

# 11<sup>ème</sup> édition du Baromètre du marché des CGPI et de leurs clients

Vendredi 15 septembre 2017



**Jean-Christophe Boccon-Gibod**

**BNP Paribas Cardif France**

Responsable Partenariats et Digital Business de BNP Paribas Cardif France

**Nathalie Léauté**

**KANTAR TNS**

Chief Client Advisor – Services, Finance, Industrie de KANTAR TNS

**1** Transformation digitale : un enjeu prioritaire pour les CGPI

**2** Portrait-robot des clients de CGPI en 2017

# La méthodologie



## 271 CGPI

*Méthode des quotas selon la taille du cabinet et l'implantation géographique*



## 500 patrimoniaux (épargne de 75 000€ et plus)

- 250 clients CGPI
- 250 non clients

*Méthode des quotas (selon les données sociodémographiques)*



Réalisation des interviews  
2<sup>ème</sup> quinzaine de mai /  
1<sup>ère</sup> semaine de juin 2017



Interviews menées par téléphone

# 1. Transformation digitale : un enjeu prioritaire pour les CGPI

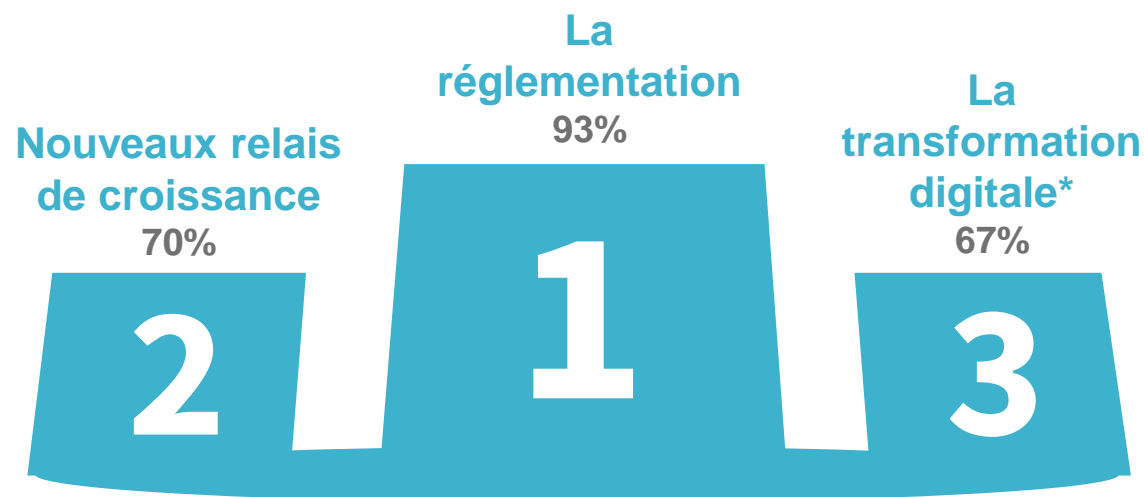
# 1.1. Des CGPI préparés à la transformation digitale

La transformation digitale et la recherche de nouveaux relais de croissance sont au cœur des priorités des CGPI (après la réglementation qui reste un incontournable).



Principaux défis perçus des CGPI

En %



\* C'est-à-dire « la transformation digitale de l'activité » et « s'adapter aux nouveaux outils digitaux pour communiquer avec vos clients et gérer l'activité ».

Base : CGPI (271)

A3 Aujourd'hui, quels sont les principaux défis auxquels votre cabinet doit faire face ?

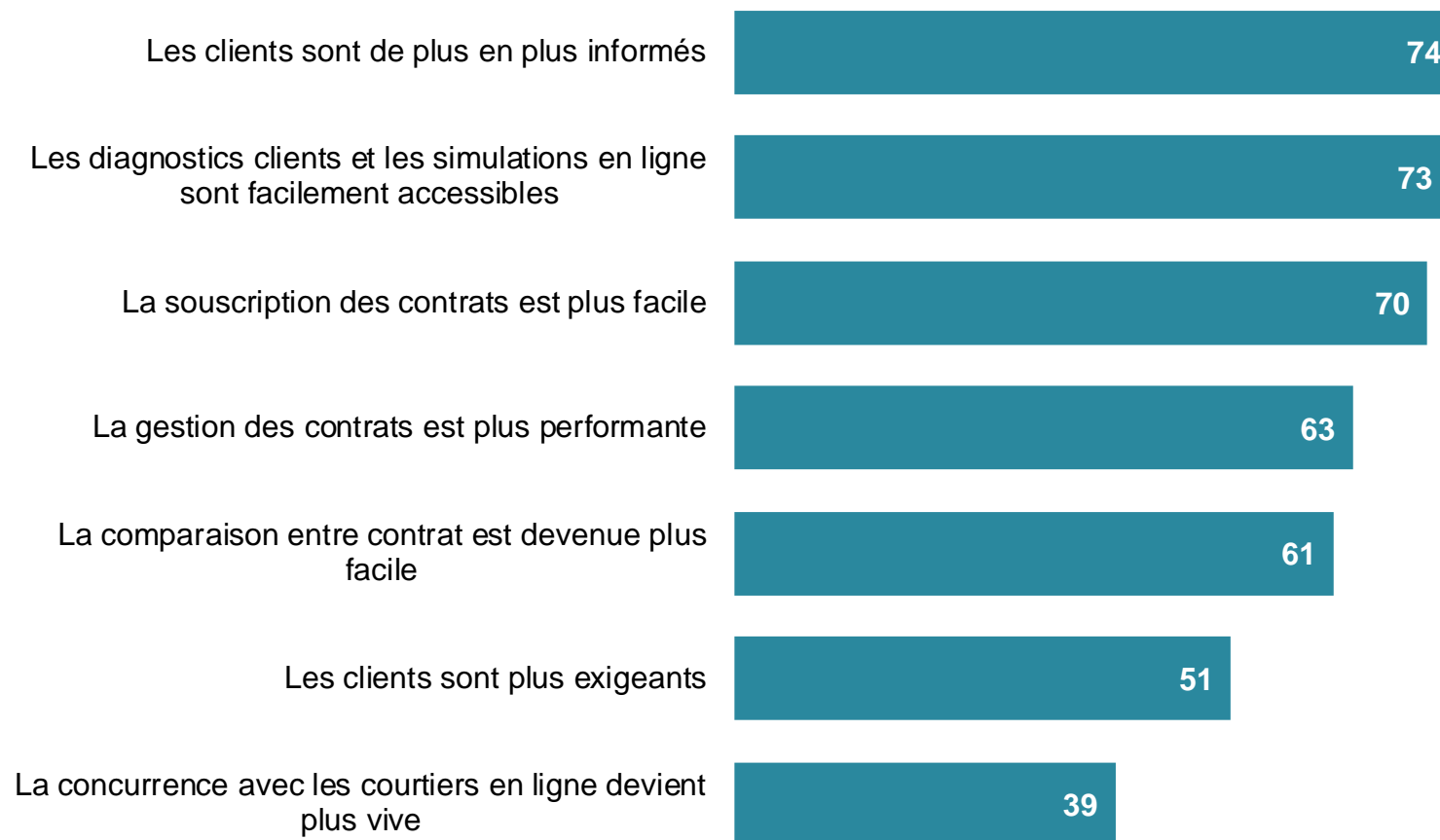
A3b Aujourd'hui, votre cabinet doit-il également faire face aux défis suivants ?

# Le digital impacte fortement l'environnement des CGPI. Parmi les changements les plus notables : des clients de plus en plus informés et les facilités permises par les nouveaux outils digitaux (simulations et souscription).



## Impacts perçus du digital sur l'activité du CGPI

En %



Base : CGPI (271)  
Z10E Etes-vous d'accord pour dire qu'avec le digital...

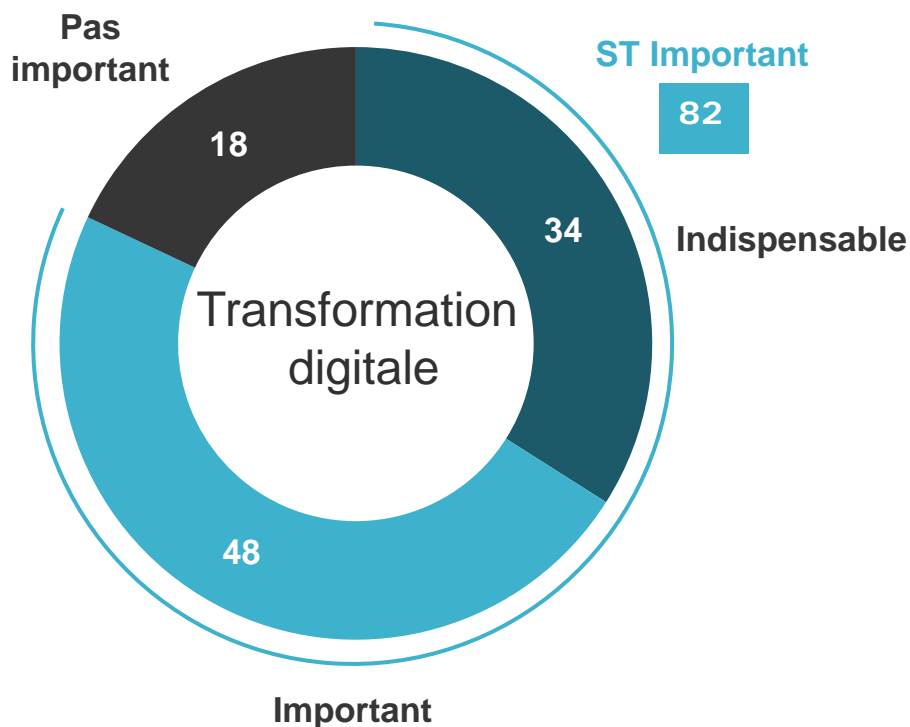
Nouvelle question 2017 / pas d'évolution

# La nécessité d'investir dans le digital est clairement perçue par les CGPI, qui souhaitent d'abord développer la possibilité d'effectuer des transactions entièrement digitalisées.



