

Contact Presse:

Florence Lièvre

Tél. : 01 47 54 50 71

E-mail : florence.lievre@capgemini.fr

Selon le World Wealth Report 2017 de Capgemini, les modèles de conseil hybrides et les BigTechs¹ vont bouleverser le secteur de la gestion de patrimoine

Les clients fortunés accordent autant d'importance aux modèles de conseil hybrides reposant sur les technologies digitales qu'à leurs interactions avec leurs gestionnaires de patrimoine

PARIS, NEW YORK, le 28 septembre 2017 — La 21^e édition du [World Wealth Report](#) (WWR) publiée par [Capgemini](#), l'un des leaders mondiaux du conseil, des services informatiques et de l'infogérance, révèle que les particuliers fortunés² (PF) accordent autant d'importance aux modèles de conseil hybrides combinant technologies digitales et interactions humaines qu'aux services assurés par les gestionnaires de patrimoine. Le WWR 2017 met également en lumière la montée en puissance des BigTechs telles que Google et Alibaba qui menacent aujourd'hui les acteurs traditionnels du secteur : en effet, près de la moitié (56,2%) des PF se disent prêts à faire appel aux services de ces sociétés pour la gestion de leur patrimoine. Les personnes interrogées dans le cadre de ce rapport estiment que les BigTechs offrent davantage d'efficacité et de transparence ainsi que des services en ligne plus performants et plus innovants.

Le Hybrid Advice Framework³ de Capgemini utilisé pour ce rapport, montre que les PF sont plus enclins à adopter les modèles de conseil hybrides une fois leur relation avec leur gestionnaire de patrimoine bien établie. En effet, au cours des premières phases de définition des objectifs financiers et des seuils de tolérance au risque, près de deux tiers (60,2%) des PF préfèrent s'adresser directement à leur interlocuteur. Une fois la relation devenue mature, les interactions avec les gestionnaires de patrimoine ne concernent plus que des reporting de performance et de simples ajustements. On constate alors que les PF ne sont plus que 37,5% à continuer de préférer les interactions directes avec leur conseiller alors que 42,7% d'entre eux préfèrent se tourner vers les modèles hybrides et 19,7% vers les systèmes de conseil automatisés.

¹ Le terme BigTech désigne les sociétés technologiques spécialisées dans le traitement des données et traditionnellement extérieures aux services financiers comme Google, Amazon, Alibaba, Apple et Facebook.

² Les particuliers 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.

³ L'Hybrid Advice Framework consiste à permettre aux clients d'exploiter directement les capacités de gestion de patrimoine et de planification de manière flexible et personnalisée.

Anirban Bose, *Executive Vice President* et directeur mondial des marchés bancaires et financiers chez Capgemini, explique : « *Alors que la richesse mondiale atteint des sommets, les données du World Wealth Report 2017 sont essentielles pour les sociétés de gestion de patrimoine souhaitant investir dans des modèles de conseil hybrides. Pour initier cette transition, elles doivent commencer par mettre en œuvre une transformation de leurs ressources humaines, de leurs processus et de leurs offres.* »

Le WWR montre que les domaines dans lesquels les organisations doivent concentrer leurs initiatives sont : les modèles de conseil, le recrutement des talents, la segmentation client, les données et l'analyse, la personnalisation du parcours client et les structures tarifaires, l'exécution des programmes, la culture d'entreprise ou encore le marketing.

Les modèles hybrides : l'avenir du conseil

Il convient de noter que l'opinion des PF vis-à-vis des modèles de conseil hybrides varie selon la géographie et les tranches d'âge. Ainsi, les PF des régions Europe et Asie-Pacifique (hors Japon) sont les plus enclins à opter pour ce type de service (les modèles de conseil hybrides sont préférés sur quatre des cinq phases du « cycle de vie de la relation client »), tandis que les clients basés en Amérique du Nord sont les plus réticents (les modèles de conseil hybrides ne sont préférés sur aucune des cinq phases du « cycle de vie de la relation client »). Les PF les plus jeunes (moins de 40 ans) préfèrent quant à eux les modèles hybrides tout au long des cinq phases du « cycle de vie de la relation client », plus particulièrement lors des phases développement de la stratégie (60,8%) et de gestion et optimisation des conseils (60%), et estiment que cette nouvelle tendance émergente devrait perdurer au sein du secteur.

