

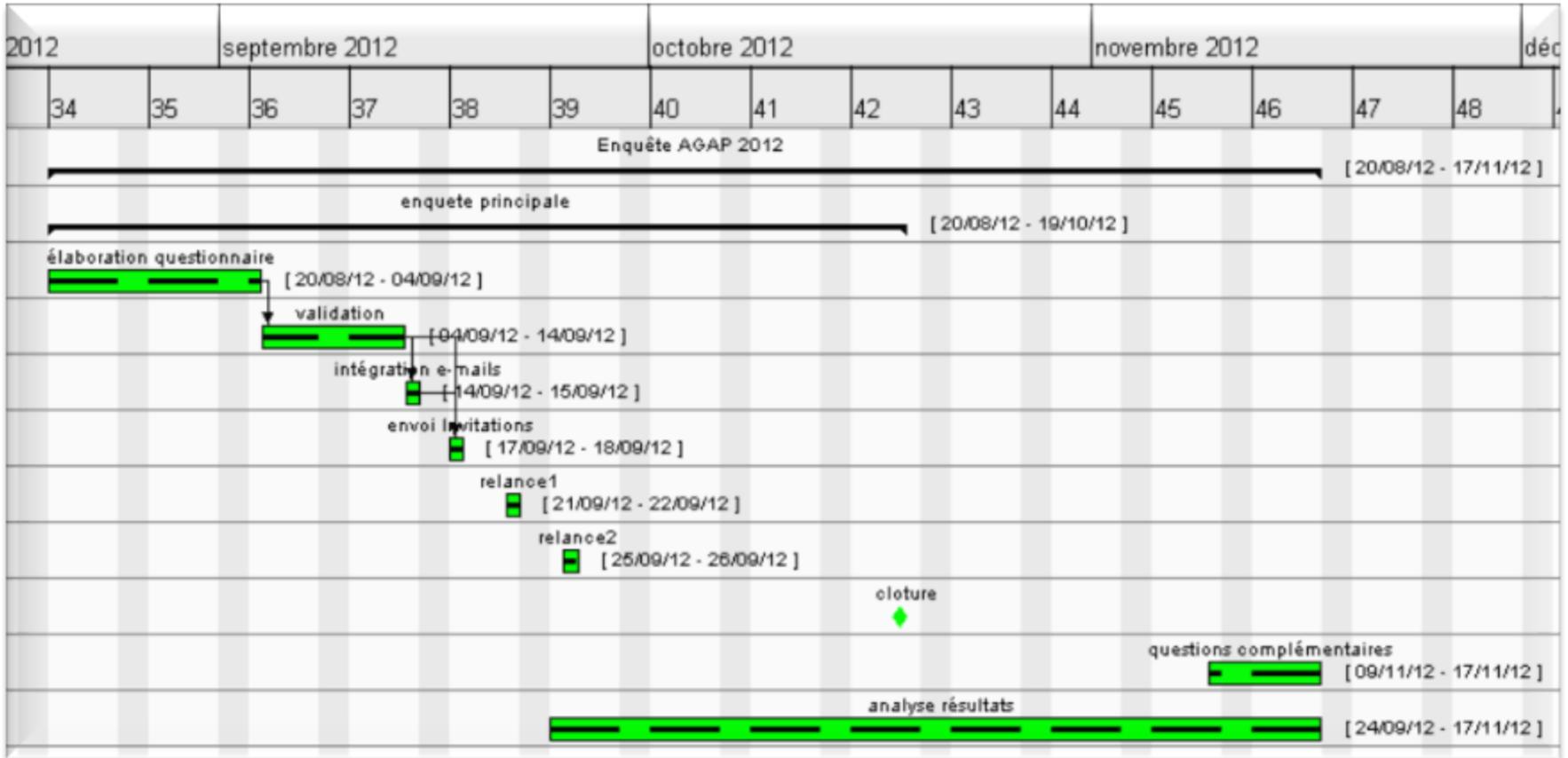


Pénélope et l'agrégation : le point de vue des CGP

Enquête CGP 2012.

