

**BANQUE – CRÉDIT – ASSURANCE - PRÉVOYANCE**

# **LA CIBLE DES SENIORS DANS LA BANQUE ET L'ASSURANCE**

- Les comportements et attentes en matière de crédit
- Les relations avec les établissements et le rôle de prescripteur auprès des proches
  - Les transferts intergénérationnels
  - La solidarité familiale et les aidants
- La préparation de la dépendance et des obsèques

**Une enquête quantitative auprès de 1 000 particuliers  
âgés de 60 à 79 ans**

## **CETTE ÉTUDE PROFIDEO VOUS DONNE ACCÈS :**

- ☞ Aux résultats d'une enquête menée auprès de particuliers âgés de 60 à 79 ans pour comprendre leurs comportements et attentes en matière de banque et d'assurance.
- ☞ À une analyse détaillée des principales thématiques les concernant : les événements marquants, les projets à court et moyen termes, leur situation financière, le recours au crédit, la relation avec leur établissement (banque et assurance), les transferts intergénérationnels, la transmission du patrimoine et la préparation de la succession, la dépendance d'un proche, la protection de la famille.
- ☞ À une synthèse décisionnelle à partager avec vos équipes.
- ☞ Aux équipes d'experts Profideo pour répondre à vos questions, animer une présentation.



Management de la Qualité  
ISO 9001:2015

Surveillance volontaire régulière



Référence – B4024 décembre 2019

© PROFIDEO, 2019

## OBJECTIFS DU PROJET

- ☞ Cerner le contexte familial et environnemental des seniors, déterminer notamment l'occurrence des différents moments de vie les touchant (départ des enfants du foyer, devenir grands-parents...) et identifier leurs principaux projets à court et moyen termes.
- ☞ Comprendre comment les seniors gèrent leur budget et mesurer leur recours aux différentes solutions de financement : découvert bancaire, paiement en plusieurs fois, crédit permanent et crédit amortissable.
- ☞ Mesurer l'équipement des seniors en crédit immobilier et leur prédisposition à y recourir pour un prochain achat immobilier.
- ☞ Comprendre le lien que les seniors ont avec leur assureur principal (ancienneté, produits détenus) et identifier le taux de pénétration des banques et leur potentiel auprès de cette clientèle concernant les produits d'assurance.
- ☞ Mesurer l'influence des seniors auprès de leur proche en matière de banque et d'assurance en identifiant, d'une part, ceux ayant des enfants clients de leur propre établissement et, d'autre part, ceux ayant recommandé ou parrainé récemment un proche.
- ☞ Cerner l'état d'esprit des seniors concernant leur succession et identifier leurs attentes en termes d'accompagnement et de conseils.
- ☞ Identifier les différents transferts intergénérationnels existants au sein des familles (aide financière, donation, ouverture de produits d'épargne pour les petits-enfants...) et aborder notamment la question de l'héritage. Comprendre comment les seniors utilisent l'héritage venant de leurs ascendants.
- ☞ S'intéresser à la thématique des « aidants ». Mesurer la part des seniors confrontés à la dépendance d'un proche et déterminer quelles sont leurs attentes en termes de services.
- ☞ Déterminer les solutions envisagées en matière de prévoyance (dépendance et obsèques) et évaluer la prédisposition à souscrire ces assurances.

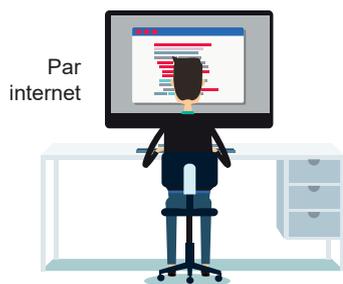
## Validation du questionnaire

Le questionnaire est envoyé aux responsables de marché concernés de façon à intégrer les points qui les préoccupent directement.

## Cible interrogée

Les particuliers âgés de 60 à 79 ans, domiciliés en France.

