



Baromètre LCL / Jeunes actifs

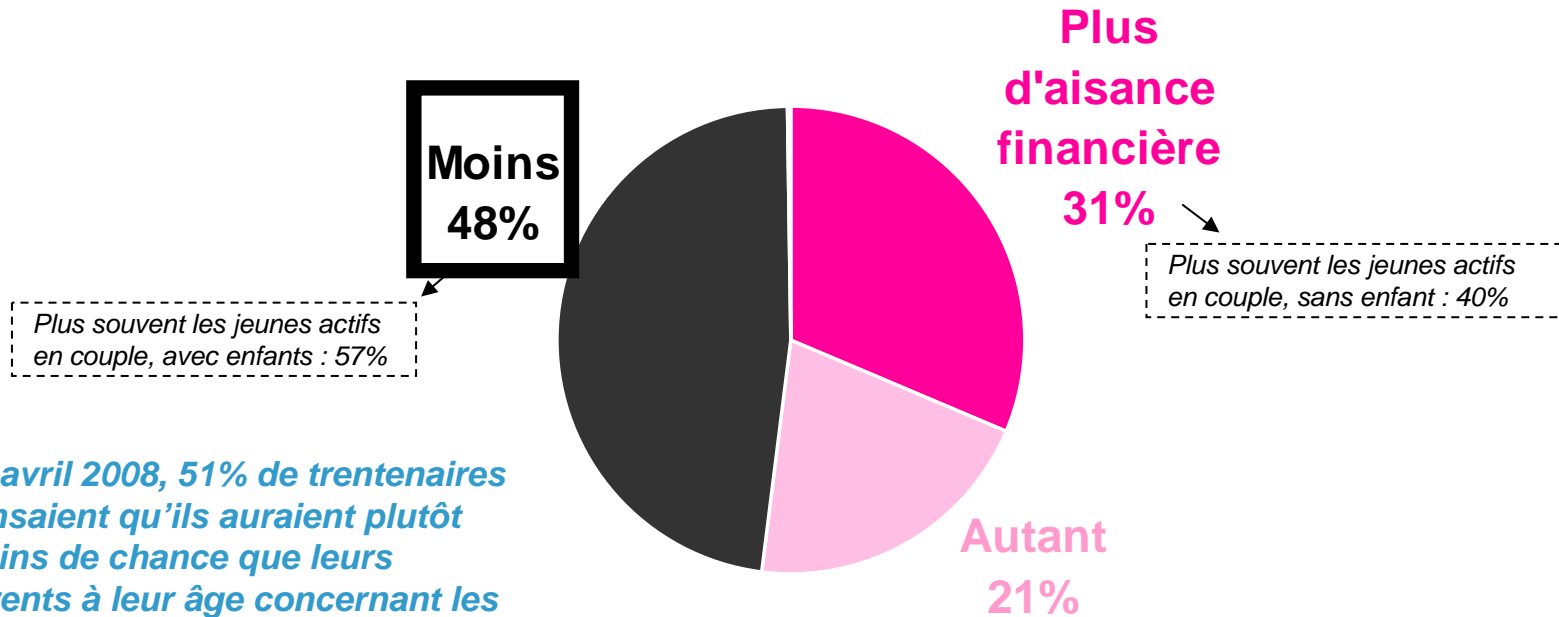
Fiche technique

- Enquête réalisée pour LCL
- Méthodologie : enquête en ligne auprès du panel 6th Dimension (panel online de TNS Sofres)
- Echantillon : interrogation d'un échantillon de 504 jeunes actifs de 25 à 35 ans, représentatif de la population des jeunes actifs (méthode des quotas sur les critères de : sexe, âge, catégorie professionnelle, agglomération, région)
- Dates de réalisation : du 19 au 21 octobre 2009

Près d'1 jeune actif sur 2 pense qu'il vivra moins bien que ses parents

En particulier les jeunes en couple avec enfants

Un tiers estime au contraire qu'il aura plus d'aisance financière, notamment les couples sans enfant



En avril 2008, 51% de trentenaires pensaient qu'ils auraient plutôt moins de chance que leurs parents à leur âge concernant les ressources financières ⁽¹⁾

(1) Source : étude réalisée par TNS Sofres en avril 2008 pour Le Figaro Magazine auprès d'un échantillon de 400 individus âgés de 30 à 39 ans, représentatif de l'ensemble des trentenaires

