

L'Observatoire UFF IFOP de la clientèle patrimoniale : Perception du risque et Comportements d'investissement.

Présentation des résultats d'études



7 janvier 2010

1

L'Observatoire UFF: quelles spécificités ?

Pourquoi lancer

« L'Observatoire de la Clientèle patrimoniale » et l'orienter sur la perception du risque et des comportements d'investissement ?

➔ Disposer d'un **outil de pilotage des attentes et comportements d'une clientèle stratégique;**

- Comprendre l'attitude historiquement plus frileuse des Français vis-à-vis du risque,
- La rupture induite par la crise.

➔ **Mettre en place un Observatoire :**

- STRATEGIQUE : auprès des clientèles impliquées dans la gestion de leur patrimoine,
- RECURRENTE : pour suivre les mutations en cours,
- EXPLORATOIRE: pour approfondir les réactions présentes et mieux comprendre les évolutions à venir,
- CONNECTE: pour capitaliser sur les autres études existantes.

Rappel principales études d'opinion publiées en 2009 centrées sur les comportements de placement et le rapport aux banques (*)

Services

	Cible	Fréquence	Mode d'enquête	Objectifs
Baromètre Epargne, La Banque Postale Les Echos - TNS	échantillon représentatif de 1000 Français	2 fois par an Novembre 2009	Quantitative, par téléphone	Suivi des objectifs de placements, intentions de placements, questions d'actualité...
Etude Natixis Epargne Financière - TNS	échantillon représentatif de Français détenteurs de plus de 5 000 € de placements financiers	ponctuelle à date, dernière vague: mai 2009	Quantitative, par téléphone	Profil d'épargnant, critères de choix produits, perception du risque de certains produits, produits préférés si placements à venir, sentiment d'opportunités boursière.. le risque financier
Observatoire de l'image des banques, Fédération Bancaire - Ifop	échantillon représentatif de 1000 Français	1 fois par an, dernière vague: juillet 2009	Quantitative, par téléphone	Suivi des indicateurs clefs du secteur mais également, des attentes vis-à-vis du conseiller, mobilité bancaire, crédit, niveau d'information perçue, utilisation d'internet et outils attendu, questions d'actualité...
Etude Eurogroup Consulting Alliance - Ifop	échantillon représentatif de nationaux de 18 ans et plus, France, Espagne, Italie, Portugal, Allemagne Belgique – 500 personnes interrogées	ponctuelle à date, dernière vague en juillet 2009	Quantitative, par téléphone	Profil d'épargnant, critères de choix produits, perception du risque de certains produits, produits préférés si placements à venir, sentiment d'opportunités boursière.. le risque financier.



Des études essentiellement réalisées auprès de l'ensemble des Français, de façon quantitative, et dont les thèmes restent généraux.

Services

	Cible	Fréquence	Mode d'enquête	Objectifs
Baromètre Epargne, La Banque Postale Les Echos - TNS	échantillon représentatif de 1000 Français	2 fois par an Novembre 2009	Quantitative (téléphone)	préoccupations des Français, comportement d'épargne, usage des réserves, contexte boursiers et placements préférés, opportunités d'investissements et projets, questions d'actualité...
Etude Natixis Epargne Financière - TNS	échantillon représentatif de 1000 Français détenteurs de plus de 5 000 € de placements financiers	ponctuelle à date, dernière vague: mai 2009	Quantitative (téléphone)	Profil d'épargnant, critères de choix produits, perception du risque de certains produits, produits préférés si placements à venir, sentiment d'opportunités boursière..
Observatoire de l'image des banques, Fédération Bancaire - Ifop	échantillon représentatif de 1000 Français	1 fois par an, dernière vague: juillet 2009	Quantitative (téléphone)	Suivi des indicateurs clefs du secteur mais également, des attentes vis-à-vis du conseiller, mobilité bancaire, crédit, niveau d'information perçu, utilisation d'internet et outils attendu, questions d'actualité...
Etude Eurogroup Consulting Alliance - Ifop	échantillon représentatif de nationaux de 18 ans et plus, France, Espagne, Italie, Portugal, Allemagne Belgique – 500 personnes interrogées	ponctuelle à date dernière vague en juillet 2009	Quantitative (internet)	Image des banques en général, évolution suite à la crise, perception de la communication des banques suite à la crise, critères de choix d'une banque.
Observatoire UFF - Ifop	échantillon représentatif de 300 Français patrimoniaux détenteurs de plus de 40 000€ de patrimoine financier et détenteurs de valeurs mobilières et/ou d'assurance vie.	au minimum 2 fois par an première vague:novembre 2009	Quantitative & Qualitative (téléphone) (focus groupe)	Comprendre quelle est l'appréhension du risque financier dans l'univers des placements, par les particuliers patrimoniaux et l'impact de la crise.

Méthodologie

Phase qualitative

- **4 focus groupe**
 - ↳ 2 groupes de patrimoniaux et 2 groupes clients UFF, réalisés à Paris et Lille
 - ↳ Patrimoine global d'au moins 300 000 € dont 60 000 € de patrimoine financier. Multi bancarisés.

➤ *Le réseau UFF a également été interrogé lors de cette enquête*

Phase quantitative

- **301 Français patrimoniaux :**
 - ↳ **Patrimoine financier personnel hors immobilier > 40 000€ ou patrimoine moindre (minimum 30 000€) mais intention de réaliser un placement financier dans les 2 ans.** Tous détenteurs de valeurs mobilières et/ou d'assurance vie; Interrogées à partir d'un fichier représentatif de la population française,
 - ↳ **Cette population peut être estimée à 9% des Français.**
- *151 clients de l'UFF ont également été interrogés mais ne font pas partie du spectre restitué.*

2

Un impact majeur de la crise sur les perceptions et attentes des Français en matière de placement

45% des patrimoniaux ont été fragilisés dans leur capacité d'épargne et de placement au cours des 12 derniers mois.

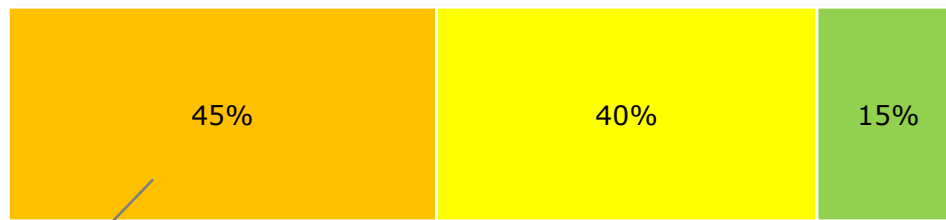
Services

Q6. De manière générale, diriez-vous que votre capacité d'épargne et de placements au cours des 12 derniers mois a progressé, est restée équivalente ou a diminué ?

