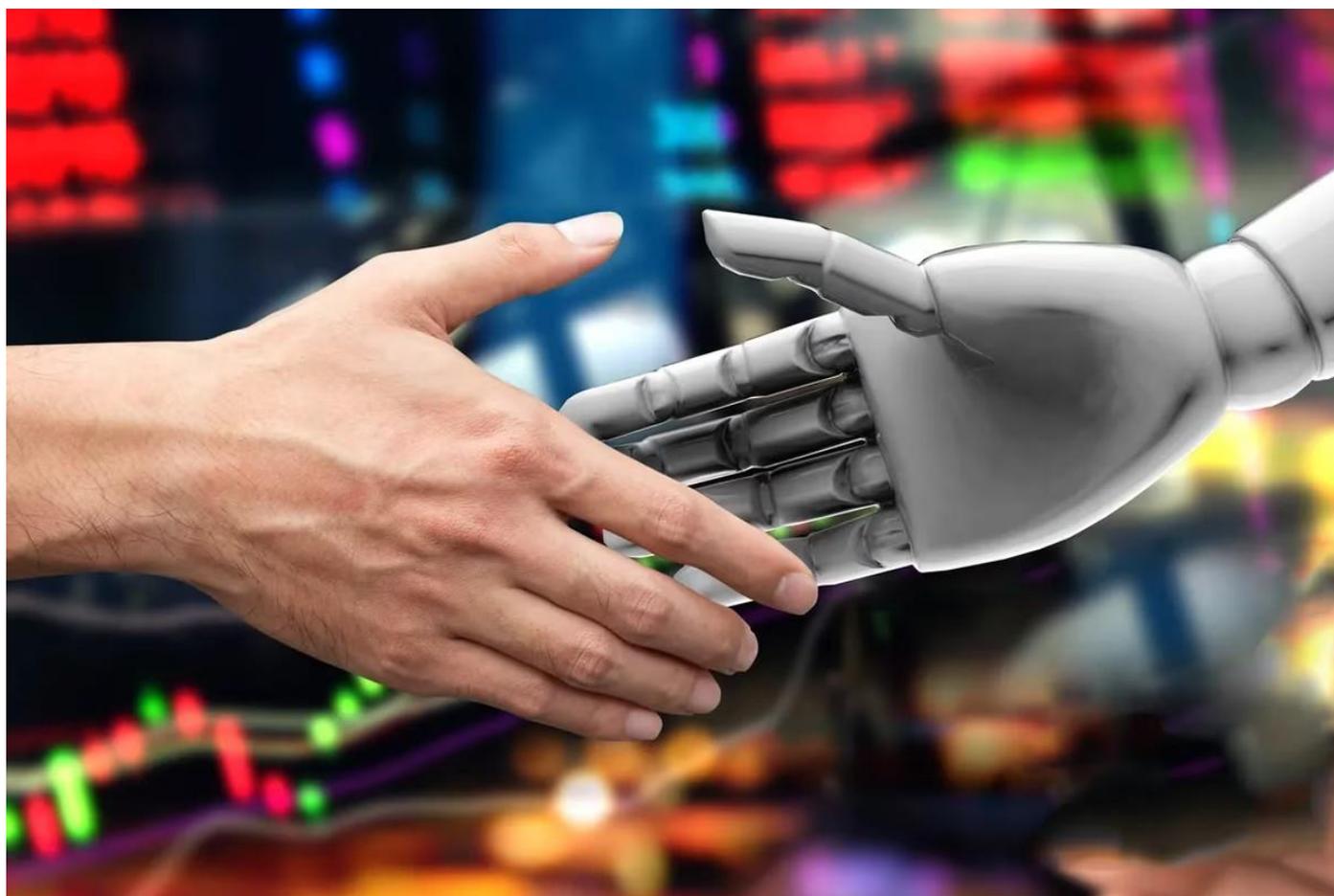


Les robots-conseillers, des avantages, mais beaucoup d'inconvénients

JONATHAN DUROCHER

Cet article a été publié à l'origine en anglais, dans The Globe & Mail, le 18 septembre, 2023
<https://www.theglobeandmail.com/investing/globe-advisor/advisor-practice/article-what-robo-advisors-got-right-and-mostly-wrong/>



Les robots-conseillers ont fait entrer le secteur dans l'ère moderne de l'expérience utilisateur sur Internet, et de nombreux conseillers en gestion de patrimoine ont fini par s'associer à ces nouveaux acteurs pour tirer parti de cette expertise au profit de leurs clients.

Le secteur de la gestion de patrimoine n'avait pas fini de panser ses plaies héritées de la crise financière mondiale qu'un nouveau défi se présentait, prêt à menacer jusqu'à son existence même – les robots-conseillers. Ces jeunes entreprises basées sur les nouvelles technologies promettaient de rendre les conseils financiers traditionnels obsolètes. Mais plus d'une décennie après leur apparition, il faut se rendre à l'évidence : ces prédictions ne se sont pas réalisées. Que s'est-il donc passé?

