

# OBSERVATOIRE UFF / IFOP DE LA CLIENTÈLE PATRIMONIALE Edition 2015

Perception du risque et comportement d'investissement

13 octobre 2015

uff

Banque Conseil  
en Gestion  
de Patrimoine

# Pourquoi un Observatoire UFF/IFOP de la clientèle patrimoniale ?

- Parce que nous avons la conviction que la clientèle patrimoniale a un comportement et des attentes spécifiques.
- Pour mieux suivre et identifier l'évolution des attentes des patrimoniaux, qui représentent la clientèle de l'UFF.
- Pour accompagner notre réflexion sur le risque et suivre l'attitude des Français patrimoniaux vis-à-vis de cette notion.
- Un nouveau thème exploré en 2015 : **l'appétence pour les services en ligne.**



# Intervenants

- **Paul YOUNÈS**, Directeur Général - UFF
- **Frédéric DABI**, Directeur Général Adjoint – IFOP
- **Luc ARRONDEL**, Directeur de recherche au CNRS, chercheur à la Paris School of Economics et Consultant scientifique à la Banque de France



# Méthodologie

La première enquête a été réalisée en novembre 2009 via une approche duale, qualitative et quantitative.

L'approche quantitative a été reconduite pour la 7<sup>ème</sup> fois en septembre 2015. Les interviews ont été réalisées par téléphone, du 27 août au 9 septembre 2015.

## 301 Français patrimoniaux ont été interrogés :

- Détenant des valeurs mobilières ou de l'assurance vie.
- Ayant un niveau de patrimoine financier hors immobilier de plus de 30 000 € et ayant l'intention de faire un placement financier dans les 2 ans ou possédant un bien immobilier locatif.
- Ces personnes ont été interrogées à partir d'un fichier représentatif de la population française.





# Premier volet

Nouveaux enseignements

# L'APPÉTENCE POUR LES SERVICES EN LIGNE

# L'appétence pour les services en ligne

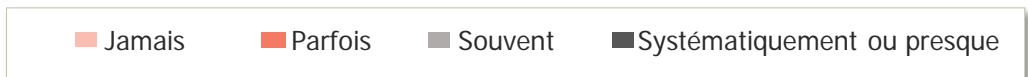
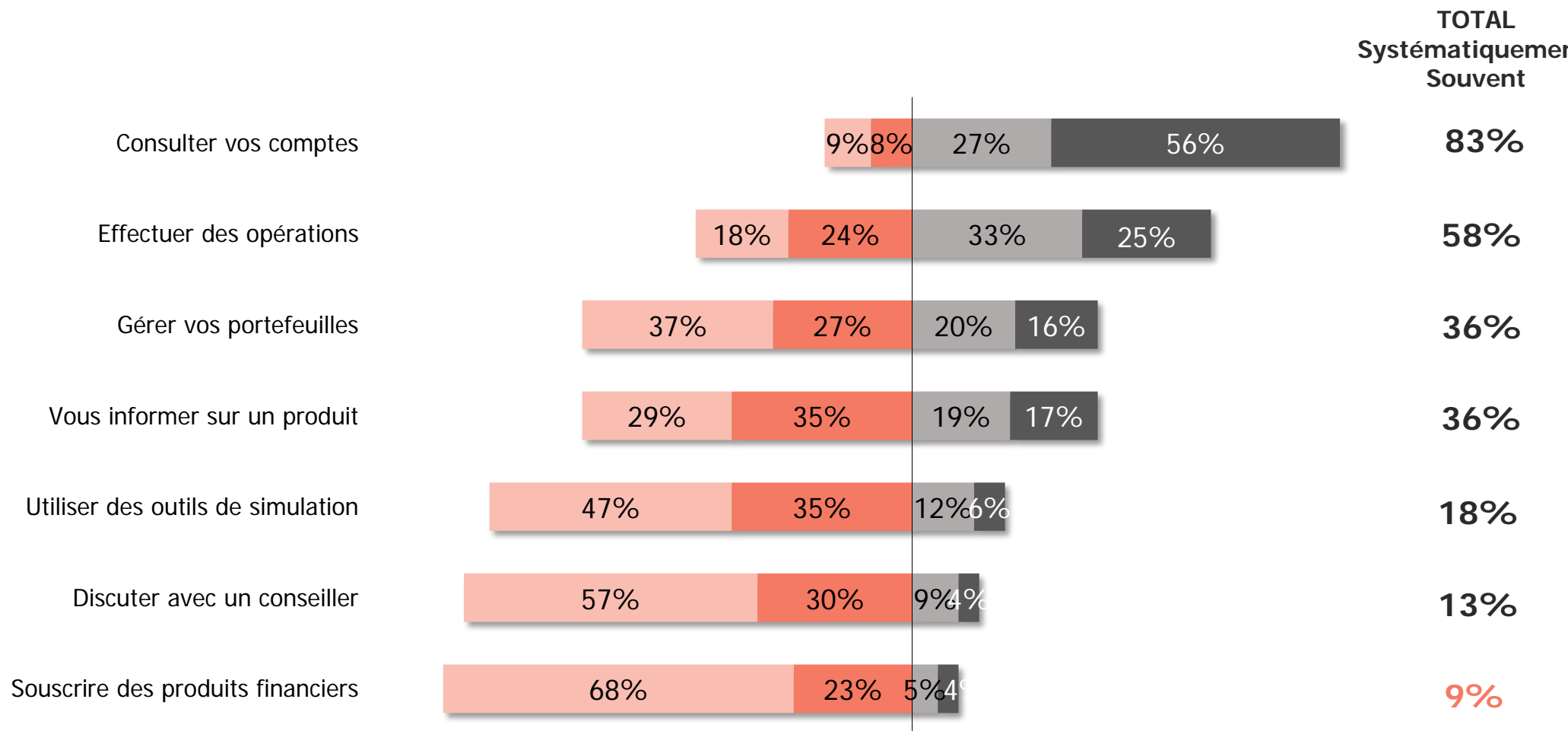
## Enseignement n° 1

Les Français patrimoniaux manifestent une appétence pour les services en ligne, ils seraient prêts pour 38% d'entre eux à digitaliser l'intégralité de leurs opérations financières.



# Seuls 9% des Français patrimoniaux souscrivent des produits financiers en ligne

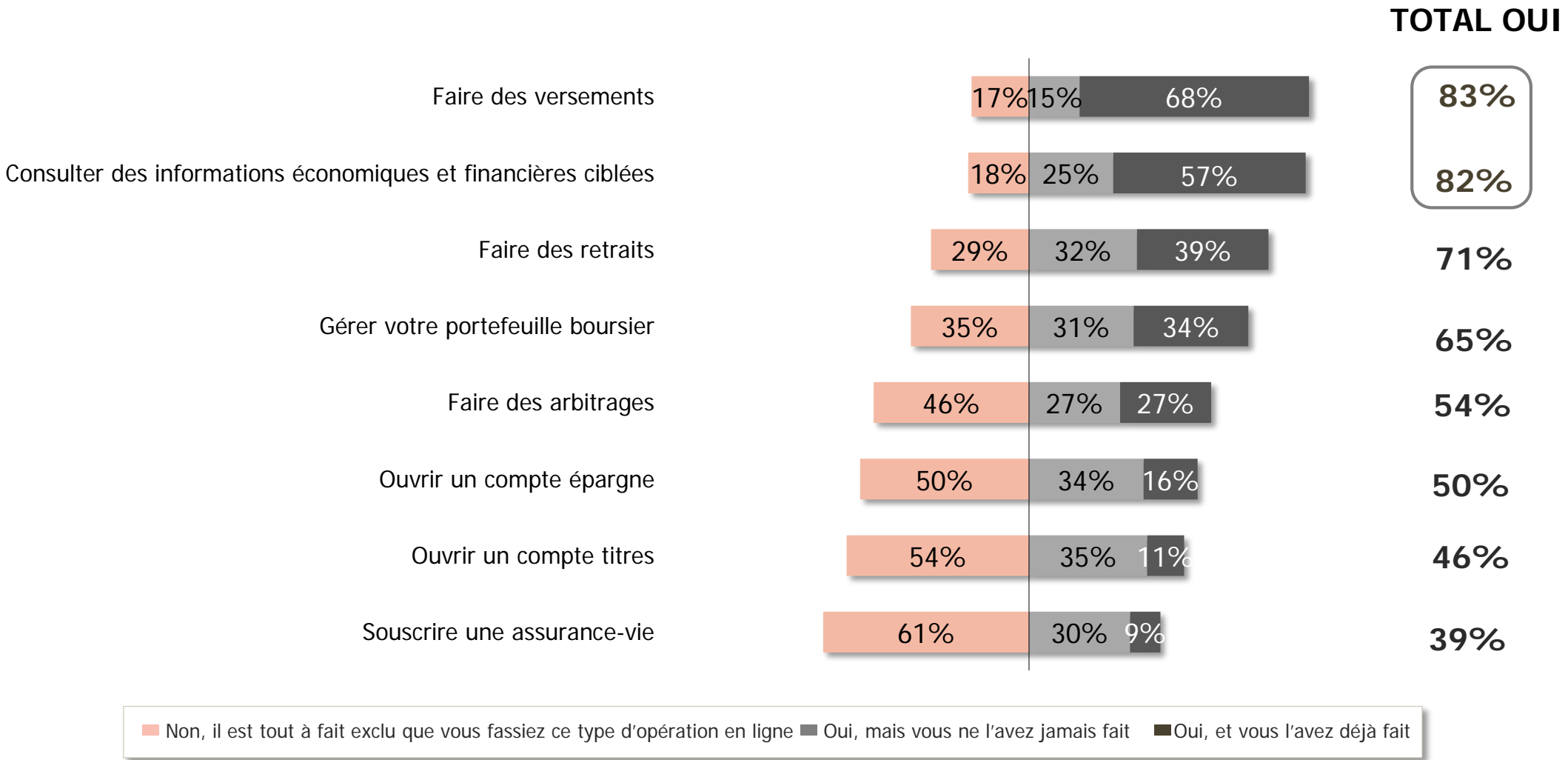
Q74 : Personnellement, faites-vous chacune des opérations financières suivantes en ligne (depuis un ordinateur, votre tablette ou votre smartphone) ?





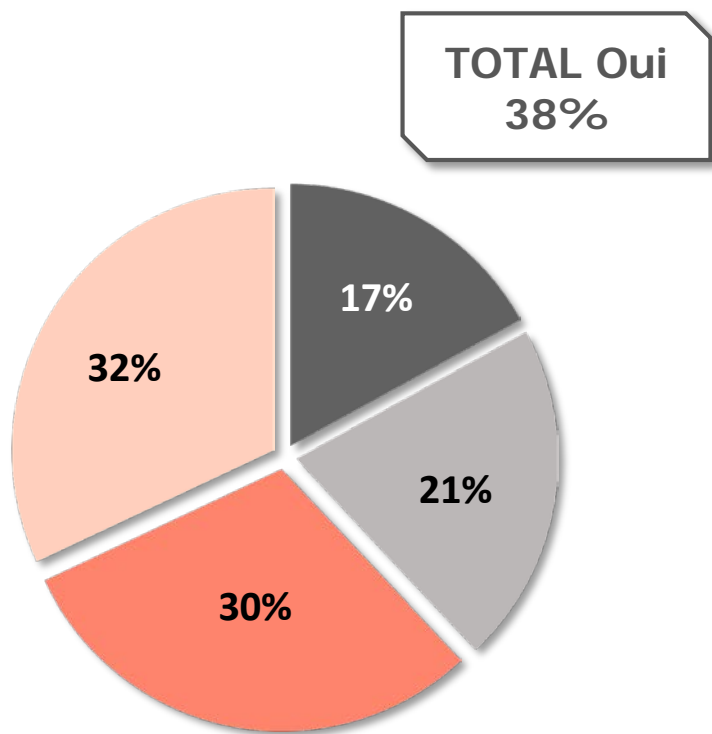
# Plus de 4 Français patrimoniaux sur 5 souhaiteraient pouvoir faire des versements en ligne ou consulter des informations économiques et financières ciblées

Q75 : Et souhaiteriez-vous pouvoir faire chacune des opérations financières suivantes en ligne (depuis un ordinateur, votre tablette ou votre smartphone) ?



