

# COMMENT LE NUMÉRIQUE CHANGE LA RELATION ÉPARGNANT- CONSEILLER

Étude 2016 internationale



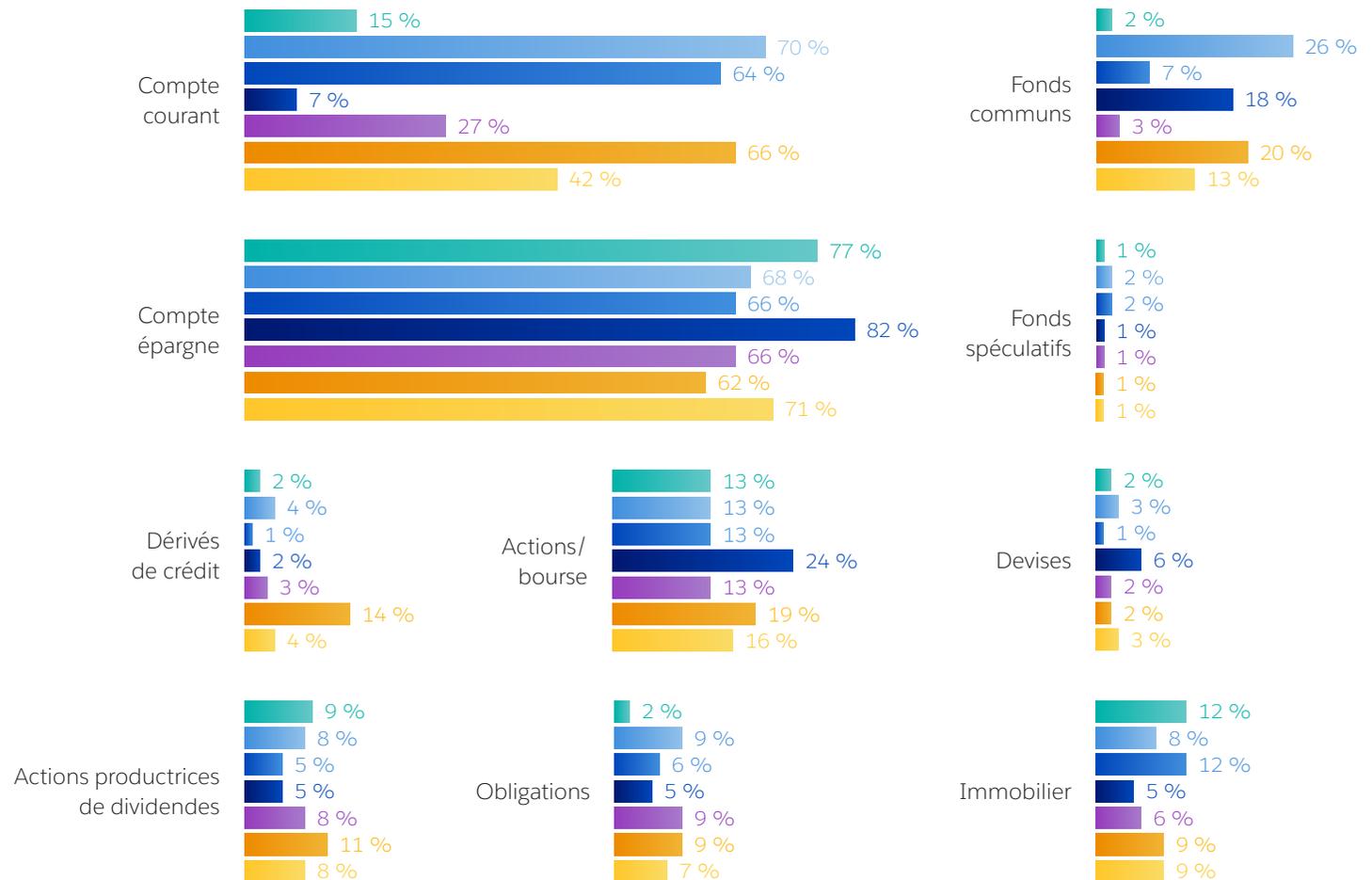
# Introduction

Pour examiner la façon dont les épargnants gèrent leur patrimoine, sélectionnent leurs conseillers financiers et dialoguent avec eux pendant les moments critiques, Salesforce a mené l'étude « Comment le numérique change la relation épargnant-conseiller » (en anglais « connected investor ») dans 6 pays (France, Australie, Canada, Japon, Royaume-Uni et États-Unis), recueillant les témoignages de plus de 1 000 adultes en France, 7 900 dans le monde, dont 4 944 ayant des investissements en cours. Les recherches ont montré que les investisseurs souhaitaient gérer leurs placements en collaboration avec leurs conseillers financiers, idéalement grâce à des outils modernes de planification financière et de technologie qui leur donneraient une vision globale de leur vie financière. Le rapport révèle également que la relation conseiller-client est faite d'interactions rares et ponctuelles, le plus souvent sur des canaux obsolètes : par téléphone, e-mail ou en personne. Enfin, les marchés mondiaux ayant été relativement instables dans les premiers mois de 2016, les épargnants sont tout naturellement inquiets pour leur bien-être financier à venir, ce qui nécessite que les conseillers soient davantage proactifs dans leurs contacts et gèrent la relation avec leurs clients de façon active afin de les accompagner au mieux dans la gestion de leurs placements.

# I. Épargner et choisir un conseiller

Une grande majorité des répondants choisissent de placer leur patrimoine dans des comptes épargne (71 %), tandis que 13 % investissent dans des fonds communs de placement et 16 % dans les marchés boursiers. Parmi les épargnants souhaitant changer la façon dont ils gèrent actuellement leurs placements, 63 % souhaitent collaborer avec leur conseiller financier, en particulier au Japon et au Royaume-Uni. Lorsqu'il s'agit de citer des facteurs clés dans le choix d'un conseiller financier, de nombreux épargnants donnent des raisons relatives aux technologies, telles que la capacité à obtenir une vision globale de leurs comptes (76 %) et des outils modernes de planification financière (67 %). Cependant, malgré cette envie d'utiliser la technologie dans la gestion de leurs comptes financiers, seulement 11 % des épargnants dans les 6 pays utilisent une plateforme de conseil numérique (par exemple, un « conseiller virtuel ») pour gérer tout ou partie de leurs placements.

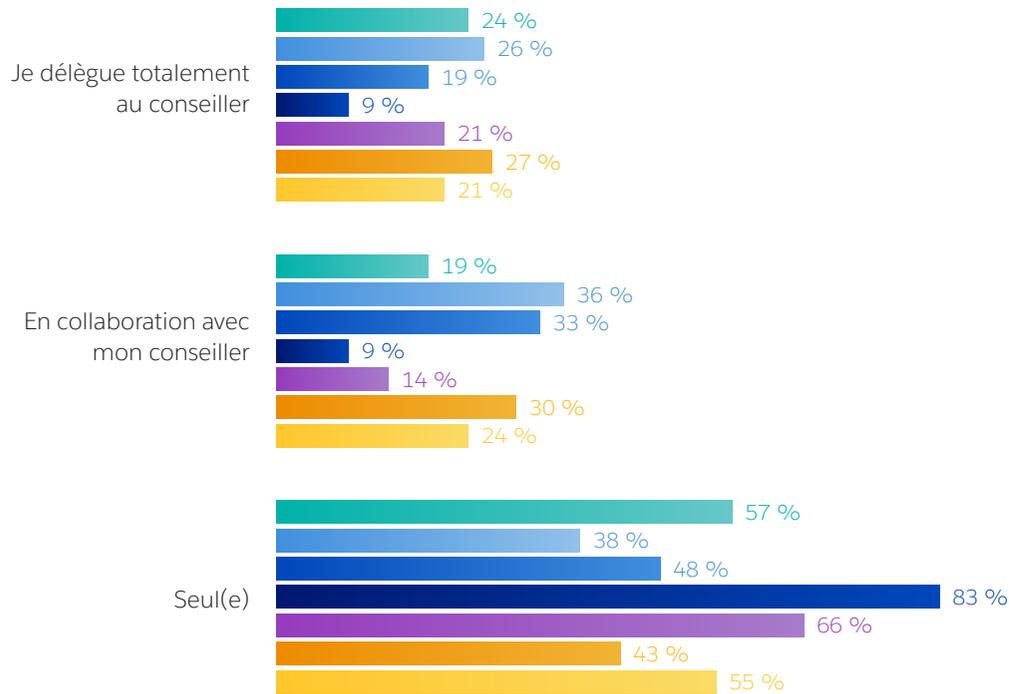
De quelle manière, parmi les suivantes, placez-vous votre épargne ?<sup>1</sup>