## Importance perçue d'investir dans la transformation digitale

En %



Base : CGPI (271)  
X7b. Investir dans la transformation digitale de votre activité est selon vous quelque chose de...  
Base : Ceux qui estiment qu'il est indispensable ou important d'investir dans le digital (222)  
X22. Quelles seraient vos priorités en matière de digital ?

## Priorités en matière de digital

**72%**

Transactions digitalisées (souscription, consultation, signature de contrat..)

**52%**

Outils d'échange avec les clients (visioconférence, messagerie instantanée...)

**40%**

Renforcer l'équipement (ordinateur portable, tablette, smartphone)

Nouvelles questions 2017 / pas d'évolution

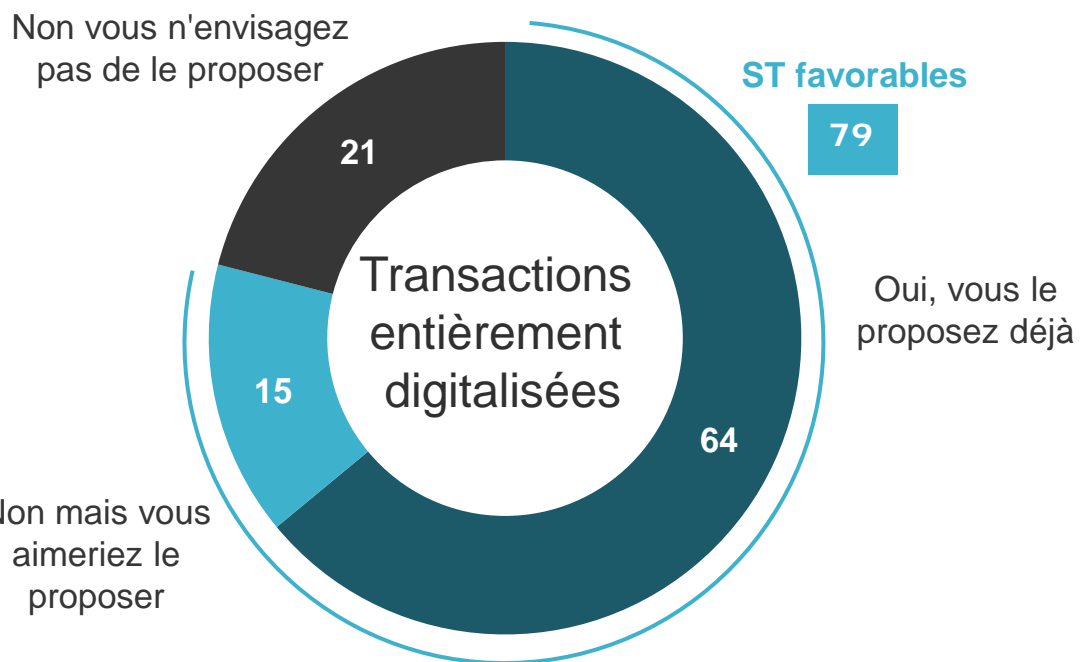


# Il existe un décalage entre la maturité des CGPI à ce sujet et l'intérêt suscité chez les clients.

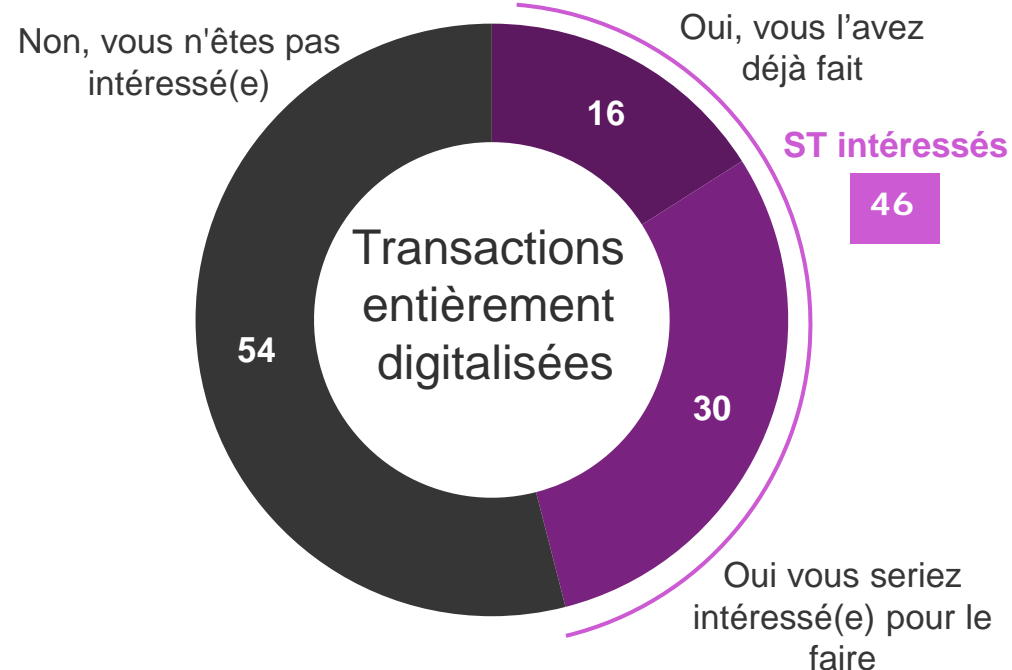
Possibilité d'effectuer des transactions entièrement digitalisées ?

En %

Selon les CGPI



Selon les clients CGPI



Base : CGPI (271)

X14 Proposez-vous à vos clients la possibilité d'effectuer des transactions entièrement digitalisées ? (pour souscrire un service, signer un contrat ou encore valider un document comptable)

Base : Clients CGPI (250)

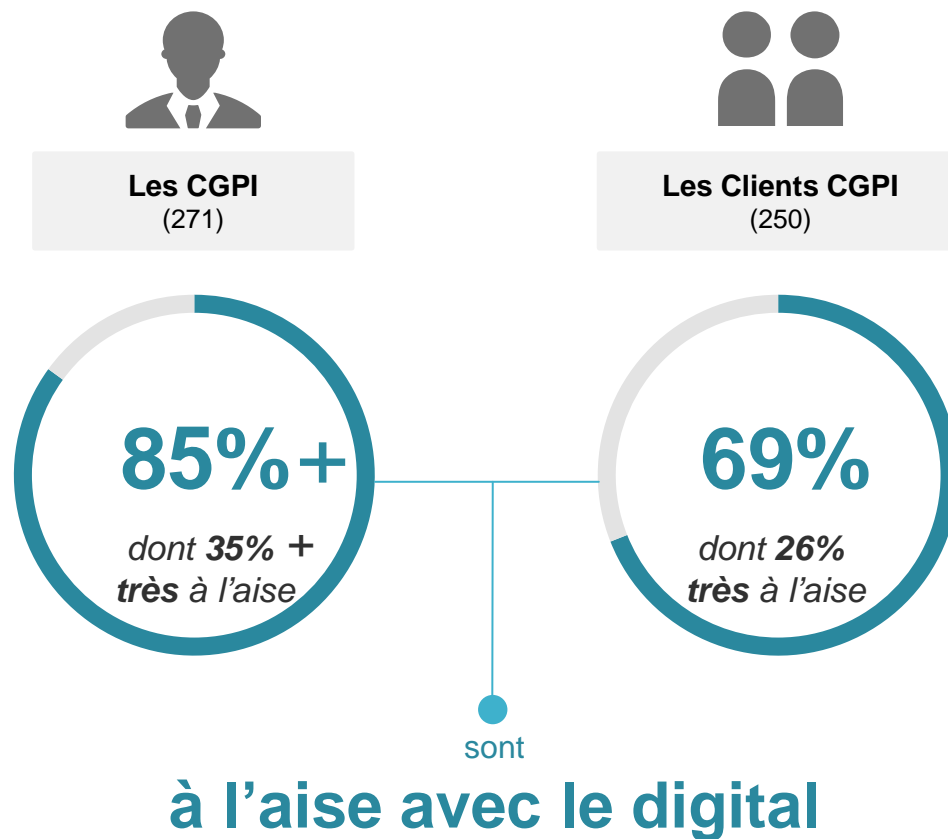
X14. Souhaiteriez-vous que votre CGPI vous offre la possibilité d'effectuer des procédures entièrement digitalisées par exemple pour la signature électronique d'un contrat, la validation d'arbitrage ou d'un document comptable ?

Nouvelles questions 2017 / pas d'évolution

## 1.2. Le digital : une réalité dans le quotidien des CGPI

D'une manière générale, les CGPI se sentent à l'aise avec le digital et se montrent plus en avance que leur clientèle.

Sentiment d'être à l'aise avec le digital  
En %



Base : CGPI (271) Clients CGPI (250)  
X5 D'une manière générale, vous sentez-vous à l'aise avec le digital ?