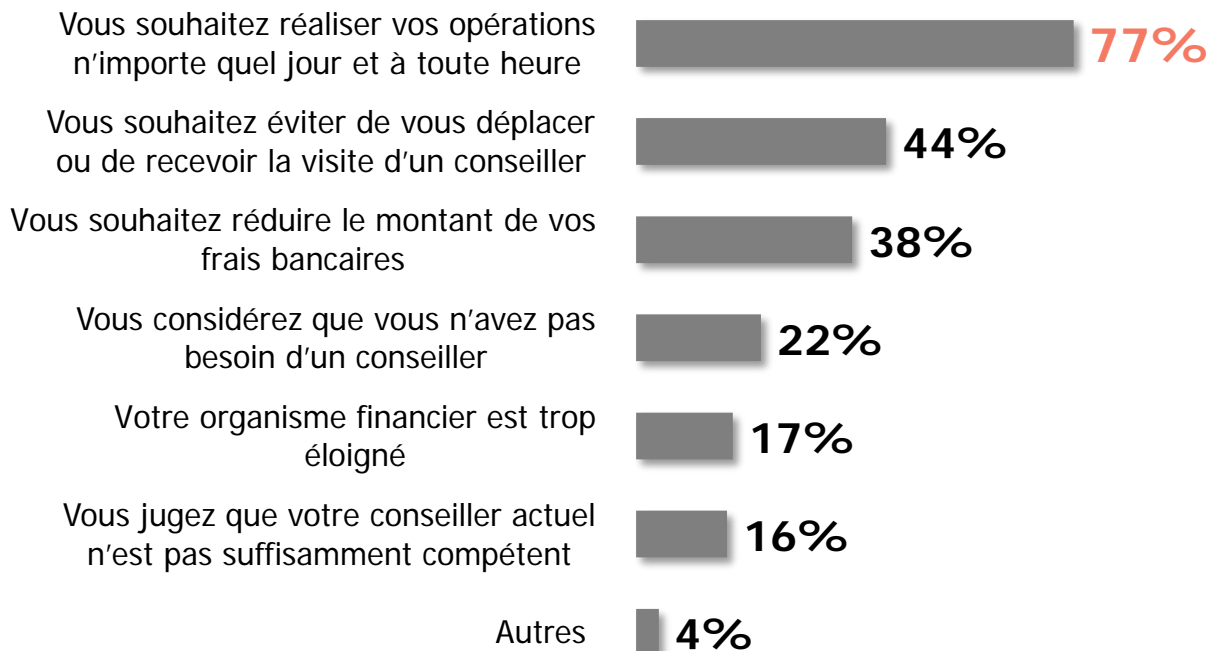


**Q76 : Dans un futur proche, seriez-vous disposé(e) à réaliser l'intégralité de vos opérations financières en ligne ?**



**TOTAL Non  
62%**

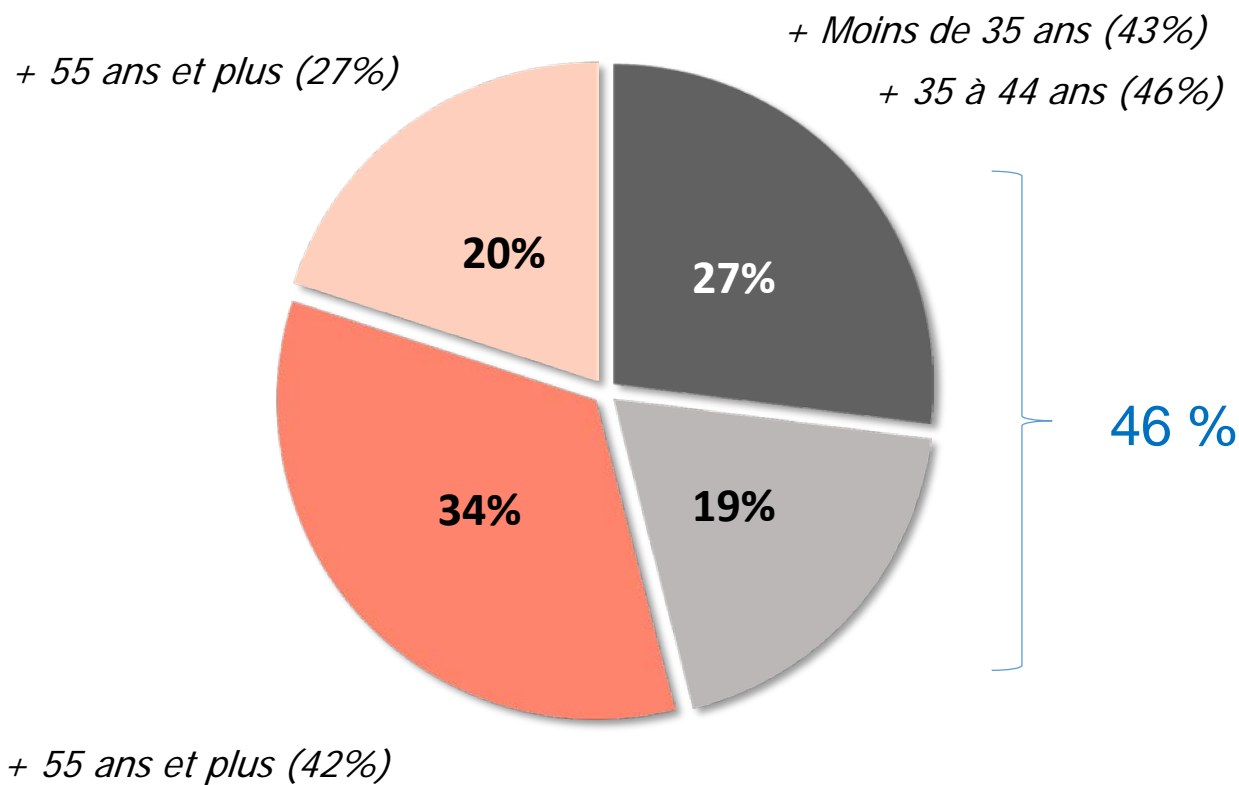
## Pour quelles raisons ?





# Pour 46% des Français patrimoniaux, le fait qu'un organisme financier propose des services en ligne n'est pas négligeable

Q73 : Pour vous, le fait qu'un organisme financier propose des services en ligne à ses clients est ?



**Essentiel**, c'est incontournable pour être en phase avec les évolutions de notre société

**Important**, c'est un réel atout concurrentiel

**Secondaire**, c'est un complément à votre relation traditionnelle avec votre conseiller

**Sans importance**

## En résumé...

- Les investisseurs sont aujourd'hui demandeurs. Le digital s'ancre dans leurs pratiques et ils souhaitent poursuivre dans ce sens.
- Si 38% des Français patrimoniaux sont disposés à réaliser l'intégralité de ses opérations en ligne, ils sont encore minoritaires aujourd'hui à avoir souscrit un produit financier en ligne.
- Les raisons de cette appétence pour le *online* : ATAWAD "Any time, anywhere, any device".
- Il semble que l'appétit pour le tout *online* soit plus marqué chez les plus jeunes, les plus multibancarisés, et ceux qui ne bénéficient pas d'un conseiller spécialisé.



# Deuxième volet

Enseignements barométriques annuels

## LA SENSIBILITÉ À LA CONJONCTURE ET L'OUVERTURE AU RISQUE

# Une moindre sensibilité à la conjoncture

## Enseignement n° 2

Les investisseurs ne se sont jamais déclarés aussi peu sensibles à la conjoncture...

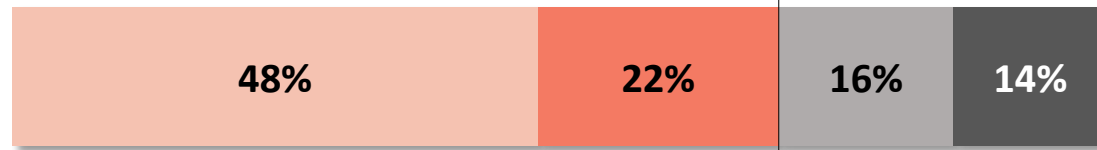


# 30% des Français patrimoniaux ont modifié leurs comportements de placements en raison de la conjoncture

Q23 : Diriez-vous qu'au cours des 12 derniers mois, la crise financière / l'évolution de la conjoncture a modifié vos comportements de placements ?

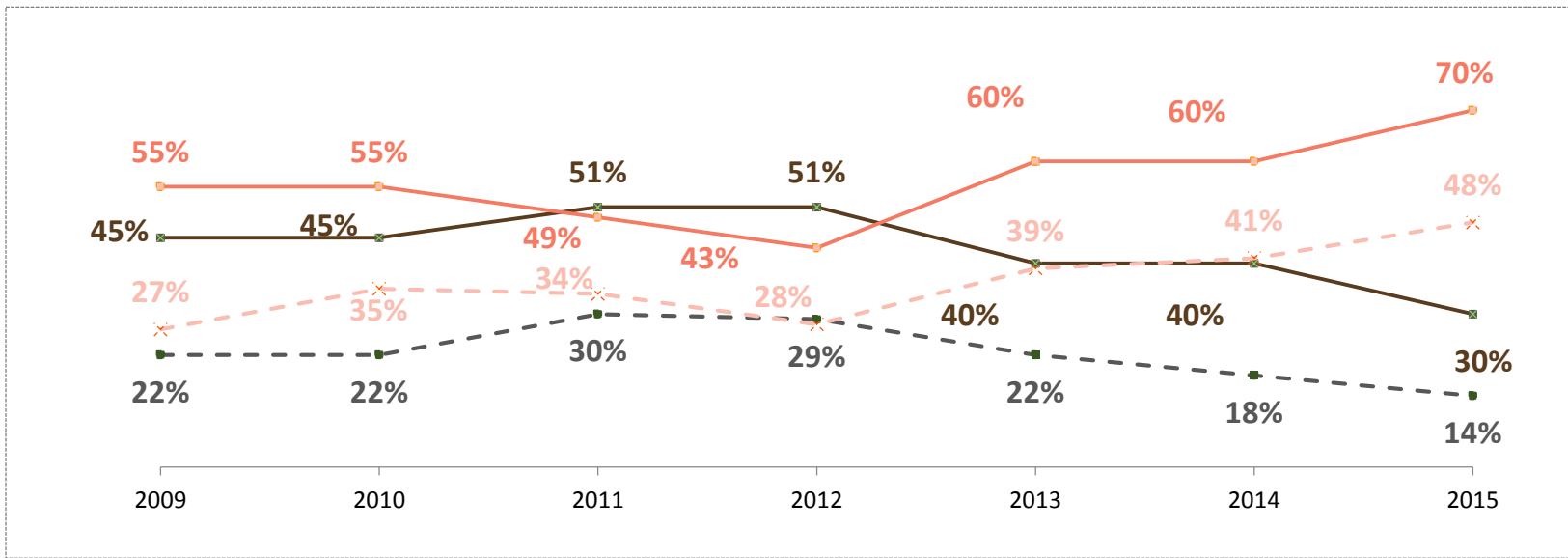
**2015**  
Impact de la conjoncture sur les comportements de placement