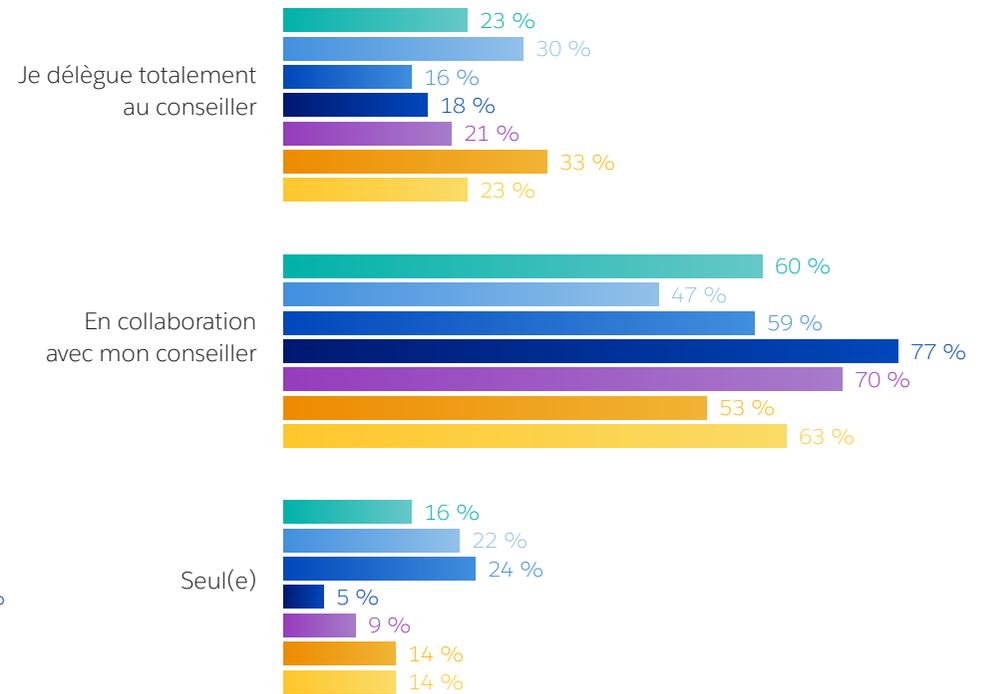
<sup>1</sup>Base : Tous les sondés (n=7 922)

# I. Épargner et choisir un conseiller

Comment gérez-vous actuellement vos placements ?<sup>1</sup>



Comment souhaitez-vous gérer vos placements ?<sup>2</sup>



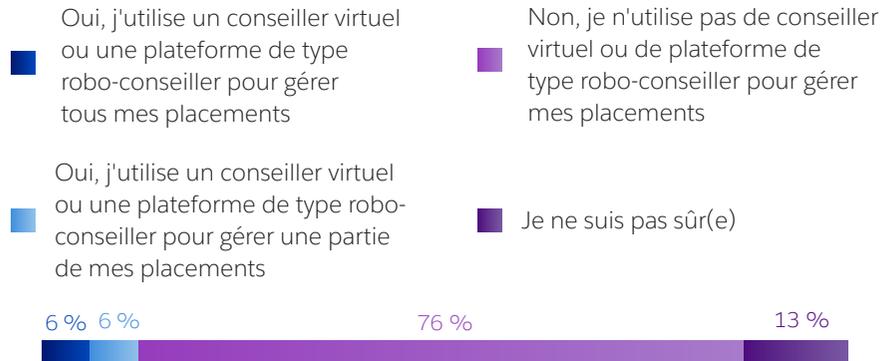
<sup>1</sup>Base : Ont de l'argent placé (n=4 944)

<sup>2</sup>Base : Ont de l'argent placé et souhaitent changer la façon dont ils gèrent leurs placements (n= 1 169)

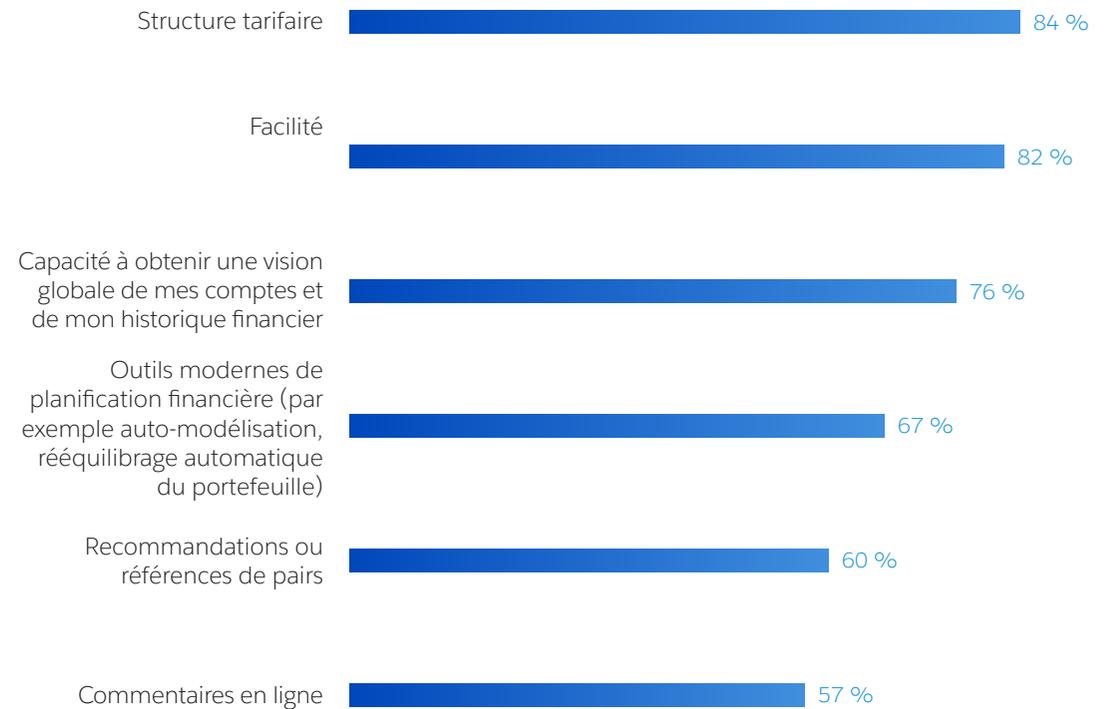
■ Australie 
 ■ Canada 
 ■ France 
 ■ Japon 
 ■ Royaume-Uni 
 ■ États-Unis 
 ■ Total

# I. Épargner et choisir un conseiller

Utilisez-vous un conseiller virtuel ou une plateforme de type robo-conseiller pour gérer tout ou partie de vos placements ?<sup>1</sup>



Les critères suivants sont importants pour moi lorsque je choisis un conseiller financier :<sup>1</sup>



<sup>1</sup>Base : Ont de l'argent placé (n=4 944)

## II. La relation épargnant-conseiller actuelle

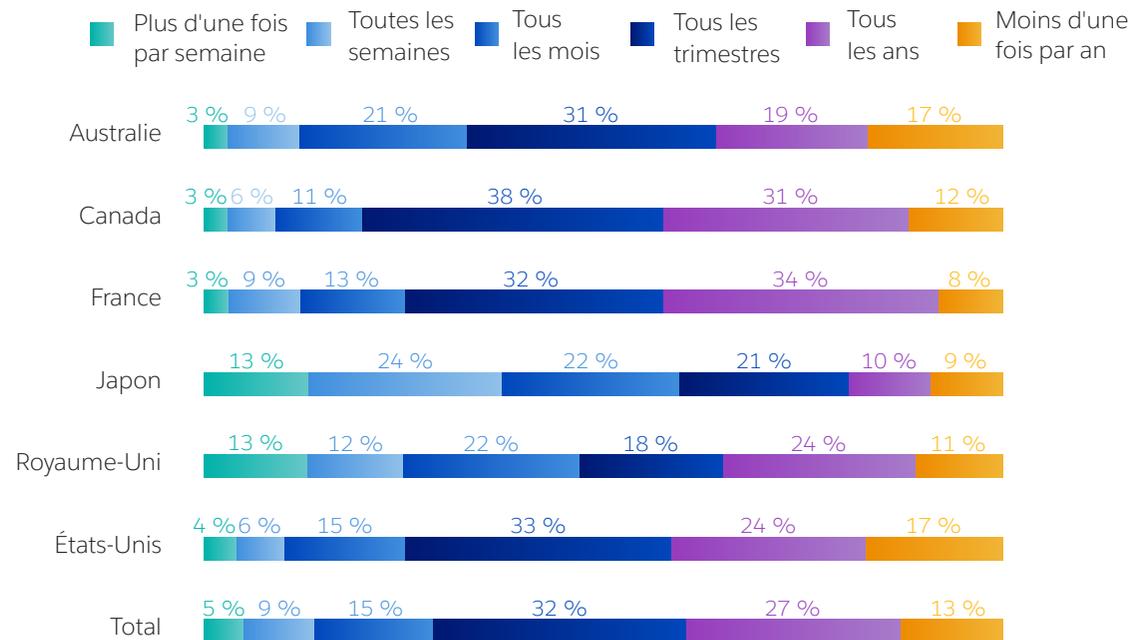
Les épargnants communiquent essentiellement avec leurs conseillers, en général un homme (63 %), sur une base trimestrielle (32 %) ou annuelle (27 %) et moins de 10 % rencontrent ou communiquent avec leur conseiller sur une base hebdomadaire. Le cas particulier a été le Japon, avec la plus haute fréquence de conseillers rencontrant leurs clients chaque mois (22 %) ou chaque semaine (24 %). La communication entre les épargnants et leurs conseillers se fait aujourd'hui essentiellement par canaux traditionnels : selon les épargnants, les rendez-vous en personne sont privilégiés pour passer en revue la performance de leur portefeuille d'actifs (37 %), prendre des décisions d'investissement (50 %) et partager des documents (39 %). Même les informations concernant les comptes financiers sont stockées de façon archaïque et un pourcentage élevé d'épargnants (37 %) déclare conserver ces documents dans un dossier, une boîte de rangement ou un autre type de rangement physique à domicile.

Enfin, les méthodes utilisées par les conseillers financiers pour gérer les placements sont une véritable «boîte noire» pour leurs clients : les épargnants ayant recours aux services de conseillers financiers en France (38 %), au Royaume-Uni (51 %), aux États-Unis (43 %), et en Australie (43 %) n'ont pas une idée claire de la façon dont les recommandations de placement leurs sont faites.

