

Robo advisor : invention, innovation ?



L'AFG nous invitait hier soir à réfléchir et échanger sur la place que va prendre le "robo advisor" dans la gestion d'actifs en France, et en particulier dans le conseil et la distribution de produits financiers auprès des investisseurs particuliers.

Au-delà de l'effet de nouveauté, et des vrais atouts du robo advisor face à leurs concurrents "en chair et en os" (CGP, CIF, intermédiaires en assurance, mais aussi gestion privée et conseillers de banque), comment envisager le développement du conseil assisté par ordinateur en France dans les prochaines années ?

Il nous semble d'abord que les robo advisors répondent aux besoins nouveaux exprimés par de nouvelles générations d'investisseurs particuliers : (re)prise en main de leurs finances personnelles (recherche d'autonomie, de désintermédiation, de responsabilisation, d'éducation permanente ...) ; flexibilité (accès à distance, 24/24h) ; simplification et automatisation de la relation avec "celui qui sait".

Par ailleurs, il nous semble aussi normal que ce type de conseil ne couvre bien que le domaine des actifs financiers (allocation d'actifs, sélection de fonds – souvent des ETF, construction du portefeuille, reporting ...), et qu'il peine encore à répondre à des besoins plus complexes (approche

patrimoniale globale, fiscalité, transmission ...).

Aussi, d'un point de vue strictement financier, la (sur)performance à long terme des robo advisors par rapport au conseiller humain reste à écrire ...

Le robo advisor prend très bien en charge de nombreux aspects administratifs de la relation client : connaissance client (plus ou moins simplifiée), diligences LAB, formalisme réglementaire, mise à jour du dossier client, reporting périodique. De fait, il décharge le conseiller humain d'une partie, fastidieuse, de son travail, pour lui laisser plus de temps pour des tâches à plus forte valeur ajoutée : approfondissement de la relation clientèle et du conseil, recherche de solutions personnalisées, prise en compte des "objectifs cachés" du client, anticipation et prise en compte des changements de cycle (humains, financiers) etc.

En résumé, le robo advisor offre à l'investisseur et à son conseiller humain la possibilité de faire du "conseil augmenté" – jolie formule entendue hier – c'est-à-dire du conseil humain enrichi par la technologie. Car c'est bien dans ce sens que nous considérons l'innovation (non pas l'invention) que représente le robo advisor, plutôt que dans celui du conseil technologique agrémenté d'une intervention humaine.

Illustration : Nonotak, "Numbers", *An LED light exhibition & sound Project in Soho*, London. Artists : Takami Nakamoto & Noemi Schipfer.