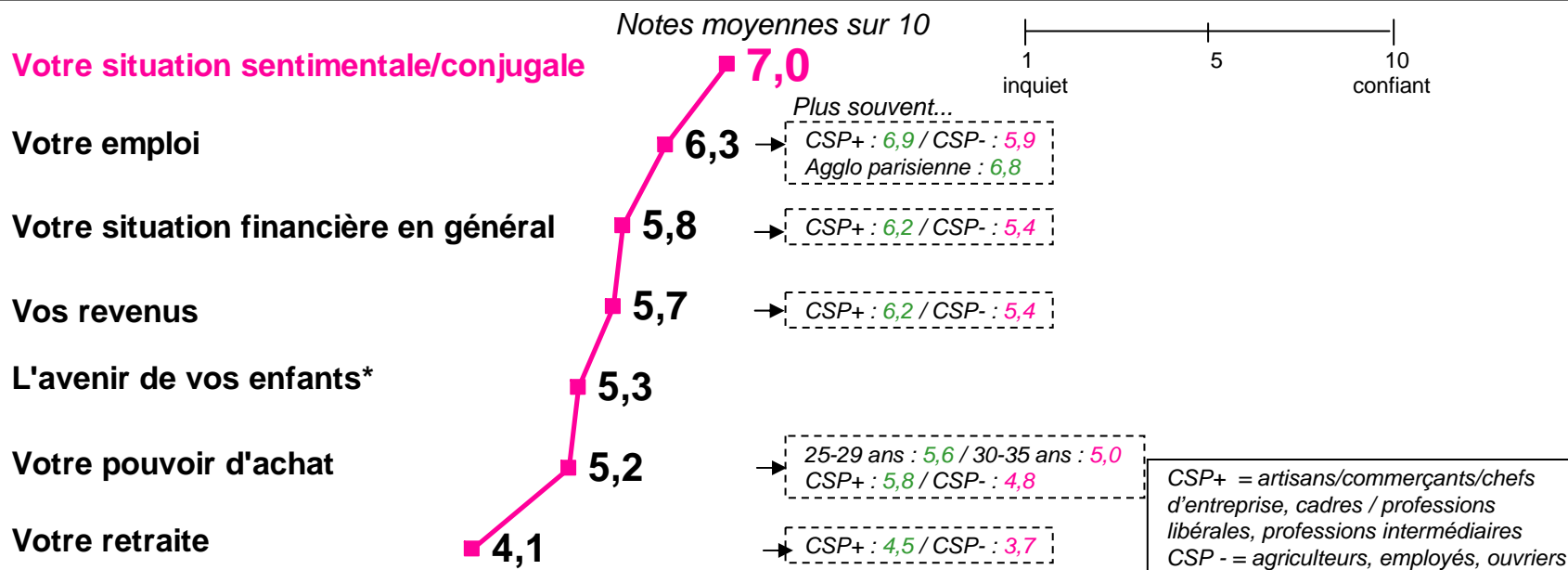
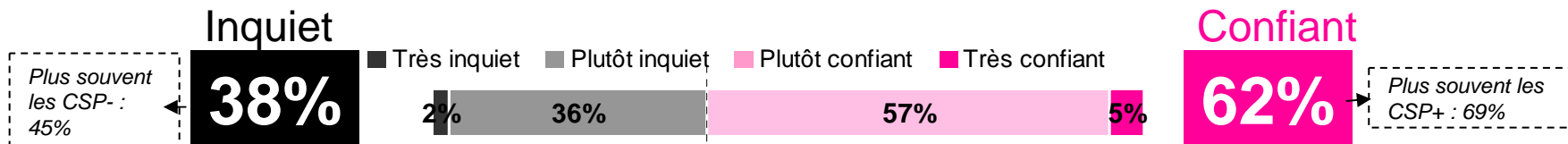
Base : Ensemble (N=504)

A9. Selon vous, par rapport à vos parents, pensez-vous que de manière générale au cours de votre vie, vous aurez ... ?

Un avenir en rose plutôt pâle Heureusement qu'il y a l'amour !

Peu de réjouissances, notamment en ce qui concerne les finances, l'emploi et la retraite
Les plus confiants : les aisés surtout

En pensant à l'avenir....



Base : Ensemble (N=504)

A2. Personnellement, quand vous pensez à l'avenir de manière générale, diriez-vous que vous êtes très confiant, plutôt confiant, plutôt inquiet ou très inquiet.

A3. Plus précisément, sur une échelle de 1 à 10, diriez-vous que vous êtes confiant ou inquiet par rapport à l'avenir sur chacun des domaines suivants ?

* Pour ceux qui ont des enfants -n=208

Des jeunes actifs prévoyants, sans plus...