### Votre conseiller financier est-il un homme ou une femme ?<sup>1</sup>



### Laquelle des propositions suivantes décrit le mieux la fréquence à laquelle vous rencontrez ou communiquez avec votre conseiller financier ?<sup>1</sup>



<sup>1</sup>Base : Ont de l'argent placé (n=2 242)

## II. La relation épargnant-conseiller actuelle

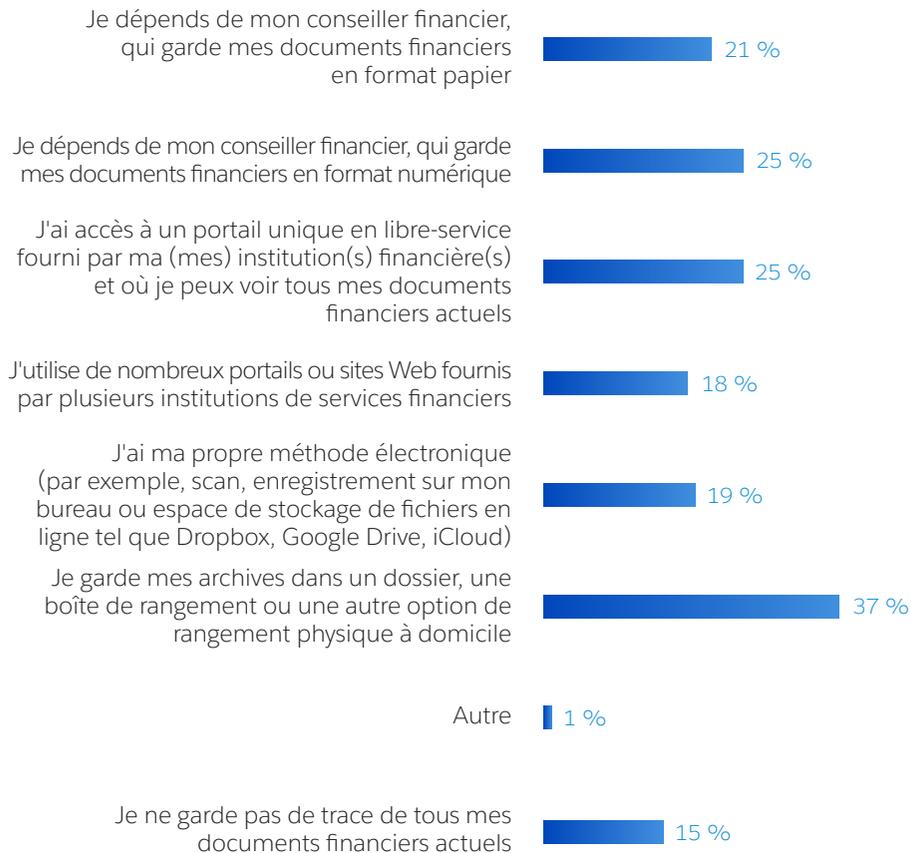
De quelle manière, parmi les suivantes, communiquez-vous avec votre conseiller financier pour chacun des points suivants ?<sup>1</sup>

	Organiser un rendez-vous	Vérifier la performance de votre portefeuille de placements	Communiquer des changements concernant vos comptes	Partager des documents avec mon conseiller	Prendre des décisions de placement	Avoir des conseils de placement
 En personne	 24 %	 37 %	 40 %	 39 %	 50 %	 43 %
 Par courrier	 7 %	 16 %	 12 %	 19 %	 7 %	 10 %
 Par téléphone	 45 %	 16 %	 28 %	 11 %	 26 %	 29 %
 Par texto/SMS	 10 %	 5 %	 6 %	 6 %	 6 %	 7 %
 Par e-mail	 32 %	 19 %	 24 %	 26 %	 16 %	 21 %
 Via site Web	 8 %	 24 %	 10 %	 11 %	 9 %	 10 %
 Par chat/messagerie instantanée	 9 %	 6 %	 8 %	 6 %	 7 %	 8 %
Autre	 3 %	 3 %	 5 %	 5 %	 4 %	 4 %
ND	 16 %	 15 %	 17 %	 21 %	 17 %	 19 %

<sup>1</sup>Base : Ont de l'argent placé (n=2 242)

## II. La relation épargnant-conseiller actuelle

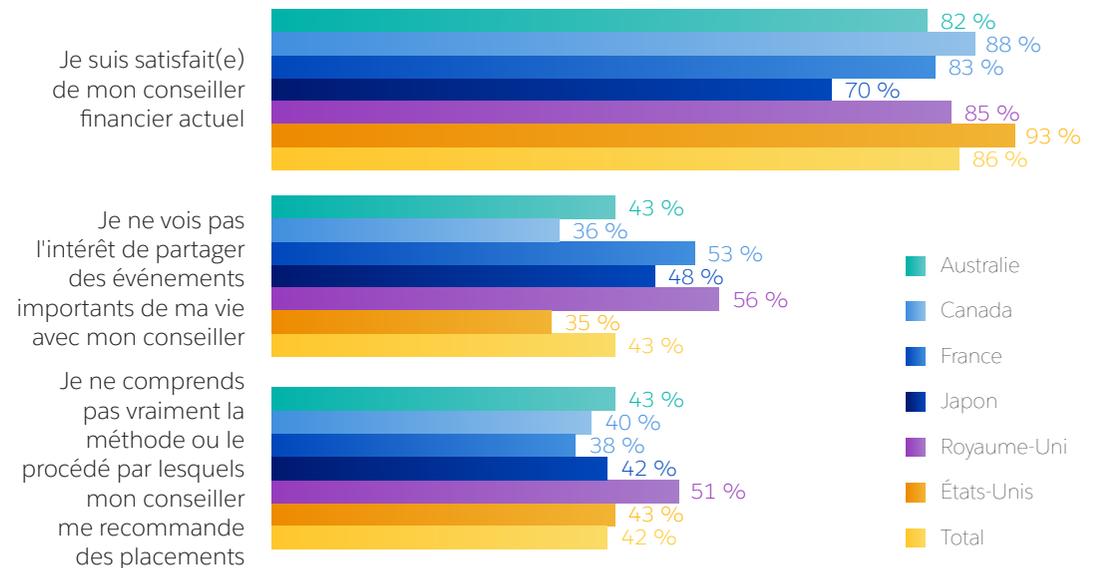
### Comment conservez-vous vos documents financiers ?<sup>1</sup>



### Lesquelles de ces affirmations s'appliquent à votre cas ?<sup>1</sup>



### Veuillez indiquer votre niveau d'accord avec chacun des énoncés concernant votre conseiller financier :<sup>2</sup>



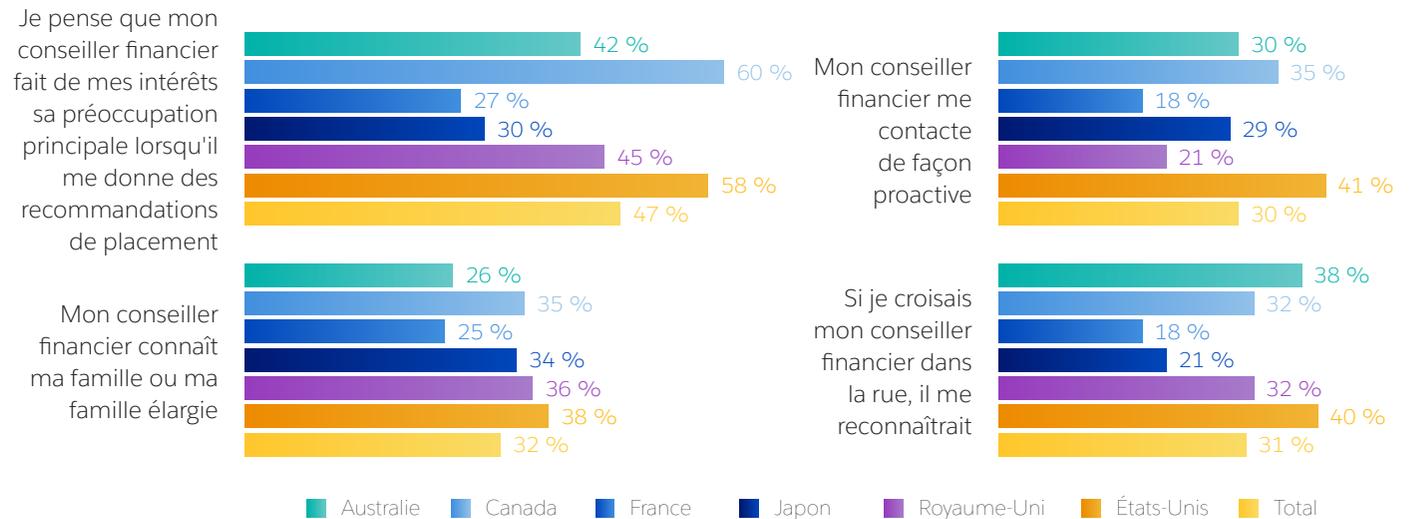
<sup>1</sup>Base : Ont de l'argent placé (n=4 944)

<sup>2</sup>Base : Ont de l'argent placé (n=2 242)

