

The CGI logo is displayed in a bold, red, sans-serif font. It is positioned in the upper right corner of the page, above the tagline. The background of the top right corner is a solid red color.

La force de l'engagement<sup>MD</sup>

A network diagram consisting of several interconnected nodes. The nodes are represented by circles of varying sizes and colors, including orange, red, and dark red. They are connected by thin, light gray lines, forming a complex web-like structure. The diagram is located in the upper left quadrant of the page.

# La transformation numérique dans la gestion de patrimoine :

## Quelle est son incidence?



## Lorsque la transformation numérique a fait son entrée dans le monde du commerce, le modèle d'affaires en gestion de patrimoine n'a pas perdu sa pertinence.

**L**a gestion de patrimoine est un modèle d'affaires fondé sur les relations personnelles et la confiance. Les entreprises semblent donc imperméables aux récentes perturbations. Toutefois, à mesure que les clients adoptent le monde numérique et l'intègrent à leur vie quotidienne grâce aux médias sociaux, au magasinage, aux voyages et au commerce électronique, les attentes en matière de relations numériques avec les entreprises de gestion de patrimoine évoluent.

Les clients commencent à s'interroger sur le modèle d'entente client actuel en matière de gestion de patrimoine et réclament plus de souplesse et de commodité. En bref, ils recherchent la même expérience client que celle offerte dans d'autres domaines. Les entreprises perturbatrices de technologies financières en ont pris connaissance et ont réalisé une percée dans le secteur d'activité, attirant l'attention des entreprises de gestion de patrimoine. Les entreprises doivent également composer avec des défis à l'interne pour trouver des moyens d'accroître la productivité d'une main-d'œuvre en évolution dans un contexte de profits à la baisse. La transformation numérique offre la possibilité de résoudre ces deux problèmes.



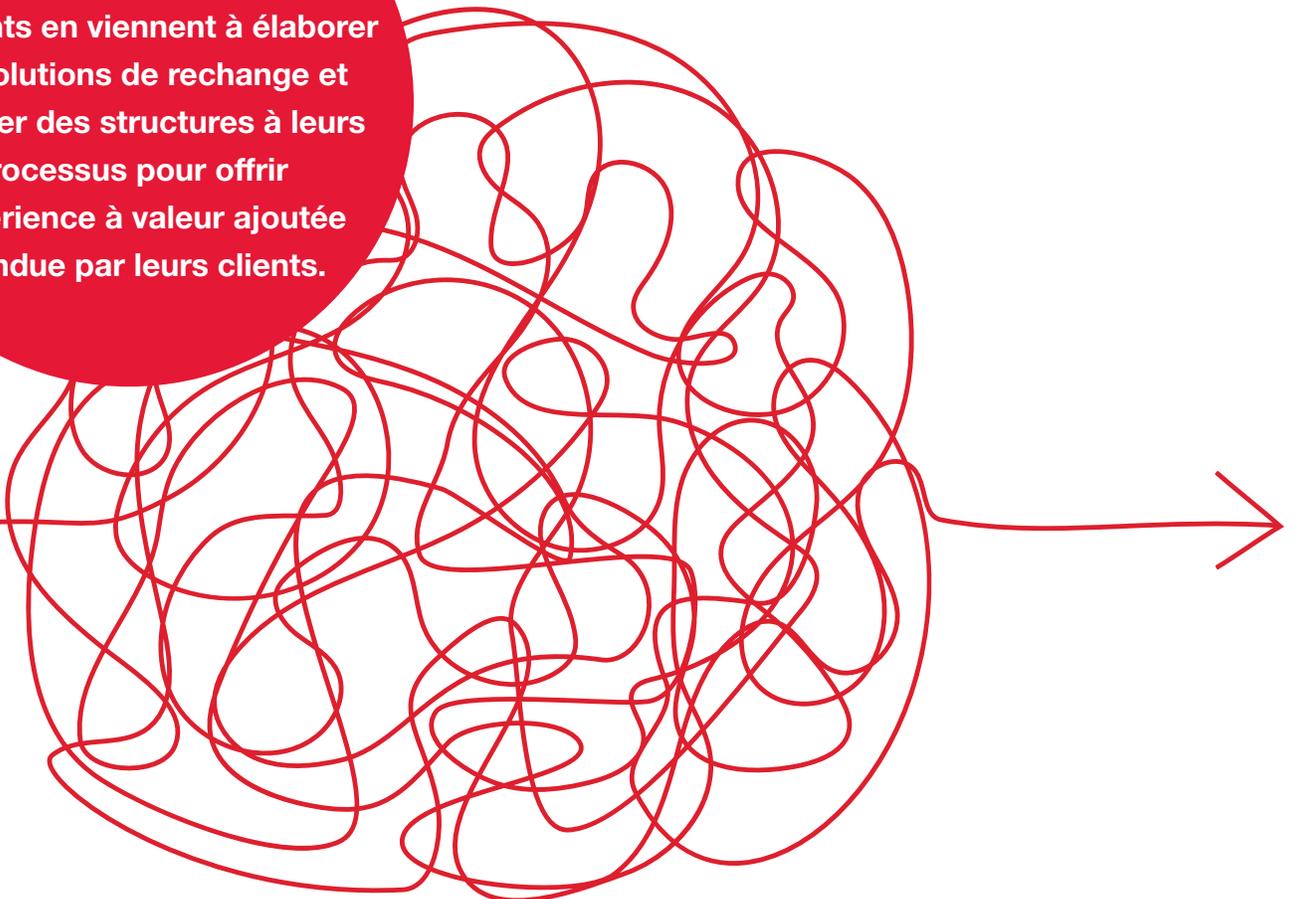
# Situation actuelle de la gestion de patrimoine