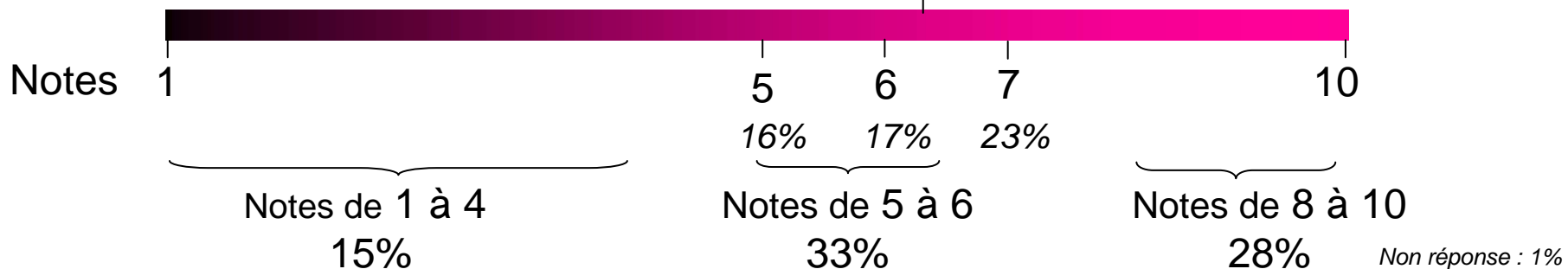
Entre insouciance de l'âge et la difficulté financière d'être prévoyant, pour les plus modestes surtout

Vit au jour le jour,
profite de l'instant

6,3

CSP + : 6,7
CSP - : 6,0

Prépare l'avenir,
est prévoyant



Base : Ensemble (n=504)

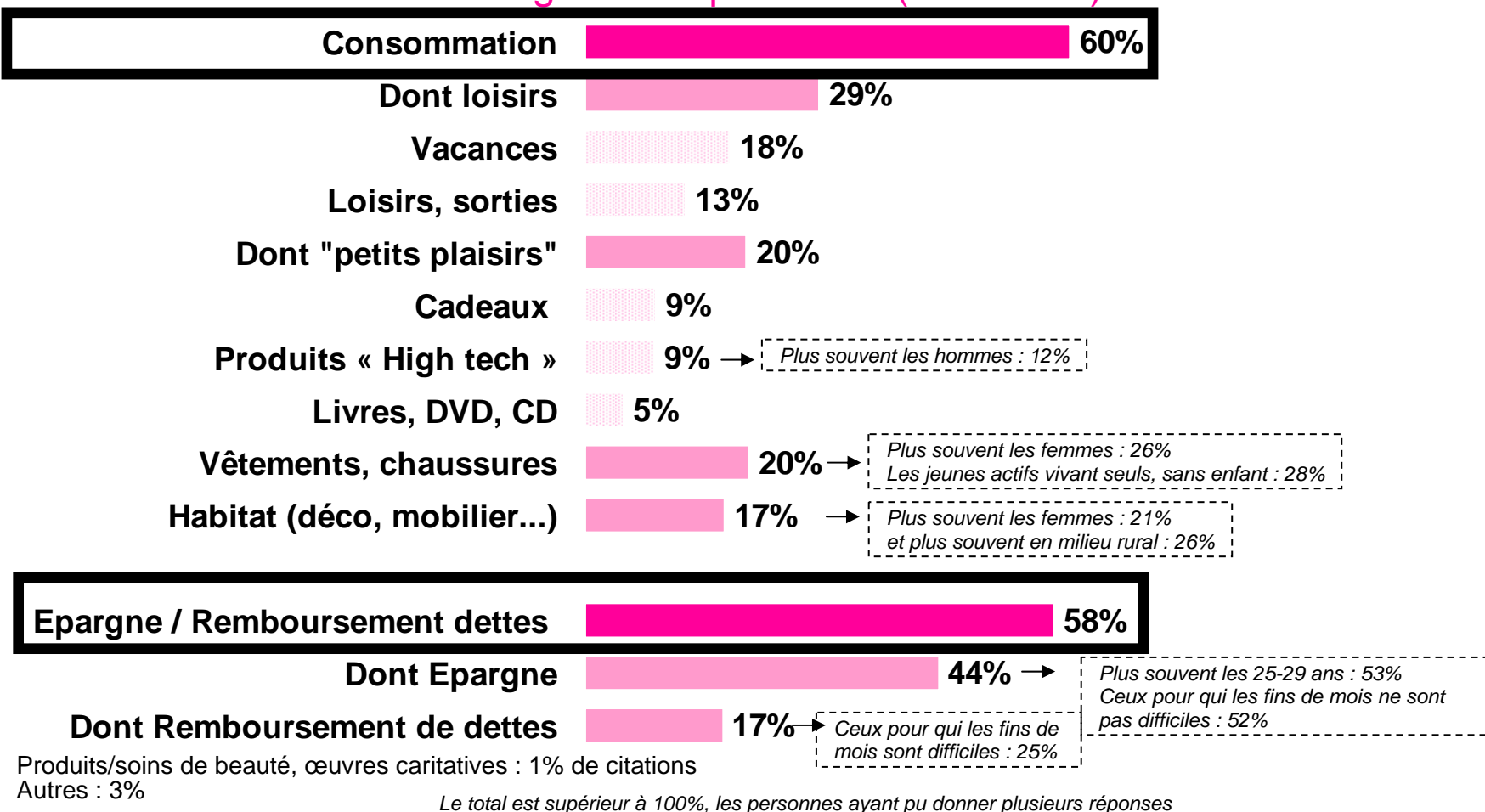
A4. Certaines personnes sont plutôt du genre à vivre au jour le jour et profiter de l'instant, d'autres, à préparer l'avenir, à être prévoyant. Vous-même sur une échelle de 1 à 10, de quel côté vous situez-vous ?