- ➔ **Rappel : en 2008, pour la première fois depuis 30 ans, les Français ont vu leur patrimoine baisser (INSEE)**
- ➔ **L'étude montre que 45% des patrimoniaux ont été affectés négativement dans leur capacité d'épargne et de placement.**
- ➔ **Les profils dynamiques ont été encore plus affectés : 58% de ceux qui ont plus de 30% de produits risqués ont ainsi vu diminuer leur capacité d'épargne et de placement (contre 45% pour l'ensemble).**

■ A diminué ■ Est resté équivalente ■ A progressé

Evolution de leur capacité d'épargne et de placement au cours des 12 derniers mois



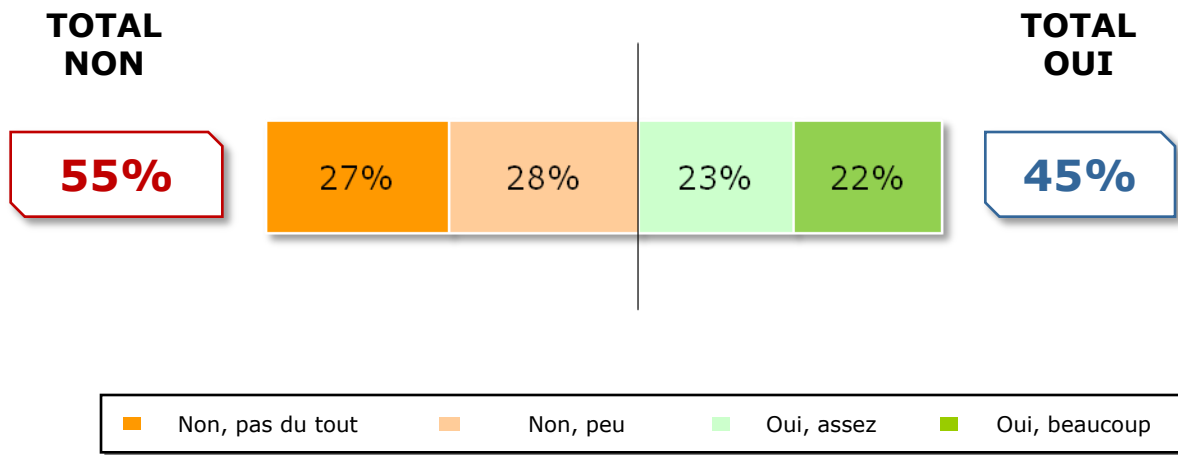
58% de ceux qui ont plus de 30% de produits risqués ont ainsi vu diminuer leur capacité d'épargne et de placement

Pour près de la moitié des patrimoniaux, la crise a eu un impact sur leur comportement de placement.

Services

Q23. Diriez-vous que la crise a beaucoup, assez, peu, pas du tout modifié vos comportements de placements ?

Impact de la crise sur leur comportement de placement



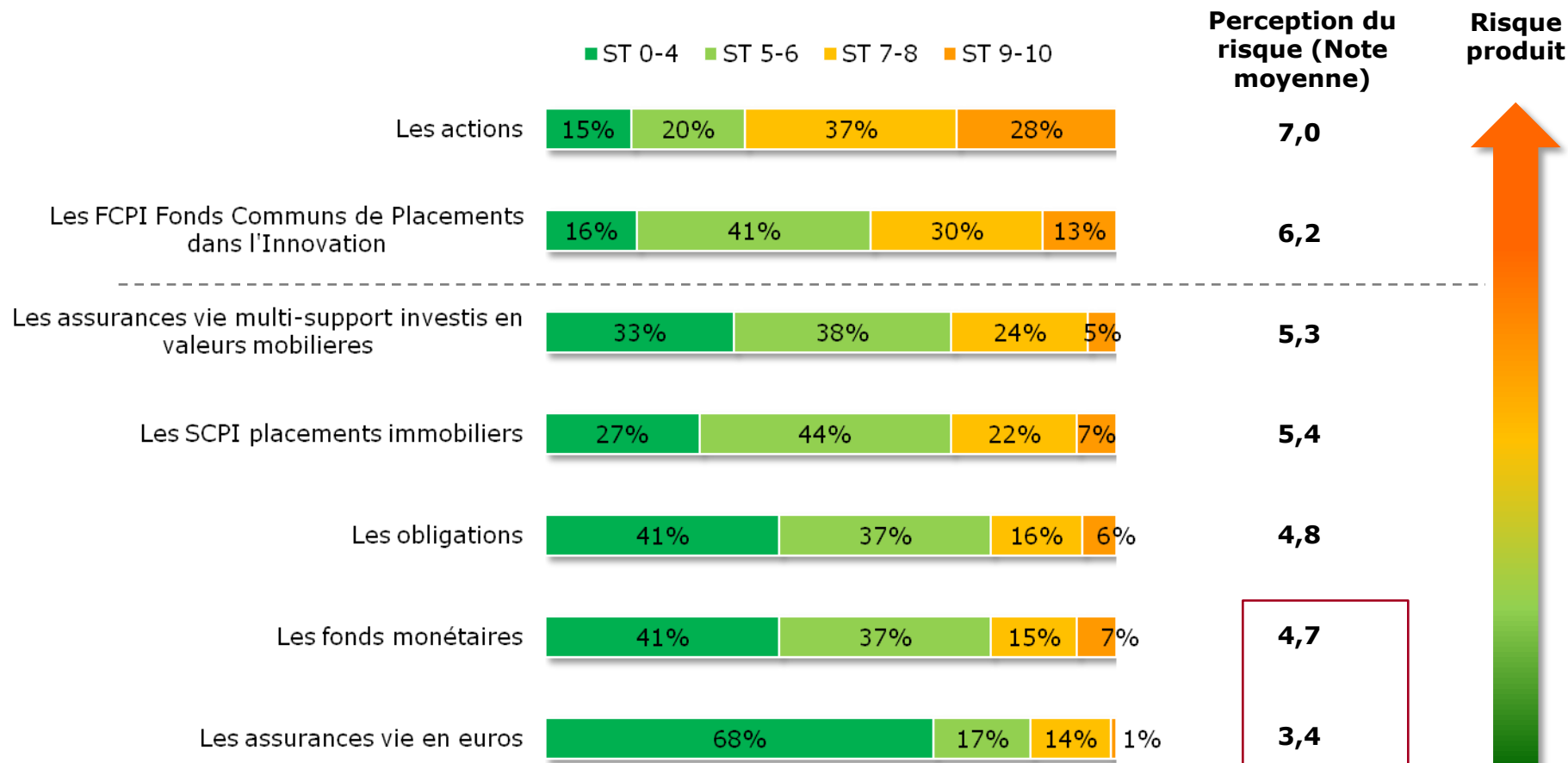
« Là, on a vraiment touché le cœur du capitalisme et ils se sont posés beaucoup de questions. » « Si tout s'effondre, Si le CAC 40 tombe à 0, qu'est-ce qui va se passer pour nous? » (conseiller)

« Avant je me disais il y a des fondamentaux on ne risque rien. Maintenant je me dis rien n'est sûr. »

Une perception accrue des risques : même les produits « sûrs » sont perçus comme comportant une part de risque.