En cohérence avec leur principale préoccupation, soit les relations personnelles et l'interaction humaine, les entreprises comptent sur des modèles d'engagement client soutenus par de nombreuses personnes et de multiples processus manuels. Que ce soit le conseiller en placements qui gère les processus initiaux de découverte et de planification, ou le personnel de guichet de suivi et d'arrière-guichet qui ouvre les comptes et gère les mouvements d'argent et les transferts pour mettre en œuvre le plan d'investissement du client, le cycle de vie de la gestion de patrimoine est géré par diverses personnes de l'entreprise, un fonctionnement propice aux erreurs.

Le client voit un processus harmonieux avec transfert d'activités limpide au sein de l'entreprise, mais en réalité, il s'agit plutôt d'un ensemble de processus truffés d'inefficacités. Une mosaïque de technologies, de processus manuels et d'instructions papier complique le travail et, comme les données sont généralement isolées à chaque étape du modèle d'engagement client, il existe un risque constant de renseignements erronés.

Tout cela entraîne une gestion et une mise à l'échelle difficiles de l'expérience. Les employés qui travaillent directement avec les clients en viennent à élaborer des solutions de rechange et à ajouter des structures à leurs processus pour offrir l'expérience à valeur ajoutée attendue par leurs clients. Les clients ont l'impression d'obtenir un bon rapport qualité-prix, mais les employés ont de la difficulté à voir la valeur de leur travail en raison des inefficacités avec lesquelles ils doivent composer au quotidien.

**Les employés qui travaillent directement avec les clients en viennent à élaborer des solutions de rechange et à ajouter des structures à leurs processus pour offrir l'expérience à valeur ajoutée attendue par leurs clients.**



# Pourquoi la gestion de patrimoine est-elle soumise à des pressions pour se transformer?

Après être restées fidèles à leur approche traditionnelle de l'expérience client, les entreprises de gestion de patrimoine subissent désormais des pressions pour se transformer en raison de l'évolution des perceptions et des attentes des clients. Les entreprises cherchent des façons de moderniser leurs processus et leurs systèmes afin d'accroître l'efficacité des employés, d'offrir l'expérience à laquelle s'attendent les clients à l'époque actuelle et d'éviter de perdre des clients et des employés au profit d'entreprises qui adoptent ou ont déjà adopté le numérique.

