

**Contacts Capgemini :**

Sam Connatty  
[sam.connatty@capgemini.com](mailto:sam.connatty@capgemini.com)  
+44 (0) 870 904 3601

Ingrid Pinchot  
[Ingrid.pinchot@capgemini.com](mailto:Ingrid.pinchot@capgemini.com)  
+33 1 47 54 50 71

**Contacts RBC Wealth Management :**

Claire Holland (Amérique du Nord)  
[claire.holland@rbc.com](mailto:claire.holland@rbc.com)  
+1 416 974 2239

Timi Oni (EMOA)  
[timi.oni@rbc.com](mailto:timi.oni@rbc.com)  
+44 (0) 20 7653 4516

**Selon le Rapport 2014 sur la richesse dans le monde, les sociétés de gestion de patrimoine risquent de perdre des clients si elles ne sont pas assez performantes dans le domaine des services numériques**

*Les personnes fortunées, quel que soit leur âge, leur niveau de richesse ou leur lieu de résidence attendent davantage de services numériques de la part de leur société de gestion de patrimoine au cours de 5 prochaines années*

Paris, Toronto, 18 juin 2014 – Le numérique est devenu indispensable dans le secteur de la gestion de patrimoine pour répondre aux attentes des clients, réduire le risque d'en perdre et accroître la rentabilité des sociétés de gestion, selon le [Rapport 2014 sur la Richesse dans le monde](#) (WWR) publié aujourd'hui par [Capgemini](#) et [RBC Wealth Management](#). Parmi les principaux résultats, près de deux tiers des personnes fortunées<sup>1</sup> affirment qu'ils communiqueront principalement par voie numérique avec leur gestionnaire de patrimoine d'ici cinq ans et envisageraient de quitter leur société de gestion actuelle si elle n'est pas en mesure de leur offrir leurs services sur tous les canaux.

Partout dans le monde, les fortunés attendent des services numériques de la part de leurs sociétés de gestion, les marchés émergents en tête. 82% en Asie-Pacifique (à l'exclusion du Japon), 74% au Moyen-Orient/Afrique et 70% en Amérique latine estiment qu'ils communiqueront principalement par voie numérique avec leur gestionnaire de patrimoine d'ici cinq ans. Les individus fortunés en Amérique du Nord sont les moins exigeants (58%).

**Des services numériques sont attendus d'ici cinq ans par l'ensemble des personnes fortunées**

- **Le niveau de richesse :** Les individus les plus fortunés sont aussi demandeurs de numérique : plus de la moitié (55%) de ceux qui possèdent plus de 20 millions de dollars US d'actifs investissables et les trois quarts (74%) de ceux qui possèdent de 10 à 20 millions de dollars US s'attendent à une communication principalement numérique avec leur gestionnaire de patrimoine d'ici cinq ans.

---

<sup>1</sup> Les individus fortunés (HNWI, high net worth individuals) désignent des individus qui possèdent au moins 1 million de dollars US d'actifs investissables, hors résidence principale, objets de collection, consommables et biens de consommation durables.

- **L'âge** : Bien que la demande soit la plus forte chez les individus fortunés de moins de 40 ans, les individus fortunés plus âgés sont aussi demandeurs de numérique : 57% des plus de 40 ans envisageraient de quitter leur gestionnaire de fortune si celui-ci n'était pas en mesure d'offrir leurs services sur tous les canaux (contre 80% des moins de 40 ans).
- **Le besoin de conseils** : Les individus fortunés gérant leur fortune seuls attendent de la part des sociétés de gestion la mise en place de prestations numériques. De même, plus de la moitié des individus fortunés (57%) qui sont demandeurs de conseils professionnels s'attendent également à une communication principalement numérique avec leur gestionnaire de patrimoine d'ici cinq ans (contre 78% des individus fortunés gérant leur fortune seuls).

*« La demande de prestations numériques est présente dans toutes les catégories quel que soit l'âge, le niveau de richesse ou le lieu de résidence. Les clients veulent des points de contact avec les sociétés de gestion de patrimoine qui soient à chaque fois fluides et parfaitement intégrés »* précise [Jean Lassignardie](#), Directeur des ventes et du marketing pour le Secteur Services Financiers Monde de Capgemini. *« Les dernières conclusions du Rapport révèlent que le numérique va complètement bouleverser le secteur de la gestion de patrimoine, obligeant les sociétés à adapter leur modèle d'entreprise pour répondre aux attentes du client »*.