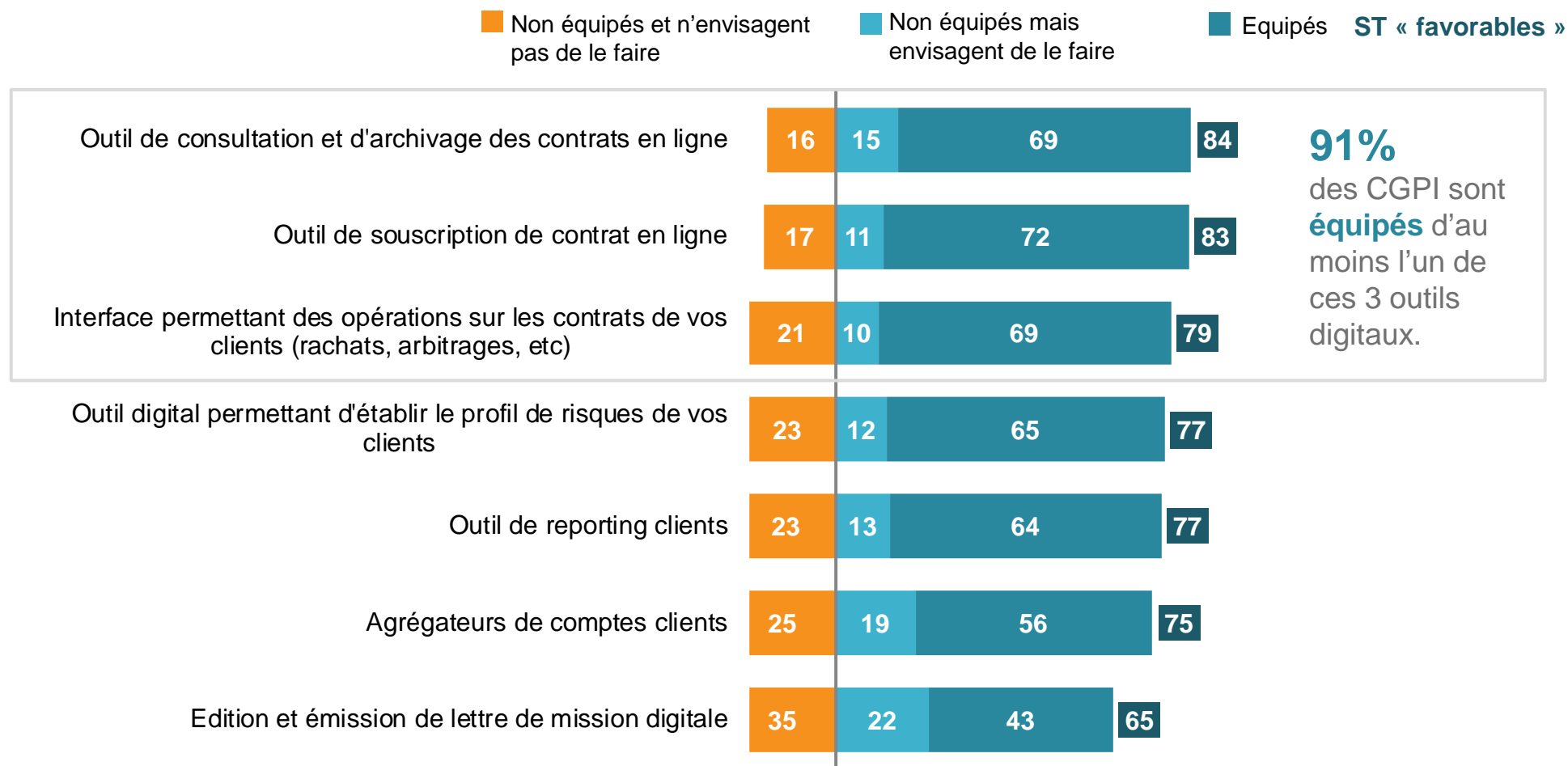
Nouvelle question 2017 / pas d'évolution

+ Ecart significatif supérieur à 95% par rapport à l'autre cible

# Dans le pilotage de leur activité, les CGPI sont déjà bien équipés en matière de digital.



Equipement actuel en matière d'outils digitaux / intentions de s'équiper  
En %



Base : CGPI (271)  
X15. Etes-vous équipés des outils digitaux suivants ?

Nouvelle question 2017 / pas d'évolution

# Au final, les trois quarts des CGPI ont le sentiment d'être suffisamment informés et préparés aux transformations digitales à venir de leur métier.

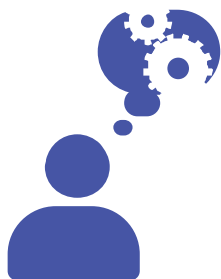


Sentiment d'être suffisamment informés et préparés à la transformation digitale



## 73%

des CGPI ont le sentiment d'être suffisamment informés dans le domaine du digital  
(dont **21%** tout à fait)



## 76%

des CGPI ont le sentiment d'être suffisamment préparés aux transformations digitales à venir  
(dont **21%** tout à fait)

Base : CGPI (271)

X18. Vous sentez-vous suffisamment informés dans ce domaine?

X17. Pour résumer votre opinion, avez-vous le sentiment d'être suffisamment préparé aux transformations digitales à venir dans votre métier ?

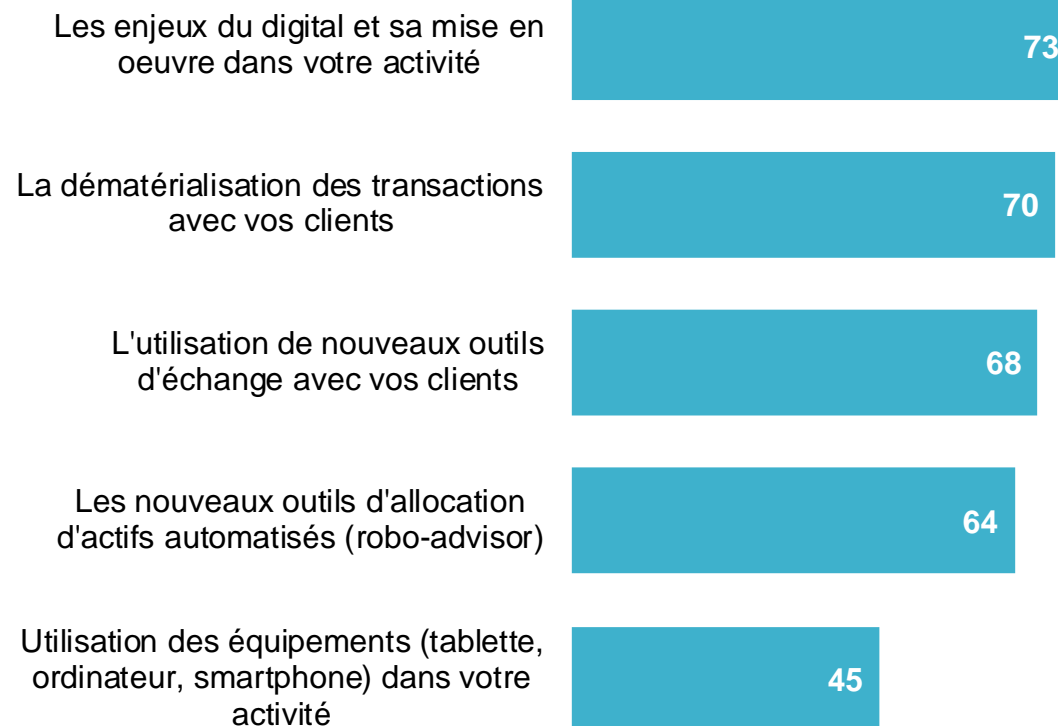
Nouvelle question 2017 / pas d'évolution

Ils sont néanmoins en attente d'accompagnement et de formations en matière de digital (sur les transactions digitalisées, les nouveaux outils d'échange et aussi l'utilisation des robo-advisors...).



Attentes d'accompagnement en matière de digital

Formations souhaitées  
En %



Base : CGPI (271)

X19. Souhaiteriez-vous être davantage accompagné(e) ou recevoir des formations dans ce domaine?

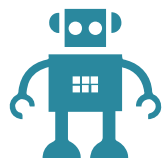
CGPI souhaitant être davantage accompagnés dans le digital (143)

X20. Sur quels thèmes en particulier?

Nouvelles questions 2017 / pas d'évolution

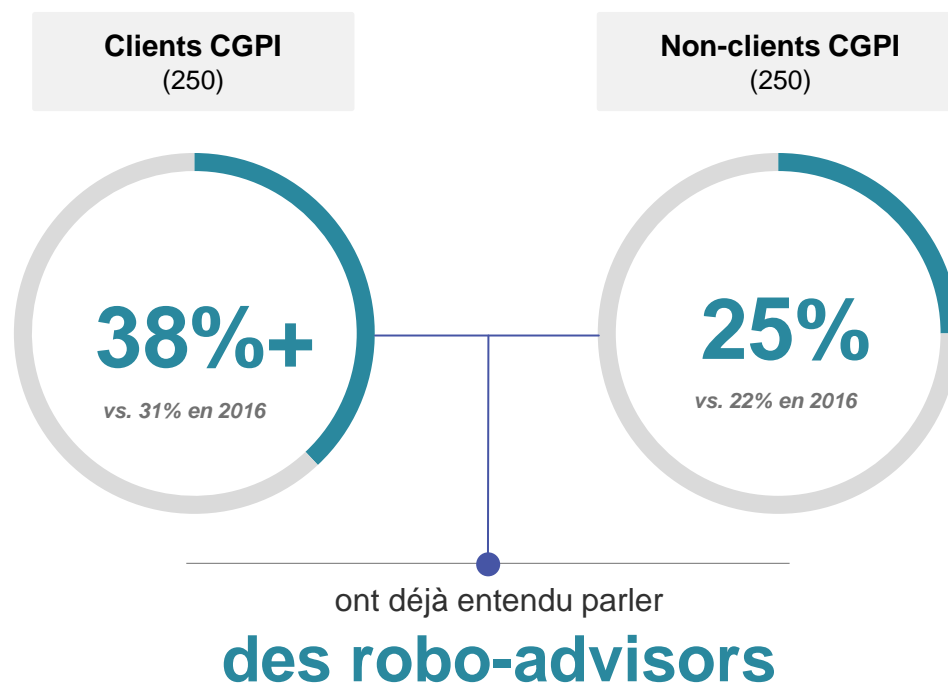
## 1.3. Les robo-advisors : l'importance de la relation humaine à l'heure du digital

# La notoriété des robo-advisors progresse en tendance mais reste encore limitée à ce stade.



Définition soumise aux interviewés : « Il existe aujourd'hui certaines plateformes de conseils automatisés basées sur internet qui vous permettent d'optimiser vos placements financiers via un algorithme et ce, sans faire appel à un conseiller. On parle également dans ce cas de **robo-advisors** »

## Notoriété assistée des robo-advisors

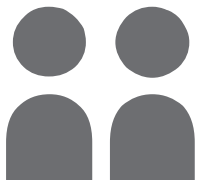


Base : Clients CGPI et Prospects (500)  
D1 En avez-vous déjà entendu parler?