**TOTAL NON**  
70%



**TOTAL OUI**  
30%

■ Non, pas du tout ■ Non, peu ■ Oui, assez ■ Oui, beaucoup



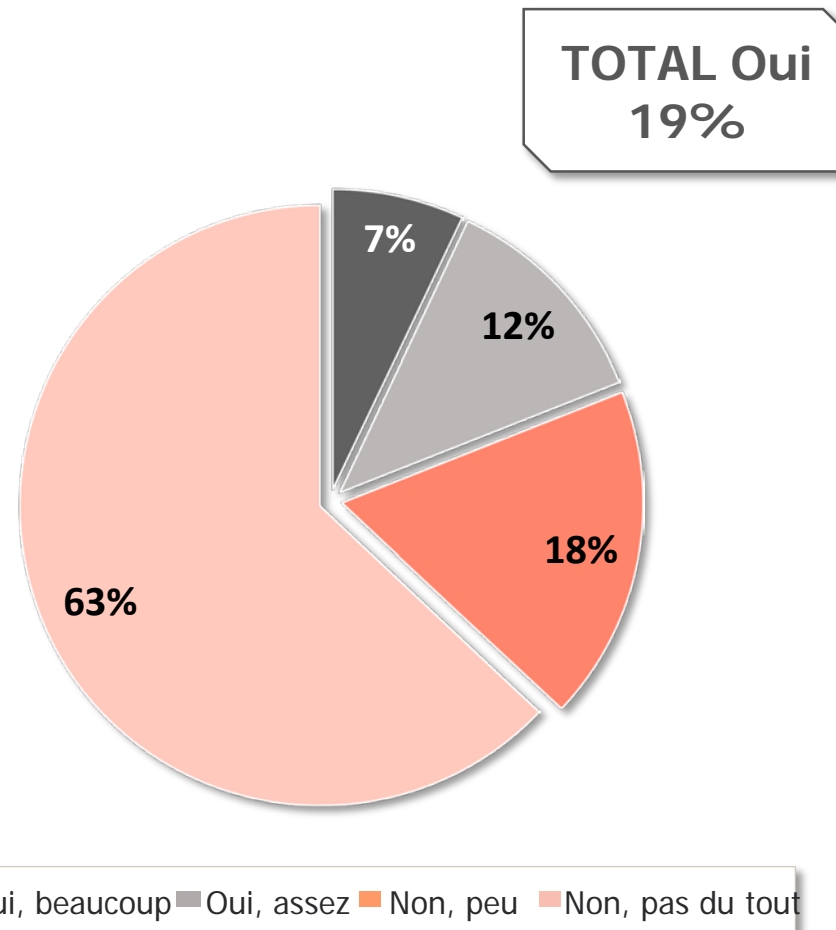
TOTAL Oui  
Oui, très  
TOTAL Non  
Non, pas du tout





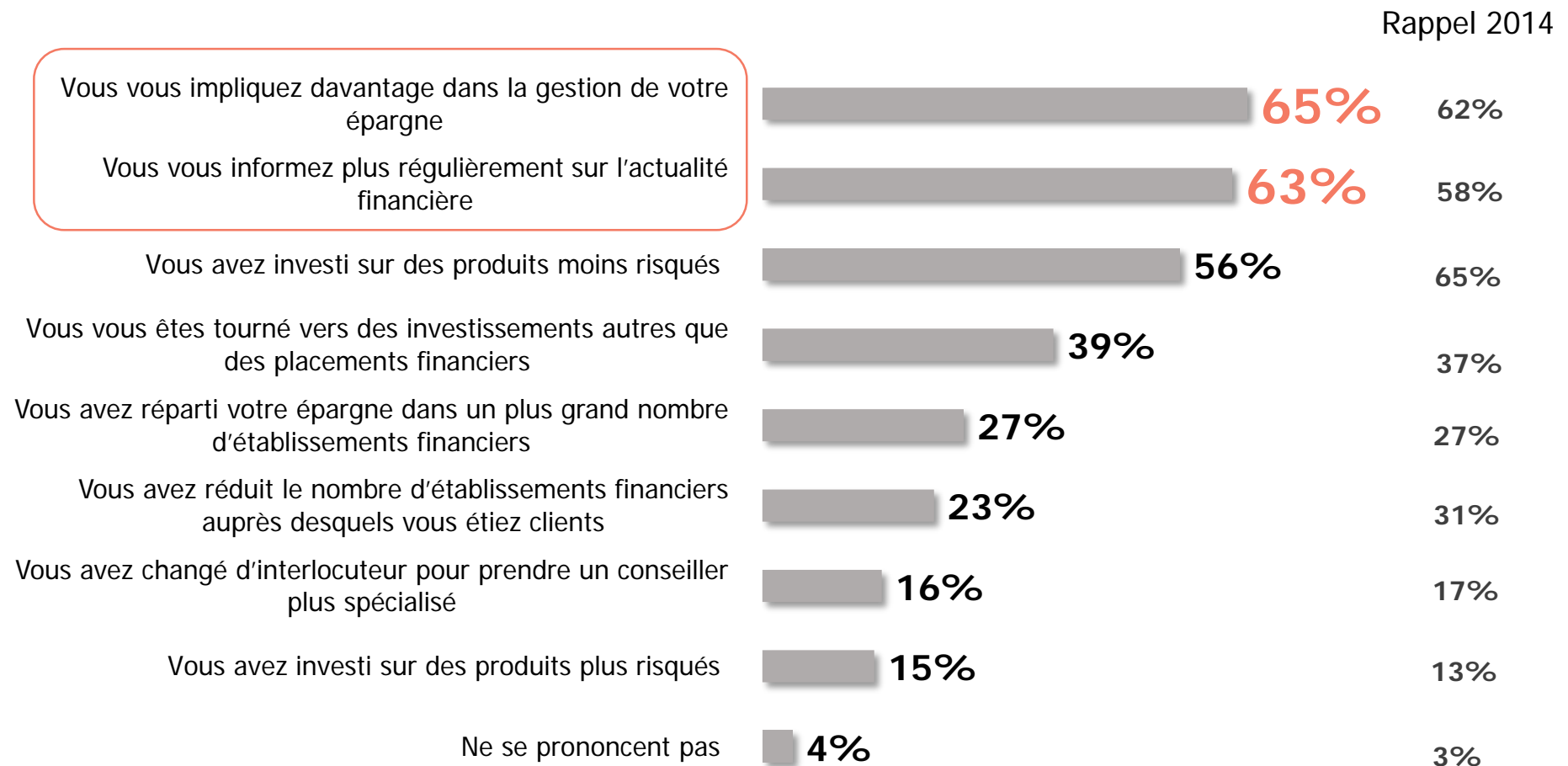
# Un impact limité de la crise grecque sur les décisions de placements

Q38 : Diriez-vous que la crise grecque a affecté ou affecte vos décisions de placements (actions, obligations, assurance-vie, immobilier) ?



## Q37 : De quelle façon la crise financière (libellé 2010/2011) / cette évolution (libellé 2014/2013/2012/2011) a-t-elle modifié vos comportements de placements?

*Base : à ceux qui déclarent avoir modifié leurs comportements de placements*

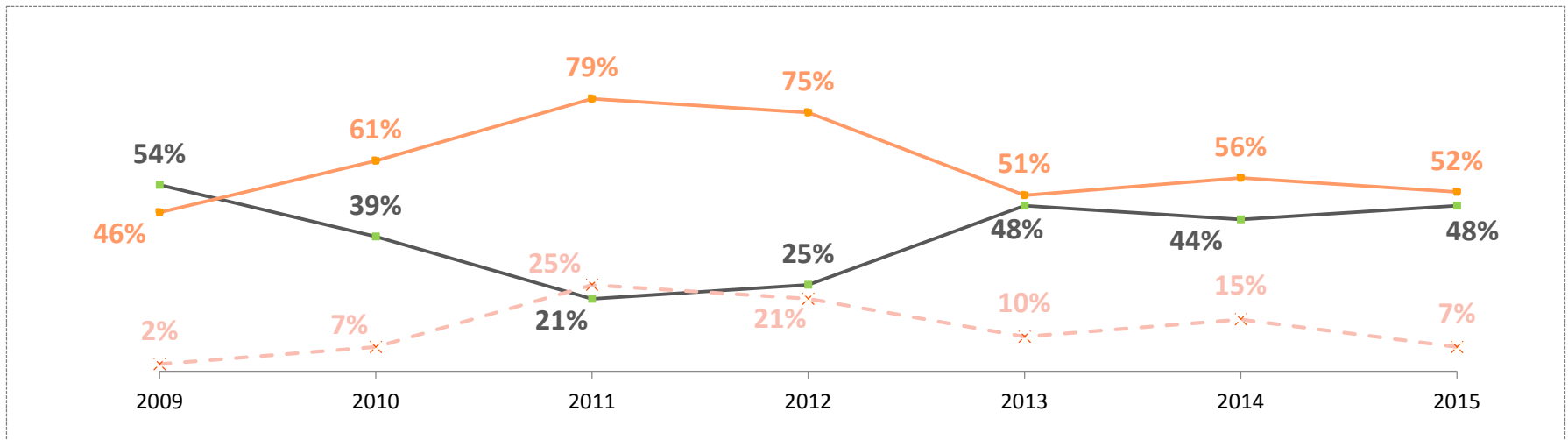
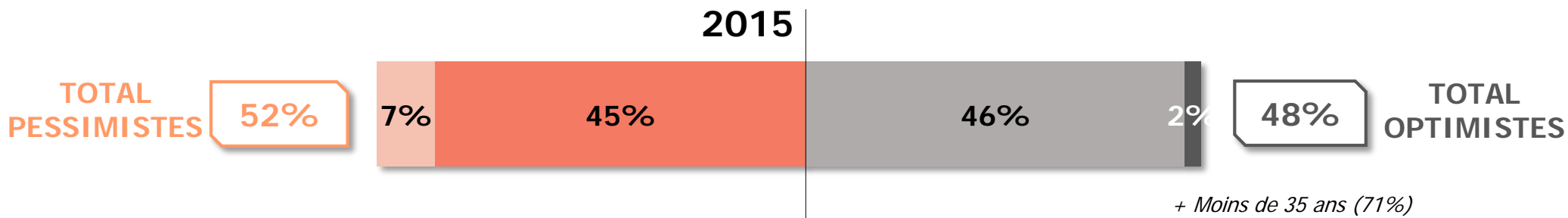






# 48% des Français patrimoniaux se montrent optimistes au sujet de l'évolution des marchés financiers dans les 6 prochains mois (contre 44% en 2014)

Q22 : Concernant l'évolution des marchés financiers dans les 6 prochains mois, diriez-vous que vous êtes très optimiste, plutôt optimiste, plutôt pessimiste ou très pessimiste ?