En cas de rentrée d'argent exceptionnelle : entre plaisir et raison

Ceux qui épargneraient : les plus jeunes et ceux pour qui les fins de mois ne sont pas difficiles

Utilisation d'une rentrée d'argent exceptionnelle (300 euros)



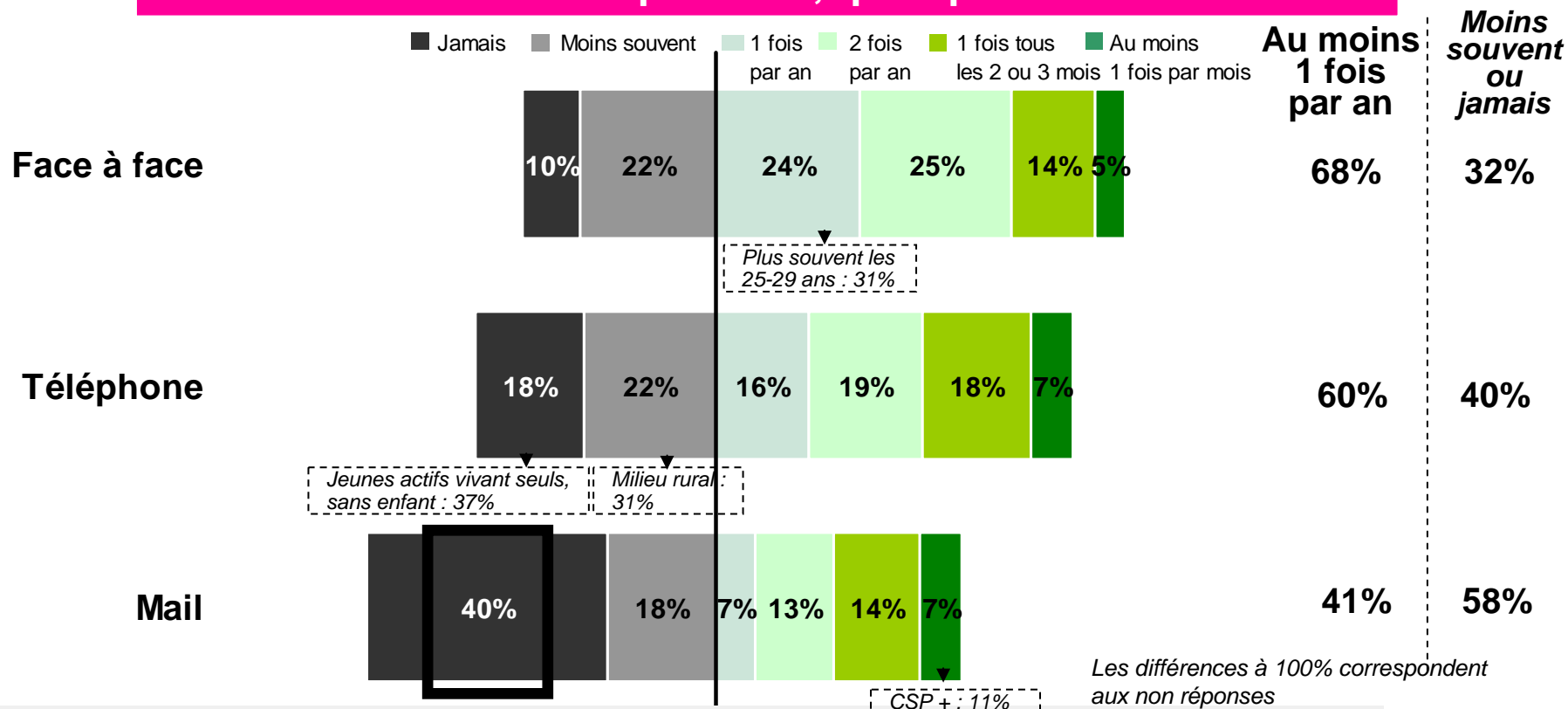
Base : Ensemble (n=504)

