

# Table des matières

<b>Déclaration</b> .....	<b>i</b>
<b>Remerciements</b> .....	<b>ii</b>
<b>Résumé</b> .....	<b>iii</b>
<b>Liste des tableaux</b> .....	<b>vii</b>
<b>Liste des figures</b> .....	<b>vii</b>
<b>1. Introduction</b> .....	<b>1</b>
<b>1.1 Contexte des marchés financiers et des « robo advisors »</b> .....	<b>1</b>
<b>1.2 L'objet de cette enquête</b> .....	<b>2</b>
<b>1.3 Problématique</b> .....	<b>3</b>
<b>2. Littérature contemporaine</b> .....	<b>4</b>
<b>2.1 « Robo advisors »</b> .....	<b>4</b>
2.1.1 Activités .....	5
2.1.2 Frais et montant minimum .....	8
2.1.3 Choix du « robo advisor ».....	9
2.1.4 Croissance des RA.....	10
<b>2.2 Intégration des « robo advisors » au sein du marché financier actuel en Suisse – Matrice PESTEL</b> .....	<b>11</b>
2.2.1 Technologique .....	11
2.2.2 Économique.....	12
2.2.3 Politique .....	13
2.2.4 Légale.....	15
2.2.5 Social.....	16
<b>2.3 Analyse SWOT</b> .....	<b>18</b>
<b>2.4 Effets de mode / tendance des « robo advisors »</b> .....	<b>23</b>
2.4.1 Effet de mode .....	23
2.4.2 Effet de tendance.....	24

<b>3. Enquête.....</b>	<b>25</b>
<b>3.1 Mise en place de l'étude.....</b>	<b>25</b>
3.1.1 Définition du public cible .....	26
3.1.2 Identification de la problématique .....	26
<b>3.2 Analyse .....</b>	<b>27</b>
3.2.1 Relation Gérant-Client .....	27
3.2.1.1 Introduction .....	27
3.2.1.2 Relation gérant-client actuelle.....	28
3.2.1.3 Recommandation d'investissements.....	28
3.2.1.4 Confier le patrimoine à un gestionnaire de fortune ou à un RA .....	29
3.2.1.5 Composition portefeuille client .....	30
3.2.1.6 Conclusion .....	32
3.2.2 Perception des RA et de leurs caractéristiques.....	32
3.2.2.1 Perception des RA .....	32
3.2.2.2 Avantages .....	33
3.2.2.3 Inconvénients .....	34
3.2.3 Substitution des gestionnaires de fortune par les RA.....	35
3.2.3.1 Personnes interrogées .....	35
3.2.3.2 Personnes travaillant dans des institutions financières.....	36
3.2.3.3 Conclusion .....	36
3.2.4 Intégration des RA au sein de la gestion traditionnelle .....	36
3.2.4.1 Personnes interrogées .....	37
3.2.4.2 Personnes travaillant dans des institutions financières.....	38
3.2.4.3 Pour ou Contre les RA .....	38
3.2.4.4 Recommandations des personnes travaillant dans des institutions financières	39
3.2.5 Perspectives des RA .....	40
3.2.5.1 Personnes interrogées déjà concernées par les RA.....	40
3.2.5.2 Personnes travaillant dans des institutions financières – impact introduction RA	41
3.2.5.3 Perspectives.....	42
3.2.5.4 Conclusion .....	42

<b>3.3</b>	<b>Interprétation personnelle .....</b>	<b>43</b>
3.3.1	Relation gérant-client.....	43
3.3.2	Connaissances des RA et de leurs caractéristiques .....	43
3.3.3	Substitution des gestionnaires de fortune par les RA.....	44
3.3.4	Intégration des RA au sein de la gestion traditionnelle .....	44
3.3.5	Perspectives des RA .....	45
<b>4.</b>	<b>Conclusion .....</b>	<b>46</b>
	<b>Bibliographie .....</b>	<b>47</b>
	<b>Annexe 1 : Robo Advisors en Suisse.....</b>	<b>51</b>
	<b>Annexe 2 : Questionnaire Pour ou Contre les « robo advisors » - Personnes interrogées.....</b>	<b>52</b>
	<b>Annexe 3 : Questionnaire Pour ou Contre les « robo advisors » - Personnes travaillant dans des institutions financières .....</b>	<b>60</b>
	<b>Annexe 4 : Résultats du questionnaire – Personnes interrogées .....</b>	<b>67</b>
	<b>Annexe 5 : Résultats du questionnaire – Personnes travaillant dans des institutions financières .....</b>	<b>76</b>

## Liste des tableaux

Tableau 1 : SWOT Robo advisors.....	18
-------------------------------------	----

## Liste des figures

Figure 1 : Croissance du secteur de la Fintech annuel.....	10
--	----

Figure 2 : Croissance du secteur de la Fintech mensuel.....	10
---	----

# 1. Introduction

## 1.1 Contexte des marchés financiers et des « robo advisors »

Depuis quelques années, notre société est à la veille d'une quatrième révolution industrielle. L'arrivée de nouvelles technologies comme l'intelligence artificielle, les objets autonomes, l'analyse des données ou encore la Blockchain vont non seulement impacter notre industrie actuelle mais aussi changer notre manière de vivre. C'est à partir de 2008, que le secteur financier a été bouleversé par les nouvelles technologies financières, à savoir, les Robo Advisors, le Bit Coin ou encore le CrowdFunding. De ce fait, les institutions bancaires s'adaptent à cette digitalisation en proposant de plus en plus de services et de produits en ligne. Mais quand est-il de l'arrivée des Robo Advisors au sein de notre marché suisse de la gestion de patrimoine ?

Ce nouveau modèle de gestion de fortune, nommé « robo advisor » (RA), a récemment vu le jour auprès de l'environnement de la Fintech. Apparus pour la première fois aux États-Unis entre 2008 et 2010<sup>1</sup>, les RA se sont considérablement propagés en Europe et en Asie-Pacifique. C'est une nouvelle solution d'investissement qui gère de manière autonome l'allocation d'actifs d'un client basé sur un algorithme très sophistiqué. En effet, il permet à des ménages qui n'envisageaient pas d'investir dans des titres cotés d'avoir accès au marché financier et ce à moindre coût.

De plus en plus d'institutions bancaires et d'entreprises spécialisées dans les services financiers proposent ou envisagent déjà des solutions telles que les RA. À titre d'exemple, Swissquote est la première institution bancaire suisse à avoir proposé à un investisseur privé de déléguer la totalité de ses avoirs à un robot. Les grandes banques suisses telles que UBS ou Credit Suisse ne proposent pas encore ce type de service à leurs clients privés mais prennent déjà les mesures nécessaires pour intégrer ce nouveau modèle de gestion qui risque d'impacter l'industrie financière.

La FINMA perçoit un réel potentiel auprès des Fintech et favorise l'expansion de cette nouvelle technologie sur la place financière suisse. Par conséquent, elle a dû adapter ses normes de régulation afin de faciliter leur introduction. À savoir que la FINMA met à disposition un guide pratique pour toutes les entreprises souhaitant obtenir une autorisation Fintech.

---

<sup>1</sup> Robo Advisors : History of Robo Advisors

Selon le Legg Mason Global Investment Survey 2018, la majorité de la population Suisse a peu de connaissances sur les RA mais plus d'un tiers d'entre-elle serait favorable à investir auprès de ce nouveau modèle de gestion automatisée.<sup>2</sup> Dans un marché où les clients privés sont de plus en plus exposés à des services en ligne automatisés, cela commence à attirer l'attention de certains investisseurs. Quant aux gestionnaires de fortune, l'introduction massive de RA va sans doute provoquer de l'instabilité et de l'incertitude au sein du marché de l'emploi.

Toutes ces nouvelles technologies ne cessent de progresser en matière d'automatisation rendant de manière générale les coûts plus faibles, aussi bien pour le client que pour le prestataire de services. Cependant, dans une société où les clients privés ont principalement connu des services et des produits avec une interaction humaine, cela risque d'en perturber plus d'un. Alors que jusqu'à présent le contact humain a été un facteur primordial permettant de créer un lien de confiance entre deux intervenants, le service proposé par les RA tend à négliger cet aspect du fait de sa gestion entièrement automatisée.

Est-ce que l'introduction des RA au sein du marché suisse provoquera des répercussions positives et/ou négatives tant pour les entreprises que pour les clients et les gestionnaires de fortune en sachant que cette technologie est en plein essor et attire de plus en plus de nouveaux clients potentiels ?

À travers ce rapport nous allons tenter d'apporter les éléments de réponse dans le cadre de notre étude qualitative et du résultat de notre enquête.

## **1.2 L'objet de cette enquête**

Le but de cette étude est de donner une vision générale de ce que l'on peut assimiler dans les divers ouvrages et articles disponibles concernant les RA et de pouvoir comparer les réponses obtenues avec l'enquête. Cela permet de comprendre si l'aspect humain pour un client est un point primordial ou si les RA sont bel et bien l'avenir de la gestion de patrimoine.

Cette enquête porte sur une étude qualitative, à savoir, les clients favorisent-ils le contact humain avec leur gestionnaire de fortune plutôt que d'envisager le conseil entièrement automatisé d'un RA ? C'est auprès des différents intervenants externes travaillant au

---

<sup>2</sup> Allnews : Un tiers des Suisses prêts à investir via un robo-advisor

sein du marché financier suisse et d'un échantillon de la population suisse, plus précisément à travers les différents réseaux sociaux, dans les cantons de Vaud et de Genève, que cette enquête s'est déroulée.

Finalement, cette étude cherche, en premier lieu, à analyser l'attitude et le comportement des clients, en deuxième lieu, à identifier les besoins, les attentes et les motivations des futurs investisseurs et, finalement, à comprendre l'impact de l'arrivée des RA sur la relation gérant-client.

### **1.3 Problématique**

La question de problématique concernant cette étude est : Pour ou Contre les robo advisors avec comme angle d'analyse : est-ce que les « RA » vont provoquer une déshumanisation de la relation gérant-client ?

Voici les principales sous-questions communes qui ont été soumises aux professionnels actifs dans le domaine financier et aux diverses personnes qui se sont portés volontaires pour compléter le questionnaire : Préférez-vous une consultation avec votre gestionnaire ou des recommandations effectuées par un RA ? Pensez-vous que le RA serait plus attractif au niveau du coût et du temps ? Quels sont selon vous les avantages / inconvénients d'un RA sur un gestionnaire de fortune traditionnel ? Si vous deviez confier votre patrimoine, le confieriez-vous plutôt à un gestionnaire traditionnel ou à un RA ? Pensez-vous intégrer dans votre portefeuille l'utilisation de RA ? Selon vous le RA est-il un phénomène de mode ou va-t-il perdurer (tendance) ? Pensez-vous que les gestionnaires sont voués à être remplacés par les RA ou vont-ils garder une place dans le secteur de la gestion de fortune ? Êtes-vous pour ou contre les RA ?

Une des premières valeurs ajoutées de ce travail réside dans le fait de synthétiser en un seul document les avis des différents intervenants (par exemple : Swissquote, Valiant, Credit Suisse ou BS Business Management SA), ainsi que les différents documents consultés. Soulever des questions qui ne se trouvent pas dans les ouvrages parcourus représente également une valeur ajoutée. À cela, s'ajoute la récolte d'informations par le biais des deux questionnaires soumis aux institutions financières et aux clients. Le tout permet de donner une vision de la place financière suisse quant aux RA et comment vont évoluer ces derniers dans un avenir proche.

## 2. Littérature contemporaine

La partie littéraire permet un approfondissement du fonctionnement des RA et de leurs caractéristiques uniques tout en se référant à l'aspect humain.

### 2.1 « Robo advisors »

Les RA sont un sujet d'actualité dans le monde de la finance et les avancées technologiques en matière d'intelligence artificielle (IA) et de RA sont en pleine expansion au sein de notre société. Il faut noter que les RA permettent à des ménages disposant d'une faible capacité de placement d'investir à moindre coût.

C'est un modèle de gestion qui est disponible 24/24 heures via une plateforme en ligne qui est entièrement automatisée. La prise de décisions sans aucune intervention humaine, est ce qui distingue principalement un RA d'un gestionnaire de fortune traditionnelle. Pour cela, l'entreprise doit créer un algorithme unique qui se base sur des faits historiques et qui est propre à sa vision des marchés, soit sa stratégie d'investissement. Il faut savoir que de manière générale, un RA se base sur le modèle de Markowitz qui est fondé sur la diversification afin d'obtenir le meilleur rendement possible en fonction d'un risque donné. De plus, l'une des caractéristiques des RA est le fait qu'aucune influence à caractère émotionnel n'interférera dans la prise de décisions d'investissement. Au final, les RA visent à remplacer les gestionnaires de fortune et par conséquent à automatiser l'exercice de ce métier.

À ce jour, le marché américain compte les cinq leaders mondiaux<sup>3</sup> de la gestion de patrimoine automatisée qui sont respectivement : Betterment, créé en 2008, avec plus de 15 milliards d'actifs sous gestion ; Personal Capital, créé en 2009, avec plus de 9 milliards d'actifs sous gestion ; Schwab Intelligent Portfolios ; SigFig ; Wealthfront. Relevons qu'il s'agit là de montants encore très limités.

