

World Wealth Report 2019 de Capgemini : en recul de 2 000 milliards de dollars, la richesse des particuliers fortunés connaît sa première baisse depuis sept ans mais la confiance et la satisfaction de ces derniers envers leur gestionnaire de patrimoine restent élevées

- **La richesse des particuliers fortunés¹ (PF) à travers le monde recule de 3% du fait de la dégradation des marchés boursiers et du ralentissement économique dans plusieurs régions ; l'Asie-Pacifique est la région la plus durement touchée avec la Chine représentant à elle seule 25 % de la baisse mondiale en 2018.**
- **Les particuliers très fortunés² (PTF) ont été les plus touchés, représentant 75 % de la baisse de la richesse des PF à l'échelle mondiale.**
- **Alors que le secteur de la gestion de patrimoine et les attentes des PF évoluent, de réelles opportunités s'offrent aux sociétés de gestion de patrimoine de mieux répondre aux attentes croissantes de leurs clients en matière d'offres personnalisées, de qualité de service et de transparence des honoraires.**

Paris, le 9 juillet 2019 - le [World Wealth Report 2019](#) (WWR) publié par [Capgemini](#) montre un recul de 3% de la richesse des PF en 2018, après sept années de croissance continue. Reposant principalement sur la baisse de la richesse dans la région Asie-Pacifique (particulièrement en Chine), ce ralentissement représente une perte de 2 000 milliards de dollars à l'échelle mondiale. Malgré cette situation, les sociétés de gestion du patrimoine sont parvenues à maintenir leurs niveaux de confiance et de satisfaction client tout au long de l'année. Mais pour améliorer leur performance, elles devront s'investir dans la relation client, en tirant parti de technologies nouvelle génération.

Voici les principales conclusions du rapport :

L'Asie-Pacifique est la région la plus touchée par ce recul, alors que le Moyen-Orient enregistre une croissance positive

À l'échelle mondiale, le nombre de PF et leur richesse ont reculé de 0,3% et 3% respectivement. L'Asie-Pacifique s'impose comme la région la plus touchée : à elle seule, elle représente en effet 1 000 milliards de dollars de pertes, avec une population de PF en baisse de 2% et une richesse reculant de 5%. La Chine enregistre plus de la moitié (53%) des pertes de la région Asie-Pacifique, et 25% des pertes de richesse des PF au niveau mondial.

Cette dernière a d'ailleurs diminué dans la grande majorité des régions : de 4% en Amérique latine, 3% en Europe et 1% en Amérique du Nord. Le Moyen-Orient est la seule zone à avoir connu une croissance positive,

¹ Les particuliers fortunés (PF ou en anglais HNWI, *high net worth individuals*) désignent les 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.

² Les particuliers très fortunés (Ultra-HNWIs) désignent les 1% des particuliers fortunés les plus riches, conformément à la définition précédente.



aussi bien au niveau de la richesse (4%) que du nombre de PF (6%), grâce à la croissance robuste de son PIB et à la performance du marché financier. Comme l'an dernier, les marchés rassemblant le plus de PF (États-Unis, Japon, Allemagne et Chine) représentent 61% du nombre total de PF dans le monde.

Des pertes financières plus marquées chez les particuliers très fortunés

Le nombre de PTF a chuté de 4%, et leur richesse de 6% environ. Ils représentent à eux seuls 75% de la perte totale au niveau mondial. Les millionnaires intermédiaires (possédant entre 5 et 30 millions de dollars US) ont représenté 20% de la baisse totale. Les millionnaires de premier niveau (possédant entre 1 et 5 millions de dollars US) qui représentent 90% de la population des PF, s'imposent comme le segment le moins affecté en 2018 : leur richesse a diminué de moins de 0,5%, ce qui montre que le recul global de la richesse et du nombre de PF a principalement touché les plus fortunés (PTF et millionnaires intermédiaires).

Les liquidités/le cash devançant les actions pour s'imposer comme les actifs les plus détenus

La répartition des actifs a évolué de manière significative : au premier trimestre 2019, les liquidités sont devenues la catégorie d'actifs la plus détenue, représentant 28% de la richesse totale des PF, plaçant ainsi les actions en seconde position à près de 26% (soit une baisse de 5 points de pourcentage). La volatilité des marchés boursiers a également engendré une augmentation de 13% des investissements alternatifs, en hausse de 4 points par rapport à l'année précédente.