### **Les services numériques permettant de s'informer ou d'effectuer des transactions sont les plus importants**

Les individus fortunés donnent la priorité aux services numériques qui, soit les tiennent informés, soit leur permettent d'effectuer des transactions. Les individus fortunés privilégient l'accès à l'information, par exemple l'actualisation de leur portefeuille ou les recherches de placement, sur Internet plutôt que via un rendez-vous physique ou une conversation téléphonique. Ils préfèrent également les prestations sur Internet lorsqu'il s'agit d'effectuer des transactions, une préférence qui prédomine chez les individus fortunés d'Amérique du Nord et d'Asie-Pacifique (à l'exception du Japon). De fait, deux tiers environ envisageraient de changer de société de gestion si cette dernière présentait des lacunes en matière d'offre de services numériques de transactions ou de transfert d'argent entre deux comptes.

Les fortunés privilégient le contact en face à face ou les échanges au téléphone lorsqu'il s'agit de discussions importantes avec leur gestionnaire de patrimoine, surtout s'ils souhaitent demander conseil. Cette tendance devrait s'inverser étant donné la forte demande de prestations numériques de la part des individus fortunés de moins de 40 ans pour des interactions de toutes sortes avec les sociétés de gestion. Ils demandent notamment deux fois plus de prestations via les mobiles et les médias sociaux que ceux de plus de 40 ans. Cette demande accrue fait pression sur les sociétés de gestion et les pousse à penser numérique à mesure que les individus fortunés plus jeunes prennent la relève et font croître leur richesse.

*« Les prestations numériques offrent aux sociétés de gestion de patrimoine une occasion sans pareille de renforcer leurs liens avec leurs clients »,* indique Mr. George Lewis, responsable du département Gestion de patrimoine et Assurance pour RBC. *« Les sociétés doivent voir le numérique comme un élément essentiel qui leur permet de proposer une offre intégrée et cohérente à leurs clients, et donner priorité aux investissements*

*qui correspondent à la manière dont les clients veulent communiquer avec leurs gestionnaires de patrimoine et la société de gestion. Nous avons pu observer directement l'intérêt grandissant pour les prestations numériques. Nous ne cessons de chercher des opportunités d'intégrer les technologies numériques qui contribuent à une meilleure relation entre le client et son gestionnaire de patrimoine ».*

### **Les sociétés de gestion doivent changer de mentalité et proposer leurs prestations sous forme numérique**

Pour rester compétitifs et profiter pleinement de tout ce que le numérique peut offrir aux sociétés de gestion de patrimoine et à leurs clients, les sociétés doivent opérer une transformation et penser numérique dans tous les échanges avec eux. Les sociétés qui sauront comprendre que le développement de services numériques sophistiqués est devenu indispensable et qui s'efforceront de bâtir un projet numérique adapté à la manière dont les individus fortunés veulent communiquer, prendront une longueur d'avance.

Les sociétés qui réussiront leur transition vers le numérique pourront renforcer leurs liens avec leurs clients, réduire les tâches administratives des gestionnaires de patrimoine, faire des économies considérables, se construire une réputation de partenaire visionnaire, et ainsi améliorer l'expérience du client et le fidéliser.

### **Le Rapport 2014 sur la richesse dans le monde**

Le Rapport sur la richesse dans le monde de Capgemini and RBC Gestion de patrimoine est la référence mondiale en matière de suivi des individus fortunés, de leur richesse, ainsi que des conditions économiques mondiales qui transforment le marché de la gestion du patrimoine. Cette 18<sup>e</sup> édition se fonde sur les résultats de l'une des enquêtes les plus approfondies à ce jour sur les perspectives et le comportement des individus fortunés dans le monde. Portant sur des réponses recueillies auprès de plus de 4 500 individus fortunés dans 23 pays, l'Enquête sur les perspectives des individus fortunés dans le monde explore leur niveau de confiance, leurs décisions en matière d'affectation de leurs actifs, leurs désirs d'action sociale, ainsi que leurs préférences en matière de conseils et de services de gestion de patrimoine.