AGAP - Association de Gestion de l'Accord Pénélope

- C'est une enquête par questionnaire électronique, anonyme, réalisée de septembre à novembre 2012, auprès des adhérents de la Chambre des Indépendants du Patrimoine et de l'Anacofi/Cif
- Un email d'invitation a été envoyé le 17 septembre 2012 à chaque adresse mail des fichiers transmis par la CIP et par l'Anacofi/Cif
- Les questions portaient sur les thèmes suivants :
 - les équipements et usages des CGP
 - l'appréciation des fournisseurs sur la qualité des données disponibles sur l'extranet ou au travers d'outils d'agrégation
 - les besoins de la profession dans le domaine des informations contrat et client.
- Une deuxième invitation a été adressée le 9 novembre 2012 à l'ensemble des adresses, pour approfondir quelques points ayant trait aux extranets.



enquête principale : un taux de réponse remarquable

- le taux de réponse dépasse les 20%, et s'établit à 25% pour les adhérents de la chambre :

	invités	répondants	
	nb	nb	taux réponse
l'ANACOFI-CIF	1080	189	17,5%
la Chambre des Indépendants du Patrimoine	1494	379	25,4%
Total général	2606	568	21,8%

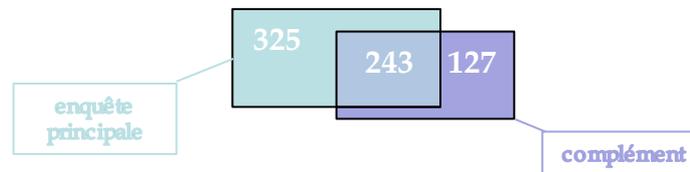
- ce taux permet d'obtenir une bonne représentation des besoins de la profession

questions complémentaires : un taux de réponse satisfaisant

- le taux de réponse des 3 questions complémentaires est un peu plus faible, aucune relance n'ayant été effectuée, afin d'éviter d'importuner les CGP.

	invités	répondants	
	nb	nb	taux réponse
l'ANACOFI-CIF	1080	124	11,5%
la Chambre des Indépendants du Patrimoine	1494	246	16,5%
Total général	2606	370	14,2%

- le recoupement avec les répondants du premier lot était trop faible pour opérer des tris croisés
 - 243 répondants en commun, conduisant à des effectifs < 30 sur les tris croisés. *recoupement anonyme opéré sur les "jetons" de l'enquête.*



- Enquête principale : [questionnaireVuePapier2.htm](#)
- complément : [questionnaireComplement.htm](#)

quelques effets de structure sur les réponses à l'enquête (1/2)

- 76% des répondants Anacofi-CIP appartiennent à des cabinets de 1 à 2 personnes, cette proportion tombe à 54% pour les adhérents de la CIP.
 - en vision agrégée :

Adhérent à ...	Taille du Cabinet (agrégé)			Total	Total N Rep
	1 ou 2 p	3 et +			
la Chambre des Indépendants d	 54%	 46%		100%	347
l'ANACOFI-CIF	 76%	 24%		100%	169
Total général	61%	39%		100%	516

- en vision détaillée :

Adhérent à ...	Taille du Cabinet (brut, nbre de personnes)					Total	Total N Rep
	1 p	2 p	3 à 5 p	6 à 10 p	+ de 10 p		
la Chambre des Indépendants d	 34%	 20%	 27%	 14%	 6%	100%	347
l'ANACOFI-CIF	 52%	 24%	 15%	 4%	 5%	100%	169
Total général	40%	21%	23%	11%	5%	100%	516

quelques effets de structure sur les réponses à l'enquête (2/2)

- un autre élément à garder à l'esprit lorsqu'on verra les questions portant sur l'usage des outils d'agrégation, est le lien entre possession de tels outils et taille du cabinet :

Taille du Cabinet	logiciel_d'agrégation_de_compte		Total	Total N Rep
	Non	Oui		
1 p	 54%	 46%	100%	206
2 p	 40%	 60%	100%	108
3 à 5 p	 25%	 75%	100%	118
6 à 10 p	 16%	 84%	100%	56
+ de 10 p	 11%	 89%	100%	28
Total général	 40%	 60%	100%	568

- de façon logique, le taux d'équipement croît avec la taille du cabinet.

le nom de Pénélop est présent à l'esprit des CGP

la norme Pénélop est au moins connue de nom par une majorité des CGP (69% des répondants).