## Mode de recueil de l'information



## Taille de l'échantillon

**1 000**  
personnes répondant  
de façon complète  
Un niveau de  
confiance de 95 %,  
avec une marge  
d'erreur de 3 %



## Structure de l'échantillon



ÂGE



SEXE



CSP



LIEU D'HABITATION

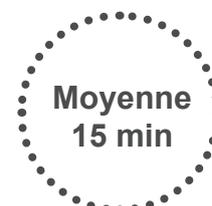
Échantillon défini selon la méthode des quotas sur la base des données statistiques INSEE.

## Période de réalisation du terrain



## Caractéristiques du questionnaire

environ  
**82**  
QUESTIONS  
FERMÉES



## Rapport

L'étude présentera les résultats en format PowerPoint. Les données seront analysées en global sur l'ensemble de l'échantillon des 1 000 personnes et par sous-segments notamment définis selon les critères sociodémographiques (sexe, âge, CSP et revenu). Sauf indication contraire, les tableaux de tris croisés présentés en annexe et analysés dans l'étude exprimeront des relations significatives au sens du Khi2 pour un niveau de confiance d'au moins 90 %.

## Contrôle

La mise en place des questions filtres et de contrôles réalisés a posteriori permettra d'assurer le respect de la cible et la cohérence des réponses.

## **I. LE CADRE DE VIE DES SENIORS : LES ÉVÈNEMENTS MARQUANTS ET PRIORITÉS À VENIR**

- ☞ Quels sont les principaux évènements familiaux touchant les seniors? À quel âge leurs enfants ont-ils quitté le foyer? À quel âge sont-ils devenus grands-parents? À quel âge ont-ils déménagé pour la dernière fois?
- ☞ Quels sont les prochains achats et dépenses élevées prévus par les seniors dans l'année à venir (véhicule, travaux d'aménagement, transmission...)?
- ☞ Quels sont les projets à court et moyen termes exprimés par les seniors en matière de logement? Quelle proportion envisage déménager, acheter une résidence principale, une résidence secondaire ou un bien locatif?
- ☞ À quelle fréquence font-ils des voyages à l'étranger? Souscrivent-ils une assurance spécifique à cette occasion? De quelle manière préfèrent-ils être couverts (via un contrat spécifique ou à travers un autre contrat d'assurance)?

## **II. LA SITUATION FINANCIÈRE DES SENIORS ET LEUR COMPORTEMENT EN MATIÈRE DE CRÉDIT**

- ☞ Quel est le montant d'épargne disponible des seniors? Les seniors continuent-ils d'épargner? Quels sont les principaux objectifs de cette épargne?
- ☞ Quelle part des seniors a déjà reporté des dépenses au cours des deux dernières années? Quels sont les types de dépenses concernés (achat automobile, travaux d'habitation, voyage, santé...)?
- ☞ Quel recours actuel aux différentes solutions de financement : le découvert bancaire, le paiement en plusieurs fois, le crédit renouvelable et le prêt amortissable? Quelles dépenses permettent-elles de financer?
- ☞ Quelle perception les seniors ont-ils du crédit à la consommation? À partir de quel montant de dépenses imprévues seraient-ils contraints de souscrire un crédit?
- ☞ Quelle part des seniors rembourse actuellement un crédit immobilier? Quelles intentions d'utilisation pour les différents projets immobiliers envisagés dans l'année à venir? Dans quelle mesure cela peut-il les inciter à acheter un bien?

## **III. LES SENIORS ET LEURS ÉTABLISSEMENTS (BANQUE ET ASSUREUR) : RELATION AVEC L'ASSUREUR PRINCIPAL ET INFLUENCE QU'ILS ONT AUPRÈS DE LEURS PROCHES EN MATIÈRE DE BANQUE ET D'ASSURANCE**

- ☞ Auprès de combien d'établissements, les seniors sont-ils clients pour leurs différents contrats d'assurance?
- ☞ Quel est l'assureur principal des seniors? Quels sont les produits détenus auprès de l'établissement?
- ☞ Depuis combien de temps sont-ils clients de leur assureur principal? À quelle occasion ou évènement particulier sont-ils devenus clients?
- ☞ Quelle image les seniors ont-ils des banques en matière d'assurance? Quelle part est cliente d'une banque? Dans quelle mesure cela est-il susceptible de les intéresser?
- ☞ Quelle proportion des seniors a des enfants clients du même établissement (banque et assureur)? Quelle part a recommandé récemment son établissement à ses proches?
- ☞ Quelle expérience des seniors en matière de parrainage dans la banque et l'assurance? Dans quelles mesures sont-ils prêts à parrainer un proche?