Quand sont apparus Betterment LLC et Wealthfront Inc. aux États-Unis, premiers venus sur le créneau, l'idée largement répandue était que le secteur de la gestion de patrimoine vivait la fin d'une ère et que les conseillers humains deviendraient bientôt les représentants d'une époque révolue. Comme tout nouveau concept qui bouscule les acteurs déjà établis, les robots-conseillers ont semé la peur et retenu beaucoup l'attention. On les voyait partout, et de nombreuses sociétés lançaient leur propre version du concept – même ici, au Canada.

Plus d'une décennie a passé, et on ne peut que constater que la réalité est toute autre. Le secteur de la gestion de patrimoine a attiré plus d'investisseurs avec leurs actifs, tandis que les robots-conseillers ont eu leur lot de succès et d'échecs.

À y regarder de plus près, il semble évident que les robots-conseillers se sont distingués, parfois pour le meilleur, bien souvent pour le pire.

Amélioration de l'expérience des utilisateurs et de l'investissement systématique

Il faut savoir reconnaître les mérites quand il y en a. Les robots-conseillers étaient excellents pour fournir une interface facile d'utilisation destinée à aider les gens à suivre leurs objectifs de vie. Par le passé, des sites Internet intuitifs et simples s'étaient révélés peu adaptés pour la plupart des sociétés de gestion de patrimoine, mais aujourd'hui ils sont devenus des outils essentiels pour les investisseurs.

Les robots-conseillers ont fait entrer le secteur dans l'ère moderne de l'expérience utilisateur sur Internet, et de nombreux conseillers en gestion de patrimoine ont fini par s'associer à ces nouveaux acteurs pour tirer parti de cette expertise au profit de leurs clients.

Autre avantage à inscrire au crédit des robots-conseillers : initialement, ils ont souligné l'importance des programmes d'investissement systématique. Ils ont également joué un rôle majeur dans l'intérêt des jeunes générations pour l'investissement grâce à des campagnes de marketing numérique efficaces, contribuant ainsi à l'amélioration de la culture financière.

Que faut-il donc leur reprocher? Tout d'abord, ils ont sous-estimé l'aspect émotionnel de l'argent. Alors qu'ils savaient rééquilibrer les fonds négociés en bourse et permettaient aux utilisateurs de gérer leurs objectifs de vie en ligne, ils ont négligé une vérité fondamentale : investir, ce n'est pas seulement savoir constituer un portefeuille modèle, encore faut-il comprendre comment chacun se comporte avec son argent.

Sous-estimation de la valeur des relations humaines

Pour comprendre le comportement humain dans un contexte aussi puissant que celui de l'argent, il faut des gens qui ont l'expérience du domaine. C'est aussi simple que cela.

Un autre aspect sous-estimé par les robots-conseillers est l'importance du soutien aux familles lors d'événements marquants de la vie. Dans des situations telles qu'un divorce, le décès d'un être cher ou la planification d'une succession, personne ne veut avoir pour seule ressource un numéro de service client gratuit ou la section FAQ d'un site Internet.

La pandémie a révélé que ces conversations importantes peuvent avoir lieu à distance, mais qu'elles doivent être menées par un conseiller qui connaît la dynamique de la famille et comprend intimement le client – un lien de confiance qui ne se tisse qu'au fil d'années ou de décennies de collaboration.

Enfin, avec le temps, quand les sociétés de robots-conseillers ont réalisé qu'elles ne représentaient plus une menace existentielle pour les activités traditionnelles de gestion de patrimoine, beaucoup ont modifié leur stratégie pour se positionner en concurrence avec les sociétés de courtage en direct. Une décision judicieuse, car ils possédaient déjà une interface web robuste, et le secteur de la négociation directe ne nécessitait pas de soutien important en matière de gestion de patrimoine.

Certains ont bien tiré leur épingle du jeu dans ce domaine, là où d'autres ont échoué, en particulier ceux qui ont tenté de promouvoir la spéculation sur séance avec les cryptomonnaies ou ont utilisé des gadgets tape-à-l'œil, comme des confettis à l'écran à chaque achat d'actions par les investisseurs. De telles pratiques finissent rarement bien dans le secteur de l'investissement.

Allier technologie et relations humaines

La morale de l'histoire? Une décennie après leur lancement, de nombreux conseillers en gestion de patrimoine canadiens ne considèrent plus les robots-conseillers comme des concurrents directs, même si la publicité qui en avait été faite à l'origine les présentait comme des menaces directes pour les conseillers en chair et en os.

Ironiquement, avec le recul, on peut noter que les plateformes de robots-conseillers qui existent encore aujourd'hui intègrent les conseillers humains pour fournir des conseils plus avisés ou créent des partenariats avec des entreprises de gestion de patrimoine

Cette tendance montre qu'allier technologie et expertise humaine est la garantie de meilleurs résultats pour les investisseurs. C'est une conclusion à ne pas négliger à l'heure où l'intelligence artificielle gagne en maturité et menace les conseillers traditionnels, comme, en leur temps, les robots-conseillers.

Jonathan Durocher est président de Financière Banque Nationale Gestion de patrimoine à Montréal

