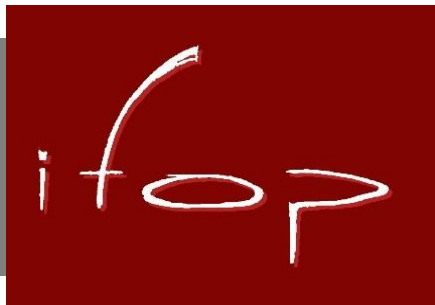




Observatoire UFF / Ifop de la clientèle patrimoniale : Perception du risque et comportement d'investissement

Point 9 / Octobre 2017

Français Patrimoniaux

Etude Ifop pour l'UFF



Sommaire

1. *Présentation de l'étude*

a. Contexte et objectifs

p4

b. Méthodologie

p5

2. *Résultats détaillés*

a. La perception des marchés

p6

- Le regard sur la conjoncture et le niveau de risque des produits *p7*
- Les critères de choix des placements financiers *p9*

b. L'aversion à l'égard du risque et la perception des différents types de placements financiers

p12

- Les profils d'investisseurs et les objectifs poursuivis *p13*
- Le niveau d'information en matière de produits financiers *p17*
- L'appétence à investir dans différents produits *p19*
- L'impact des mesures d'Emmanuel Macron sur les choix de placements *p23*

c. Les attentes des patrimoniaux et place du conseiller

p25

- Les interlocuteurs privilégiés *p26*
- L'image des principaux intervenants *p28*
- La recommandation de l'UFF et les attentes de ses clients *p34*

d. La réforme l'ISF et les produits immobiliers

p35

e. Les services sur internet et la réglementation

p41

3. *Annexes*

p55

1. Présentation de l'étude

p3

a) Contexte et objectifs

p4

b) Méthodologie

p5

- Soucieux de **travailler sur l'appréhension de la notion de risque par les particuliers aisés**, les responsables de l'UFF ont mis en place en 2009 un « **Observatoire de la perception du Risque Financier** », basé sur des enquêtes d'opinion menées régulièrement auprès des cibles patrimoniales.
- Cet outil a pour objectif d'**apporter à la Direction Générale de l'UFF une expertise dans la connaissance de la façon dont ses publics appréhendent le risque financier et ainsi mieux anticiper leurs comportements**.
Plus précisément, les objectifs de l'étude sont les suivants :
 - **Mesurer l'aversion au risque financier des cibles patrimoniales et dresser les différents profils d'investisseurs,**
 - **Mesurer leur perception du risque associé à différents produits,**
 - **Évaluer la perception générale de l'information sur le risque produit et la place du conseiller comme source d'information.**
- In fine, il s'agit de **relever les spécificités de la clientèle UFF comparativement aux Français patrimoniaux et de mesurer les évolutions** par rapport aux mesures précédentes.

➔ Ce rapport présente ainsi les résultats de la **neuvième mesure**.



Méthodologie

- L'étude a été réalisée **par téléphone, du 18 septembre au 3 octobre 2017.**
- Deux échantillons ont été interrogés :
 - **300 Français patrimoniaux :**
 - 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.

2. Résultats détaillés

a. La perception des marchés

p6

- Le regard sur la conjoncture et le niveau de risque des produits
- Les critères de choix des placements financiers

p7
p9

b. L'aversion à l'égard du risque et la perception des différents types de placements financiers

p12

- Les profils d'investisseurs et les objectifs poursuivis
- Le niveau d'information en matière de produits financiers
- L'appétence à investir dans différents produits
- L'impact des mesures d'Emmanuel Macron sur les choix de placements

p13
p17
p19
p23

c. Les attentes des patrimoniaux et place du conseiller

p25

- Les interlocuteurs privilégiés
- L'image des principaux intervenants
- La recommandation de l'UFF et les attentes de ses clients

p26
p28
p34

d. La réforme de l'ISF et les produits immobiliers

p35

e. Les services sur internet et la réglementation

p41

Annexes

p55

L'évolution attendue des marchés financiers pour les six prochains mois

Une très nette remontée de l'optimisme pour les marchés financiers dans les mois à venir

Q20 : 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 ?

2017

Français patrimoniaux (n = 300)

TOTAL
PESSIMISTES

29%

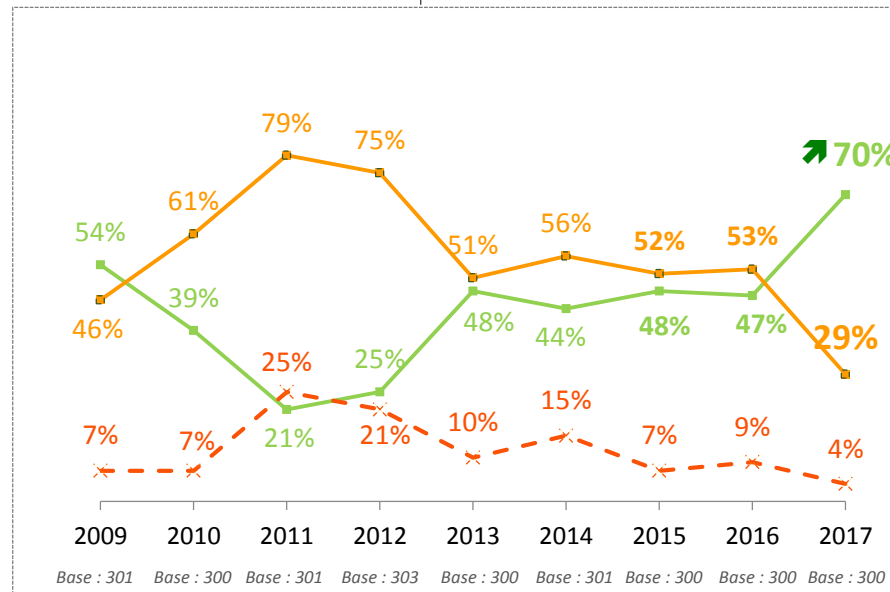
TOTAL
OPTIMISTES

70%

4% 25%
(NSP : 1%)

+ Revenus > à 75 000€ (79%)
+ Investisseur ouvert aux risques (76%)

TOTAL Optimiste
TOTAL Pessimiste
Très pessimiste



Très pessimiste Plutôt pessimiste Plutôt optimiste Très optimiste

↗/↘ = Evolutions significatives à la hausse ou à la baisse à un niveau de confiance de 95 % par rapport à la mesure précédente.
+ - = Différences significatives positives ou négatives à la moyenne pour la cible indiquée



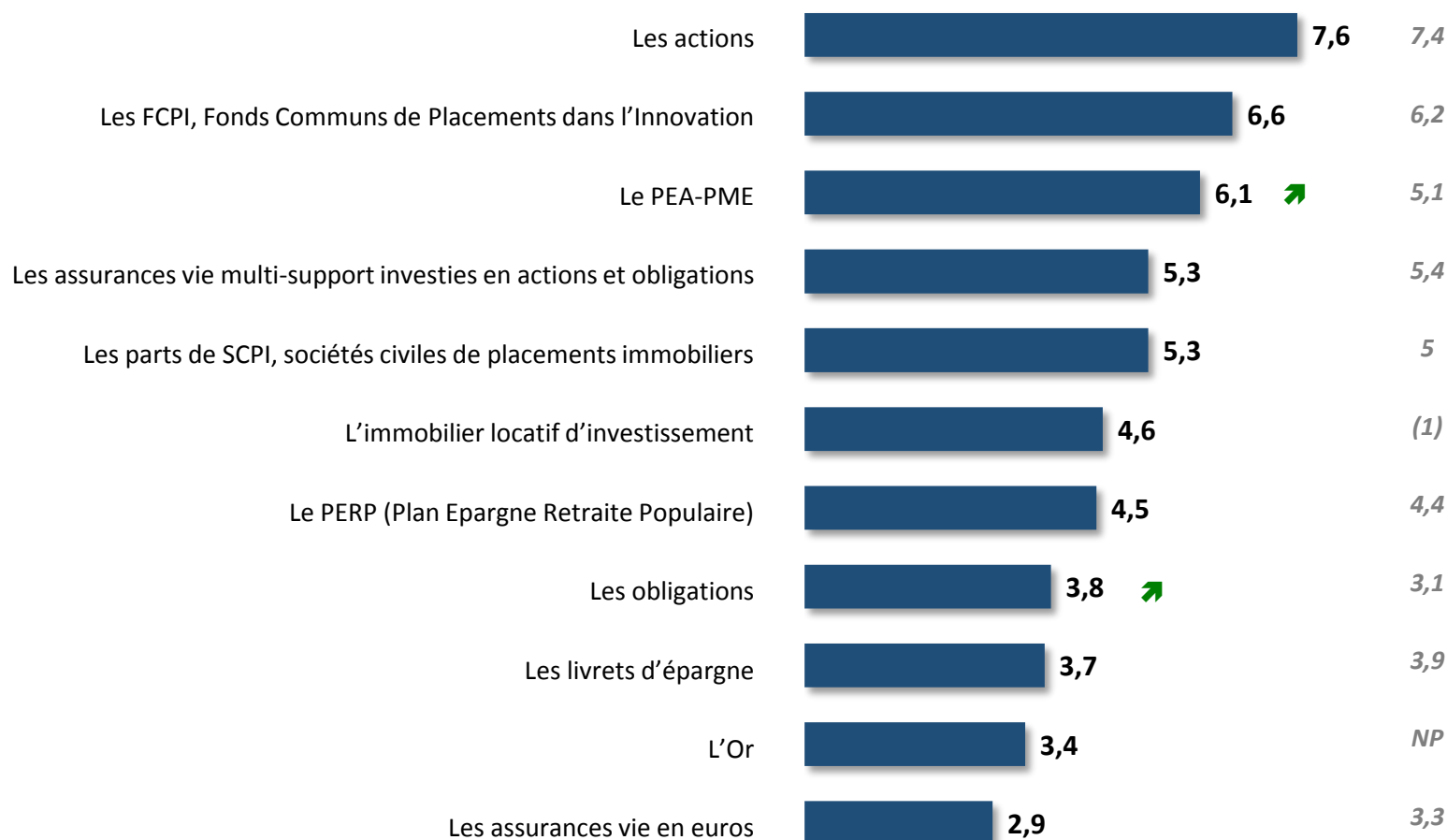
Le niveau de risque des différents produits financiers

Les actions demeurent les produits perçus comme les plus risqués, et l'on observe une remontée sensible du degré de risque associé au PEA-PME et aux obligations

Q18 : Pour chacun des produits financiers suivants, veuillez noter le risque qu'ils représentent selon vous sur une échelle de 0 à 10.

2017

Français patrimoniaux (n=300)



(1) Avant 2017 l'item était scindé en deux : Les obligations d'Etat (respectivement 3,5 pour les clients et 3,4 pour les Français patrimoniaux en 2016) et les obligations d'entreprise (respectivement 5,1 et 5)

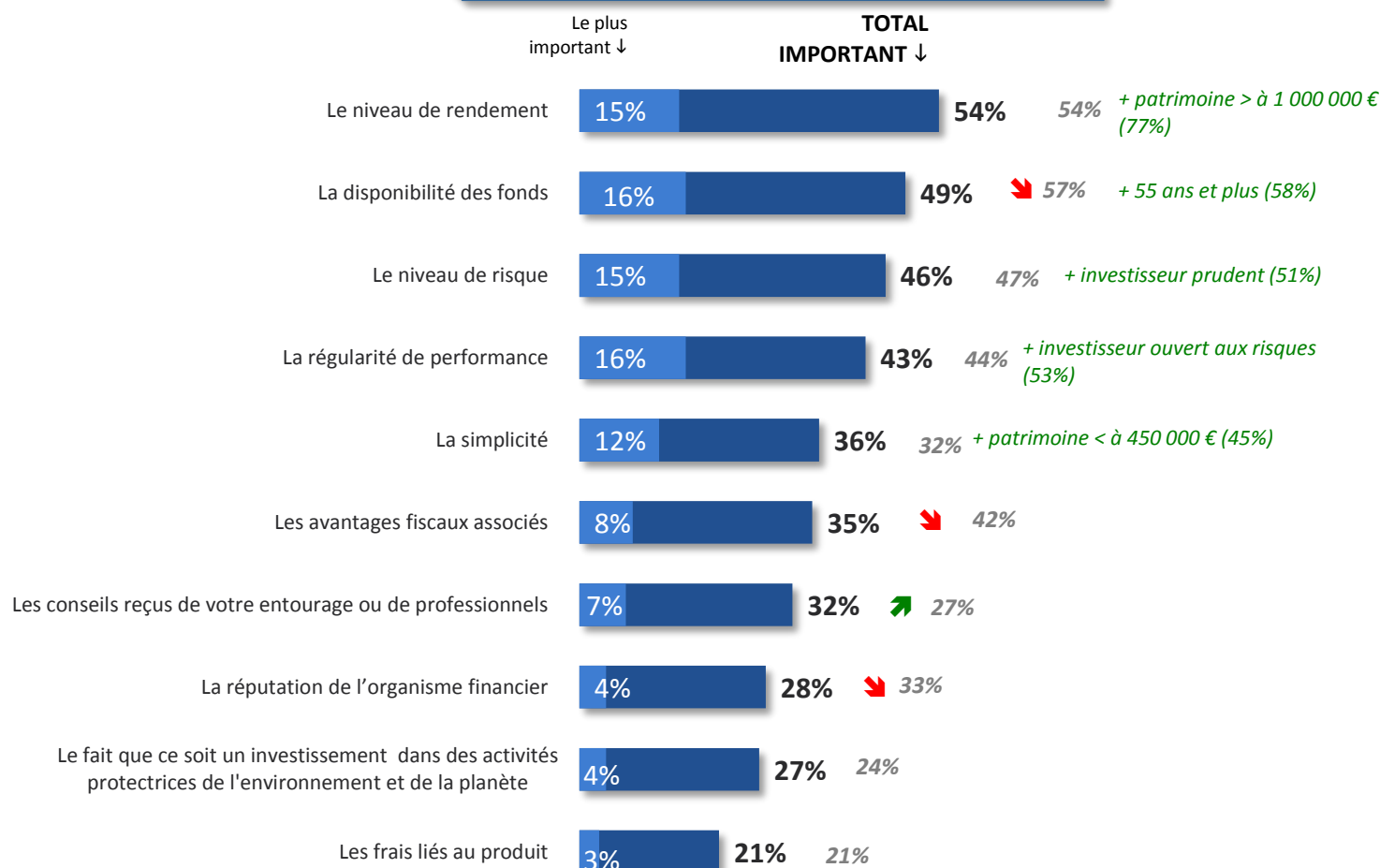
Les critères déterminants dans le choix d'un investissement

Les Français patrimoniaux s'attachent prioritairement au niveau de rendement

Q17 : 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 ?