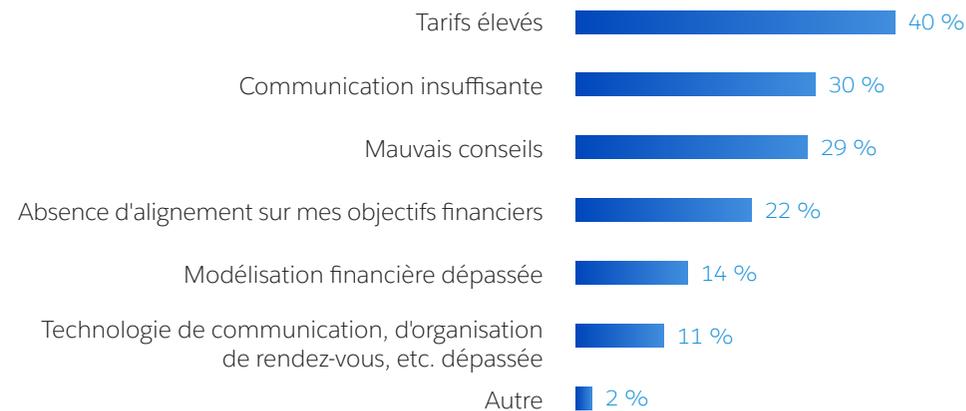
### III. Entretenir la confiance pendant les périodes d'instabilité

Les marchés mondiaux ayant été incertains pendant les premiers mois de 2016, les épargnants sont tout naturellement inquiets quant à l'avenir. Soixante et un pour cent des personnes ayant un conseiller financier déclarent être « inquiets » pour leur santé financière à venir ; les épargnants français (76 %) et du Royaume-Uni (70 %) sont particulièrement concernés. La capacité des conseillers en épargne à entretenir la confiance de leurs clients est d'une importance capitale lors des périodes d'instabilité. Cependant, seulement 47 % des épargnants mondiaux croient que leur conseiller financier fait de leurs intérêts sa préoccupation principale lorsqu'il leur donne des recommandations de placement. Peut-être encore plus révélateur, moins d'un tiers (31 %) des épargnants ayant un conseiller financier pensent que leur conseiller financier les reconnaîtrait s'ils le croisaient dans la rue. Cependant, une majorité d'investisseurs croient que leurs conseillers financiers les contacteraient si le marché boursier baissait de plus de 5 % en une journée (53 %) ou si les taux d'intérêt augmentaient (65 %).

#### Laquelle de ces affirmations s'applique à votre cas ?<sup>1</sup>



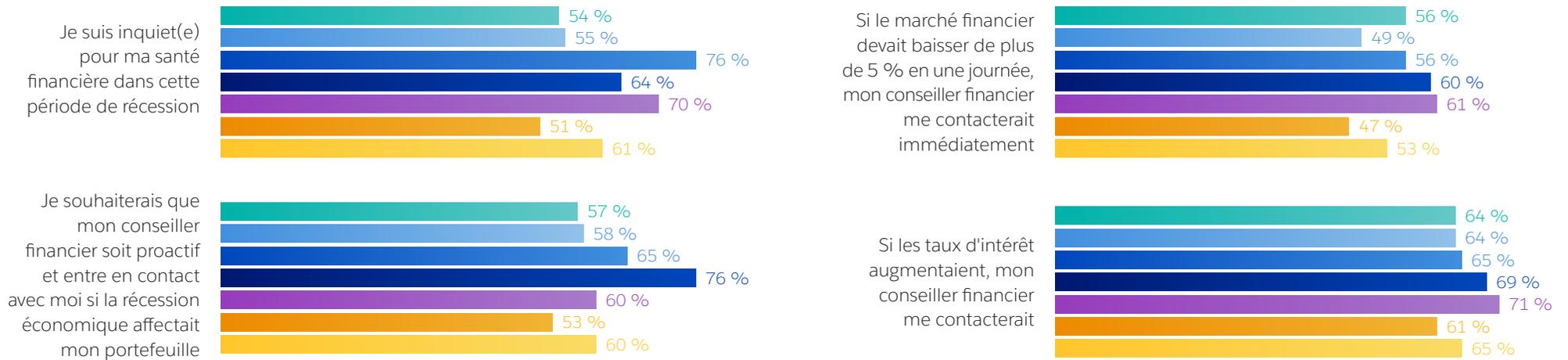
#### Pour lesquelles des raisons suivantes changeriez-vous de conseiller financier ?<sup>1</sup>



<sup>1</sup>Base : Ont de l'argent placé (n=2 242)

### III. Entretenir la confiance pendant les périodes d'instabilité

Veillez indiquer votre niveau d'accord avec chacun des énoncés concernant votre conseiller financier :<sup>1</sup>



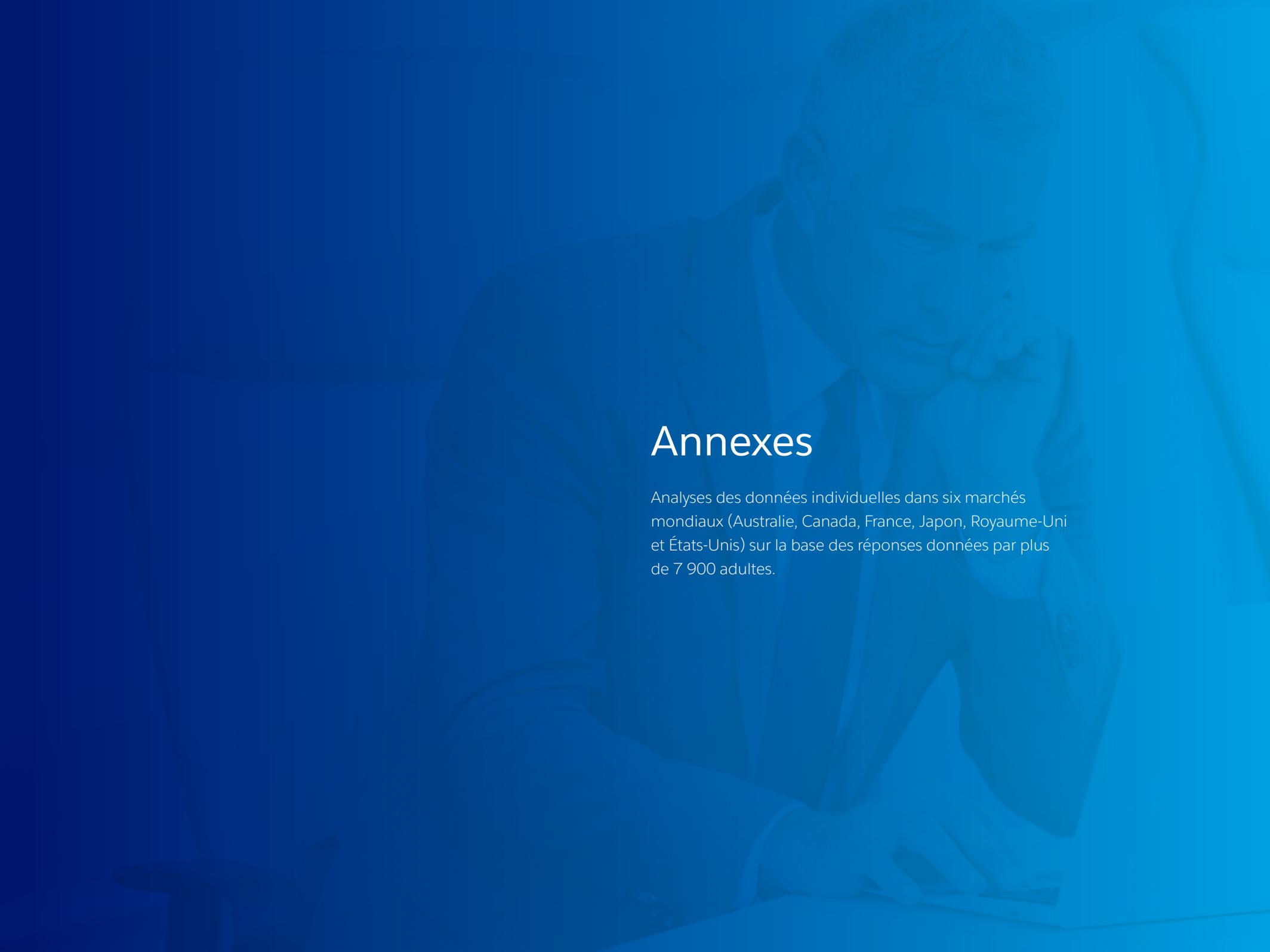
<sup>1</sup>Base : Ont de l'argent placé (n=2 242)

## IV. Méthodologie

Cette enquête a été menée en ligne par Harris Poll au nom de Salesforce du 24 au 29 février, parmi 7 922 adultes âgés de plus de 18 ans, en Australie (n=1 019), au Canada (n=1 354), en France (n=1 076), au Japon (n=1 318), au Royaume-Uni (n=1 080) et aux États-Unis (n 2,075), dont 4 944 « épargnants » : des adultes âgés de plus de 18 ans ayant actuellement de l'argent placé (par exemple des obligations boursières, des comptes de retraite) – 606 en Australie, 884 au Canada, 792 en France, 757 au Japon, 672 au Royaume-Uni et 1 233 aux États-Unis. Les données brutes ont été pondérées par les variables démographiques suivantes pour refléter la population adulte en général (ou adulte en ligne) de chaque pays de la façon suivante : Australie (âge par sexe, éducation, région et revenu) ; Canada (âge par sexe, éducation, race/ origine ethnique, région, revenu et langue) ; France (âge par sexe, région et éducation) ; Japon (âge par sexe, région, revenu, éducation et statut marital) ; Royaume-Uni (âge par sexe, éducation, région et utilisation d'Internet) ; États-Unis (âge par sexe, éducation, race/origine ethnique, région et revenu). Pour le total des 6 pays, une post-pondération supplémentaire a été appliquée pour donner à chaque pays un poids égal dans le total.

