



Enquête penelop 2016

Menée par Serelex

Enquête penelop 2016

Plan

Signalétique :

Caractéristiques des répondants

Penelop :

Connaissance et perception

Outils disponibles

Utilisation des outils

Qualité des informations

Données fournisseurs

Evolutions attendues

Pour chaque thématiques :

*analyse 2016 / comparaison 2014 /
synthèse*

Rappel : objectifs / méthodologie.

Objectifs

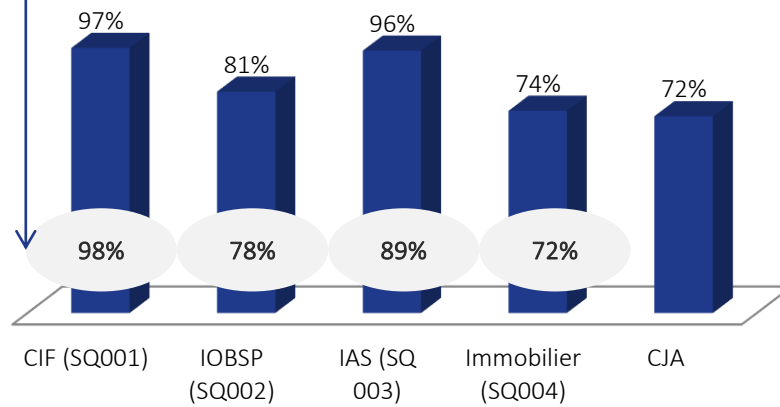
- Étude menée tous les 2 ans auprès des CGPI, afin d'évaluer la connaissance et la perception de la norme **penelop**.
- Intégration dans le plan de questionnement de données relatives :
 - à l'équipement des CGPI et l'utilisation faite des outils disponibles.
 - aux données disponibles via les outils disponibles et l'Extranet de leurs fournisseurs.
 - aux attentes formulées en regard de l'existant.

Méthodologie

- Étude menée via Internet du 9 au 30/11/2016 (2 relances)
- Fichier d'adressage : CGP CIF (3.344 contacts)
- Base d'analyse : 133 répondants