De son côté, le marché suisse compte également quelques grandes entreprises actives dans ce même domaine.<sup>4</sup> Swissquote avec CHF 170 millions d'actifs sous gestion ; SaxoSelect ; True Wealth, basée à Zurich gérant plus de CHF 100 millions d'actifs ; Descarte Finances. Elles sont en pleine croissance et doivent déjà compter avec de nombreux autres acteurs voyant le jour et proposant ce nouveau type de solution

---

<sup>3</sup> Investopedia : 5 Popular Robo-Advisors

<sup>4</sup> Moneyland.ch : Robo Advisors in der Schweiz : Übersicht

d'investissement. Même constat que pour les US, les masses sous gestion restent pour l'heure encore marginales.

### **2.1.1 Activités**

L'une des premières activités d'un RA est de procéder à l'ouverture de la relation. Pour cela, j'ai élaboré un profil type client avec la possibilité de créer un portefeuille virtuel auprès de Swissquote. Sur leur site internet, le client est guidé par des instructions tout au long du processus d'ouverture qui a pour objectif de déterminer si le client est averse au risque ou non, d'établir son niveau de fortune, de récolter les informations personnelles et de fixer un profil risque ; en d'autres termes, il s'agit du même formulaire Know Your Client « KYC » soumis à un client lors d'un entretien auprès d'un gestionnaire de fortune. Il s'agit là du début de la déshumanisation de la relation gérant-client ; en effet, le client est seul face à la machine et ne fait que répondre aux différentes questions qui lui sont posées. Aucune émotion n'est transmise, aucun fait personnel relaté, aucune rencontre ultérieure prévue ! Il ne reste plus qu'un simple appel de la part d'un spécialiste de la plateforme quelques minutes après la validation de l'ouverture du compte. Il souhaite connaître la raison de cette ouverture en ligne, mais aussi savoir si le client a besoin d'un conseil quant à l'utilisation de cette nouvelle plateforme d'investissement. Par la suite, le RA va gérer le patrimoine, en continu, de la manière la plus efficace possible, en se basant sur les informations et les critères qui lui ont été soumis. L'algorithme d'un RA suit la stratégie que l'institut financier recommande à ses clients. Si le profil du client diverge de celui conseillé par la plateforme, ce dernier a la liberté de gérer lui-même, de manière partielle ou autonome, sa stratégie d'investissement et l'allocation de ses actifs. Voici l'étape suivante de la déshumanisation ; le client peut seul décider de son aversion au risque, sans avoir en contrepartie une personne qui puisse le raisonner de façon objective et professionnelle dans ses choix. Certes des alertes aviseront le client de l'incompatibilité entre son profil et les types d'investissement choisis, mais le client sera seul responsable de ses choix et ne verra aucun gérant qui tentera de conseiller ou le dissuader.

L'activité d'un gestionnaire de fortune traditionnelle n'a pas la même approche que celui d'un RA. Premièrement, le rôle d'un « Relationship Manager » (RM) est de conseiller et d'être à l'écoute de son client et de s'informer des actualités financières par divers canaux afin de proposer ses recommandations d'investissement. En règle générale, un RM a tendance à surestimer la réalisation d'un événement positif et à sous-évaluer celle d'un événement négatif, appelé le biais d'optimisme. Il y a un risque de ne pas anticiper une chute des marchés ou au contraire une hausse des marchés. De plus, l'aspect

émotionnel est à prendre en considération car un RM qui est sensible peut réagir d'une bonne ou d'une mauvaise manière pouvant impacter sa décision finale ainsi que la performance du portefeuille. À titre d'exemple, lors de la crise des subprimes, certains RM ont évité la catastrophe en ayant anticipé cette bulle spéculative les poussant à vendre leurs positions. La prise de conscience par le facteur humain a par conséquent permis d'éviter de grosses pertes aux clients qui détenaient ces créances sous forme de titres.

Voici les différentes étapes et questions auxquelles un client devra répondre lors de l'ouverture d'un dépôt type auprès de Swissquote :

- 1. Informations personnelles : dans cette catégorie, il est essentiel de connaître toutes les données personnelles du client, comme par exemple, ses coordonnées, son nom, son prénom et son état civil
- 2. Profil client : quel est la situation professionnelle du client, est-il étudiant, employé ou retraité ? Ensuite, est-ce que le client occupe un poste avec une fonction publique importante ? Quel est le lieu de résidence du client et est-ce que ce dernier est une personne US ?
- 3. Données financières : cette partie a pour but d'analyser la provenance des fonds afin d'éviter tout blanchiment d'argent et de définir l'utilité de l'ouverture de ce compte à des fins de trading, de paiements ou de réception de commissions
- 4. Profil d'investissement : cette dernière partie est dédiée au profil client et voici les questions types soumises : Quel montant êtes-vous prêt à investir ? ; Quel pourcentage de votre fortune souhaitez-vous investir dans les RA ? ; Par quel moyen financez-vous votre mode de vie ? ; Quel est votre revenu annuel brut ? ; Est-ce que votre profil d'investisseur est plutôt axé sur la conservation, sur l'équilibre ou sur la croissance ? ; Quel est votre niveau d'acceptation du risque, faible, modéré ou fort ?

À titre de comparaison, la procédure de l'ouverture d'un dépôt auprès du « Private Clients & Wealth Management » ne se déroule pas de la même manière. Au préalable, le client prend contact avec son RM afin de fixer un rendez-vous et de transmettre son intérêt quant à une éventuelle solution d'investissement personnalisé. Par la suite, la rencontre permet au RM d'établir un premier contact physique et de définir les besoins

et les attentes du client. En effet, le conseiller à la clientèle va recommander la solution la plus efficiente en fonction du profil risque mais aussi de ses objectifs et de ses besoins dans le futur (achats, études enfants, divorcé). Mais alors qu'il est vrai que le questionnaire KYC sur lequel se base le RM est similaire à celui utilisé par le RA, ici la dimension humaine change radicalement l'approche. La rencontre entre le conseiller et le client permet avant tout d'établir un rapport de confiance. Le conseiller peut ainsi mettre en avant ses connaissances techniques sur les produits et les marchés et en faire bénéficier le client ; ses conseils et ses réponses sont de fait beaucoup plus personnalisés.

Lors d'événements majeurs sur les marchés financiers, le RA procède systématiquement à une réallocation des actifs du portefeuille afin de convertir les positions en liquidités en fonction du niveau de risque du client. Cette procédure permet de ne pas continuer à être exposé à la volatilité des marchés. Quant au conseiller, il contactera immédiatement son client afin de l'informer de l'instabilité des marchés et obtenir sa décision finale quant à la vente ou au maintien des positions ouvertes. Ici, la différence principale est que le RA (par exemple de Swissquote)<sup>5</sup> prend seul l'initiative de liquider les titres automatiquement sans consentement préalable du client ce qui peut s'avérer être une mauvaise décision de gestion, comme on peut le voir avec certains modèles de stratégie automatisée quand elles sont en conditions de marchés qui n'ont pas de précédents et prennent la mauvaise décision (Hedge Fund Trend Following en 2008). Dans ce cas, la démarche préventive que le conseiller fournit à son client est inexistante lorsque l'on opte pour un RA. Il est toutefois envisageable qu'un RA puisse être programmés pour préalablement prévenir ses clients de sa démarche par le biais d'une alerte sur l'application dédiée ou par correspondance électronique.

Une fois que le dépôt en ligne est opérationnel, le client va recevoir divers documents ; des conseils boursiers, un relevé fiscal, une vue d'ensemble du compte et l'historique complet des transactions. Des newsletters concernant le portefeuille du client lui seront aussi envoyées mais seulement à travers la plateforme en ligne. À aucun moment, le client ne recevra des explications d'un conseiller sur la performance réalisée, sur le relevé fiscal ou encore sur les newsletters. Ici, nous avons à nouveau un phénomène de déshumanisation de la relation gérant-client étant donné que le client doit comprendre par lui-même les informations qui lui sont transmises directement via la plateforme.

---

<sup>5</sup> Swissquote : Univers de placement et processus d'investissement

## 2.1.2 Frais et montant minimum

À présent, nous allons analyser les frais annuels qu'un client doit supporter et le montant minimum requis pour investir auprès d'un RA.

Les frais totaux annuels sont de l'ordre de 1% à 1.20% auprès de Swissquote. Ils se décomposent en frais administratifs annuels qui peuvent varier de 0.45% à 0.75% du montant investi et en frais de gestion qui sont d'environ 0.50% et peuvent varier d'un institut financier à un autre.<sup>6</sup> Il n'y a pas de frais de tenue de compte. À titre de comparaison, le Credit Suisse propose le « Credit Suisse Invest Compact » à ses clients « Retails ». Jusqu'à un million de Francs suisse, il prélève 0.25% de frais de dépôt et 0.25% de droits de garde, auxquels s'ajoutent les frais de courtage en fonction de la transaction effectuée ; ces derniers peuvent aller de CHF 30.- à CHF 640.- par transaction en fonction du type d'actif et du montant de la transaction.<sup>7</sup> On pourrait croire que cette formule est moins onéreuse ; toutefois, elle est souvent trompeuse notamment lorsque le client décide de faire tourner son portefeuille fréquemment.

Comme pour les investissements traditionnels, une masse sous gestion minimum est requise pour l'utilisation d'un RA. C'est une des autres principales caractéristiques qui distingue les RA d'un gestionnaire de fortune traditionnelle. Plus le patrimoine est élevé et plus les frais totaux ont tendance à diminuer en valeur relative. De manière générale, il est possible d'investir un minimum de CHF 10'000.- pour l'ouverture d'un compte de dépôt mais les entreprises recommandent d'investir au minimum CHF 50'000.- (Swissquote). À nouveau, si l'on compare avec le « Credit Suisse Invest Compact », la banque recommande un montant d'investissement minimal de CHF 100'000.-. Pour un client « Retail », CHF 90'000.- de différence représente un montant conséquent et peut dès lors affecter sa décision finale.

L'introduction des RA auprès des clients « Retails » risque de ne pas améliorer la relation gérant-client d'aujourd'hui. Statistiquement, ces clients ont en général peu d'interactions avec leur gestionnaire de fortune, à savoir, une à deux fois par an. L'introduction des RA répond donc parfaitement aux besoins de cette clientèle. Dès lors, à l'avenir, elle sera capable de gérer ses propres actifs sans avoir besoin de solliciter l'aide d'un gestionnaire de fortune. Ainsi, grâce aux frais avantageux et à un montant

---

<sup>6</sup> Swissquote : Robo-Advisory Tarifs

<sup>7</sup> Credit Suisse : Credit Suisse Invest Compact

d'au minimum CHF 10'000.- qui est bien inférieur à celui requis par les grandes institutions financières, les RA prendront sans aucun doute l'avantage.

### **2.1.3 Choix du « robo advisor »<sup>8</sup>**

Jusqu'à l'arrivée des RA, un client n'avait que deux possibilités s'il souhaitait investir sur les marchés financiers ; soit demander l'intervention d'un conseiller bancaire, soit investir de manière autonome. La majorité des gestionnaires imposaient un montant minimum pour détenir un portefeuille et prélevaient des frais de gestion (transactions) et des droits de garde qui pouvaient être conséquents en fonction de la fortune investie. Pour un client qui ne possédait pas les fonds suffisants, ce dernier risquait de se voir exclu du marché. Avec les RA, ceci n'est plus le cas et chaque client peut porter son choix, en fonction de divers critères, sur tel ou tel modèle de gestion automatisée. Premièrement, remettre ses avoirs en totalité dans les « mains » du RA, ce qui revient à une gestion « sous mandat ». Deuxièmement, opter pour une gestion dite « copilotée » qui permet au client d'interférer en tout temps. Et finalement, décider de définir selon ses propres critères et ses propres perspectives comment le RA doit fonctionner, ce qui revient à une gestion dite « conseillée ».

Ce nouveau modèle de gestion entièrement automatisé offre une nouvelle opportunité aux clients « Retail » d'accéder aux marchés financiers, tout en leur autorisant un degré d'intervention. À l'opposé, un client High Net Worth Individual « HNWI » ayant par exemple à disposition, un montant minimum de CHF 5'000'000.- à investir, aura tendance à confier son patrimoine à un gestionnaire de fortune compétent. En effet, ce type de client s'attend au quotidien à : recevoir un conseil et une solution d'investissement personnalisé ; être mis au courant des dernières actualités à travers une newsletter ; pouvoir interagir et créer un lien de confiance avec son conseiller ; bénéficier de frais de gestion moins importants (sur demande). Il est effectivement très rare qu'un client HNWI envisage de gérer lui-même son patrimoine. C'est ici que l'on découvre un nouvel aspect de la déshumanisation, sous forme de société à deux vitesses, comme c'est déjà le cas dans d'autres domaines (la santé, la nourriture) : les clients « Retail » ayant accès au marché mais sans aucun accompagnement humain et les clients « HNWI » pouvant bénéficier des conseils avisés d'un gérant.

