

NOUVEAUTÉ

# LA BANQUE ET L'ASSURANCE POUR LES JEUNES

Offres adaptées, services, digital, partenaires... :  
quelles stratégies pour l'offre et la distribution pour  
conquérir et fidéliser les 18-35 ans ?

## Découvrez dans cette étude :

- ▶ **Les résultats détaillés d'une enquête** réalisée auprès des 18-35 ans pour identifier leurs besoins, leurs attentes et leurs pratiques en matière de banque et d'assurance
- ▶ **Leur perception des différents intervenants** (banque, assurance, fintechs, assurtechs, GAFAM...) : notoriété, confiance, critères de choix
- ▶ **Les profils-types des assurés** pour savoir comment les cibler et les fidéliser
- ▶ **L'analyse des stratégies** des acteurs traditionnels et des nouveaux entrants



### QUANTI B2C

-----  
Une enquête exclusive  
auprès d'un panel  
de 1 500 français  
représentatif de la  
population de 18 à 35 ans

**Les Echos**

ÉTUDES

# QUELLES STRATÉGIES POUR QUELS JEUNES ?



**Hélène Meziani**

Responsable du pôle  
Banque-Assurance-  
Finance



@helene\_meziani

Les jeunes, que ce soient les étudiants ou les jeunes actifs, sont des cibles importantes pour les banques et pour les assureurs. Pas tant en termes de revenus générés à court terme mais plutôt pour le potentiel futur de montée en gamme et de ventes croisées. L'enjeu pour les acteurs consiste donc à la fois à capter cette population puis à la fidéliser. Il est particulièrement important pour les acteurs traditionnels de mieux comprendre les 18-35 ans, leurs besoins et leurs attentes alors que cette cible attire les convoitises des fintechs et des assurtechs.

Mais comment cibler les 18-35 ans ? Il est important d'identifier ce qui les distingue des autres générations. Il ne faut toutefois pas les traiter comme une catégorie uniforme. S'il paraît évident que les besoins et les attentes diffèrent entre étudiants et jeunes actifs, de nombreux profils existent également au sein de ces sous-populations. Habitudes de consommation, niveau de digitalisation ou d'intérêt pour les services numériques, revenus, etc. varient, tout comme les attentes en termes d'offres, de prestations, d'accompagnement ou encore de canaux de distribution.

Déterminer les orientations stratégiques gagnantes pour conquérir les jeunes implique donc de bien maîtriser les différents profils qui composent cette cible et d'être en mesure de construire des offres, parfois avec des partenaires (fintechs, assurtechs, autres prestataires de services, e-commerçants...), et une expérience client adaptés.

Véritable outil d'aide à la décision, cette étude vous permettra de mieux appréhender les caractéristiques des étudiants et des jeunes actifs afin d'adapter votre offre et de trouver les bons partenaires.

Une étude en partenariat avec 

## Méthodologie



### DESK RESEARCH

Des recherches documentaires approfondies sur l'actualité des acteurs, sur l'évolution de leur offre et sur leurs stratégies vis-à-vis de la clientèle des 18-35 ans.



### SURVEY

Une enquête quantitative auprès d'un panel de 1 500 personnes entre 18 et 35 ans, représentatif de cette catégorie au sein de la population française. Celle-ci a été réalisée sur l'access panel online Maximiles de Bilendi, acteur européen de la collecte de données.



### BUSINESS CASES

Des analyses d'entreprises qui illustrent les positionnements et les stratégies des différents acteurs.

## Plan de l'étude

**Aller à l'essentiel :** synthèse de l'étude et perspectives d'évolution

### L'état des lieux du marché de la banque et de l'assurance pour les jeunes

Le contexte de l'étude : pourquoi les étudiants et les jeunes actifs sont une cible importante pour les acteurs de la banque et de l'assurance

Les contours du marché :

- ▶ Les produits concernés
- ▶ Les comportements des jeunes en matière de banque, d'épargne et d'assurance

Les forces en présence et le contexte concurrentiel : acteurs traditionnels (banques, assureurs, courtiers, acteurs du paiement...), fintechs, assurtechs, GAFAM et autres acteurs non financiers...

### Les besoins et les attentes des jeunes en matière de banque et d'assurance

Cette partie s'appuie notamment sur une enquête réalisée par Les Échos Études auprès d'un panel de 1 500 français âgés de 18 à 35 ans. L'objectif de cette partie est de définir les problématiques spécifiques de cette cible, de déterminer ce que les étudiants et les jeunes actifs attendent des acteurs de la banque et de l'assurance en matière de produits et d'expérience client et ainsi d'analyser comment mieux y répondre pour se différencier et s'imposer.

Cette enquête nous a permis d'identifier les grands profils d'assurés et d'analyser leurs comportements d'achat.

### Les stratégies des banques et des assurances ainsi que de leurs concurrents pour attirer les jeunes et les fidéliser

Evolution de l'offre et son adaptation aux besoins et attentes spécifiques des 18-35 ans (étudiants, jeunes actifs, etc.)

