

DIVERSIFICATION EN ASSURANCE VIE EN CONTEXTE DE TURBULENCE DES MARCHÉS FINANCIERS

Analyse de la communication d'une vingtaine d'opérateurs et enquête qualitative sur les freins et leviers à la diversification (20 entretiens de détenteurs d'assurance vie)



CETTE ÉTUDE PROFIDEO VOUS DONNE ACCÈS :

- À une analyse de la communication des opérateurs pour inciter à la diversification
- À une analyse de l'attachement des détenteurs d'assurance vie aux fonds en euros et de leurs réticences à la diversification
- 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 :

- Analyser la communication des opérateurs pour inciter à la diversification en assurance vie via leurs sites internet et le marketing direct (arguments utilisés, éléments de pédagogie, modalités d'incitation, etc.).
- Investiguer les détenteurs d'assurance vie quant à leur attachement au fonds en euros et leurs réticences à la diversification :
 - Niveau de connaissance du fonds en euros (baisse tendancielle de sa performance), de ses perspectives de rendement et sources d'information (presse, proches, conseiller, etc.) ainsi que sensibilité à l'actualité récente et au contexte de crise.
 - Niveau de sensibilisation concernant la diversification, sources d'information (conseiller, communication, etc.) et perception des arguments utilisés.
 - Test d'arguments issus d'éléments de communication des opérateurs (site internet ou marketing direct).
 - Intérêt pour les alternatives au fonds en euros (fonds garantis ou assortis d'une protection, fonds immobiliers, fonds ESG/ISR, etc.) et conditions d'ouverture à l'investissement en UC (gestion déléguée, fonds flexibles, options d'arbitrage automatique, etc.).
 - Réaction face à investissement contraint en UC.



MODE DE COLLECTE DES INFORMATIONS

L'étude sera réalisée en utilisant deux méthodes qualitatives :



ANALYSE SÉMIO-PRAGMATIQUE
des communications
des opérateurs



ENTRETIENS INDIVIDUELS (20)
à domicile avec des
possesseurs d'assurance vie



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

PÉRIODE DE RÉALISATION DU TERRAIN



Octobre - Novembre 2020



DURÉE PRÉVISIONNELLE



Entretien d'une heure



RÉCOMPENSE



Dédommagement financier

ANALYSE SÉMIO-PRAGMATIQUE

Le corpus analysé sera constitué à partir de :



Captures d'écran des sites
des opérateurs et d'extraction
des communications à partir de
la base de données Profideo DMM



Les documents extraits
de la base DMM couvriront
la période du **01.01.2020**
au **30.09.2020**

Les communications d'une vingtaine d'opérateurs seront soumises
à cette analyse, dont celles de :