- la faible proportion de CGP connaissant bien ou très bien Pénélop (16%) n'est pas surprenante, puisque le CGP n'a pas à s'en préoccuper.

Connaissez vous la norme Pénélop ?

pas du tout (001)
de nom (002)
un peu (003)
bien (004)
très bien (005)
No answer

Count	pct/exprimés	
154		28%
114		21%
195		36%
70		13%
15		3%
20		
568		100,0%

69%

- lorsque le CGP possède un outil d'agrégation de compte, la notoriété augmente (87%).
- Il en va de même lorsque le cabinet comporte plus de 3 personnes (82%) , ou lorsqu'il est adhérent de la CIP (81%).

Connaissez vous la norme Pénélop ?	logiciel_d'agrégation_de_		Taille du Cabinet (agrégé)		Adhérent à ...	
	Non	Oui	1ou 2 p	3et+	la Chambre d'	l'ANACOFI-CI
pas du tout (001)	 53%	 13%	 33%	 18%	 19%	 47%
de nom (002)	 24%	 19%	 20%	 22%	 21%	 21%
un peu (003)	 21%	 44%	 37%	 34%	 41%	 24%
bien (004)	 1%	 20%	 9%	 20%	 16%	 6%
très bien (005)	 1%	 4%	 1%	 5%	 3%	 2%
Total général	100%	100%	100%	100%	100%	100%

la normalisation des échanges de données : sujet majeur

la normalisation des échanges de données entre fournisseurs de produits financiers et CGP est un sujet primordial pour 60% d'entre eux.

Selon vous, la normalisation des échanges de données entre fournisseurs de produits financiers et CGP est un sujet :

primordial (1)
utile (2)
peu intéressant (3)
pas intéressant (4)
No answer

Count	pct/exprimés
323	60,3%
200	37,3%
12	2,2%
1	0,2%
32	
568	100,0%

- les CGP possédant un outil d'agrégation de compte sont 73% à estimer le sujet primordial.
- Il en va de même pour les cabinets comptant plus de 3 personnes (68%), ou adhèrent à la CIP (68%).

primordial (1)
utile (2)
peu intéressant (3)
pas intéressant (4)

logiciel_d'agrégation_de	Taille du Cabinet (agrégé)		Adhèrent à ...			
	Non	Oui	1ou 2 p	3et+	la Chambre d'ANACOFI-CI	
primordial (1)	38%	73%	54%	68%	68%	44%
utile (2)	57%	26%	43%	30%	31%	51%
peu intéressant (3)	5%	1%	3%	1%	1%	5%
pas intéressant (4)	1%	0%	0%	0%	0%	1%
	100%	100%	100%	100%	100%	100%

taux d'équipement : l'analyse et l'aide à la vente en tête.

En tête des équipements, on trouve les outils d'aide à la vente (68%) et d'analyse patrimoniale (68%).

Viennent ensuite les outils d'agrégation (60%).

Ce tiercé s'inverse pour les cabinets de 3 personnes et plus.

Disposez-vous des équipements informatiques suivants ? <i>(plusieurs réponses possibles)</i>	ensemble		Cabinets de 3p et +
	Nb	pct	
outils d'aide à la vente (simulateurs fiscaux, investissements) (2)	387	68%	75%
logiciel d'analyse patrimoniale (3)	384	68%	79%
logiciel d'agrégation de compte (Patriciel, Prisme, O2S, etc) (4)	340	60%	80%
simulateur d'opération immobilière (6)	302	53%	60%
outils CRM (gestion de base clients et prospects) (1)	275	48%	64%
logiciel d'allocation d'actifs (5)	171	30%	37%

- les logiciels d'allocation d'actifs sont souvent inclus dans d'autres outils, en particulier les outils d'agrégation. Il se peut donc que la question ait été interprétée de diverses façons (outil autonome ou non).

quels outils pour quelle opération ?

