



**Contact Capgemini**

Nicolas Atlan

[nicolas.atlan@capgemini.com](mailto:nicolas.atlan@capgemini.com)

01 47 54 50 71



**RBC Gestion de patrimoine**

**Contact RBC Gestion de Patrimoine :**

Paul French (EMEA)

[paul.french@rbc.com](mailto:paul.french@rbc.com)

+44 20 7002 2013

**SELON L'ÉDITION 2012 DU WORLD WEALTH REPORT,  
L'ÉVOLUTIVITÉ EST ESSENTIELLE POUR LA RÉALISATION DES  
OBJECTIFS DE CROISSANCE ET L'AMÉLIORATION DE LA  
RELATION CLIENT**

**La modernisation des modèles d'affaires est essentielle pour procurer plus de  
souplesse et pour assurer l'atteinte des cibles de croissance**

**Toronto, Paris le 19 juin 2012** - Selon la 16<sup>e</sup> édition du World Wealth Report publié par Capgemini en collaboration pour la première fois avec Royal Bank of Canada (RBC) Gestion de patrimoine, les gestionnaires de patrimoine qui intègrent l'évolutivité<sup>1</sup> dans leur modèle économique seront mieux à même de faire face à la transformation du marché. Ce rapport indique que de nombreux gestionnaires de patrimoine ont vu leurs coûts augmenter plus rapidement que leur chiffre d'affaires au cours de ces dernières années. Leur capacité à repenser leur modèle économique sera donc essentielle pour assurer le développement rentable de leur portefeuille d'actifs et améliorer les relations entre les clients et les conseillers.

Selon George Lewis, chef de groupe, RBC Gestion de patrimoine : « *Les coûts sont un des facteurs qui rendent nécessaire l'évolutivité car les gestionnaires de patrimoine sont confrontés eux-aussi à une concurrence féroce, à la volatilité croissante des marchés et à l'évolution des besoins et des attentes des clients. Compte tenu de la convergence de ces facteurs, de nombreux*

---

<sup>1</sup> L'évolutivité fait référence à la hausse du chiffre d'affaires lié aux marchés ou produits sans ajout de ressources ni de coûts supplémentaires et en évitant la dégradation de la qualité de service au cours de la phase d'expansion.

*gestionnaires de patrimoine réévaluent leur modèle économique pour développer le chiffre d'affaires de leurs actifs sous mandats sans ajouter de ressources ou de coût supplémentaire, tout en maintenant la qualité de service. C'est le moment pour les gestionnaires de patrimoine de démontrer qu'ils comprennent les besoins de leurs clients et que cela leur permet d'augmenter leur chiffre d'affaires ».*

### **Les gestionnaires de patrimoine doivent réduire leurs coûts tout en augmentant leur chiffre d'affaires**

Selon les estimations, le total des actifs sous gestion a augmenté depuis 2008, mais les coûts associés ont augmenté plus rapidement que les revenus. L'édition 2012 du World Wealth Report montre que les sociétés de gestion de patrimoine sont confrontées à l'augmentation de la demande des clients et de la rémunération des conseillers, aux coûts de mise en conformité et au manque d'évolutivité opérationnelle, tous facteurs d'augmentation des coûts. Elles doivent également faire face à deux autres contraintes : d'une part l'impossibilité de générer de revenus importants dans le contexte actuel de faibles taux d'intérêt, et, d'autre part, l'augmentation de la demande de produits à faibles risques visant la protection du capital.

Pour Jean Lassignardie, directeur des ventes et du marketing de l'activité mondiale services financiers chez Capgemini : *« Pour répondre aux besoins des clients fortunés, les sociétés de gestion de patrimoine devront recentrer leurs activités sur leurs compétences de base et intégrer l'évolutivité dans leur modèle économique tout en conservant un haut niveau de confiance de leurs clients ».*

### **Les technologies permettent d'introduire une certaine évolutivité dans les modèles économiques de gestion de patrimoine**

Le World Wealth Report 2012 souligne que les obstacles à l'évolutivité sont loin d'être insurmontables et que la plus forte valeur ajoutée réside dans la fourniture de « services de conseil et de gestion de patrimoine », par opposition à « l'acquisition de clients » et aux

« services de profilage<sup>2</sup> ». Selon le rapport, les gestionnaires de patrimoine qui utilisent les nouvelles technologies pour ces services font gagner du temps aux conseillers spécialisés et leur permettent de se consacrer à des activités plus stratégiques. Par exemple, des technologies telles que des systèmes de traitement direct peuvent permettre d'informer rapidement les clients sur les opérations, les positions et les mises à jour de portefeuille. Les conseillers consacrent ainsi du temps à des entretiens stratégiques à forte valeur ajoutée. D'autres leviers d'évolutivité, tels que l'optimisation des processus par l'automatisation des systèmes de gestion et la mise en œuvre d'un système de gestion de la relation client (CRM) à l'échelle de l'entreprise, facilitent l'échange d'informations entre les intéressés et améliorent la prise de décision ainsi que le service au niveau de la distribution.