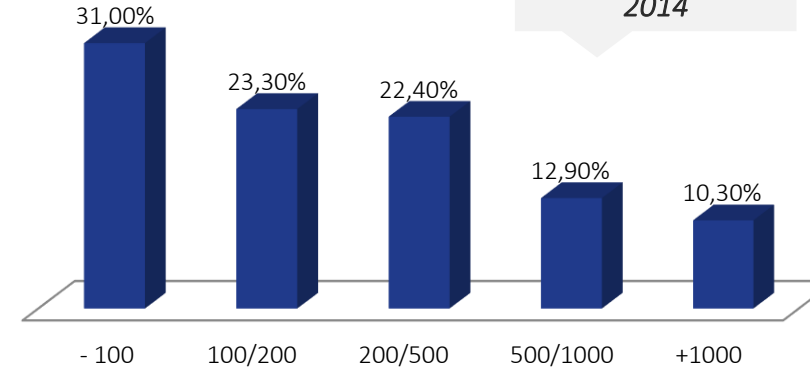
Données
2014

Agréments du cabinet

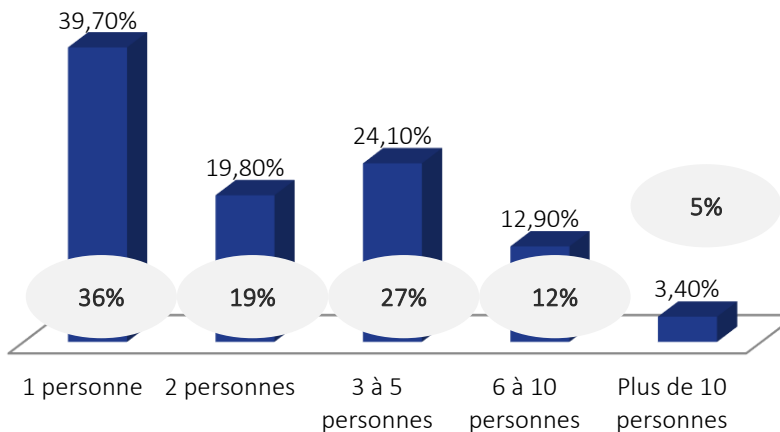


Nombre de clients

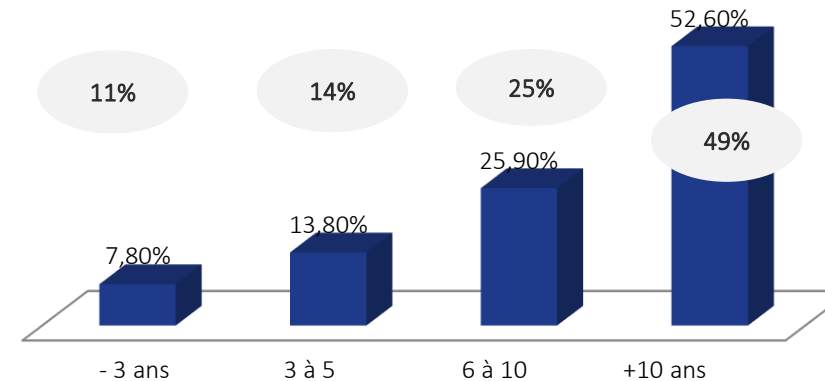
Pas de référentiel
2014



Effectifs du cabinet



Ancienneté du cabinet



Connaissance et perception : évolution

	2016	2014	
Connaissez-vous la norme penelop ?	85%	73%	
Savez-vous ce que fait penelop ? (très bien / plutôt bien / global positif)	11% / 60% Global : 71%	pas de référentiel	
penelop & fiabilité des données ? (tout à fait d'accord / plutôt d'accord / global positif)	27% / 70% Global : 93%	18% / 76% Global : 94%	
penelop & exhaustivité des données ? (tout à fait d'accord / plutôt d'accord / global positif)	31% / 61% Global : 92%	16% / 68% Global : 94%	
Importance de la normalisation des échanges (très important / plutôt important / somme)	91% / 7% Global : 98%	68% / 31% Global : 97%	

Penelop : synthèse

POINTS CLES :

La connaissance de la norme **penelop** progresse fortement en 2 ans :
+12 points.

Des prestations (qualité / exhaustivité) mieux perçues :
Respectivement + 9 et + 15 points d'opinions très positives.

... mais une marge de progression réelle avec respectivement
27% et 31% d'opinions très positives.

Une attente de plus en plus forte dans la normalisation des données :
+ 23 points ... y compris pour le monde bancaire.

86% des répondants sont favorables à ce que **penelop** devienne «une norme de place, y compris
pour le monde bancaire».