En dehors du papier, quel moyen utilisez-vous en priorité pour effectuer les tâches suivantes ?	préparer un rendez-vous avec un client	effectuer une simulation d'allocation pour un client	fournir une situation de compte au client	préparer une opération sur un contrat (reversement, arbitrage)	préparer un arbitrage de masse (tous les clients ayant le fonds X)
---	--	--	---	--	--

Ensemble

Extranet fournisseur (1)					
logiciel d'agrégation de compte (2)					
logiciel d'allocation d'actifs (3)					
vosre propre outil (feuille excel etc) (4)					
pas d'outil (5)					
Total	100%	100%	100%	100%	100%

cabinets de 1 à 2p

l'extranet l'emporte dans les usages des cabinets de petite taille

Extranet fournisseur (1)					
logiciel d'agrégation de compte (2)					
logiciel d'allocation d'actifs (3)					
vosre propre outil (feuille excel etc) (4)					
pas d'outil (5)					
Total	100%	100%	100%	100%	100%

cabinets de 3p et +

les outils d'agrégation l'emportent dès que la taille atteint 3 personnes

Extranet fournisseur (1)					
logiciel d'agrégation de compte (2)					
logiciel d'allocation d'actifs (3)					
vosre propre outil (feuille excel etc) (4)					
pas d'outil (5)					
Total	100%	100%	100%	100%	100%

l'usage de l'extranet de l'assureur dépasse en général la simple recherche de données client/contrat.

sans surprise, on préfère recevoir par email plutôt que de devoir consulter les extranets.

enfin, la préférence est marquée pour disposer de l'information contrat/client au travers d'un outil d'agrégation (75%) plutôt que via les extranets (25%).

Lorsque je vais sur le site d'un de mes assureurs partenaires ...

... je ne vais chercher que des données de contrats que je gère (1)		44%
... je l'utilise aussi pour m'informer sur les produits, les nouveautés, l'environnement législatif et fiscal etc. (2)		56%
Total		100%

Lorsqu'un de mes assureurs partenaires veut m'adresser une information ou une alerte, je préfère qu'elle arrive ...

... sur l'extranet de l'assureur (1)		1,4%
... sur mon email (2)		98,6%
		100%

à qualité d'information égale, je préférerais accéder aux données contrat et client

... par l'extranet de chaque assureur (1)		25%
... à travers un outil d'agrégation (2)		75%
		100%

(*) : questions complémentaires : échantillon de 370 répondants.

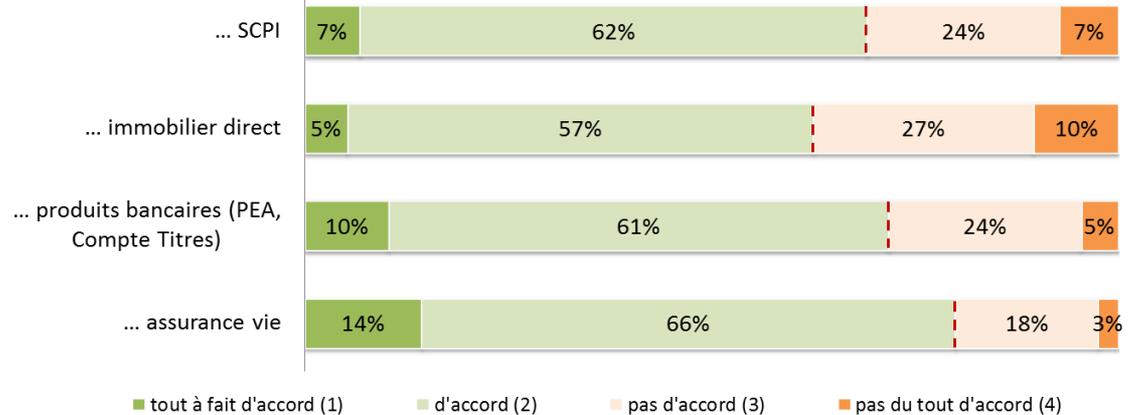
satisfaction sur informations fournies au travers de : extranets et outils d'agrégation

les extranets des assureurs l'emportent largement sur ceux des autres fournisseurs, avec un taux de satisfaction de 80%.