Les niveaux de confiance restent stables, mais les sociétés de gestion du patrimoine doivent moderniser l'expérience client

Malgré ce déclin de la richesse, la confiance et la satisfaction des PF envers leurs sociétés de gestion du patrimoine, déjà très élevées, ont augmenté de 3 points de pourcentage. Le rapport montre cependant que des opportunités de taille restent à saisir pour ces sociétés afin de mieux répondre aux attentes toujours plus fortes de leurs clients fortunés : la plupart des PF ayant changé de prestataire en 2018 l'on fait à la suite d'une mauvaise expérience client. En parallèle, les BigTechs³ devraient fortement bouleverser le secteur grâce à leurs capacités digitales, à l'heure où moins de la moitié⁴ des PF se disent satisfaits des plateformes mobiles et Web proposées par leurs sociétés de gestion de patrimoine et où 85% d'entre eux souhaitent plus d'interaction digitale lorsqu'ils accèdent à l'information de leur portefeuille. De plus, seuls 62% des PF interrogés se disent satisfaits des honoraires de leur gestionnaire de patrimoine principal, tandis que beaucoup souhaiteraient aujourd'hui bénéficier d'offres plus personnalisées axées sur la génération de valeur.

Le rapport indique qu'il est désormais essentiel d'investir dans les technologies nouvelle génération pour améliorer l'expérience client. Si les dirigeants et les gestionnaires d'actifs s'accordent sur le fait que l'intelligence artificielle est un facteur clé de changement, seules 5% des entreprises interrogées affirment avoir mis en place des stratégies d'IA à l'échelle. Pour continuer de croître dans ce secteur en plein bouleversement, elles devront combler les écarts entre les attentes de leurs gestionnaires de patrimoine et de leurs clients et les moyens qu'elles fournissent, repenser leur stratégie IT et tirer parti de l'écosystème intégré.

« Malgré l'impact de la volatilité économique sur la richesse des PF en 2018, les sociétés de gestion du patrimoine sont parvenues à maintenir des niveaux de confiance client élevés, déclare Anirban Bose, directeur général des Services financiers de Capgemini et membre du Comité de Direction générale du

³ Le terme BigTech désigne les sociétés technologiques leaders du traitement des données et extérieures aux services financiers comme Google/Alphabet, Amazon, Alibaba, Apple et Facebook.

⁴ La satisfaction globale des individus fortunés s'élève à 42% pour le mobile et 46% pour les plateformes en ligne.



Groupe. Mais leur succès futur dépendra de leur agilité à faire évoluer l'expérience client et à déployer des services personnalisés vecteurs de valeur ajoutée. Les technologies nouvelle génération ainsi qu'une réduction du décalage entre les attentes et les moyens les y aideront. Mais le secteur évolue à une telle vitesse que les entreprises ne doivent pas hésiter à repenser entièrement leurs stratégies et leurs modèles économiques si nécessaire. »

Méthodologie du rapport

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 23^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 2019* examine leurs décisions en matière d'investissements, avec par exemple leur confiance et leur satisfaction envers leurs prestataires, leur opinion concernant les honoraires, ou encore les services personnalisés. Le rapport analyse également les comportements récurrents des PF à l'échelle mondiale, qu'il s'agisse de la répartition des actifs ou de la distribution géographique de leurs investissements.

À propos de Capgemini

Capgemini est un leader mondial du conseil, des services informatiques et de la transformation numérique. A la pointe de l'innovation, le Groupe aide ses clients à saisir l'ensemble des opportunités que présentent le cloud, le digital et les plateformes. Fort de 50 ans d'expérience et d'une grande expertise des différents secteurs d'activité, il accompagne les entreprises et organisations dans la réalisation de leurs ambitions, de la définition de leur stratégie à la mise en œuvre de leurs opérations. Pour Capgemini, ce sont les hommes et les femmes qui donnent toute sa valeur à la technologie. Résolument multiculturel, le Groupe compte plus de 200 000 collaborateurs présents dans plus de 40 pays. Il a réalisé un chiffre d'affaires de 13,2 milliards d'euros en 2018.

Plus d'informations sur www.capgemini.com. *People matter, results count.*