+ Ecart significatif supérieur à 95% par rapport à l'autre cible

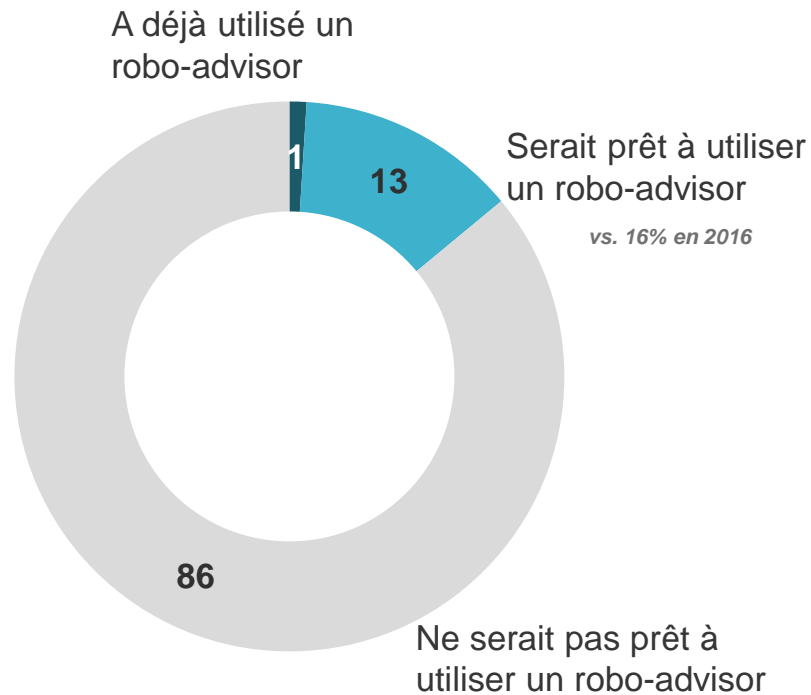


# L'utilisation des robo-advisors reste très faible et leur potentiel stagne chez les clients.

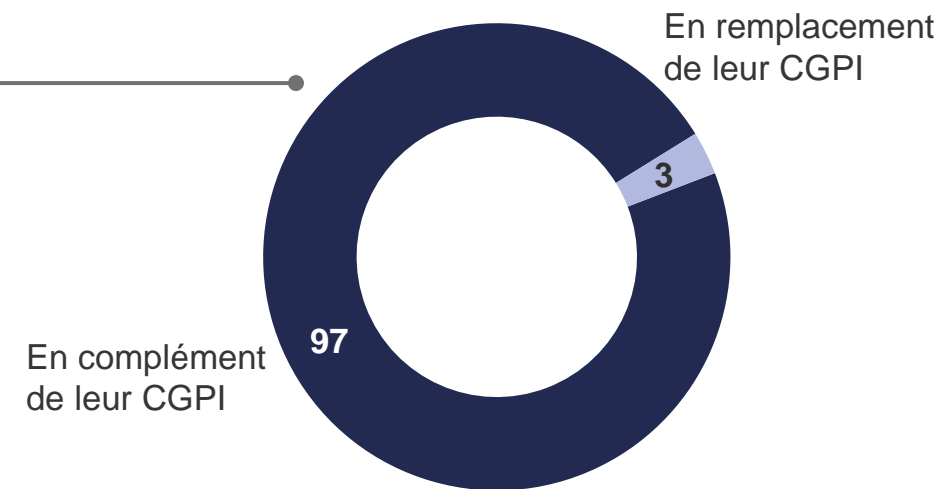


Clients CGPI  
(250)

## Usage et potentiel global des robo-advisors En %



## Les clients CGPI prêts à utiliser un robo-advisor le feraient... En %



Base : Clients CGPI  
D2 Avez-vous déjà utilisé ce type de plateformes de conseils automatisés sur internet ?  
D3 Seriez-vous prêt(e) à utiliser ce type de plateformes de conseils automatisés ?  
Base: Clients CGPI prêts à utiliser un robo-advisors (38\*)  
D4 L'utiliserez-vous plutôt...

\*base faible

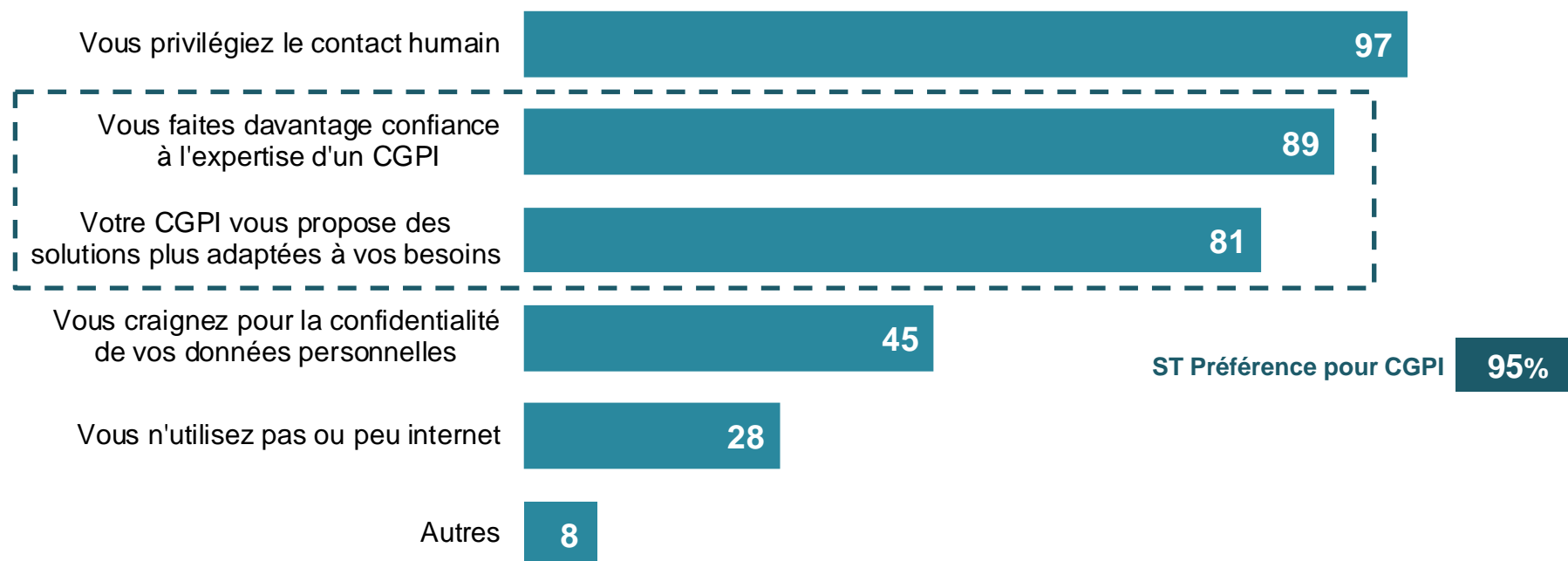
# Les principaux freins à l'utilisation d'un robo-advisor restent la place primordiale du contact humain dans la relation et l'expertise des CGPI.



## Principaux freins à l'encontre des robo-advisors

En %

Clients CGPI  
(215)



Base : Clients CGPI, pas prêts à utiliser des robo-advisors (215)

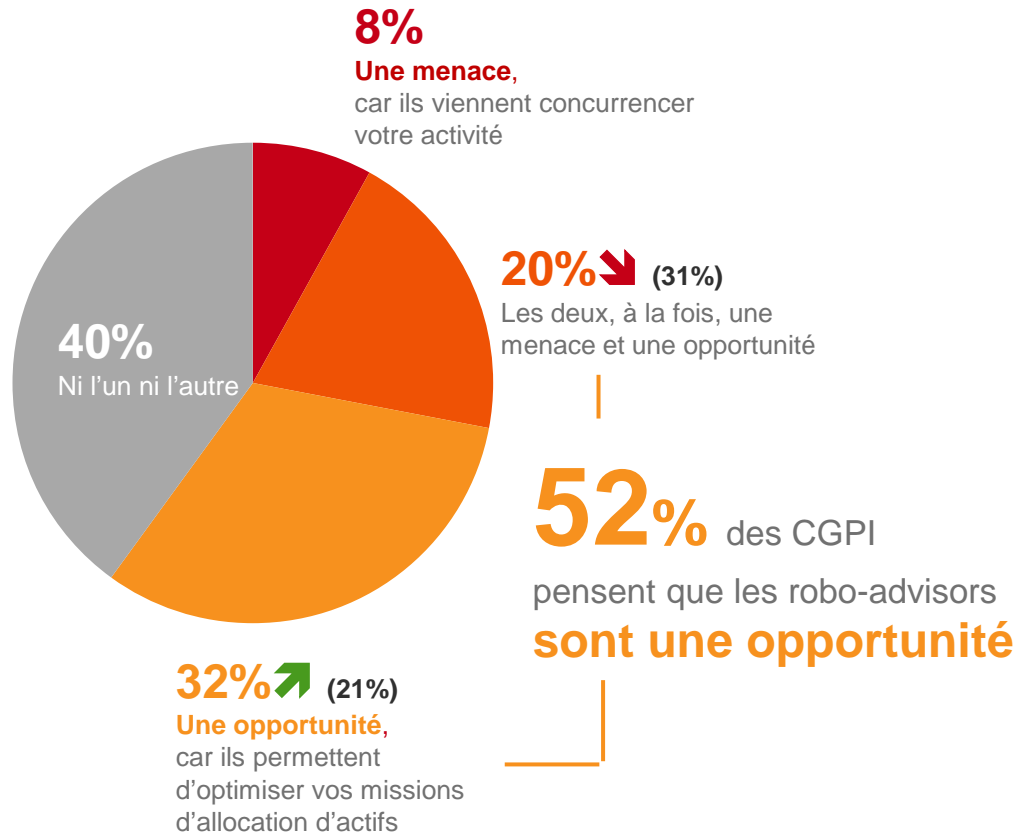
D5. Pour quelles raisons n'utiliserez-vous pas une plateforme de conseils automatisés ? Est-ce parce que...