TOTAL Optimiste TOTAL Pessimiste Très pessimiste

# Prudence chez les Français patrimoniaux

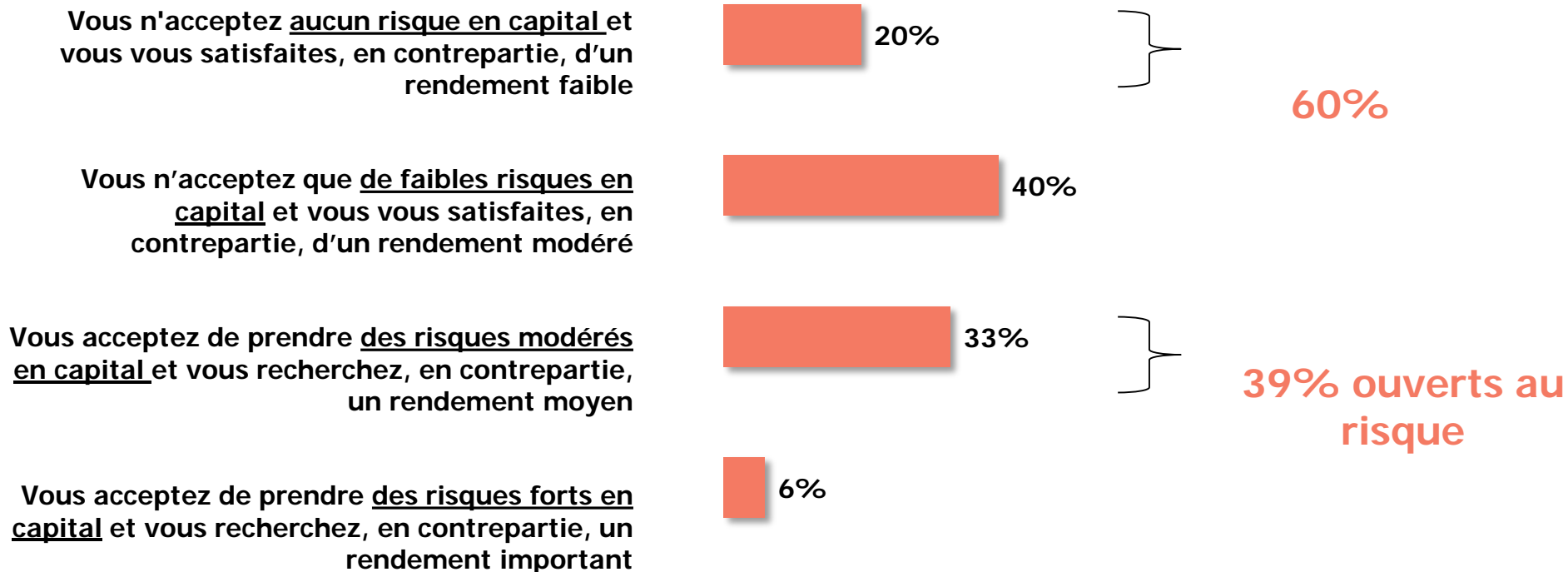
## Enseignement n° 3

...mais leur ouverture au risque (39%) reste toujours aussi faible depuis 2009.



60% des personnes interrogées déclarent n'accepter qu'un risque faible, voire aucun risque en capital (5 points de plus qu'en 2014)

Q15 : Parmi les propositions suivantes, quelle est celle qui correspond le mieux à votre profil d'investisseur ?



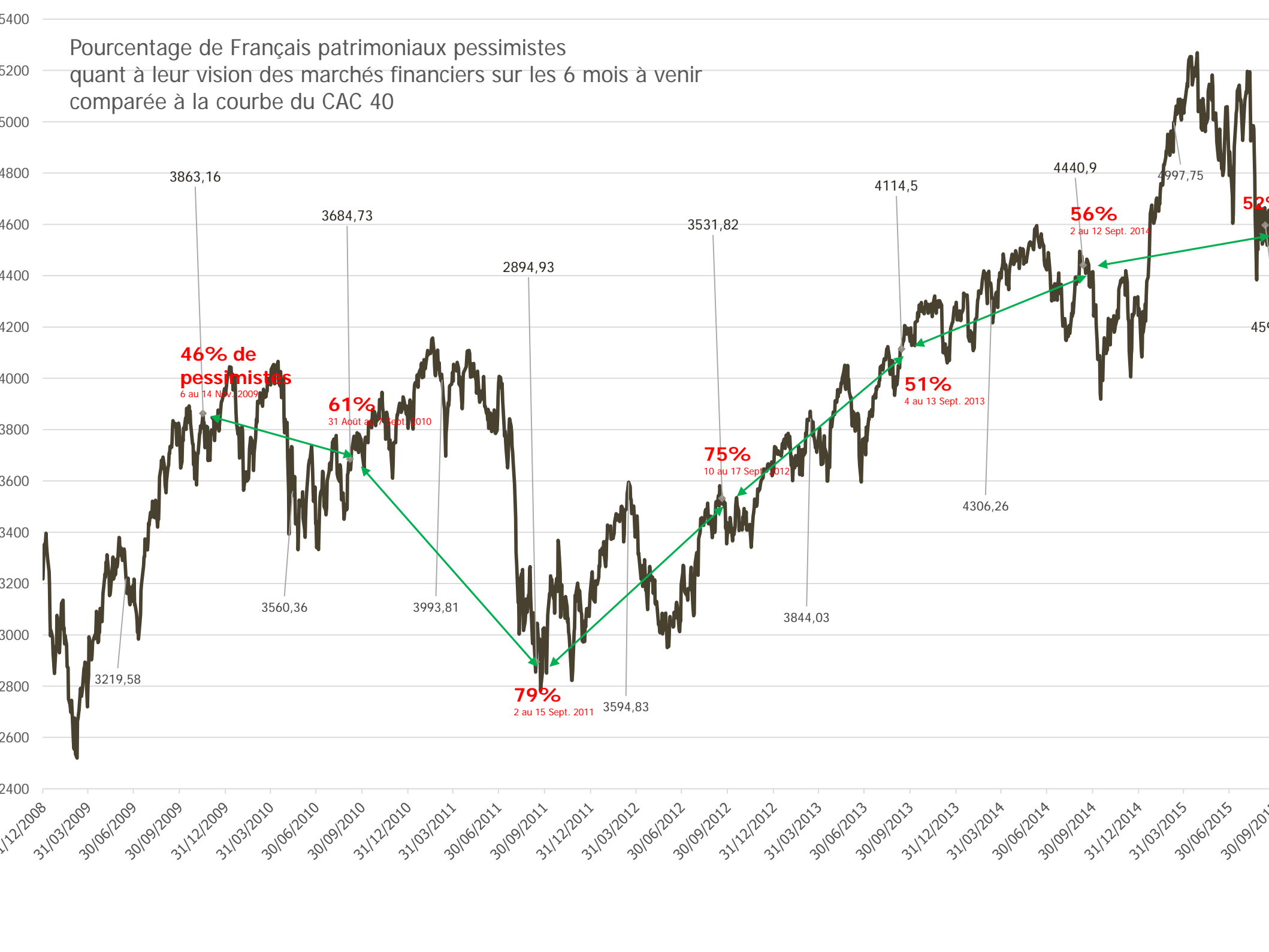
Q15 : Parmi les propositions suivantes, quelle est celle qui correspond le mieux à votre profil d'investisseur ?

	Français patrimoniaux						
	2015	2014	2013	2012	2011	2010	2009
Vous n'acceptez <u>aucun risque en capital</u> et vous vous satisfaites, en contrepartie, d'un rendement faible	20	20	19	23	28	26	24
Vous n'acceptez que <u>de faibles risques en capital</u> et vous vous satisfaites, en contrepartie, d'un rendement modéré	40	35	41	35	31	31	36
<b>CLIENTS OUVERTS AU RISQUE</b>	<b>39</b>	<b>45</b>	<b>40</b>	<b>42</b>	<b>41</b>	<b>43</b>	<b>38</b>
Vous acceptez de prendre <u>des risques modérés en capital</u> et vous recherchez, en contrepartie, un rendement moyen	33	39	33	37	34	36	33
Vous acceptez de prendre <u>des risques forts en capital</u> et vous recherchez, en contrepartie, un rendement important	6	6	7	5	7	7	5
NSP	1	-	-	-	-	-	1

## En résumé...

- Les investisseurs patrimoniaux ne se sont jamais déclarés aussi peu sensibles à la conjoncture (70%)... Une crise intégrée dans le quotidien des investisseurs.
- ... malgré tout, leur ouverture au risque (39%) reste toujours aussi faible depuis 2009.
- Le degré d'optimisme sur l'évolution des marchés financiers semble être influencé par le passé et le présent.

# Pourcentage de Français patrimoniaux pessimistes quant à leur vision des marchés financiers sur les 6 mois à venir comparée à la courbe du CAC 40



# Et prise de conscience

## Enseignement n° 4

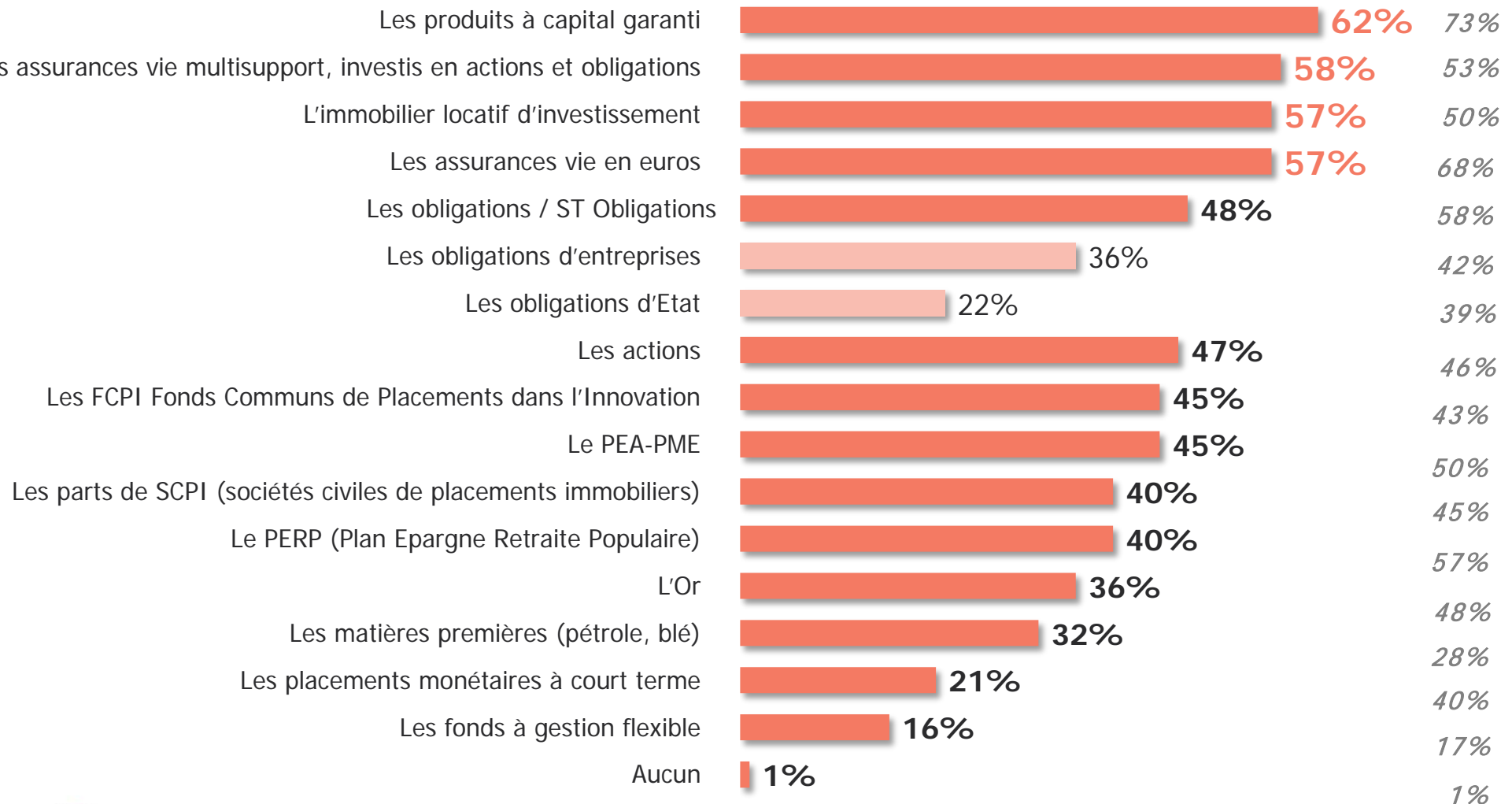
Les Français patrimoniaux affichent cependant une volonté de réaffecter leur patrimoine, conscients que les produits sans risque sont devenus moins attrayants.