---

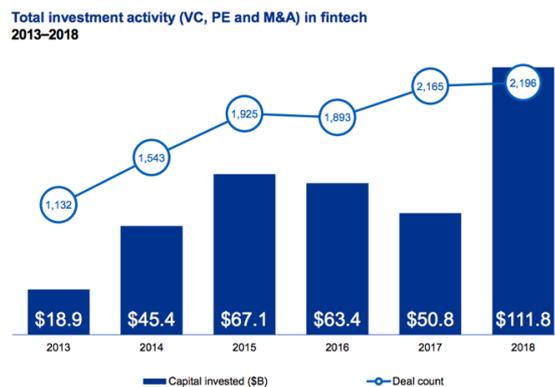
<sup>8</sup> Capital : Comment choisir son robo conseiller de patrimoine ?

## 2.1.4 Croissance des RA

Comme nous pouvons le constater sur les graphiques ci-dessous, depuis début 2014, le secteur de la Fintech a connu une forte croissance. C'est notamment en raison de l'arrivée de nouvelles réglementations en matière de transparence, de fonds propres, de « compliance », comme par exemple l'entrée en vigueur de MIFID II suite à la crise de 2008, ou à un renforcement de la surveillance et des normes au sein du secteur bancaire (FINMA), que certains investisseurs se sont tournés vers ces nouveaux moyens d'investir que sont les Fintech.

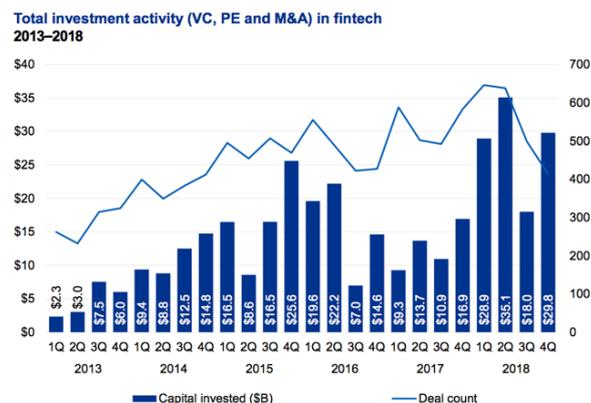
Les RA faisant partie de l'univers des Fintech sont en pleine phase de développement et ont un fort potentiel de croissance en Suisse. Plusieurs réglementations suisses ont été allégées afin de favoriser le développement et le potentiel de croissance de ce nouveau modèle de gestion automatisée.

**Figure 1 : Croissance du secteur de la Fintech annuel**



(Source : Pulse of Fintech 2018, Global Analysis of Investment in Fintech, KPMG International (data provided by PitchBook) January 4, 2019)

**Figure 2 : Croissance du secteur de la Fintech mensuel**



(Source : Pulse of Fintech 2018, Global Analysis of Investment in Fintech, KPMG International (data provided by PitchBook) January 4, 2019)

## 2.2 Intégration des « robo advisors » au sein du marché financier actuel en Suisse – Matrice PESTEL<sup>9</sup>

Dans cette section, nous allons expliquer quels sont les différents facteurs externes macro-économiques qui peuvent avoir un impact sur les RA, au sein de la conjoncture suisse actuelle. Pour ce faire, nous allons analyser les rubriques les plus pertinentes de la matrice PESTEL, à savoir : Technologique, Économique, Politique, Légale et Social.

### 2.2.1 Technologique

L'évolution technologique et l'innovation ont sans aucun doute contribué à l'apparition des Fintech regroupant le Blockchain, le Bitcoin, le CrowdFunding et le Robo Advisor. Elles ont incité plusieurs start-up à se lancer dans ce nouveau secteur de la finance en ligne et à proposer ces nouveaux modèles d'investissement. Cette évolution n'a cessé de proposer des solutions alternatives de plus en plus optimisées qui intègrent l'intelligence artificielle « IA » permettant de prendre des décisions fondées. Cela va même plus loin puisqu'en 2016 déjà, une entreprise d'investissement de Hong-Kong, « Deep Knowledge Venture » (DKV)<sup>10</sup>, a décidé d'intégrer l'IA au sein de son Conseil d'Administration, en faisant de cette dernière un membre à part entière.

On dénombre en Suisse une bonne dizaine de Fintech d'une certaine importance et qui ont vu le jour sur notre territoire. À ce chiffre, s'ajoutent environ 10% des Fintech européennes dont 46% d'entre-elles sont à Zürich.<sup>11</sup> Ces chiffres démontrent bien qu'il y a déjà une certaine présence d'entreprises actives dans ce domaine et que le potentiel de croissance est encore loin d'avoir été exploité en Suisse.

Désormais, même les banques envisagent d'intégrer ces solutions d'investissement et suivre de près l'évolution de cette technologie. Les dirigeants bancaires y voient clairement une opportunité de réaliser des économies salariales tout en répondant aux attentes du marché, alors que les gestionnaires de fortune s'occupant de clients « Retails » perçoivent ces solutions comme un réel danger menaçant directement leurs emplois.

---

<sup>9</sup> Principe de marketing 1 : SWOT et opportunités

<sup>10</sup> Carnets du Business : Un robot au conseil d'administration d'une entreprise chinoise

<sup>11</sup> Swissquote : La Fintech en Suisse : faits et chiffres

À cela s'ajoute la Cryptomonnaie, une menace effective pour les banques du fait que les clients n'ont plus besoin de passer à travers leur système de gestion des paiements pour effectuer leurs transactions.

En résumé, la croissance des Fintech en Suisse favorise d'une part l'utilisation des RA par les banques et d'autre part la création de start-up actives dans les investissements financiers. L'intégration de cette technologie répond donc à une demande dont la croissance est soutenue tant par les personnes physiques que par les personnes morales favorables à investir par le biais des Fintech. Mais alors, la propagation de cette évolution en matière d'investissement tant au niveau suisse que sur le plan international ne risque-t-elle pas de remettre en question l'interaction gérant-client et engendrer ainsi des restructurations massives menant à des pertes d'emplois ?

En d'autres termes, en prenant part à cette évolution technologique, et en soutenant le développement et l'intégration des RA, la Suisse ne contribue-t-elle pas de manière indirecte, au remplacement des humains par des RA pour des tâches dites de « réflexion » ? À l'avenir, comme cela est déjà le cas dans certains pays, l'intelligence artificielle sera même capable de se substituer à l'être humain pour des tâches dites « décisionnelles ». La Suisse aura-t-elle tendance à s'inscrire dans ce processus « technologique » et par conséquent « humaniser » la machine et « déshumaniser » la relation gérant-client ?

### **2.2.2 Économique**

Le secteur financier est en pleine expansion et la place financière suisse se doit de s'adapter, de saisir les bonnes opportunités et de proposer des solutions d'investissement compétitives vis-à-vis des autres pays. Les RA en sont un parfait exemple et ont toutes les prestations et les qualités nécessaires pour participer à cette attractivité financière. Il faut savoir que la Suisse est numéro un dans la gestion de fortune au niveau international et gère plus de 25% des actifs mondiaux.<sup>12</sup>

La création de Fintech en Suisse est en forte croissance et de nombreux investisseurs s'y intéressent. En effet, que l'on parle de cryptomonnaie ou de RA, ces nouveaux modèles de gestion sont un écosystème prisé par le monde de la finance. Plus de 220 entreprises de Fintech sont actuellement actives en Suisse, et Genève est classée

---

<sup>12</sup> Opérations bancaires : Introduction

troisième au niveau mondial pour ce qui est de l'utilisation des nouvelles technologies financières.<sup>13</sup>

Acteur majeur dans le monde financier, la Suisse tient à conserver sa notoriété et sa compétitivité durant cette période de transformation digitale, tant au niveau de ses gérants indépendants qu'au niveau de ses banques. De plus, les attentes des clients en termes d'investissement deviennent de plus en plus exigeantes et spécifiques. Pour cela, l'économie va demander un appui politique pour soutenir le développement des RA et ainsi, chercher à comprendre sur le plan social, si les clients vont adhérer ou non à cette nouvelle solution d'investissement automatisée.

À ce jour, Swissquote, la Banque Cantonale de Glaris, TrueWealth, Saxo Bank, Descartes Finance, VZ VermögensZentrum, Selma Finance ou encore Simplewealth sont les entreprises en Suisse qui proposent d'investir par le biais de RA. Ces machines gèrent déjà plus de CHF 2 milliards d'actifs<sup>14</sup>, mais ce montant ne permet pas encore d'amortir les frais généraux et ainsi rendre cette technologie rentable.

En d'autres termes, notamment en raison de son statut de leader mondial, la Suisse compte-t-elle bien ne pas manquer une telle opportunité de développement et va-t-elle soutenir le bon développement des RA ?

### **2.2.3 Politique**

Sur le plan international, la faillite du géant financier Lehman Brothers, le 15 septembre 2008, a provoqué un climat de forte instabilité dans le secteur financier mondial ; la crise des « subprimes » a eu raison d'un des plus grands instituts du marché américain. De nombreux clients ont perdu partiellement voire totalement leurs avoirs et le lien de confiance gérant-client s'en est trouvé rompu. De ce fait, l'entrée en vigueur de nouvelles réglementations bancaires a rendu ce domaine très rigide affectant ainsi les méthodes de travail connues jusqu'alors. Voici les quelques changements majeurs qui ont été constatés : un renforcement des fonds propres des banques, la levée du secret bancaire, ainsi qu'un réaménagement de la surveillance en Europe qui, à présent, est dirigée par la Banque Centrale Européenne. La Suisse est tenue de se plier à ces nouvelles règles du jeu et de respecter les lois bancaires qui sont imposées aux niveaux national et international. À titre d'exemple, le secret bancaire n'est valable qu'en Suisse pour les

---

<sup>13</sup> SwissBanking : Fintech la Suisse au top

<sup>14</sup> Moneyland.ch : Robo Advisors in der Schweiz : Übersicht

résidents suisses et détenteurs d'un compte bancaire en Suisse, alors que désormais un résident américain possédant un compte bancaire helvétique est soumis à l'échange automatique d'informations entre les autorités américaines et suisses.

Tous ces événements ont engendré de nombreuses critiques quant à la méthode de gestion pratiquée par les gestionnaires de fortune et les banques. Dès lors, les clients se sont tournés vers d'autres solutions d'investissements comme le marché alternatif ou celui des matières premières. Mais la réelle nouveauté a été l'introduction des RA, seule solution à gérer de manière autonome les actifs. Ainsi, le facteur politique doit évaluer si l'introduction des RA représente un risque ou en revanche une opportunité pour les investisseurs et l'État.

Alors que l'étau s'est fortement resserré pour les banques, encore peu de lois internationales sont mises en place pour les entreprises utilisant les RA. En revanche, il est fort possible qu'à l'avenir, ces dernières subiront le même sort que celui réservé aux banques. Pour l'instant favorisée, la Fintech pourrait en effet voir les instances de surveillance durcir le ton afin d'éviter toute crise systémique susceptible de provoquer un nouveau climat d'instabilité économique et politique. C'est pour cette raison qu'actuellement les RA, encore en phase de développement, s'étendent sur le marché sous les restrictions établies par le Légal, mais avec des obstacles moins contraignants que ceux réservés aux banques, même si la surveillance de la FINMA s'est accrue.

Prenons l'exemple d'un changement politique majeur comme le « Brexit ». La sortie souhaitée par la Grande-Bretagne de l'Union Européenne aura certes des conséquences profondes en Europe, mais également en Suisse. Il faut savoir que ces deux pays ont historiquement un fort lien commercial, puisque la Suisse est le troisième<sup>15</sup> partenaire commercial du Royaume-Uni. Lorsque la Grande-Bretagne sortira de l'Union Européenne, elle devra faire face à de nombreuses difficultés, dont celles liées au droit d'exercer de ses entreprises dans les pays de l'Union Européenne. Dès lors, il sera essentiel durant la période de transition, pour l'heure, prévue jusqu'au 31 décembre 2020 pour la Suisse<sup>16</sup>, que ses deux partenaires saisissent toutes les opportunités pour renforcer et augmenter leurs échanges en y intégrant le domaine de la Fintech, domaine dans lequel toutes deux excellent. Ces deux acteurs majeurs du monde financier

---

<sup>15</sup> Economiesuisse : La Suisse et le Brexit

<sup>16</sup> 20 minutes : Brexit: «Les Britanniques ont l'impression que les politiciens n'ont pas le courage de prendre une décision »

s'appliqueront ainsi à mettre en place les bonnes solutions pour pallier aux contraintes mises en place par l'UE et permettre à leurs entreprises Fintech de poursuivre leur expansion. Mais quelles seront les conséquences pour les investisseurs et comment ces derniers réagiront ? Auront-ils plutôt tendance à se souvenir des nombreux manquements de leurs RM et à privilégier par conséquent une gestion de leurs portefeuilles par les RA ou préféreront-ils continuer de s'appuyer sur une relation de confiance entre humains faisant ainsi confiance aux différentes mesures de surveillance mises en place ?

#### **2.2.4 Légale**

La FINMA est l'autorité de surveillance des marchés financiers suisses et travaille avec le Département Fédéral des Finances et la Banque Nationale Suisse. Ses objectifs principaux sont de garantir une image positive du secteur financier, protéger les investisseurs et les créanciers, assurer un bon fonctionnement des règles mises en place et maintenir une surveillance constante afin d'éviter toute crise systémique.