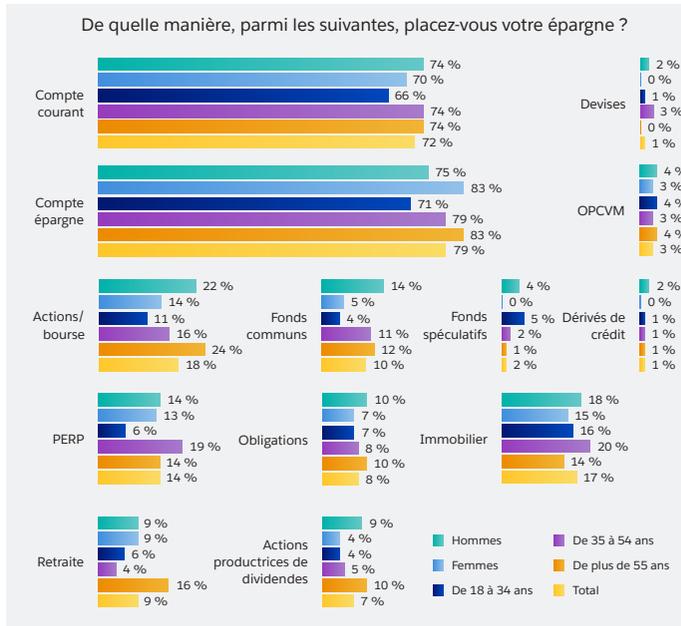
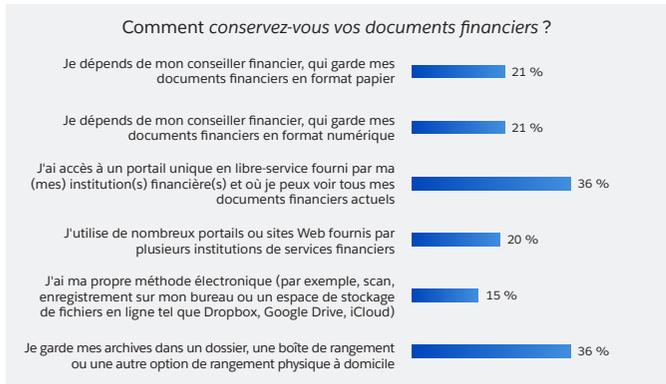
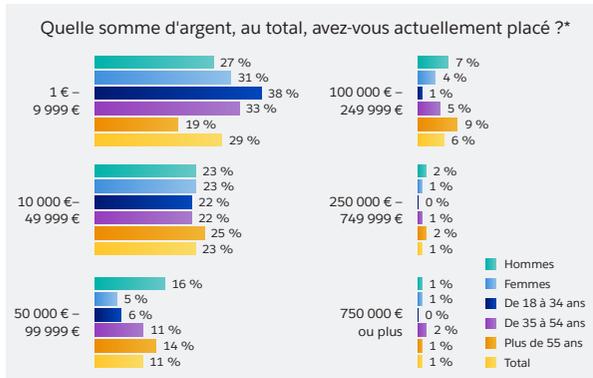
Tous les exemples d'enquête et de sondage, qu'ils utilisent ou non des échantillonnages aléatoires, sont sujets à différentes sources d'erreurs qu'il est bien souvent impossible de quantifier ou d'estimer, notamment des erreurs d'échantillonnage, de couverture, associées à des absences de réponse ou associées à une formulation des questions et à des options de réponses ainsi qu'à une pondération et à des ajustements postérieurs à l'enquête. De ce fait, Harris Poll évite les mots « marge d'erreur » car ils sont trompeurs. Tout ce qui peut être calculé sont les erreurs possibles d'échantillonnage avec différentes probabilités d'échantillons purs, non pondérés et aléatoires avec des taux de réponse de 100 %. Ceci est uniquement théorique car aucun sondage publié ne s'approche de cet idéal. Les sondés ont été choisis parmi les personnes ayant accepté de participer à des sondages en ligne. Les données ont été pondérées pour refléter la composition de la population adulte. Aucune estimation d'erreur d'échantillonnage théorique ne peut être calculée.



The background of the slide is a blue-tinted photograph of a man in a dark suit and tie, sitting at a desk and looking down at a laptop. His right hand is resting on his chin. To the right, the hand of another person, likely a woman, is visible, also resting on the desk. The overall scene suggests a professional or business meeting.

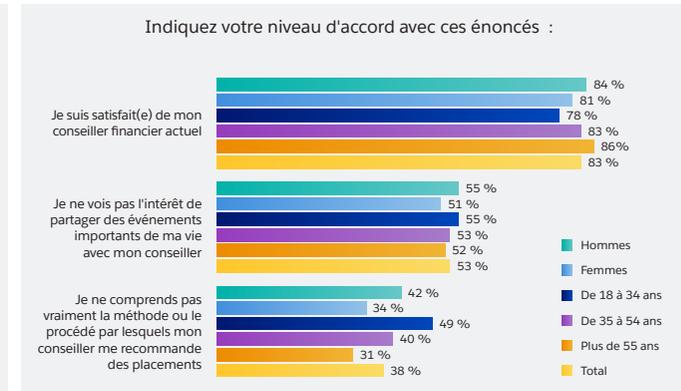
## Annexes

Analyses des données individuelles dans six marchés mondiaux (Australie, Canada, France, Japon, Royaume-Uni et États-Unis) sur la base des réponses données par plus de 7 900 adultes.



COMMENT LE NUMÉRIQUE CHANGE LA RELATION ÉPARGNANT-CONSEILLER **salesforce** research

**DONNÉES COMPLÈTES POUR LA FRANCE**



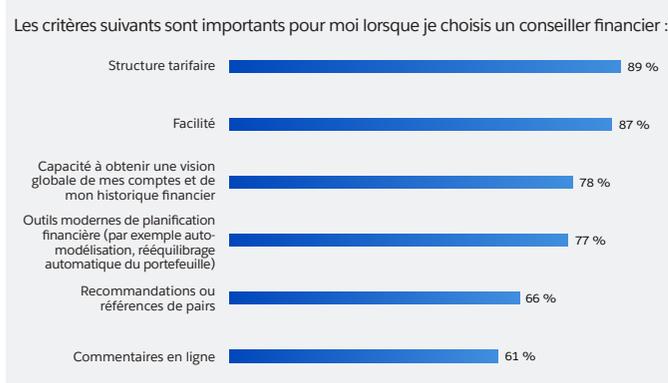
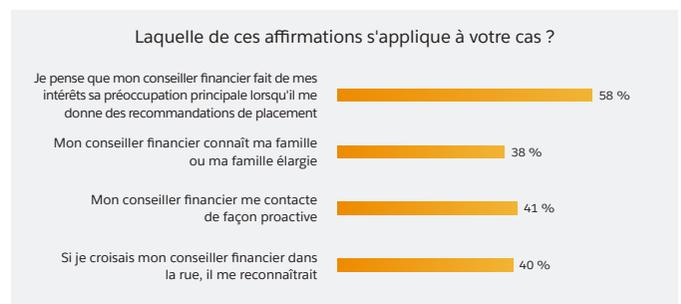
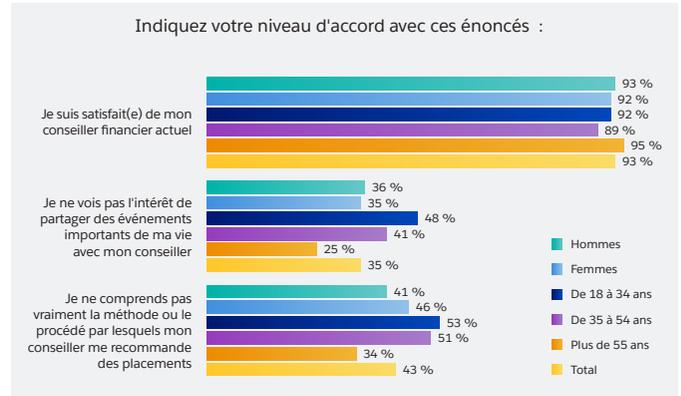
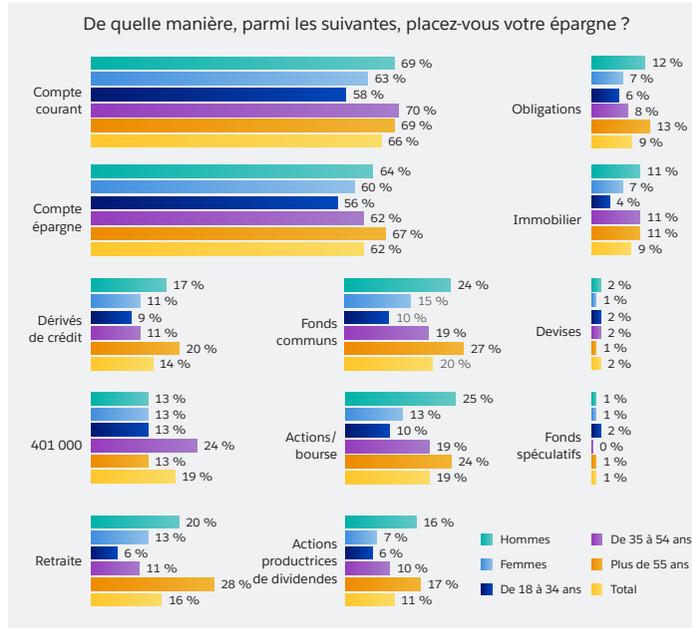
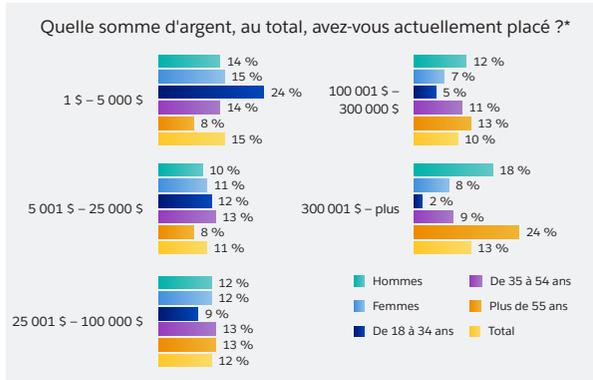
### De quelle manière, parmi les suivantes, communiquez-vous avec votre conseiller financier pour chacun des points suivants ?