B2. Si vous aviez une rentrée d'argent exceptionnelle (environ 300 euros), à quoi destineriez-vous cette somme ? (3 réponses maximum)

Dans environ 1 cas sur 5, des contacts avec un conseiller, au mieux 1 fois tous les 2 ou 3 mois

Utilisation du mail moins fréquente : jamais pour 2 jeunes actifs sur 5

Contact au moins 1 fois par mois, quel que soit le canal : 13%

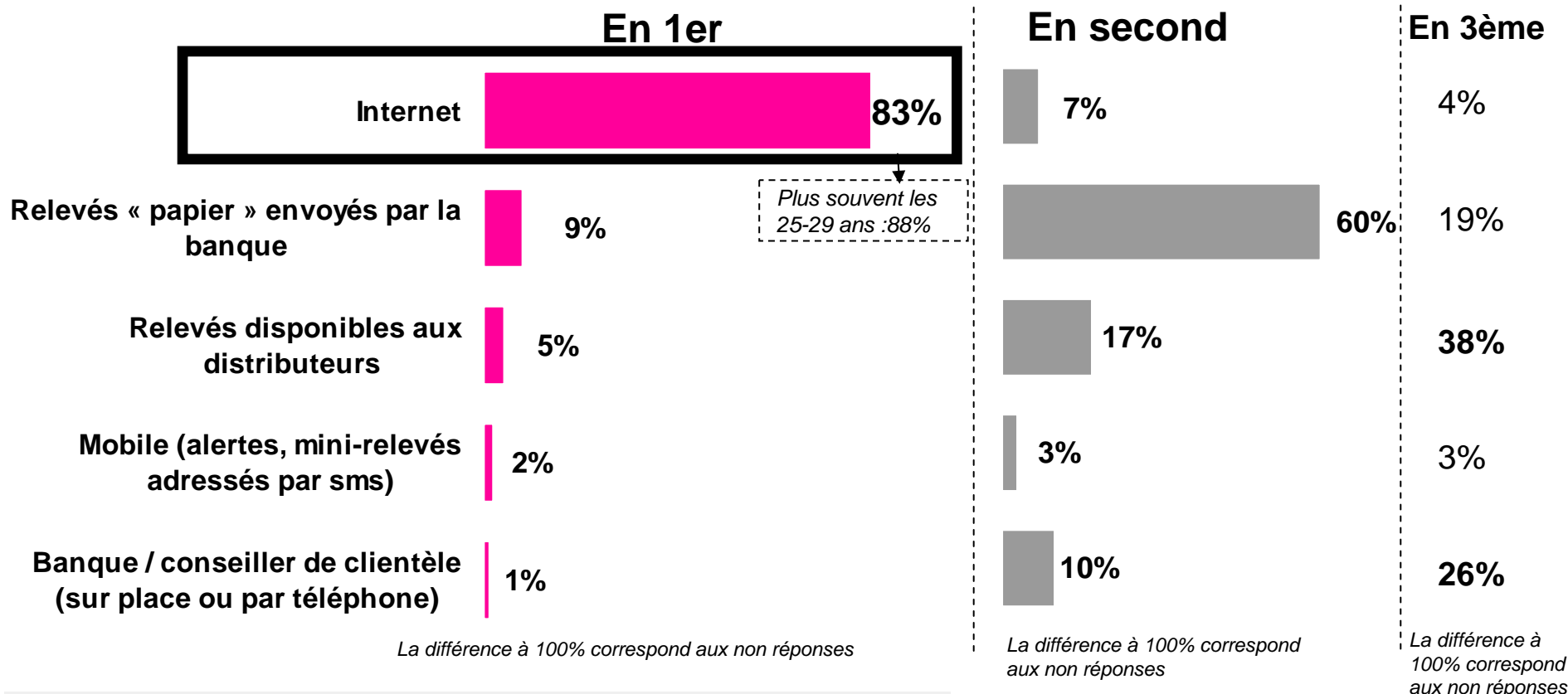


Base : Ensemble (n=504)

D7. A quelle fréquence avez-vous des contacts avec un conseiller/chargé de clientèle en face-à-face, puis par téléphone, puis par mail ?

Pour le suivi des comptes, suprématie d'Internet

En second, les relevés envoyés par la banque
Le moins utilisé : les alertes sur les téléphones portables



Base : Suit ses comptes (n=488)

C3. Quels sont les 3 moyens que vous utilisez le plus souvent pour suivre vos comptes ?