2017

Français patrimoniaux (n = 300)

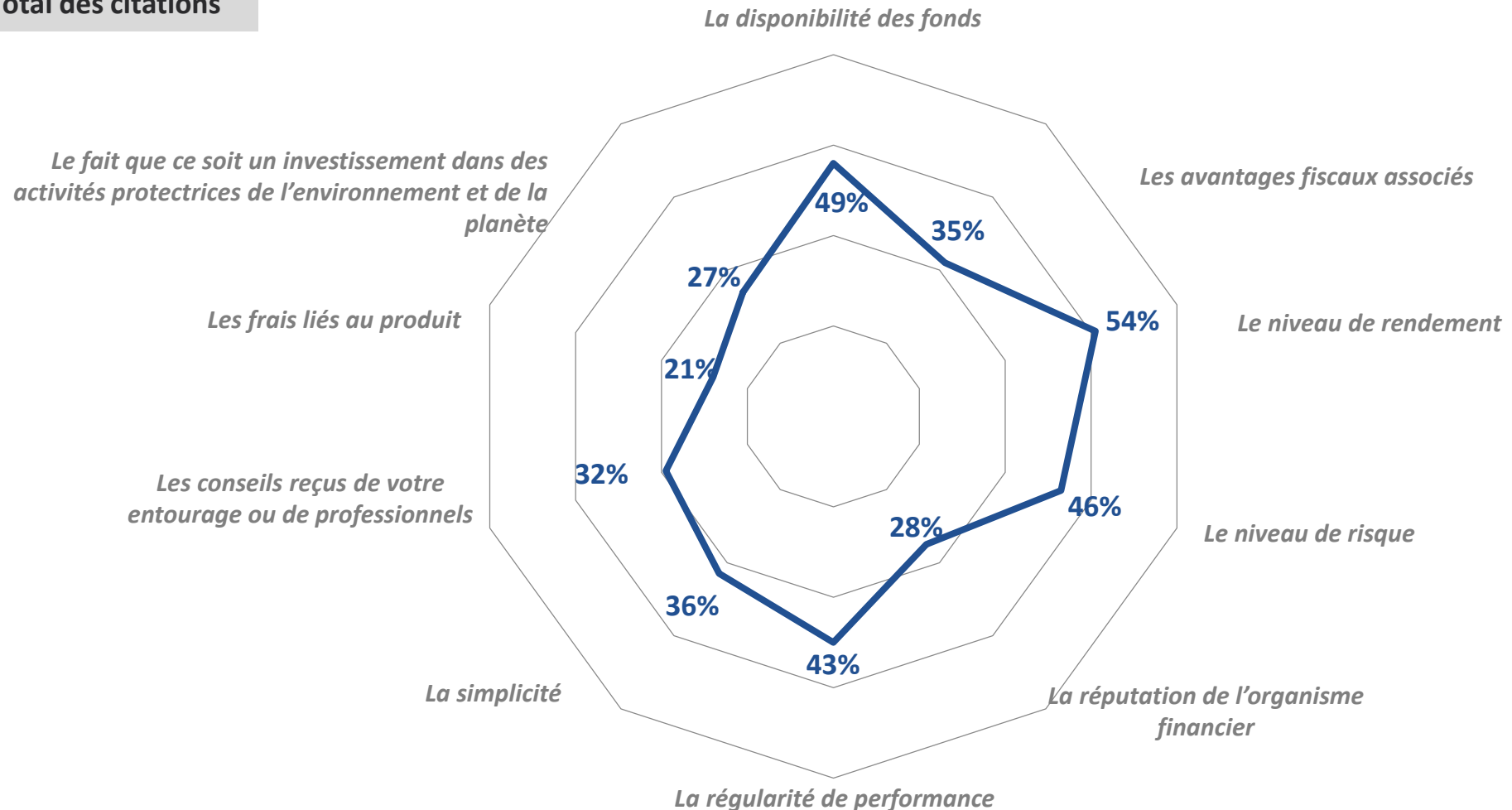


+ - = Différences significatives positives ou négatives à la moyenne pour la cible indiquée

Les critères déterminants dans le choix d'un investissement

Q17 : 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 ?

Total des citations



■ Français patrimoniaux

Les critères déterminants dans le choix d'un investissement

Q17 : 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 ?

		Français patrimoniaux								
		2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010	2009
Bases : ensemble		300	300	300	301	300	303	301	300	301
Le niveau de rendement	TOTAL IMPORTANT	54	54	55	51	49	54	58	50	45
	Le plus	15	18	15	12	16	16	15	14 ↗	9
La disponibilité des fonds	TOTAL IMPORTANT	49 ↘	57	61	62	56	62	65	66	65
	Le plus	16	18	23	19	20	20	20	21	23
Le niveau de risque	TOTAL IMPORTANT	46	47 ↗	44	44	42	46 ↗	37	36	39
	Le plus	15	12	16	17	11	16	15	11	11
La régularité de la performance	TOTAL IMPORTANT	43	44	42	45	45	42 ↘	56	50	52
	Le plus	16	17	13	16	21	13	17	16 ↘	23
La simplicité	TOTAL IMPORTANT	36	32 ↘	37	36	33 ↘	40	37	35 ↗	23
	Le plus	12	5	8	7	5	10	8	10 ↗	4
Les avantages fiscaux associés	TOTAL IMPORTANT	35 ↘	42	42	46	51	45	46	50	49
	Le plus	8	9	7	9	10	10	9	9	9
Les conseils reçus de votre entourage ou de professionnels	TOTAL IMPORTANT	32 ↗	27	22	26	18	18	15	20	20
	Le plus	7	8	4	6	3	2	3	5	3
La réputation de l'organisme financier	TOTAL IMPORTANT	28 ↘	33	31	36	27	28	26 ↘	37	38
	Le plus	4	5	7	9	4	6	10	8	6
Le fait que ce soit un investissement dans des activités protectrices de l'environnement et de la planète	TOTAL IMPORTANT	27	24	20	17	21	28 ↗	20	19	23
	Le plus	4	5	5	4	6	5	3	3 ↘	8
Les frais liés au produits	TOTAL IMPORTANT	21	21	22	20	25	23	19 ↘	28	25
	Le plus	3	3	2	1	3	2	1	3	3

2. Résultats détaillés

a. La perception des marchés

p6

- Le regard sur la conjoncture et le niveau de risque des produits p7
- Les critères de choix des placements financiers p9

b. L'aversion à l'égard du risque et la perception des différents types de placements financiers

p12

- Les profils d'investisseurs et les objectifs poursuivis p13
- Le niveau d'information en matière de produits financiers p17
- L'appétence à investir dans différents produits p19
- L'impact des mesures d'Emmanuel Macron sur les choix de placements p23

c. Les attentes des patrimoniaux et place du conseiller

p25

- Les interlocuteurs privilégiés p26
- L'image des principaux intervenants p28
- La recommandation de l'UFF et les attentes de ses clients p34

d. La réforme de l'ISF et les produits immobiliers

p35

e. Les services sur internet et la réglementation

p41

Annexes

p55



La définition de son propre comportement d'investisseur

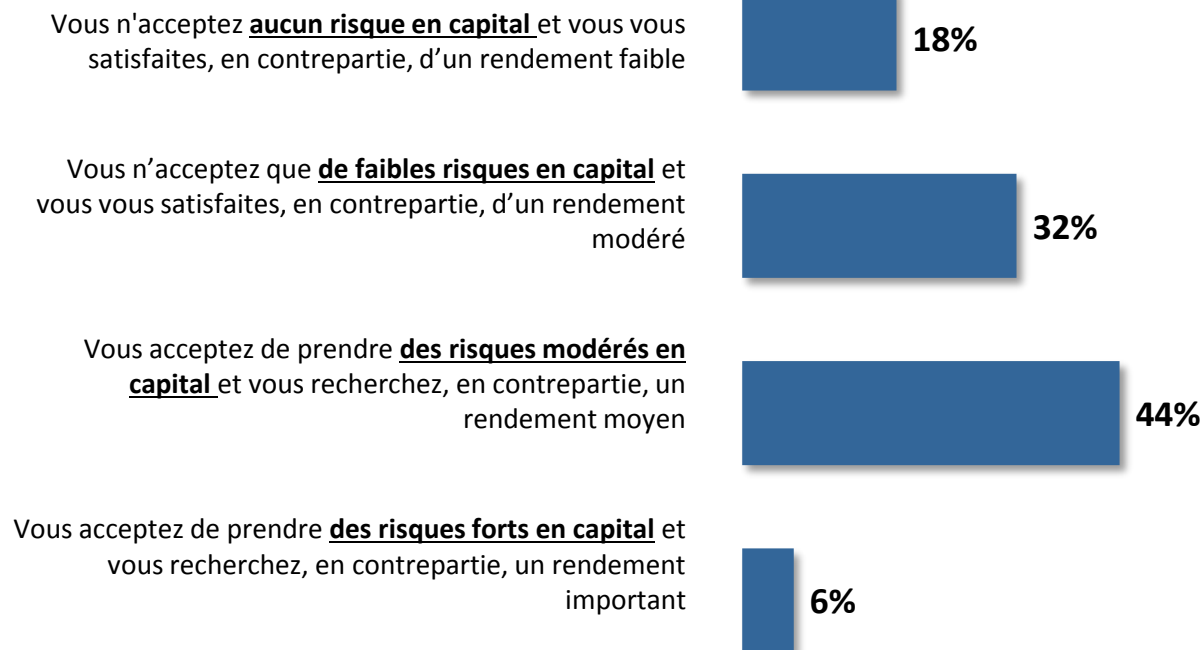
Une personne sur deux se définit comme ouverte au risque

Q16 : Parmi les propositions suivantes, quelle est celle qui correspond le mieux à votre profil d'investisseur ?

2017

Français patrimoniaux (n=300)

Leur profil d'investisseur:



50% de clients
ouverts au
risque

+ patrimoine > à 1 000 000€ (68%)
+ épargne répartie dans 4
établissement ou plus (67%)



La définition de son propre comportement d'investisseur

L'appétence aux risques remonte chez les Français patrimoniaux

Q16 : Parmi les propositions suivantes, quelle est celle qui correspond le mieux à votre profil d'investisseur ?

	Français patrimoniaux								
	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010	2009
	300	300	300	301	300	303	301	300	301
Bases : ensemble									
INVESTISSEURS PRUDENTS	50 ↘	56	60	55	60	58	59	57	60
Vous n'acceptez <u>aucun risque en capital</u> et vous vous satisfaites, en contrepartie, d'un rendement faible	18	25	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	32	31	40	35	41	35	31	31	36
INVESTISSEURS OUVERTS AU RISQUE	50 ↗	44	39	45	40	42	41	43	38
Vous acceptez de prendre <u>des risques modérés en capital</u> et vous recherchez, en contrepartie, un rendement moyen	44	37	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	7	6	6	7	5	7	7	5
NSP	-	-	1	-	-	-	-	-	2



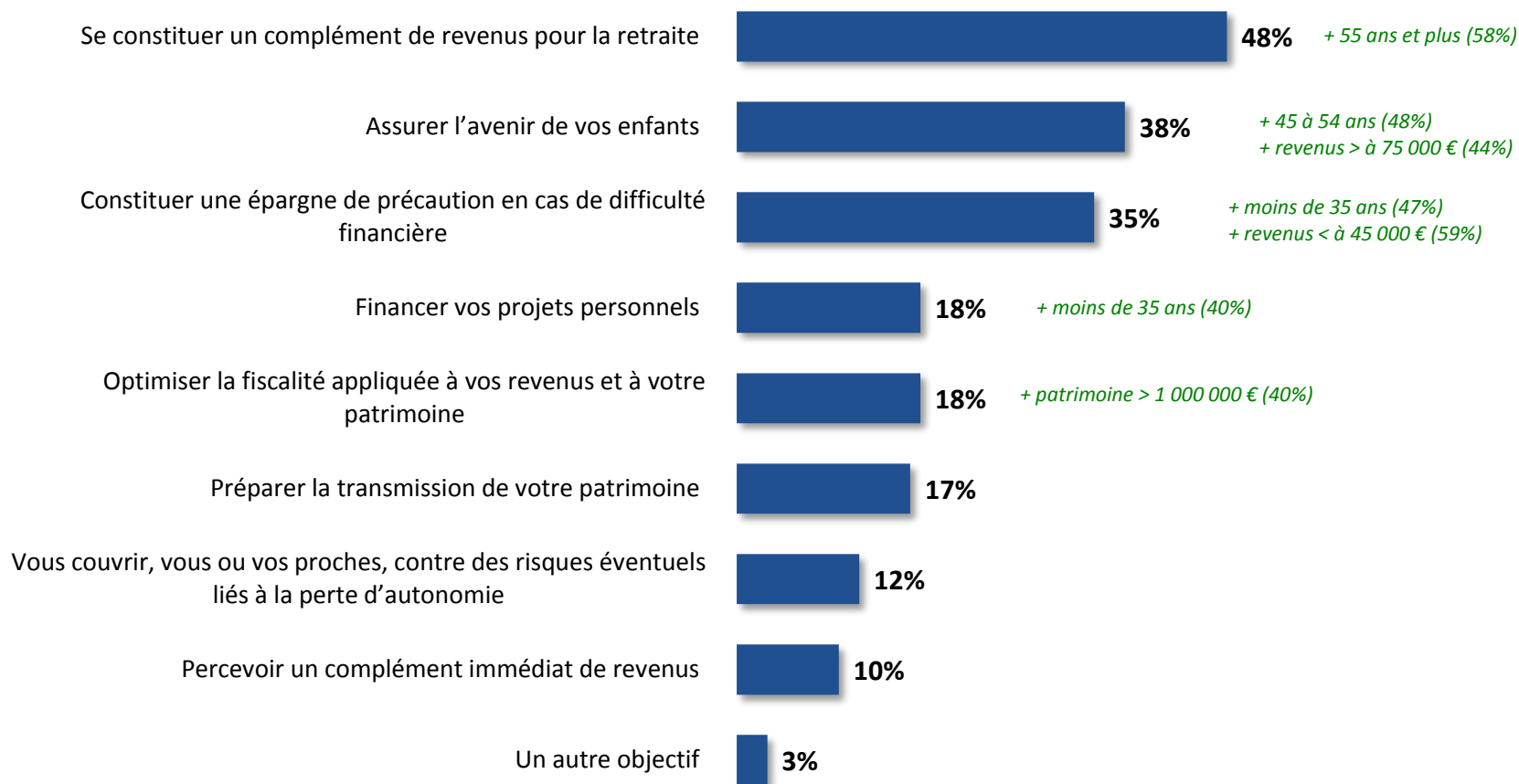
Les principaux objectifs visés lors d'un investissement

La constitution d'un complément de revenus pour la retraite constitue toujours le principal objectif des placements réalisés par les Français patrimoniaux, qui pensent d'abord à assurer l'avenir

Q15 : De manière générale, quels sont les deux principaux objectifs qui guident vos décisions d'investissement ?

2017

Français patrimoniaux (n=300)



↗/↘ = Evolutions significatives à la hausse ou à la baisse à un niveau de confiance de 95 % par rapport à la mesure précédente.



Les principaux objectifs visés lors d'un investissement

Les critères pour investir varient peu parmi les Français patrimoniaux

Q15 : De manière générale, quels sont les deux principaux objectifs qui guident vos décisions d'investissement ?

	Français patrimoniaux			
	2017	2016	2015	2014
	300	300	300	301
Se constituer un complément de revenus pour la retraite	48	50	49	47
Assurer l'avenir de vos enfants	38 ↗	33	31	35
Constituer une épargne de précaution en cas de difficulté financière	35	33	33	33
Financer vos projets personnels	18	21	16	19
Optimiser la fiscalité appliquée à vos revenus et à votre patrimoine	18	21	23	25
Préparer la transmission de votre patrimoine	17	15	19	18
Vous couvrir, vous ou vos proches, contre des risques éventuels liés à la perte d'autonomie	12	14	11	10
Percevoir un complément immédiat de revenus	10	8	9	7
Un autre objectif	3	2	3	3



La compréhension relative des différents produits financiers

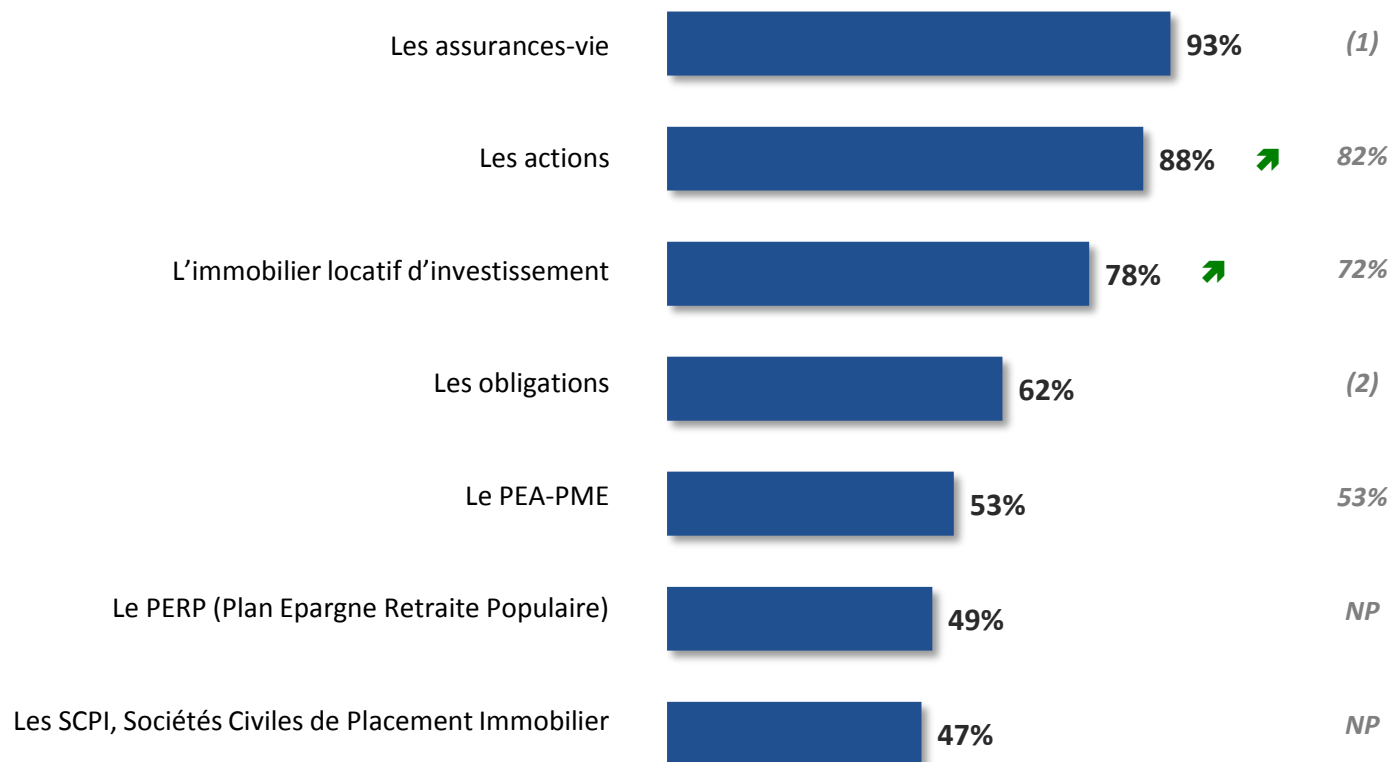
Une compréhension toujours supérieure du fonctionnement des assurances-vie, des actions et de l'immobilier locatif d'investissement

Q9 : Je vais vous citer différents produits financiers ou solutions d'investissements. Pour chacun d'entre eux, comprenez-vous très bien, assez bien, assez mal ou très mal la manière dont cela fonctionne ?

