FAIBLE (8)

- 4 femmes / 4 hommes
- 4 salariés non-cadres du secteur public
- 4 salariés non-cadres du secteur privé
- Tous ayant un revenu mensuel net du foyer entre 1 900 et 2 700 €
- Tous équipés en assurance habitation et assurance auto
- Tous équipés d'au moins un produit d'épargne
- Tous ayant été partie prenante dans la souscription ou la gestion de ces produits d'assurance ou d'épargne (aucune délégation totale au conjoint).
- Aucun équipé en produit de prévoyance type : assurance obsèques, assurance dépendance ou GAV (garantie accidents de la vie).

CIBLE NON-CADRES SALARIÉS AVEC REVENU NET DU FOYER MOYEN (8)

- 4 femmes / 4 hommes
- 4 salariés non-cadres du secteur public
- 4 salariés non-cadres du secteur privé
- Tous ayant un revenu mensuel net du foyer entre 2 700 et 3 600 €
- Tous équipés en assurance habitation et assurance auto
- Tous équipés d'au moins un produit d'épargne
- Tous ayant été partie prenante dans la souscription ou la gestion de ces produits d'assurance ou d'épargne (aucune délégation totale au conjoint).
- Aucun équipé en produit de prévoyance type : assurance obsèques, assurance dépendance ou GAV (garantie accidents de la vie).

CIBLE CADRES SALARIÉS AVEC REVENU NET DU FOYER ÉLEVÉ (8)

- 4 femmes / 4 hommes
- 4 salariés non-cadres du secteur public
- 4 salariés non-cadres du secteur privé
- Tous ayant un revenu mensuel net du foyer entre 4 600 et 6 200 €
- Tous équipés en assurance habitation et assurance auto
- Tous équipés d'au moins un produit d'épargne
- Tous ayant été partie prenante dans la souscription ou la gestion de ces produits d'assurance ou d'épargne (aucune délégation totale au conjoint).
- Aucun équipé en produit de prévoyance type : assurance obsèques, assurance dépendance ou GAV (garantie accidents de la vie).

RESSOURCES AFFECTÉES À LA RÉALISATION DE L'ÉTUDE

- Recrutement externalisé auprès d'une société spécialisée. Les participants n'auront pas participé à plus d'une étude (sondage, réunion consommateurs...) au cours des 12 derniers mois.
- Groupes animés par le qualitatifiste Profidéo.
- L'analyse des résultats et la rédaction du rapport seront réalisées par le qualitatifiste PROFIDEO. Le rapport fera l'objet d'une relecture en interne.

LIVRABLE

Étude présentée sous format PowerPoint et livrée sous PDF intégrant des verbatim issus des groupes pour illustrer l'analyse.

I. PRÉPARATION A LA RETRAITE

- Niveaux de préparation et raisons de cette préparation ou impréparation
- Démarches d'information
- Éléments déjà mis en place
- Grands changements imaginés dus à la retraite
- Solutions envisagées pour y faire face

II. RELATIONS AVEC LES OPÉRATEURS

Opérateurs bancaires

- Attachement ou pas et raisons d'attachement ou non-attachement
- Prédilection à la fuite et raisons évoquées
- Attentes pour être retenu
- Ouverture à la sollicitation (moment le plus propice), au changement et attentes en termes d'incitation
- Démarches envisagées en cas de changement (initiative ou sollicitation / comparatif / critères de choix d'un nouvel opérateur / modalités du changement : à distance ou pas, canaux privilégiés)
- Intérêt pour un bilan de situation

Opérateurs assuranciers (assureur principal : auto / MRH)

- Attachement ou pas et raisons d'attachement ou non-attachement
- Prédilection à la fuite et raisons évoquées
- Attentes pour être retenu
- Ouverture à la sollicitation (moment le plus propice), au changement et attentes en termes d'incitation
- Démarches envisagées en cas de changement (initiative ou sollicitation / comparatif / critères de choix d'un nouvel opérateur / modalités du changement : à distance ou pas, canaux privilégiés)