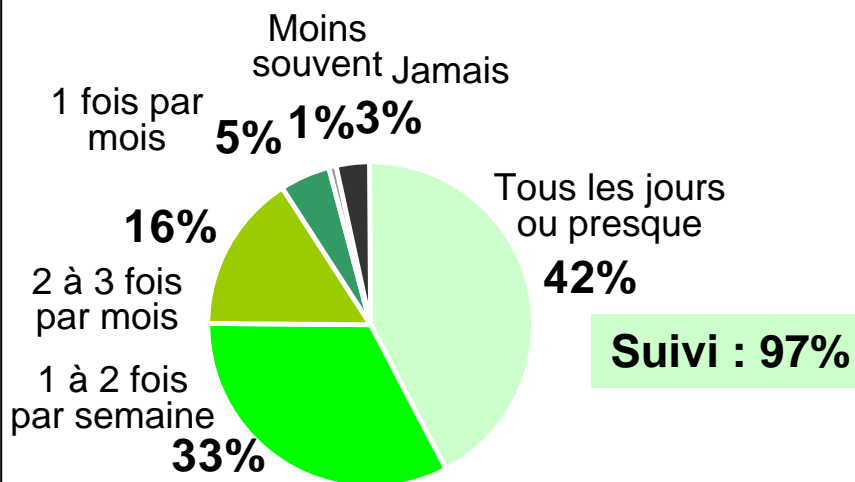
Des jeunes disciplinés sur le suivi des comptes : régulier et le plus souvent dans le détail

-> Effet « Internet »

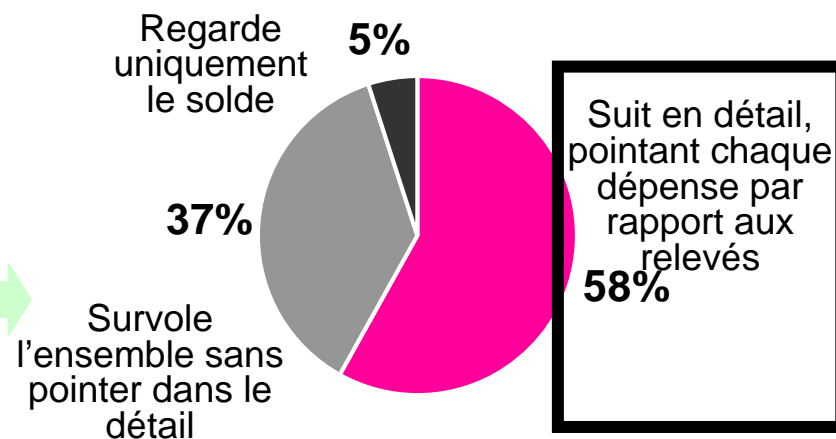
Seuls 3% ne suivent jamais leurs comptes

Pour ceux qui les suivent (la quasi totalité) : un suivi (très) régulier et assez détaillé (près de 6 sur 10)

Fréquence de suivi



Mode de suivi



C1. Concernant maintenant vos comptes, à quelle fréquence les suivez-vous ? (Base : ensemble)

C2. Toujours concernant vos comptes, quelle attitude se rapproche le plus de la vôtre ? (Base : suit ses comptes – n = 488)

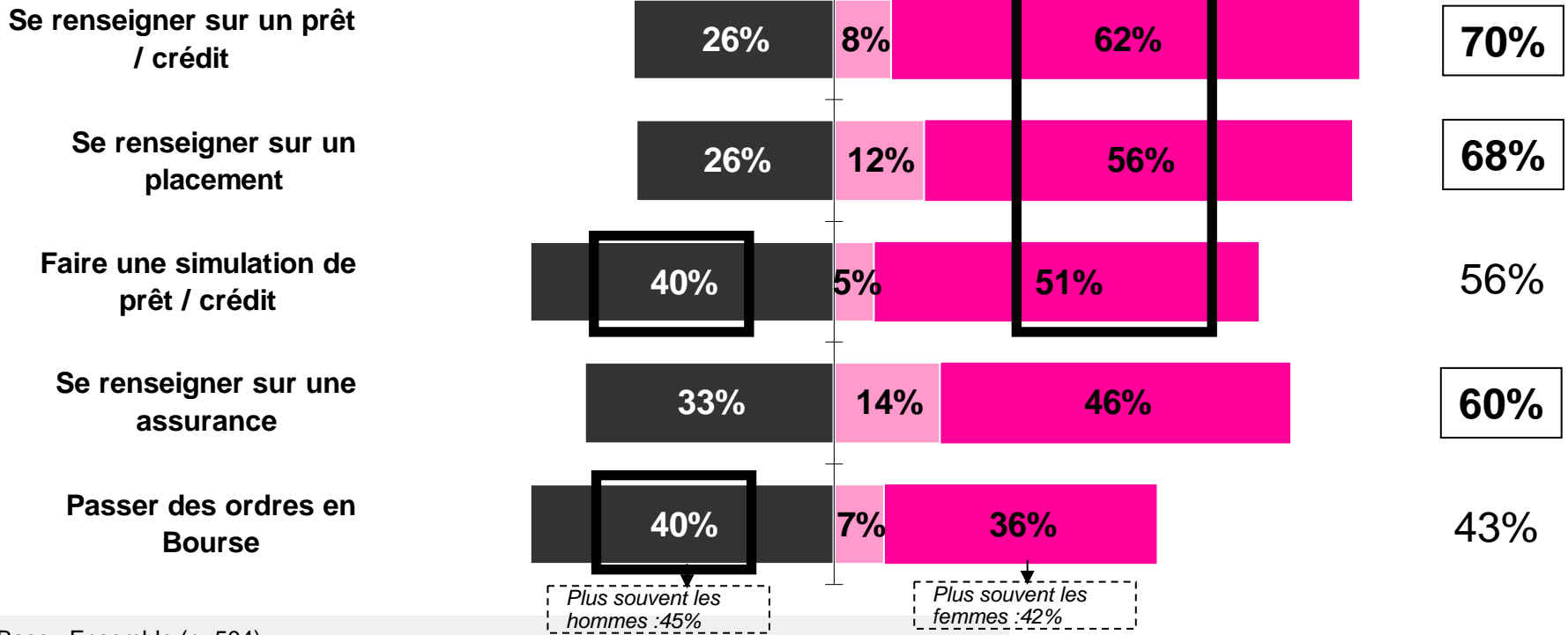
Pour les autres opérations : préférence pour le dialogue