Au début de l'année 2019, suite à une modification de l'ordonnance des banques, les entreprises en dehors du secteur bancaire peuvent désormais exercer dans le domaine de la Fintech et accepter jusqu'à un montant de 100 millions de francs en dépôt.

*« Afin d'encourager l'innovation, le Parlement a créé avec l'art. 1b de la loi sur les banques une nouvelle catégorie d'autorisation, appelée « autorisation Fintech ». À partir de janvier 2019, les établissements bénéficiant de cette autorisation pourront accepter des dépôts du public pour une valeur allant jusqu'à 100 millions de francs suisses, si ceux-ci ne sont ni investis ni rémunérés. Ils sont cependant soumis à la loi sur le blanchiment d'argent comme tous les autres intermédiaires financiers. La FINMA a introduit les obligations de diligence correspondantes dans l'ordonnance de la FINMA sur le blanchiment d'argent et a organisé une audition à ce sujet. Les dispositions révisées entreront en vigueur au 1<sup>er</sup> janvier 2019. »*

(Communiqué de presse du 10 décembre 2018 de la FINMA concernant autorisation Fintech)

La FINMA considère la Fintech comme un réel potentiel de développement du secteur financier (« l'innovation est un facteur essentiel pour conserver une place financière suisse compétitive ») et en conséquence favorise pour le moment ces sociétés par le biais d'un accès facilité au marché. En contrepartie, ces dernières doivent répondre de manière irréprochable aux attentes de la FINMA. Un guide pratique est mis à disposition pour toute entreprise souhaitant obtenir une autorisation d'exercer Fintech.

Concernant le plan réglementaire, une entreprise Fintech est obligatoirement soumise à la Loi sur le Blanchiment d'Argent et doit obtenir une autorisation pour exercer son

activité s'il y a par exemple plus de 20 clients sous gestion<sup>17</sup>, du négoce de titres et des transferts de fonds.

La FINMA doit garantir la sécurité des clients et préserver l'attractivité de la place financière suisse. Pour cela, elle impose aux entreprises Fintech d'être transparentes et de respecter les lois en vigueur. Afin que l'autorité de surveillance des marchés s'adapte à cette nouvelle technologie, elle se doit d'être neutre pour garantir une croissance des nouvelles entreprises souhaitant exercer dans ce domaine. C'est pour cela que l'apparition d'une nouvelle circulaire permettant l'identification du client en ligne est désormais disponible, ce qui facilite la procédure d'inscription.

### **2.2.5 Social**

Les institutions bancaires suisses proposent leurs services financiers selon trois types de classes de clientèle bien distinctes et, à l'intérieur de chacune d'entre-elles, doivent faire face à trois types de générations ayant des approches et des manières de penser différentes.

Premièrement, les clients sont divisés sur la base de leur fortune :

- « Retails » : jusqu'à 3 millions de francs suisses
- « HNWI » : de 3 à 30 millions de francs suisses
- « UHNWI » : au-delà de 30 millions de francs suisses

Les portefeuilles étant constitués majoritairement de clients « Retails » qui sont la catégorie sollicitant le moins le gestionnaire de fortune et ses aptitudes, on peut légitimement se demander quelles seraient les conséquences d'un passage massif de ces mêmes clients de la gestion traditionnelle à la gestion automatisée.

Deuxièmement, les institutions bancaires doivent répondre aux attentes des trois générations suivantes<sup>18</sup> :

X, née entre « 1965 et 1976 » : portent une attention particulière aux perspectives de carrière et à faire valoir le mérite au travail. De plus, ils favorisent le contact humain et ont une préférence pour entretenir une relation gérant-client physique. Ils ne sont donc

---

<sup>17</sup> FINMA : Fintech

<sup>18</sup> Principe de marketing 1 : L'environnement

potentiellement pas attirés par ces nouvelles technologies qui envahissent leur quotidien de jour en jour.

Y, née entre « 1977 et 1994 » : appelés les Millénials ou les digital Natives, est la génération de la digitalisation. Très adepte d'internet, axé sur l'individualisme et impatient, cette génération s'informe et est capable de s'adapter rapidement à un changement de situation. Ils souhaitent que les services qui leur sont proposés soient de plus en plus digitalisés et disponibles à tout moment via internet ou leur smartphone.

Z, née après « 1994 » : lignée dominée par la technologie. Cette classe d'âge est avant tout un marché avec un fort potentiel pour l'utilisation des services en ligne et de l'e-commerce. Elle n'hésite pas à tenter de nouvelles expériences et n'est pas confrontée à la problématique du changement et du fonctionnement de notre société actuelle, mais est partie prenante.

Les générations actuelles et futures ne cessent d'être dominées par les nouvelles technologies. De nos jours, tous les types de services proposés sont majoritairement digitaux, que ce soit une réservation ou une commande sur Internet. De plus, il faut savoir que depuis quelque temps, l'e-commerce en Suisse a connu une forte évolution et l'OFS affirme que trois personnes sur quatre ont déjà effectué au moins un achat sur internet. Le contact humain devient dès lors de moins en moins présent dans notre quotidien et incite les institutions bancaires à proposer à leurs clients des services numérisés comme l'ouverture d'un compte bancaire ou encore l'octroi d'un crédit en ligne. Pour ce faire, la FINMA a dû autoriser l'identification par vidéo facilitant ainsi la procédure pour les banques. Les services tendent donc à devenir de plus en plus digitalisés ne sollicitant plus l'intervention d'un quelconque conseiller.

Compte tenu des caractéristiques de la génération Y et Z, les habitants suisses s'attendent à ce que de plus en plus de services soient digitalisés permettant une utilisation et un accès rapide et simple. Les RA arrivent donc dans une période propice et répondent ainsi clairement à un souhait des investisseurs actuels et futurs. Pour autant, le monde s'interroge-t-il sur les aspects collatéraux et de la portée de ces changements d'un point de vue social, comme par exemple la déshumanisation des relations ou la perte d'emplois ?

## 2.3 Analyse SWOT<sup>19</sup>

Dans notre cas, cette analyse SWOT permet à un institut financier, envisageant son futur avec des RA, de déterminer le positionnement qui lui est le plus favorable et comprendre les faiblesses auxquelles il doit faire face. Une analyse interne des forces et faiblesses et une analyse externe des opportunités et menaces permettent de déterminer son potentiel réel sur le marché vis-à-vis d'un autre institut financier se basant sur la gestion de fortune traditionnelle seule.

**Tableau 1 : SWOT Robo advisors**

RA	Positif	Négatif
Interne	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rapidité et simplicité</li> <li>• À terme, baisse des coûts</li> <li>• Risque d'erreurs inférieur</li> <li>• Algorithme unique pour institut financier</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nécessité d'investir dans la technologie adéquate</li> <li>• Nécessité de formation, de reconversion et/ou de licenciement</li> <li>• Non-actualisation du profil risque</li> <li>• Non-anticipation des objectifs du client</li> <li>• Absence de conseil professionnel</li> </ul>
Externe	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atteinte des générations X et Y</li> <li>• Technologie en pleine expansion</li> <li>• Croissance du service en ligne</li> <li>• Possibilité de proposer des tarifs attractifs</li> <li>• Montant minimum faible</li> <li>• Rendement supérieur à un indice</li> <li>• Immédiateté de la transparence</li> <li>• Bénéficiaire de l'IA et de son développement</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stratégie facilement répliquable / Absence de différenciation à long terme</li> <li>• Manque de confiance</li> <li>• Non-anticipation des tendances</li> <li>• Concurrence des prix</li> <li>• Manque de réaction à l'instabilité des marchés</li> <li>• Aspect éthique</li> <li>• Cyberattaque</li> <li>• Restrictions d'investissement</li> <li>• Jamais tester en période de crise boursière : 2001 / 2008</li> </ul>

(PETRETTI Sandro, 2019)

<sup>19</sup> Principe de marketing 1 : SWOT et opportunités

Comme nous avons pu le voir sur le tableau précédent, les points positifs et négatifs à l'interne et à l'externe permettent de mieux assimiler les forces et les faiblesses des RA, mais aussi les opportunités et menaces. Nous allons comparer et approfondir en premier lieu les aspects positifs et par la suite les aspects négatifs des RA quant à leur introduction sur le marché suisse et, finalement, déterminer s'ils ont une chance de rivaliser avec une relation traditionnelle gérant-client.

Premièrement concernant les aspects positifs, le montant initial requis est nettement inférieur aux normes du marché, CHF 10'000.- (CHF 50'000.- recommandé) contre CHF 250'000.- auprès d'un gestionnaire de fortune. Cela offre ainsi la possibilité à une plus large clientèle d'investir un montant initial plus faible et d'être actif sur les marchés financiers.

Deuxièmement, les ordres de bourse effectués par le RA sont exécutés de manière bien plus rapide que dans le cas d'une relation avec un gestionnaire de fortune. Ainsi sa réactivité d'exécution et sa faible probabilité d'erreur permettent d'éviter tout risque opérationnel lors de saisies d'ordres de bourse.

Ensuite, l'historique récent nous indique qu'un client investissant directement dans un ETF, à savoir un fond répliquant un indice boursier, peut s'attendre à un rendement inférieur par rapport à la performance générée par un RA sur le même ETF. Pour ce faire, chaque institut financier va orienter son RA en fonction de sa politique et de ses propres recommandations d'investissement, permettant ainsi d'offrir un algorithme unique à son client, supposé surperformer l'ETF. Le gestionnaire de fortune, quant à lui, va chercher à introduire sa connaissance du marché et sa propre sensibilité afin d'obtenir un rendement supérieur à l'ETF ; il aura ainsi tendance à gérer de manière plus active en sur- ou sous-pondérant certains titres de l'indice. Il est difficile à ce stade pour un investisseur de savoir pour qui opter : le RA ou le gérant ?

En outre, le client bénéficie d'une transparence totale immédiate concernant la méthodologie, les frais de gestion, les avoirs sous gestion et la justification des décisions prises par le RA, en ayant la possibilité d'accéder à ces informations à tout moment via la plateforme en ligne. Tandis que, si son investissement a lieu par le biais d'un gestionnaire de fortune, le client devra d'abord prendre contact avec son RM afin de demander toute justification en matière d'investissement ou de frais de gestion.

Avec la génération X, l'arrivée de la génération Y et une technologie qui ne cesse d'évoluer année après année, les RA répondent et profitent clairement de ces

opportunités de marché. C'est auprès de ces générations et grâce à une adaptation aux évolutions technologique que les RA proposent ses services entièrement digitalisés et accessibles 24/24h. Sachant que l'e-commerce en Suisse poursuit une croissance constante au fil des années, la population s'attend à ce qu'à l'avenir, de plus en plus de services et de prestations deviennent accessibles et disponibles en ligne.

De plus, une des opportunités des RA est de bénéficier de l'IA et de son développement en l'intégrant dans ses fonctionnalités. En effet, cela lui permet, sur une base des données recueillies, d'intégrer la prise de décision en relation à un événement à venir.

Enfin, l'économie de coûts réalisée à terme permet à tout institut financier désireux d'aller de l'avant dans cette voie des RA, de proposer des tarifs a priori plus attractifs que ceux proposés par la gestion de fortune traditionnelle, notamment aux clients « Retails », qui sont de fait l'objectif principal.

En résumé, les contraintes, les difficultés et l'augmentation de la compétitivité, vécues par les institutions financières durant ces dix dernières années, les ont menés vers une baisse de la rentabilité moyenne de l'activité gestion de fortune ; ainsi, les RA pourraient être la solution idéale afin de retrouver une amélioration de rentabilité. En effet, la clientèle « Retail » jusqu'à présent méprisée et inexploitée par la gestion de fortune traditionnelle en raison notamment de sa structure des coûts, pourrait représenter une nouvelle manne financière et contribuer ainsi au recouvrement des profits passés. À cela, s'ajoute le fait que les RA répondent pleinement aux attentes des nouvelles générations et correspondent aux tendances actuelles en termes de comportement d'achat ou d'investissement, même si cela est au détriment des relations humaines.

Passons à présent aux aspects négatifs de tout système informatique. Premièrement, le RA est une technologie informatisée et basée sur un algorithme connecté de manière permanente à internet. La probabilité de subir une cyberattaque est, en effet, faible mais ce risque est toujours présent. Donc, toute intrusion dans le système ou toute interruption du fonctionnement du RA, peut avoir des répercussions irréversibles non seulement sur les positions du portefeuille ou sur la confidentialité des données, mais aussi sur la confiance de la part des clients.

Quant à l'aspect éthique, l'utilisation de RA ou de tout autre type de système informatique similaire ne représente pas pour certains clients les valeurs de notre société. Une relation type ne peut fonctionner que par contact personnalisé et pas

autrement. Ici, l'aspect humain est mis de côté créant ainsi une certaine réticence de la part des clients.