# Malgré un repli de 11 points, les produits à capital garanti restent l'investissement qui suscite le plus d'intérêt pour les Français patrimoniaux

Q21 : Avez-vous le sentiment que c'est le bon moment pour investir dans ...?

Rappel 2014

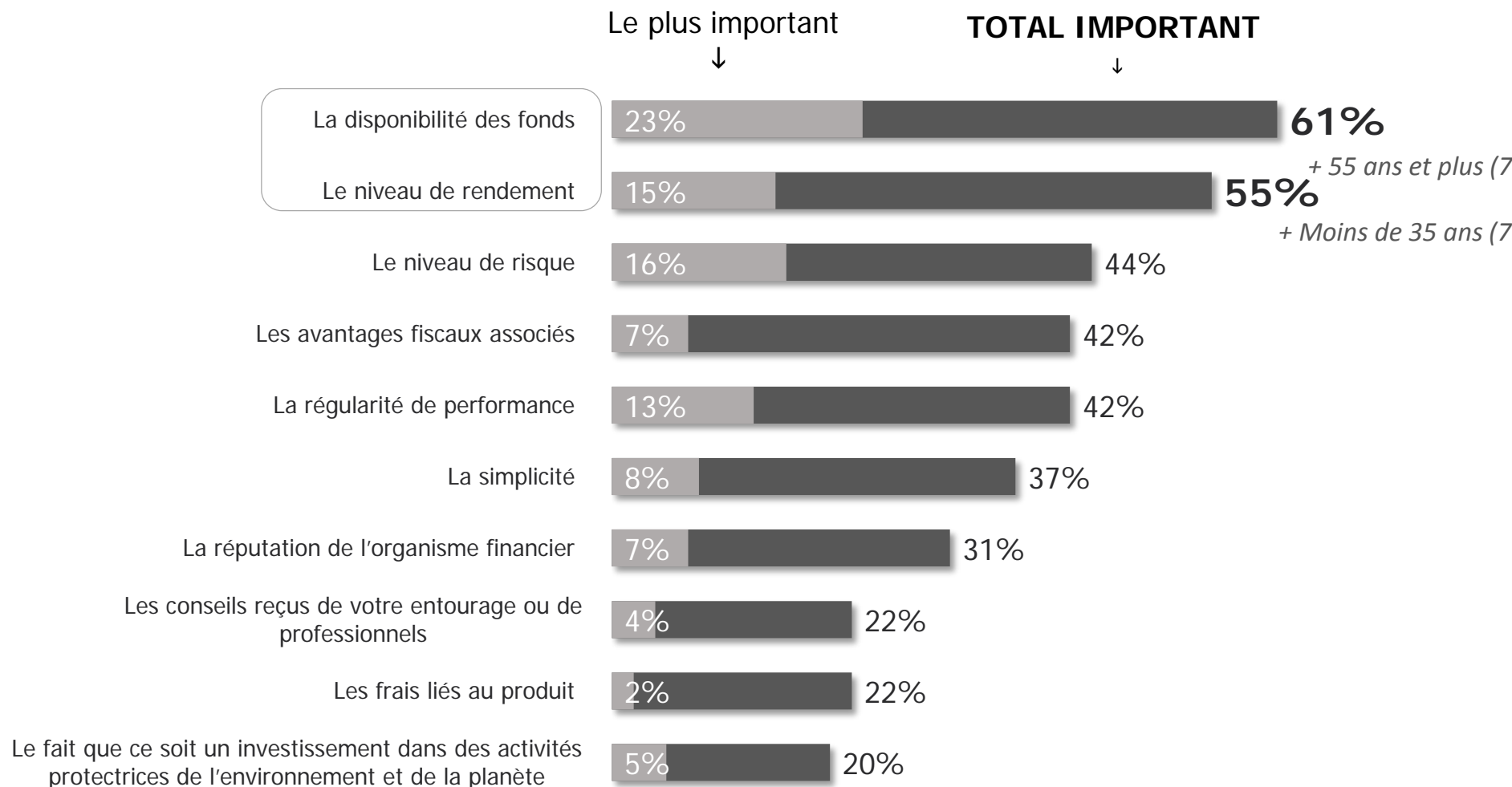






# Depuis 2009, la disponibilité des fonds (61%) est le principal critère de choix des Français patrimoniaux devant le niveau de rendement (55%)

Q16 : Différents critères entrent en jeu dans le choix d'un investissement. Parmi ceux que je vais vous citer, dites moi quel est pour vous celui qui est le plus important ? Quels sont les 3 autres plus importants parmi ceux qui restent ?





Depuis 2009, la disponibilité des fonds (61%) est le principal critère de choix des Français patrimoniaux devant le niveau de rendement (55%)

Q16 : Différents critères entrent en jeu dans le choix d'un investissement. Parmi ceux que je vais vous citer, dites moi quel est pour vous celui qui est le plus important ?

	Français patrimoniaux						
	2015	2014	2013	2012	2011	2010	2009
La disponibilité des fonds	<b>61</b> 23	<b>62</b> 19	<b>56</b> 20	<b>62</b> 20	<b>65</b> 20	<b>66</b> 21	<b>65</b> 23
Le niveau de rendement	<b>55</b> 15	<b>51</b> 12	<b>49</b> 16	<b>54</b> 16	<b>58</b> 15	<b>50</b> 14 ↗	<b>45</b> 9
Le niveau de risque	<b>44</b> 16	<b>44</b> 17	<b>42</b> 11	<b>46</b> ↗ 16	<b>37</b> 15	<b>36</b> 11	<b>39</b> 11
Les avantages fiscaux associés	<b>42</b> 7	<b>46</b> 9	<b>51</b> 10	<b>45</b> 10	<b>46</b> 9	<b>50</b> 9	<b>49</b> 9
La régularité de la performance	<b>42</b> 13	<b>45</b> 16	<b>45</b> 21	<b>42</b> ↘ 13	<b>56</b> 17	<b>50</b> 16 ↘	<b>52</b> 23
La simplicité	<b>37</b> 8	<b>36</b> 7	<b>33</b> ↘ 5	<b>40</b> 10	<b>37</b> 8	<b>35</b> ↗ 10 ↗	<b>23</b> 4
La réputation de l'organisme financier	<b>31</b> 7	<b>36</b> 9	<b>27</b> 4	<b>28</b> 6	<b>26</b> ↘ 10	<b>37</b> 8	<b>38</b> 6
Les conseils reçus de votre entourage ou de professionnels	<b>22</b> 4	<b>26</b> 6	<b>18</b> 3	<b>18</b> 2	<b>15</b> 3	<b>20</b> 5	<b>20</b> 3
Les frais liés au produit	<b>22</b> 2	<b>20</b> 1	<b>25</b> 3	<b>23</b> 2	<b>19</b> ↘ 1	<b>28</b> 3	<b>25</b> 3
Le fait que ce soit un investissement dans des activités protectrices de l'environnement et de la planète	<b>20</b> 5	<b>17</b> 4	<b>21</b> 6	<b>28</b> ↗ 5	<b>20</b> 3	<b>19</b> 3 ↘	<b>23</b> 8

# En résumé...

- Prise de conscience : « *les produits sans risque sont devenus sans intérêt* »
- Volonté de réaffecter son patrimoine
- Depuis 3 ans : une meilleure perception des actions



# Troisième volet

## Enseignements barométriques annuels

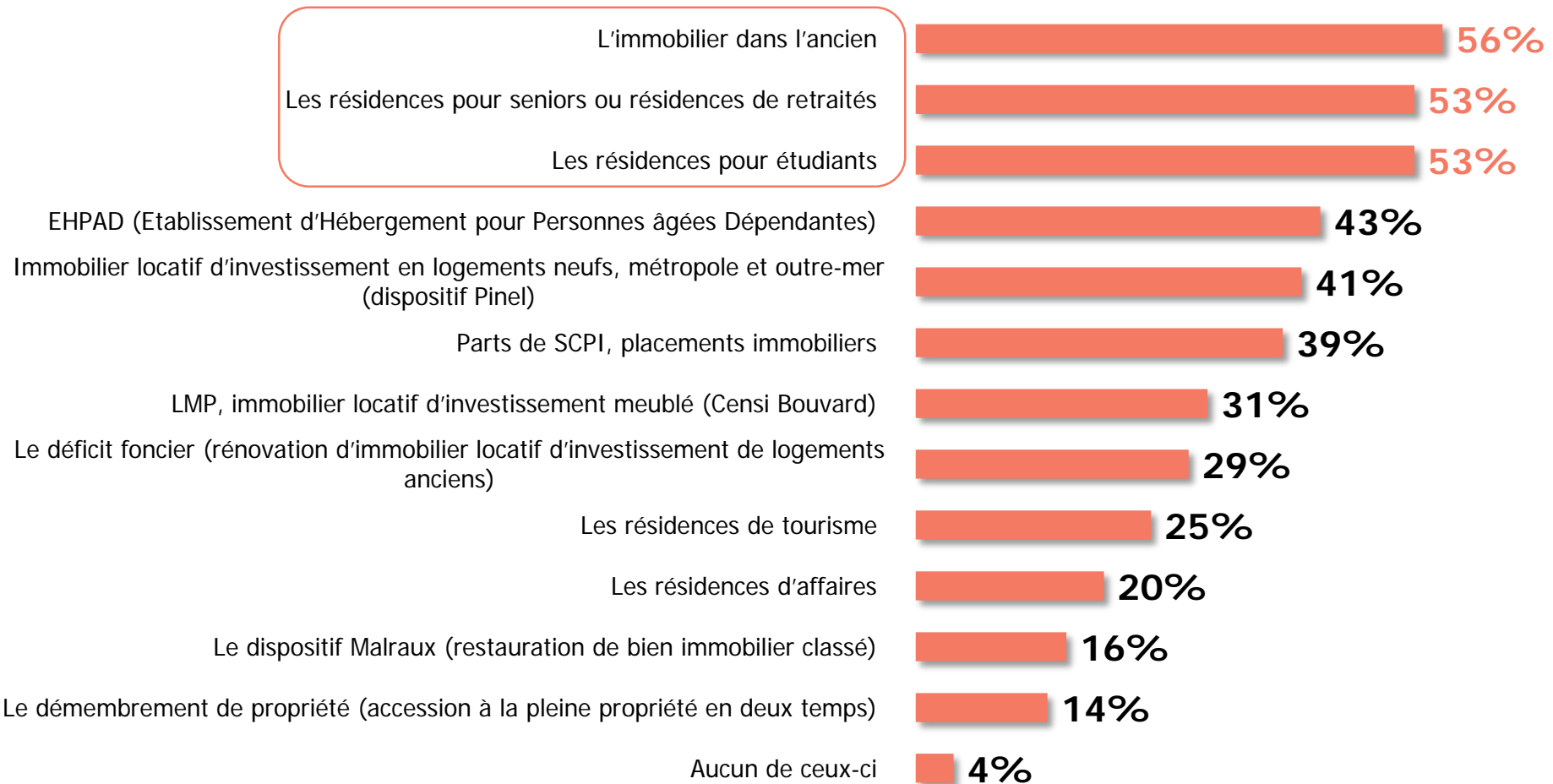
# IMMOBILIER

# Enseignements barométriques annuels

## Enseignement n° 5

L'immobilier dans l'ancien (56%), les résidences pour seniors et retraités (53%) ainsi que les résidences pour étudiants (53%) sont perçus par les Français patrimoniaux comme les meilleurs placements en immobilier locatif.