- Total « Comprend bien » -

2017

Français patrimoniaux (n = 300)



Rappel Septembre 2016

+ - = Différences significatives positives ou négatives à la moyenne pour la cible indiquée

(1) Avant 2017 l'item était scindé en deux : Les assurances vie en euros (80% en 2016) et les assurances-vie multi-support investies en action et en obligations (75%)

(2) Avant 2017 l'item était scindé en deux : Les obligations d'Etat (57% en 2016) et les obligations d'entreprises (56%)

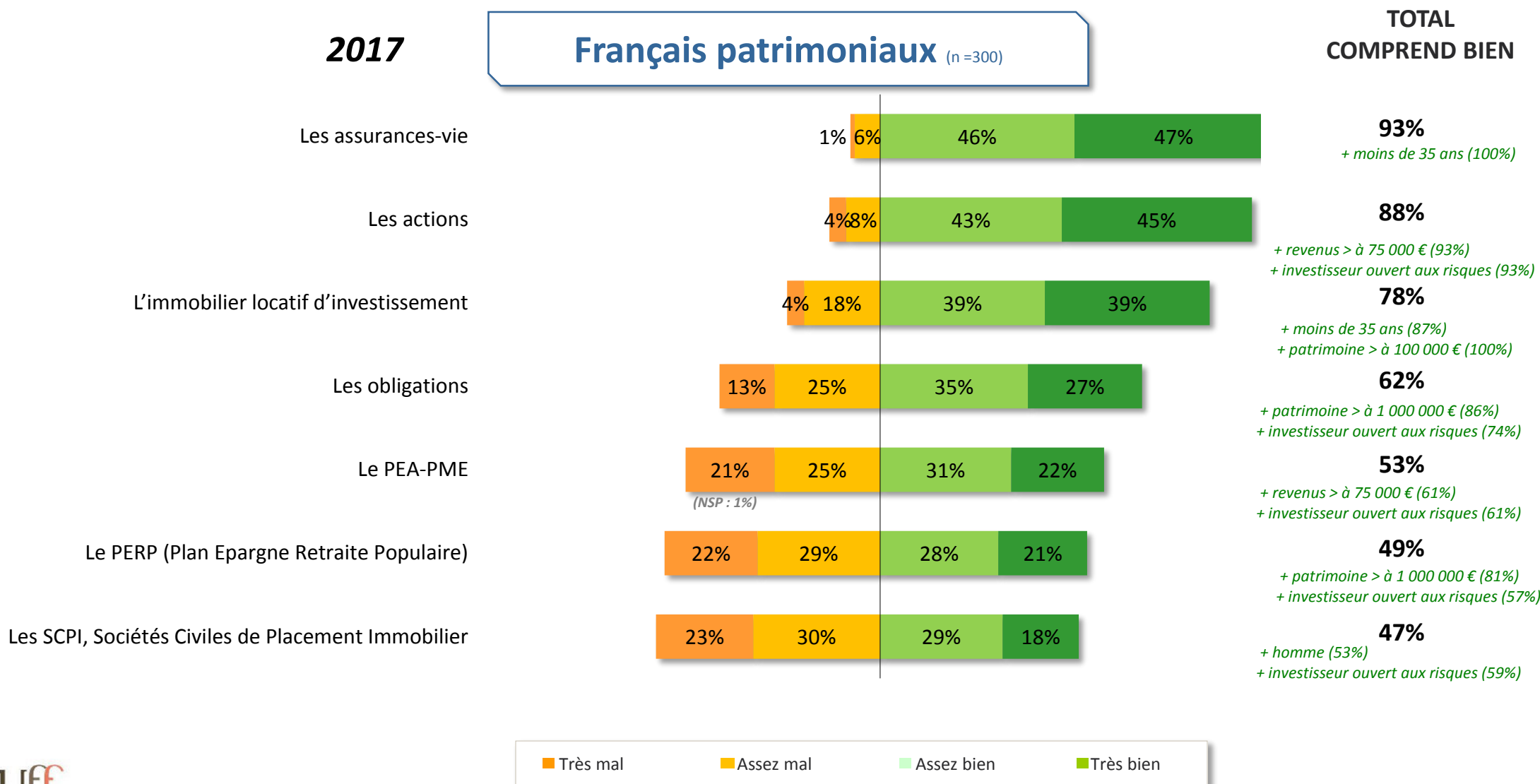
Jusqu'en 2016, le libellé de la question était : de manière générale, diriez vous que vous comprenez très bien, assez bien, assez mal ou très mal la manière dont fonctionne chacun des produits financiers ou solutions d'investissements suivants



La compréhension relative des différents produits financiers

Une très bonne connaissance des assurances-vie et des actions, mais un besoin de clarification important sur le PERP et les SCPI

Q9 : Je vais vous citer différents produits financiers ou solutions d'investissements. Pour chacun d'entre eux, comprenez-vous très bien, assez bien, assez mal ou très mal la manière dont cela fonctionne ?





La perception de la conjoncture pour investir

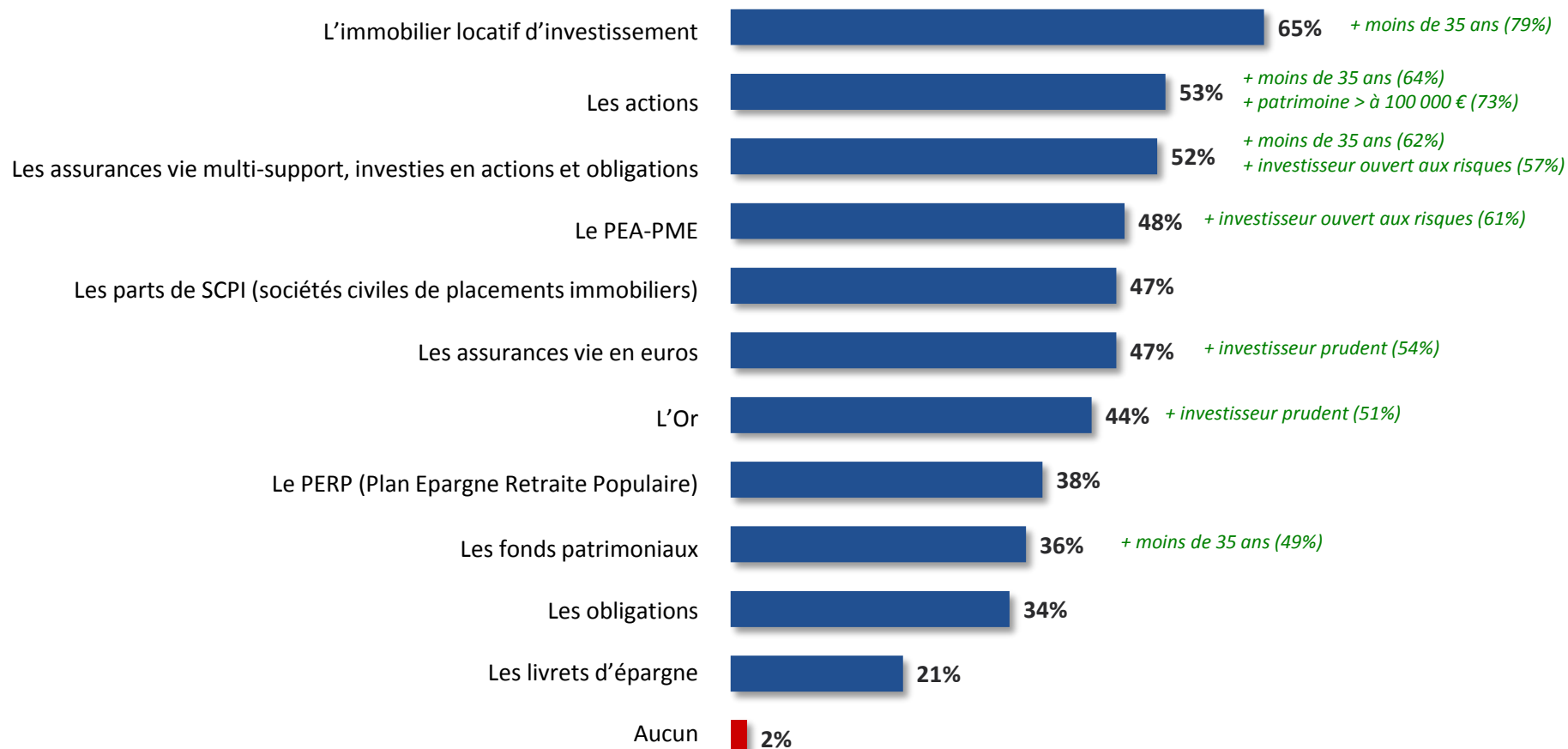
Seul l'immobilier locatif d'investissement apparaît attractif à une large majorité de Français patrimoniaux dans le contexte conjoncturel actuel

Q19 : Avez-vous le sentiment que c'est le bon moment pour investir dans ...?

2017

Français patrimoniaux (n=300)

Réponses « Oui » ↓





La perception de la conjoncture pour investir

Malgré une vision positive de la situation des marchés financiers, le sentiment que le contexte économique prête à investir dans les différents produits testés est plutôt en recul, après une remontée l'an dernier

Q19 : Avez-vous le sentiment que c'est le bon moment pour investir dans ...?

	Français patrimoniaux								
	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010	2009
	300	300	300	301	300	303	301	300	301
Bases : ensemble									
L'immobilier locatif d'investissement (2)	65	69 ↗	57	50	56	49	53	-	-
Les actions	53	44	47	46	39	25	31	30 ↘	41
Les assurances vie multi-support investies en actions et obligations (1)	52	55	58	53	49	32	36 ↘	47	51
Le PEA-PME	48	50	45	50	Non posé	Non posé	Non posé	Non posé	Non posé
Les parts de SCPI (sociétés civiles de placements immobiliers)	47	45	40	45	44	35	44	-	-
Les assurances vie en euros	47 ↘	59	57 ↘	68	66	57	66	71	73
L'Or	44 ↘	51 ↗	36 ↘	48	49	53	52	55	Non posé
Le PERP (Plan Epargne Retraite Populaire)	38 ↘	48 ↗	40 ↘	57	Non posé	Non posé	Non posé	Non posé	Non posé
Les fonds patrimoniaux	36	Non posé	Non posé	Non posé	Non posé	Non posé	Non posé	Non posé	Non posé
Les obligations (3)	34	Non posé	Non posé	Non posé	Non posé	Non posé	Non posé	Non posé	Non posé
Les livrets d'épargne	21	Non posé	Non posé	Non posé	Non posé	Non posé	Non posé	Non posé	Non posé
Les placements monétaires à court terme	Non posé	28	21 ↘	40	32	39	19 ↘	28	24
Les fonds obligataires à échéance	Non posé	Non posé	Non posé	Non posé	Non posé	Non posé	Non posé	Non posé	Non posé
Aucun	2	2	1	1	2	2	2	2	2

(1) En 2011, l'intitulé de l'item était : « Les assurances vie multi-support investies en valeurs mobilières »

(2) De 2011 à 2013, l'item était « L'immobilier locatif d'investissement en logements neufs ». De 2014 à 2016, l'item était : « L'immobilier locatif d'investissement en logements neufs, métropole et outre-mer (dispositif Pinel) »

(3) Avant 2017 l'item était scindé en deux : Les obligations d'Etat (33% en 2016) et m'es obligations d'entreprise (48%)

↗/↘ = Evolutions significatives à la hausse ou à la baisse à un niveau de confiance de 95 % par rapport à la mesure précédente.



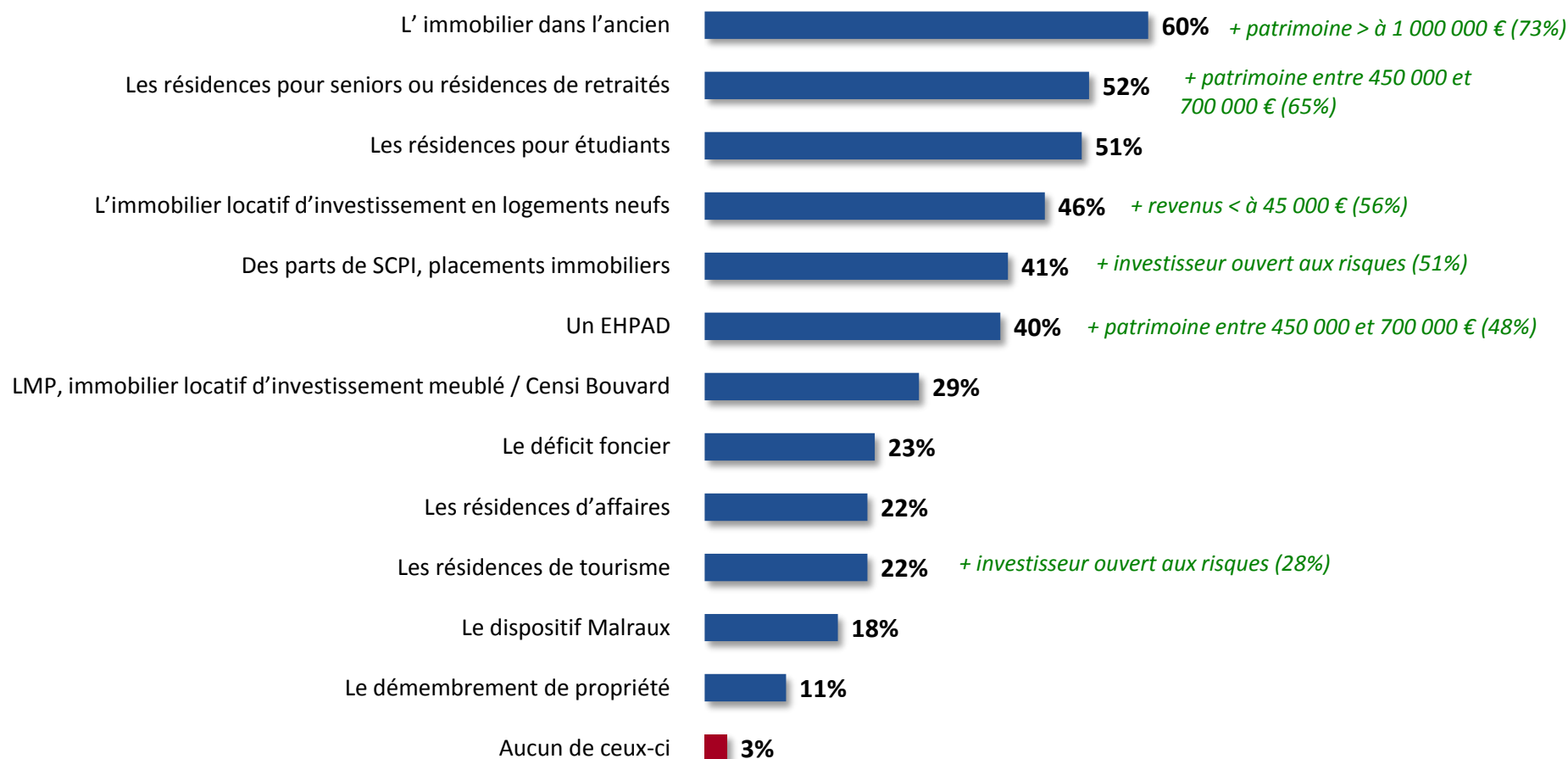
Les types d'investissements immobiliers privilégiés pour l'avenir

En cas d'investissement immobilier, les français patrimoniaux se tourneraient en priorité vers l'immobilier dans l'ancien

Q30 : Si demain, vous souhaitiez investir dans l'immobilier, quels types d'investissements parmi les suivants choisiriez-vous ?

