

Dossier de candidature

Les Coupoles de l'Audace 2023



A envoyer par e-mail au plus tard le lundi 6 mars 2023 à Marine SENSER (msenser@agefi.fr) avec les informations suivantes :

- **Le nom de votre société**
- **Les coordonnées du responsable en charge du dossier (prénom, nom, fonction, téléphone, e-mail)**
- **Le ou les prix pour le(s)quel(s) vous concourez ainsi que la ou les description(s) des initiatives pour chacun. Vous avez le droit de candidater à trois prix maximum.**

Liste des prix :

- « Coupole de l'Audace, catégorie Education financière » : pages 2-3
- « Coupole de l'Audace, catégorie Développement de l'offre et des services » : pages 4-5
- « Coupole de l'Audace, catégorie Parcours et expérience client » : pages 6-7
- « Coupole de l'Audace, catégorie Engagement responsable » : pages 8-9

Prix Coup de cœur sur l'intégration de technologies innovantes :

Le jury souhaiterait mettre en lumière une initiative marquante dans ce domaine. Pour autant, il n'a pas souhaité lister des questions pour ce prix mais préfère que le candidat qui a intégré, sur l'année écoulée, des technologies innovantes (par exemple AI, Blockchain) pour évoluer dans un des domaines analysés (Education financière, Développement de l'offre, Parcours client ou Engagement responsable), détaille son initiative dans le cadre de sa candidature à l'un des 4 prix ci-dessus.

A noter :

Pour chaque prix des Coupoles, vous trouverez ci-dessous les questions préconisées par le jury pour évaluer votre démarche. Suivant votre profil, certaines seront peut-être moins pertinentes que d'autres.

Nous attirons votre attention sur le fait que les établissements candidats doivent avoir une clientèle française.

Les innovations / réalisations présentées dans le dossier doivent avoir déjà été mises en production, pas seulement en brainstorming.

Si vous candidatez cette année à un prix pour lequel vous avez déjà adressé un dossier l'an dernier, pouvez-vous préciser clairement les zones d'amélioration ?

Pour participer au prix « Coupole de l'Audace, Education financière »

Précision : Le jury souhaite pouvoir visualiser le contenu diffusé sur tous types de supports. Si les initiatives ont lieu dans l'espace client de votre site internet, le jury souhaite disposer de codes d'accès ou, à défaut, de captures d'écran. Par ailleurs, les campagnes de publicité ne rentrent pas dans cette catégorie et ne seront pas prises en compte.