Selon Jean Lassignardie : « *Quel que soit le point de départ, les gestionnaires de patrimoine qui souhaitent mettre en œuvre un modèle économique de nouvelle génération doivent commencer par identifier les effets des modèles économiques existants et recentrer leurs activités sur leurs compétences de base pour se développer. Mais l'objectif final, qui consiste à mettre en place un modèle économique évolutif robuste et à renforcer les relations entre les clients et les conseillers impliquera certaines décisions et leur exécution précise. Certaines sociétés de gestion de patrimoine renforcent déjà les relations clients-conseillers en appliquant par exemple des stratégies de croissance sélective. Ils mettent en œuvre des techniques avancées de segmentation de la clientèle et mettent au point une stratégie de recrutement qui favorise la liberté des conseillers en centralisant les back-offices* ».

### **À propos du World Wealth Report**

Le rapport annuel World Wealth Report est la référence mondiale en matière de suivi des particuliers fortunés et d'évaluation de la dimension de ce marché par l'examen des facteurs économiques mondiaux, des comportements d'investissement des particuliers fortunés et des tendances liées au rendement de l'actif. La 16<sup>e</sup> édition annuelle du World Wealth Report est publiée par Capgemini en collaboration avec RBC Gestion de patrimoine.

Pour en savoir plus ou télécharger le World Wealth Report 2012, rendez-vous sur [www.capgemini.com/worldwealthreport](http://www.capgemini.com/worldwealthreport)

---

<sup>2</sup> Le profilage des clients fait référence à l'analyse et à la segmentation des besoins des clients en fonction de leur situation et de leurs aspirations futures.

## À propos de Capgemini

Fort d'environ 120 000 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 2011 un chiffre d'affaires de 9,7 milliards d'euros. Avec ses clients, Capgemini conçoit et met en œuvre les solutions business et technologiques qui correspondent à leurs besoins et leur apporte 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 21 000 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'obtenir des résultats tangibles et durables.

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

*Rightshore<sup>®</sup> est une marque de commerce de Capgemini*

### RBC Gestion de patrimoine

[RBC Gestion de patrimoine](#) est l'un des dix plus importants gestionnaires de patrimoine au monde\*. RBC Gestion de patrimoine sert directement des clients aisés, fortunés et très fortunés au Canada, aux États-Unis, en Amérique latine, en Europe, au Moyen-Orient, en Afrique et en Asie en leur offrant une gamme complète de services bancaires, de services de placement, de services de fiducie et d'autres solutions de gestion de patrimoine. Elle fournit en outre aux clients institutionnels et aux particuliers des produits et des services de gestion d'actifs directement et par l'intermédiaire de RBC et de distributeurs externes, au moyen de sa division RBC Gestion mondiale d'actifs (qui comprend BlueBay Asset Management). RBC Gestion de patrimoine compte plus de 560 milliards de dollars canadiens d'actifs sous administration, plus de 322 milliards de dollars canadiens d'actifs sous gestion et quelque 4 300 conseillers financiers, banquiers privés et chargés de comptes des services fiduciaires.

### RBC

[La Banque Royale du Canada](#) (RY aux bourses de Toronto et de New York) et ses filiales exercent leurs activités sous la marque RBC. RBC est la plus grande banque du Canada au chapitre de l'actif et de la capitalisation boursière, et l'une des plus importantes banques à l'échelle mondiale au chapitre de la capitalisation boursière. Elle est l'une des plus importantes sociétés de services financiers diversifiés en Amérique du Nord. Elle offre, à l'échelle mondiale, des services bancaires aux particuliers et aux entreprises, des services de gestion de patrimoine, des services d'assurance, des services à la grande entreprise et de banque d'investissement, ainsi que des services de traitement des opérations. Elle compte environ 74 000 employés à temps plein et à temps partiel qui servent au-delà de 15 millions de clients, particuliers, entreprises, administrations publiques et clients institutionnels, par des bureaux au Canada, aux États-Unis et dans 51 autres pays. Pour obtenir de plus amples renseignements, veuillez consulter le site [rbc.com](http://rbc.com).

\*Classement Global Private Banking KPI Benchmark 2011 de Scorpio Partnership. Aux États-Unis, les titres sont offerts par l'intermédiaire de RBC Gestion de patrimoine, division de RBC Marchés des Capitaux, SARL, filiale en propriété exclusive de la Banque Royale du Canada. Membre du NYSE, de la FINRA et de la SIPC.