2017

Français patrimoniaux (n=300)



+ - = Différences significatives positives ou négatives à la moyenne pour la cible indiquée



Les types d'investissements immobiliers privilégiés pour l'avenir

Une baisse de l'appétence pour de nombreux produits d'investissements immobiliers particulièrement marquée auprès des français patrimoniaux

Q30 : Si demain, vous deviez investir dans l'immobilier, quels types d'investissements parmi les suivants choisiriez-vous ?

	Français patrimoniaux						
	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011
	300	300	300	301	300	303	301
Bases : ensemble							
Les résidences pour seniors ou résidences de retraités	52 ↘	58	53	56	61	63	61
Les parts de SCPI, placements immobiliers	41	44	39	38	38	33	37
Les résidences pour étudiants	51	50	53	50	56	52	55
Un EHPAD	40 ↘	50	43 ↘	56	55	59	60
L'immobilier locatif d'investissement en logements neufs, métropole et outre-mer / dispositif Pinel (1)	46	49 ↗	41	41 ↗	32 ↘	55	43
L'immobilier dans l'ancien	60	62 ↗	56	57	56	55	52
LMP, immobilier locatif d'investissement meublé / Censi Bouvard	29 ↘	40	31	Non posé	Non posé	Non posé	Non posé
Le déficit foncier (rénovation d'immobilier locatif d'investissement de logements anciens)	23 ↘	30	29	34	Non posé	Non posé	Non posé
Le dispositif Malraux (restauration de bien immobilier classé)	18	22	16 ↘	25	22	22	19
Le démembrement de propriété (accession à la pleine propriété en deux temps)	11 ↘	23	14	17	Non posé	Non posé	Non posé
Les résidences d'affaires	22	24	20	18	19	19	19
Les résidences de tourisme	22	24	25	19	21	24	27
Aucun de ceux-ci	3	3	4	3	5	3	5
Outre-mer	Non posé	Non posé	Non posé	Non posé	6	9	8
L'immobilier locatif d'investissement en logement social avec avantage fiscal	Non posé	Non posé	Non posé	Non posé	Non posé	44	Non posé

↗/↘ = Evolutions significatives à la hausse ou à la baisse à un niveau de confiance de 95 % par rapport à la mesure précédente.

(1) En 2011, l'intitulé de l'item était : « Scellier (immobilier locatif en logements neufs) ». En 2012, l'intitulé de l'item était : « L'Immobilier locatif d'investissement en logement neufs ».

En 2013, l'item était « L'immobilier locatif d'investissement en logements neufs ».



L'existence d'un effet des réformes portées par Emmanuel Macron sur ses décisions de placement

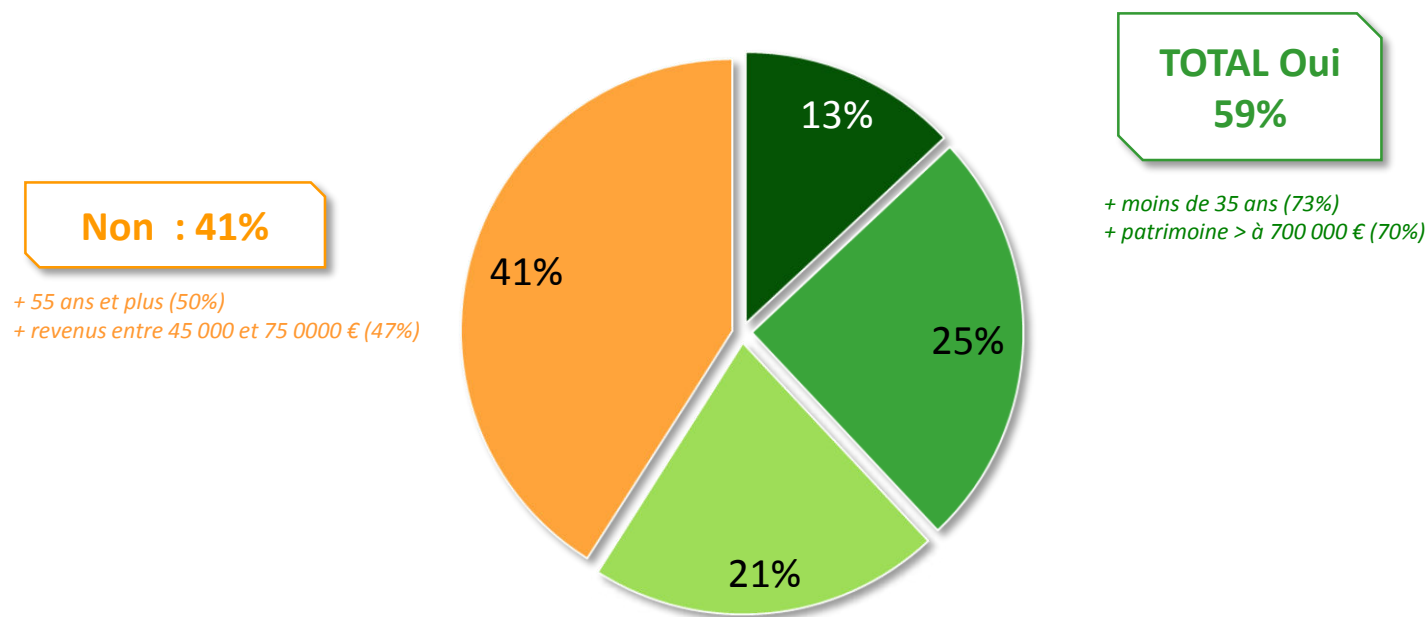
Une majorité de Français patrimoniaux déclare avoir fait évoluer ses décisions en matière de placements à la suite à la dernière séquence électorale

Nouvelle
Question

Q23 : Diriez-vous que les réformes annoncées ou mises en place depuis le début du quinquennat d'Emmanuel Macron ont affecté ou affectent vos décisions de placements (actions, obligations, assurance-vie, immobilier) ?

2017

Français patrimoniaux (n=300)



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



L'impact des réformes portées par Emmanuel Macron sur ses décisions de placement

Les changements politiques des derniers mois conduisent les investisseurs à plus de vigilance concernant leurs placements financiers

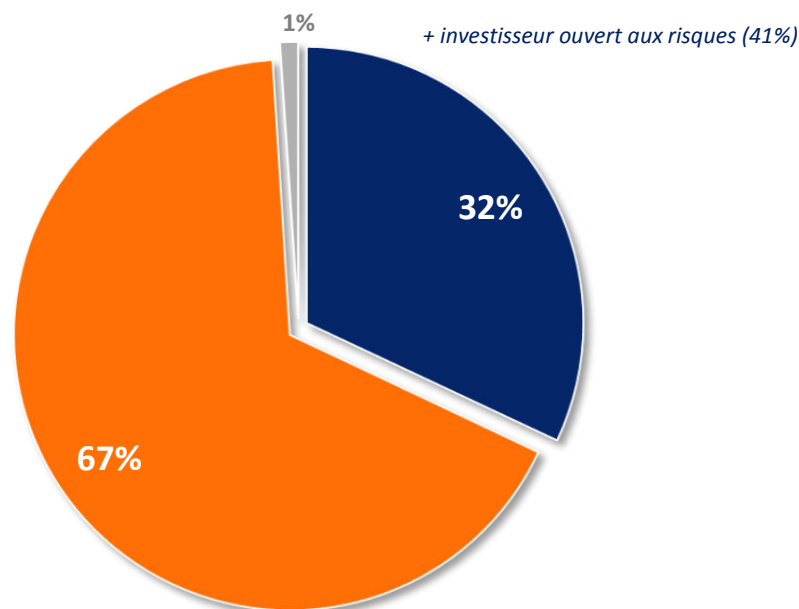
Nouvelle
Question

Q24 : Et en quoi ces réformes ont affecté ou affectent vos décisions de placements (actions, obligations, assurance-vie, immobilier) ?

Base : question posée aux Français patrimoniaux pensant que les réformes annoncées ou mises en place depuis le début du quinquennat d'Emmanuel Macron ont affecté ou affectent leurs décisions de placements, soit 59% de l'échantillon

2017

Français patrimoniaux (n=176)



- Vous avez davantage confiance pour vos investissements ou placements
- Vous faites davantage preuve de vigilance pour vos investissements ou placements
- Ne se prononcent pas

2. Résultats détaillés

a. La perception des marchés

p6

- Le regard sur la conjoncture et le niveau de risque des produits p7
- Les critères de choix des placements financiers p9

b. L'aversion à l'égard du risque et la perception des différents types de placements financiers

p12

- Les profils d'investisseurs et les objectifs poursuivis p13
- Le niveau d'information en matière de produits financiers p17
- L'appétence à investir dans différents produits p19
- L'impact des mesures d'Emmanuel Macron sur les choix de placements p23

c. Les attentes des patrimoniaux et place du conseiller

p25

- Les interlocuteurs privilégiés p26
- L'image des principaux intervenants p28
- La recommandation de l'UFF et les attentes de ses clients p34

d. La réforme de l'ISF et les produits immobiliers

p35

e. Les services sur internet et la réglementation

p41

Annexes

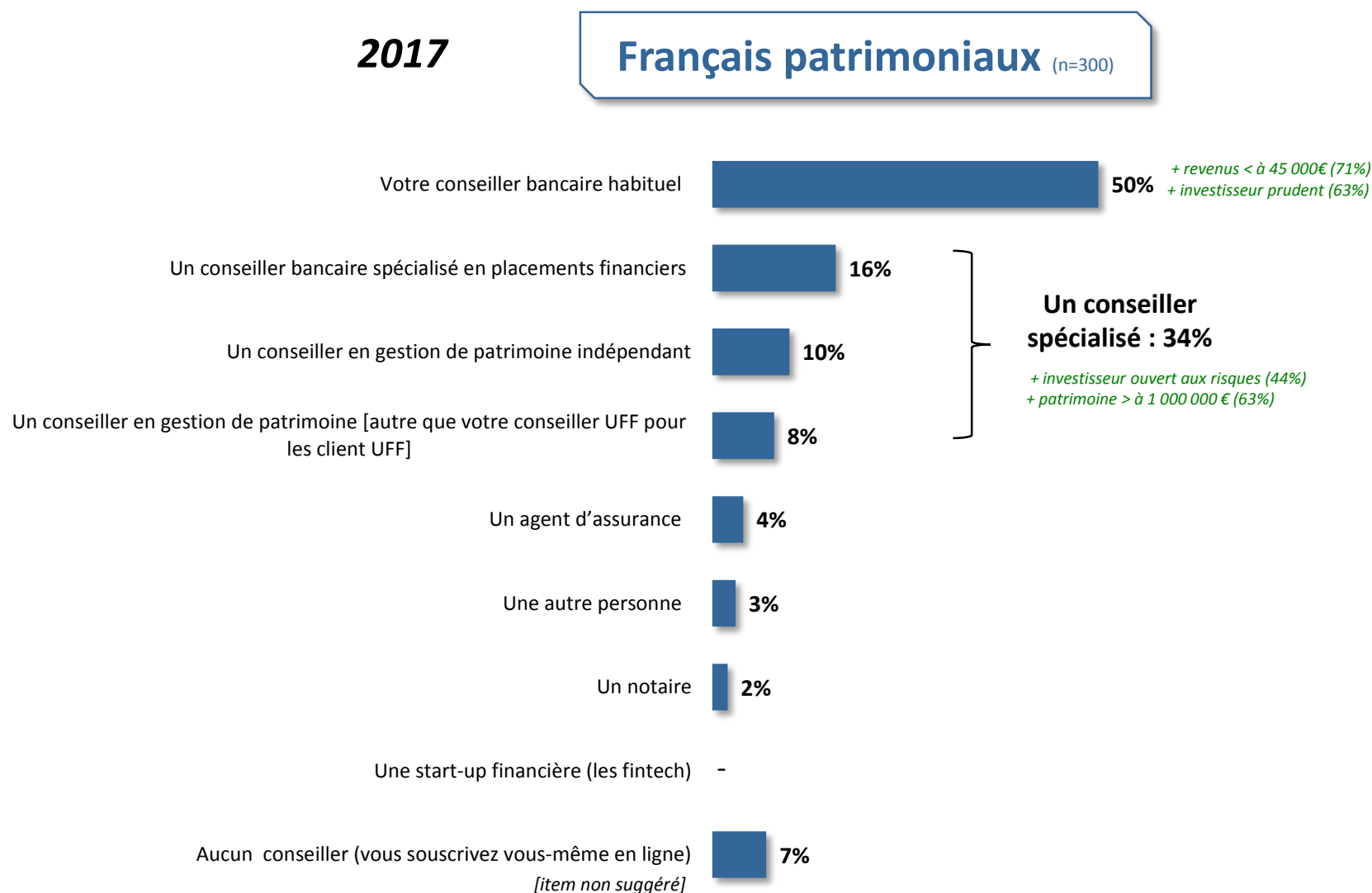
p55



L'interlocuteur privilégié pour la souscription de produits financiers

Les Français patrimoniaux font d'abord confiance à leur conseiller bancaire, mais aussi, de façon importante, à des conseillers spécialisés

Q10 : Lorsque vous souhaitez souscrire des produits financiers, quel est votre interlocuteur principal ?⁽¹⁾



+ - = Différences significatives positives ou négatives à la moyenne pour la cible indiquée



L'interlocuteur privilégié pour la souscription de produits financiers

La hiérarchie des interlocuteurs privilégiés par les Français patrimoniaux reste stables

Q10 : Lorsque vous souhaitez souscrire des produits financiers, quel est votre interlocuteur principal ?⁽¹⁾

	Français patrimoniaux								
	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010	2009
	300	300	300	301	300	303	301	300	301
Votre conseiller bancaire habituel	50	53	54	52	54	58	58	57	61
ST Conseillers spécialisés (2)	34	33	35	34	34	29	29	24	26
Un conseiller bancaire spécialisé en placements financiers	16	12	15	13	16	11	16	18	15
Un conseiller en gestion de patrimoine indépendant	10	10	9	7	7	6	Non posé	Non posé	Non posé
Un conseiller en gestion de patrimoine [autre que votre conseiller UFF pour les clients UFF]	8	11	11	14	11	12	13	8	12
Un agent d'assurance	4	5	5	5	3	6	6	5	3
Une autre personne	3	4	2	3	--	-	-	1	4
Un notaire (3)	2	-	-	-	1	-	1	2	1
Une start-up financière (les fintech) (3)(4)	-	4	Non posé	Non posé	Non posé	Non posé	Non posé	Non posé	Non posé
Aucun conseiller (vous-même uniquement en ligne): <i>non suggéré</i>	7	1	2	2	4	5	3	6	1
NSP	-	-	-	-	-	-	1	5	5

(1) Jusqu'en 2017, l'intitulé de la question était : « Quel est votre interlocuteur principal lorsque vous souhaitez souscrire des produits financiers ? »

(2) En 2011, le sous-total « Un conseiller spécialisé » ne comportait que les items « Un conseiller bancaire spécialisé en placements financiers » et « Un conseiller spécialisé en gestion de patrimoine ».