Pas d'évolution constatée sur 2016

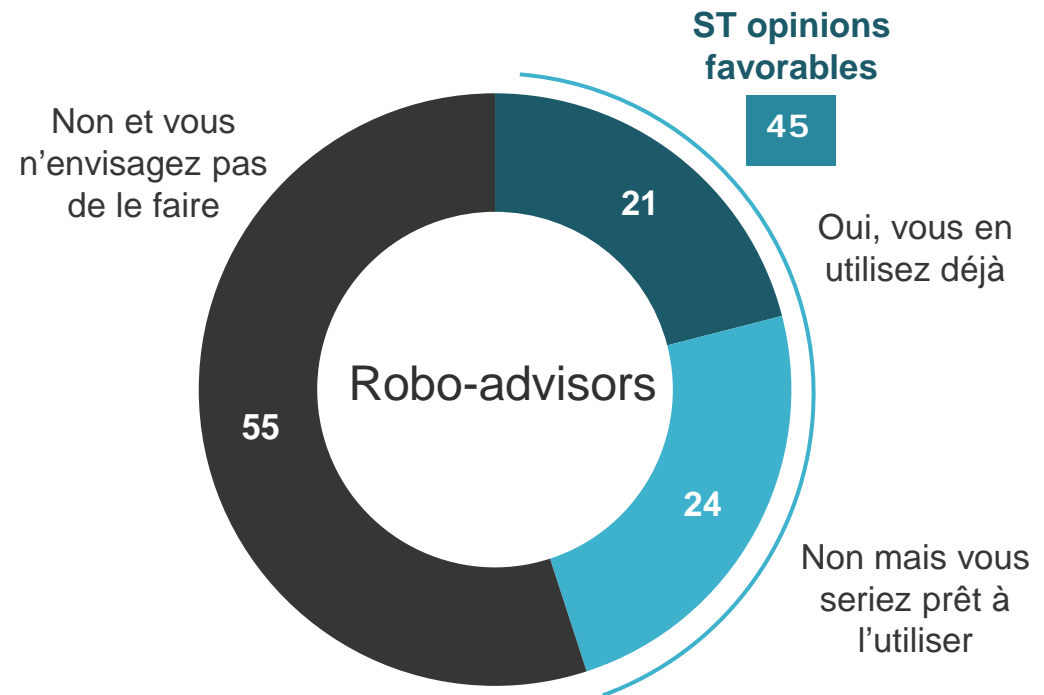
# Du côté des CGPI, les robo-advisors sont plutôt considérés comme une opportunité : la moitié, d'ailleurs, serait prête à les utiliser.



Les robo-advisors : menace ou opportunité ?  
En %



Utilisation et intention d'utilisation des robo-advisors  
En %



Base : CGPI (271)

X1 Selon vous, les outils de gestion automatisée de portefeuilles en ligne ou robots-conseillers représentent-ils plutôt...

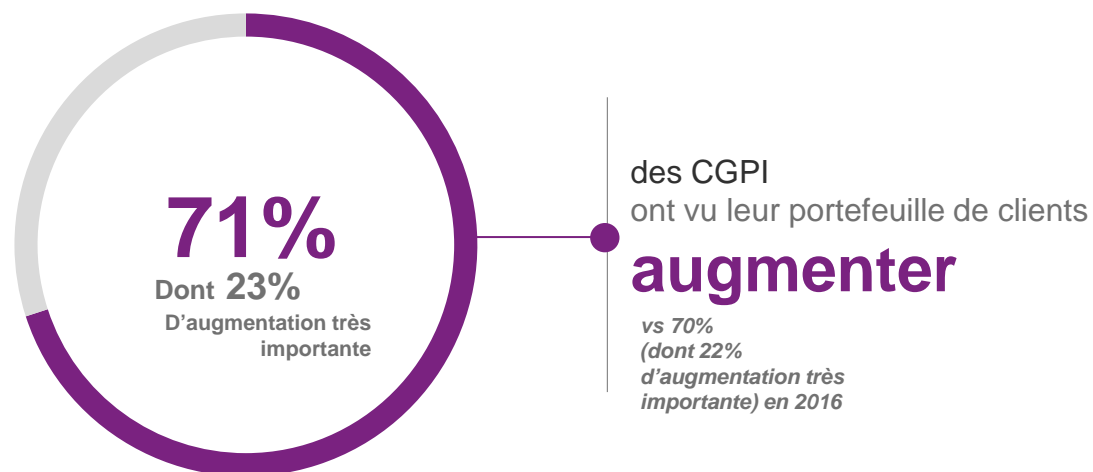
X12 Dans l'exercice de votre activité, utilisez-vous des outils de gestion automatisée des portefeuilles en ligne ou robo-conseillers?

Nouvelle question 2017 / pas d'évolution

## 2. Portrait-robot des clients de CGPI en 2017

## 2.1. Des clients et prospects aux profils sociodémographiques différents

En préambule, 7 CGPI sur 10 déclarent avoir vu leur portefeuille clients augmenter. La structure de leur portefeuille est quant à elle, globalement stable.



Poids des tranches de patrimoine  
dans le portefeuille clients (selon les CGPI)  
En %

**56%**  
de leurs clients ont un encours  
de plus de **75 000 €**  
(59% en 2016)

dont **24%**  
un encours de plus  
de **250 000 €**  
(identique en 2016)

Base : CGPI (271)

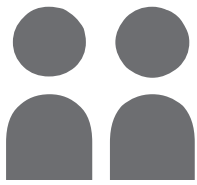
Z5 Au cours des 12 derniers mois, est-ce que votre portefeuille de clients...

Z5C. Diriez-vous que cette proportion est... / Z5E. Diriez-vous que cette proportion est...

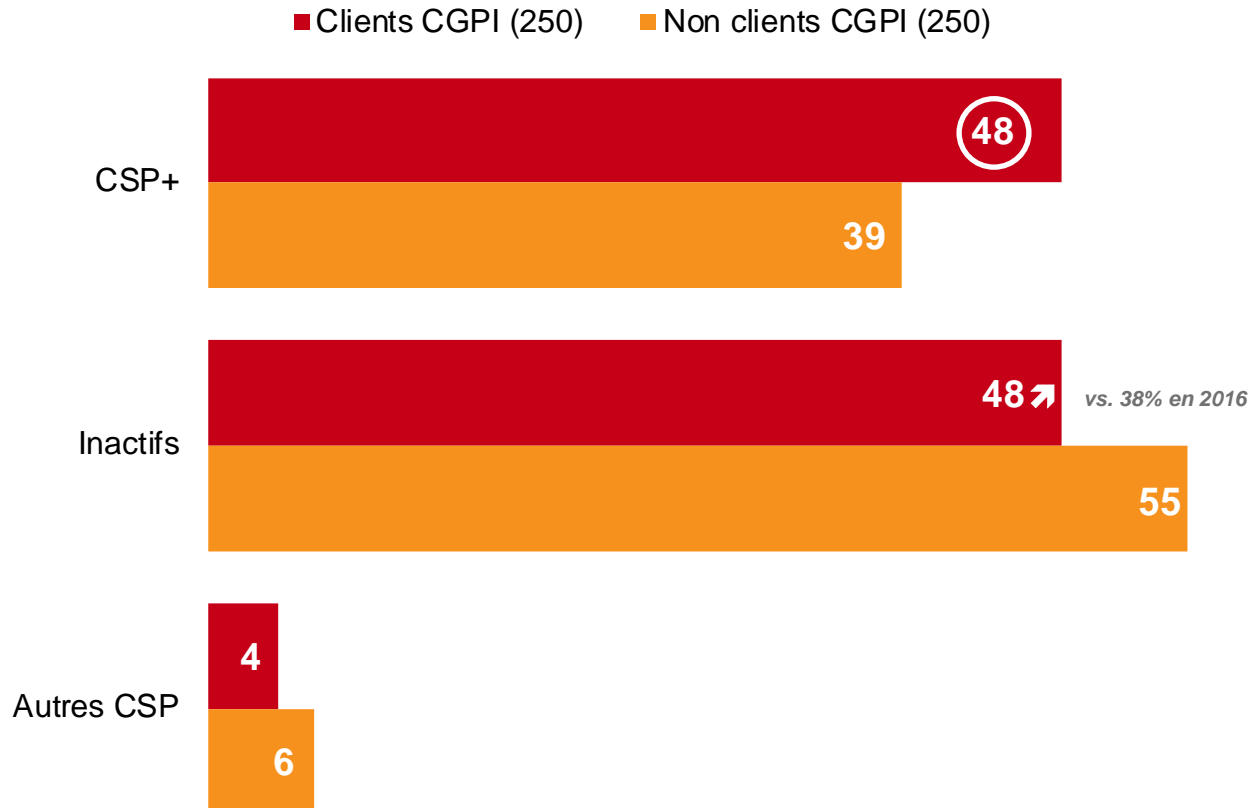
Z5B. Parmi l'ensemble de vos clients, quelle part, en pourcentage, représente aujourd'hui les clients ayant un encours de plus de 75 000 euros ?

Z5D. Toujours parmi l'ensemble de vos clients, quelle part, en pourcentage, représente aujourd'hui les clients ayant un encours de plus de 250 000 euros ?

# Profil des clients et prospects : les clients CGPI sont plus dans la vie active, notamment CSP+, alors qu'un prospect sur deux est inactif ou retraité.



Catégories Socio-Professionnelles des clients & prospects  
En %



Âge moyen  
des patrimoniaux  
**60 ans**

Base : Clients de CGPI et prospects (500)  
RS6 Quelle est votre profession actuelle ?  
RS6c Avez-vous le statut de Travailleurs Non Salariés...  
RS2 Quel est votre âge ?