**Q42 : Si demain, vous souhaitez investir dans l'immobilier, quels types d'investissements parmi les suivants choisiriez-vous ?**





# Comme en 2014, le dispositif Pinel séduit 4 Français patrimoniaux sur 10

**Q42 : Si demain, vous deviez investir dans l'immobilier, quels types d'investissements parmi les suivants choisiriez-vous ?**

	Français patrimoniaux				
	2015	2014	2013	2012	2011
L'immobilier dans l'ancien	56	57	56	55	52
Les résidences pour seniors ou résidences de retraités	53	56	61	63	61
Les résidences pour étudiants	53	50	56	52	55
EHPAD	43	56	55	59	60
Immobilier locatif d'investissement en logements neufs, métropole et outre-mer (dispositif Pinel)**	41	41	32	55	43
Parts de SCPI, placements immobiliers	39	38	38	33	37
LMP, immobilier locatif d'investissement meublé (Censi Bouvard)	31	Non posé	Non posé	Non posé	Non posé
Le déficit foncier (rénovation d'immobilier locatif d'investissement de logements anciens)	29	34	Non posé	Non posé	Non posé
Les résidences de tourisme	25	19	21	24	27
Les résidences d'affaires	20	18	19	19	19
Le dispositif Malraux (restauration de bien immobilier classé)	16	25	22	22	19
Le démembrement de propriété (accession à la pleine propriété en deux temps)	14	17	Non posé	Non posé	Non posé
Aucun de ceux-ci	4	3	5	3	5
Outre-mer	Non posé	Non posé	6	9	8
L'immobilier locatif d'investissement en logement social avec avantage fiscal	Non posé	Non posé	Non posé	44	Non posé

# En résumé...

- Immobilier locatif : un regain d'affection des Français patrimoniaux
- Il répond à plusieurs objectifs patrimoniaux : préparer sa retraite, se constituer un patrimoine, alléger son imposition, diversifier ...
- Une vision « affective » de l'immobilier semble encore prédominer chez les Français patrimoniaux.





# Quatrième volet

Enseignements barométriques annuels

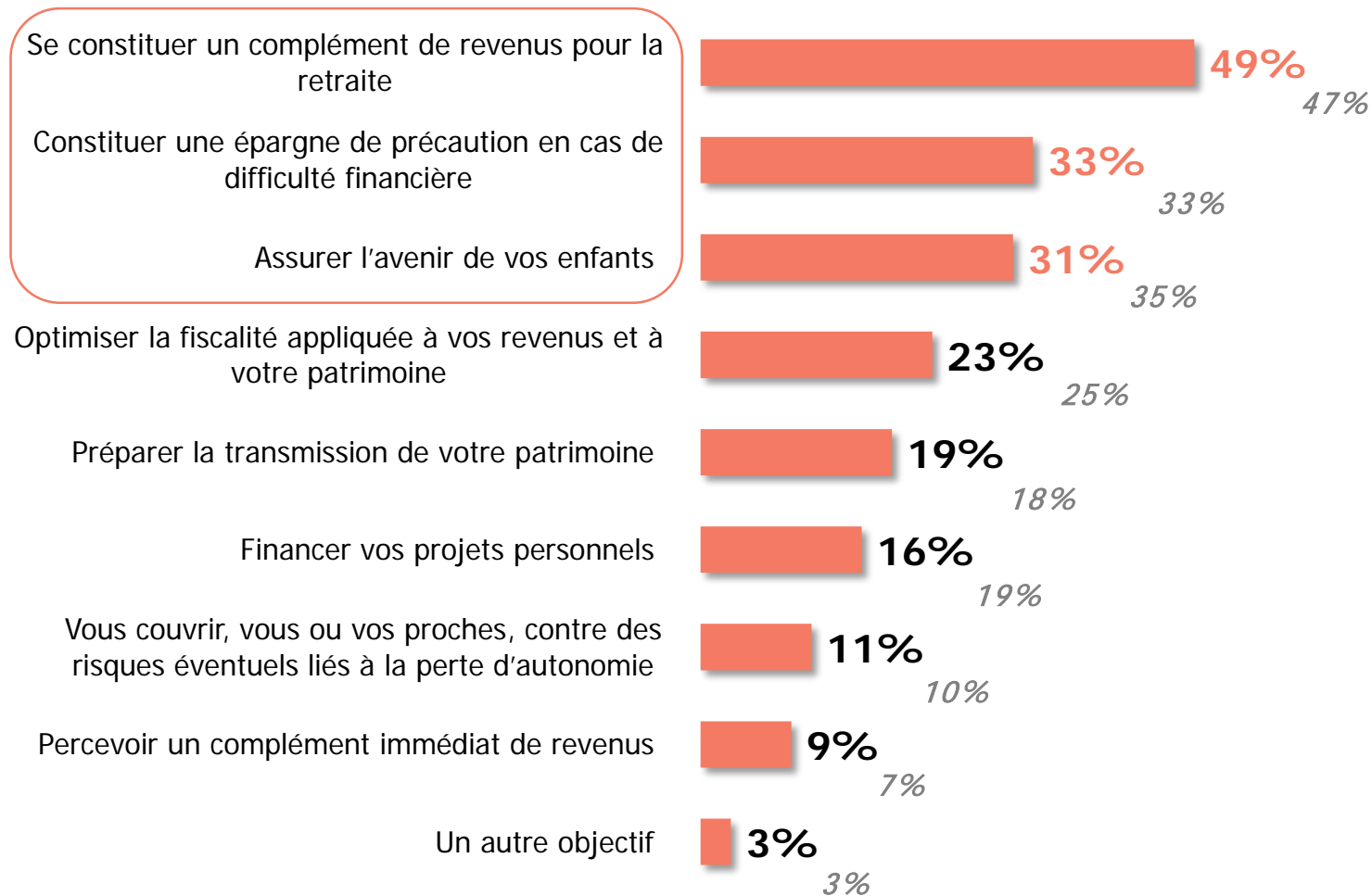
## RETRAITE

# Enseignements barométriques annuels

## Enseignement n° 6

L'anticipation de la retraite reste la première finalité de l'investissement (49%) devant la constitution d'une épargne de précaution et devant la volonté d'assurer l'avenir de ses enfants.

## Q51 : De manière générale, quels sont les deux principaux objectifs qui guident vos décisions d'investissement ?



# Enseignements barométriques annuels

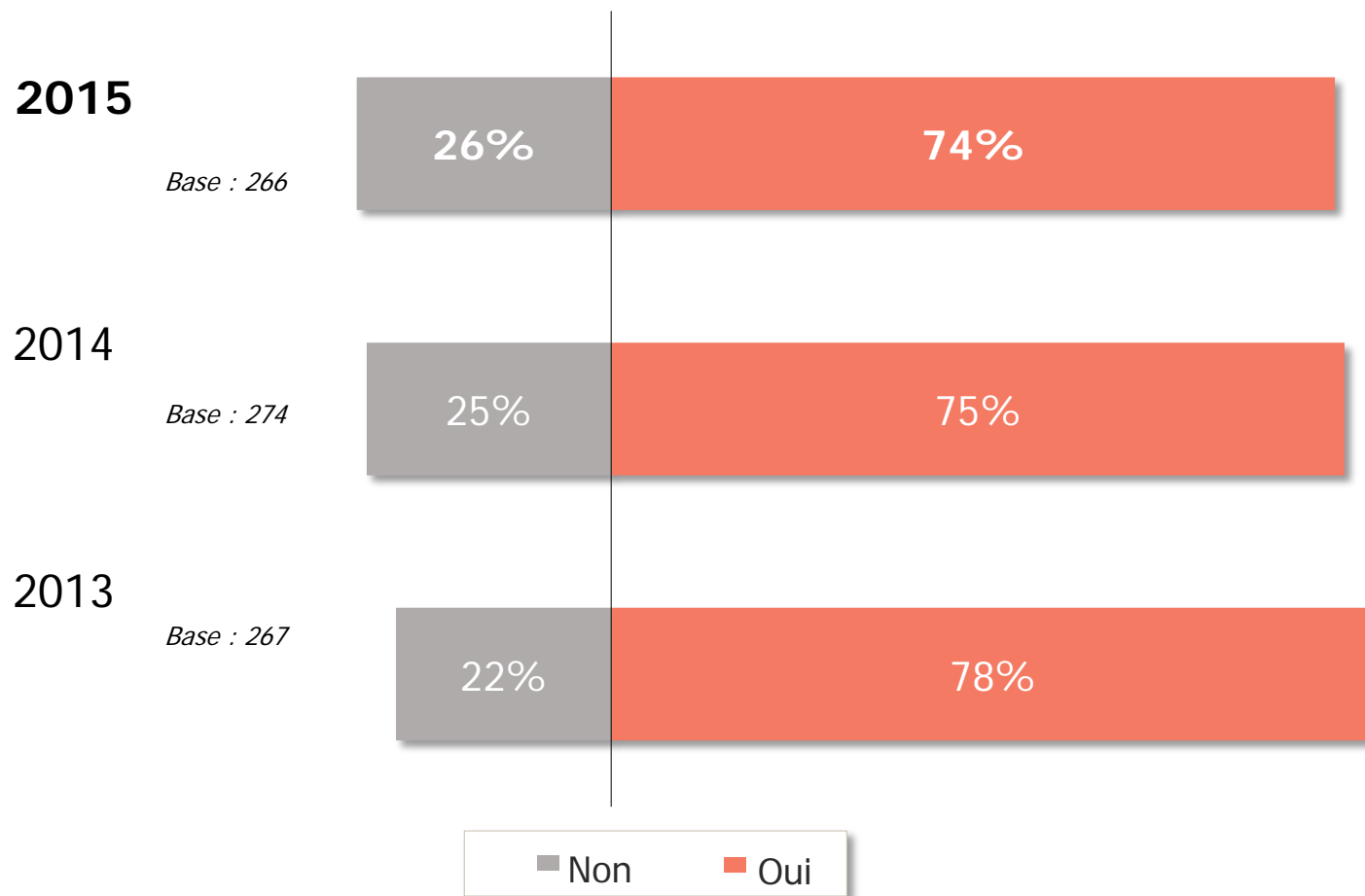
## Enseignement n° 7

Les  $\frac{3}{4}$  des Français patrimoniaux encore en activité ont déjà pris des dispositions concernant leur retraite. L'assurance vie est toujours la solution plébiscitée par ceux qui la préparent.



