

# ATTENTES DES JEUNES CADRES PATRIMONIAUX EN MATIÈRE DE RELATIONNEL À L'HEURE DE LA NUMÉRISATION

Enquête qualitative auprès de 20 cadres de moins de 40 ans ayant un patrimoine financier d'au moins 100 000 €



### CETTE ÉTUDE PROFIDEO VOUS DONNE ACCÈS :

- Aux résultats d'une enquête qualitative menée auprès de jeunes cadres patrimoniaux pour appréhender leur traitement actuel par les opérateurs, analyser leur usage des outils numériques et tester leur ouverture à un relationnel combinant systèmes automatisés et relation humaine.
- 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 :

- Relever la façon dont est aujourd'hui traité ce segment et lister les facteurs de satisfaction et d'insatisfaction de cette clientèle (technicité du langage, pédagogie, proactivité, besoin de reconnaissance, adaptation de la communication, stabilité des interlocuteurs, etc.)
- Dresser un bilan d'image des différents intervenants patrimoniaux (banques généralistes, banques privées, organismes assureurs, CGPI, etc.)
- Identifier les attentes de ce segment en matière de digitalisation de la relation (intérêt pour la souscription en ligne avec visio-conférence, les applications mobiles, les web-conférences, le conseil ou la gestion automatisé en matière financière, etc.) et son degré d'autonomie pour la réalisation d'opérations simples
- Tester leur propension à rémunérer le conseil (montant jugé acceptable, échelle de référence, etc.) en fonction du degré d'intervention humaine dans la prestation.



### MODE DE COLLECTE DES INFORMATIONS



#### 20 ENTRETIENS

Entretiens individuels par téléphone  
(tous enregistrés et retranscrits)



#### GUIDE D'ENTRETIEN

Envoyé aux responsables de marché  
concernés de façon à intégrer les points  
qui les préoccupent directement

### PÉRIODE DE RÉALISATION DU TERRAIN



Juin 2021

### DURÉE PRÉVISIONNELLE



Entretien de 1 heure

### RÉCOMPENSE



Dédommagement financier

### PROFIL DES PARTICIPANTS

**20 ANS**

Entre 20 et 40 ans (100 %)

**40 ANS**



Femmes  
actives (40 %)



Hommes  
actifs (60 %)

#### Cible 1 : AVERTIS AUTONOMES

- Tous avertis en matière financière
- Tous plutôt autonomes en terme de gestion de leur patrimoine financier
- Patrimoine investi dans différents types d'opérateurs (dont opérateurs en ligne)

#### Cible 2 : NÉOPHYTES DÉPENDANTS

- Tous se sentant plutôt amateurs ou néophytes en matière financière
- Tous déclarant avoir besoin d'être aidés pour la gestion de leur patrimoine financier
- Patrimoine investi dans différents types d'opérateurs (dont conseiller indépendant)

- Tous actifs
- Tous cadres
- Tous ayant un patrimoine financier d'au moins 100 000 € et avec une majeure partie investie sur un ou des produits soumis aux marchés
- France entière

- Le recrutement des jeunes cadres patrimoniaux a été externalisé auprès d'une société spécialisée. Les participants n'ont pas participé à plus d'une étude (sondage, réunion consommateurs...) au cours des 12 derniers mois.
- Les 20 entretiens ont été réalisés pour partie par un qualitatifiste PROFIDEO (8 entretiens) et pour partie par un qualitatifiste externe (12 entretiens).
- L'analyse des résultats et la rédaction du rapport ont été réalisées par le qualitatifiste PROFIDEO ayant réalisé les entretiens. Le rapport a fait l'objet d'une relecture en interne.

### LIVRABLE

Étude présentée sous format PowerPoint et livrée sous PDF intégrant des verbatim issus des entretiens auprès des clients patrimoniaux interrogés.

<b>SYNTHÈSE DÉCISIONNELLE .....</b>	<b>4</b>
<b>OBJECTIFS ET MÉTHODOLOGIE .....</b>	<b>15</b>
<b>RÉSULTATS DÉTAILLÉS .....</b>	<b>19</b>