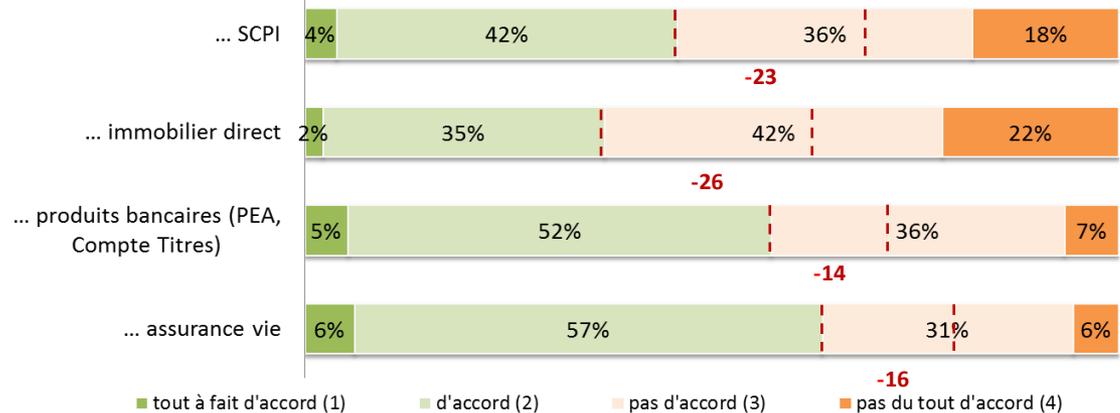
- l'immobilier direct arrive en dernier : l'information disponible se réduit souvent à la description des programmes.

la satisfaction chute de 14 à 23 points lorsqu'on s'attache aux données disponibles au travers des outils d'agrégation.

Informations accessibles dans l'Extranet : je suis satisfait des informations contrat que me donnent mes fournisseurs en...



Informations accessibles au travers des outils d'agrégation : je suis satisfait des informations contrat que me donnent mes fournisseurs en...



la qualité des informations, qu'elles soit fournies par Extranet ou au travers d'outils d'agrégation joue un rôle important dans le choix d'un fournisseur.

Situez l'importance que vous accordez aux critères suivants lors du choix d'un fournisseur en Assurance Vie :

la qualité des informations accessibles au travers de son extranet	... d'outils d'agrégation
--	---------------------	---------------------------

Ensemble

déterminant (1)		45%	41%
important (2)		49%	48%
peu important (3)		4%	8%
sans influence (4)		1%	3%
Total		100%	100%