74% des Français patrimoniaux qui ne sont pas encore à la retraite ont déjà pris des dispositions pour la préparer.

Q60 : Avez-vous pris des dispositions financières pour préparer votre retraite ?





Comme en 2014, l'assurance vie reste la solution la plus plébiscitée par les patrimoniaux qui préparent leur retraite.

## Récapitulatif : Oui

Base : aux actifs et aux chômeurs qui ont pris des dispositions pour préparer leur retraite n=196

Français patrimoniaux (Base : aux actifs et aux chômeurs qui ont pris des dispositions pour préparer leur retraite )		
2015	2014	2013
196	206	208
85	90	83
60	62	67
66	68	72
43	48	43
46	52	43
9	8	17



**Une assurance vie**

**La souscription de produits financiers**

**Un achat immobilier**

**De l'épargne retraite : PERP, Madelin, Article 83**

**De l'épargne salariale : PEE, PERCO**

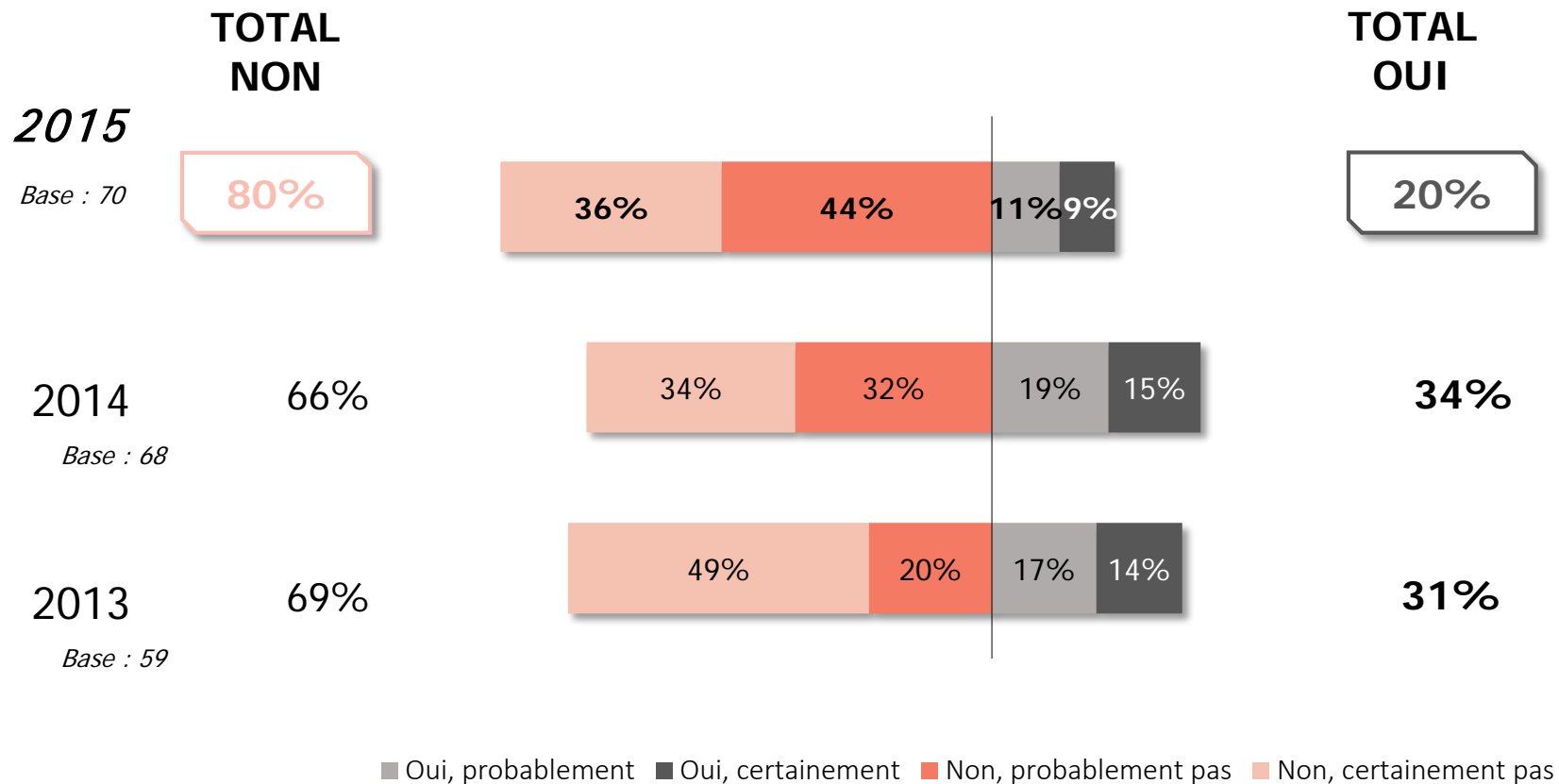
**Autre**



# 1 Français sur 5 projette de prendre des dispositions financières en 2016 (contre 1 sur 3 en 2014)

Q62 : Envisagez-vous de prendre au cours de l'année 2016 des dispositions financières pour préparer votre retraite ?

Base : aux actifs et aux chômeurs qui n'ont pas pris de dispositions pour préparer leur retraite n=70



# En résumé...

- La préoccupation « retraite » devient prépondérante chez les Français patrimoniaux.
- Les solutions dédiées trop peu souvent utilisées :
  - *Investissements personnels : PERP, immobilier, assurance vie...*
  - *Via son entreprise : PERCO, article 83/39...*





# Cinquième volet

Enseignements barométriques annuels

## LA RELATION AU CONSEILLER

# Enseignements barométriques annuels

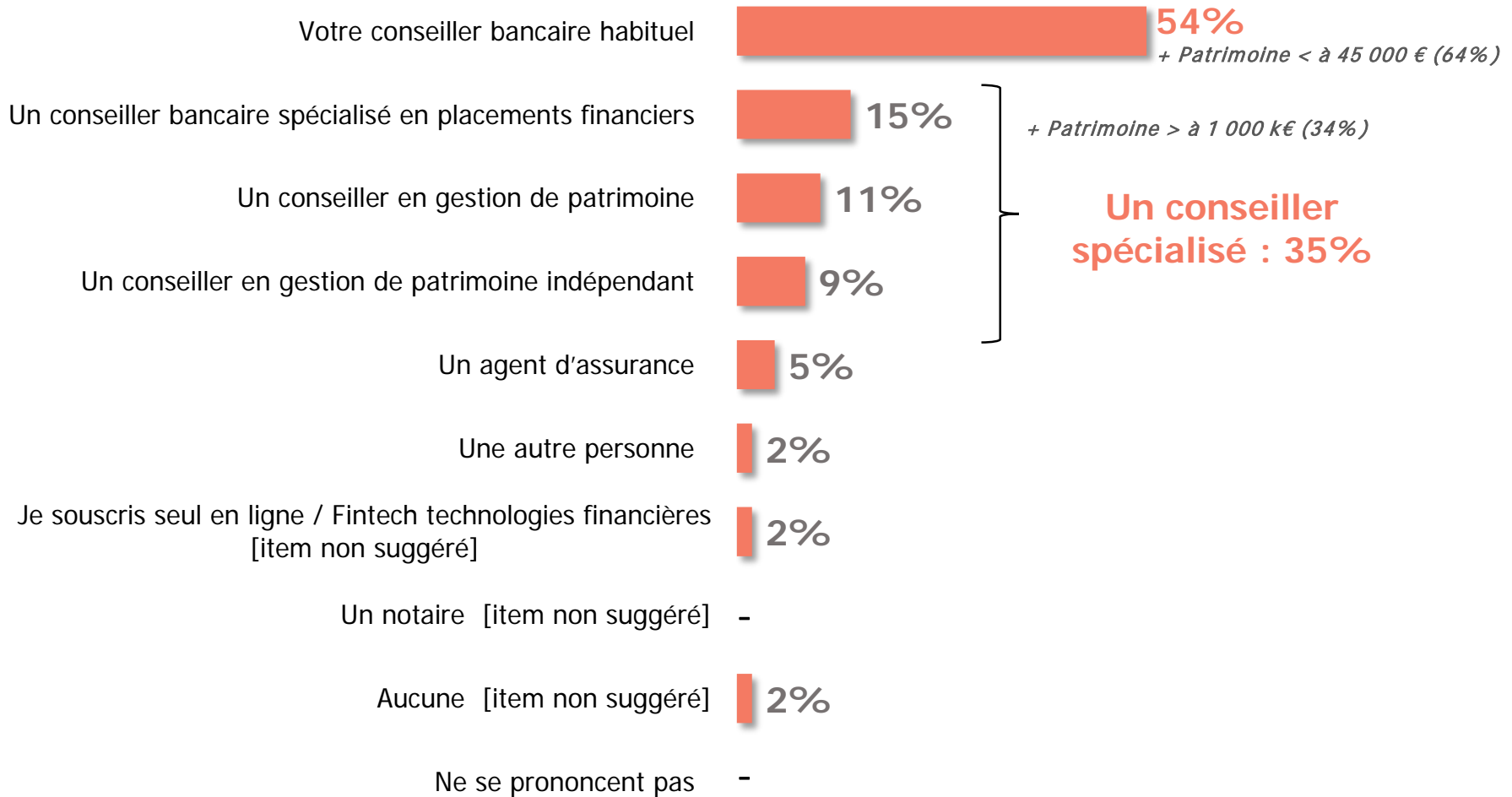
## Enseignement n° 8

Le conseiller bancaire reste l'interlocuteur privilégié, mais le conseiller spécialisé s'approprie une place grandissante depuis 2009.



54% des Français patrimoniaux se tournent, lors de la souscription de produits financiers, vers leur conseiller bancaire habituel ; 35% font appel à un conseiller spécialisé

Q6 : Quel est votre interlocuteur principal, lorsque vous souhaitez souscrire des produits financiers ?