Bien que les dirigeants des sociétés de gestion de patrimoine soient pleinement conscients de la montée en puissance des modèles de conseil hybrides, l'offre de services proposés aux clients ne s'est pas améliorée. Des études ont pourtant montré que le développement de ces services hybrides s'avère payant. En effet, 71% des PF à l'échelle mondiale indiquent se baser sur les conseils hybrides pour confier une part plus ou moins grande de leurs actifs à leur gestionnaire de patrimoine principal. Malheureusement, les sociétés ne parviennent pas à déployer des services de conseil hybrides efficaces, comme le montre la note de 2,7/7⁴ attribuée par les analystes sur cet aspect.

A l'heure où elles mettent en place de nouvelles initiatives pour répondre aux attentes des PF concernant le conseil hybride, les organisations doivent également se préparer au bouleversement de leurs *business models*. Elles pourraient en effet voir leurs marges diminuer, ce qui nuirait aux niveaux de performance élevés attendus par leurs clients. De plus, le rôle du gestionnaire de patrimoine est susceptible d'évoluer au cours des prochaines années : les conseillers pourraient donc être contraints de faire appel à des experts externes pour des domaines spécialisés comme la gestion de la relation client et l'analytique.

⁴ Échelle de notation de 1 à 7, avec 1 = totalement inefficace et 7 = très efficace

Parallèlement à cette transition vers l'hybride, les gestionnaires doivent suivre l'évolution des nouvelles technologies. Selon le WWR, l'interaction vocale et l'intelligence artificielle pourraient en effet bouleverser le secteur de la gestion de patrimoine.

De nouveaux bouleversements se profilent. L'arrivée potentielle des BigTechs sur le marché a relevé le niveau des attentes des PF en matière d'efficacité (64,2% des PF) et de transparence (54,4% des PF). Si les gestionnaires de patrimoine considèrent ces BigTechs comme des menaces (78,3% considérant leur entrée sur le marché comme une certitude ou une forte possibilité), leurs perceptions varient sensiblement concernant l'impact potentiel sur le secteur.

Le WWR conclut que pour demeurer pertinentes dans un environnement en pleine mutation, les sociétés doivent continuer à faire évoluer leurs activités afin de relever les défis de ces changements et de ces technologies émergentes.

Méthodologie du World Wealth Report 2017

Le World Wealth Report de Capgemini est la référence mondiale en matière de suivi des particuliers fortunés, de leur richesse, ainsi que des conditions économiques mondiales qui transforment le marché de la gestion de patrimoine. Cette 21^e édition annuelle du rapport se fonde sur les résultats de l'une des études les plus approfondies réalisées à ce jour sur les perspectives et le comportement des particuliers fortunés dans le monde. À partir des réponses collectées auprès de plus de 2 500 particuliers fortunés de 19 marchés en Amérique du Nord, en Amérique latine, en Europe et en Asie-Pacifique, l'étude *Global HNW Insights Survey* examine leurs décisions en matière de répartition d'actifs ainsi que leurs préférences vis-à-vis de l'investissement et des modèles de fixation d'honoraires. Le rapport analyse également les comportements récurrents des PF à l'échelle mondiale, qu'il s'agisse de la répartition des actifs, des niveaux de confiance ou encore de leurs décisions concernant la répartition de leurs actifs.

Pour en savoir plus et pour télécharger le rapport, rendez-vous sur www.worldwealthreport.com.

À propos de Capgemini

Fort de plus de 180 000 collaborateurs et présent dans plus de 40 pays, Capgemini est l'un des leaders mondiaux du conseil, des services informatiques et de l'infogérance. Le Groupe a réalisé en 2014 un chiffre d'affaires de 10,573 milliards d'euros. Avec ses clients, Capgemini conçoit et met en œuvre les solutions business, technologiques et numériques qui correspondent à leurs besoins et leur permettent d'encourager l'innovation tout en gagnant en compétitivité. Profondément multiculturel, Capgemini revendique un style de travail qui lui est propre, la [Collaborative Business Experience™](#), et s'appuie sur un mode de production mondialisé, le « [Rightshore®](#) ».

Rightshore® est une marque du groupe Capgemini

La division Financial Services de Capgemini offre aux banques mondiales, aux entreprises du secteur de la finance et aux compagnies d'assurance de solutions business et informatiques innovantes pour les aider à répondre de manière dynamique aux changements de l'industrie, permettre d'apporter de la valeur ajoutée à leurs clients et élargir leurs sources de revenus. Avec 55 000 à l'échelle mondiale, Financial Services tient compte des variantes régionales, sectorielles et technologiques à sa disposition pour proposer des solutions sur mesure à plus de 1000 clients, dont deux tiers des plus importantes institutions financières au monde. Forte d'une expérience éprouvée de plus de 25 ans dans le secteur financier, la division Financial Services de Capgemini fournit à ses clients les informations décisionnelles et les services de qualité dont ils ont besoin. Plus d'informations sur : www.capgemini.com/financialservices.