- **Quels types d'informations transmettez-vous à vos clients via votre site internet** : général et espace personnalisé ? Ou par d'autres biais (e-mail, courrier, relevé de situation, etc.) ? L'information est-elle facilement accessible ? Précisez le parcours.
- Comment vous préparez-vous à la mise en œuvre des articles 8 et 9 du SFDR, pour Sustainable Finance Disclosure Regulation (Règlement sur la transparence des investissements durables) ?
Pour les assureurs, comment vous préparez-vous aux évolutions réglementaires en faveur d'une plus grande transparence vis-à-vis du client final sur la part verte des portefeuilles prévue par la DDA ?
- Quels sont les critères attendus par vos clients en termes de transparence ?
- **Pouvez-vous nous décrire une ou plusieurs initiative(s) en matière d'éducation financière, à vocation non commerciale, que vous avez menée(s) pour améliorer le niveau de connaissances de vos clients** ?
Sous quels formats ? Périodicité ? Thèmes ?
 - Avez-vous lancé une académie Next Gen (à destination des enfants et petits-enfants de vos clients) ?
 - Avez-vous mis en place des Mooc (formations en ligne) ?
 - Quel(s) type(s) de clients ciblez-vous dans cette démarche ? Comment avez-vous anticipé leurs attentes ? Comment mesurez-vous le retour de satisfaction et d'usage de ces formations ?
 - Avez-vous lancé des ateliers réunissant collaborateurs et clients pour rendre ces derniers co-participants des solutions d'investissement recherchées ?
- Etes-vous présents sur des réseaux communautaires virtuels (type Twitter, LinkedIn, Instagram ou TikTok) ? Avec quelle stratégie ? Quels types de contenus diffusez-vous ?
- **Concernant la formation et l'éducation financière en interne** :
 - Encouragez-vous vos collaborateurs à être certifiés ou diplômés (Sfaf, CFA, CGPC, Aurep, etc.) ?
 - Avez-vous instauré le « reverse mentoring » (formation des dirigeants par les collaborateurs plus jeunes sur des sujets précis) ?
 - Travaillez-vous avec des stagiaires ? Des alternants ? Ces stages débouchent-ils sur des embauches en CDI ?
 - Quels sont les profils des collaborateurs que vous recrutez ? Avez-vous le souci de diversifier ces profils ? Etes-vous soucieux de respecter la diversité des profils (âge, parcours académique, parcours de carrière, parité hommes/femmes, etc.) ?
 - Faites-vous du développement et de la transmission des compétences un élément majeur de fidélisation de vos collaborateurs ? Si oui, comment ?
 - Quels types de formations sont dispensés auprès des équipes en place leur permettant de mieux communiquer avec les clients ?
 - Encouragez-vous vos collaborateurs à assister à des formations externes ? Si oui, sur quelle(s) thématique(s) ? Auprès de quel(s) organisme(s) ou association(s) ?
 - Quelles sont les meilleures initiatives que vous avez menées pour former vos collaborateurs et leur permettre d'acquérir de nouvelles compétences ? Outre leurs compétences techniques, leur permettez-vous de développer leurs compétences managériales (si approprié) et comportementales (posture et discours vis-à-vis des clients internes/externes) ? Comment cultivez-vous les qualités d'écoute, d'empathie et de savoir-être ?
 - Quelle conduite du changement menez-vous vis-à-vis de vos collaborateurs pour les préparer aux évolutions réglementaires ?

- Quels types de formations prônez-vous ? Techniques, commerciales, réglementaires, autres ? Quel poids sur chaque rubrique ? Intégrez-vous des formations/coaching sur les soft skills ?
- Avez-vous défini des valeurs d'entreprise ? Si oui, la montée en compétences en fait-elle partie ?
- Quelles sont vos grandes thématiques de formation ? Economie, inflation, offre financière, fiscalité...
- Avez-vous intégré les enjeux RSE/ISR/ESG dans vos programmes de formation ?

Pour participer au prix « Coupole de l'Audace, Développement de l'offre et des services » :

(Attention : l'offre et les services présentés doivent tous être déjà mis en place)

