

CONSTRUIRE AUJOURD'HUI

la gestion de patrimoine de demain

Ante Kovač, dirigeant du cabinet de gestion de patrimoine Adria^{WM}, revient sur le projet de transformation et de digitalisation du cabinet qu'il a lancé afin de repenser et réinventer les contours de son activité pour concilier l'humain et la technologie, mais aussi la dimension conseil et l'approche solutions / métiers au service d'une expérience et d'un parcours client complet, plus fluide et à forte valeur ajoutée. Entretien.



Ante Kova

Comment appréhendez-vous votre métier, la gestion de patrimoine ?

La gestion de patrimoine est un métier pour lequel on recense autant de définitions que d'acteurs qui la pratiquent. La définition d'Adria^{WM} a été co-construite avec nos clients. Ensemble, nous avons travaillé autour des principales questions que ces derniers se posent quant à la gestion de leur patrimoine. Nous avons déposé une méthode et ensuite complété cette réflexion avec des problématiques et des enjeux connexes à leurs attentes et besoins. À partir de là, nous avons été en mesure de définir un parcours client plus proche de la réalité du terrain et d'identifier les outils et leviers nécessaires à la construction d'une stratégie patrimoniale de long terme. L'objectif de cette démarche est d'apporter à nos clients une prise de hauteur et de nous permettre d'avoir une vue systémique de leur

situation. Ce travail a été formalisé dans une méthodologie que nous avons ensuite digitalisée et qui s'articule autour de 5 mots clés : l'organisation, la structuration, le développement, la protection et la transmission d'un patrimoine.

Par ailleurs, dans une optique de planification financière et d'anticipation de l'avenir, nous avons décidé de couvrir les 4 métiers de la gestion de patrimoine : l'assurance, la banque, la finance et l'immobilier. Là, où beaucoup d'acteurs vont plutôt se concentrer sur un seul métier plus particulièrement.

Enfin, nos préconisations et nos solutions reposent, par ailleurs, sur une gouvernance rigoureuse et documentée, ainsi qu'une collaboration avec des partenaires de première qualité à travers un accès très large au marché.

Le digital et les nouvelles technologies poussent votre secteur à se réinventer. Qu'en est-il ?

Tout comme nos clients, nous constatons que le secteur s'est essentiellement concentré sur la robotisation du front office ce qui mène à une réduction des interactions avec les clients. Notre parti pris consiste à prendre le contre-pied de cette démarche : nous avons fait le choix de robotiser nos fonctions support (back et middle office) pour renforcer notre présence auprès de nos clients.

Notre défi est donc de créer un parcours digitalisé sur mesure où le digital aura vocation à renforcer la vision de notre métier et à privilégier les interactions et les réflexions communes avec nos clients. Concrètement, les nouvelles technologies vont nous permettre de mieux interconnecter les séances de travail

avec nos clients et les données qui en résultent. Au-delà, elles permettent aussi d'amener la bonne donnée, au bon moment au niveau du bon collaborateur ce qui, in fine, ne peut qu'améliorer l'expérience et la fluidité du parcours client !

Dans ce cadre, vous avez lancé un projet de digitalisation et de transformation numérique de votre cabinet. Quels sont les axes que vous avez identifiés dans ce cadre ?

Dans un premier temps, nous avons élaboré et développé des outils propriétaires en interne reposant essentiellement sur du VBA. Aujourd'hui, l'enjeu est de faire évoluer progressivement ces outils vers une solution en ligne plus complète et plus agile grâce au partenariat avec AlloHouston.

Dans cette démarche, l'accès à l'information reste clé pour offrir à nos clients un accompagnement efficace sur la durée. Grâce au recueil et traitement des données fluides et pertinents, nous pouvons nous inscrire dans une logique de suivi et de veille active, mais aussi d'anticipation des nouveaux besoins et des attentes. Cela nous permet aussi de proposer de nouveaux services, à l'image de notre conciergerie administrative qui va centraliser, de manière sécurisée, l'ensemble des documents de nos clients.

Dans cette démarche, quels sont les enjeux auxquels vous avez été confrontés ?

Notre enjeu principal est de démocratiser la gestion de patrimoine en apportant au plus grand nombre un conseil de qualité au sein du cabinet de gestion de patrimoine de demain.

Dans notre secteur d'activité, tout reste à faire ! C'est une opportunité passionnante de travailler sur la modélisation du parcours client de demain !

Aujourd'hui, où en êtes-vous ? Quels sont les gains et les bénéfices que vous mesurez ?

Dans une démarche collégiale, nous combinons toutes les dimensions nécessaires au succès de ce projet de digitalisation : la planification financière, l'informatique avec AlloHouston, la conformité réglementaire, l'assurance, la banque, la finance, l'immobilier, la gouvernance des produits, l'ingénierie patrimoniale au service d'une expérience client optimisée. Cela permet également de replacer la promesse de notre métier, le conseil, au cœur de notre proposition de valeur.