Excepté pour passer des ordres en Bourse (à distance)

Le plus souvent...

■ ...à distance (Internet ou service vocal) ■ ... au téléphone avec un conseiller de l'agence ou la plateforme téléphonique ■ ... sur place à l'agence, au guichet ou avec un conseiller

A l'agence, sur place ou par téléphone

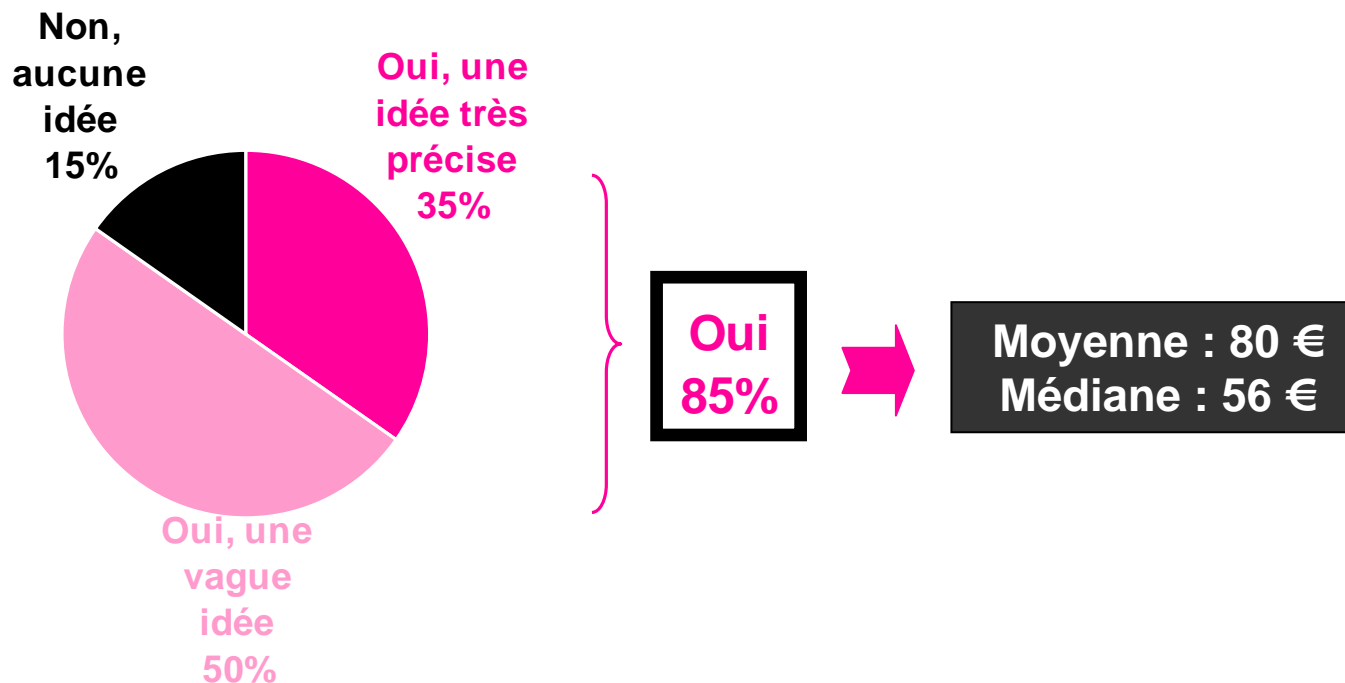


Base : Ensemble (n=504)

C4. Pour chacune des opérations suivantes, indiquez si vous les réalisez (ou réaliseriez) ...