En ce qui concerne le profil du client, le RA va se baser sur les données « profil risque » recueillies sur la plateforme à l'occasion de l'ouverture de la relation. Par défaut, le RA effectue une réallocation des classes d'actif du profil tous les trois, six ou douze mois et procède ainsi à une réadaptation immédiate du portefeuille lorsque les données ont été mises à jour. Entre-temps et en cas de changement majeur, c'est au client d'introduire les divers changements quant à son profil d'investisseur afin de le redéfinir de la manière la plus optimale possible. Dans ce cas-là, il y a clairement une non-anticipation des objectifs du clients ainsi qu'une absence totale de conseil professionnel pouvant pénaliser drastiquement la performance du portefeuille client. Alors qu'un gestionnaire traditionnel va détecter tout mouvement inhabituel sur le compte du client et prendre contact avec ce dernier afin de redéfinir son profil risque, le RA aura tendance à réagir seulement aux périodes qui lui auront été définies par l'institut financier.

L'univers de placement est plus restreint pour le RA que pour un gérant traditionnel puisqu'il se limite au marché des « liquidités », des « actions », des « obligations » et des « matières premières ». De ce fait, dans le cas où un client souhaite investir dans un produit plus risqué, par exemple avec un effet de levier ou « Shorter » un titre (tabler sur une baisse), il verra sa demande refusée. En effet, seul le gestionnaire de fortune est en mesure d'analyser et de concevoir des produits d'investissement beaucoup plus complexes généralement destinés à une clientèle souhaitant prendre plus de risque dans le but de générer des performances nettement supérieures au marché.

La plupart des RA accomplissent leurs fonctions selon le même modèle de gestion en se basant sur les principaux indices, comme le S&P 500, le DAX ou encore le SMI, mais se distinguent l'un de l'autre principalement par leur algorithme unique et leurs frais de gestion définis par l'entreprise. Une forte concurrence est par conséquent présente entre les sociétés et de ce fait, ces dernières doivent mettre en avant leurs principaux avantages.

L'une des plus grosses faiblesses du RA est qu'il n'a pas la capacité d'anticiper les tendances, car il se base seulement sur les faits et non sur les prédictions. C'est l'un des critères principaux qui distingue le plus un RA d'un gestionnaire de fortune traditionnel. Depuis quelque temps, il faut savoir que le secteur de l'IA travaille sur le « Machine Learning » qui consiste à permettre au RA de prédire le comportement humain, les facteurs économiques et environnementaux et de les intégrer au sein des algorithmes

de manière à être capable à l'avenir de planifier une stratégie d'investissement ou un crash boursier.

Et si les marchés financiers subissent soudainement une forte instabilité, quelle sera alors la réaction des RA ? Avons-nous déjà testé cette technologie en période de crise boursière (par exemple : comme en 2001 ou en 2008) ? Étant donné qu'aujourd'hui les marchés financiers sont dominés par le trading à haute fréquence, une chute des cours de bourse déclenchera de manière immédiate une vente massive par le biais d'ordres automatisée appelée, « Stop Loss » et définie comme la perte maximale tolérée sur une ou plusieurs positions. Deux situations peuvent être à l'origine pour un RA d'un « Stop Loss » :

- tout d'abord une « fake news » que le RA ne pourra pas identifier comme telle et qui l'amènera par conséquent à procéder à la vente massive, se traduisant ainsi par une opération défavorable pour le client ; notons que le gestionnaire traditionnel pourrait avoir dans ce cas un avantage sur le RA
- ou encore une réelle instabilité des marchés avec pour conséquence la même réaction de vente immédiate ; dans ce cas, le RA est sur la même ligne que le gestionnaire en termes décisionnels
- en cas de crise sans précédent, sachant qu'aucune crise ne se ressemble, la conscience humaine (le gérant) emportera toujours sur le RA

C'est donc à l'institut financier de définir s'il juge nécessaire d'inclure ou non un système de « Stop-Loss » dans son algorithme.

Tout institut financier souhaitant intégrer un RA dans ses solutions d'investissement doit investir dans cette technologie qui certes est difficilement rentable dans un premier temps, mais lui permet clairement de répondre à une demande actuelle des clients « Retails », destinée à croître de manière significative. Même si cela comporte un coût et un risque important au départ, la mise en place d'un système complexe comme celui-ci permet de prendre part à cette transformation digitale de la gestion de fortune traditionnelle et éviter de se retrouver à l'écart.

L'intégration d'un RA nécessite également un investissement important dans les personnes compétentes en matière de programmation, de gestion du risque et en solutions d'investissement. C'est là que réside la partie la plus délicate puisqu'elle remet

en question le profil de certains employés au sein de l'institut financier, risquant de provoquer des réactions négatives de la part des collaborateurs existants. L'entreprise devra dès lors soit leur proposer un plan de reconversion au travers d'une formation, soit sera amenée à se séparer de certaines personnes.

En résumé, le manque de confiance, la restriction d'investissement, ou encore la non-anticipation des marchés peuvent s'avérer être des éléments négatifs pour un client souhaitant investir par le biais d'un RA. À ce jour, plusieurs questions se posent aux investisseurs, questions qui n'auraient pas été sur la table sans l'apparition des RA : comment un RA réagit lors d'une forte instabilité des marchés ? Est-il possible d'anticiper les marchés ? Quand est-ce que mon profil risque est mis à jour ? Quel est mon univers d'investissement possible ? Tous ces points pourraient représenter un frein pour l'investisseur. Quant aux institutions financières, ils sont tenus d'investir dans cette nouvelle technologie s'ils ne veulent pas être mis à l'écart, au prix d'investissements importants et de difficultés internes liées à la gestion du personnel.

## **2.4 Effets de mode / tendance des « robo advisors »**

### **2.4.1 Effet de mode**

Pourquoi certaines personnes peuvent être amenées à croire que les RA sont considérés comme étant un effet de mode ? En se mettant à la place d'un investisseur, voici plusieurs notions qui peuvent expliquer ce phénomène de mode :

- une technologie récente
- entièrement digitalisé
- dans l'air du temps
- dédiée à la génération actuelle et future
- utilisation de l'IA qui est l'aube de la prochaine révolution industrielle

Toutes ces pensées fausses les investisseurs car ils peuvent prétendre que les RA sont une technologie comme les autres, par exemple un service qui connaît un fort succès durant une certaine période, et que cela reste donc éphémère. Ils ne font pas forcément attention à tous les différents enjeux que les RA ont actuellement au sein du secteur financier.

## 2.4.2 Effet de tendance

Du côté des institutions financières, ces derniers qualifient les RA comme étant de leur point de vue une méthode d'investissement qui est censée perdurer et provoquer des changements majeurs au sein du secteur financier. Cet effet de tendance se traduit par :

- des investissements importants dans cette technologie
- des changements profonds des institutions financières suisses
- une adaptation des lois suisses
- un soutien politique, économique et législatif en Suisse

D'un autre côté, les gestionnaires de fortune souhaitent que les RA soient un effet de mode mais ces derniers ont compris qu'il s'agit bel et bien d'une mutation de leur métier qui risque fortement d'impacter leur emploi.

Finalement, la vraie question que l'on peut se poser est : dans quelle mesure les RA vont toucher les clients « Retails » (pas encore investisseur), les clients « Retails » (déjà investisseur) et « HNWI » (déjà investisseur) ?

## 3. Enquête

### 3.1 Mise en place de l'étude

Le but principal de cette étude est de déterminer si les personnes interrogées et les personnes travaillant dans des institutions financières sont « Pour » ou « Contre » les RA tout en ayant comme approche principale l'aspect d'une éventuelle déshumanisation de la relation gérant-client. Pour ce faire, nous allons nous intéresser aux connaissances, aux attentes et aux perspectives des investisseurs ainsi que des institutions financières suisses actuels en matière de RA. Cela permettra de comprendre si les RA ont bel et bien des raisons de se développer et ainsi changer notre perception de la gestion de fortune traditionnelle ou si cela ne reste qu'un phénomène de mode éphémère.

Tout d'abord, pour réaliser cette enquête et récolter les informations nécessaires, nous avons dû créer deux questionnaires : un pour les personnes ne travaillant pas dans le domaine bancaire et un autre pour les institutions financières ayant des connaissances plus approfondies dans ce secteur. En effet, ces derniers vivent actuellement cette mutation digitale et ont dès lors une vision bien plus précise des changements futurs qui risquent d'apparaître durant ces prochaines années.

L'une des premières étapes concernant l'analyse des données est de comprendre quelle est la relation actuelle entre un gérant et son client. Elle permet avant tout de déterminer la fréquence de leurs interactions, comprendre si aujourd'hui déjà les investisseurs sont prêts à confier leur patrimoine à un RA et définir vers quel type de relation gérant-client et RA-client nous nous dirigeons. Par la suite, déterminer quelles sont les connaissances actuelles des personnes interrogées et si ces derniers ont un réel intérêt à investir auprès de ce nouveau modèle de gestion. Ensuite, comprendre dans l'avenir si les gestionnaires de fortune seront voués à être totalement remplacés par les RA ou si les deux cohabiteront, permettant de déterminer la perception que les personnes et les institutions financières interrogées ont de l'évolution des RA. Enfin, déterminer si l'échantillon analysé est « Pour ou Contre les robo advisors » lorsqu'il s'agit de confier ses avoirs à un RA et si cette technologie a des raisons de se développer. Les étapes énumérées ci-dessus nous permettent de mettre en évidence la direction vers laquelle notre société a tendance à se diriger sur le court / moyen / long terme, savoir si l'échantillon est favorable ou non au développement des RA et si l'aspect humain entre le gérant et le client est un critère primordial.

Et nous ne manquerons pas de fournir une vision plus personnelle sur l'ensemble des points abordés.

### **3.1.1 Définition du public cible**

Les deux principaux publics cibles pour la réalisation de cette enquête ont été définis de la manière suivante :

- sélection de toutes les personnes n'exerçant pas leur activité auprès d'un institut financier afin d'obtenir un avis externe provenant de secteurs autres que celui bancaire ; il s'agit là de comprendre si l'aspect humain est négligeable ou pas et de déterminer si ces personnes sont favorables ou non à cette technologie
- sélection de différentes institutions bancaires et financières en Suisse, comme par exemple, Swissquote, Credit Suisse ou des gestionnaires de fortune indépendants. Dans ce cas, c'est l'avis de professionnels qui est demandé quant à cette nouvelle technologie que sont les RA ; ils se prononcent sur les marges de progression et sur les enjeux à venir liés à l'évolution des RA en Suisse

### **3.1.2 Identification de la problématique**

Voici la question de problématique à laquelle nous souhaitons répondre lors de cette analyse : « Pour ou Contre les robo advisors » avec comme angle d'analyse : est-ce que les « RA » vont provoquer une déshumanisation de la relation gérant-client ?

Cette question de problématique traite différents points :

- connaître la fréquence de la relation gérant-client afin de déterminer si la majorité des personnes interrogées attachent une grande importance à l'aspect humain dans le cadre de la gestion de leur patrimoine
- savoir si les personnes interrogées pourraient faire confiance à un gestionnaire de fortune entièrement automatisé ou si l'intervention d'un expert est toujours primordiale à leurs yeux dans le but de les prévenir et de les rassurer
- comprendre si notre société souhaite se diriger vers une gestion de fortune entièrement automatisée ou si elle favorise la relation gérant-client traditionnelle

- déterminer si l'attractivité des coûts du RA prime sur le service fourni par un gestionnaire ou si le client préfère payer des frais supplémentaires annuels pour bénéficier d'une attention particulière et d'un contact humain
- établir sur le plan micro- et macroéconomique, technologique, social et légal si les RA ont une raison de se développer ou non au sein de la conjoncture helvétique
- découvrir si dans un futur proche, les gestionnaires de fortune seront susceptibles d'être totalement ou partiellement remplacés par les RA

## 3.2 Analyse

Cette analyse se divise donc en cinq thématiques :

- quelle est la relation gérant-client en Suisse ?
- quelle est la perception des personnes et des institutions financières interrogées des RA et de leurs caractéristiques ?
- quel est l'avis des personnes et des institutions financières interrogées quant à l'intégration des RA ?
- quel pourcentage des personnes et des institutions financières interrogées sont prêtes à investir par l'intermédiaire des RA ?
- quelles sont les perspectives à court / moyen / long terme des RA ?

### 3.2.1 Relation Gérant-Client

#### 3.2.1.1 Introduction

La place financière suisse repose sur la présence de banques de premier plan comme UBS et Credit Suisse avec une présence mondiale ainsi que de diverses banques privées et institutions financières avec environ plus de CHF 6'600 milliards d'actifs sous gestion.<sup>20</sup> Dès lors, de nombreux investisseurs confient leur patrimoine auprès de ces grandes institutions du fait qu'ils apprécient ce savoir-faire historique en termes de gestion de patrimoine. Mais qu'en est-il de l'interaction des investisseurs avec leurs gestionnaires de fortune ?

---

<sup>20</sup> Opérations bancaires : ASB

### **3.2.1.2 Relation gérant-client actuelle**

Suite à l'enquête que nous avons réalisée, il apparaît que plus de 80% des personnes interrogées (voir annexe 4 – Q1) affirment rencontrer moins d'une fois par an leur gestionnaire de fortune et n'avoir en règle générale aucun entretien téléphonique au cours de l'année (voir annexe 4 – Q2). De ce fait, nous pouvons supposer qu'il s'agit bel et bien ici de clients « Retails » et que par conséquent, ils n'entretiennent quasiment aucune relation avec leur gestionnaire de fortune. En règle générale, un gestionnaire de fortune est tout de même tenu de prendre contact avec chacun de ses clients au moins une fois par année, indépendamment de la catégorie à laquelle il appartient, et ce dans le but de faire un bilan. Dans le cas d'un « High Net Worth Individual » (HNWI) ou d'un « Ultra High Net Worth Individual » (UHNWI), une rencontre avec le management est même vivement conseillée. En effet, ce type de clients nécessitent et requièrent une fréquence d'interaction beaucoup plus importante et plus régulière avec leur gestionnaire de fortune contrairement aux clients « Retails ».

