

# Le digital permet de renforcer la relation client

Nicholas Hochstadter, IBO

Le digital apporte des opportunités extraordinaires. Pour le gérant de fortune, Performance Watcher permet de contrôler la performance des portefeuilles et de les évaluer par rapport à d'autres. C'est très instructif et rassurant – aussi pour les clients.



Le temps est clair ou à l'orage? Performance Watcher visualise le résultat du portefeuille avec des pictogrammes météorologiques.

Par gros temps, comme il peut sembler que ce soit encore un peu le cas en ce moment, il est important de rappeler que les gérants indépendants ne sont pas imperméables au digital et à ses diverses déclinaisons.

## Des opportunités extraordinaires

En raison de sa multiplicité, de son interactivité et de son instantanéité, le digital est appelé à reconditionner de bout en bout l'environnement de travail des gérants, depuis le simple coup de fil – avec Skype en guest star! – jusqu'à l'archivage numérique. Malgré les frayeurs qu'il suscite encore, le digital n'a rien d'une maladie contagieuse. Pour les gérants, il crée aujourd'hui des opportunités extraordi-

naires dont on ne mesure pas encore pleinement la portée. Comme le soulignait l'une des têtes pensantes du cabinet Deloitte, le grand mérite du digital réside dans sa capacité à rendre un service ou un produit plus abordable pour ses clients, et c'est bien sous cet angle que les gérants se doivent aujourd'hui d'en considérer l'emploi.

A terme, quand bien même la mise en œuvre peut s'avérer complexe, sa finalité est de simplifier leur quotidien à tout niveau et de leur dégager un temps précieux dont les clients deviendront – ou redeviendront – les principaux bénéficiaires. L'ASG a clairement démontré sa volonté d'accompagner ses membres dans ce renouvellement de leur pratique.

### Évaluer la performance par rapport à d'autres

Le partenariat noué voilà quelques années entre Performance Watcher et l'ASG illustre parfaitement le souhait de l'Association de donner à ses adhérents les moyens de générer une plus forte valeur ajoutée et de les soulager de différents fardeaux, qu'ils soient juridiques, administratifs ou techniques. En guise de rappel, Performance Watcher est une plateforme en réseau qui permet à ses participants de contrôler la performance de leurs portefeuilles et de l'évaluer par rapport à d'autres. Sous couvert de l'anonymat ou non, selon les convenances, Performance Watcher compare les performances des uns et des autres en prenant soin de les classer dans des styles de gestion identiques, en fonction des seuils de tolérance au risque qui ont été définis. En intégrant le paramètre risque dans l'équation, Performance Watcher s'assure ainsi de ne mesurer la qualité du rendement qu'après avoir pris en compte la volatilité qui lui était associée. Grâce à cette approche rigoureuse, il devient très facile de repérer les hausses suspectes qui paraissent attractives à première vue, parce qu'elles surperforment leurs pairs, mais qui sont dues en réalité à des prises de risque excessives. «Fier si je me compare, humble si je me considère», clamait jadis Corneille. Se soumettre ainsi à la comparaison n'a rien d'insurmontable.

### Les consommateurs produisent aussi des contenus

En la matière, la gestion d'actifs a pris une avance que la gestion de fortune se voit aujourd'hui dans l'obligation de combler. Voilà un peu moins de deux ans, une campagne publicitaire de CSS Assurances proclamait que la modernité consistait à choisir un hôpital recommandé par ses patients. Souvent comparés aux médecins de famille, les gérants devraient s'en inspirer quand bien même ce genre de position était inimaginable voilà dix ans. Il est vrai que les habitudes ont changé. En même temps que le téléphone portable est devenu un véritable ordinateur, le consommateur lambda est devenu un extraordinaire producteur de contenus et ses recommandations peuvent désormais prendre parfois le pas sur les avis des spécialistes, aussi autorisés soient-ils. C'est d'ailleurs devenu un phénomène de masse. Quand le guide Michelin se vend à travers le monde à quelques centaines de milliers d'exemplaires, les avis postés sur des sites comme Booking.com ou TripAdvisor se chiffrent pour leur part en dizaines de millions!

### Comment fonctionne Performance Watcher

Performance Watcher propose aux gérants de fortune des solutions faciles pour, notamment, valider et suivre les profils de risque de leurs clients et évaluer la qualité de la performance de leurs portefeuilles. Les membres actifs de l'ASG bénéficient d'un «accès standard» à Performance Watcher ainsi que des alertes de profil. La mise en place est aussi simple que rapide, le transfert quotidien de données étant au cœur des développements réalisés pour cette application. Afin d'assurer la qualité et la pertinence du traitement de données, le système reçoit automatiquement

des banques dépositaires ou interfaces de gestion (PMS) les informations relatives au compte via des liens sécurisés spécifiques. Pour garantir l'anonymat à ceux qui le souhaitent, aucune référence nominale aux gérants ou aux bénéficiaires des comptes n'apparaît sur Performance Watcher. De plus, seuls les gérants et les banques dépositaires connaissent les liens entre les codes IBO et les numéros de compte. Les flux adressés à Performance Watcher se limitent au strict minimum, à savoir la valeur totale du compte et le montant des éventuels apports ou retraits.

Gestion plus dynamique, maîtrise de l'information, surveillance automatisée, contrôle permanent, caractère innovant, qualité de service: les avantages que procure Performance Watcher ont un impact qui se fait sentir sur plusieurs niveaux. Les gérants ne sont d'ailleurs pas les seuls à en tirer profit. Dans la mesure où Performance Watcher permet de valider la qualité de gestion, et surtout de garantir son adéquation au profil de risque, les clients aussi bien que les banques dépositaires et les régulateurs y trouvent eux-aussi tout leur intérêt. Mais s'il est un domaine où Performance Watcher génère une valeur «incomparable» pour les gérants, c'est bien celui de la relation client.

### Une clé pour renforcer la confiance

La vocation de Performance Watcher n'est pas de servir de gendarme et de contrôler les performances ajustées du risque pour prévenir tout dérapage. Bien au-delà de ces seules considérations techniques, son intention première est de créer de la confiance, de donner aux gérants les clés pour renouer avec leurs clients des relations plus harmonieuses qu'elles ne le furent dans un passé récent. Au cours d'une dernière décennie marquée par les séquelles des subprimes, la confiance des clients pour leurs gestionnaires s'est quelque peu étiolée. La méfiance a prévalu, à un tel point que les gestionnaires de portefeuille ont fini par se transformer aussi en gestionnaire du risque. La confiance est pourtant un élément fondamental de la gestion de fortune. Avant même la performance, elle est souvent le premier critère auquel se réfère un client pour choisir un gérant. La confiance est un assemblage complexe. Pour aller à l'essentiel, elle repose le plus souvent sur ces quatre piliers que sont la fiabilité, la crédibilité, l'intégrité ainsi qu'une certaine dose de bienveillance.

Pris sous cet angle, Performance Watcher est le levier idéal à activer pour que les gérants puissent démontrer à la fois leur fiabilité, leur crédibilité, leur intégrité. Performance Watcher leur donne une scène sur laquelle se mettre pleinement en valeur. Une scène sur laquelle ils peuvent tenir un discours particulièrement constructif. Il ne s'agit plus de garantir des performances. Il s'agit d'affirmer qu'ils s'engagent complètement pour leurs clients, et leur présence – digitale – sur Performance Watcher est là pour en attester.