



Contact presse :

Florence Lièvre

Tel. : +33 1 47 54 50 71

E-mail : florence.lievre@capgemini.com

World Wealth Report 2020 : pour la première fois en huit ans, la croissance de la richesse des particuliers fortunés est plus importante en Amérique du Nord qu'en Asie-Pacifique, dans un contexte d'incertitude lié à la crise COVID-19

Les particuliers fortunés s'intéressent aux investissements durables, regardent de près les honoraires de leur gestionnaire de patrimoine et sont à la recherche d'expériences hyper personnalisées.

Paris, le 9 juillet 2020 – Le [World Wealth Report 2020](#) de Capgemini révèle que la richesse et le nombre de particuliers fortunés¹ ont augmenté de près de 9% dans le monde en 2019, malgré le ralentissement de l'économie mondiale, les guerres commerciales internationales et les tensions géopolitiques. L'Amérique du Nord et l'Europe, avec des croissances respectives d'environ 11% et 9%, ont pris l'avantage et dépassé pour la première fois depuis 2012 l'Asie-Pacifique (8%). Mais ce boom de l'année passée a été occulté par l'incertitude, puisque les économies mondiales se préparent désormais à faire face à un ralentissement de l'ordre de 4,9% en 2020 d'après le Fonds monétaire international.²

En Amérique du Nord, le nombre et la richesse des particuliers fortunés (PF) ont progressé de 11% (alors qu'en 2018, la richesse avait diminué de 1%). La région contribue pour 39% à la hausse de la population mondiale de PF et pour 37% à la croissance de la richesse en 2019. L'Europe arrive juste derrière avec une augmentation du nombre et de la richesse des PF de près de 9% et devance ainsi l'Asie-Pacifique et l'Amérique latine. De fait, avec 8%, la région APAC se retrouve en deçà du taux de croissance mondial moyen des PF (9%), malgré les solides performances sur plusieurs marchés asiatiques, parmi lesquels Hong Kong, la Chine et Taïwan.

Une situation en évolution

Selon la *World Federation of Exchanges*, la pandémie COVID-19 a fait disparaître plus de 18 000 milliards de dollars³ sur les marchés mondiaux au cours des mois de février et mars 2020, avant une légère reprise en avril. En conséquence, la richesse mondiale devrait diminuer de 6% à 8% jusqu'à fin avril 2020 (par rapport à décembre 2019), comme le détaille Capgemini dans son nouveau rapport. Parallèlement, les priorités d'investissement évoluent : dans le contexte actuel de pandémie, les investissements durables qui soutiennent des causes environnementales et sociétales prennent une importance croissante.

« Face à l'ampleur exceptionnelle de l'incertitude que nous connaissons aujourd'hui, les sociétés de gestion de patrimoine se retrouvent en terrain inconnu, » indique Anirban Bose, directeur général

¹ Les particuliers fortunés (« *high net worth individuals* », HNWI) 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.

² <https://www.imf.org/en/Publications/WEO/Issues/2020/06/24/WEOUpdateJune2020>

³ World Federation of Exchanges, "First Quarter 2020 & Full Year 2019 Market Highlights," 7. Mai 2020; <https://www.world-exchanges.org/news/articles/world-federation-exchanges-releases-first-quarter-2020-full-year-2019-market-highlights>



des Services financiers de Capgemini et membre du Comité de Direction générale du Groupe. « *Mais cette imprévisibilité pourrait être synonyme d'opportunités pour les gestionnaires, en devenant plutôt une occasion de réévaluer et de réinventer leurs modèles économiques et opérationnels afin de gagner en agilité et en résilience. Des augmentations de revenus sont rendues possibles avec l'aide de l'analytique et de l'automatisation, ainsi que des technologies émergentes comme l'intelligence artificielle, car elles offrent des expériences client améliorées, tout en réduisant les coûts grâce à la rationalisation des processus.* »

L'essor des investissements durables et des services à valeur ajoutée

Les investissements durables (« *sustainable investing* », SI) ont le vent en poupe et représentent une opportunité d'engagement à fort potentiel pour les gestionnaires de patrimoine. Sur le segment des particuliers très fortunés (PTF)⁴, ce type d'investissements est en train de prendre une ampleur considérable. Ainsi, alors que 27% des PF ont globalement exprimé un intérêt pour les produits SI, 40% des PTF ont déclaré être prêts à miser financièrement sur le développement durable.