## Facteurs clés de la transformation numérique des entreprises de gestion de patrimoine



### Pressions contradictoires en matière de frais et de coûts

La transparence accrue en matière de frais et de rémunération exerce une pression à la baisse sur les frais, tandis que l'avalanche d'exigences réglementaires entraîne une hausse des coûts dans le modèle d'affaires traditionnel de gestion de patrimoine.



### Dépendance des clients à la technologie

Le monde est en voie de devenir « tout-numérique » et offrira ainsi un contenu plus interactif accessible partout et à tout moment. Les clients ont désormais accès à du contenu en temps réel, personnalisé et adapté à leurs attentes.



### Meilleure expérience client offerte par la concurrence

Les conseillers-robots intelligents ont démystifié le processus de sélection des investissements et offrent une transformation numérique qui répond aux attentes des clients d'aujourd'hui, ce que de nombreuses entreprises traditionnelles de gestion de patrimoine ne maîtrisent pas encore.



### Transformations des attentes des clients

Les interactions des clients avec d'autres plateformes numériques dans leur vie personnelle ont créé des attentes plus élevées. Ils s'attendent maintenant à ce que leur société de placement leur offre des services selon leurs conditions, grâce à une approche simplifiée, personnalisée et adaptée aux raisons pour lesquelles ils ont investi.

Une simple mise à niveau technologique ne suffit pas pour relever ces défis et répondre aux attentes des clients. Un changement de culture est nécessaire dans l'ensemble de l'organisation pour adopter un modèle d'affaires numérique.

# Domaines où les gestionnaires de patrimoine devraient envisager la transformation

Une transformation numérique réussie nécessite un déploiement d'efforts à l'échelle de l'entreprise, non pas un projet ponctuel, et touche l'ensemble de l'organisation. Bien que tous les secteurs d'activité soient touchés, ces domaines clés devraient figurer au sommet du programme de transformation.

## ► Culture

Envisager le passage au « tout-numérique » exige un changement de mentalité. L'action clé ici est de communiquer depuis les plus hauts échelons de l'entreprise la valeur de cette nouvelle mentalité à l'échelle de l'organisation, ainsi que les risques et les coûts associés au maintien du statu quo.

## ► Proposition de valeur

Les clients accordent de plus en plus d'importance à une gestion de patrimoine accessible, pertinente et globale plutôt qu'à la simple gestion des investissements. Les gestionnaires de patrimoine doivent être explicites et confiants quant à la valeur de leurs produits et services, et être en mesure d'offrir une offre de services à valeur ajoutée élargie à leurs clients.

## ► Expérience client

La rationalisation et la numérisation de l'expérience client grâce à des capacités en libre-service accrues et des portails client interactifs répondront non seulement aux attentes croissantes des clients, mais permettront également de libérer des capacités pour les conseillers et de réduire les coûts des activités de guichet et d'arrière-guichet.

## ► Optimisation du modèle

L'intégration de la technologie, comme l'automatisation intelligente où cela est possible, permet aux entreprises de réduire rapidement leurs coûts et de libérer des ressources pour qu'elles puissent exécuter des activités ayant une plus grande valeur ajoutée.



# Cinq obstacles à la transformation numérique des entreprises de gestion de patrimoine

La transformation numérique n'est pas une solution universelle pour les entreprises de gestion de patrimoine, puisque chaque entreprise offre une proposition de valeur unique. La taille et la complexité d'une entreprise posent différents défis à la transformation. Il est donc difficile de savoir clairement par où commencer. Les entreprises comprennent que la transformation numérique est essentielle à leur évolution. Cependant, il est probable qu'elles soient contraintes de composer avec des défis de transformation, notamment les suivants.