Services

Q17. Pour chacun des produits financiers suivants, veuillez noter le risque qu'ils représentent selon vous sur une échelle de 0 à 10. La note 10 signifie que selon vous ce produit est très risqué et la note 0 qu'il n'est pas du tout risqué. Les notes intermédiaires servent à nuancer votre jugement.



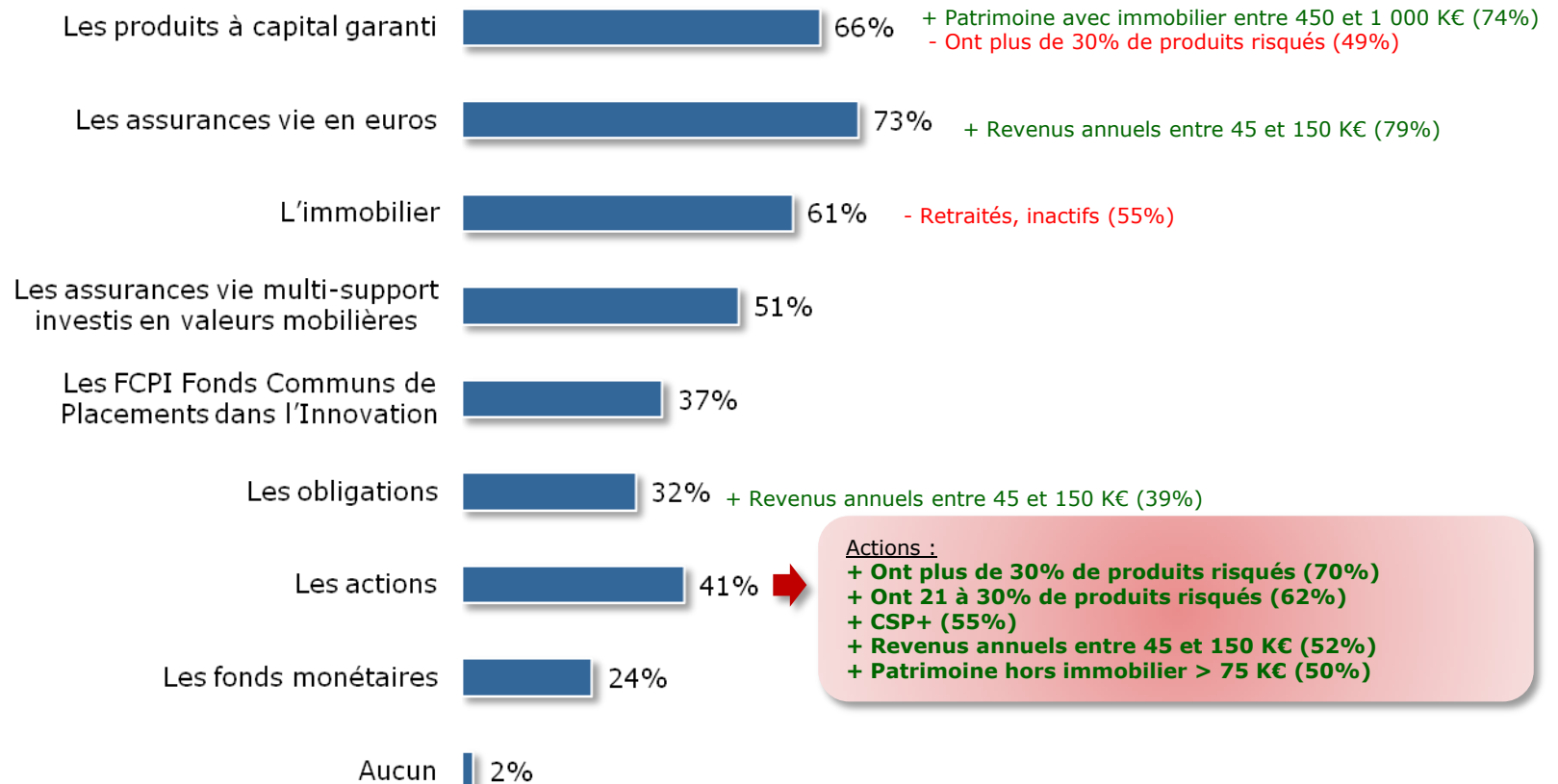
Résultats hors NSP

Une tendance à privilégier les placements à faibles risques sauf pour les investisseurs ayant déjà un profil plus dynamique

Services

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

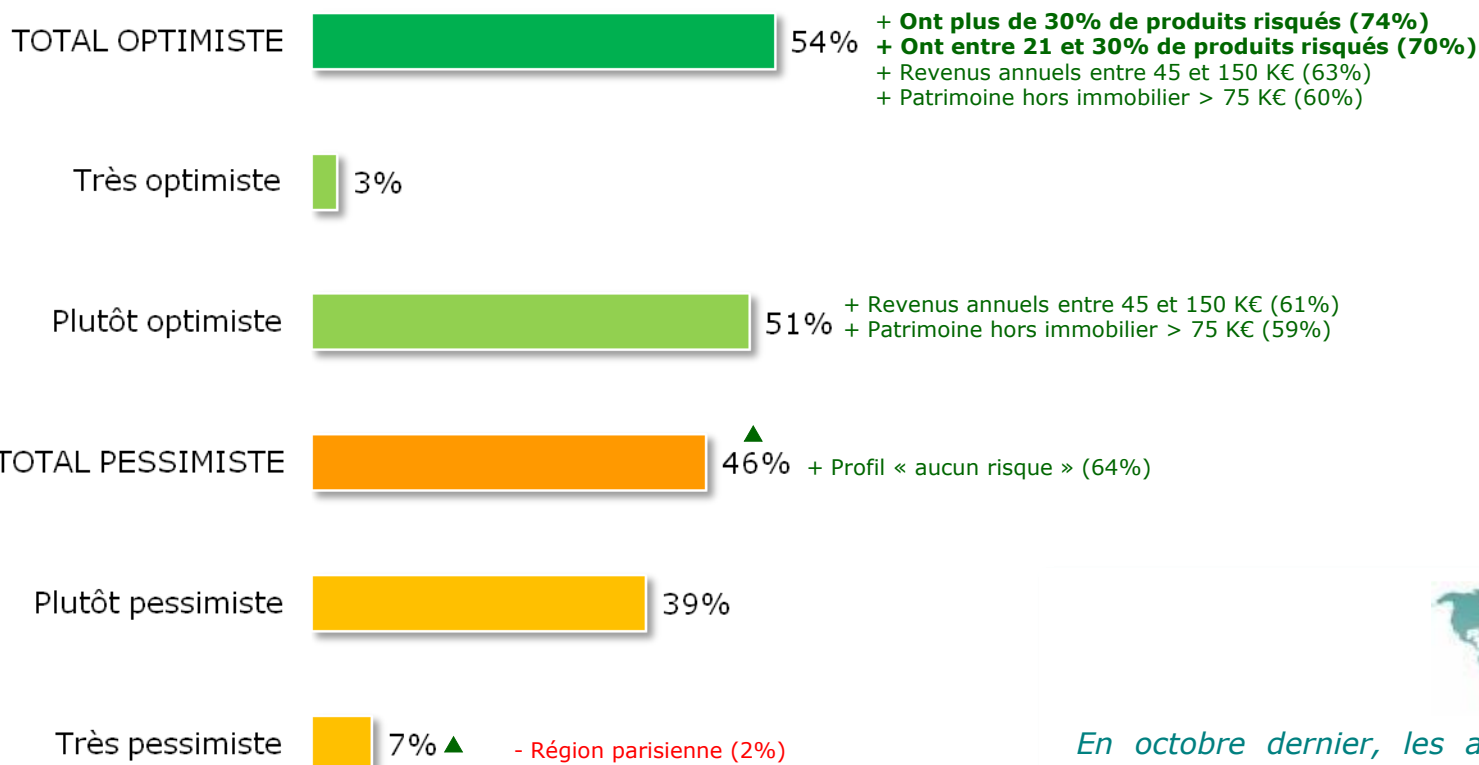
Sentiment que c'est le bon moment d'investir dans...