- **Quelle est pour vous la définition d'une innovation ?**
 - Quel est votre process d'innovation pour vos solutions ? Privilégiez-vous l'offre produits ? L'offre de services ? Comment choisissez-vous les innovations ?
 - Votre plus grande difficulté concerne-t-elle l'identification de l'innovation ou sa mise en œuvre ? Et comment résolvez-vous cette difficulté ?
 - Quelle est votre approche concernant l'adoption des nouvelles technologies / la mise en place d'outils digitaux ?
- De manière plus ciblée :
 - Quel est l'impact des taux sur votre offre ? Comment anticipez-vous un retour à l'inflation ? Quels types de produits privilégiez-vous ? Avez-vous été amenés à modifier vos profils types et vos allocations d'actifs ?
 - La situation inflationniste actuelle a-t-elle un impact, structurel ou conjoncturel, sur l'offre produits / services ?
- Avez-vous recours à des solutions digitales / à la technologie dans l'objectif de rendre votre offre ou vos services plus innovants ? Comment cela s'est-il développé / mis en place ? En interne, via des partenariats ?
- **Concernant les UC vertes dans l'assurance-vie**, allez-vous au-delà de l'obligation réglementaire ? Comment pensez-vous innover dans ce domaine ? Comment mettez-vous en œuvre la connaissance des attentes extra-financières de vos clients / partenaires ? (MIF 3)
- **Pensez-vous pouvoir innover en matière de transparence ?**
 - Compte tenu des obligations imposées aux CIF/courtiers en assurance d'informer l'investisseur sur les coûts et les frais (MIF 3, MIF 2, DDA), comment avez-vous communiqué auprès de vos clients sur ce sujet ? Pouvez-vous fournir au jury un exemple de communication.
 - Pour accompagner cette évolution, avez-vous développé de nouveaux services ? Avez-vous été précurseur concernant certaines offres produits ? Avez-vous ajusté la clientèle ciblée ?
 - Quel est l'impact de la transparence sur les frais sur votre allocation d'actifs ? Sur le type de véhicules d'investissement privilégiés ? Au-delà de la transparence, cherchez-vous à innover au niveau de la structure des coûts ?
 - Les directives MIF 3, MIF 2 et IDD vous conduisent-elles à revoir votre politique en matière d'architecture ouverte ? SFDR devient-elle désormais un critère pour sélectionner des fonds tiers ?
- Question pour les assureurs : comment pensez-vous faire évoluer votre offre en matière de fonds en euros ? En matière de fonds croissance ?
- **Etes-vous en architecture ouverte et comment la définissez-vous ?** Sous quels formats notamment (y compris mandats en sous-délégation de gestion) ? Avez-vous des objectifs de collecte sur vos fonds maison ?
- Question pour les plus grands groupes : Etes-vous désormais contraints de recourir au « gatekeeper » du groupe, c'est-à-dire à l'entité assurant, pour l'ensemble des gérants et distributeurs du groupe, la sélection des fonds externes (« due diligence » SGP/fonds), leur suivi et la mise à jour des « buylists » autorisées ? Ou bénéficiez-vous d'une marge de manœuvre pour prendre en compte les besoins de votre marché local ?
- Vous appuyez-vous sur des équipes de sélection externes ? (gestion des « buylists », « due diligence » opérationnelles, sélection...)

- Avez-vous modifié les critères de sélection de vos partenaires ? Comment prenez-vous en compte le critère ESG / impact ?
- Avec combien de partenaires sociétés de gestion travaillez-vous ? Allez-vous réduire ou augmenter le nombre de partenaires et/ou fonds tiers ? Si oui, dans quelle proportion ?
- Envisagez-vous de réserver une offre en architecture ouverte à :
 - des segments de clientèle spécifiques ?
 - des stratégies de distribution spécifiques (ou alignement RTO, « advisory », gestion sous mandat, gestion pilotée) ?
- Quelle stratégie est menée pour tenir compte des contraintes de la transparence, notamment concernant les frais ?
- Quelle est votre politique en matière d'architecture ouverte par rapport aux « clean shares » (parts sans rétrocessions) et aux fonds avec rétrocession ?
- Affichez-vous le taux d'ouverture (la part de fonds externes en termes d'encours utilisée par rapport aux fonds maison ou aux investissements en direct) ?
- Quels outils ou bases de données utilisez-vous pour la sélection des fonds (Bloomberg, Lipper, Quantalys, FE Fundinfo...) ?
- La mise en avant de nouvelles offres de gestion proposant en majorité des fonds externes constitue-t-elle un axe de développement dans les 12 mois à venir ? Quelle initiative avez-vous menée récemment en matière d'architecture ouverte ?
- Comment entretenez-vous le suivi des fonds sélectionnés (« monitoring ») ?
- Pensez-vous que, malgré vous, la pression réglementaire va vous limiter dans cette architecture ouverte ? Ou bien est-ce essentiellement pour des questions de marge ?
- Quelle part représentent respectivement les produits structurés, les ETF indiciels et la gestion alternative (hedge funds) dans vos portefeuilles ?
- Quelle part comptez-vous réserver dans vos portefeuilles à l'immobilier suite à l'évolution de l'ISF ? Les actifs non cotés intègrent-ils vos offres et sous quel format ?
- Quelle diversification patrimoniale (vignobles, œuvres d'art, cryptomonnaies, crypto-actifs, etc.) proposez-vous ?