Quelle relation client pour les 18-35 ans ? 100% mobile, chatbot, WhatsApp, conseillers dédiés... ?

Digitalisation et nouveaux services

Nouveaux modèles de distribution

Focus sur les stratégies des banques et des acteurs du paiement vis-à-vis des adolescents

- ▶ Rendez-vous sur notre site [www.lesechos-etudes.fr](http://www.lesechos-etudes.fr) pour télécharger un extrait et consulter le plan détaillé de l'étude



## PÉRIMÈTRE DE L'ÉTUDE

### Clients

- ▶ 18-35 ans

### Produits

- ▶ Produits bancaires et d'épargne
- ▶ Paiement
- ▶ Assurance

### Acteurs

- ▶ Banques de détail, banques privées, assureurs, courtiers, fintechs, assurtechs...

### QUI SOMMES-NOUS ?

Depuis plus de 35 ans, **Les Echos Etudes** aide les décideurs à anticiper les tendances de leur marché et capter de nouvelles opportunités d'affaires.

Tendances émergentes, scénarios prospectifs, valorisation de marchés, data inédites : nos études vous permettent de prendre un temps d'avance !

Découvrez, également, nos offres sur-mesure pour :

- vous accompagner dans la mise en œuvre de votre plan stratégique : estimation de potentiel, positionnement d'offre, insights consommateurs...
- valoriser votre expertise et répondre à vos enjeux de communication grâce à nos baromètres et études co-brandées.

### CES ETUDES POURRAIENT ÉGALEMENT VOUS INTÉRESSER :

- ▶ **Le marché français de la bancassurance**  
Quelles stratégies pour continuer à gagner des parts de marché ?
- ▶ **Les perspectives de l'épargne retraite**  
Quelles transformations suite à la loi Pacte et quelles évolutions futures attendre ?
- ▶ **Fintechs et assurtechs : l'heure du bilan**  
Repositionnement, internationalisation, regroupements, abandons... : quelles évolutions stratégiques et quelles perspectives ?

### Bon de commande

## La banque et l'assurance pour les jeunes

#### Version PDF

- Pour 1 utilisateur\*  
3 150 € HT - 3 323,25 € TTC (TVA à 5,5%)
- De 2 à 5 utilisateurs\*  
4 095 € HT - 4 320,23 € TTC (TVA à 5,5%)
- De 6 à 10 utilisateurs\*  
4 725 € HT - 4 984,88 € TTC (TVA à 5,5%)
- Plus de 10 utilisateurs\*, nous contacter

#### Version papier

- 3 150 € HT - 3 323,25 € TTC (TVA à 5,5%)

#### Option papier

- Oui je souhaite recevoir un ou plusieurs exemplaires papier pour 315 € HT (TVA à 5,5%) l'unité, en plus de l'achat d'une version PDF.

Nombre d'exemplaires : .....

#### Option présentation orale de l'étude par l'expert auprès de vos équipes.

- Pour une présentation personnalisée, nous vous proposons un accompagnement sur-mesure.

Contactez nous au 01.49.53.63.00

Email : [etudes@lesechos.fr](mailto:etudes@lesechos.fr).

#### Coordonnées de l'utilisateur final

(Si plusieurs utilisateurs, nous communiquer leurs coordonnées accompagnées de ce bon de commande)

Nom : ..... Prénom : .....

Fonction : ..... Société : .....

Adresse : .....

Tél : ..... E-mail : .....

#### Facturation

Société : .....

Adresse : .....

E-mail : .....

SIRET : .....

#### Règlement

- Virement (RIB 31489/00010/00219548733/47 Crédit agricole - CIB)
- Chèque à l'ordre des Echos Solutions
- Carte bancaire sur [lesechos-etudes.fr](http://lesechos-etudes.fr)
- Règlement à réception de facture

Date : ...../...../..... Signature : .....

\* L'article L.122-5 du Code de la propriété intellectuelle n'autorise que les copies ou reproductions strictement réservées à l'usage privé du copiste et non destinées à une utilisation collective. En complétant ce formulaire, j'accepte les conditions générales de ventes et d'utilisation qui sont disponibles sur le site [www.lesechos-etudes.fr](http://www.lesechos-etudes.fr)

Les Echos Etudes collecte et traite vos données personnelles aux fins de gestion de votre commande. Si vous y consentez, vos données, notamment votre numéro de téléphone, pourront être utilisées à des fins de prospections commerciales par le groupe Les Echos Le Parisien et/ou ses partenaires.

Conformément à la réglementation en vigueur, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, de limitation, de suppression et de portabilité de vos données.

Pour en savoir plus sur vos droits et nos traitements, consultez notre politique de confidentialité sur notre site internet [www.lesechos-etudes.fr](http://www.lesechos-etudes.fr)

Si vous souhaitez recevoir de notre part des offres de produits et services analogues, vous pouvez cocher cette case

Si vous souhaitez recevoir les offres de Groupe Les Echos Le Parisien, merci de cocher cette case

Si vous souhaitez recevoir les offres des partenaires du Groupe Les Echos Le Parisien, merci de cocher cette case