Ainsi, il apparaît qu'un client « Retail » n'ayant à l'heure actuelle que peu, voir aucune interaction avec son conseiller et aucune possibilité d'investir auprès des marchés financiers, serait favorable à la solution du RA. En effet, par le biais de cette technologie il pourrait désormais prendre part aux évolutions des marchés financiers, bénéficier d'une stratégie d'investissement adaptée à son profil de risque défini de manière automatique par un algorithme.

### **3.2.1.3 Recommandation d'investissements**

Cependant, si tous les clients avaient l'opportunité d'investir auprès des marchés financiers, solliciteraient-ils plutôt les conseils d'un gestionnaire de fortune ou alors les recommandations d'un RA conviendraient-elles amplement ? Il ressort de notre enquête que plus de 75% des personnes interrogées (voir annexe 4 – Q7) envisageraient d'avoir recours à un gestionnaire de fortune. Ici l'aspect humain semble donc être un critère fondamental, notion absente dans la solution du RA qui n'a pour l'heure que peu de crédibilité aux yeux des investisseurs du fait que c'est une technologie encore méconnue. Dès lors, nous pouvons définir que lorsque les clients doivent avoir recours à un conseil en matière d'investissement, ils tendent à solliciter sans aucune hésitation leur gestionnaire. Nous pouvons comparer ce comportement à deux autres situations où l'humain a tendance à faire confiance à un autre humain plutôt qu'à une machine :

- le pilotage totalement automatisé d'un avion de ligne
- la conduite totalement automatisée d'un véhicule

Ainsi, par analogie avec nos deux exemples précédemment cités, où la notion d'aspect vital rentre en jeu, la question essentielle qui semble se poser ici est la suivante :

- jusqu'à quel point l'homme est-il disposé à confier l'ensemble de son patrimoine et donc de ses ressources financières, à une gestion complètement automatisée ?

Cette thématique se concentre donc sur l'aspect de la **confiance** et des limites de cette technologie. À ce jour, cela nous permet de faire ressortir que même si l'interaction pour les clients « Retails » est faible voire quasiment nulle, ils pourraient préférer la voie traditionnelle pour investir sur les marchés financiers.

#### **3.2.1.4 Confier le patrimoine à un gestionnaire de fortune ou à un RA**

Aujourd'hui, les investisseurs ont une multitude de possibilités lorsqu'il s'agit de confier leur patrimoine aux différentes institutions financières. À cela s'ajoute l'arrivée des RA sur le marché donnant un nouvel accès aux investissements pour les clients « Retails ». Dès lors, en partant de l'hypothèse que les clients ont les avoirs nécessaires pour investir, la question que l'on peut se poser est de comprendre la proportion de clients prêts à confier leur patrimoine à un RA. Il ressort de notre enquête que ; 45% des personnes interrogées (voir annexe 4 – Q11) seraient prêts à confier leurs investissements à parts égales à un RA et à un gestionnaire de fortune, contre 55% des personnes interrogées uniquement à un gestionnaire de fortune.

Tout d'abord, la confiance est un lien qui se crée et se construit sur la durée. De nos jours, que l'on parle d'une gestion entièrement automatisée ou d'une gestion traditionnelle, dès lors que le consommateur est convaincu par un bien ou un service proposé, il est prêt à procéder à un acte d'achat ou dans notre cas, à déléguer partiellement une partie de son patrimoine. Pour le moment, il n'existe aucun lien de confiance établi entre un client et un RA même s'il ressort de notre enquête, qu'une bonne partie d'entre-eux seraient finalement prêts à leur confier 50% de leurs avoirs, leur permettant ainsi de pouvoir découvrir les fonctionnalités d'un RA et de comprendre si cette méthode de gestion automatisée pourrait leur convenir ou non, et si finalement ils pourraient leur accorder la même confiance qu'à un gestionnaire de fortune.

Ce résultat peut aussi s'expliquer par le fait que, dans un environnement en pleine automatisation de la digitalisation et une génération qui est de plus en plus connectée, les investisseurs souhaitent prendre part à cette évolution. En effet, le RA suscite l'intérêt de plusieurs clients du fait de sa capacité à gérer de manière autonome le portefeuille,

de permettre un accès 24/24h, ainsi que la possibilité d'investir de plus modestes avoirs (e.g. CHF 10'000.-). De la même manière que les entreprises financières tendent à automatiser les différents métiers qu'elles pratiquent, les clients sont âpres au gain de temps, aux économies et à la réduction de tous les types de risque liés à leurs investissements. Il semblerait ainsi que les clients anticipent à leur manière, la substitution des gestionnaires par les RA.

Concernant les professionnels du secteur financier, il ressort de notre enquête que (voir annexe 5 – Q17) ;

- 41.95% d'entre-eux confieraient leurs propres avoirs à hauteur de 50% à un RA et de 50% à un gestionnaire
- 41.95% confieraient leurs propres avoirs exclusivement à un gestionnaire de fortune
- 6.50% confieraient leurs propres avoirs exclusivement à un RA
- enfin le reste, ne confierait pas plus de 10% de leurs propres avoirs à un RA

Actuellement, les conseillers perçoivent le RA plutôt comme un outil complémentaire dans la gestion de leur portefeuille, mais à l'avenir plutôt comme une éventuelle menace risquant d'impacter leur métier de manière significative. De ce fait, les personnes actives dans le secteur financier favoriseraient une gestion auprès d'un gérant, car ce dernier a acquis et développé certaines connaissances et un savoir-faire qu'un RA ne peut faire valoir en aucun cas. Le contact humain reste et restera primordial pour les institutions financières lorsqu'il s'agit de tisser et créer un lien de confiance avec leurs clients.

### **3.2.1.5 Composition portefeuille client**

Les gestionnaires de fortune ont indiqué que leurs portefeuilles clients se composent de la manière suivante (voir annexe 5 – Q4) :

- 35.50% de clients « Retails » → portefeuille inférieur à 3 millions
- 25.80% de clients « HNWI » → portefeuille entre 5 et 30 millions
- 19.35% de clients « UHNWI » → portefeuille supérieur à 30 millions
- 19.35% de clients « Corporate »

La Suisse est et reste le pays plus riche au monde selon une étude réalisée par le Credit Suisse<sup>21</sup>. Plus de 60% des ménages (environ 5 millions d'habitants) possèdent une fortune supérieure à CHF 100'000.- et 11% (environ moins d'un million d'habitants) d'entre-eux sont millionnaires. Par conséquent, la population suisse dispose de manière générale d'une fortune importante qui peut être investie sur les marchés financiers. Il ne faut néanmoins pas négliger le fait que la partie « Retails » est constituée par la majorité des habitants suisses et que par conséquent ces derniers représentent un effectif bien plus élevé que l'ensemble des clients HNWI et UHNWI. Toutefois, même s'ils disposent de CHF 100'000.-, ce montant n'est de loin pas suffisant pour investir sur les marchés financiers par le biais d'un gestionnaire de fortune.

Un premier constat est que les gestionnaires de fortune gèrent principalement les avoirs des HNWI et UHNWI. Il en découle que les clients « Retails » sont considérés comme une clientèle moins intéressante du fait de leur faible capacité à investir et de leur moindre rentabilité. Par conséquent, les clients « Retails » doivent chercher par eux-mêmes les différentes alternatives, s'ils souhaitent investir sur les marchés financiers.

De ce fait, l'introduction des RA trouve une justification, car elle répond clairement à cette catégorie de clients « Retails », notamment à ceux qui disposent de CHF 10'000 ou plus, mais qui n'ont pour l'heure, pas un accès facilité aux marchés financiers.

Les clients HNWI et UHNWI ont quant à eux des exigences toutes autres et s'attendent à avoir une interaction quotidienne ainsi qu'un conseil sur mesure et adapté aux objectifs établis par leurs conseillers. L'utilisation d'un RA n'est donc pour l'heure pas appropriée pour ce type de clientèle. Le client cherche avant tout à obtenir des analyses approfondies des marchés, des perspectives, des informations micro- et macroéconomiques ou des recommandations concernant un titre côté en particulier. Étant donné que les avoirs sous gestion sont importants, il est normal que les frais perçus par les gestionnaires de fortune le soient aussi, tout au moins en valeur absolue. Cet aspect n'est pas réellement un frein pour ces investisseurs contrairement aux clients « Retails », car ils s'attendent à ce qu'une équipe spécialisée leur conçoive sur mesure un portefeuille et puisse ainsi atteindre les objectifs fixés.

---

<sup>21</sup> Credit Suisse : Richesse par adulte : la Suisse défend son titre

### **3.2.1.6 Conclusion**

À l'heure actuelle, toutes les personnes interrogées favorisent une relation humaine quant à la gestion de leur patrimoine. Pour des raisons financières, les clients « Retails » sont contraints d'utiliser d'autres méthodes de gestion, comme par exemple l'utilisation des RA qui est encore peu exploitée mais vouée à devenir un modèle d'investissement prometteur. Étant donné qu'en règle générale, l'interaction gérant-client pour les clients « Retails » est faible voire quasiment nulle, ces derniers ne verraient aucune différence mis à part le fait que leurs avoirs seraient gérés de manière entièrement automatisée. Tandis que pour les clients HNWI ou UHNWI, avoir une équipe de gestionnaires à l'écoute est un critère primordial et c'est pour cette raison que les RA ne répondent pas forcément à leur demande.

### **3.2.2 Perception des RA et de leurs caractéristiques**

En pleine expansion et méconnus par la plupart des clients, les RA sont susceptibles de transformer la méthode de gestion traditionnelle. Le degré de perception et d'adoption des RA que révèle notre enquête au sein de notre échantillon, permet de comprendre la place que prennent les RA aujourd'hui au sein de la gestion de fortune ainsi que de ses perspectives à long terme.

#### **3.2.2.1 Perception des RA**

Premièrement, les personnes interrogées ont plutôt tendance à s'informer des actualités des marchés financiers via internet qui est aujourd'hui l'une des sources les plus utilisées au monde. Selon l'Office Fédéral de la Statistique, plus de 81% de la population l'utilise au minimum une fois par semaine.<sup>22</sup> Mais quand est-il de la perception des RA et de leurs caractéristiques ? Les investisseurs potentiels s'y intéressent-ils déjà ? Ont-ils déjà lu un article ou entendu parler de ce nouveau modèle de gestion automatisée ?

Selon notre enquête il s'avère qu'environ 45% des personnes interrogées (voir annexe 4 – Q4) ont déjà parcouru un article ou déjà entendu parler des RA. En effet, même si leurs connaissances restent faibles voire sommaires sur une technologie méconnue et récente comme celle-ci, ce pourcentage est relativement encourageant car il démontre déjà un certain intérêt de la part des investisseurs. Par conséquent, cela encourage les institutions financières à continuer à intégrer cette technologie au sein de leur gestion.

---

<sup>22</sup> Office fédéral de la statistique : Utilisation d'internet

Parmi les personnes actives au sein du domaine bancaire et financier, 32.25% d'entre-elles (voir annexe 5 – Q1) affirment avoir une connaissance sommaire de ce modèle de gestion automatisée, qu'ils ont acquise dans leur milieu professionnel. En pleine phase de développement, les RA semblent donc prometteurs pour la place financière suisse. Cependant, les institutions financières doivent décider si elles souhaitent finalement prendre part à cette évolution automatisée ou non, sachant que cette méthode tend à délaissé le contact humain.

### **3.2.2.2 Avantages**

Comme mentionné dans la première partie de ce rapport, les avantages principaux d'un RA sont :

- une transparence dans toutes les transactions effectuées
- la possibilité d'accéder 24/24h au portefeuille
- un montant minimal requis de seulement CHF 10'000.- (CHF 50'000.- recommandé)
- à terme, des frais peu onéreux pour les clients « Retails »
- une rapidité d'exécution des ordres
- une technologie en pleine évolution (IA)

Selon notre enquête, 58.80% des personnes interrogées (voir annexe 4 – Q8) et 58.00% de celles actives dans le domaine financier (voir annexe 5 – Q14) ont confirmé que le RA effectue ses tâches de manière plus rapide qu'un gestionnaire de fortune. En effet, c'est l'un des principaux avantages d'un RA car il permet premièrement au client d'éviter une mauvaise manipulation lors d'une saisie d'un ordre de bourse qu'un gestionnaire de fortune pourrait faire. De plus, il évite une perte de temps à appeler son gestionnaire et donc potentiellement perdre une opportunité financière. Deuxièmement, grâce à la plateforme en ligne, le client a un visuel général de son allocation d'actifs et des titres garantissant une transparence accrue.