(3) Avant 2017, les items « une start-up financière (les fintech) » et « un notaire » n'étaient pas suggérés (mais ils figuraient dans une liste précodée)

(4) Avant 2017, les items « une start-up financière (les fintech) » et « Vous souscrivez seul en ligne » étaient regroupés et non suggérés avec un total de 4% pour les Français patrimoniaux)

Le niveau de satisfaction à l'égard de son interlocuteur privilégié

Une satisfaction à l'égard de son conseiller spécialisé qui progresse, quand celle relative au conseiller bancaire généraliste décroît

Q11 : En ce qui concerne la gestion de vos produits financiers, diriez-vous que vous êtes très, plutôt, plutôt pas ou pas du tout satisfait de votre [...] ?*

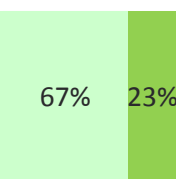
UN CONSEILLER SPECIALISE

Base : 100

TOTAL
PAS SATISFAIT

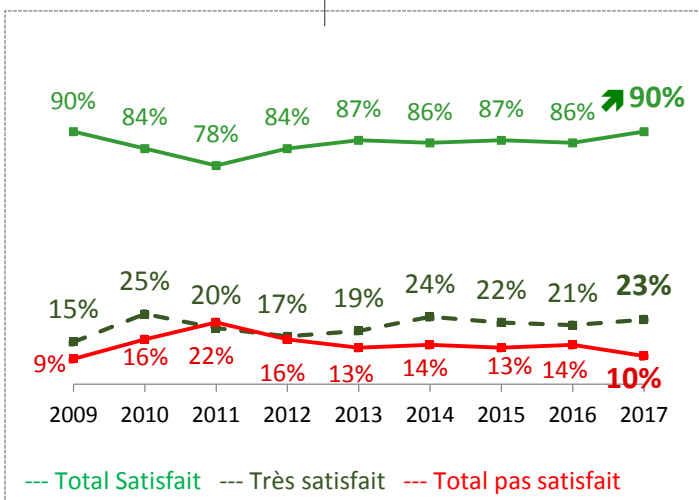
10%

1% 9%



TOTAL
SATISFAIT

90%



LE CONSEILLER BANCAIRE GENERALISTE

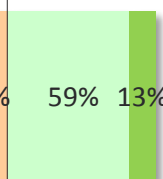
Base : 152

TOTAL
PAS SATISFAIT

27%

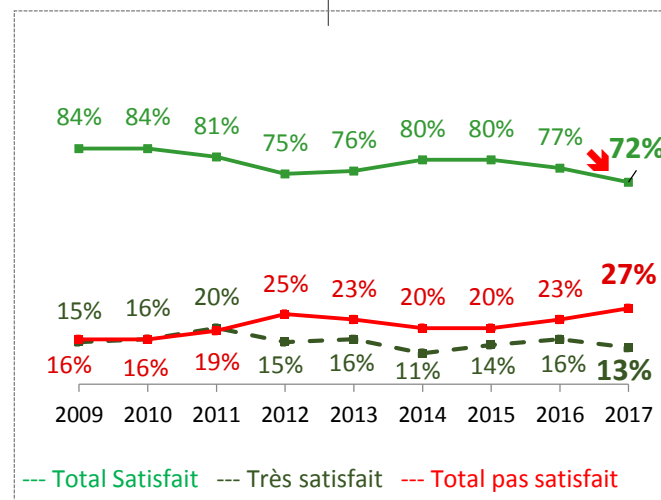
5% 22%

(NSP : 1%)



TOTAL
SATISFAIT

72%



■ Pas du tout satisfait
 ■ Plutôt pas satisfait
 ■ Plutôt satisfait
 ■ Très satisfait

↗/↘ = Evolutions significatives à la hausse ou à la baisse à un niveau de confiance de 95 % par rapport à la mesure précédente.

* Avant 2014, l'intitulé de la question était : « Diriez-vous que vous êtes très, plutôt, plutôt pas ou pas du tout satisfait de votre [...] pour la gestion de vos produits financiers ? »



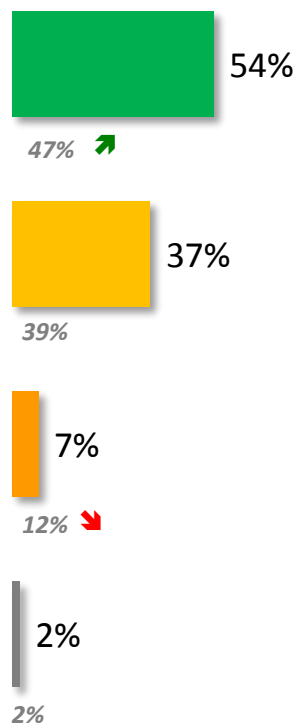
L'objectif perçu de son interlocuteur privilégié

Un perception majoritaire des conseillers spécialisés comme défendant avant tout les intérêts des clients, quand elle est faible s'agissant des conseillers bancaires généralistes

Q12 : Aujourd'hui, avez-vous le sentiment que votre [...] sert (au mieux) avant tout... ?

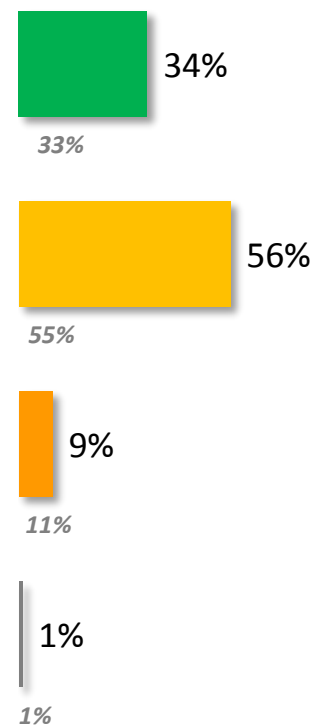
UN CONSEILLER SPECIALISE

Base : 100



LE CONSEILLER BANCAIRE GENERALISTE

Base : 152





L'objectif perçu de son interlocuteur privilégié

Une progression significative du sentiment de prédominance des intérêts des clients pour les conseillers spécialisés

Q12 : Aujourd'hui, avez-vous le sentiment que votre [...] sert (au mieux) avant tout... ?

	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010	2009
LE CONSEILLER SPECIALISE	100	100	106	103	102	101	86	78	80
Vos propres intérêts	54 ↗	47 ↘	63 ↗	51 ↗	45	54 ↗	36 ↘	63 ↗	49
Les intérêts de son employeur	37	39 ↗	26 ↘	42	42	37 ↘	55 ↗	27	36
Ses intérêts	7 ↘	12	11	6	12	7	8	9	13
NSP	2	2	-	1	1	2	1	1	2
LE CONSEILLER BANCAIRE GENERALISTE	152	159	162	156	163	199	174	167	167
Vos propres intérêts	34	33	33	31 ↗	23	30	35	35	34
Les intérêts de son employeur	56	55	57	63	62	62 ↗	51	57	57
Ses intérêts	9	11	9	3 ↘	14	8	12	6	8
NSP	1	1	1	3	1	-	2	2	1

↗/↘ = Evolutions significatives à la hausse ou à la baisse à un niveau de confiance de 95 % par rapport à la mesure précédente.

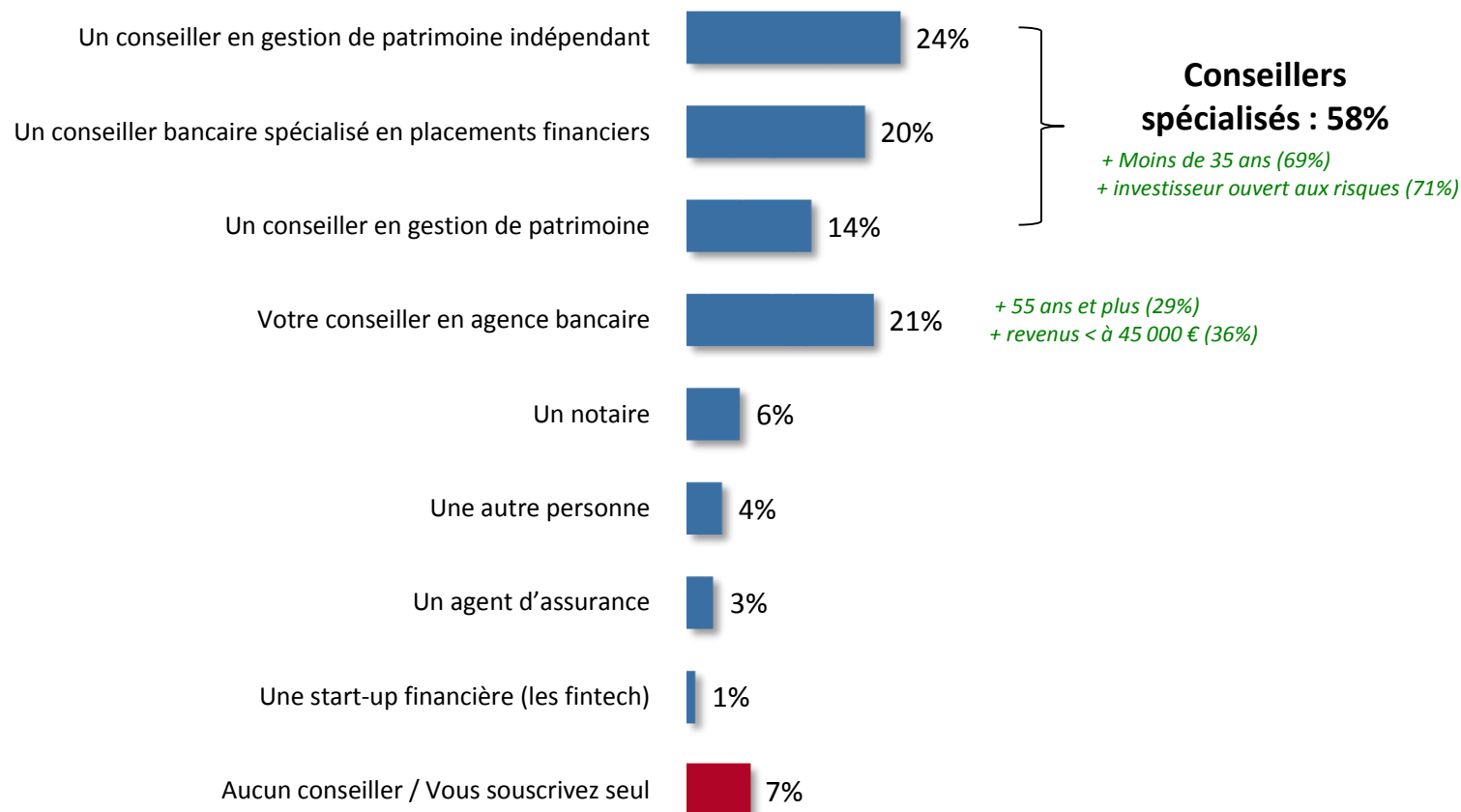
Les intentions de recours aux différents types de conseillers

Les Français patrimoniaux souhaitent majoritairement recourir à un conseiller spécialisé à l'avenir

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

2017

Français patrimoniaux (n=300)



[item non suggéré]

+ - = Différences significatives positives ou négatives à la moyenne pour la cible indiquée



Les intentions de recours aux différents types de conseillers

Les Français patrimoniaux témoignent d'une certaine désaffection pour leur conseiller bancaire au profit de conseillers spécialisés

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

	Français patrimoniaux								
	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010	2009
	300	300	300	301	300	303	301	300	301
Conseillers spécialisés (1)	58 ↗	46	53	50	52 ↗	43	40 ↘	51	44
Un conseiller en gestion de patrimoine indépendant	24	20	19	16	19	14	Non posé	Non posé	Non posé
Un conseiller en gestion de patrimoine	14	14	16	15	16	13 ↘	23	17	19
Un conseiller bancaire spécialisé en placements financiers	20 ↗	12	18	19	17	16	17	34	25
Votre conseiller en agence bancaire	21 ↘	34	33	32	37	42	44	34	36
Un notaire (2)	6	-	-	-	1	-	1	2	1
Une autre personne	4	6	3	4	4	4	1	2	-
Un agent d'assurance	3	5	4	4	2	3	6	2	1
Une start-up financière (les fintech) (2)(3)	1	1	Non posé	Non posé	Non posé	Non posé	Non posé	Non posé	Non posé
Aucun conseiller (vous-même uniquement en ligne)	7	7	4	6	3	8	6	4 ↘	14
NSP	-	1	1	1	1	-	-	-	-

(1) En 2011, le sous-total « Un conseiller spécialisé » ne comportait que les items « Un conseiller bancaire spécialisé en placements financiers » et « Un conseiller spécialisé en gestion de patrimoine ».

(2) Avant 2017, les items « une start-up financière (les fintech) » et « un notaire » n'étaient pas suggérés (mais ils figuraient dans une liste précodée)

(3) Avant 2017, les items « une start-up financière (les fintech) » et « Vous souscrivez seul en ligne » étaient regroupés et non suggérés avec un total 1% pour les Français patrimoniaux

↗/↘ = Evolutions significatives à la hausse ou à la baisse à un niveau de confiance de 95 % par rapport à la mesure précédente.



Les raisons de vouloir faire appel à un autre interlocuteur que son conseiller habituel

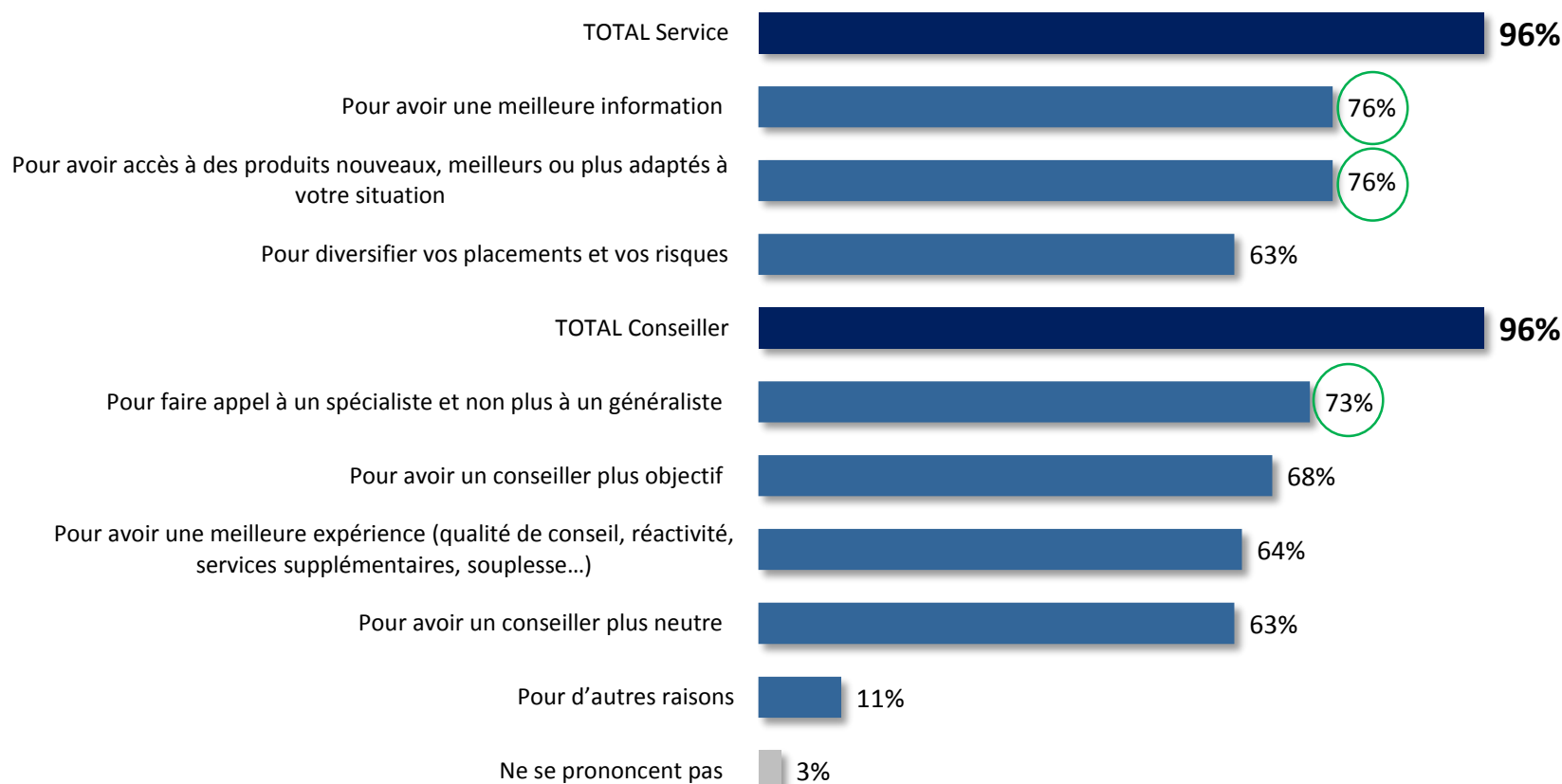
Un souhait de changement d'interlocuteur qui repose sur le besoin d'avoir une meilleure information mais aussi sur le fait de pouvoir accéder à des produits nouveaux

Q14 : Vous avez indiqué souhaiter faire appel à un autre interlocuteur que [insertion de l'interlocuteur] pour vos futurs placements financiers. Pour quelles raisons parmi les suivantes ?