	Organiser un rendez-vous	Vérifier la performance de votre portefeuille de placements	Communiquer des changements concernant vos comptes	Partager des documents avec mon conseiller	Prendre des décisions de placement	Avoir des conseils de placement
En personne	25%	39%	54%	46%	59%	48%
Par courrier	10%	8%	8%	15%	6%	9%
Par téléphone	47%	9%	23%	8%	15%	18%
Par texto/SMS	12%	5%	4%	8%	7%	9%
Par e-mail	38%	14%	17%	26%	11%	19%
Via site Web	11%	22%	9%	15%	8%	12%
Par chat/messagerie instantanée	11%	7%	9%	9%	5%	11%
Autre	3%	4%	4%	4%	4%	4%
ND	8%	19%	13%	15%	16%	19%

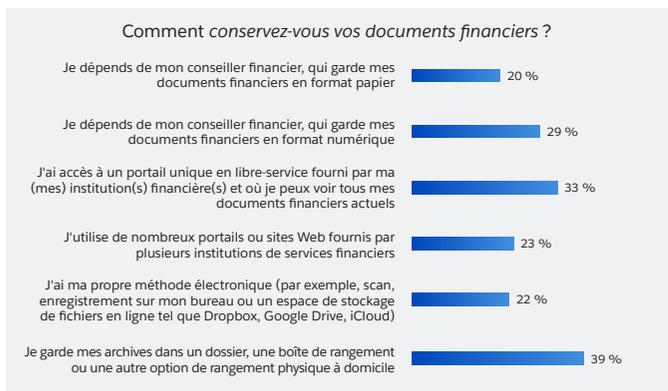
\* parmi les sondés ayant de l'argent placé

† parmi les investisseurs souhaitant changer la façon dont ils gèrent leurs placements

# ANNEXE II - DONNÉES COMPLÈTES POUR LES ÉTATS-UNIS



COMMENT LE NUMÉRIQUE CHANGE LA RELATION ÉPARGNANT-CONSEILLER  
DONNÉES COMPLÈTES POUR LES ÉTATS-UNIS

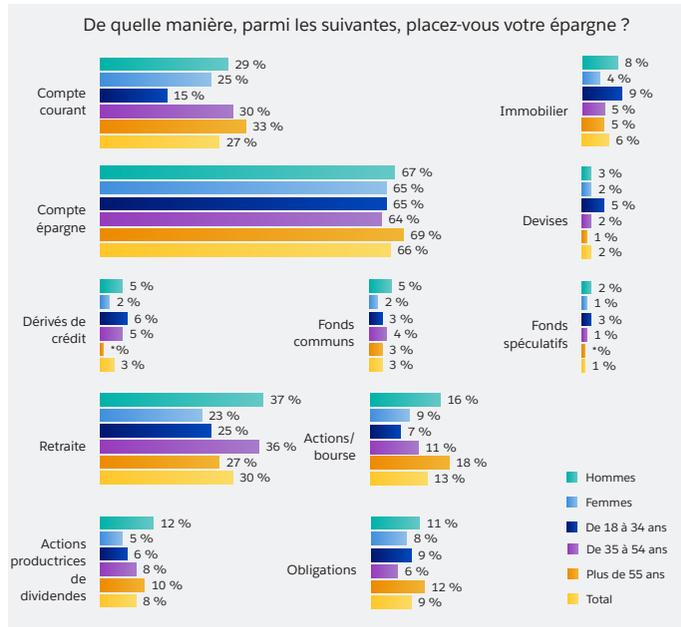
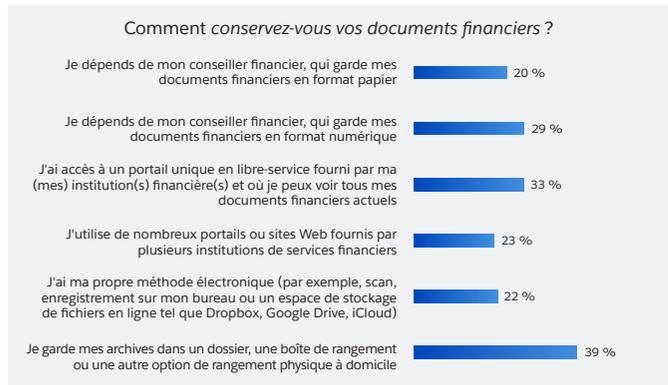
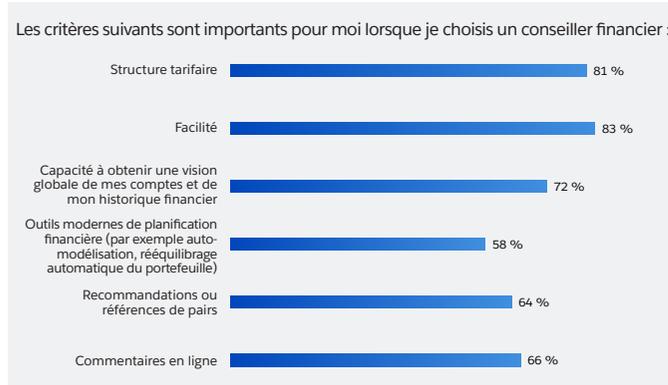
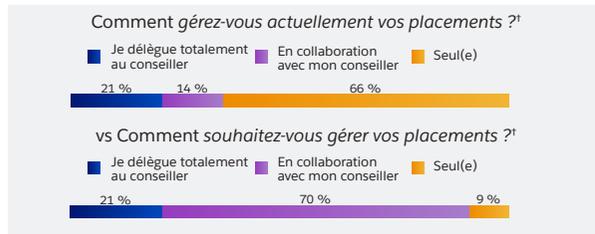
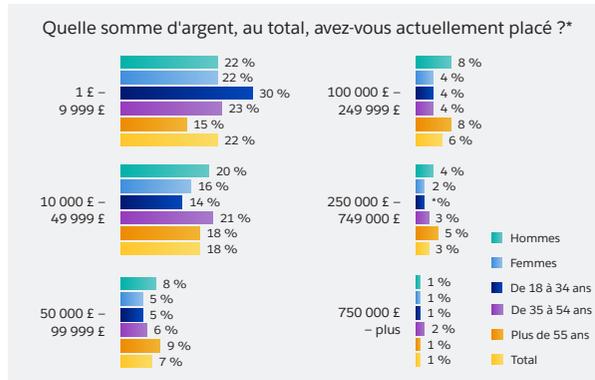


### De quelle manière, parmi les suivantes, communiquez-vous avec votre conseiller financier pour chacun des points suivants ?

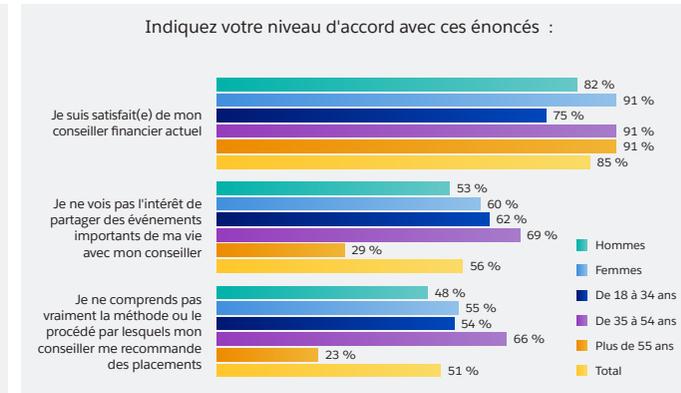
	Organiser un rendez-vous	Vérifier la performance de votre portefeuille de placements	Communiquer des changements concernant vos comptes	Partager des documents avec mon conseiller	Prendre des décisions de placement	Avoir des conseils de placement
En personne	22%	31%	33%	36%	42%	39%
Par courrier	6%	20%	15%	19%	8%	9%
Par téléphone	46%	23%	40%	10%	34%	38%
Par texto/SMS	9%	3%	6%	3%	5%	3%
Par e-mail	23%	16%	24%	27%	16%	20%
Via site Web	5%	34%	10%	8%	10%	8%
Par chat/messagerie instantanée	6%	6%	8%	3%	6%	4%
Autre	3%	3%	5%	6%	2%	3%
ND	24%	14%	17%	28%	18%	20%

\* parmi les sondés ayant de l'argent placé

† parmi les investisseurs souhaitant changer la façon dont ils gèrent leurs placements