Les PF prévoient d'affecter 41% de leur portefeuille aux produits SI d'ici fin 2020 et 46% d'ici fin 2021. Les sociétés de gestion de patrimoine ont pris note de la tendance et sont prêtes à répondre à la demande puisque 80% d'entre elles proposent des produits de ce type. Fait notable, les fonds axés sur les investissements socialement responsables figurent cette année parmi les rares à avoir pour l'instant su tirer leur épingle du jeu. Mais si les PF qui investissent dans ce secteur sont sensibles à l'impact sociétal et environnemental, ils sont également motivés par l'appât du gain, et plus précisément par des rendements accrus et des risques réduits. Pour preuve, 39% d'entre eux escomptent des rendements supérieurs avec les produits SI, tandis que 33% considèrent ces produits comme sains et moins spéculatifs. A noter, ils sont déjà 26% à exprimer un désir de donner en retour à la société.

L'hyper-personnalisation, la réponse à l'évolution des attentes

En 2020, l'imprévisibilité devrait favoriser des ajustements sur le plan des actifs. Parallèlement, les clients devraient avoir des attentes accrues et suivre de près les honoraires de conseil. Début 2020, les actions sont devenues la part la plus importante des actifs avec 30% des portefeuilles financiers des PF à l'échelle mondiale. Ce phénomène s'explique en grande partie par la solidité des marchés des capitaux et les mesures de relance qui ont permis de rétablir la confiance des investisseurs. Dans ce contexte, les PF sont de plus en plus vigilants en ce qui concerne les honoraires des gestionnaires de patrimoine. En 2019, il s'agissait d'un sujet d'insatisfaction pour 33% d'entre eux et la situation ne devrait pas s'arranger compte tenu de la volatilité des marchés. Selon le rapport, plus d'un PF sur cinq pourrait changer de prestataire d'ici l'année prochaine. Dans 42% des cas, cette décision serait principalement motivée par des honoraires trop élevés. Les PF seraient également de plus en plus enclins à délaisser les honoraires liés aux actifs gérés au profit d'honoraires indexés sur des critères de performance et de services, ce qui démontre un durcissement des attentes en matière de valeur fournie par rapport aux frais facturés.

Les compétences digitales sont devenues essentielles à la continuité de l'activité des sociétés de gestion de patrimoine. Les offres hyper-personnalisées basées sur l'IA, l'analytique et autres innovations peuvent répondre aux attentes en constante évolution des PF dans les domaines suivants :

⁴ Les particuliers très fortunés possèdent plus de 30 millions de dollars d'actifs investissables.



- **Profils de risque sur mesure** – Les sciences du comportement et l'analyse des sentiments permettent d'interpréter les profils de risque des clients individuels.
- **Conseils et conception de portefeuilles personnalisés** – L'analyse des données et le *machine learning* permettent de créer des portefeuilles sur mesure, d'évaluer le comportement des clients et de fournir des conseils personnalisés.
- **Reporting client personnalisé** – L'utilisation d'APIs⁵ et de sources de données variées permet d'offrir une vue complète des investissements client.

Avant la crise du coronavirus (janvier-février 2020), les points de contact liés aux informations ou services personnalisés étaient les plus grandes sources d'insatisfaction des investisseurs dans leur parcours client. Plus de 60% des PF ayant tenté d'obtenir des informations sur de nouvelles offres de gestion de patrimoine ou sur les marchés ont fait part d'expériences insatisfaisantes. Les PF âgés de 50 à 59 ans étaient les moins satisfaits de leur expérience en matière d'accès aux informations et de services à valeur ajoutée.

Le cheval de Troie des BigTechs⁶

Une expérience médiocre quant à l'accès aux informations et aux services à valeur ajoutée représente une occasion manquée pour les gestionnaires d'impressionner leurs clients. Plus de 40% des PF interrogés par Capgemini affirment qu'une expérience positive avec leur gestionnaire sur ces points de contact a un impact profond sur leur perception globale de la société de gestion de patrimoine. Cela risque d'être encore plus vrai après la pandémie de COVID-19.