cabinets de 1 à 2p

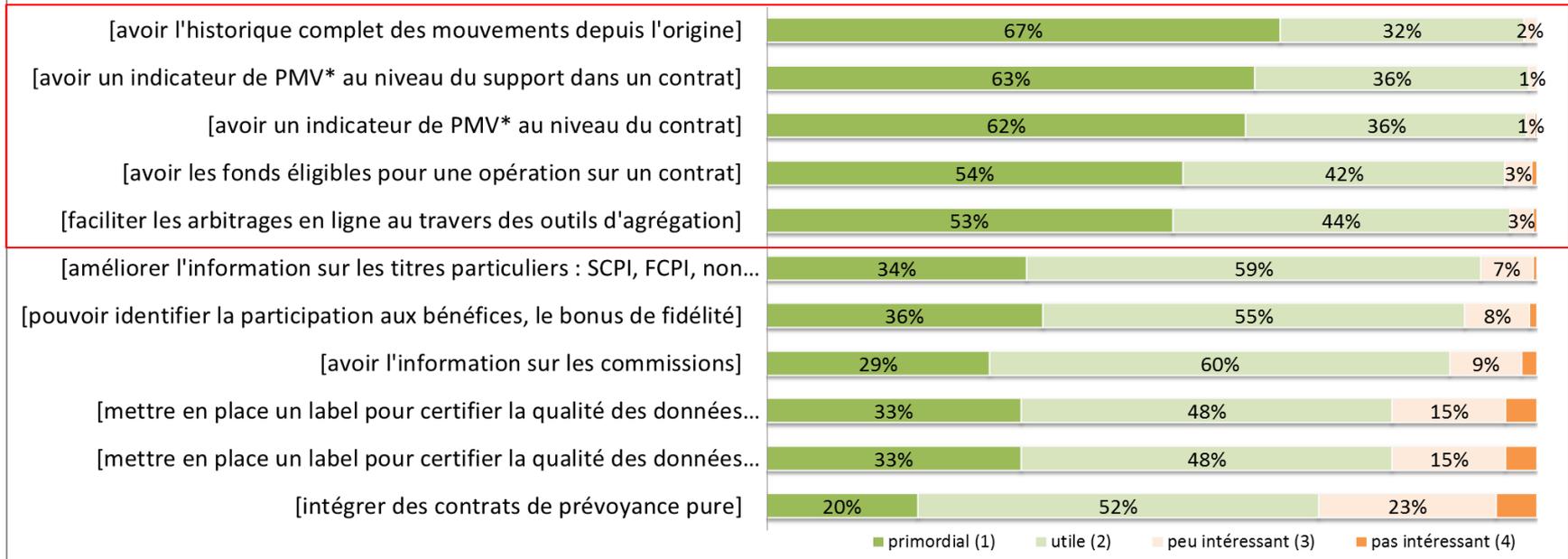
déterminant (1)		48%	35%
important (2)		49%	52%
peu important (3)		3%	10%
sans influence (4)		0%	2%
Total		100%	100%

cabinets de 3p et +

déterminant (1)		41%	48%
important (2)		49%	43%
peu important (3)		6%	5%
sans influence (4)		4%	4%
Total		100%	100%

pour les cabinets de 3 personnes ou plus, une part prépondérante des répondants (48%) estime que la qualité des données accessibles au travers des outils d'agrégation joue un rôle primordial dans le choix du fournisseur.

Pour chacune des évolutions suivantes accessibles au travers des outils d'agrégation, évaluez l'intérêt pour les CGP :



Les évolutions jugées primordiales :

- la première demande concerne la complétude des données : avoir l'historique complet du contrat.
- viennent ensuite les demandes d'indicateurs de plus ou moins value (au niveau du support et du contrat).
- puis deux évolutions permettant de faciliter les opérations du CGP : fonds éligibles, arbitrages en ligne.

Quelles sont les informations ou services que vous n'avez pas et qui vous permettraient de mieux satisfaire vos clients ? (extraits sur 115 réponses)

Une procuration d'information, me donnant accès sans autre formalité à toutes les informations de situation des comptes clients.

Avec les futurs modes de rému, le développement de la norme PENELOP à tous les assureurs est essentiels !!!

L'outil d'agrégation doit être intégré dans un outil de gestion pour permettre une visualisation immédiate des données du client (CRM, comptes, Autres actifs patrimoniaux, facturation) mais aussi devenir un outil de communication avec les plateformes (transfert de souscription, avance, rachat, arbitrage) afin de créer de véritables bureaux virtuels.

Tous les mouvements des contrats avant l'acquisition de l'agrégateur, comme sur l'extranet des fournisseurs quand ils le fournissent.

Avoir plus de temps à leur consacrer, car aujourd'hui nous passons plus de temps à fabriquer de l'administratif au détriment de l'éducation financière que nous leur faisons il y a quelques années maintenant! Nostalgie de ces temps qui favorisaient le contact humain base de toute une relation pour bâtir une bonne éducation financière. La réglementation OUI mais avec modération. Les excès que nous vivons vont tuer notre métier. Une CGPI toujours passionnée par son métier qui sera difficilement transmissible tant il va devenir différent de son axe majeur : proximité pour l'efficacité. Ce sont les clients qui le disent et il me semble qu'on n'en tient pas assez compte. espérons que l'enquête fera des révélations "primordiales"! MERCI.