## **1. RELATIONS AVEC LES OPÉRATEURS ET PERCEPTION DES DIFFÉRENTES CATÉGORIES D'INTERVENANTS PATRIMONIAUX ..... 18**

<b>1. Diversité des établissements financiers dont les cadres peuvent être clients.....</b>	<b>21</b>
1.1. Nombre d'établissements où les jeunes cadres patrimoniaux ont placé leur épargne / investissement .....	21
1.2. Ouverture ou non à l'utilisation d'agrégateurs de comptes .....	22
1.3. Nature des opérateurs choisis.....	23
1.4. Nature des opérateurs versus les objectifs d'épargne .....	24
1.5. Perception de l'opérateur historique .....	25
1.6. Critères de choix des différents opérateurs .....	26
1.7. Modes de gestion .....	27
1.8. Fréquence d'intervention et opérations effectuées .....	28
1.9. Culture financière et sources d'informations.....	29
1.10. Nature du conseiller avec lequel les jeunes cadres patrimoniaux sont en relation.....	30
1.11. Importance et rôle du conseiller dédié (à l'idéal) .....	32
<b>2. Opérateurs jugés centraux en matière patrimoniale et niveau de satisfaction à son endroit ..</b>	<b>33</b>
2.1. Nature de l'opérateur le plus important pour la gestion patrimoniale et raisons.....	33
2.2. Opinion sur le traitement par cet opérateur .....	34
2.3. Niveau de satisfaction à l'égard de cet opérateur.....	35
<b>3. Image et légitimité des principales catégories d'intervenants patrimoniaux.....</b>	<b>36</b>
3.1. Opérateurs bancaires (banques généralistes, banques privées, banques en ligne).....	36
3.2. Opérateurs non bancaires (sociétés de gestion, assureurs, robo-advisors) .....	37
3.3. Professionnels indépendants (CGP et notaires).....	38

## **2. PLACE DES OUTILS NUMÉRIQUES ET APRIORIS SUR CE THÈME ..... 18**

<b>1. Situation actuelle en matière relationnelle et opinion à ce sujet .....</b>	<b>42</b>
1.1. Canaux utilisés habituellement en matière relationnelle .....	42
1.2. Utilité perçue de l'agence.....	43
1.3. Utilité perçue du téléphone .....	44
1.4. Utilité perçue du mail.....	45
1.5. Utilité perçue du Tchat .....	46
1.6. Préférence entre site d'opérateur via ordinateur et application sur mobile .....	47
1.7. Utilisation des réseaux sociaux de l'opérateur pour communiquer avec lui .....	48
<b>2. Expérience d'opérations de gestion menées seul en ligne sur un produit d'épargne.....</b>	<b>49</b>
2.1. Opérations les plus fréquemment menées seul en ligne par les avertis autonomes .....	49
2.2. Les opérations les plus fréquemment menées seul en ligne par les néophytes dépendants .....	50
<b>3. Expérience de la visio-conférence et ouverture à ce canal.....</b>	<b>51</b>
3.1. Expérience de la visioconférence avec leurs opérateurs.....	51
3.2. Avantages et inconvénients perçus de la visioconférence .....	52
3.3. Prédipositions à la visioconférence .....	53

**3. ARTICULATION POSSIBLE ENTRE SYSTÈMES AUTOMATISÉS ET INTERACTION HUMAINE .....18**

<b>1. Détermination des combinaisons idéales entre dispositifs automatisés et relation humaine ..</b>	<b>57</b>
1.1. Lors d'une entrée en relation avec un nouvel opérateur.....	57
1.2. Lors d'une entrée en relation avec un nouveau conseiller .....	59
1.3. Pour la réalisation d'un bilan patrimonial .....	60
1.4. Pour la réalisation d'un bilan de situation régulier ou ponctuel .....	62
1.5. Pour la souscription d'un placement .....	63
1.6. En cas de réalisation d'opération de gestion sur un produit d'épargne .....	64
1.7. Pour la souscription d'un crédit immobilier .....	65
1.8. Pour la souscription d'un crédit à la consommation .....	66
1.9. Pour la réception d'informations pédagogiques ou d'actualités .....	67
<b>2. Degré d'ouverture à un traitement combinant intelligence artificielle et conseillers experts ..</b>	<b>70</b>
2.1. Degré de confiance dans l'intelligence artificielle (pour la définition du profil de l'investisseur et pour la gestion d'un investissement) .....	70
2.2. Ouverture à une proposition de traitement plus personnalisée reposant sur l'IA, sans conseiller dédié mais avec possibilité de contact avec des experts.....	71
2.3. Ouverture à la rémunération de l'intervention de l'expert.....	72

**ANNEXES .....76**

<b>Profils des épargnants interrogés.....</b>	<b>77</b>
<b>Questionnaire .....</b>	<b>79</b>

## CALENDRIER



**Lancement : Avril 2021**  
**Livraison du rapport : Juillet 2021**

## TARIFS ET SERVICES



**Prix\* : 9 000 € 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



**Arold SAILLEAU**  
Directeur d'études  
asailleau@profideo.com



**Emmanuel GORNY**  
Chargé de projets  
egorny@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