COMMENT LE NUMÉRIQUE CHANGE LA RELATION ÉPARGNANT-CONSEILLER **DONNÉES COMPLÈTES POUR LE ROYAUME-UNI**

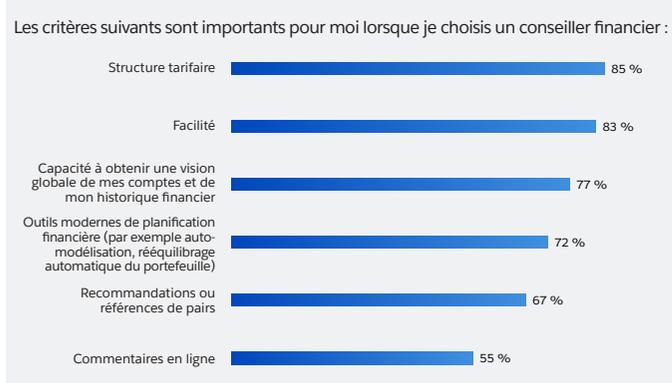
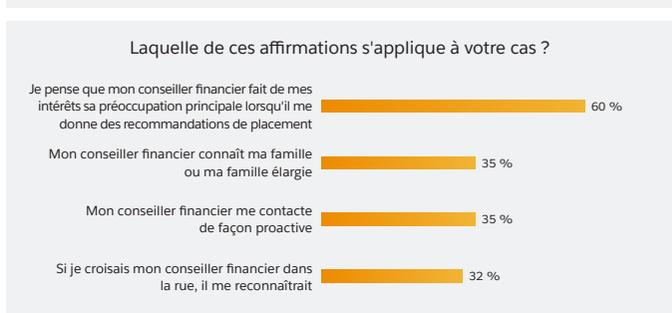
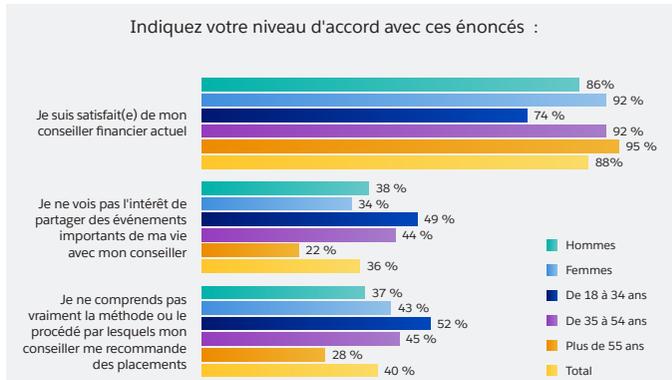
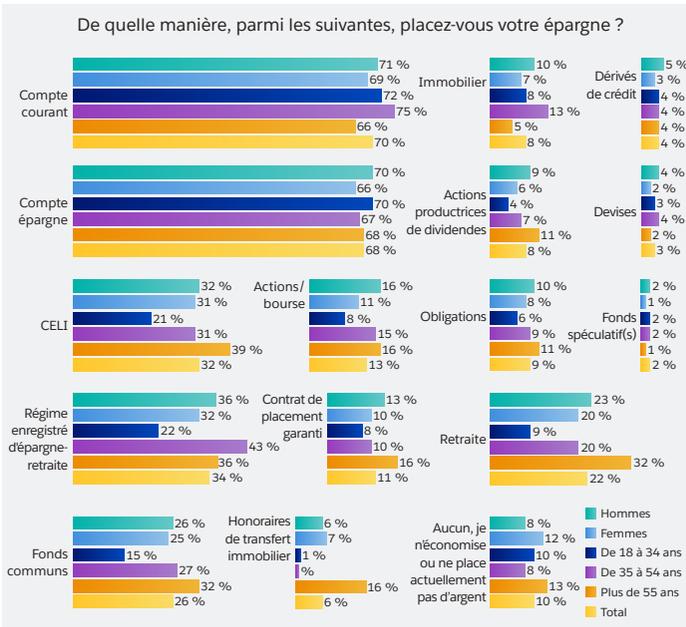
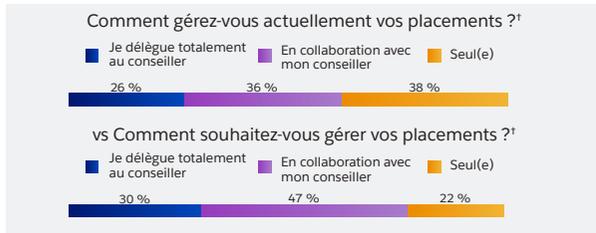
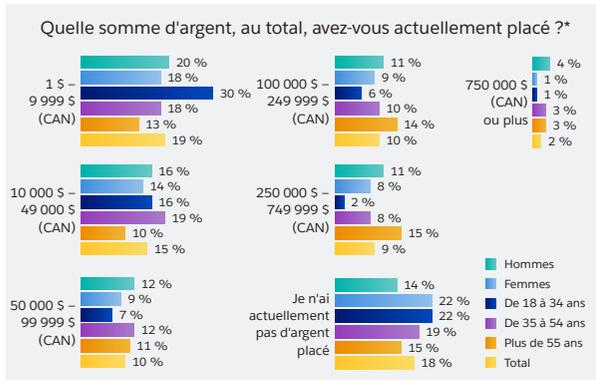


### De quelle manière, parmi les suivantes, communiquez-vous avec votre conseiller financier pour chacun des points suivants ?

	Organiser un rendez-vous	Vérifier la performance de votre portefeuille de placements	Communiquer des changements concernant vos comptes	Partager des documents avec mon conseiller	Prendre des décisions de placement	Avoir des conseils de placement
En personne	20%	30%	27%	26%	38%	33%
Par courrier	12%	20%	20%	28%	12%	26%
Par téléphone	32%	13%	17%	10%	22%	27%
Par texto/SMS	10%	7%	8%	14%	4%	7%
Par e-mail	31%	23%	22%	22%	17%	23%
Via site Web	11%	24%	15%	16%	13%	13%
Par chat/messagerie instantanée	11%	9%	14%	9%	8%	12%
Autre	2%	7%	9%	2%	7%	3%
ND	18%	15%	21%	18%	17%	16%

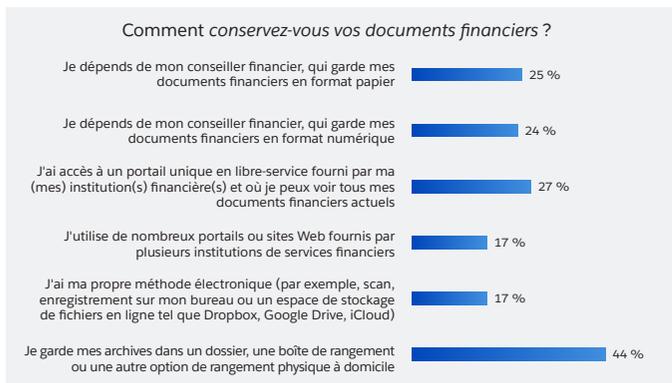
\* parmi les sondés ayant de l'argent placé

† parmi les investisseurs souhaitant changer la façon dont ils gèrent leurs placements



COMMENT LE NUMÉRIQUE CHANGE LA RELATION ÉPARGNANT-CONSEILLER **salesforce** research

DONNÉES COMPLÈTES POUR LE CANADA

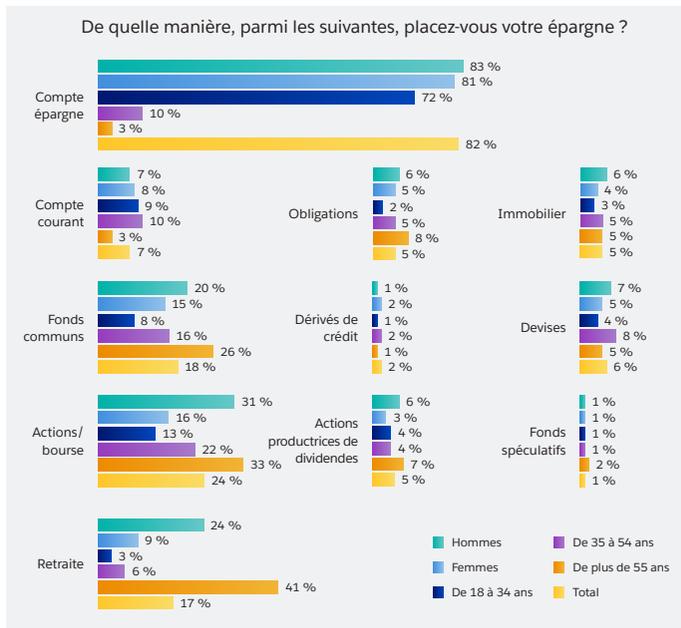
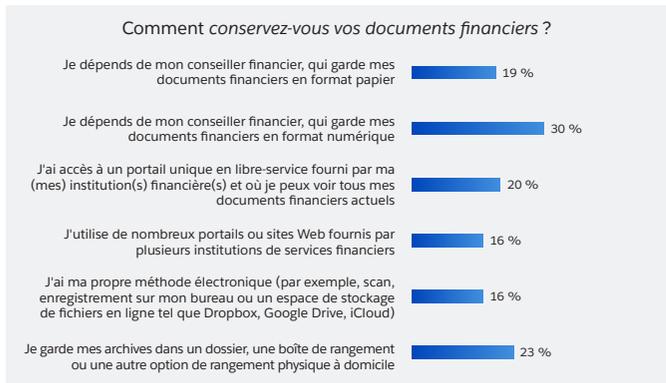
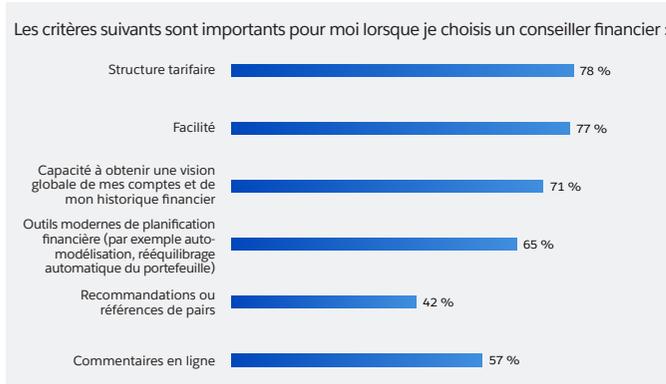
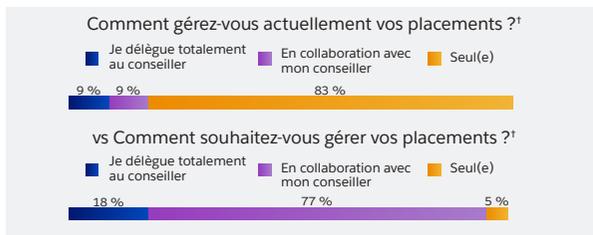
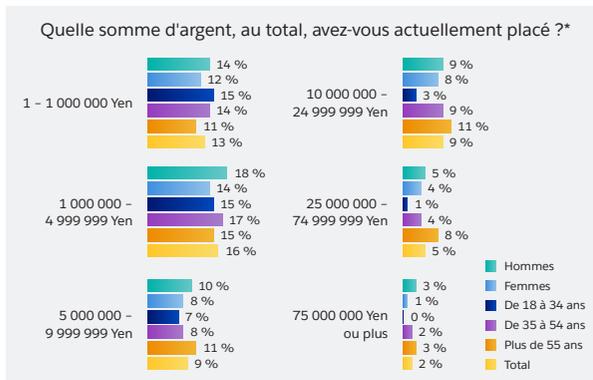