Pour participer au prix « Coupole de l'Audace, Parcours et expérience client » :

- **Avez-vous une méthodologie spécifique de découverte du client ? De suivi du client ?**
 - Pouvez-vous détailler la proposition de valeur sur laquelle vous vous engagez (services, offres, accompagnement, outil, expérience client...) ?
 - Avez-vous une offre de services différenciée en fonction de l'âge, de l'encours, du potentiel et du profil de vos clients ?
- **Comment répondez-vous au devoir de conseil en gestion financière dans la durée envers vos clients** (adéquation entre le profil de risque du client et la solution mise en œuvre) ? Organisez-vous des « focus groups » réunissant un panel de clients auxquels vous soumettez des projets de nouveaux produits/services ?
- **Combien de parcours client avez-vous définis ?** Correspondent-ils à la segmentation clientèle en vigueur ? Avez-vous créé un espace réservé à vos clients pour qu'ils puissent exprimer des besoins/services nouveaux ?
- **Communiquez-vous les taux de rétrocessions des fonds auprès de vos clients ?** Maintenez-vous sous MIF ce mode de rémunération ou êtes-vous passés à 100 % en parts de fonds non chargées ?
- **Comment valorisez-vous le conseil auprès de vos clients, au-delà des honoraires ?** Avez-vous compensé (tout ou partiellement) l'impact de la suppression des « inducements » en gestion sous mandat par la facturation du conseil ?
- **Comment assurez-vous le suivi du profil de risque de vos clients ?** Comment vérifiez-vous l'adéquation entre allocation et profil de risque et à quelle fréquence le faites-vous ? Organisez-vous des rencontres physiques avec vos clients ? Si oui, avec lesquels et à quelle fréquence ?
- **Comment intégrez-vous les préférences de vos clients en matière de durabilité ?**
 - Dans les questionnaires ?
 - Dans les propositions de conseil ?
 - Dans les référentiels clients ?
 - Dans le reporting client ?
- **Avez-vous déjà une ébauche de votre questionnaire cible ?**
 - Comment le digital s'est-il introduit dans le parcours client ? Avez-vous recours à des solutions basées sur l'intelligence artificielle ? Avez-vous mis en place des « chatbots » ? Avez-vous digitalisé le questionnaire MIF 2 - 3 ? Prévoyez-vous de le mettre à la disposition de vos clients dans l'espace privé de votre site pour qu'ils en assurent la mise à jour annuellement (sans recours, a priori, à leur conseiller/banquier/gérant) ?
 - Quel volume d'actes a été digitalisé ? Est-ce devenu un critère de choix de vos fournisseurs ?
 - Comment appréhendez-vous les enjeux de cybersécurité et de protection des données de vos clients ? Avez-vous défini un plan de cybersécurité ? S'agit-il d'un enjeu jugé suffisamment stratégique pour figurer dans l'agenda de vos conseils (CA ou de surveillance) ?
- **Quel rôle joue l'adoption des technologies innovantes dans le parcours et l'expérience client que vous proposez ?**
 - En matière de transformation digitale, quelle part a été consacrée à l'intégration de technologies innovantes type AI, « machine learning », etc. (pour mettre en place des « chatbots » par exemple) ?
 - Avez-vous développé des outils digitaux ou formé des partenariats, en particulier avec des fintechs ?
 - Avez-vous systématisé l'utilisation de la signature électronique, quels que soient les services offerts (crédits, ouverture de compte, souscription contrat AV, etc.) ? Plus généralement, visez-vous le « self care » client (qu'il devienne autonome sur toute une série de services simples) ?
 - Vous appuyez-vous sur un agrégateur de comptes (interne groupe ou externe) pour disposer d'une vision exhaustive des actifs de vos clients ? Quel usage en faites-vous ?