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

... Une perception mitigée à l'égard de l'évolution des marchés financiers, les plus exposés au risque, bien que plus affectés par la crise, restant les plus optimistes.

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.



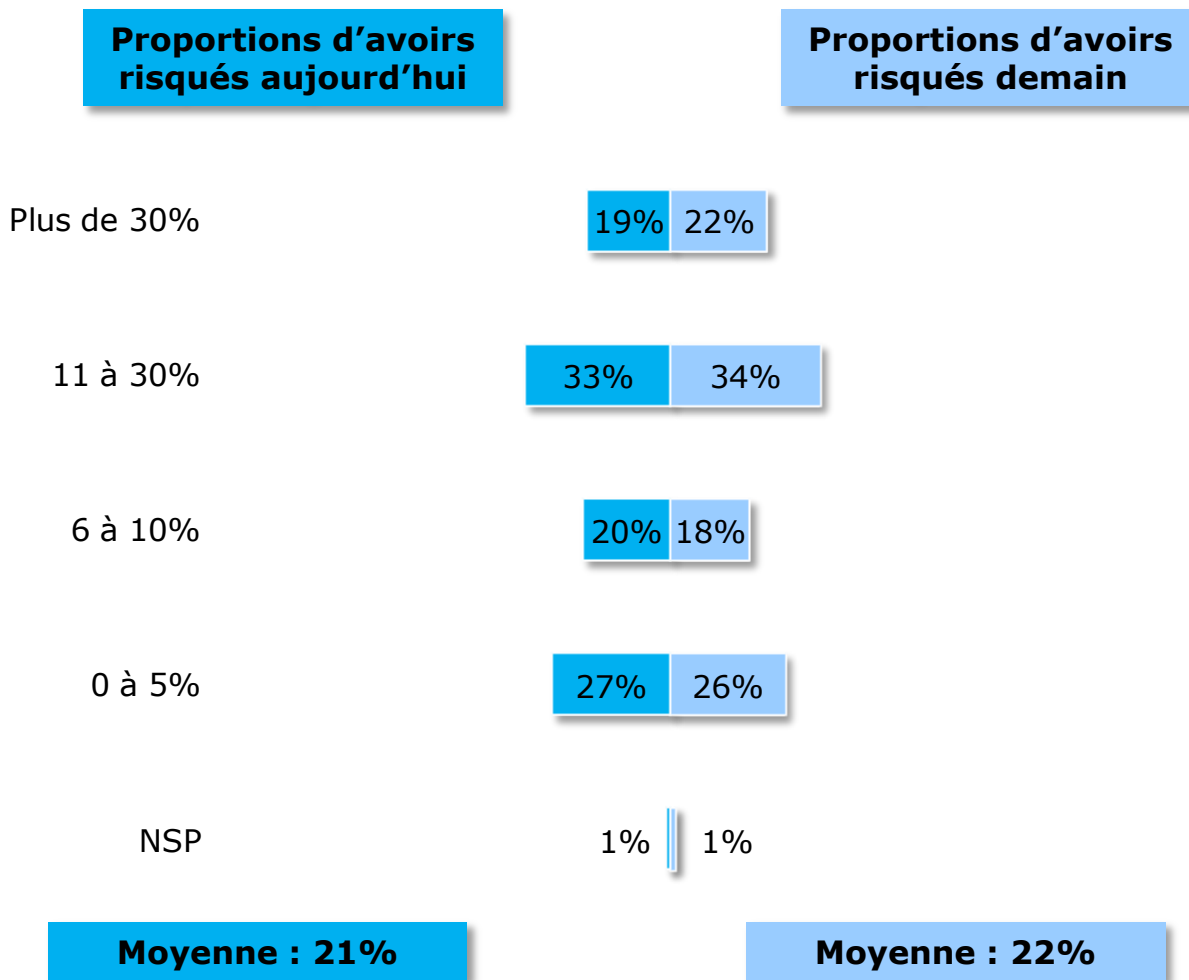
En octobre dernier, les américains faisaient également preuve d'un fort attentisme. 60% estimaient peu probable une chute de la bourse de plus de 30% dans les 12 mois (contre 44% un an avant).

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

Les patrimoniaux estiment détenir autour de 20% de placements risqués sans volonté d'accroître cette part.