+12

+9

+15

27%

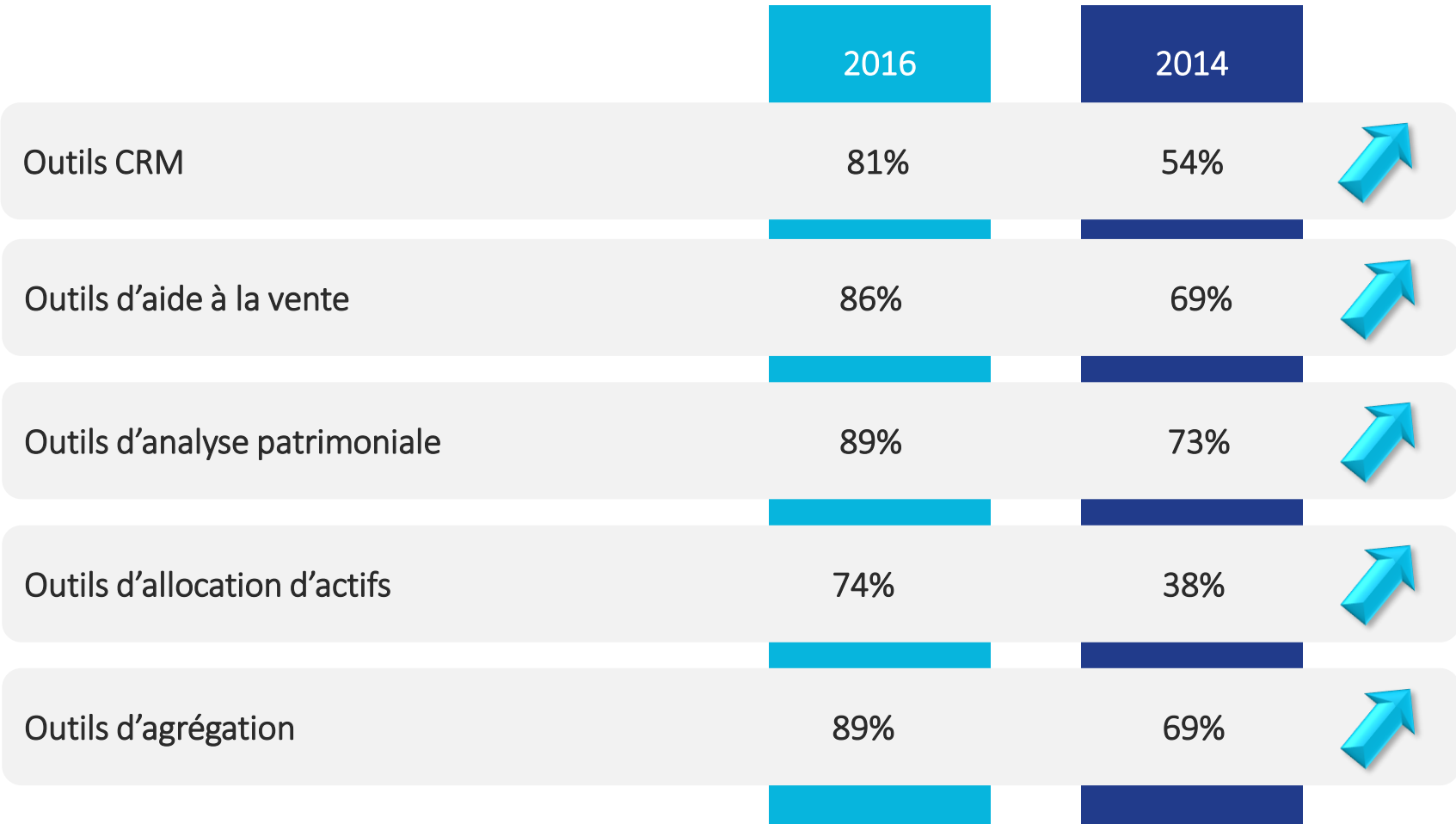
31%

+23

86%

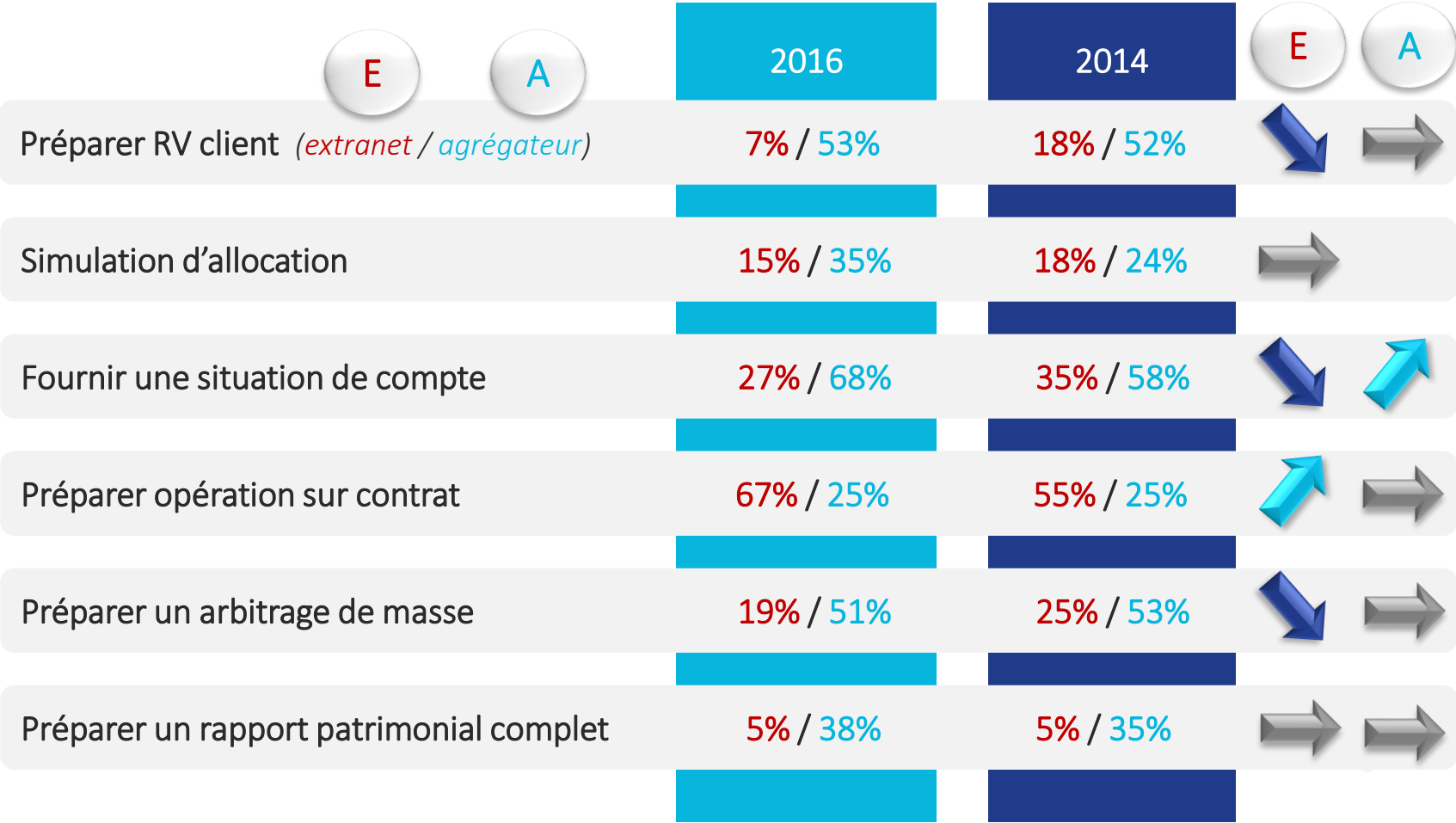
Question : Disposez-vous des équipements informatiques suivants ?

Outils disponibles : évolution



Question : En dehors du papier, quel moyen utilisez-vous en priorité pour effectuer les tâches suivantes ?

Utilisation des outils : évolution



Utilisation des outils : synthèse

POINTS CLES

Dans la pratique, l'agrégateur est utilisé majoritairement (+ de 50%) dans 4 cas...

Fournir une situation de compte <i>(la part de l'Extranet passe de 35% à 27% : -8)</i>	68% (+10 points vs 2014)
Suivre un dossier client	64% (pas de référentiel)
Préparer un rendez-vous client <i>(la part de l'Extranet passe de 7% à 18% : +11)</i>	53% (stable)
Préparer un arbitrage de masse <i>(la part de l'Extranet passe de 19% à 25% : +6)</i>	51% (stable)

+10

L'utilisation de l'outil d'agrégation se développe sur la problématique «situation de compte» mais reste constante sur les problématiques «rendez-vous client» et «arbitrage de masse».

Utilisation des outils : synthèse

POINTS CLES

L'Extranet fournisseur est majoritairement utilisé pour :

Effectuer des opérations sur contrat 67% (-12 points vs 2014)
(la part de l'agrégateur passe de 16% à 25% : +9)

Connaître les modalités d'un produit 79% (pas de référentiel)



Cependant, l'agrégateur demeure l'outil préféré pour :

Accéder aux données contrat et client 90%
(à qualité d'information égale)

Réaliser souscriptions et arbitrages 56%

Point clé : cf. slides suivantes

Rappels vs perception penelop
27% très satisfaits vs qualité
31% très satisfaits vs exhaustivité