Comme chez XX, passer les opérations et envoyer confirmation écrite à l'assureur. Avoir accès directement aux notes AMF ! Avoir le code ISIN indiqué quelque part !

des informations au niveau du montant des avances consentis dans les contrats d'assurance vie

Quelles sont les informations ou services que vous n'avez pas et qui vous permettraient de mieux satisfaire vos clients ? (extraits sur 115 réponses, suite)

transparence des commissions de toute la chaîne de vente de l'assureur à la plateforme jusqu'au CIF le tout informatisé et présentable au client

des contrats saisissables en informatique chez le client avec les codes bar, signature informatique et surtout une bonne synchro d'un bout à l'autre du dossier cabinet car les oublis nous font courir des risques pour notre activité

Aucun assureur, aucun agrégateur et donc aucun CGPI n'est capable de donner la rentabilité d'un placement. Je suis obligé d'utiliser un tableur Excel pour cela. Exemple : si un client demande "combien mon contrat m'a rapporté par an entre 2005 et 2009", il est impossible de lui fournir une réponse quand il y a eu des mouvements. C'est quand même incroyable que cela ne choque personne.

Les fiches commerciales des fonds (DICI) devraient être accessibles via l'agrégateur. Les données transmises par les compagnies aux assureurs sont aléatoires (rythmes, informations, PMP, PV...) PENELOPE doit s'imposer. Il faudrait qu'on choisisse les compagnies en fonction de leur compatibilité et de la qualité des données transmises. Un label PENELOP s'impose. L'association OPCVM/Cie d'assurance devrait être systématique dans les agrégateurs.

Être informé en temps réel via l'agrégateur (Fournisseur par fournisseur et puis client par client) sur la nécessité de mettre à jour le document connaissance client. J'ai appris, lors d'arbitrages sur des contrats XX, que certains clients n'étaient pas à jour.. J'aurai préféré anticiper plutôt que de le découvrir comme "élément bloquant à l'opération"

Analyse "risque" des fonds ; recalcul pour un contrat ou une allocation de la volatilité pour classer sur une échelle Défensive, prudente, ..., offensive, toute opération proposée. Disposer d'une hot-ligne sur la fiabilité des données transmises : fonds avec deux codes ISIN, avances non clôturées malgré un versement client...,
Des informations sur les commissions homogènes à nos futures obligations

Suivi des commissions avec détails par clients

unification et simplification traçfin pour les versements inférieurs à 150K€

Outil d'agrégation à un tarif abordable

Un commentaire, une question ? N'hésitez pas : (extraits sur 35 réponses)

comment se fait il que certains fournisseurs n'aient toujours pas la possibilité ou le souhait de transférer ou d'utiliser Pénélop? Ex Afer, Gaipare etc.. sans compter des compagnies qui n'actualisent qu'une fois par semaine!!! et l'épargne salariale?

La mise à jour du coût moyen des achats reste mal assurée. Des versements libres sont parfois pris comme des intérêts réalisés. Les commissionnements détaillés par contrat nous permettraient de contrôler plus facilement

Encourager les chambres à mettre les outils d'agrégation au centre de la relation CGP-Client - Fournisseur Les fournisseurs nous demandent de collecter des informations à leur format et imposent trop de contraintes. ces contraintes devraient être pilotées dans le cadre des outils d'agrégation La signature électronique doit être proposées aux clients sous un système recevable par les fournisseurs afin que nous ayons un lien direct avec nos clients et non pas une relation d'intermédiaire administratif. Seules les organisation professionnelles et les agrégateur d'actifs pourraient apporter ce type de normalisation qui simplifierait la vie de toute la profession.

Le 1er janvier 2013 , je fêterai les 20 ans de mon cabinet : je peux vous assurer que beaucoup de progrès sont venus nous faciliter la tâche, dommage que nous ne sachions pas nous réguler seuls et que les abus nous entachent au point que le législateur ne nous lâche plus: à mon humble et modeste avis, le législateur se trompe de cible.....et il devrait faire examen de conscience, il constaterait que les CGPI en général sont des professionnels compétents et sérieux qui savent que leurs intérêts se trouvent toujours derrière ceux de leurs clients et pas le contraire. Je suis rémunérée en honoraires à 70% de mon CA en moyenne. Je préfère démontrer à mon client que ma proposition lui fera gagner de l'argent plutôt que de prendre des coms sur les produits dont il a besoin. Malheureusement, on ne peut pas le faire à tous les clients.