Plus de 81.25% des personnes interrogées (voir annexe 4 – Q10) et plus de 71.00% des personnes travaillant dans des institutions financières (voir annexe 5 – Q5) confirment que le RA serait plus attractif au niveau des coûts et du gain de temps. C'est aussi l'un des autres principaux avantages du RA car, à terme, le client pourra constater une certaine différence en matière de frais totaux.

### 3.2.2.3 Inconvénients

Pour rappel, voici les principaux inconvénients des RA :

- un conseil moins personnalisé
- l'aspect éthique, à savoir la déshumanisation de la relation gérant-client
- aucune possibilité de conseil sur les perspectives des marchés financiers
- la non-anticipation des objectifs du client
- la non-actualisation du profil risque
- une restriction quant à l'univers d'investissement
- la possibilité pour le client de subir une éventuelle Cyberattaque

Nous allons à présent identifier quels sont les trois inconvénients les plus importants, auprès des personnes et des institutions financières que nous avons interrogées.

L'étude a relevé que 68.80% des personnes interrogées (voir annexe 4 – Q9) et 83.90% des personnes travaillant dans des institutions financières (voir annexe 5 – Q15) confirment que les RA risquent d'impacter de manière négative le métier de gestionnaire de fortune traditionnel et ainsi provoquer une déshumanisation de la relation gérant-client actuelle. Avec les avancées technologiques et l'automatisation des métiers, nous nous dirigeons vers un système où les entreprises délaissent les relations humaines, car trop coûteuses.

Ensuite, 56.30% des personnes interrogées (voir annexe 4 – Q9) et 83.90% des personnes travaillant dans des institutions financières (voir annexe 5 – Q15) pensent qu'un RA fournit un conseil moins personnalisé contrairement à un gestionnaire de fortune traditionnel. En effet, un gestionnaire de fortune a cette capacité d'analyser et d'anticiper des perspectives de tendances du marché. De plus, ses aptitudes lui permettent de définir quels sont les objectifs du client pour ainsi lui fournir le conseil qui sera le mieux adapté à son profil. Quant au RA, il ne se base que sur les informations qu'on lui a transmises, à savoir le questionnaire lors de l'ouverture du compte de dépôt et que finalement il ne se base que sur une prise d'information limitée et figée, surtout dans le cas où le client ne la met pas à jour de lui-même et ne fait donc pas preuve d'initiative.

Pour finir, 43.80% des personnes interrogées (voir annexe 4 – Q9) et 35.50% des personnes travaillant dans des institutions financières (voir annexe 5 – Q15) redoutent la possibilité d'une défaillance de l'algorithme ou d'une éventuelle cyberattaque. Même si le RA est doté des dernières technologies les plus avancées au monde, la présence d'une faille est toujours possible et la réaction du RA à cette faille incertaine.

À ce jour, ces trois inconvénients sont ceux principalement relevés par les personnes interrogées et les personnes travaillant dans des institutions financières. C'est pourquoi une certaine méfiance demeure encore quant à l'adoption de cette nouvelle technologie.

### **3.2.3 Substitution des gestionnaires de fortune par les RA**

Depuis quelques années, plusieurs secteurs comme l'automobile, l'industrie ou l'aviation ont connu de profondes mutations à travers l'automatisation de nombreuses tâches/procédures permettant ainsi une économie d'échelle et un gain de temps. La question que l'on peut se poser à présent est la suivante : est-ce que les gestionnaires de fortunes risquent-ils d'être substitués entièrement, partiellement ou vont-ils réussir à cohabiter ?

À l'avenir, selon le Forum économique mondial (WEF), le secteur financier est celui qui risque d'être le plus impacté au niveau de l'emploi.<sup>23</sup> Dès lors, se pose la question suivante : l'adoption grandissante des RA va-t-elle contribuer de manière significative à cette tendance négative sur l'emploi ou ne représente-t-elle qu'un phénomène éphémère ?

#### **3.2.3.1 Personnes interrogées**

Selon notre enquête, plus de 82.50% des personnes interrogées (voir annexe 4 – Q6) pensent qu'à l'avenir, les gestionnaires de fortune et les RA vont sans aucun doute cohabiter. Cela semble être l'une des réponses les plus plausibles car à ce jour, la présence d'un être humain est un aspect fondamental pour les clients. En effet, encore aujourd'hui, les investisseurs potentiels ont encore une certaine réticence envers les RA (absence de conseil, non-anticipation des objectifs, non-actualisation du profil de risque) et c'est donc pour ces diverses raisons, aucunes des personnes interrogées n'envisagent une gestion entièrement automatisée de son patrimoine.

---

<sup>23</sup> World Economic Forum : En 2025, les machines accompliront plus de tâches que les humains. Mais la révolution robotique créera 58 millions de nouveaux emplois nets au cours des cinq prochaines années.

### **3.2.3.2 Personnes travaillant dans des institutions financières**

Parmi toutes les personnes actives dans le secteur financier (voir annexe 5 – Q3), 90.30% affirment que les RA vont d'une façon ou d'une autre cohabiter avec les gestionnaires de fortune. En effet, les tâches principales d'un gestionnaire de fortune comprennent :

- une analyse des perspectives des marchés financiers
- une mise à jour régulière du profil de risque du client et de ses objectifs
- une mise en place d'une stratégie sur mesure

Avec l'intensification de la régulation, ces tâches deviennent de plus en plus coûteuses pour les institutions financières qui ont tendance à privilégier les clients ayant un minimum de CHF 250'000.- à investir et délaisser les « Retails ». Les RA permettraient aux institutions financières de continuer à entretenir une base « Retail » à travers l'utilisation d'une gestion entièrement automatisée en déléguant une partie importante des tâches du gestionnaire au RA.

### **3.2.3.3 Conclusion**

Les institutions financières perçoivent aujourd'hui le modèle de gestion RA comme un outil complémentaire pour les gestionnaires de fortune plutôt qu'un outil qui les substituerait. Les personnes interrogées pensent aussi que les RA vont probablement cohabiter avec les gestionnaires à l'avenir, mais qu'une gestion entièrement automatisée n'est aujourd'hui pas envisageable. Comme évoqué auparavant, le secteur financier va connaître de profondes mutations et par conséquent seuls les gestionnaires de fortune ayant des connaissances spécialisées (fixed income, marché des devises, fusions/acquisitions, marchés des matières premières) arriveront à maintenir leur emploi grâce à cet avantage les différenciant des autres gestionnaires généralistes et des RA.

### **3.2.4 Intégration des RA au sein de la gestion traditionnelle**

Aujourd'hui, la plupart des investisseurs passent par le biais de banques pour effectuer des paiements, des ordres de bourse ou encore de transfert de compte à compte. L'arrivée des Fintech est en passe de révolutionner l'industrie financière avec des nouvelles technologies comme le Bitcoin, le Blockchain et les RA qui présentent des avantages multiples et significatifs.

À titre d'exemples :

- la possibilité d'effectuer un virement en Bitcoin, réception des avoirs entre 10 minutes et 1 heure, ce qui est nettement inférieur à un virement bancaire (un jour ouvrable)
- l'arrivée des RA sur le marché financier proposant une gestion entièrement automatisée avec un montant minimum de CHF 10'000.-, une transparence accrue et un accès en tout temps

Nous allons mettre en évidence ci-après, au travers de notre enquête, le degré de perception qu'ont les personnes interrogées et les individus travaillant dans des institutions financières quant à l'intégration d'un RA au sein de leur portefeuille.

#### **3.2.4.1 Personnes interrogées**

Selon notre enquête, la majorité des personnes interrogées (voir annexe 4 – Q12), à savoir 52.50% d'entre-eux, ont manifesté un avis défavorable quant à l'intégration d'un RA dans leur portefeuille. Cela peut s'expliquer par le fait d'une certaine méfiance vis-à-vis d'une technologie nouvelle qui doit d'abord faire ses preuves et instaurer une relation de confiance auprès des investisseurs potentiels. Il est dès lors normal que plus de la moitié des personnes interrogées n'envisagent pas encore de l'adopter.

En effet, les personnes interrogées n'ont :

- jamais entendu parler de cette nouvelle solution d'investissement automatisée
- aucunes connaissances dans leur entourage ayant opté pour cette solution d'investissement automatisée
- pas accès à une réelle relation gérant-client avec un RA comme ils pourraient avoir avec un gestionnaire de fortune traditionnelle
- aucune confiance étant donné que c'est une nouvelle méthode d'investissement

Cependant, un point positif que nous pouvons relever est que 37.50% des personnes interrogées (voir annexe 5 - Q12) seraient prêtes à incorporer les RA de manière partielle. Dans un premier temps, cela leur laisse le temps de comprendre comment fonctionne un RA sur une partie non significative de leur portefeuille afin de valider ou non leur intérêt dans cette technologie sur la base de leurs besoins et objectifs.

### 3.2.4.2 Personnes travaillant dans des institutions financières

Notre enquête rapporte que 41.90% des personnes travaillant dans des institutions financières (voir annexe 5 – Q12) ont également manifesté un avis négatif quant à l'intégration d'un RA dans leurs solutions d'investissement. En effet, à l'heure actuelle, la majorité d'entre-elles ne perçoivent pas une réelle valeur ajoutée de promouvoir les RA et préfèrent privilégier une relation axée sur l'aspect humain.

En revanche 38.70% (voir annexe 5 – Q12) seraient prêtes à accepter partiellement les RA dans leurs solutions d'investissement. Enfin, 12.90% des personnes actives dans le secteur financier (voir annexe 5 – Q12) nous ont confirmé avoir déjà introduit un RA auprès de leur clientèle. Cela démontre bien que progressivement, les institutions financières adoptent peu à peu cette nouvelle gestion entièrement automatisée.

À l'heure actuelle, il est beaucoup trop tôt pour savoir si investir auprès d'un RA est finalement une meilleure solution que d'investir auprès d'un gestionnaire de fortune. En effet, cela dépendra du profil du client, de sa capacité à investir, de ses objectifs ou encore de son niveau de tolérance à confier son patrimoine à un RA en tout ou partie. En outre, il appartient à l'institution financière de décider si tel ou tel de ses clients doit être suivi ou non par un gestionnaire de fortune.

### 3.2.4.3 Pour ou Contre les RA

Voici une liste des commentaires dont les personnes interrogées et les personnes travaillant dans des institutions financières nous ont fait part en réponse à la question : « Pour ou Contre les RA ? » :

*« L'utilisation de la robotique est une bonne chose et reflète la direction que prend notre société sur le plan technologique, mais en ce moment j'ai de la peine à imaginer un monde où la qualité des interactions humaines est équivalente à celle que nous avons. »*

*(Personne interrogée 2019)*

*« Un équilibre entre l'humain et le robot »*

*(Personne interrogée 2019)*

*« Difficile à dire, ça semble prometteur mais je suis toujours méfiante à l'égard des robots »*

*(Personne interrogée 2019)*

*« En partie pour mais sous strict contrôle et en soutien au gestionnaire »*

*(Personne d'une institution financière interrogée, 2019)*

*« C'est inéluctable, faire cohabiter le high tech et le high touch »*

*(Personne d'une institution financière interrogée, 2019)*

Il ressort de notre enquête que : 46.25% des personnes interrogées (voir annexe 4 – Q13) et 38.73% de celles évoluant dans le secteur financier (voir annexe 5 – Q16) sont catégoriquement « Contre » les RA et respectivement 43.75% et 41.95% sont catégoriquement « Pour » les RA.

Certains individus prennent conscience que notre société est en perpétuelle mutation technologique et que l'apparition d'une nouvelle méthode d'investissement automatisée comme les RA fait son apparition.

L'enjeu fondamental est le remplacement total ou non de l'interaction humaine (complément ou substitut à l'homme).

En effet, aucun robot ne peut égaler le savoir-faire d'un gestionnaire avisé. Par conséquent, l'avis reste très partagé et il est pour l'heure difficile de savoir vers quel modèle de gestion de fortune l'industrie financière évoluera.

#### **3.2.4.4 Recommandations des personnes travaillant dans des institutions financières**

Quel pourcentage des personnes travaillant dans des institutions financières recommanderaient à leurs clients l'utilisation d'un RA ? Selon notre enquête, il s'avère que 67.70% des personnes actives dans le domaine financier (voir annexe 5 – Q6) recommanderaient à leurs propres clients l'utilisation d'un RA mais seulement dans certaines situations. En effet, il est normal qu'un RA ne soit pas adapté à tous les types de clients et, c'est pour cette raison qu'il faut d'abord analyser le profil du client et déterminer si cette méthode d'investissement lui correspond ou non.

Ensuite, les personnes travaillant dans des institutions financières nous ont fait part d'une autre recommandation, vers quel type/modèle de RA un client doit-il s'orienter ? (voir annexe 5 – Q10) :

- 45.15% des personnes travaillant dans des institutions financières recommandent une gestion dite « copilotée ». Cela permet au client d'interférer à tout moment dans les décisions d'investissement prise par le RA
- 32.25% des personnes travaillant dans des institutions financières préconisent une gestion dite « sous mandat ». Dans ce cas-là, le client délègue la totalité de ses avoirs au RA et ne prend aucune décision

- 22.60% des personnes travaillant dans des institutions financières suggèrent une gestion dite « conseillée ». Le client décide lui-même les classes d'actifs dans lesquels il souhaite investir

La gestion dite « copilotée » semble être la plus appropriée car elle laisse au client la possibilité d'intervenir sur ses positions ou adapter/modifier la stratégie en temps réel afin de pouvoir atteindre ses objectifs personnels.