## Obstacle 1 – Stratégie

Dans le contexte actuel de changement accéléré en matière de technologie, le premier réflexe est de prendre des mesures pour rester à jour. Cependant, en l'absence d'un plan stratégique, les entreprises ont tendance à mettre en place des solutions tactiques en fonction des enjeux plutôt que d'effectuer une véritable planification pour s'attaquer aux causes principales.

### Notre recommandation

Établir un modèle d'affaires cible, définir une stratégie pour atteindre cet objectif et être ouvert à l'évolution de vos tactiques tout au long du processus.



## Obstacle 2 – Culture

Pour que les entreprises de gestion de patrimoine réussissent leurs initiatives de transformation numérique, une culture axée sur le numérique doit être adoptée à l'échelle de l'entreprise, sans quoi elles devront passer par de multiples phases de changement et d'adoption menant à une progression lente et semée d'embûches.

### Notre recommandation

Documenter une stratégie de changement axée sur le numérique, communiquer la valeur du changement depuis les plus hauts échelons de l'entreprise et élaborer un plan de mise en œuvre pour l'ensemble de l'organisation. Cela aidera à définir les attentes à tous les niveaux de l'organisation et facilitera la mobilisation nécessaire à la réussite de cette transformation.



## Obstacle 3 – Infrastructure existante

L'un des principaux obstacles auxquels se heurtent les entreprises de gestion de patrimoine est l'intégration de l'infrastructure existante aux nouvelles technologies et aux nouveaux processus de transformation numérique. Elle entraîne parfois l'augmentation des coûts de mise en œuvre, ce qui peut mener à un questionnement sur la valeur de la transformation pour l'entreprise.

### Notre recommandation

Avant d'entamer une transformation, il est nécessaire de comprendre les coûts associés à votre fonctionnement actuel et à votre modèle opérationnel futur, ainsi que les coûts d'investissement dans la transformation. Il est d'ailleurs essentiel de communiquer tous ces renseignements avant et pendant le processus de transformation. En augmentant progressivement la valeur ajoutée offerte, vous aiderez également votre organisation à comprendre la valeur globale de la transformation numérique.



## Obstacle 4 – Données non standard

La plupart des entreprises de gestion de patrimoine doivent relever les défis d'une solution de stockage de données décentralisée, notamment le stockage de données diverses ayant différentes structures, la duplication des données et l'utilisation de données non structurées et non standard. L'intégration et l'utilisation des données sont presque impossibles, ce qui entraîne une grande inefficacité des processus, un recours à des solutions de rechange et une augmentation des coûts opérationnels globaux pour les employés et l'entreprise.

### Notre recommandation

Mettre en œuvre une stratégie complète de gestion des données afin de réaliser des gains d'efficacité et de ressources grâce à une transformation numérique. La stratégie doit inclure la normalisation des pratiques de données dans l'ensemble de l'organisation et le renforcement de la gouvernance et de l'exactitude des données afin de tirer parti de la puissance de l'analyse, de l'apprentissage automatique et de l'intelligence artificielle, et ainsi d'activer le modèle d'affaires à son plein potentiel de façon proactive et prédictive.



## Obstacle 5 – Processus manuels et solutions de rechange ponctuelles

Les processus manuels et les solutions de rechange ponctuelles sont le résultat des limites de la technologie, de l'automatisation ou des processus faisant partie des fondements de nombreuses entreprises de gestion de patrimoine. Les entreprises considèrent ces inefficacités comme le prix à payer pour une organisation qui exerce ses activités de manière traditionnelle. Cependant, pour proposer l'expérience à valeur ajoutée que les clients exigent et attendent, ces inefficacités sont devenues des obstacles à surmonter tout au long du processus de transformation numérique.

### Notre recommandation

Définir clairement les processus actuels, y compris les processus manuels ou les solutions de rechange ponctuelles existantes, dans le cadre de votre démarche de transformation numérique. Noter et corriger toute lacune existante dans votre situation actuelle avant de passer au nouveau modèle d'affaires. Il est important de rappeler que certains processus demeureront manuels, tandis que d'autres pourraient être couverts par l'automatisation intelligente qu'apporterait la transformation.