Un commentaire, une question ? N'hésitez pas : (extraits sur 35 réponses, suite)

L'agrégation des comptes est déterminante pour l'avenir de nos cabinets(indépendance, différenciation, analyse...)

Les informations transmises par XX vers Prisme pour les contrats d'assurance vie sont totalement erronées, malgré plusieurs relances auprès de XX, rien ne change...

La gestion des commissions d'encours a améliorer, ainsi que le partage des commissions, entre conseillers ou avec des prescripteurs.

il ne sert à rien que les compagnies doublonnent leurs propres outils de gestion (arbitrage, allocation), il faut seulement qu'ils communiquent leurs données !!! Car nos clients peuvent avoir plusieurs contrats et seuls l'agrégation et les outils des agrégateurs nous intéressent !!!

Que cette norme soit la plus complète possible et qu'elle soit mise en application rapidement ! Merci

Parmi les critères de choix d'un fournisseur, la fiabilité et la simplicité du suivi des commissions est importante car elle peut se révéler très chronophage en interne s'il faut tout vérifier de manière systématique.

Un seul commentaire concernant le format Pénélope qui fait remonter des valeurs sur des contrats pourtant clôturés.

Le sujet est pour moi primordial, je ne suis pas certain que tous les assureurs en soient conscients. Il serait intéressant de connaître l'avancée des uns et des autres sur le sujet, et de communiquer sur l'enjeu pour les CGP, c'est pour nous un critère sélectif. À quand l'application de la norme Pénélope auprès de la plupart des plateformes ?

c'est incroyable qu'il n'y a pas moyen d'avoir des supports informatiques cohérents et complets ou alors il s'agit d'un CRM, d'un agrégateur ou encore d'un logiciel patrimonial rien n'est intégré rien n'est cohérent et tout est trop cher pour des petits cabinet comme le mien

L'E.D.I. existe dans toutes les professions, pourquoi pas chez nous ? Source de fiabilité et de gain de productivité, pour nous mais aussi et surtout pour les compagnies, il serait aussi signe d'indépendance car nous ne serions plus tributaires de la qualité ou non des extranets des compagnies...

Quelle fonction principale occupez-vous au sein du Cabinet ?

	Count	pct/exprimés
Dirigeant (1)	410	80%
Conseiller associé (2)	46	9%
Conseiller salarié (3)	44	9%
Other	14	3%
No answer	54	
	568	100,0%

Depuis combien de temps votre cabinet a-t-il été créé ?

	Count	pct/exprimés
moins de 3 ans (1)	77	15%
de 3 à 5 ans (2)	75	14%
de 5 à 10 ans (3)	143	27%
plus de 10 ans (4)	227	43%
No answer	46	
	568	100,0%

A quelle tranche d'âge appartenez-vous ?

	Count	pct/exprimés
moins de 35 ans (1)	63	12%
de 35 à 45 ans (2)	178	34%
de 45 à 55 ans (3)	198	38%
plus de 55 ans (4)	87	17%
No answer	42	
	568	100,0%

Combien de personnes travaillent au sein de votre Cabinet ?

	Count	pct/exprimés
1 personne (1)	206	40%
2 personnes (2)	108	21%
3 à 5 personnes (3)	118	23%
6 à 10 personnes (4)	56	11%
+ de 10 personnes (5)	28	5%
No answer	52	
	568	100,0%

Depuis combien de temps travaillez-vous dans la gestion de patrimoine ?

	Count	pct/exprimés
moins de 3 ans (1)	33	6%
de 3 à 5 ans (2)	56	11%
de 5 à 10 ans (3)	117	23%
plus de 10 ans (4)	313	60%
No answer	49	
	568	100,0%