○ Ecart significatif supérieur à 95% par rapport à l'autre cible  
↗ ↘ Significativement supérieur ou inférieur par rapport à 2016

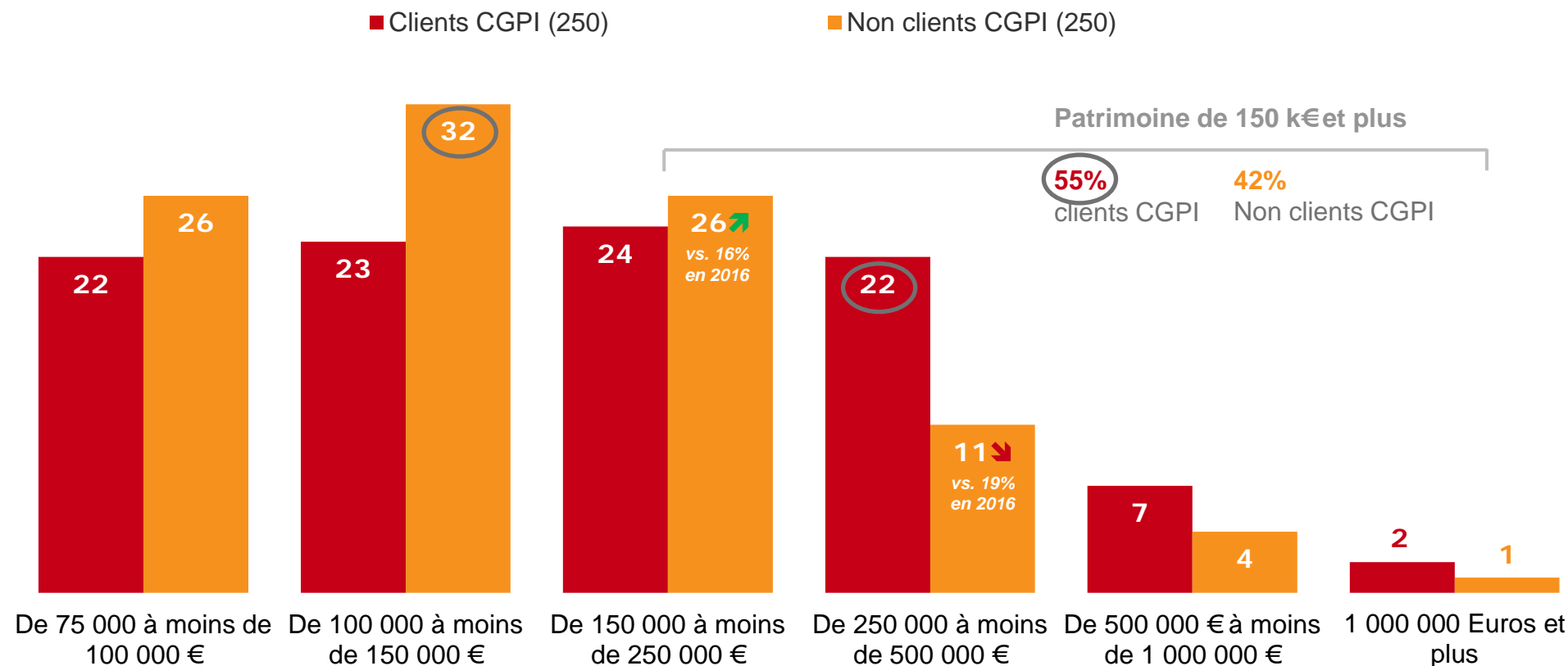
# Un patrimoine qui tend à diminuer chez les prospects (un poids plus faible des tranches supérieures à 250 k€).

Les patrimoines de 250-500k€ diminuent au profit des 150-250k€.



## Patrimoine des clients et prospects de CGPI

En %



Base : Clients de CGPI et prospects (500)

RS4 Dans quelle tranche se situe le montant total de votre épargne personnelle, tous placements financiers confondus (compte, livrets, assurance vie, placements, etc...), et cela quel que soit l'établissement dans lequel vous avez cette épargne. Ne tenez pas compte du patrimoine immobilier (résidence principale, résidence secondaire...).

○ Ecart significatif supérieur à 95% par rapport à l'autre cible  
 ↑ ↓ Significativement supérieur ou inférieur par rapport à 2016



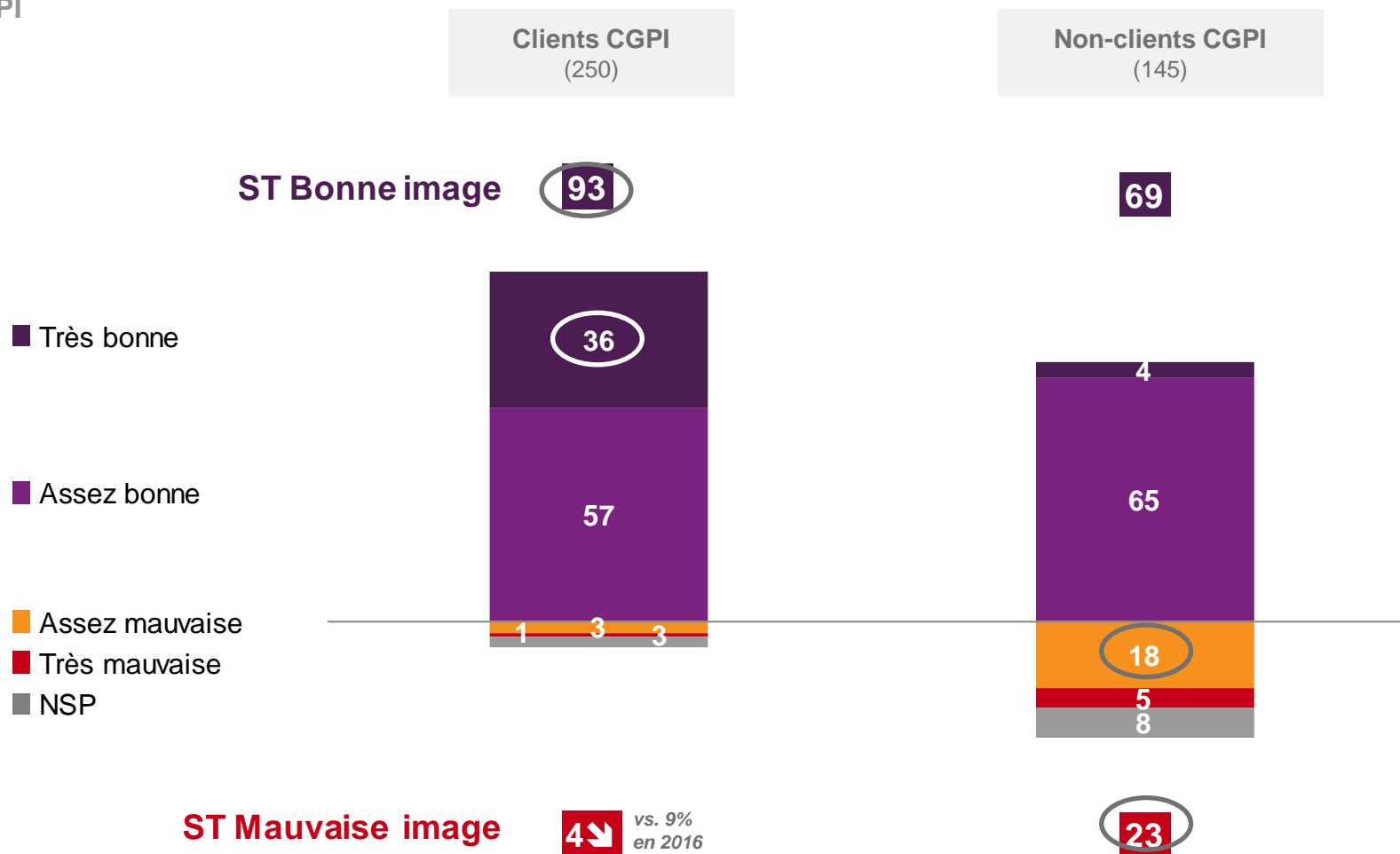
**2.2. Les CGPI bénéficient toujours d'un très bon capital image auprès de leurs clients**

# L'image des CGPI atteint un niveau remarquable chez leurs clients.



## Image des CGPI

En %



Base : Clients de CGPI ou non clients qui ont entendu parler des CGPI (395)  
 C2 Globalement, diriez-vous que vous avez une très bonne image, une assez bonne image, une assez mauvaise image ou une très mauvaise image des CGPI (Conseillers en Gestion de Patrimoine Indépendants) ?

○ Ecart significatif supérieur à 95% par rapport à l'autre cible  
 ↗ ↘ Significativement supérieur ou inférieur par rapport à 2016

# La qualité du conseil, principal atout perçu par les CGPI, comme par les clients.

## Atouts perçus des CGPI

En %

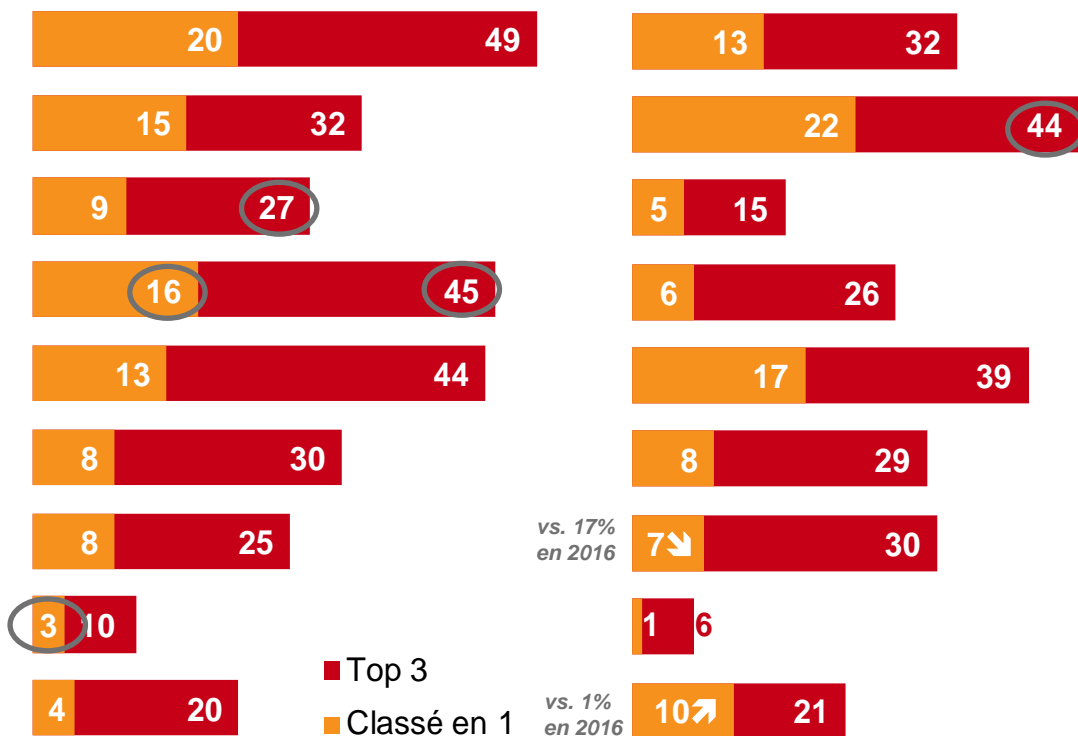


Selon les  
CGPI  
(271)



Selon les  
Clients CGPI  
(250)

Selon les  
Non-clients CGPI  
(145)



■ Top 3

■ Classé en 1



Ecart significatif supérieur à 95% par rapport à l'autre cible



Significativement supérieur ou inférieur par rapport à 2016

Base : CGPI (271)

B3 Parmi les raisons suivantes, quelles sont, selon vous, les trois plus importantes qui font que vos clients choisissent de faire appel à un CGPI plutôt qu'à un autre type de distributeur (ex banque, assureur, courtier en ligne ...) ?