Pour de plus amples détails, consultez le site interactif dédié au rapport : [www.worldwealthreport.com](http://www.worldwealthreport.com)

### **À propos de Capgemini**

Fort de plus de 130 000 collaborateurs et présent dans 40 pays, Capgemini est l'un des leaders mondiaux du conseil, des services informatiques et de l'infogérance. Le Groupe a réalisé en 2013 un chiffre d'affaires de 10,1 milliards d'euros. Avec ses clients, Capgemini conçoit et met en oeuvre les solutions business et technologiques qui correspondent à leurs besoins et leur apportent les résultats auxquels ils aspirent. Profondément multiculturel, Capgemini revendique un style de travail qui lui est propre, la « Collaborative Business Experience<sup>TM</sup> », et s'appuie sur un mode de production mondialisé, le [Rightshore<sup>®</sup>](#). Plus d'informations sur : [www.capgemini.com](http://www.capgemini.com).

Grâce à une expertise sectorielle pointue, des offres de services innovantes et un système de production mondialisé de nouvelle génération, l'entité **Services Financiers de Capgemini** répond aux besoins de plus en plus sophistiqués du secteur des services financiers. Fort d'un réseau de 24 000 experts au service de plus de 900 clients dans le monde, Capgemini accompagne les leaders de la banque, de l'assurance et des marchés financiers afin de leur permettre d'atteindre des résultats tangibles et mesurables.

Plus d'informations sur : [www.capgemini.com/financialservices](http://www.capgemini.com/financialservices)

*Rightshore<sup>®</sup> est une marque déposée appartenant à Capgemini*

Contactez nos experts en gestion de patrimoine à la rubrique Services Financiers de Capgemini Expert Connect sur le site : <http://www.capgemini.com/experts/financial-services>

Le Rapport 2014 sur la Richesse dans le monde de Capgemini et d'autres conseils éclairés sont accessibles sur votre iPad par le biais de l'application Financial Services Insights de Capgemini. À télécharger sur iTunes à l'adresse suivante :

<https://itunes.apple.com/us/app/capgemini-financial-services/id668885174?mt=8>

**Se connecter avec Capgemini :**



### **À propos de RBC Wealth Management**

[RBC Wealth Management](#) est l'un des dix plus importants gestionnaires de patrimoine au monde\*. RBC Wealth Management offre directement aux clients prospères, fortunés et extrêmement fortunés au Canada, aux États-Unis, en Amérique latine, en Europe, au Moyen-Orient, en Afrique et en Asie une gamme complète de services bancaires, d'investissement, fiduciaires, et autres solutions de gestion de patrimoine. L'entreprise fournit également des produits et des services de gestion d'actifs directement et par le biais de RBC et de distributeurs externes aux clients institutionnels et aux particuliers, grâce à l'activité RBC Gestion globale des actifs (notamment BlueBay Asset Management). RBC Wealth Management compte plus de 690 milliards de dollars canadiens d'actifs sous gestion, plus de 426 milliards de dollars canadiens d'actifs sous gestion et environ 4 400 conseillers financiers, conseillers, banquiers privés et agents fiduciaires. Pour de plus amples détails, veuillez visiter le site : [www.rbcwealthmanagement.com](http://www.rbcwealthmanagement.com)

### **À propos de RBC**

La Banque Royale du Canada est la plus grande banque du Canada et l'une des plus grandes banques du monde par sa capitalisation boursière. Nous sommes l'une des principales sociétés de services financiers diversifiés en Amérique du Nord et fournissons des services bancaires personnels et commerciaux, des services de gestion de patrimoine, des assurances, des services bancaires de financement et d'investissement, et des services de produits et des services de marchés des capitaux à l'échelle mondiale. Nous employons environ 79 000 personnes à temps plein et à temps partiel qui servent près de 16 millions de particuliers, d'entreprises, d'administrations publiques et de clients institutionnels grâce à des bureaux au Canada, aux États-Unis et dans 42 autres pays. Pour de plus amples détails, veuillez visiter le site [rbc.com](http://rbc.com).

RBC appuie une vaste gamme d'initiatives communautaires par des dons, des commandites et des activités de bénévolat des employés. En 2013, nous avons versé plus de 104 millions de dollars à des causes dans le monde entier, y compris des dons et des investissements communautaires de plus de 69 millions de dollars et 35 millions de dollars en commandites. Pour en savoir davantage, visitez le site [www.rbc.com/community-sustainability](http://www.rbc.com/community-sustainability).

# # #

\*Private Banking Benchmark 2013 de Scorpio Partnership. Aux États-Unis, les valeurs mobilières sont offertes par l'entremise de RBC Wealth Management, une division de RBC Capital Markets, LLC, filiale en propriété exclusive de la Banque Royale du Canada. Membre de la FINRA, du NYSE et de la SIPC.