Banque
à réseau



Banque
en ligne



Société
d'assurance



Groupe
paritaire



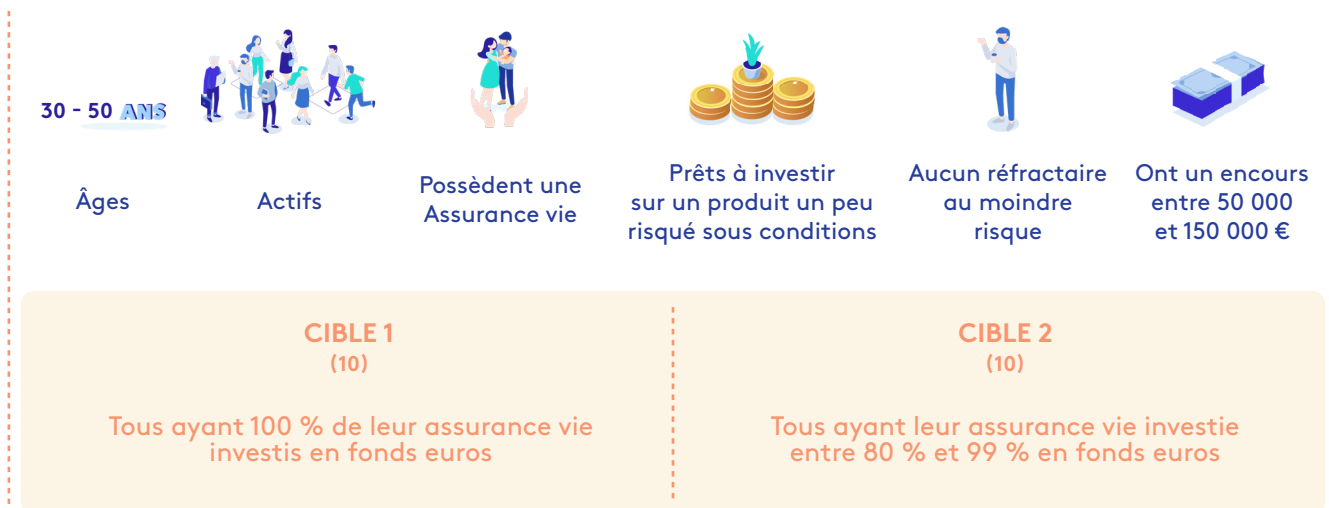
Mutuelle
45

L'analyse des arguments utilisés par les différents opérateurs
se fera en fonction des solutions de diversification proposées

ENTRETIENS INDIVIDUELS

profils des 20 possesseurs d'assurance vie interrogés répartis en 2 groupes

CRITÈRES COMMUNS AUX DEUX CIBLES



RESSOURCES AFFECTÉES À LA RÉALISATION DE L'ÉTUDE :

- Le recrutement des détenteurs d'assurance vie sera 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.
- Les 20 entretiens seront réalisés pour moitié par un qualitatifiste PROFIDEO (10 entretiens) et pour moitié par un qualitatifiste externe (10 entretiens).
- L'analyse des résultats et la rédaction du rapport seront réalisées par le qualitatifiste externe sous la supervision du chef de projet/qualitatifiste PROFIDEO. Le rapport fera l'objet d'une relecture en interne.

LIVRABLE

Étude présentée sous format PowerPoint et livrée sous PDF intégrant des visuels pour l'analyse de la communication et de verbatims issus des entretiens de la partie enquête auprès des détenteurs d'assurance vie.

1. ANALYSE SÉMIO-PRAGMATIQUE DE LA COMMUNICATION PAR INTERNET ET MARKETING DIRECT SUR L'INCITATION À LA DIVERSIFICATION (ANALYSE SELON LES SOLUTIONS PROPOSÉES)

1. Discours général sur le contexte de crise et sur la diversification
 - 1.1. Pédagogie, éléments d'explication du contexte
 - 1.2. Éléments de justification de la diversification
2. Discours sur la bonification conditionnée du rendement du fonds en euros
 - 2.1. Présentation/pédagogie
 - 2.2. Schéma de conviction/arguments utilisés
 - 2.3. Modalités d'incitation/ton utilisé
3. Discours sur l'option d'arbitrage automatique
 - 3.1. Présentation/pédagogie
 - 3.2. Schéma de conviction/arguments utilisés
 - 3.3. Modalités d'incitation/ton utilisé
4. Discours sur les fonds immobiliers
 - 4.1. Présentation/pédagogie
 - 4.2. Schéma de conviction/arguments utilisés
 - 4.3. Modalités d'incitation/ton utilisé
5. Discours sur les fonds garantis ou assortis d'une protection
 - 5.1. Présentation/pédagogie
 - 5.2. Schéma de conviction/arguments utilisés
 - 5.3. Modalités d'incitation/ton utilisé
6. Discours sur les fonds flexibles/patrimoniaux
 - 6.1. Présentation/pédagogie
 - 6.2. Schéma de conviction/arguments utilisés
 - 6.3. Modalités d'incitation/ton utilisé
7. Discours sur les fonds ESG/ISR
 - 7.1. Présentation/pédagogie
 - 7.2. Schéma de conviction/arguments utilisés
 - 7.3. Modalités d'incitation/ton utilisé
8. Discours sur la gestion déléguée
 - 8.1. Présentation/pédagogie
 - 8.2. Schéma de conviction/arguments utilisés
 - 8.3. Modalités d'incitation/ton utilisé