Base : Clients de CGPI (250) vs non clients qui ont entendu parler des CGPI (145)

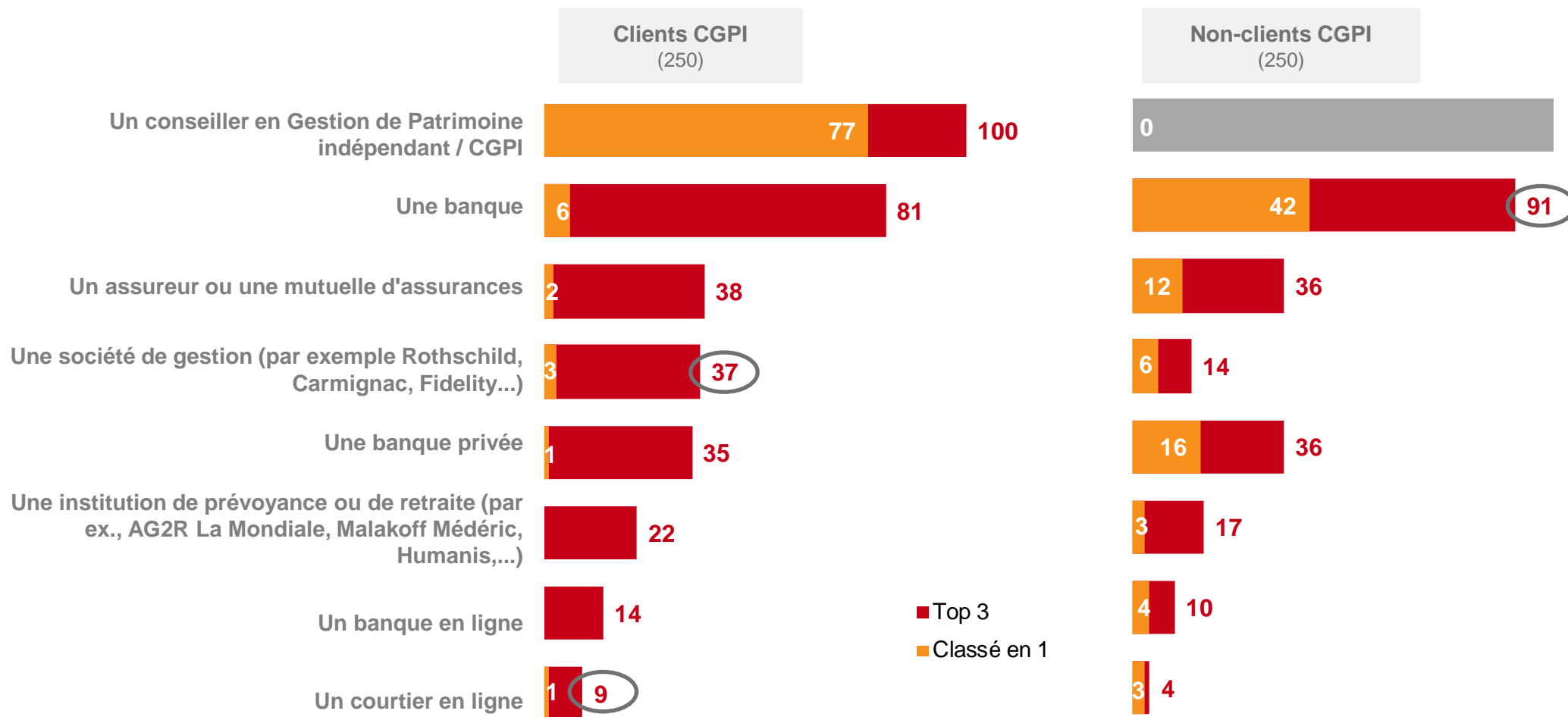
C4 Selon vous, quels sont les 3 principaux avantages à faire appel aux services de CGPI ? Est-ce...

# Ainsi, les CGPI représentent toujours la meilleure source de conseil auprès de leurs clients.



Où êtes-vous le mieux conseillé ?

En %



Base : Clients de CGPI et prospects (500)

B1 Actuellement, auprès de qui détenez-vous vos placements financiers ?

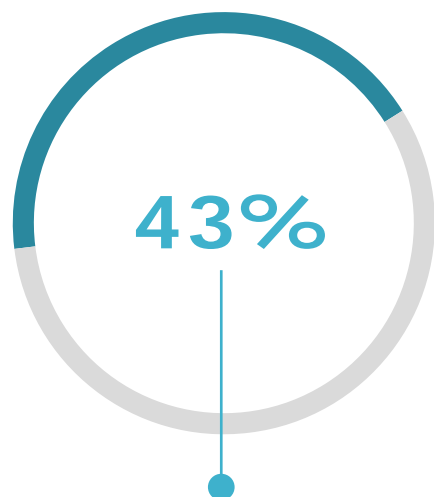
B4 Parmi ces établissements financiers, où êtes-vous le mieux conseillé ?

○ Ecart significatif supérieur à 95% par rapport à l'autre cible

Dans ce contexte, une minorité de clients cherche à s'informer en dehors du CGPI. En cas de recherches, pas de velléité de contrôle du CGPI mais plutôt la curiosité et la volonté de comprendre.



### Recherche autonome d'informations en matière de gestion de patrimoine

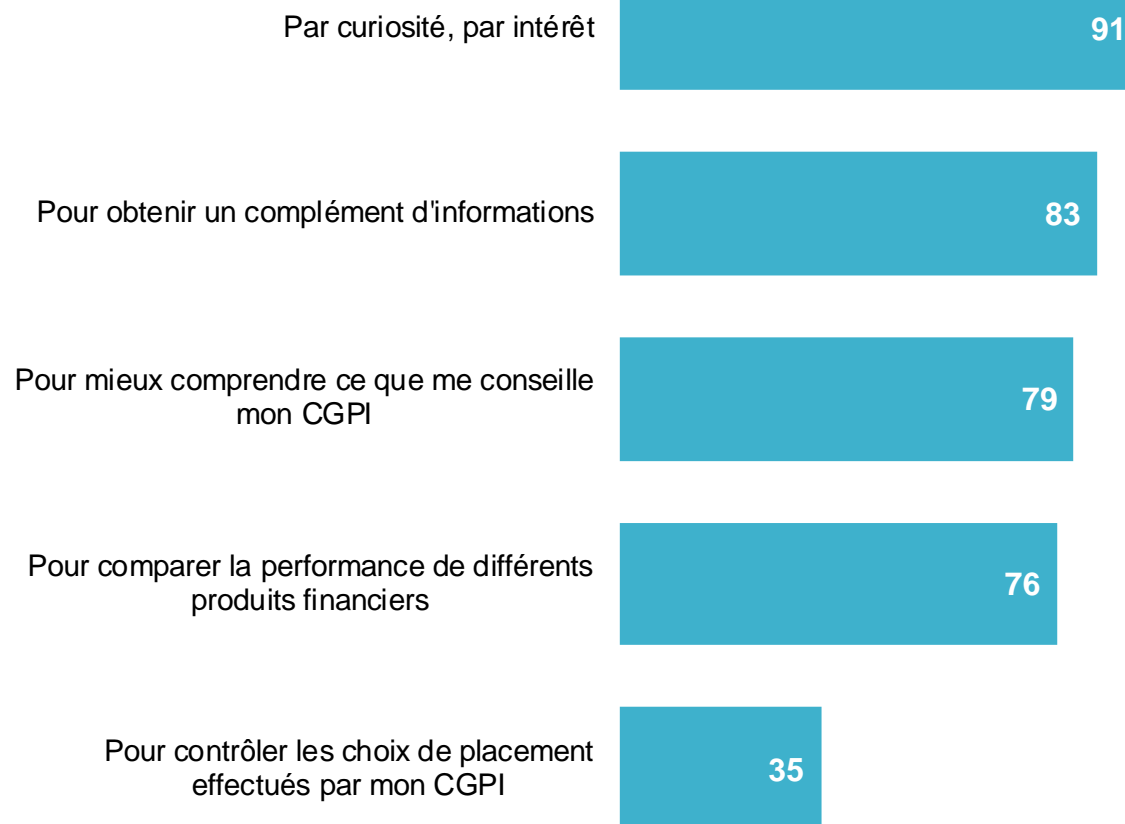


des Clients de CGPI recherchent de façon autonome des informations en matière de gestion de patrimoine



### Raisons recherche autonome

En %



Base :

Clients CGPI (250)

C14 Vous arrive-t-il de rechercher, de votre côté, des informations en matière de gestion de patrimoine ?

Clients CGPI qui recherchent de leur côté des informations en matière de gestion de patrimoine (108)

C15 Pour quel(les) raison(s) recherchez-vous ce type d'informations ? Est-ce...