Les différences à 100% correspondent aux non réponses

Une idée (plutôt précise) des frais annuels qu'ils paient à leur banque (85%)

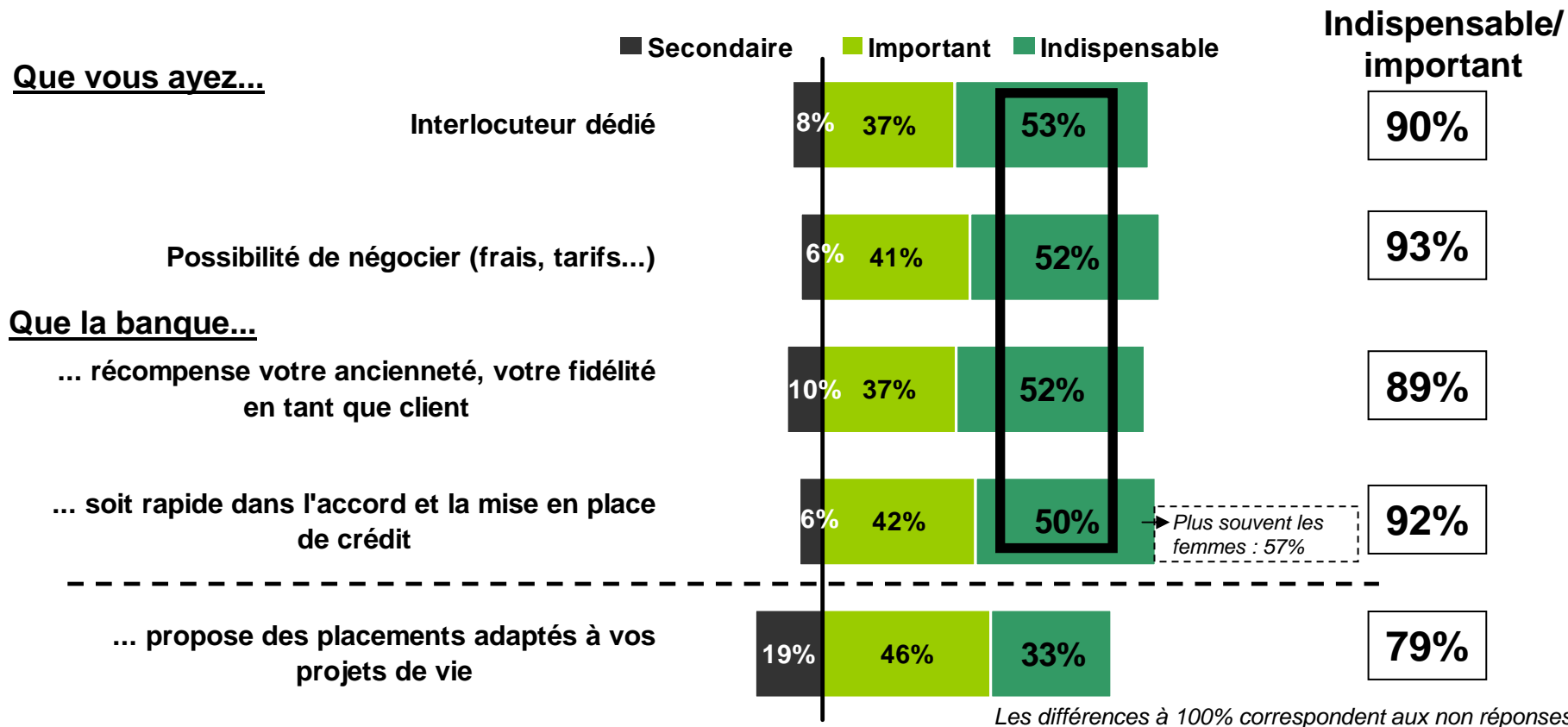


D2. Savez-vous à combien s'élèvent les frais annuels (carte bancaire, frais de gestion, frais liés aux découverts, assurance des moyens de paiement...) que vous payez à votre banque ? Base : Ensemble (n=504)

D3. Dans quelle tranche environ se situent ces frais ? Base : A une idée des frais bancaires (n=425)

Résolument pour une relation « vivante » et exigeante : possibilité de négocier, interlocuteur dédié, rapidité/réactivité, fidélité récompensée (indispensable pour 1 sur 2)

Proposition de placements adaptés aux besoins : plus secondaire



Base : Ensemble (N=504)

D1. Voici une liste d'attentes que l'on peut avoir à l'égard de sa banque. Pour vous, est-ce indispensable, important ou secondaire que...