54% des Français patrimoniaux se tournent, lors de la souscription de produits financiers, vers leur conseiller bancaire habituel ; 35% font appel à un conseiller spécialisé

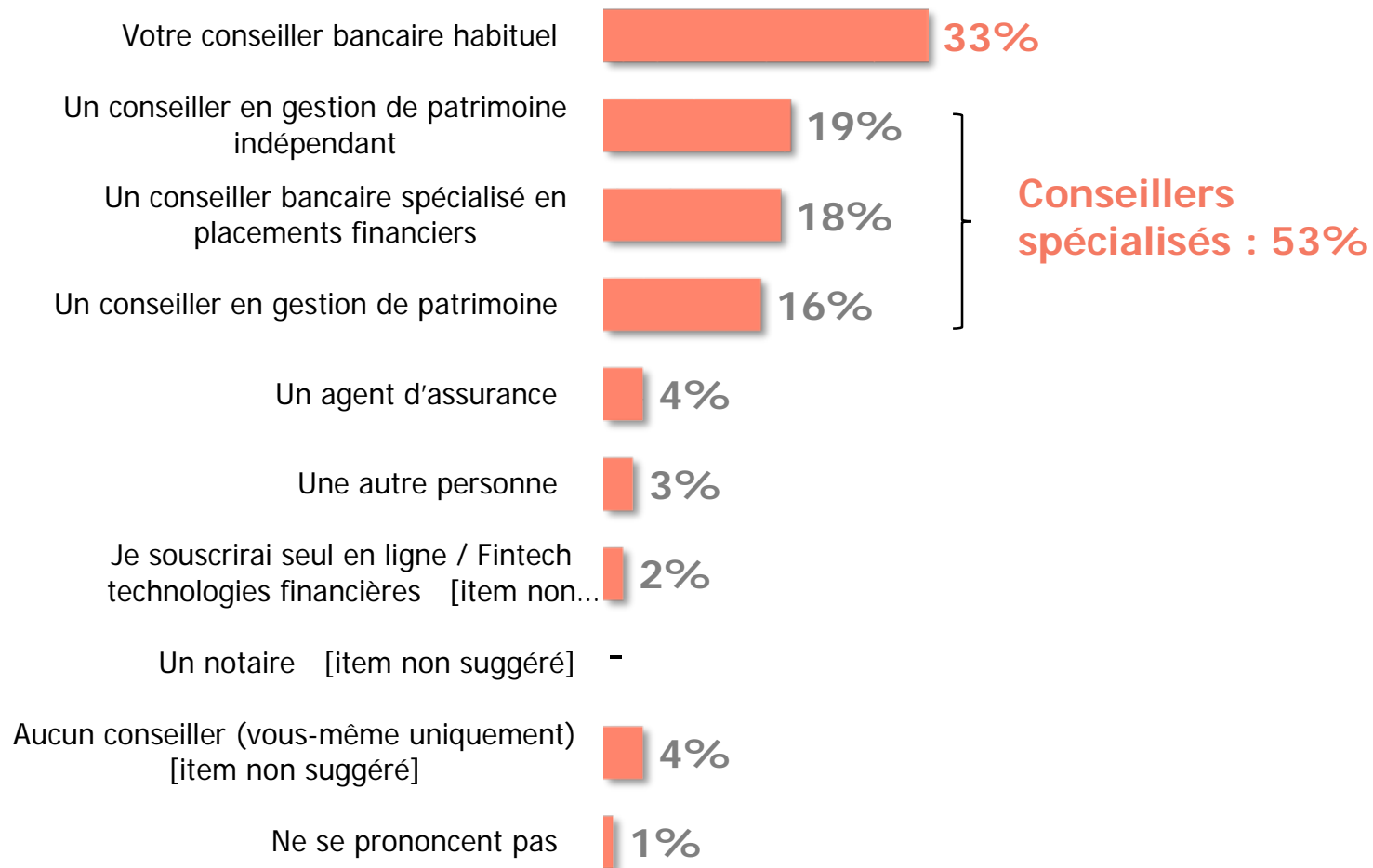
Q6 : Quel est votre interlocuteur principal, lorsque vous souhaitez souscrire des produits financiers ?

	Français patrimoniaux						
	2015	2014	2013	2012	2011	2010	2009
<b>Conseillers spécialisés</b>	<b>35</b>	<b>34</b>	34	29	29	24	26
Un conseiller en gestion de patrimoine indépendant	9	7	7	6	Non posé	Non posé	Non posé
Un conseiller en gestion de patrimoine	11	14	11	12	13	8	12
Un conseiller bancaire spécialisé en placements financiers	15	13	16	11	16	18	15
<b>Votre conseiller bancaire habituel</b>	<b>54</b>	<b>52</b>	54	58	58	57	61
Agent d'assurance	5	5	3	6	6	5	3
Une autre personne	2	3	--	-	-	1	4
Je souscris seul en ligne / Fintech technologies financières	2	4	Non posé	Non posé	Non posé	Non posé	Non posé
Notaire	-	-	1	-	1	2	1
Aucun conseiller (vous-même uniquement)	2	2	4	5	3	6	1
NSP	-	-	-	-	1	5	5



# 53% des Français patrimoniaux interrogés souhaitent à l'avenir se tourner vers un conseiller spécialisé (contre 50% en 2014) pour des raisons liées au conseiller lui-même ou à la qualité des services et produits

Q13 : Et demain, pour gérer vos placements financiers, diriez-vous que vous allez plus souvent faire appel à :





53% des Français patrimoniaux interrogés souhaitent à l'avenir se tourner vers un conseiller spécialisé (contre 50% en 2014) pour des raisons liées au conseiller lui-même ou à la qualité des services et produits

Q13 : Et demain, pour gérer vos placements financiers, diriez-vous que vous allez plus souvent faire appel à :

	Français patrimoniaux						
	2015	2014	2013	2012	2011	2010	2009
<b>Votre conseiller bancaire habituel</b>	<b>33</b>	<b>32</b>	37	42	44	34	36
<b>Conseillers spécialisés</b>	<b>53</b>	<b>50</b>	52	43	40	51	44
Un conseiller en gestion de patrimoine indépendant	19	16	19	14	<i>Non posé</i>	<i>Non posé</i>	<i>Non posé</i>
Un conseiller bancaire spécialisé en placements financiers	18	19	17	16	17	34	25
Un conseiller en gestion de patrimoine	16	15	16	13	23	17	19
Agent d'assurance	4	4	2	3	6	2	1
Une autre personne	3	4	4	4	1	2	-
Vous souscrivez seul en ligne	2	3	Non posé	Non posé	Non posé	Non posé	Non posé
Notaire	-	-	1	-	1	2	1
Aucun conseiller (vous-même uniquement)	4	6	3	8	6	4	14
NSP	1	1	1	-	-	-	-



# Les raisons de l'intention de faire appel à un autre interlocuteur que son conseiller habituel

*Des motivations à changer d'interlocuteur qui ont autant trait au conseiller lui-même qu'aux services proposés*

Q14 : Vous avez indiqué souhaiter faire appel à un autre interlocuteur que [...] pour vos futurs placements financiers.

Pour quelles raisons ?

Question ouverte, réponses spontanées -

Base : aux Français patrimoniaux qui ont l'intention de changer d'interlocuteur privilégié

## ST MOTIVATIONS LIEES AU CONSEILLER

Trouver quelqu'un qui fait preuve d'objectivité, de neutralité (conseillers indépendants vs banques)



Faire appel à un spécialiste, par opposition à quelqu'un de plus généraliste qui gère plusieurs domaines



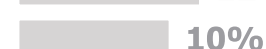
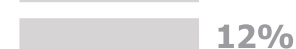
Une mauvaise expérience du conseiller : défauts de conseil, perte d'argent, mauvais résultats



Pouvoir avoir confiance en son conseiller



Avoir un conseiller plus compétent que mon conseiller actuel



## ST MOTIVATIONS LIEES A LA QUALITE DE SERVICE, AUX PRODUITS

Avoir accès à de produits nouveaux, meilleurs, plus adaptés



Avoir accès à une meilleure information



Avoir une vision différente, une vision plus large des choses



Comparer les offres, mettre les différentes propositions en concurrence



Diversifier les conseils, varier les placements



Obtenir de meilleurs résultats



Obtenir une meilleure compréhension des enjeux et mécanismes



Avoir un seul interlocuteur, trop de turn-over



## ST DIVERS



Je suis le mieux placé pour savoir ce qu'il me faut, je suis suffisamment informé



Une mauvaise image générale des banques



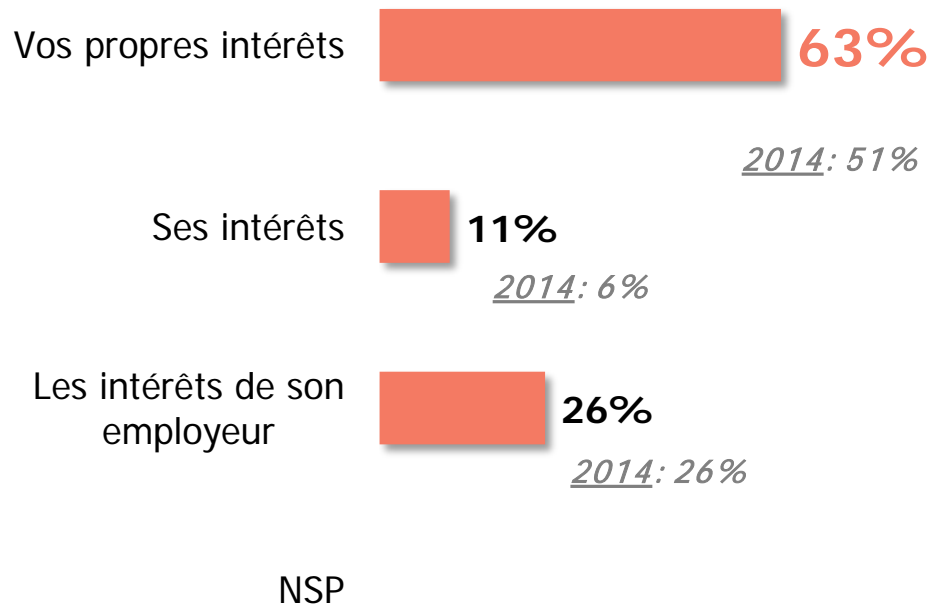
Autres



Q8 : Aujourd'hui, avez-vous le sentiment que votre [...] sert au mieux ?

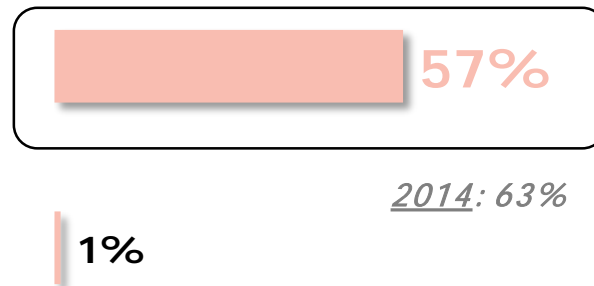
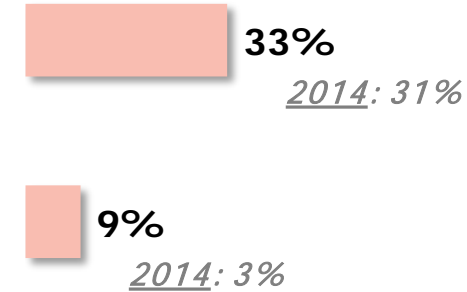
**UN CONSEILLER  
SPECIALISE**

Base : 103



**LE CONSEILLER  
BANCAIRE GENERALISTE**

Base : 156





# En résumé...

- Les Français patrimoniaux se tournent de plus en plus vers un conseiller spécialisé. Une tendance qui croît chaque année.
- Une situation liée à une insatisfaction du conseil

**Henry's** (High Earning, Not Rich Yet)

**Wendy's** (Wealthy Enough, Not Digital Yet)

**Andrew's** (Affluent who Need Dedicated and Reliable Expert in Wealth management)

# Discussion

Avec **Luc ARRONDEL**, Directeur de recherche au CNRS, chercheur à la Paris School of Economics et consultant scientifique à la Banque de France



# Questions / Réponses