Nouvelles questions 2017 / pas d'évolution

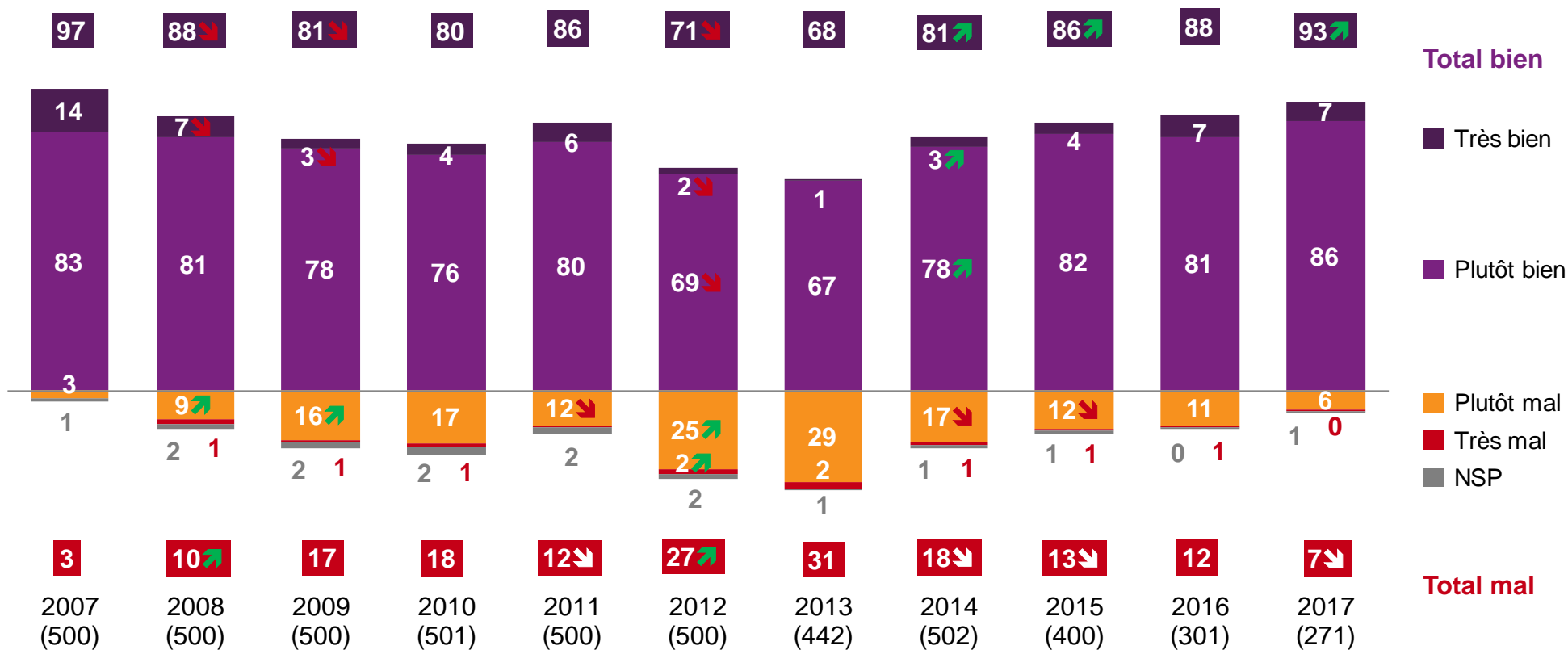
# Annexes

# Les CGPI ont le moral et cela va de mieux en mieux ! Une embellie continue depuis 2014, en passe de retrouver les scores d'avant 2008.



Comment la profession se porte-t-elle ?

En %



Base : CGPI (271)

A1 Diriez-vous qu'aujourd'hui la profession des CGPI en France se porte globalement... ?

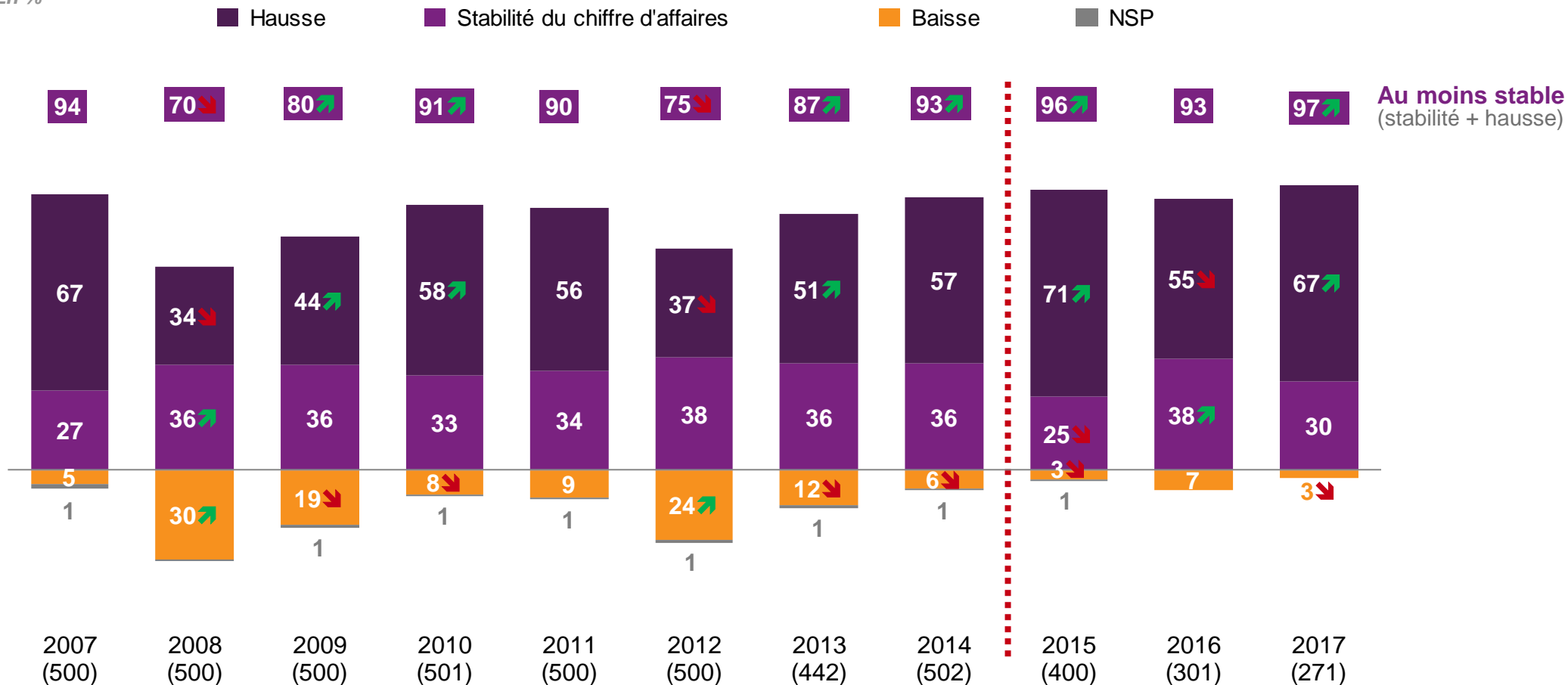
↗ ↘ Significativement supérieur ou inférieur par rapport à 2016

# Dans le même temps, des prévisions de collecte très optimistes pour 2017, historiquement parmi les plus élevées depuis le début du baromètre.



## Evolution de la collecte envisagée

En %



Base : CGPI (271)

C1 Pour 2017, quelle évolution de la collecte brute (assurance vie, capitalisation, produits bancaires) prévoyez-vous pour votre cabinet ? Significativement supérieur ou inférieur par rapport à 2016

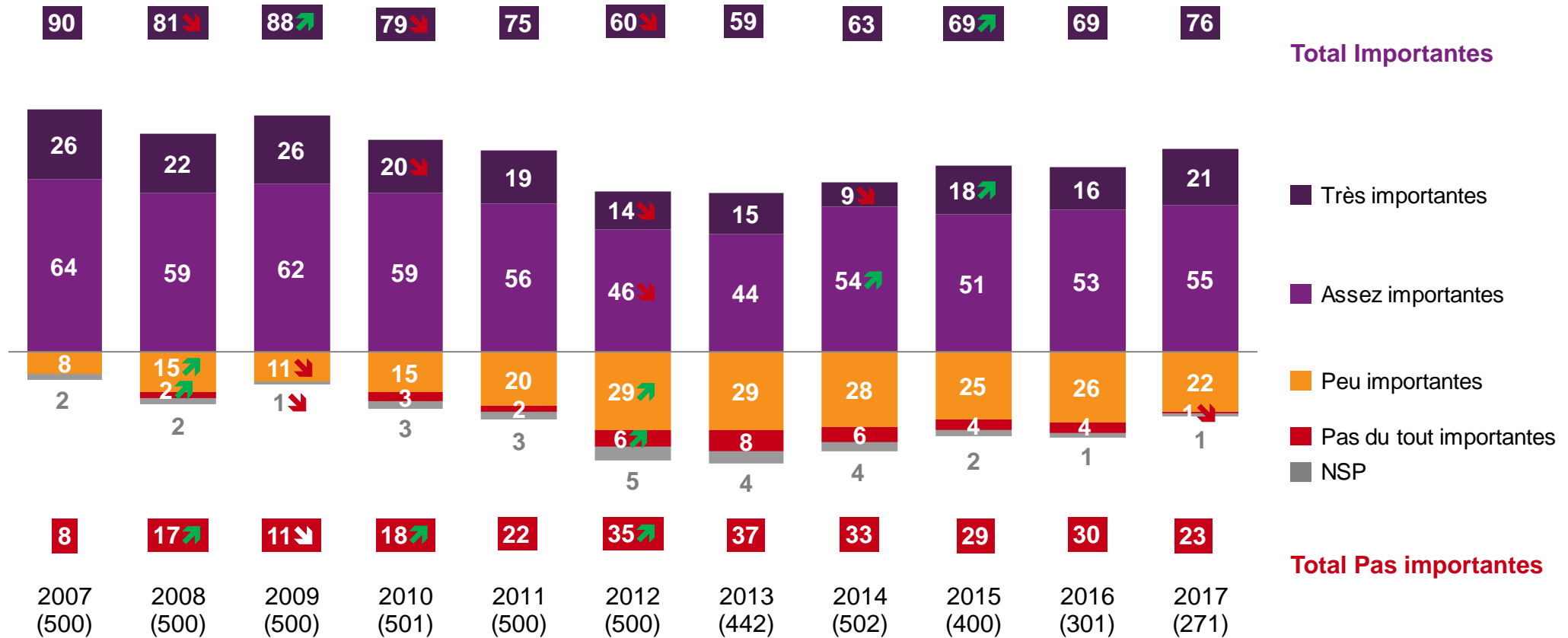


# Dans ce contexte, les CGPI sont de plus en plus confiants en leur avenir avec des perspectives de développement inégalées depuis 2010.



## Perspectives de développement à 5 ans

En %



Base : CGPI (271)  
C4 Pour les 5 ans à venir, selon vous, les perspectives de développement des CGPI sont ... ?

↗ ↘ Significativement supérieur ou inférieur par rapport à 2016