### De quelle manière, parmi les suivantes, communiquez-vous avec votre conseiller financier pour chacun des points suivants ?

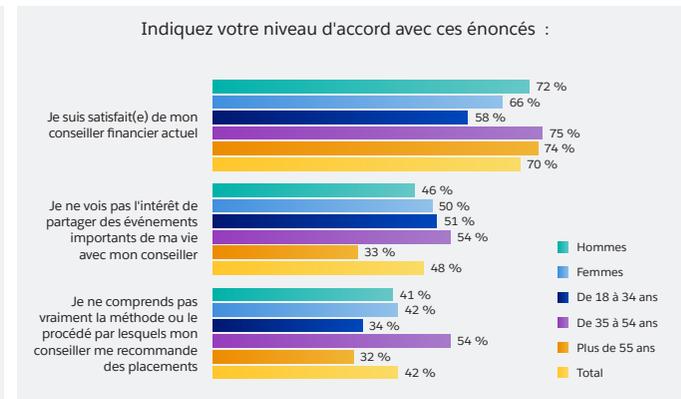
	Organiser un rendez-vous	Vérifier la performance de votre portefeuille de placements	Communiquer des changements concernant vos comptes	Partager des documents avec mon conseiller	Prendre des décisions de placement	Avoir des conseils de placement
En personne	25%	47%	45%	45%	57%	48%
Par courrier	5%	17%	12%	16%	6%	7%
Par téléphone	52%	18%	32%	13%	30%	31%
Par texto/SMS	9%	4%	4%	4%	5%	5%
Par e-mail	32%	18%	22%	27%	15%	19%
Via site Web	6%	23%	7%	8%	9%	7%
Par chat/messagerie instantanée	8%	5%	6%	4%	7%	4%
Autre	3%	1%	4%	5%	2%	4%
ND	13%	11%	15%	21%	16%	18%

\* parmi les sondés ayant de l'argent placé

† parmi les investisseurs souhaitant changer la façon dont ils gèrent leurs placements



COMMENT LE NUMÉRIQUE CHANGE LA RELATION ÉPARGNANT-CONSEILLER **DONNÉES COMPLÈTES POUR LE JAPON**



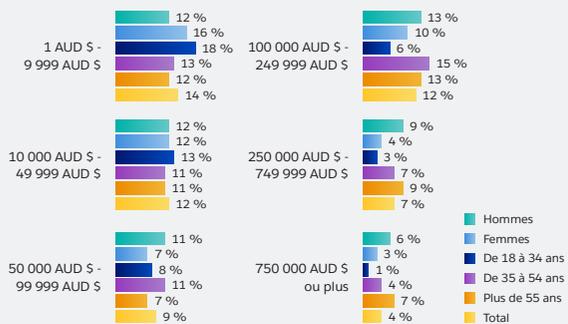
### De quelle manière, parmi les suivantes, communiquez-vous avec votre conseiller financier pour chacun des points suivants ?

	Organiser un rendez-vous	Vérifier la performance de votre portefeuille de placements	Communiquer des changements concernant vos comptes	Partager des documents avec mon conseiller	Prendre des décisions de placement	Avoir des conseils de placement
En personne	33%	32%	29%	33%	42%	26%
Par courrier	3%	17%	5%	25%	11%	10%
Par téléphone	39%	20%	21%	19%	27%	32%
Par texto/SMS	10%	11%	8%	12%	6%	12%
Par e-mail	29%	23%	18%	17%	18%	22%
Via site Web	8%	14%	9%	15%	8%	11%
Par chat/messagerie instantanée	8%	6%	6%	14%	8%	14%
Autre	5%	1%	6%	7%	4%	6%
ND	18%	15%	31%	26%	18%	30%

\* parmi les sondés ayant de l'argent placé

† parmi les investisseurs souhaitant changer la façon dont ils gèrent leurs placements

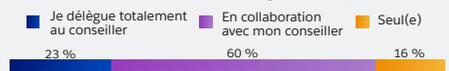
Quelle somme d'argent, au total, avez-vous actuellement placé ?\*



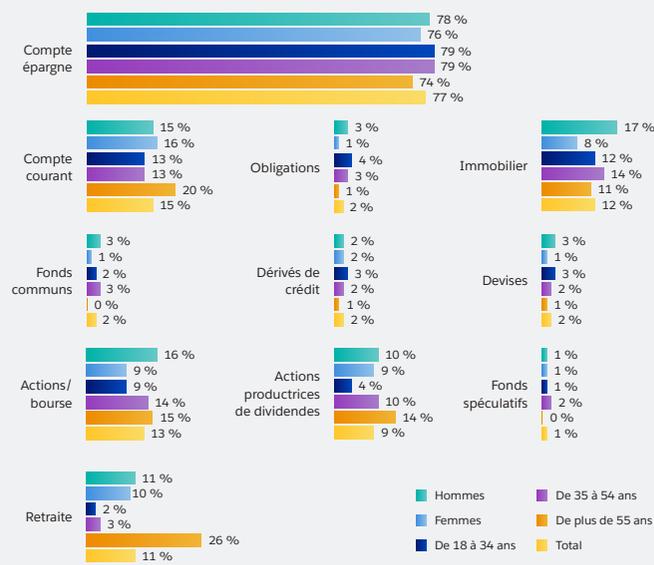
Comment gérez-vous actuellement vos placements ?†



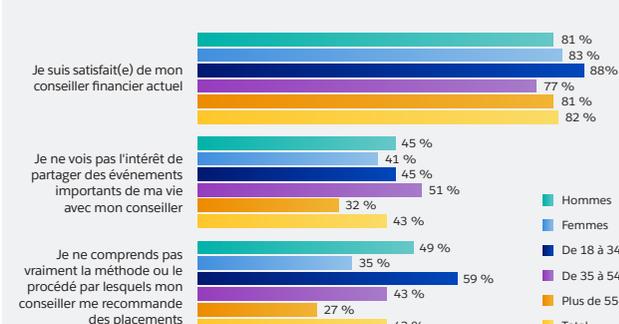
vs Comment souhaitez-vous gérer vos placements ?†



De quelle manière, parmi les suivantes, placez-vous votre épargne ?



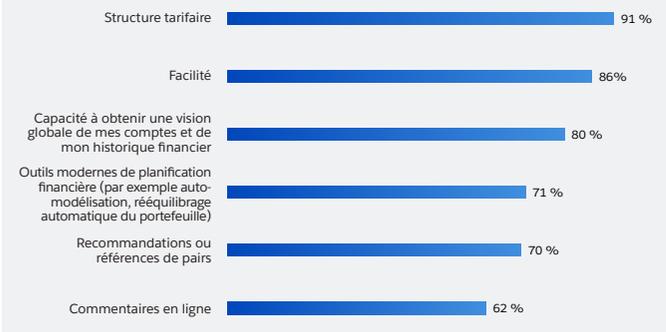
Indiquez votre niveau d'accord avec ces énoncés :



Laquelle de ces affirmations s'applique à votre cas ?



Les critères suivants sont importants pour moi lorsque je choisis un conseiller financier :



COMMENT LE NUMÉRIQUE CHANGE LA RELATION ÉPARGNANT-CONSEILLER DONNÉES COMPLÈTES POUR L'AUSTRALIE

De quelle manière, parmi les suivantes, communiquez-vous avec votre conseiller financier pour chacun des points suivants ?

	Organiser un rendez-vous	Vérifier la performance de votre portefeuille de placements	Communiquer des changements concernant vos comptes	Partager des documents avec mon conseiller	Prendre des décisions de placement	Avoir des conseils de placement
En personne	19%	30%	33%	35%	47%	42%
Par courrier	10%	15%	11%	19%	7%	10%
Par téléphone	41%	16%	25%	8%	23%	33%
Par texto/SMS	13%	5%	9%	6%	7%	12%
E-mail	33%	24%	33%	31%	23%	26%
Via site Web	9%	23%	12%	9%	10%	10%
Par chat/messagerie instantanée	10%	6%	8%	6%	7%	11%
Autre	1%	2%	6%	7%	5%	2%
ND	18%	16%	18%	22%	19%	18%

\* parmi les sondés ayant de l'argent placé

† parmi les investisseurs souhaitant changer la façon dont ils gèrent leurs placements