Services

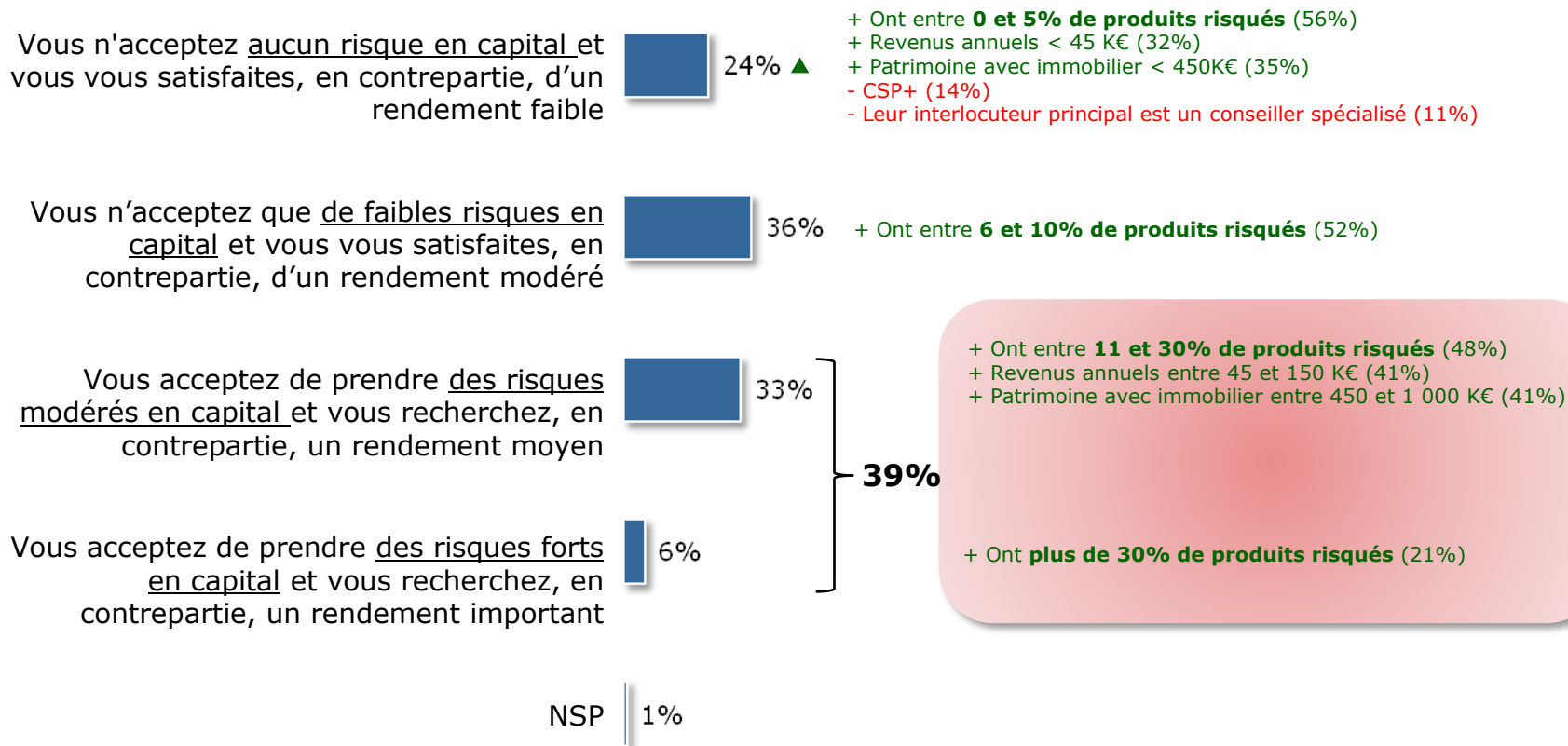
Q18. Aujourd'hui, quelle proportion de placements risqués détenez-vous dans votre portefeuille financier (approximativement) ?
 Q19. Et quelle serait la proportion maximale de placements risqués que vous accepteriez demain dans votre portefeuille financier (approximativement) ?



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

➔ À partir d'un portefeuille comprenant 30% de produits risqués, mise en avant d'un profil réellement plus offensif.

Leur profil d'investisseur :



Qu'est ce qu'un risque modéré ou fort ?

Q20. Un placement financier peut contenir à la fois des produits risqués, dont la performance dépend de l'évolution des marchés financiers, et des produits non risqués. Je vais vous proposer 4 types de placements : des placements dits à risque fort, des placements dits à risque modéré, des placements dits à risque faible et des placements dits sans risque. Pour chacun d'entre eux, vous me direz, selon vous, quelle est la proportion en % de produits risqués qu'ils contiennent...

	%			
	« à risque fort »	« à risque modéré »	« à risque faible »	« sans risque »
Bases :	273			
0%.....	-	-	1	40
1 à 4%.....	-	-	2	8
6 à 10 %.....	1	4	24	36
11 à 20%.....	1	5	38	10
21 à 30%.....	1	16	22	4
31 à 40%.....	2	12	5	1
41 à 50%.....	12	40	6	1
51 à 60%.....	8	14	2	-
61 à 70%.....	14	5	-	-
71 à 80%.....	38	4	-	-
81 à 90%.....	9	-	-	-
91 à 100%.....	14	-	-	-
Moyenne.....	74,2	45,6	22,0	7,1

(-) Non cité

- ➔ La crise a eu une incidence forte sur la relation aux placements et au risque, en aiguissant le sentiment d'incertitude. Le risque de perte totale relève aujourd'hui du domaine du possible. Le conseiller est un facteur clef de la perception du risque, risque qui peut être accentué par le fait de subir une situation, la passivité devenant vite anxiogène.
- ➔ Cette perception accrue du risque enveloppe tous les placements, y compris ceux a priori sûrs (assurance vie en euros..) et est renforcée par la mauvaise connaissance des produits.
- ➔ Partagés à l'égard de l'évolution des marchés financiers, les patrimoniaux qui estiment avoir, en moyenne 20% de produits risqués, font preuve de prudence et ne sont pas prêts à accroître leur part de risque.
- ➔ Rappelons que 39% d'entre eux se déclarent ouverts à prendre des risques modérés ou forts dont 6% des risques forts.