Aujourd'hui, cela se concrétise par la satisfaction de nos clients, par des taux de fidélisation et de recommandation en hausse, mais aussi par le fait que nous avons réussi à redonner du sens à nos métiers et une fierté du travail bien fait au sein de nos équipes.

Et pour conclure ?

Pour poursuivre la digitalisation nécessaire de notre secteur, il est aujourd'hui important de sortir de deux débats. Tout d'abord, l'opposition entre l'humain et la technologie. Ce sont avant tout deux manières différentes d'approcher et d'appréhender le client qui doivent être complémentaires afin de proposer un parcours client adapté à un instant T.

Nous pensons aussi qu'il faut concilier l'approche « de conseil » et l'approche « produit ». En effet, la première se poursuit rarement jusqu'aux propositions de solutions / placements, et la deuxième est souvent accompagné d'un argumentaire orienté. La vente d'un produit est la conséquence du conseil et doit le rester en toute circonstance.

Nous sommes convaincus que la technologie va nous permettre de développer un nouveau business model – un Family Office accessible au plus grand nombre – qui permettra de réconcilier l'ensemble de ces oppositions afin de construire le cabinet de gestion de patrimoine de demain. ×



Aurélien Debacq (X08)

Présentez-nous votre entreprise et ses expertises.

Nous construisons des produits digitaux sur mesure pour les entreprises afin de développer leur efficacité et croissance. Nous les accompagnons aussi dans la définition de leur feuille de route de transformation afin de les aider à imaginer le futur de leur métier en termes technologiques, mais aussi sur le plan des processus et de l'organisation.

Dans cette démarche, la volonté d'AlloHouston est de casser les silos qui peuvent exister entre la compréhension des problématiques, la conception des solutions, leur réalisation et leur accompagnement dans la durée afin que ces solutions technologiques puissent évoluer dans le temps.

Vous êtes intervenus dans le projet de digitalisation d'Adria^{WM}. Pouvez-vous nous en dire plus sur ce projet et ses grandes lignes ?

Nous avons rejoint le processus de transformation et digitalisation en cours du cabinet Adria^{WM} qui s'était déjà doté d'un certain nombre d'outils. Nous avons,

Dans sa démarche de digitalisation, Adria^{WM} s'appuie sur AlloHouston. Aurélien Debacq (X08), cofondateur de l'entreprise, revient sur les spécificités de ce projet.

d'abord, travaillé sur la définition d'une roadmap technologique en adéquation avec l'ambition d'Adria^{WM}. Pour ce faire, nous avons développé une fine compréhension du projet du cabinet afin d'être en mesure de traduire techniquement et technologiquement la vision du métier de gestion de patrimoine telle qu'Adria^{WM} la conçoit.

À partir de là, nous sommes passés à l'étape de conception. Avec les équipes et les partenaires d'Adria^{WM}, nous avons travaillé sur la traduction opérationnelle de cette roadmap afin de concevoir les outils auxquels vont s'adosser les processus métiers.

En capitalisant sur les deux étapes précédentes, nous passons ensuite au déploiement des différentes briques technologiques en suivant les priorités définies dans la roadmap et en nous assurant à chaque étape d'atteindre les résultats fixés en termes d'efficacité, de nouveaux services, de nouvelles fonctionnalités et de valeur apportée. C'est, d'ailleurs, cette étape qui nous mobilise actuellement. Enfin, le projet prévoit également la mise en place d'un accompagnement continu pour garantir dans la durée la robustesse et la disponibilité des outils, mais aussi afin de les faire évoluer dans le temps en fonction de l'évolution des besoins, des attentes et des technologies. Ce projet est une illustration parfaite du savoir-faire et de l'expertise d'AlloHouston. Au-delà, il nous a donné la possibilité de couvrir toute la

chaîne de valeur d'un processus de digitalisation même si les équipes d'Adria^{WM} avait déjà lancé le processus de transformation avant notre arrivée.

Quelle a été la valeur ajoutée de votre accompagnement dans ce projet ?

Nos itérations continues et à forte valeur avec Adria^{WM} nous ont permis de construire le pendant technologique de la vision différenciante et innovante portée par le cabinet, mais aussi de garantir sa concrétisation opérationnelle (outils, solutions...) dans le cadre d'une démarche structurée et réfléchie.

Selon vous, quelles sont les trois clés de la réussite d'un projet de digitalisation tel que celui que vous menez actuellement avec Adria^{WM} ?

Premièrement, nous avons eu la chance d'avoir un partenaire qui a défini une vision pertinente de son métier, de son marché et de ses processus ce qui nous a permis d'établir en retour une roadmap technologique au plus proche de leurs besoins et attentes.

Deuxièmement, nous avons travaillé sur le déploiement de cette roadmap avec une équipe polyvalente et agile avec qui nous avons pu couvrir de manière très efficace toutes les dimensions du projet. Et troisièmement, nous avons réussi à nous inscrire dans une démarche de co-construction et partenariale très poussée avec toutes les parties prenantes.