Qualité des informations : extranet

	2016	2014	
FCPI / FIP (<i>très / plutôt bonne</i>)	8% / 59%	8% / 54%	→
SCPI	10% / 61%	8% / 54%	↗
Immobilier direct	10% / 46%	7% / 54%	→
Produits bancaires	13% / 63%	11% / 62%	→
Assurance Vie	25% / 60%	15% / 69%	↗
Santé Prévoyance	9% / 61%	<i>pas de référentiel</i>	

Qualité des informations : les outils d'agrégation

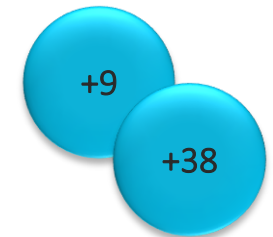
	2016	2014	
FCPI / FIP (<i>très / plutôt bonne</i>)	2% / 40%	5% / 30%	↗
SCPI	3% / 38%	2% / 26%	↗
Immobilier direct	2% / 30%	2% / 23%	↗
Produits bancaires	8% / 59%	8% / 52%	↗
Assurance Vie	10% / 66%	11% / 47%	↗
Santé Prévoyance	2% / 34%	<i>pas de référentiel</i>	

Qualité des informations : synthèse

POINTS CLES

La qualité des informations fournies par l'Extranet est toujours perçue comme meilleure que celle fournie par les outils d'agrégation...

des écarts de perception en faveur de l'Extranet de 9 points (produits bancaires) à 38 points (Santé / Prévoyance).



la meilleure perception de la qualité des informations est observée sur l'assurance vie (91% Extranet / 77% Agrégateur).
la moins bonne perception concerne les produits de type immobilier (direct et indirect).

... mais la qualité des informations fournie par les outils d'agrégation progresse depuis 2014, plus vite que la qualité des informations fournies par les Extranet.



Fournisseurs, choix et perception : synthèse

POINTS CLES

Lors du choix d'un fournisseur (Assurance Vie), qualité et exhaustivité des données fournies via l'outil d'agrégation sont plus importantes que via l'Extranet :

Qualité : très important : A = 65% / E = 55% Delta : +10
Exhaustivité : très important : A = 62% / E = 58% Delta : +4

+10

Des attentes liées à la qualité, en hausse depuis 2014 :

Agrégateur : +27 points (de 38 à 65%)
Extranet : +9 points (de 46 à 55%)

+27

A date, l'évaluation des données transmises par le panel de fournisseurs testés, se situe entre moyen et insuffisant.

A noter : l'Extranet est toujours mieux noté que l'agrégateur.

Extranet : de 7,2 (Nortia) à 4,9 (MMA)
Agrégateur : de 6,9 (Suravenir) à 4,7 (AXA Banque)

+/-7

+/-5

Evolutions attendues : synthèse

POINTS CLES

5 thématiques correspondent aux attentes majeures vs outil d'agrégation :
(cf. % de « très importants ») :

Historique complet des mouvements	82%	(+5 vs 2014)
Connaissance des fonds éligibles	73%	(+17 vs 2014)
Arbitrages en lignes	70%	(+16 vs 2014)
Suivi traitement dossier partenaire	65%	(pas de référentiel)
Signature électronique	63%	(pas de référentiel)



3 des attentes principales s'expriment en regard de l'apport de l'outil d'agrégation vs Extranet fournisseur.

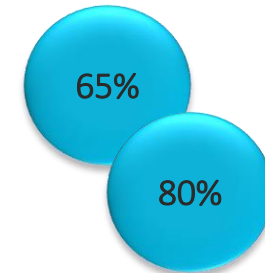
Evolutions attendues : synthèse

POINTS CLES

Concernant les attentes relatives aux fonctionnalités Extranet / Agrégateur :

Des attentes fortes, quelle que soit la thématique :

- toujours plus de 65% de oui.
- plus de 80% sur « arbitrages en ligne »
et « modification des données administratives ».



Une thématique moins bien notée : la mise en place d'alertes.
(69% d'attentes vs agrégateur / 44% vs Extranet)

A noter : les attentes s'expriment de manière indifférenciée (Extranet vs Agrégateur),
sauf sur la problématique « alertes ».

Exemple : pour la signature électronique, 78% de oui pour Extranet vs 79% pour agrégateur

Merci pour votre attention !