2017

Français patrimoniaux (n=122)

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





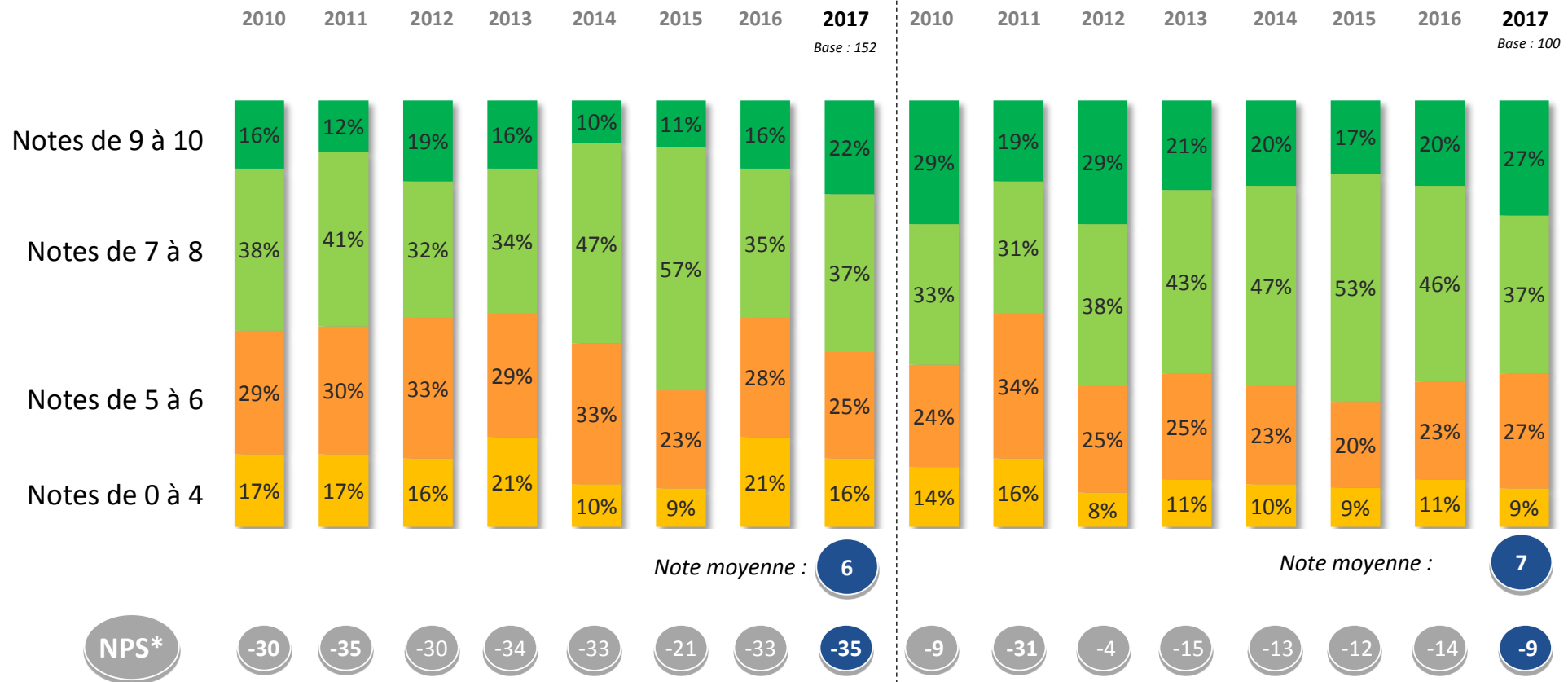
La propension à recommander son interlocuteur principal à son entourage

Une disposition à recommander son interlocuteur encourageante, mais toujours en retrait pour les conseillers bancaires généralistes

Q48 : Recommanderiez-vous [nom de l'interlocuteur principal] à votre entourage ? Pouvez-vous m'indiquer votre avis par une note de 0 à 10, où 10 signifie que vous le recommanderiez certainement et 0 signifie que vous ne le recommanderiez certainement pas.

LE CONSEILLER BANCAIRE GENERALISTE

UN CONSEILLER SPECIALISE



NPS* (Net Promoter Score) : Part de clients ambassadeurs (notes de 9-10) – part de clients détracteurs (notes de 0 à 6)

2. Résultats détaillés

a. La perception des marchés	p6
• Le regard sur la conjoncture et le niveau de risque des produits	p7
• Les critères de choix des placements financiers	p9
b. L'aversion à l'égard du risque et la perception des différents types de placements financiers	p12
• Les profils d'investisseurs et les objectifs poursuivis	p13
• Le niveau d'information en matière de produits financiers	p17
• L'appétence à investir dans différents produits	p19
• L'impact des mesures d'Emmanuel Macron sur les choix de placements	p23
c. Les attentes des patrimoniaux et place du conseiller	p25
• Les interlocuteurs privilégiés	p26
• L'image des principaux intervenants	p28
• La recommandation de l'UFF et les attentes de ses clients	p34
d. La réforme de l'ISF et les produits immobiliers	p35
e. Les services sur internet et la réglementation	p41
Annexes	p55



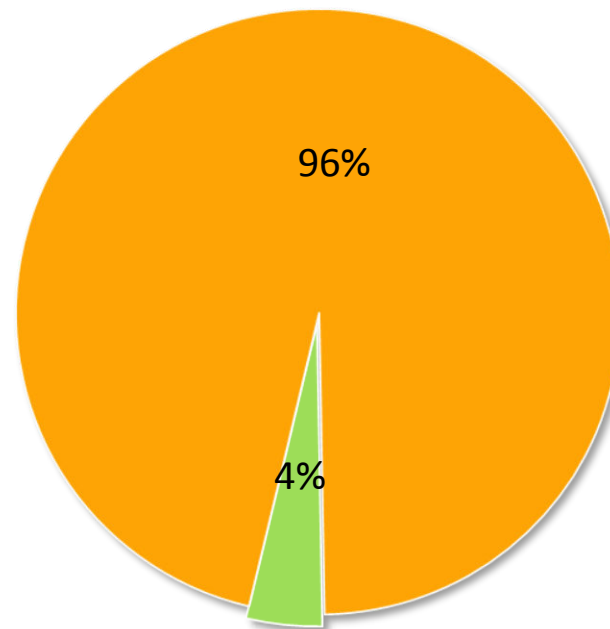
L'assujettissement à l'ISF

Un assujettissement très minoritaire à l'ISF parmi les Français patrimoniaux

Nouvelle
Question

Q25 : Actuellement, êtes-vous soumis à l'ISF (Impôt de Solidarité sur la Fortune) ?

Français patrimoniaux (n=300)



+ 55 ans et plus (9%)
+ patrimoine > à 1 000 000 € (41%)

Oui Non Ne se prononcent pas

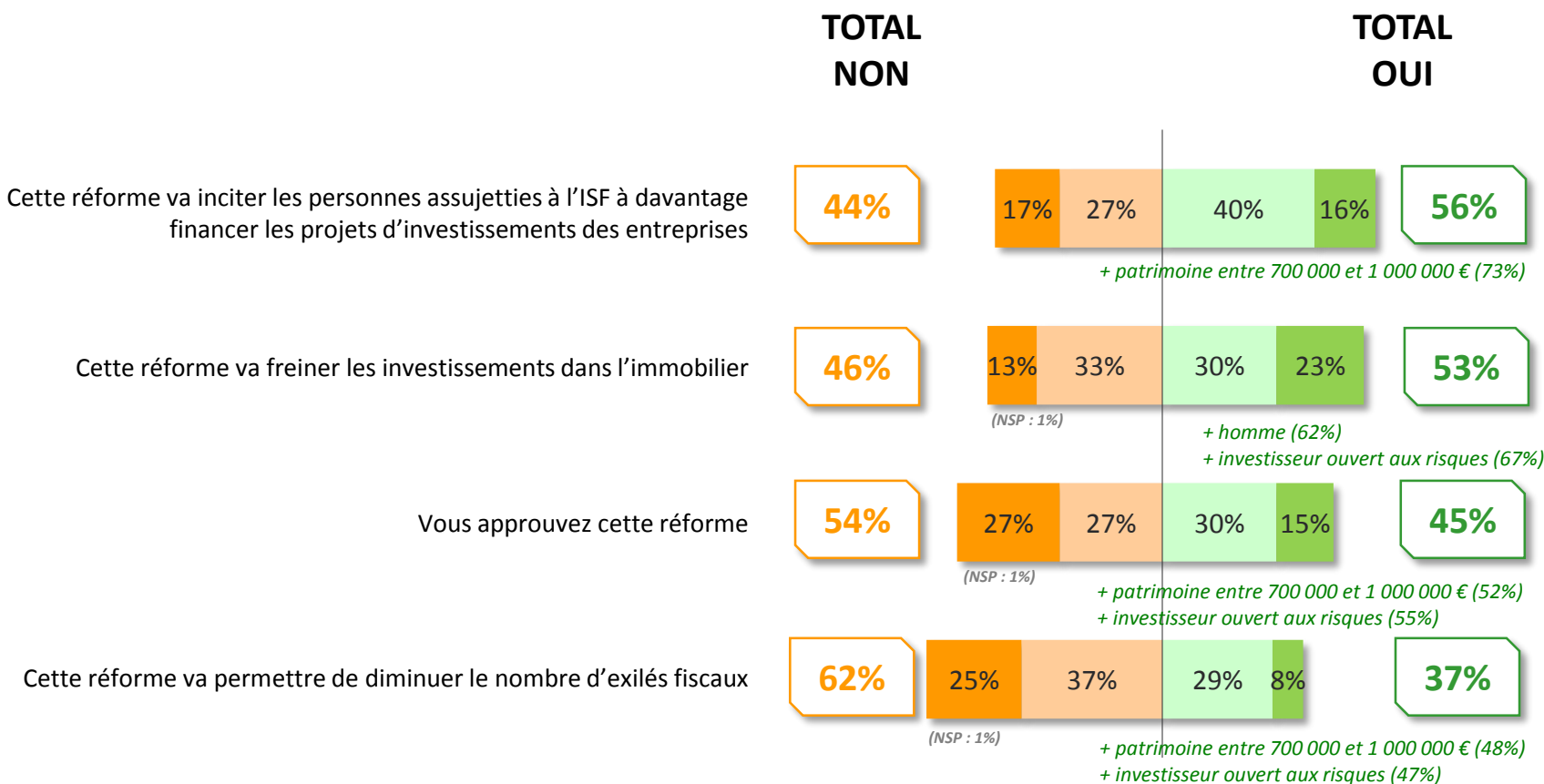
Les opinions vis-à-vis de la réforme de l'ISF

Une réforme approuvée par un peu moins d'un interviewé sur deux et susceptible pour une courte majorité d'entre eux de freiner les investissements dans l'immobilier

Nouvelle Question

Q26 : Le gouvernement a annoncé au mois de juillet son intention de réformer l'ISF et de le transformer en Impôt sur la Fortune Immobilière (IFI), avec une base de calcul qui exclurait le patrimoine financier. Diriez-vous que... ?

Français patrimoniaux (n=300)



■ Non, pas du tout
 ■ Non, plutôt pas
 ■ Oui, plutôt
 ■ Oui, tout à fait

2. Résultats détaillés

a. La perception des marchés	p6
• Le regard sur la conjoncture et le niveau de risque des produits	p7
• Les critères de choix des placements financiers	p9
b. L'aversion à l'égard du risque et la perception des différents types de placements financiers	p12
• Les profils d'investisseurs et les objectifs poursuivis	p13
• Le niveau d'information en matière de produits financiers	p17
• L'appétence à investir dans différents produits	p19
• L'impact des mesures d'Emmanuel Macron sur les choix de placements	p23
c. Les attentes des patrimoniaux et place du conseiller	p25
• Les interlocuteurs privilégiés	p26
• L'image des principaux intervenants	p28
• La recommandation de l'UFF et les attentes de ses clients	p34
d. La réforme de l'ISF et les produits immobiliers	p35
<i>e. Les services sur internet et la réglementation</i>	<i>p41</i>
Annexes	p55



La disposition à effectuer l'intégralité de ses opérations financières en ligne

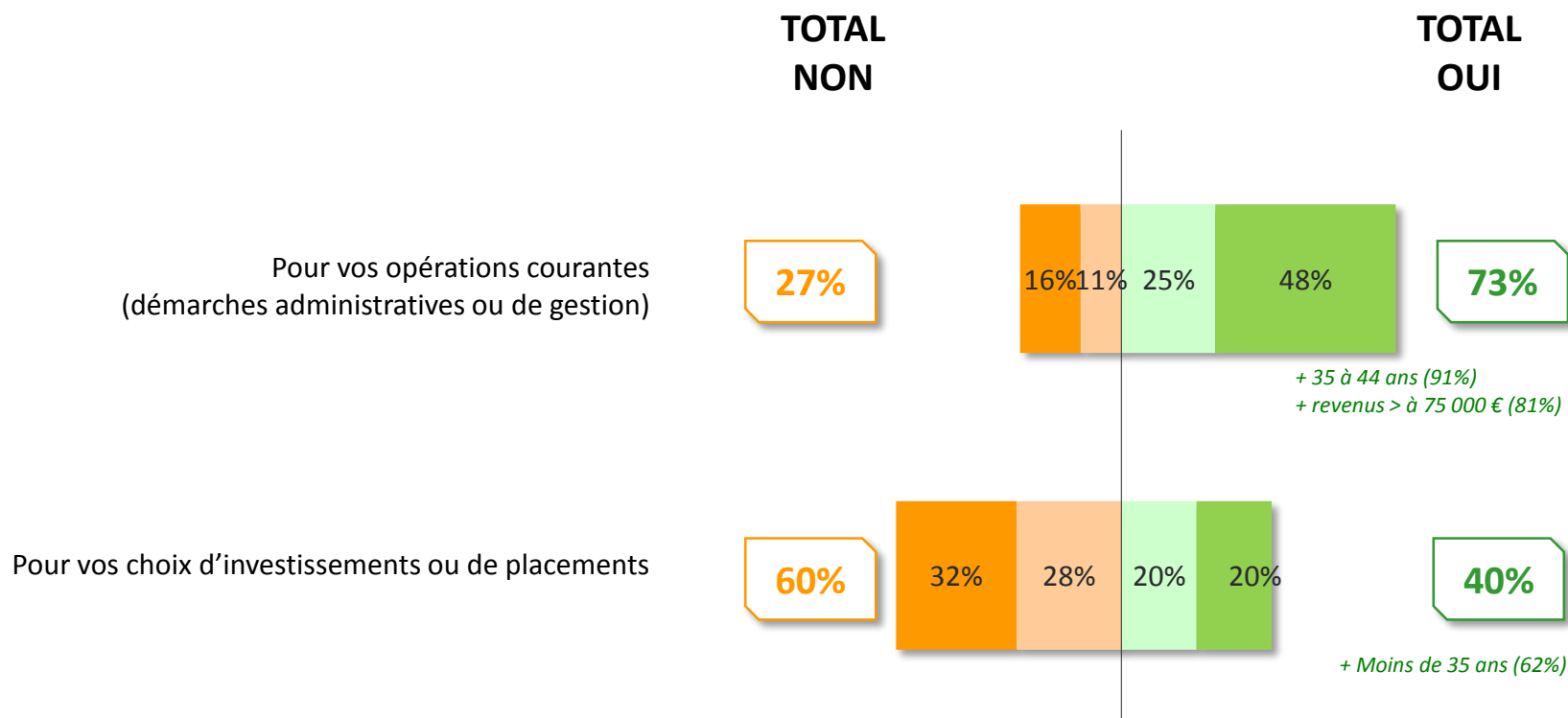
Une appétence la gestion des opérations courantes en ligne, bien que minoritaire pour les choix d'investissements ou de placements

Nouvelle
Question

Q32 : Dans un futur proche, seriez-vous disposé(e) à réaliser l'intégralité de vos opérations financières en ligne... ?