- Comment accompagnez-vous vos clients dans la découverte et l'utilisation des nouveaux outils ? Suivez-vous des statistiques d'utilisation ?
 - La crise sanitaire a-t-elle accéléré de façon significative les échanges digitaux avec vos clients ? Merci de préciser en termes de volumétrie, fréquence/durée et objet des entretiens (push de contenus commerciaux/techniques, conseil patrimonial, accès à un expert, etc.)
 - Avez-vous encore une part significative de clients/conseillers qui résistent à l'utilisation du canal digital ?
- **Plus généralement, vos clients ont-ils eu besoin d'une « réassurance » en matière de protection/sécurité de leurs données au regard des enjeux de cybersécurité ? Dans l'affirmative, comment y avez-vous répondu ?**
 - Entretenez-vous en interne une culture d'entreprise fondée sur la symétrie des attentions ? Avez-vous pu constater que le « happy at work » permettait d'augmenter la qualité des services rendus aux clients ? Avez-vous mené des études dans ce sens ?
 - A quel moment vous intéressez-vous à la satisfaction client ? A quelle fréquence ? Réalisez-vous des études sur la satisfaction de vos clients ? Si oui, sous quelles formes et avec quelle fréquence ? Comment traitez-vous les remontées d'insatisfaction ?
 - Quelles actions avez-vous menées pour renforcer la satisfaction client ?
 - Avez-vous mis en place des parcours client identifiant les moments clés de contact et quelle valeur ajoutée leur apporter à ces moments-là ?
 - Utilisez-vous les réseaux sociaux pour compléter votre proposition de valeur et renforcer la satisfaction client ?
 - Pouvez-vous préciser en quelques lignes comment vous avez intégré/traité le RGPD ?

Pour participer au prix « Coupole de l'Audace, Engagement responsable » :

- **Pouvez-vous résumer en 5 lignes les principaux axes de votre engagement responsable ?**
 - Comment les valeurs liées à l'engagement responsable inspirent-elles votre organisation ?
 - Agissez-vous en tant qu'entreprise responsable et/ou (seulement) fournisseur de solutions d'investissement responsable ?
- **En tant qu'entreprise engagée et responsable, au regard de la loi Pacte :**
 - Vous avez (ou allez) défini(r) une Raison d'être, merci de la formuler ; est-elle statutaire ou non ? A défaut d'avoir défini une raison d'être, vous êtes-vous (ré)interrogés sur votre utilité sociétale, sur la manière dont vous souhaitez avoir un impact positif ?
 - Vous êtes devenus (ou allez devenir) entreprise à mission ?
 - Comment cherchez-vous à rendre votre métier encore plus vertueux, responsable ?
 - Sur quelles valeurs s'appuie le développement de votre société ? Comment cela se traduit concrètement ?
 - Quelle est votre politique en matière de RSE (responsabilité sociale des entreprises) ? Comment imprègne-t-elle votre organisation (*quid* de la qualité de vie au travail ou QVT : quelles sont les actions menées pour améliorer la QVT ? Avez-vous mesuré leur impact positif sur l'engagement de vos collaborateurs ? *Quid* de votre politique Diversité & Inclusion ? Avez-vous fait un état des lieux, sensibilisé vos managers et collaborateurs sur ces enjeux, modifié vos politiques sociales internes ?) et vos relations avec l'ensemble de vos parties prenantes (collaborateurs, syndicats, clients, partenaires, actionnaires, fournisseurs, etc.) ?
 - Comment organisez-vous le dialogue avec vos parties prenantes ? S'appuie-t-il sur une matrice de double matérialité ? Fait-elle partie désormais des missions de vos instances de gouvernance (conseil d'administration, conseil de surveillance, comité de direction, etc.) ? Avez-vous défini un référentiel spécifique (le cas échéant inspiré des 7 piliers ISO 26000, des 4 thématiques Ecovadis, des 17 ODD de l'ONU, etc.) ? Envisagez-vous une labellisation/certification de votre engagement dans la durée de type Label RSE Engagé, B Corp, etc. ?
 - Avez-vous des mesures d'impact internes ?
 - Comment les concepts de développement durable et de finance responsable inspirent-ils le développement de votre offre (comment donner du sens aux investissements du point de vue du client) et aussi de votre propre organisation ?
 - Avez-vous réussi à transformer une contrainte réglementaire en opportunité ? Si oui, comment ?
- **Comment les valeurs liées à la finance positive inspirent-elles votre offre et vos services ?**
 - Avez-vous développé une offre pure ISR ? A quel type de client s'adresse-t-elle ?
 - Envisagez-vous de basculer 100 % ISR (offre par défaut) ?
 - Opérez-vous une sélection responsable de vos fonds ? Si oui, sur quels critères ? Comment agrégez-vous des process ISR de sociétés de gestion très disparates ? Quelle agrégation au niveau du reporting ?
 - Comment vous préparez-vous à la mise en œuvre des articles 8 et 9 du SFDR, pour Sustainable Finance Disclosure Regulation (Règlement sur la transparence des investissements durables) ? Au sein de l'offre, différenciez-vous les fonds article 8 / article 9 ? privilégiez-vous les 9 aux 8 ? Comment percevez-vous le risque de reclassification ?

