



Etude

**Espaces retraite : les
acteurs financiers à
l'heure de la pédagogie et
de l'accompagnement**



ESPACES RETRAITES : PÉDAGOGIE & ACCOMPAGNEMENT

La préoccupation des Français envers leur retraite est un sujet majeur tant en ce qui concerne leurs revenus futurs que leur bien-être.

71 % Pas de vision claire du montant de pension



71 % Pas assez de connaissance sur les grandes étapes pour se préparer



Sondage Odoxa Groupama

Au-delà des produits proposés, les acteurs bancaires et assurantiels ont un rôle clé à jouer sur l'accompagnement et la pédagogie.

Ils peuvent ainsi se poser en partenaires au long cours, pour aider leurs clients à comprendre les enjeux, anticiper leur situation future et être rassurés quant à leur nouvelle vie, avec une approche extra-financière.

Beaucoup d'acteurs se sont d'ailleurs emparés du sujet, et proposent, par exemple, des simulateurs, des services d'accompagnement, des partenariats avec des acteurs tiers, notamment.

Dans cette relation au long cours, les espaces clients sont essentiels pour assurer une relation de qualité avec les clients et offrir des conseils personnalisés.

Sémaphore Conseil propose une étude qui s'attachera à analyser les initiatives mises en place par les acteurs bancaires et assurantiels sur leurs espaces clients, en termes de services proposés, d'accompagnement et de communications.

ESPACES RETRAITES : PÉDAGOGIE & ACCOMPAGNEMENT

Objectifs de l'étude :

- ✓ Apporter une vision de la **proposition de valeur des acteurs en termes de retraite** sur leurs espaces clients
- ✓ Analyser les **pratiques standardisées** des acteurs et mettre en évidence des **pratiques différenciantes**
- ✓ Vous **inspirer** par des initiatives à l'international

Point d'attention : l'étude n'analyse pas les offres d'épargne long terme mais décrypte les positionnements des acteurs en termes de communications, et de prestations autour du conseil et de la pédagogie.

Périmètre acteurs :

Banques de réseau et banques en ligne



Assureurs



Fintechs



ESPACES RETRAITES : PÉDAGOGIE & ACCOMPAGNEMENT

Méthodologie :

- ✓ Analyse poussée et large avec accès aux espaces transactionnels comprenant des tableaux de positionnement et des captures d'écran d'espaces pour illustrer
- ✓ Sur un panel plus réduit d'acteurs, l'analyse a été réalisée en tant que prospect afin de connaître niveau d'information sur la retraite pour un prospect souhaitant s'informer auprès de ces acteurs

Les différentes approches de la thématique retraite

Assureurs : une approche évidement produit et projets de vie

La mise en avant du produit retraite en épargne est évidente pour les assureurs. En revanche, aborder la thématique sous l'angle du projet de vie est prédominant. Parmi les outils proposés, le simulateur de revenus futurs est majoritairement proposé. Le simulateur de la PEP est moins présente, le produit est par ailleurs relativement récent. L'angle bien-vivre sa retraite, comprenant par exemple des sujets et des offres liés à la dépendance est aussi peu courant. La thématique retraite est abordée à 360° et de manière différenciée chez AGIR, La Mondiale, Allianz, Groupama, Harmonie Mutuelle, Macif et Matmut.

Approches	Proportion
Services sous forme produits dérivés	100%
Services abordés en positionnement de vie	89%
Articles, conseils, vidéos, guides, etc.	80%
Quiz interactif ou questionnaire propositionnel interactif	33%
Simulateur retraite	77%
Partenaires partenaires	-
Simulateur retraite (PEP)	48%
Simulateur sous angle santé / dépendance	44%
Evénementiel / ateliers / séminaires	15%
Services sous angle économique & financier	23%
Services sous angle transmission et succession	22%
Services sous angle accompagnement et accompagnement	35%
Structure de retraite	34%



Livrable :

Un panorama au format Powerpoint en deux parties :

- ✓ Une synthèse rapportant les conclusions et état du marché relatif aux espaces retraite
- ✓ Un benchmark détaillé, comprenant des monographies acteurs, positionnements par acteur