## **IV. LA PRÉPARATION DE LA SUCCESSION**

- ☞ Quel arbitrage des seniors entre la consommation de leur patrimoine de leur vivant et la transmission à leurs descendants ?
- ☞ Quels sont les principaux objectifs des seniors en matière de succession ?
- ☞ Quelle part s'est déjà renseignée sur le sujet auprès d'un professionnel ? Dans quelle mesure, cela peut-il les intéresser ?
- ☞ Quel besoin d'accompagnement et de conseils pour effectuer les différentes démarches et prendre des décisions dans le cadre d'une succession ?
- ☞ Quelle proportion des seniors a déjà pris ses dispositions concernant sa succession ?

## **V. LES TRANSFERTS INTERGÉNÉRATIONNELS : LA SOLIDARITÉ FAMILIALE ET LES DONATIONS**

- ☞ Quelle part des seniors a déjà hérité d'un proche ? Pour les héritages les plus récents (moins de 10 ans), quelle était sa valeur globale ? Comment a-t-il ensuite été utilisé ?
- ☞ Quelle est la part des seniors aidant financièrement un proche ? Quels sont les bénéficiaires (parents, enfants, petits-enfants) ? À combien s'élève leur aide sur l'année passée ?
- ☞ Les seniors ont-ils déjà ouvert un produit d'épargne au nom de leurs petits-enfants ? Si oui, quel est le montant versé sur ces produits ? Et à quelle fréquence effectuent-ils des versements ?
- ☞ Quelle part des seniors a déjà effectué des donations ? A quelles occasions particulières ? Quels étaient les bénéficiaires ? Quel est le montant total des donations effectuées ?

## **VI. LES SENIORS COMME « AIDANTS »**

- ☞ Quelle part des seniors a un parent ou beau-parent encore en vie ? Dans quelle situation vivent-ils actuellement ?
- ☞ Quelle appétence des seniors pour équiper leurs parents d'un système d'alarme via des objets connectés pour les informer en cas de chute ou de problème de santé (avec ou sans abonnement à un service d'assistance) ?
- ☞ De quelles manières les seniors envisagent-ils faire face à la dépendance de leurs parents ?
- ☞ Quelle proportion aide actuellement un proche dans les gestes de la vie quotidienne ?
- ☞ Combien de temps y consacrent-ils toutes les semaines ?
- ☞ Quelles sont les principales difficultés rencontrées ?
- ☞ Quel intérêt pour souscrire un contrat d'aide aux aidants en cas d'hospitalisation ou d'immobilisation de l'aidant ?

## **VII. LES SENIORS ET LA PRÉVOYANCE**

### **La dépendance**

- ☞ Comment les seniors se préparent-ils à une éventuelle dépendance ?
- ☞ De quelle manière envisagent-ils financer leur dépendance ?
- ☞ Quelle part a souscrit un contrat de dépendance ? À quelle occasion et à quel âge ont-ils souscrit ce contrat ?
- ☞ Quel est le potentiel de développement de ces contrats auprès des seniors non équipés (âgés de moins de 70 ans) ? Quels sont les principaux freins à la souscription ?

### **Les obsèques**

- ☞ Les seniors ont-ils anticipé les frais et l'organisation liés à leurs propres obsèques ?
- ☞ Quelle part a souscrit une assurance obsèques ? À quelle occasion et à quel âge ont-ils souscrit ce contrat ?
- ☞ Quelles sont les caractéristiques des contrats souscrits ?
- ☞ Quel est le potentiel de développement de ces contrats auprès des seniors non équipés ? Quels sont les principaux freins à la souscription ?

## ☞ Calendrier

**Lancement** : Septembre 2019  
**Livraison du rapport** : Décembre 2019

## ☞ 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 10 81  
cguillou@profideo.com

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

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

**Marie-Caroline TABOUIS**  
Chargée 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.