III. PRÉDISPOSITIONS EN CE QUI CONCERNE LA COMPLÉMENTAIRE SANTÉ

- Anticipation ou pas du changement de contrat après départ à la retraite
- Prédilections à garder le même opérateur que pendant la période d'activité
- Démarches imaginées en cas de maintien du même opérateur
- Prédilections à changer d'opérateur
- Démarches envisagées en cas de changement (type d'opérateur privilégié / critères de choix / éléments déterminants : prestations, services, coût / modalités du changement : à distance ou pas, canaux privilégiés)

IV. PRÉDISPOSITIONS EN CE QUI CONCERNE LES ASSURANCES DE BIENS

- Intérêt pour une proposition globale assurance auto + MRH

MRH

- Prédilections au maintien de l'opérateur ou à la fuite et raisons
- Attentes envers l'opérateur actuel pour être retenu
- Prédilections au maintien ou changement de contrat et raisons
- Critères de choix d'un nouveau contrat
- Critères de choix d'un nouvel opérateur
- Ouverture aux sollicitations pour changer d'opérateur
- Démarches envisagées en cas de changement d'opérateur (type d'opérateur privilégié / critères de choix / éléments déterminants : prestations, services, coût / modalités du changement : à distance ou pas, canaux privilégiés)

Assurance auto

- Intentions de garder ou changer de véhicule
- Prédilections au maintien de l'opérateur ou à la fuite et raisons
- Attentes envers l'opérateur actuel pour être retenu
- Prédilections au maintien ou changement de contrat et raisons
- Critères de choix d'un nouveau contrat
- Critères de choix d'un nouvel opérateur
- Ouverture aux sollicitations pour changer d'opérateur
- Démarches envisagées en cas de changement d'opérateur (type d'opérateur privilégié / critères de choix / éléments déterminants : prestations, services, coût / modalités du changement : à distance ou pas, canaux privilégiés)

V. PRÉDISPOSITIONS EN CE QUI CONCERNE L'OFFRE ÉPARGNE

- Produits d'épargne possédés et finalité initiale
- Opérateurs actuels
- Destination envisagées des indemnités de fin de carrière/épargne entreprise
- Utilisation ou pas de l'épargne au moment de la retraite
- Raisons d'utilisation ou de maintien de l'épargne après retraite
- Intention de continuer à verser ou pas pour ceux envisageant de garder leur épargne après retraite
- Intention concernant le risque/le rendement/la fiscalité et besoins éventuels ressentis de conseil
- Prédilections à garder ou changer d'opérateur
- Attentes pour être retenu ou attiré
- Critères de choix d'un nouvel opérateur en cas de changement
- Démarches envisagées en cas de changement d'opérateur (comparatif / à distance ou pas, canaux privilégiés)
- Expérience d'un bilan de situation, intérêt éventuel et propension à attirer ou retenir

VI. PRÉDISPOSITIONS EN CE QUI CONCERNE L'OFFRE CRÉDIT

- Crédits actuellement en cours et opérateurs concernés
- Volonté de le rembourser avant la retraite pour ceux ayant un crédit
- Actions envisagées sur les crédits en cours non remboursés après la retraite (maintien sans changement / changement des modalités de remboursement/rachat)
- Démarches envisagées en cas de rachat de crédit (type d'organisme / critères de choix / modalités de changement)
- Besoin ressenti ou pas d'un crédit une fois à la retraite (type de crédit et raisons de ce besoin)
- Démarches envisagées en cas de contraction d'un nouveau crédit (type d'opérateur privilégié / critères de choix/comparatif/modalités de la souscription : à distance ou pas, canaux privilégiés)

VII. PRÉDISPOSITIONS EN CE QUI CONCERNE L'OFFRE PRÉVOYANCE

- Risques craints à l'approche ou après la retraite
- Intérêt pour un bilan global prévoyance à l'occasion du départ à la retraite