3

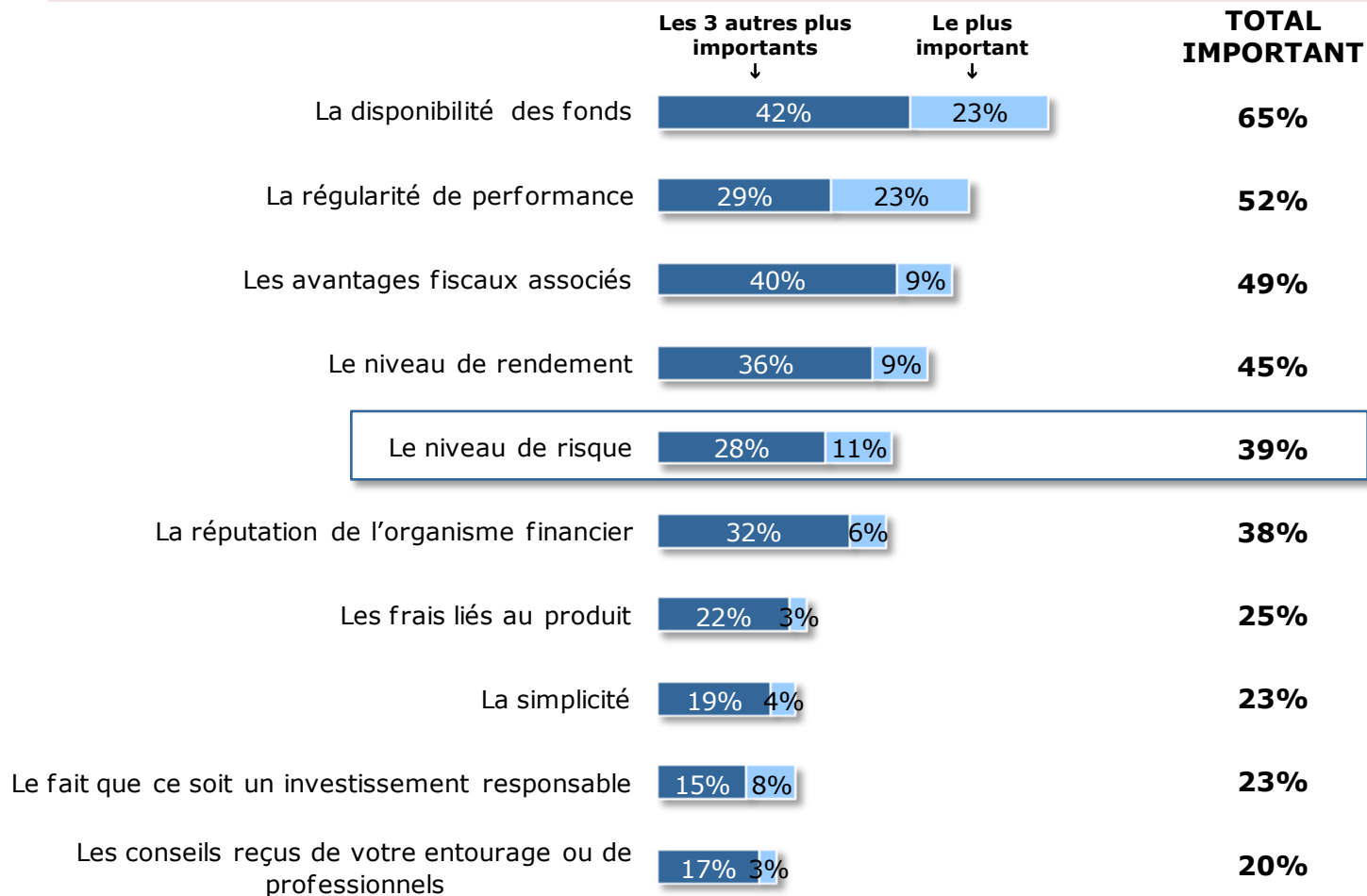
Place du risque dans les choix d'investissement

Le niveau de risque ne vient qu'en cinquième position dans les choix de placement confirmant l'importance du comportement sécuritaire.

Services

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 ?

➔ **Les revenus > 40K€ sont plus attentifs au risque produit alors que les plus faibles revenus font plus attention à la réputation de l'organisme et à la simplicité des produits. Un senior sur 2 est influencé par son entourage..**



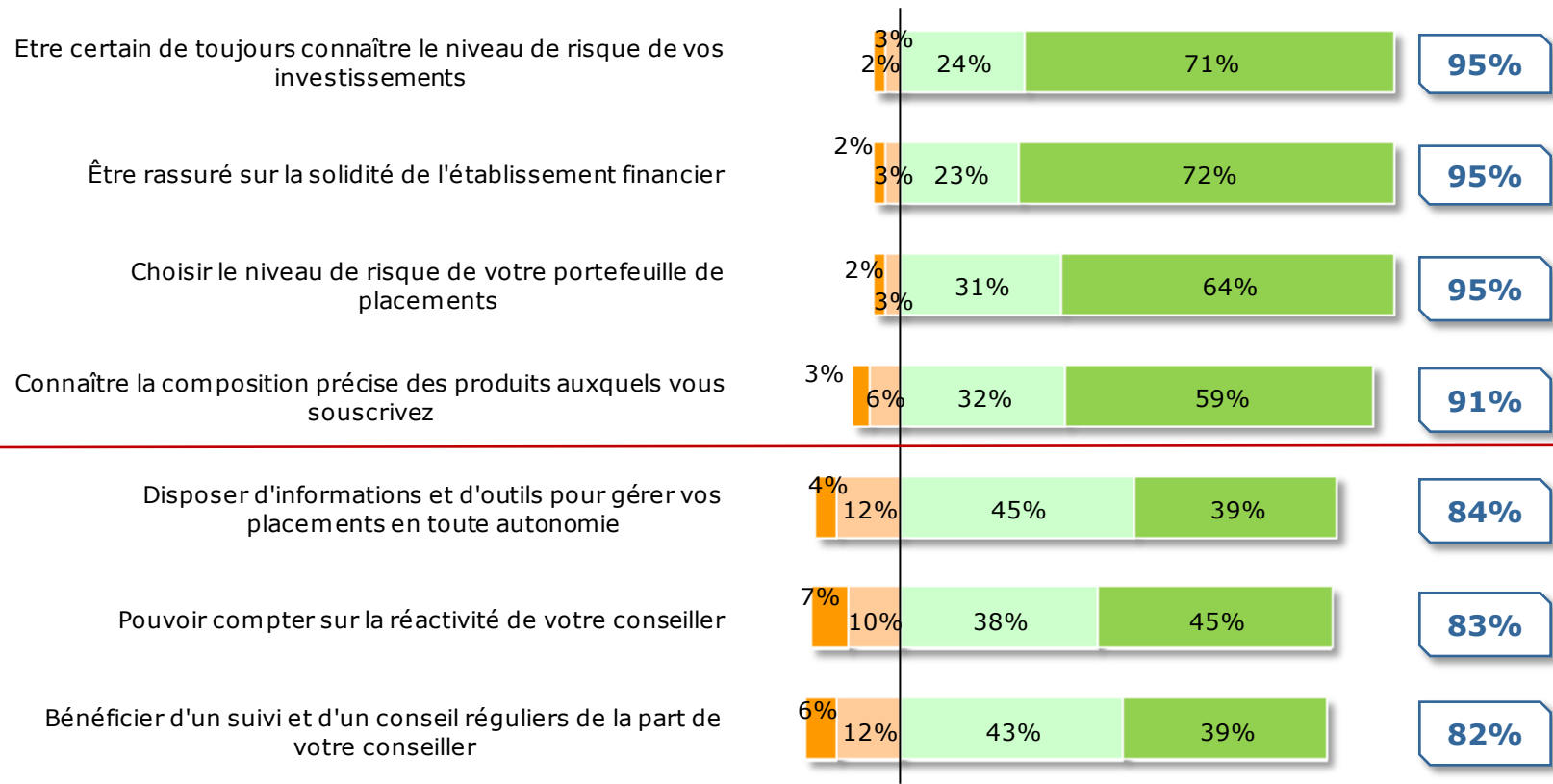
Mais les quatre premières attentes correspondent à un besoin de « traçabilité » du risque financier

Q14. Aujourd'hui, quand vous pensez à l'actualité économique et financière, quelles sont pour vous les actions prioritaires à mener pour vous aider dans la gestion de vos placements financiers ? Je vais vous citer plusieurs propositions, pour chacune d'elles, veuillez me dire si c'est une attente très, plutôt, plutôt pas ou pas du tout importante pour vous. Si je vous dis...est-ce très, plutôt, plutôt pas ou pas du tout important pour vous ?