Alors que 26% seulement des gestionnaires de patrimoine comptent les BigTechs parmi les principales sources potentielles de disruption, les PF ne doutent pas de la capacité de ces dernières à surpasser les acteurs établis en matière d'accès aux informations et de services à valeur ajoutée. En effet, 74% des PF se déclarent prêts à étudier les offres de gestion de patrimoine en provenance des BigTechs. Cette proportion grimpe à 94% parmi les 22% de PF qui pourraient changer de prestataire au cours des 12 prochains mois.

C'est en Amérique latine et en Asie-Pacifique (hors Japon) que les PF sont les plus enclins à adopter des offres de gestion de patrimoine en provenance des BigTechs. Au Japon et en Amérique du Nord, l'attrait des BigTechs augmente considérablement auprès des PF qui envisagent de changer de gestionnaire dans l'année qui vient. Sans surprise, c'est particulièrement le cas chez les PF de moins de 40 ans (90%).

Alors que les BigTechs sont de plus en plus présentes sur le marché des services financiers, les sociétés de gestion de patrimoine n'ont guère d'autre choix que de renforcer rapidement l'engagement client digital. La comparaison des points de contact qui répondent le moins aux attentes des PF et de ceux qui sont les plus vulnérables à la concurrence des BigTechs permet de dégager trois étapes clés du parcours client : **l'acquisition, le conseil et les services à valeur ajoutée.**

⁵ API : L'« Application Programming Interface » ou interface de programmation applicative permet d'établir des connexions entre plusieurs logiciels pour échanger des données.

⁶ Le terme « BigTechs » renvoie aux entreprises les plus importantes et les plus influentes de l'industrie des technologies de l'information.



Pour les sociétés de gestion de patrimoine, une double stratégie basée sur les principes de l'Open X⁷ permettrait d'améliorer de façon rapide et rentable les capacités sur l'ensemble de la chaîne de valeur. Pour l'acquisition, le conseil et les services à valeur ajoutée, les sociétés devraient d'une part investir dans les technologies afin de développer leurs capacités en interne et d'autre part tirer parti de la collaboration avec leur écosystème de partenaires dans le secteur de la *WealthTech*.

Si la fidélisation des clients est potentiellement la priorité numéro un des gestionnaires de patrimoine, le renforcement des capacités – dès maintenant et en prévision de la reprise – peut ouvrir la voie à de futures opportunités et à de nouvelles sources de revenus. Les sociétés de gestion de patrimoine qui réussiront seront celles qui auront su s'appuyer sur leur écosystème pour répondre rapidement aux exigences élevées des clients fortunés, souhaitant bénéficier d'informations et de stratégies d'investissement personnalisées, et facilement accessibles.

Pour en savoir plus sur le rapport, venez assister à l'événement LinkedIn Live « [*The World Wealth Report 2020 présenté par Capgemini et The Rudin Group*](#) », le jeudi 9 juillet à 15 heures CET.

Méthodologie

Le *World Wealth Report* 2020 couvre 71 pays, représentant plus de 98% du revenu national brut mondial et 99% de la capitalisation boursière mondiale. Pour l'édition 2020 de l'étude *Global HNW Insights Survey* de Capgemini, plus de 2 500 PF ont été interrogés sur 21 grands marchés patrimoniaux en Amérique du Nord, en Amérique latine, en Europe et dans la région Asie-Pacifique. L'enquête a été menée en janvier et février 2020. A ce titre, les résultats ne tiennent pas compte de l'impact de la crise COVID-19.

À propos de Capgemini

Capgemini est un leader mondial du conseil, de la transformation numérique, des services technologiques et d'ingénierie. À 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 plus 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 aujourd'hui 270 000 collaborateurs présents dans près de 50 pays. Avec Altran, le Groupe a réalisé un chiffre d'affaires combiné de 17 milliards d'euros en 2019.

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

⁷ L'Open X va au-delà de l'approche en conformité de l'« open banking », au profit d'un échange fluide des données et ressources, pour améliorer continuellement l'expérience client.