2. COMPRÉHENSION DES DÉTENTEURS D'ASSURANCE VIE

1. Motivation dans l'ouverture du contrat d'assurance vie et niveau d'implication dans la gestion
 - 1.1. Ancienneté du contrat souscrit
 - 1.2. Opérateur choisi et raison du choix
 - 1.3. Objectif ayant présidé à l'ouverture du contrat et objectif actuel
 - 1.4. Horizon défini
 - 1.5. Connaissance de la répartition des supports constituant le contrat
 - 1.6. Implication/activité/délégation
 - 1.7. Gestion et modalités des versements effectués
 - 1.8. Lecture du bilan annuel : vision globale ou dans le détail
 - 1.9. Compréhension des causes de la performance ou non performance de l'investissement
2. Compréhension de leur approche sécuritaire
 - 2.1. Principales raisons expliquant l'approche sécuritaire des assurés interrogés
 - 2.2. Réactions face à une situation de contre-performance
 - 2.3. Connaissance de leur profil investisseur et réactions à une composition en UC entre 0 et 30%
 - 2.4. Niveau de rendement auquel le fonds en euros perd tout intérêt pour ces assurés

3. Niveau de connaissance des fonds euros

- 3.1. Connaissance des spécificités/ différences entre fonds euros et UC
- 3.2. Connaissance de l'actualité sur l'évolution des performances des fonds euros
- 3.3. Sources d'informations
- 3.4. Réactions spontanées à la baisse tendancielle du rendement des fonds euros
- 3.5. Connaissance des mécanismes qui président à la performance des fonds euros
- 3.6. Perspectives imaginées de l'évolution à venir de la rémunération des fonds en euros et implications pour les assurés

4. Sensibilité à la diversification

- 4.1. Perceptions a priori d'un investissement en UC, bénéfices perçus et craintes exprimées
- 4.2. Connaissance des UC possédées dans le contrat et processus de décision
- 4.3. Prédispositions à l'investissement en UC, conditions et place que les assurés seraient a priori prédisposés à y consacrer dans le contexte actuel

5. Sensibilisation à la diversification par le conseiller

- 5.1. Démarchage/ incitation par le conseiller, modalités, arguments utilisés par le conseiller en cas de démarchage
- 5.2. Perception du discours tenu par le conseiller
- 5.3. Décision prise après démarchage et raison

6. Eventuels leviers de diversification : intérêt pour des alternatives aux fonds en euros (perception de l'idée et perceptions des arguments utilisés issus de communications des opérateurs)

- 6.1. Intérêt pour la bonification conditionnée du rendement du fonds en euros
- 6.2. Intérêt pour les options d'arbitrage automatique
- 6.3. Intérêt pour les fonds immobiliers
- 6.4. Intérêt pour les fonds garantis ou assortis d'une protection
- 6.5. Intérêt pour les fonds flexibles/patrimoniaux
- 6.6. Intérêt pour les fonds ESG/ISR
- 6.7. Intérêt pour la gestion déléguée
- 6.8. Solutions les plus séduisantes/convaincantes/déstabilisantes
- 6.9. Conditions d'ouverture à l'investissement en UC
- 6.10. Réactions face à la possibilité d'investissement contraint en UC (avant et après présentation des alternatives)

ANNEXE

- Profils des détenteurs d'assurance vie
- Guide d'entretien individuel
- Corpus de communication pour l'analyse sémio-pragmatique

CALENDRIER



Lancement : Septembre 2020
Livraison du rapport : Décembre 2020

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 10 81
cguillou@profideo.com



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



Arold SAILLEAU
Directeur d'études
asailleau@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