Pour les assureurs : comment vous préparez-vous aux évolutions réglementaires en faveur d'une plus grande transparence vis-à-vis du client final sur la part verte des portefeuilles prévue par la DDA ?

- **Comment communiquez-vous sur votre engagement responsable (formats, périodicité, canaux, etc.) ?**
- **Dans le cadre de votre offre, vous proposez :**
 - des fonds ESG ; des fonds thématiques ; des fonds labellisés ISR ; des fonds à impact ?
 - des mandats ISR ? des mandats à impact ?
 - des produits structurés solidaires ?
 - des crédits solidaires ?
 - un accompagnement philanthropique et/ou de mécénat ?

Les proposez-vous à l'ensemble de vos clients ou les réservez-vous à certains d'entre eux ? Avez-vous élaboré des supports pédagogiques spécifiques à destination des équipes et/ou des clients pour accompagner vos offres responsables ?

Quelle est la part (%) de vos fonds, en nombre et AUM, respectivement art. 6, art. 8, art. 9 ?

SFDR vous incite-t-elle à créer de nouveaux fonds plus conformes aux catégories 8 et 9 ?

- **Comment mesurez-vous « l'impact investing » dans vos « reportings » ?** Avez-vous une offre de produits d'investissement à impact social (« impact investing ») ? Le « reporting » de vos fonds intègre-t-il une empreinte carbone ?
 - Où/comment sourcez-vous vos données ESG ?
 - Sont-elles produites en interne avec vos propres méthodologies d'analyse ou vous adressez-vous à des fournisseurs de données ? Dans ce cas, auprès de qui, combien ?
 - Avez-vous décarboné vos portefeuilles (ou envisagez-vous de le faire) ?
 - Quand votre offre de gestion ISR ne répond pas aux attentes de vos clients en matière d'impact et/ou de rendement, leur proposez-vous un projet philanthropique (plus approprié dans certains cas à leur recherche de sens) ?
 - Faites-vous la promotion de l'ISR ? Si oui, comment ? L'intégrez-vous dans votre communication client ?
- **Proposez-vous à vos clients des contenus / conférences (ou autres supports de type podcast, vidéo, tutoriel) portant sur ces thématiques ?** Selon quelle périodicité ? Donnez des exemples de thématiques.
- **Avez-vous réservé sur votre site institutionnel une page/un onglet à votre engagement responsable ?** Dans l'affirmative, quelles rubriques y avez-vous développées ? (test de connaissances/autoévaluation, accès à podcasts dédiés, retours d'expérience RSE, contenus techniques, veille réglementaire...) ?
- **Reversez-vous une partie de vos frais de gestion ou de votre chiffre d'affaires à une association ou une fondation ?** Plus généralement, avez-vous mis en place une politique de mécénat ? Sous quelle forme (don financier, de temps, de compétences, etc.) ? Y embarquez-vous vos collaborateurs ? Vos clients ? D'autres parties prenantes ?
- **Avez-vous mis en place en interne un véhicule philanthropique (fondation, fonds de dotation) ou une politique de dons à des associations ?** Quels en sont les enjeux financiers et d'impact sur les trois dernières années ?
- **Quel rôle joue l'adoption des technologies innovantes dans le développement de votre offre ISR ?** Etes-vous vigilants au regard du Numérique responsable ? Dans l'affirmative, quelles actions ont-elles été menées ?
- **En matière de RSE/ESG, comment estimez-vous vous différencier de la concurrence ?**
- **Comment avez-vous intégré le recueil des attentes extra-financières de vos clients ?**