2017

Français patrimoniaux (n=300)



■ Non, certainement pas ■ Non, probablement pas ■ Oui, probablement ■ Oui, certainement



Les raisons de ne pas souhaiter effectuer l'intégralité de ses opérations financières en ligne

Un refus de disposer l'intégralité de ses opérations en ligne principalement fondé sur le besoin d'échange et la confiance envers son conseiller

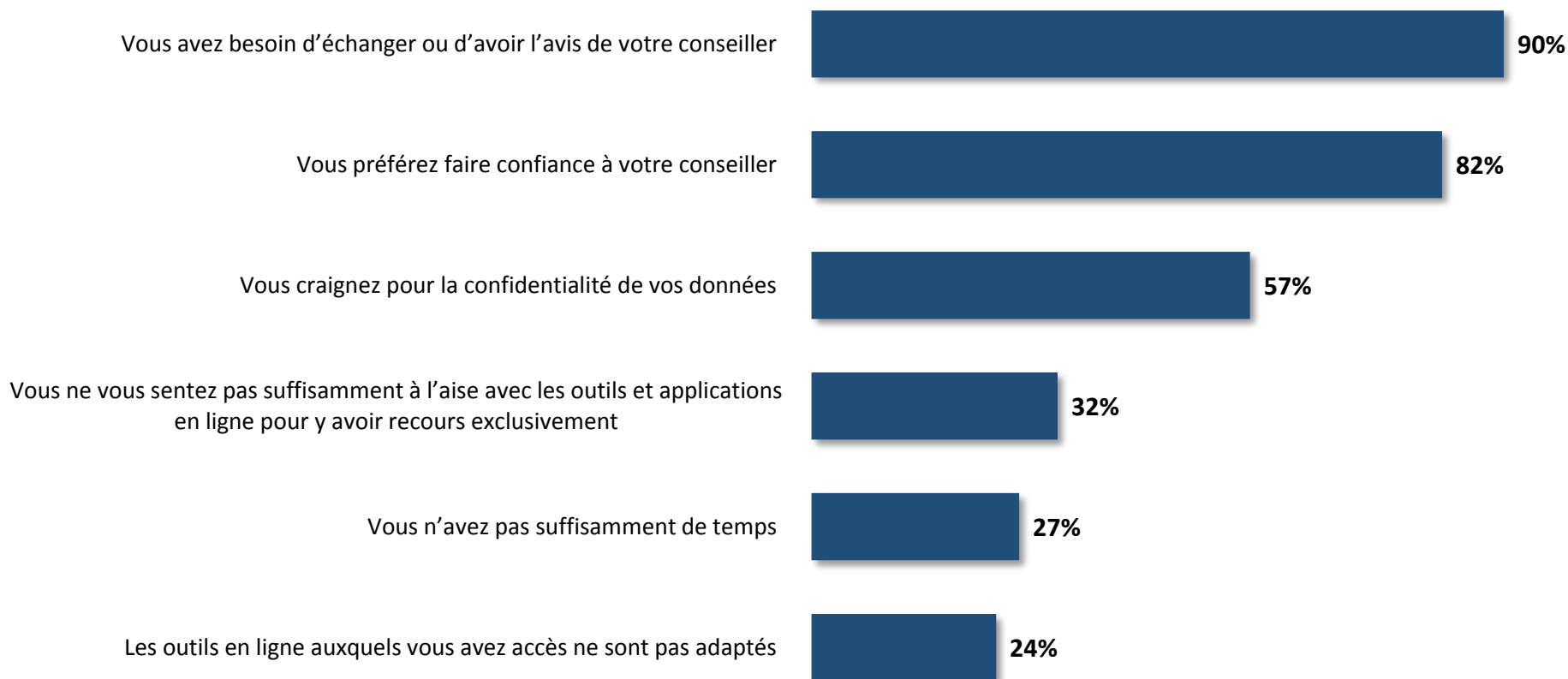
Nouvelle
Question

Q33 : Pour quelle(s) raison(s) n'êtes-vous pas disposé à réaliser l'intégralité de vos opérations financières en ligne, que ce soit pour vos opérations courantes ou vos choix d'investissements ou de placements ?

2017

Français patrimoniaux (n=79)

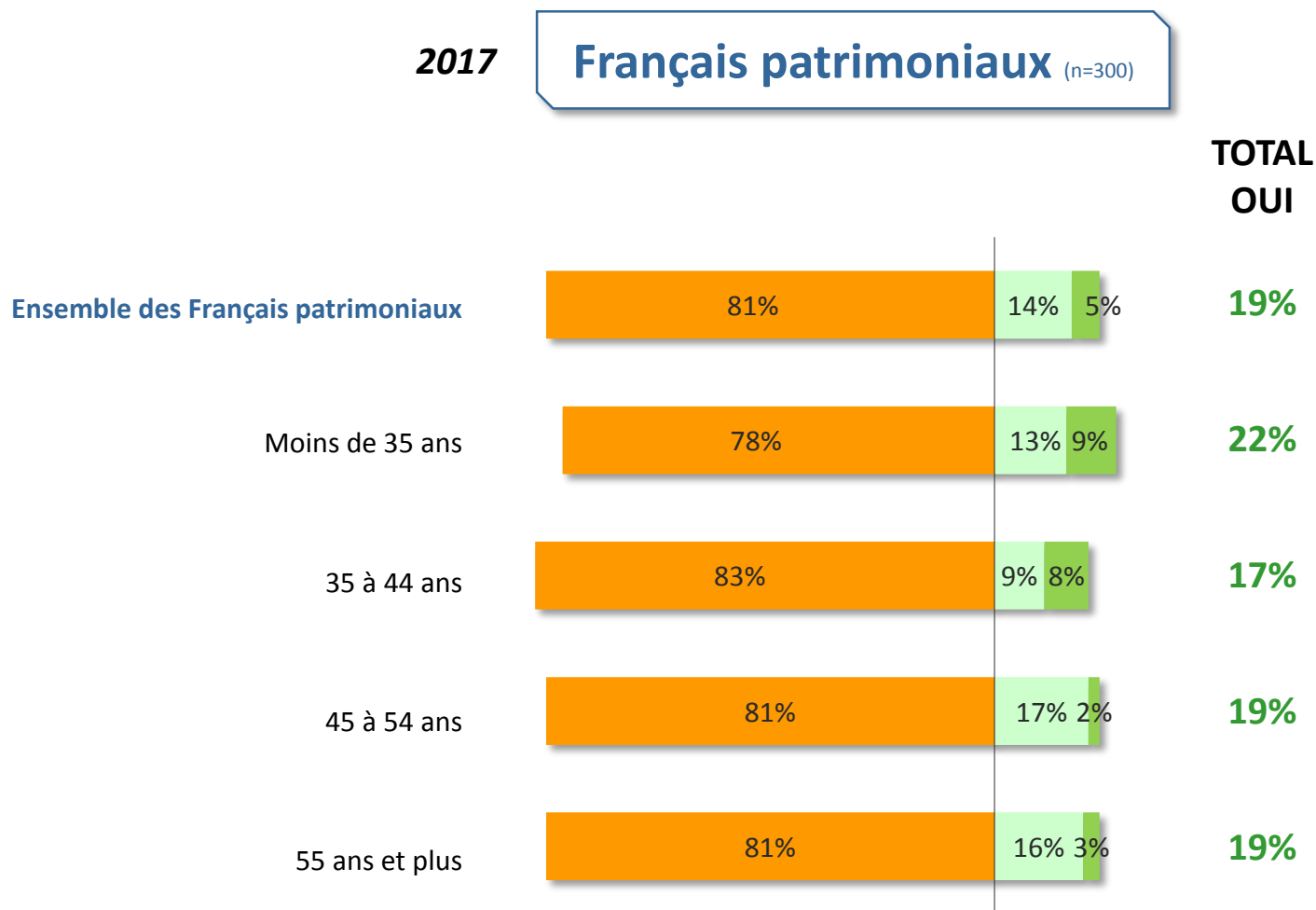
Base : aux Français patrimoniaux qui ne sont pas disposés à réaliser l'intégralité de leur opérations financière en ligne



Le suivi de l'actualité de son organisme financier sur les réseaux sociaux

Une propension à consulter l'actualité de son organisme financier toujours faible

Q34 : Suivez-vous l'actualité de votre organisme financier sur les réseaux sociaux (Facebook, Twitter, LinkedIn...) ?



■ Oui, vous êtes abonné à certaines pages
 ■ Oui, vous consultez plusieurs pages, mais vous n'êtes pas abonné
 ■ Non



Le suivi de l'actualité de son organisme financier sur les réseaux sociaux

Une information à travers les réseaux sociaux qui augmente légèrement parmi les Français patrimoniaux

Q34 : Suivez-vous l'actualité de votre organisme financier sur les réseaux sociaux (Facebook, Twitter, LinkedIn...)?

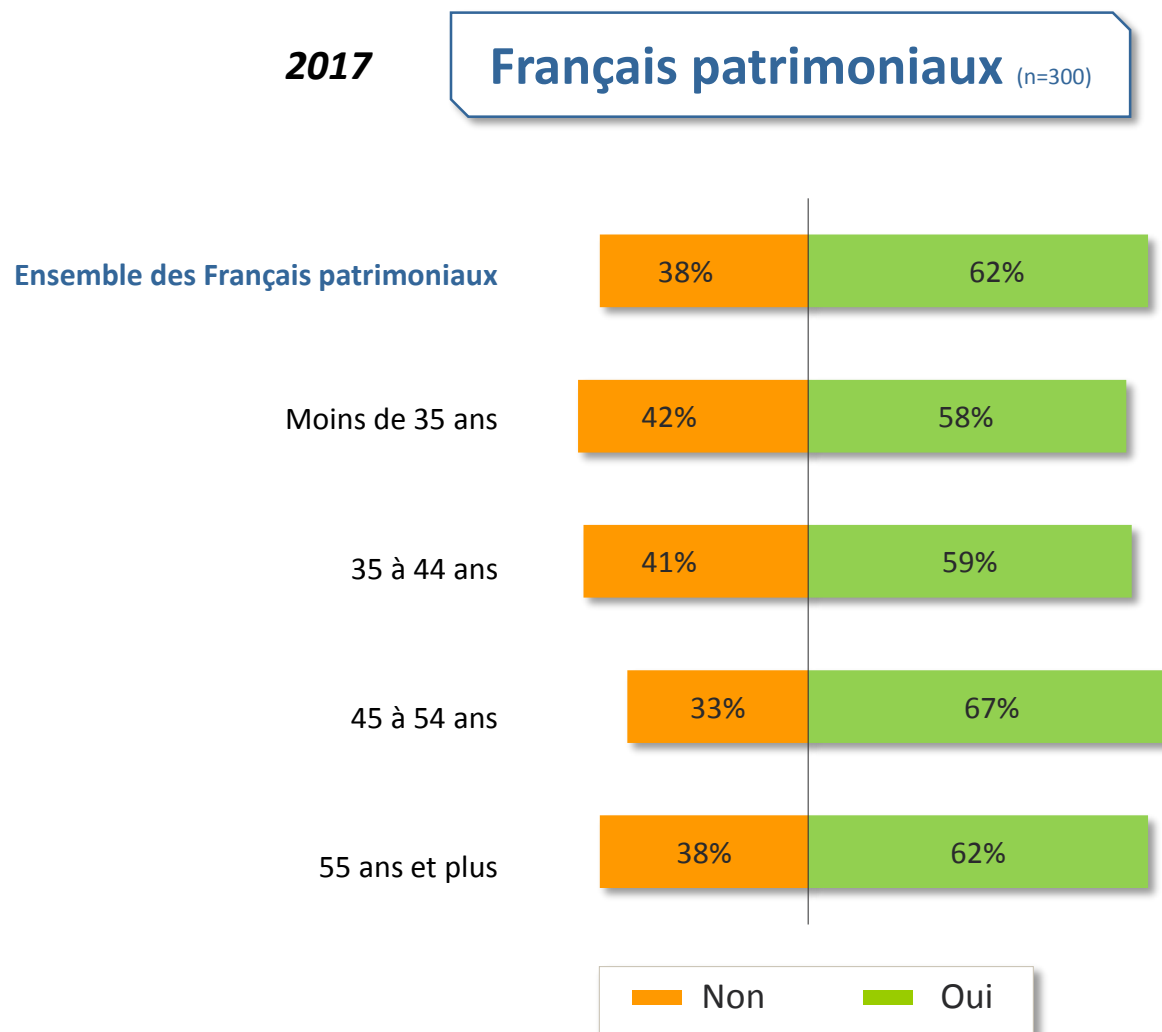
	Français patrimoniaux		
	2017	2016	2015
	300	300	300
Total Oui	19 ↗	14	15
Oui, vous êtes abonné à certaines pages	5	5	3
Oui, vous consultez plusieurs pages, mais vous n'êtes pas abonné	14 ↗	9	12
Non	81 ↘	86	85



L'avenir du conseil via une application, un robot ou un algorithme

Les Français patrimoniaux anticipent majoritairement pour l'avenir une gestion de patrimoine délivrés à partir d'une application, d'un robot ou d'un algorithme

Q35 : Pensez-vous qu'à l'avenir, le conseil en matière de gestion de patrimoine sera majoritairement délivré aux clients à partir d'une application sur smartphone, d'un robot ou d'un algorithme ?





L'avenir du conseil via une application, un robot ou un algorithme

La part des Français patrimoniaux anticipant une gestion de patrimoine via une application, un robot ou un algorithme progresse

Q35 : Pensez-vous qu'à l'avenir, le conseil en matière de gestion de patrimoine sera majoritairement délivré aux clients à partir d'une application sur smartphone, d'un robot ou d'un algorithme ?

	Français patrimoniaux	
	2017	2015
	300	300
Oui	62 ↗	54
Non	38	46
Nsp	-	-

Q36 : Et souhaitez-vous qu'il le soit ? (que le conseil en matière de gestion de patrimoine soit majoritairement délivré aux clients à partir d'une application sur smartphone, d'un robot ou d'un algorithme ?)

2017

Français patrimoniaux (n=300)

Ensemble des Français patrimoniaux

82%

18%

Moins de 35 ans

66%

34%

35 à 44 ans

83%

17%

45 à 54 ans

87%

13%

55 ans et plus

85%

15%

Non

Oui



L'attrait du conseil via une application, un robot ou un algorithme

Le souhait de développement d'un tel système, déjà faible en 2016, se réduit légèrement

Q36 : Et souhaitez-vous qu'il le soit ? (que le conseil en matière de gestion de patrimoine soit majoritairement délivré aux clients à partir d'une application sur smartphone, d'un robot ou d'un algorithme ?)

	Français patrimoniaux	
	2017	2015
	300	300
Oui	18	21
Non	82	79
Nsp	-	-

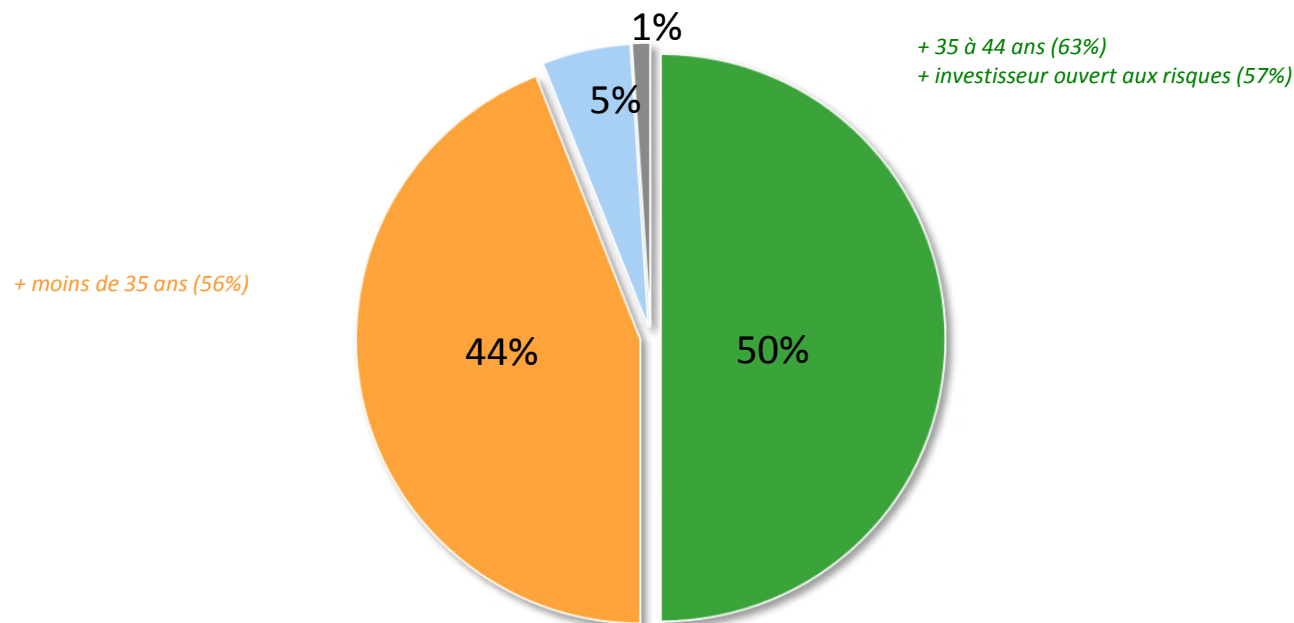
L'évolution de la protection des épargnants par la réglementation

Bien que ce score soit minoritaire, plus de quatre personnes sur dix s'estiment moins bien protégées par la réglementation en matière d'épargne qu'au cours des dernières

Q44 : Avez-vous le sentiment qu'aujourd'hui comparé aux dernières années, les épargnants sont mieux ou moins bien protégés par la réglementation ?