**Chaque expérience de transformation numérique dans le domaine de la gestion de patrimoine est unique et ne se limite pas à ces cinq obstacles. L'intervention d'un partenaire d'affaires et technologique performant, indépendant et expérimenté peut accélérer le processus d'évaluation et de planification tout en assurant l'obtention de bons résultats à tous les échelons de votre organisation.**

# La valeur de la transformation numérique dans le domaine de la gestion de patrimoine est indéniable.

La transformation numérique est un processus complexe qui nécessite l'adhésion et les efforts de tous les échelons d'une organisation de gestion de patrimoine.

**Lorsqu'elle est bien exécutée, elle peut entraîner des gains importants dans l'ensemble de l'organisation, notamment les suivants.**

Ensemble rationalisé de modèles d'affaires pouvant être mis à l'échelle

Culture novatrice de premier plan favorisant la fidélisation et l'attraction des meilleurs talents

Expérience client améliorée et personnalisée qui répond à leurs besoins et surpasse leurs attentes

Occasion de générer des sources de revenus plus importantes et plus diversifiées pour l'ensemble de l'entreprise





#### Siège social

#### Yonge Street, Toronto

CGI inc.  
250 Yonge Street  
Suite 2000  
Toronto ON M5B 2L7  
Canada  
Site Web : [cgi.com](http://cgi.com)  
Courriel : [info@cgi.com](mailto:info@cgi.com)  
Twitter : @CGI\_Global

## Obtenez l'aide et les conseils dont vous avez besoin pour réussir votre transformation

CGI aide les entreprises de gestion de patrimoine à gérer les complexités de la transformation numérique et à atteindre leurs objectifs. Nous offrons aux entreprises de gestion de patrimoine une vaste expérience et des connaissances sectorielles ainsi que des pratiques spécialisées dans les domaines suivants liés à la transformation numérique.



#### Technologies émergentes

(méthodologies agiles, DevOps et automatisation intelligente)



#### Produits et services

(gestion de portefeuille, conseils numériques, gestion de fonds et services d'exploitation)



#### Services-conseils en management

(stratégie, évaluation des modèles d'affaires et gestion du changement)



#### Prestation de services

Nos capacités nous permettent d'aider nos clients du domaine de la gestion de patrimoine à élaborer la bonne stratégie, à établir une feuille de route intégrée et à la mettre en œuvre avec succès. Nous avons hâte de travailler avec vous!

**Plus de 35** années  
d'expérience

**Plus de 1 300**  
professionnels de la  
gestion du patrimoine

**1,5 T\$**  
en actifs sous mandat  
de gestion soutenus

CGI **Wealth360** est une suite complète de solutions permettant d'aider les professionnels de la gestion de patrimoine à anticiper les changements, à offrir des options créatives et à accroître l'efficacité alors qu'ils assurent la gestion des investissements de leurs clients.

Qu'il s'agisse des activités de vente du guichet, de la prise de décision du guichet de suivi ou de l'administration de l'arrière-guichet, **CGI Wealth360 offre des solutions de gestion de patrimoine de pointe de bout en bout.**

**[cgi.com](http://cgi.com)**

© 2019 CGI INC.

Fondée en 1976, CGI est l'une des plus importantes entreprises de services-conseils en technologie de l'information (TI) et en management au monde. À partir de centaines d'emplacements partout dans le monde, CGI offre un portefeuille complet de services et de solutions : des services-conseils en TI et en management, des services d'intégration de systèmes et d'impartition ainsi que des solutions de propriété intellectuelle. La collaboration de CGI avec ses clients repose sur un modèle axé sur les relations locales, conjugué à un réseau mondial de prestation de services, qui permet aux clients d'atteindre leurs objectifs et de devenir des organisations numériques axées sur le client.