Services

Attentes prioritaires pour les aider dans la gestion de leurs placements...

TOTAL IMPORTANT



■ Pas du tout important
 ■ Plutôt pas important
 ■ Plutôt important
 ■ Très important

4

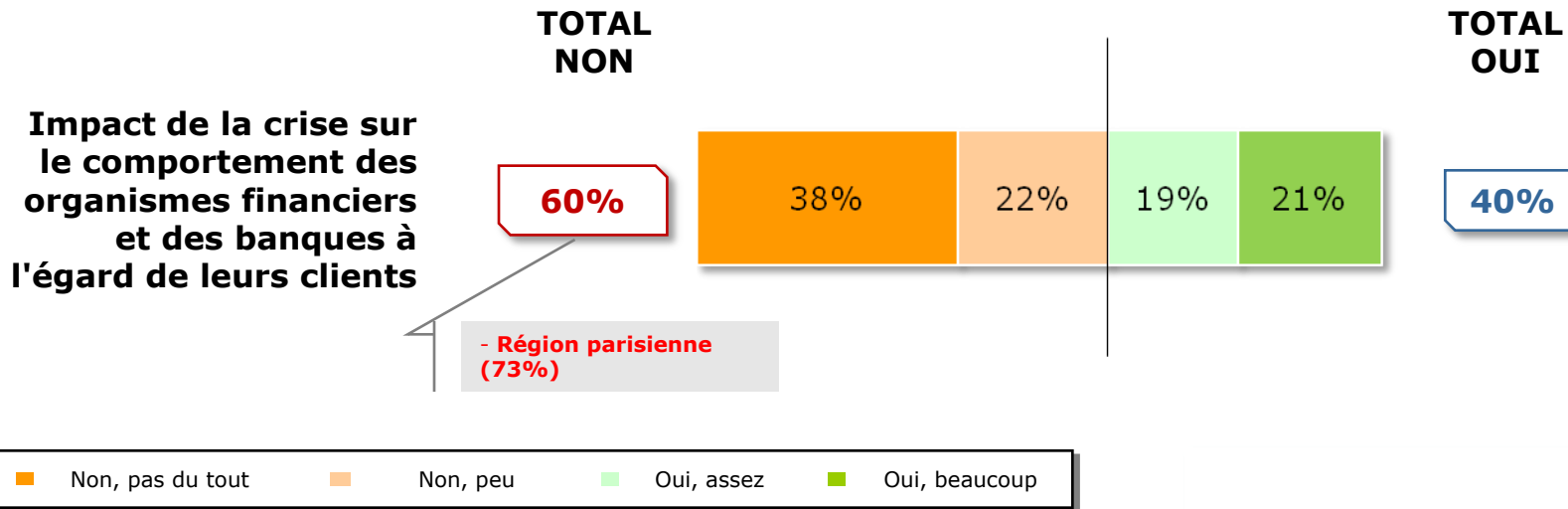
Une forte défiance vis-à-vis des organismes financiers et un besoin de conseils experts

3 patrimoniaux sur 5 estiment que la crise n'a pas changé le comportement des établissements financiers, et 3 sur 4 en région parisienne

Services

Q24. Pensez-vous que la crise a changé les comportements des organismes financiers et des banques à l'égard de leurs clients ?

Alors que 45% des patrimoniaux estiment avoir changé leur comportement de placement suite à la crise, ils ont le sentiment que de leur côté, les établissements n'ont pas évolué à l'égard de leurs clients sentiment encore plus marqué en région parisienne.



La confiance vis-à-vis des banques est davantage ébranlée au Royaume uni et en Espagne, la France se situant dans une position intermédiaire après les USA.

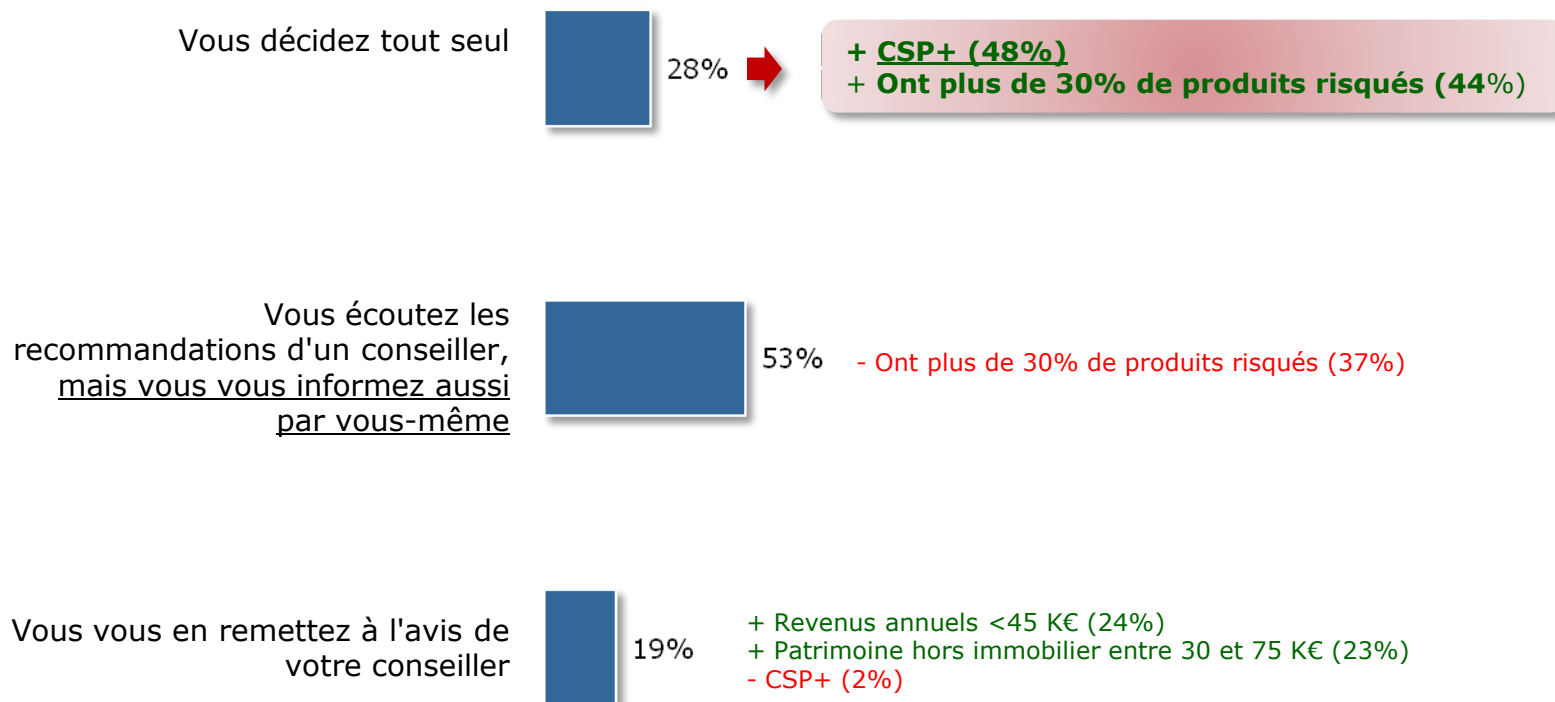
+ - Différences significatives positives ou négatives à la moyenne pour la cible indiquée