2017

Français patrimoniaux (n=300)



■ Mieux protégés

■ Moins bien protégés

■ Ni mieux, ni moins bien protégés

■ Nsp



L'évolution de la protection des épargnants par la réglementation

Une réglementation qui apparaît légèrement plus protectrice qu'en 2015

Q44 : Avez-vous le sentiment qu'aujourd'hui comparé aux dernières années, les épargnants sont mieux ou moins bien protégés par la réglementation ?

	Français patrimoniaux	
	2017	2015
	300	300
Mieux protégés	50	48
Moins bien protégés	44	44
Ni mieux, ni moins bien protégés	5	7
Nsp	1	1



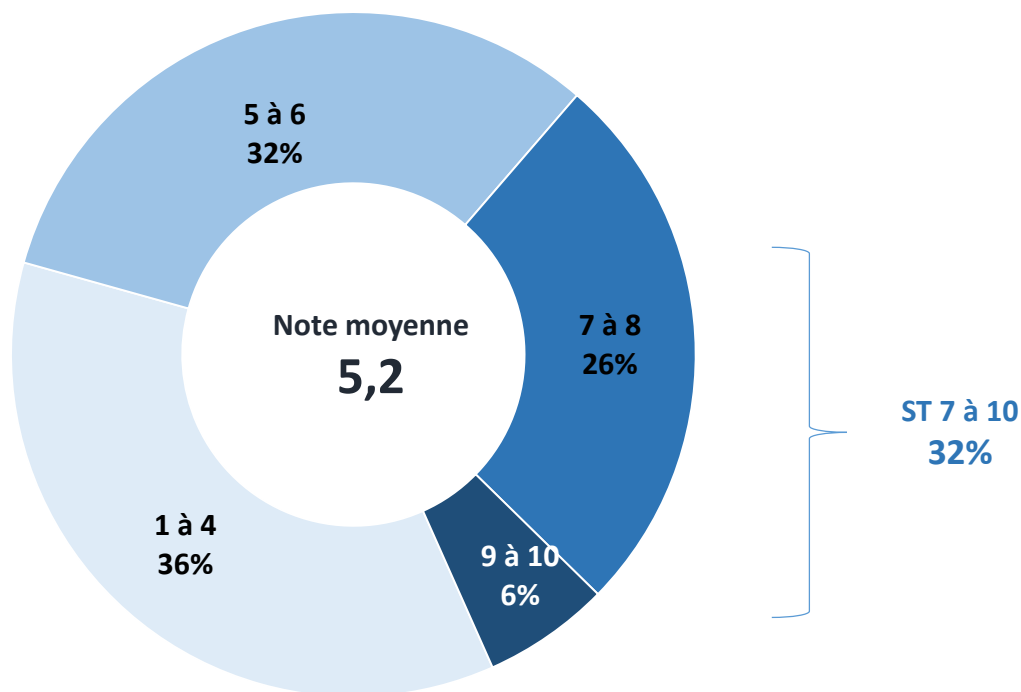
Le niveau de difficulté de la procédure liée à la souscription d'un placement ou d'un produit d'épargne

Une évaluation du niveau de complexité de la souscription des produits de placement qui se situe approximativement à la moyenne

Q45 : Et diriez-vous qu'aujourd'hui la procédure (juridique, réglementaire...) liée à la souscription d'un placement ou d'un produit d'épargne est simple ou compliquée, sur une échelle de 1 à 10 ? 1 signifie qu'elle est très simple, 10 qu'elle est très compliquée, les notes intermédiaires servent à nuancer votre jugement.

2017

Français patrimoniaux (n = 300)





Le niveau de difficulté de la procédure liée à la souscription d'un placement ou d'un produit d'épargne

Les Français patrimoniaux apparaissent moins nombreux qu'en 2016 à juger cette procédure simple

Q45 : Et diriez-vous qu'aujourd'hui la procédure (juridique, réglementaire...) liée à la souscription d'un placement ou d'un produit d'épargne est, sur une échelle de 1 à 10, simple ou compliquée ? 1 signifie qu'elle est très simple, 10 qu'elle est très compliquée, les notes intermédiaires servent à nuancer votre jugement.

	Français patrimoniaux	
	2017	2015
	300	300
De 1 à 4	36	32
De 5 à 6	32	32
S/T De 7 à 8	32	36
De 7 à 8	26	28
De 9 à 10	6	8
Moyenne	5,2	5,4

2. Résultats détaillés

a. La perception des marchés

p6

- Le regard sur la conjoncture et le niveau de risque des produits
- Les critères de choix des placements financiers

p7

p9

b. L'aversion à l'égard du risque et la perception des différents types de placements financiers

p12

- Les profils d'investisseurs et les objectifs poursuivis
- Le niveau d'information en matière de produits financiers
- L'appétence à investir dans différents produits
- L'impact des mesures d'Emmanuel Macron sur les choix de placements

p13

p17

p19

p23

c. Les attentes des patrimoniaux et place du conseiller

p25

- Les interlocuteurs privilégiés
- L'image des principaux intervenants
- La recommandation de l'UFF et les attentes de ses clients

p26

p28

p34

d. La réforme de l'ISF et les produits immobiliers

p35

e. Les services sur internet et la réglementation

p41

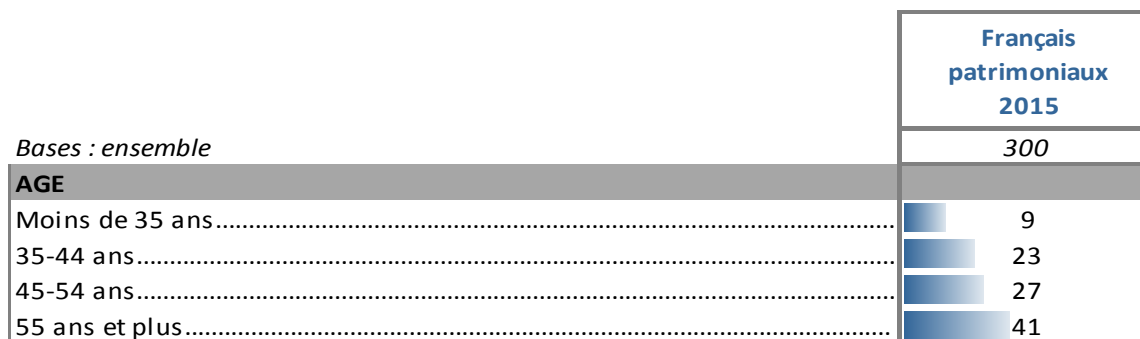
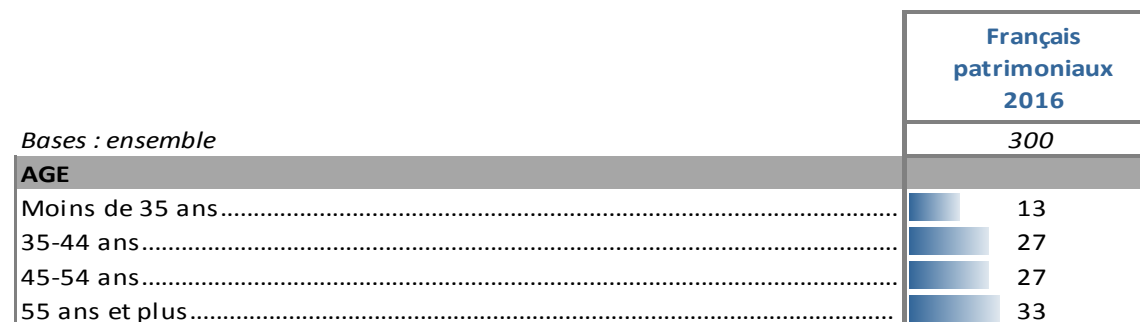
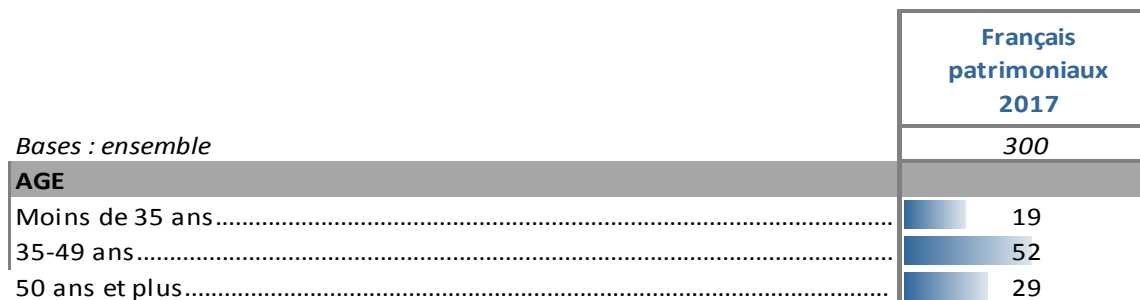
Annexes

p55

Structure des deux populations étudiées

	Français patrimoniaux 2017	Français patrimoniaux 2016	Français patrimoniaux 2015
<i>Bases : ensemble</i>	300	300	300
SEXE			
Homme.....	61	67	61
Femme.....	39	33	39
PROFESSION DE L'INTERVIEWE			
Profession libérale, cadre supérieur.....	66	70	58
Retraité.....	5	2	12
Autre inactif.....	3	2	8
Autre.....	26	26	22
NIVEAU DE REVENUS ANNUELS			
Moins de 45 000€.....	14	20	21
De 45 000 à 75 000€.....	42	35	40
Plus de 75 000€	42	45	39
TYPE D'INVESTISSEUR			
Prudent.....	50	56	60
Ouvert au risque.....	50	44	40

Structure des deux populations étudiées

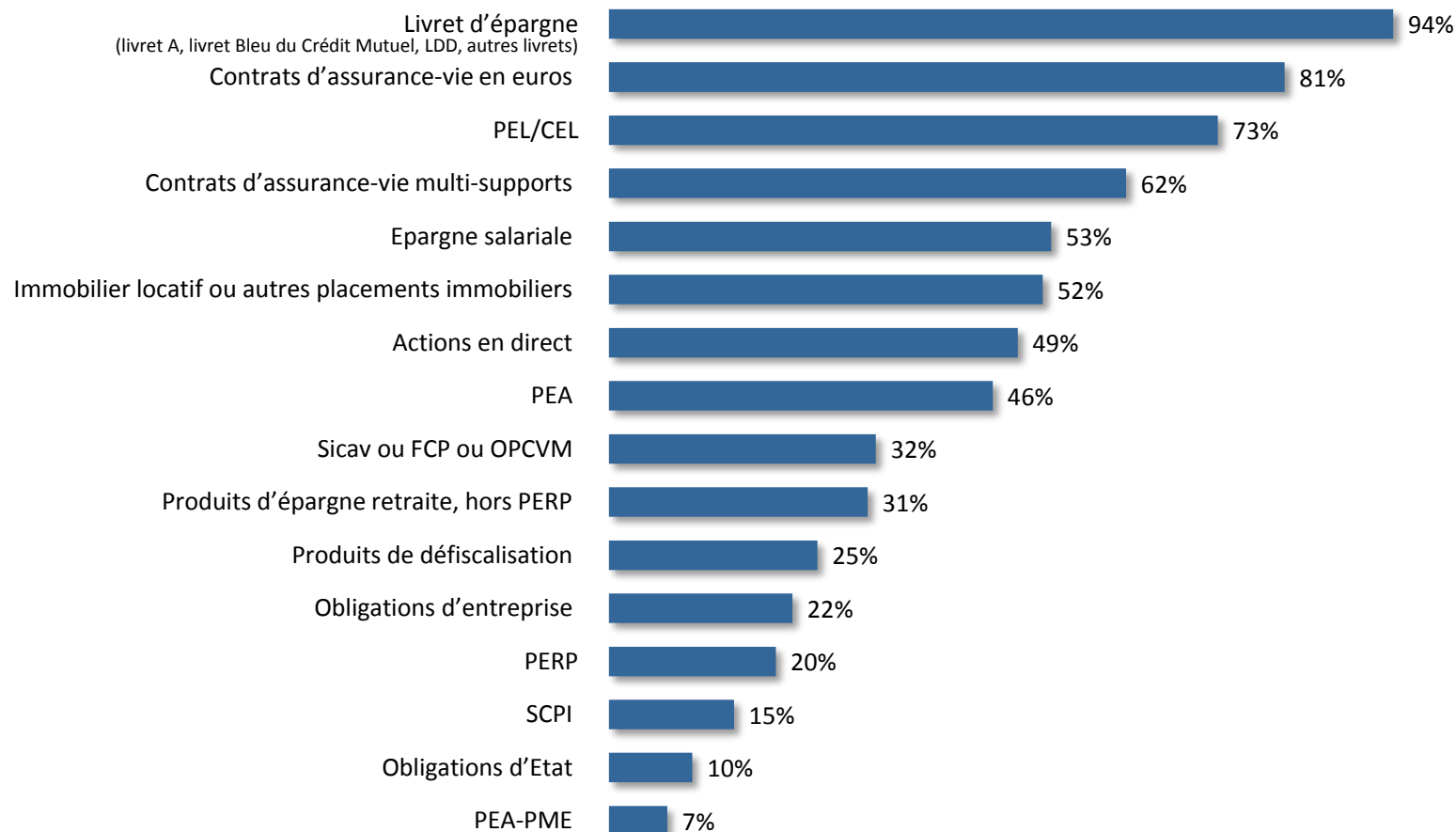


Structure des deux populations étudiées

	%		%		%	
	Français patrimoniaux		Français patrimoniaux		Français patrimoniaux	
<i>Bases : ensemble</i>	300		300		300	
REGION						
REGION PARISIENNE.....	 35		 35		 31	
PROVINCE.....	 65		 65		 69	
NIVEAU DE PATRIMOINE, DONT L'IMMOBILIER						
ST Moins de 700 000 €.....	 77		 71		 74	
Moins de 450 000€.....	 48		 43		 37	
450 000€ à 700 000€.....	 29		 28		 37	
ST 700 000 € et plus.....	 23		 29		 26	
700 000€ à 1 000 000€.....	 16		 16		 15	
Plus de 1 000 000€.....	 7		 12		 10	
Refus.....	 2		 3		 1	

QQ3 : Concernant les différents types de placements suivants, lesquels sont détenus dans votre foyer (vous et /ou votre conjoint(e) ?

Français patrimoniaux (n = 300)



QS3 : Concernant les différents types de placements suivants, lesquels sont détenus dans votre foyer (vous et /ou votre conjoint(e) ?

	Français patrimoniaux								
	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010	2009
	300	300	300	301	300	303	301	300	301
<i>Bases : ensemble</i>									
Livret d'épargne	94	91	94	92	94	93	94	92	
Contrats d'assurance-vie en euros	81	77	76	79	78	77	80	81	
PEL/CEL	73	74	70	71	72	69	64	60	
Contrats d'assurance-vie multi-supports	62	68	67	66	64	61	62	66	
Epargne salariale	53	57 ↗	50	53	Non posé	Non posé	Non posé	Non posé	Non posé
Immobilier locatif ou autres placements immobiliers	52	53	53	49	55	54	49	46	
Actions en direct	49	42	44	45	50	49	47	48	
PEA	46	58	55	57	53	Non posé	Non posé	Non posé	Non posé
Sicav ou FCP ou OPCVM	32	36	43	40	40	48	45	50	
Produits d'épargne retraite, hors PERP	31	35	34	36	Non posé	Non posé	Non posé	Non posé	Non posé
Produits de défiscalisation	25	28	33	27	33	31	22	34	
Obligations d'entreprise	22	20	25	19	20	27	20	21	
PERP	20	27	23	24	Non posé	Non posé	Non posé	Non posé	Non posé
SCPI	15	13	14	16	Non posé	Non posé	Non posé	Non posé	Non posé
Obligations d'Etat	10	10	12	15	15	15	18	15	
PEA-PME	7	29	24	24	Non posé	Non posé	Non posé	Non posé	Non posé
Autres / NSP	1	1	-	1	-	1	1	2	

QS6 : Etes-vous... ?

Français patrimoniaux (n = 300)