GAV

- Sensibilité aux risques des accidents de la vie
- Connaissance de la GAV et sources
- Raisons de non-souscription pour ceux connaissant la GAV
- Intérêt pour une GAV aujourd'hui
- Pertinence de proposer ce produit à l'approche de la retraite
- Opérateurs envisagés pour souscrire une GAV (critères...)
- Démarches envisagées pour la souscription (éléments déterminants / modalités de souscription : comparatif/canaux utilisés)

Obsèques

- Sensibilité au financement ou à l'organisation des obsèques
- Connaissance de l'assurance obsèques et sources
- Raisons de non-souscription pour ceux connaissant l'assurance obsèques
- Intérêt pour une assurance obsèques aujourd'hui
- Pertinence de proposer ce produit à l'approche de la retraite
- Opérateurs envisagés pour souscrire une assurance obsèques (critères...)
- Démarches envisagées pour la souscription (éléments déterminants / modalités de souscription : comparatif/canaux utilisés)

Dépendance

- Sensibilité au risque de perte d'autonomie
- Connaissance de l'assurance dépendance et sources
- Raisons de non-souscription pour ceux connaissant l'assurance dépendance
- Intérêt pour une assurance dépendance aujourd'hui
- Pertinence de proposer ce produit à l'approche de la retraite
- Opérateurs envisagés pour souscrire une assurance dépendance (critères...)
- Démarches envisagées pour la souscription (éléments déterminants / modalités de souscription : comparatif/canaux utilisés)

VIII. INTÉRÊT POUR DES SERVICES EN LIEN AVEC LA RETRAITE

Informations dédiées au passage à la retraite

- Intérêt et utilité perçue
- Sources connues pour les obtenir
- Moment le plus propice pour les proposer
- Opérateur le plus légitime
- Format souhaité

Simulateurs de diagnostic retraite

- Intérêt et utilité perçue
- Connaissance et utilisation des simulateurs
- Moment le plus propice pour les proposer
- Opérateur le plus légitime
- Réactions à la complétude des simulateurs proposés par les opérateurs
- Modalité préférée de la simulation

Aides aux démarches administratives pour la reconstitution de carrière et liquidation de retraite

- Connaissance de ce service
- Moment le plus propice pour le proposer
- Opérateur le plus légitime
- Format souhaité

Simulateurs de rachat de trimestres

- Intérêt et utilité perçue
- Capacité à attirer chez un opérateur
- Moment le plus propice pour les proposer
- Opérateur le plus légitime
- Modalité préférée de la simulation

IX. PRÉDISPOSITIONS FINALES ENVERS LES OPÉRATEURS

- Ouverture pour être contacté par un opérateur à l'approche de la retraite
- Thématiques les plus opérantes pour une sollicitation

CALENDRIER



Lancement : Mars 2022
Livraison du rapport : Mai 2022

TARIFS ET SERVICES



Prix* : 8 500 € HT
TVA : 5,5 %

Livraison d'un exemplaire papier. Support électronique (format PDF) disponible sur demande.

Exemplaire supplémentaire « support papier » : 100 € HT/P.U

** Tarif applicable par Société/Enseigne. Pour toute diffusion groupe et/ou filiales : nous consulter*

CONTACTS



Caroline GUILLOU
Chargée de Développement
01 58 61 63 29
cguillou@profideo.com



Didier NAUDIN
Directeur commercial
01 58 61 28 56
dnaudin@profideo.com



Emmanuel GORNY
Chargé de projets
egorny@profideo.com



Bertrand MINOT
Chargé de projets
bminot@profideo.com



Conformément au Code CCI Esomar, ce document est protégé par le copyright PROFIDEO, de même que tous les documents réalisés dans le cadre de l'étude le cas échéant (questionnaire, documents méthodologiques, bases de données, fichiers de traitements, etc.). Les études quantitatives et qualitatives se réfèrent également à la norme ISO 20252