Le conseiller, référence incontournable dans le choix de produits financiers, même si les CSP+ ont déjà pris leurs distances.

Services

Q8. Lorsque vous souhaitez souscrire des produits financiers, diriez-vous que ?

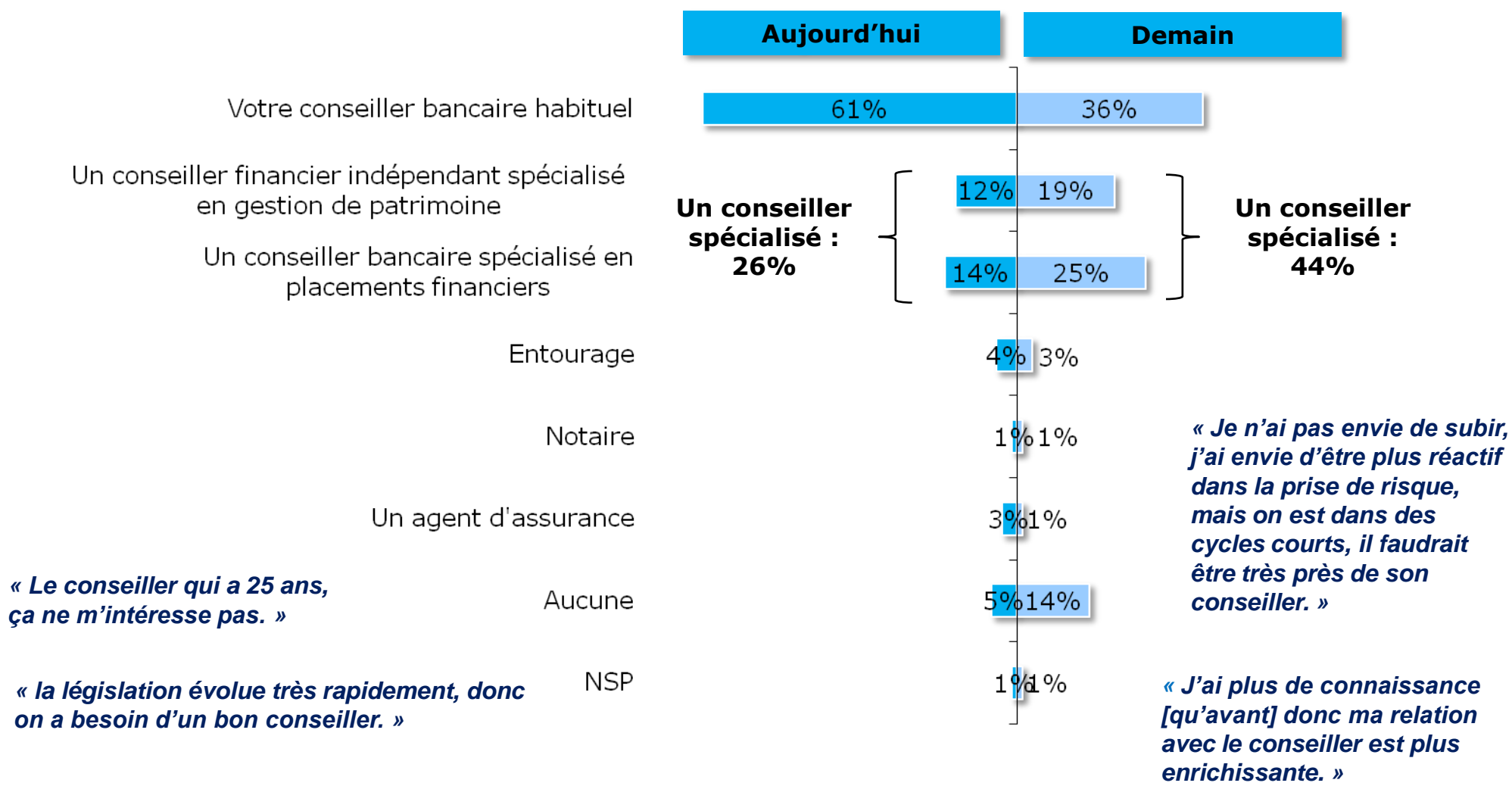
La crise a provoqué une très forte défiance se caractérisant, selon les profils soit par une prise de distance (48% des CSP+ déclarent décider seuls), soit au contraire, par une demande de proximité. Pour la majorité (72%), le conseiller reste incontournable, avec une demande d'échanges importante.



Dans le futur, les patrimoniaux envisagent de se tourner davantage vers des conseillers spécialisés.

Services

Q9. Et quel est votre interlocuteur principal, lorsque vous souhaitez souscrire des produits financiers ? Et dans le futur ?



Une vraie défiance des patrimoniaux à l'égard des conseillers bancaires généralistes.

Services

Q11. Aujourd'hui, avez-vous le sentiment que votre [...] sert au mieux ?

CONSEILLER BANCAIRE GENERALISTE

Vos intérêts  34%

Ses intérêts  8%


Les intérêts de son employeur  57%

(NSP : 1%)

CONSEILLER SPECIALISE INDEPENDANT OU BANCAIRE

Vos intérêts  49%

Ses intérêts  13%

Les intérêts de son employeur  36%

(NSP : 2%)

« Je suis sans illusion le conseiller conseille mon beau-père qui a 90 ans et lui propose un PEL. »

La crise a exacerbé la perception du risque lié aux placements financiers.

Le besoin accru de sécurité et de garantie s'accompagne d'un besoin grandissant de traçabilité du risque contenu dans les produits d'investissement.

La crise montre l'émergence du sentiment de divergence d'intérêt entre conseillers bancaires généralistes et clients et fait évoluer les attentes en matière de conseil et d'accompagnement .