Pour conclure, peu d'investisseurs ont déjà entendu parler des RA et investi auprès de cette nouvelle technologie. De plus, il y a un réel manque de confiance/méfiance de la part des clients par rapport à une gestion entièrement automatisée. Par exemple, comment le RA réagit-il en cas de crise ? Cela n'a jamais été testé et peut inquiéter l'investisseur quant à la sécurité de ses avoirs. Finalement, peu de gestionnaires de fortune (et c'est aussi dans leur propre intérêt) recommanderaient cette solution d'investissement à leurs clients car ils estiment que la relation humaine est un aspect primordial qu'il faut préserver et que pour le moment, cette technologie ne peut remplacer une gestion de fortune traditionnelle.

### **3.2.5 Perspectives des RA**

Dans cette partie de l'enquête, nous allons analyser l'avis des différents intervenants afin de déterminer quels sont les perspectives sur le court, moyen et long terme en matière de RA au sein du marché suisse.

#### **3.2.5.1 Personnes interrogées déjà concernées par les RA**

À ce jour, il résulte de cette enquête auprès des personnes évoluant dans des institutions financières que (voir annexe 5 – Q11) :

- 77.40% d'entre-elles ont entre 0% et 20% de leurs clients concernés par les RA
- 9.70% d'entre-elles ont entre 21% et 40% de leurs clients concernés par les RA
- et seulement 12.90% d'entre-elles ont plus de 40% de leurs clients concernés par les RA

Dès lors, cela nous démontre bien que cette technologie n'a pour le moment pas encore de réel impact auprès des clients actuels même si ces pourcentages ne sont pas insignifiants.

Par ailleurs, 83.75% personnes interrogées (voir annexe 4 – Q14) pensent que les RA sont un phénomène de développement à long terme. À leurs yeux, c'est une technologie qui est censée croître et évoluer au sein de notre société. C'est un point extrêmement positif pour les entreprises décidant de se développer dans ce secteur car en effet la demande risque de croître fortement sur le long terme. Les personnes interrogées ont conscience que de plus en plus de métiers sont automatisés et que l'introduction des RA puisse devenir un modèle de gestion de fortune de référence au sein du secteur financier. Ce phénomène de tendance est aussi confirmé par 87.10% des personnes actives dans le domaine financier (voir annexe 5 – Q18).

### **3.2.5.2 Personnes travaillant dans des institutions financières – impact introduction RA**

Par la suite, les personnes travaillant dans des institutions financières ont un avis partagé quant à l'impact de l'introduction des RA (voir annexe 5 – Q13) :

- 25.80% des personnes travaillant dans des institutions financières partagent l'avis que le RA aura un impact positif
- 32.25% des personnes travaillant dans des institutions financières partagent l'avis que le RA aura un impact neutre
- 38.70% des personnes travaillant dans des institutions financières partagent l'avis que le RA aura un impact négatif

Les résultats de notre enquête nous démontrent bien que certes, cette nouvelle technologie est prometteuse, mais elle présente des enjeux importants, tant au niveau des menaces que des opportunités :

- menace inquiétante au niveau de l'emploi des gestionnaires de fortune ou encore une déshumanisation de la relation gérant-client
- opportunité majeure pour les clients « Retails » leur permettant d'investir, ou encore à terme, une baisse des coûts généralisée dans l'industrie financière

Enfin, nous pouvons relever une certaine appréhension de la part des gestionnaires de fortune et de leurs clients. Tant que les RA n'auront pas une réelle influence au sein de notre société, les avis resteront très divergents.

### **3.2.5.3 Perspectives**

À présent, à l'aide des réponses obtenues de la part des personnes travaillant dans des institutions financières, nous allons mettre en valeur l'évolution que pourrait connaître le marché des RA à court, moyen et long terme avec l'introduction des RA (voir annexe 5 – Q7 / Q8 / Q9).

Sur le court terme, soit une anticipation de croissance des RA dans un an, 54.80% des individus actifs dans les institutions financières prévoient une croissance inférieure à 20% des RA et 45.20% d'entre-eux une croissance des RA entre 20% et 50%. Ces résultats nous expliquent que pour le moment, les RA vont se développer avec une faible croissance sur le marché et que peu de changements sur le court terme seront constatés.

Sur le moyen terme (de 1 à 5 ans), 61.30% des individus actifs dans les institutions financières prévoient une croissance inférieure à 20% des RA et 38.70% une croissance des RA entre 20% à 50%. Les résultats sont assez similaires, même si la tendance dessinée par les professionnels du secteur semble favoriser une légère baisse à moyen terme comparé à celle du court terme. Il est intéressant de constater qu'à court et moyen terme, aucune des personnes interrogées n'anticipent une croissance de plus de 50%.

Sur le long terme (au-delà de 5 ans), 22.60% des individus actifs dans les institutions financières prévoient une croissance inférieure à 20% des RA, 41.90% une croissance des RA entre 20% à 50% et 35.50% pour une croissance supérieure à 50%. Contrairement au contexte de court et moyen terme, il ressort que les professionnels du secteur interrogés ne voient une croissance importante des RA que d'ici cinq ans.

### **3.2.5.4 Conclusion**

En résumé, les perspectives de croissance des RA sur le court et moyen terme est certes importantes mais beaucoup moins soutenue que la croissance entrevue dès 2024. Cela traduit-il une crainte quelconque des personnes évoluant dans le domaine financier, souhaitant repousser l'adoption des RA dans leur industrie, le plus tard possible, ou est-ce réellement ce qui attend le secteur financier suisse ? Le report à long terme d'une forte croissance des RA pourrait s'expliquer par le temps nécessaire afin que s'instaure une réelle confiance dans les RA au sein de l'industrie financière. Ou encore, cela pourrait s'expliquer par le temps nécessaire pour des investissements massifs dans cette nouvelle technologie et laisser les changements et les restructurations se mettre en place.

## **3.3 Interprétation personnelle**

### **3.3.1 Relation gérant-client**

Pour cette dernière partie, nous allons apporter une appréciation plus personnelle sur l'ensemble des cinq thématiques abordées précédemment.

À ce jour, nous sommes convaincus qu'entretenir une relation gérant-client reste primordial tant pour un gestionnaire de fortune que pour un client. Que l'on parle de conseils, de nouvelles solutions d'investissement ou de recommandations, l'interaction humaine est dès lors considérée comme indispensable pour assurer une bonne gestion et entretenir une relation sur le long terme. Même si un client a une faible interaction avec son conseiller, savoir qu'il a à disposition la possibilité d'interagir avec lui pour tout type de demandes, représente une réelle valeur ajoutée qui est un gage de sécurité rassurant. Cependant, dans un monde qui ne cesse d'être de plus en plus digitalisé par l'arrivée de technologies innovantes, les nouvelles générations X et Y sont de plus en plus à l'écoute de l'environnement Fintech. Ces dernières favorisent des services en ligne étant considérés comme offrant ; un gain de temps, une gestion autonome et une simplicité d'utilisation.

Comme nous l'avons exposé auparavant, les RA s'adressent plus particulièrement aux clients « Retails » qu'aux clients « HNWI et UHNWI ». En effet, un client « Retail » ayant un revenu moyen et disposant seulement d'une modeste somme à investir se verra dans l'obligation d'opter pour une gestion entièrement automatisée via un RA. Tandis qu'un client disposant d'une fortune importante, préférera confier son patrimoine à un conseiller étant donné que le risque d'un éventuel « bug », d'une non-actualisation de son profil risque ou d'une non-anticipation de ses objectifs, seront amplement mieux gérés et suivis par un gérant de fortune.

Sur le court et moyen terme, la relation gérant-client sera toujours présente et indispensable mais avec l'arrivée des nouvelles générations et la forte croissance des Fintech, favorisant les services en ligne, cette relation dite « humaine » s'estompera peu à peu. Seuls les gestionnaires très qualifiés ou spécialisés garderont leur place grâce à leur expérience en matière de gestion de patrimoine.

### **3.3.2 Connaissances des RA et de leurs caractéristiques**

Aujourd'hui, si un individu n'a pas entrepris ses études dans le domaine financier ou s'il ne travaille pas auprès d'une institution financière, il aura probablement déjà entendu parler de la Fintech, comme par exemple le Bitcoin mais très peu des RA qui nécessitent

quelques connaissances préalables. Cette technologie est récente et est censée révolutionner la gestion de fortune traditionnelle. De plus en plus d'institutions financières sont contraintes d'intégrer cette solution d'investissement afin de prendre part à cette évolution technologique qui risque sur le long terme d'impacter fortement ce secteur. Cependant, plusieurs aspects négatifs freinent les investisseurs notamment :

- l'impossibilité d'anticiper l'évolution des marchés
- l'absence d'interaction avec un conseiller
- la possibilité de « bug » ou de cyberattaque
- le fait que les RA n'ont jamais été testés durant une crise financière majeure

Cette crainte et ce manque d'informations auprès des investisseurs ne réconfortent pas leur point de vue quant au RA qui pourtant est aujourd'hui utilisé par des grands groupes comme par exemple Swissquote.

### **3.3.3 Substitution des gestionnaires de fortune par les RA**

Une cohabitation entre gestionnaire et RA semble donc se profiler comme la meilleure solution envisageable dans un premier temps. À l'heure actuelle il faut percevoir le RA plutôt comme un outil complémentaire pour le gestionnaire de fortune. En effet, le conseiller fera la distinction entre ses clients « Retails » à qui il proposera cette nouvelle solution de gestion « low cost » et ses clients « HNWI et UHNWI » pour lesquels il maintiendrait une gestion traditionnelle sur mesure. Dès lors, cela permettra au gestionnaire d'offrir ses conseils aux clients souhaitant privilégier une relation humaine et ainsi optimiser leur temps. À l'avenir, une fois que les RA auront fait leurs preuves auprès de notre société, le terme de « cohabitation » devra être reconsidéré. En effet, le secteur financier aura subi de fortes restructurations qui auront causé vraisemblablement d'importantes pertes d'emplois. Les RA seront clairement majoritaires et les gestionnaires de fortune se seront soit reconvertis soit spécialisés de manière plus profonde dans une ou plusieurs classes d'actifs.

### **3.3.4 Intégration des RA au sein de la gestion traditionnelle**

Plusieurs entreprises proposent déjà à leurs clients l'opportunité de confier la gestion de leurs investissements à un RA. Généralement, ce sont les frais de gestion, le montant d'investissement initial ou la conception de l'algorithme qui sont les facteurs différenciant les RA entre-eux. Mais, comment le client peut-il juger de la qualité d'un robot à un autre ? À prime abord, cela semble beaucoup plus simple avec un conseiller traditionnel,

car le client peut non seulement comparer les frais de gestion, mais surtout évaluer l'expérience du gestionnaire et comprendre si la stratégie qu'on lui propose est adaptée à son profil. C'est surtout l'entretien physique avec le conseiller qui sera déterminant et permettra au client de faire son choix final. Cette possibilité qu'ont les gestionnaires de se démarquer est l'un des atouts de la gestion traditionnelle sur les RA. Pour ces derniers, c'est au client d'aller s'informer et déterminer si oui ou non tel robot est censé être plus adapté à sa stratégie ou est plus ou moins fiable qu'un autre. Mais finalement, n'est-ce pas là que de la mise en scène ? Le client ne devrait-il pas se confier à plusieurs gestionnaires et à plusieurs RA et arrêter son choix définitif qu'après un certain temps et exclusivement sur la base des performances dégagées ?

### **3.3.5 Perspectives des RA**

Au terme de notre enquête et de son analyse, nous pensons que les RA vont mettre du temps à s'intégrer au sein de notre société. Toutefois, il est beaucoup trop tôt pour se prononcer ou juger de leur pertinence car ces derniers doivent être utilisés de manière plus soutenue et dans la durée par les ménages suisses. Une fois que cette étape sera franchie, il est probable que les RA connaîtront une croissance plus importante qu'auparavant.

Par conséquent, sur le court et le moyen terme, à savoir d'ici 5 ans, les RA vont croître et prendre petit à petit leur place dans les solutions d'investissement. Sur le long terme, une fois que la plupart des institutions financières auront intégré les RA, nous pensons qu'une plus grande partie des clients prendront part à cette nouvelle méthode de gestion automatisée. De plus, la FINMA encourage les entreprises actives dans la Fintech à se développer allégeant les restrictions et rendant ainsi la place financière suisse plus compétitive et plus attractive qu'auparavant.

## 4. Conclusion

Depuis le début du XXème siècle, les secteurs primaires, secondaires et tertiaires ont connu de grands changements. Ce sont dans un premiers temps les tâches manuelles répétitives, accomplies par des ouvriers, qui ont été automatisées par l'introduction de machines (chaînes de montage robotisées) et dans un deuxième temps les tâches administratives répétitives, accomplies par des employés, qui l'ont également été, mais dans leur cas par l'introduction d'ordinateurs de plus en plus puissants. Aujourd'hui, c'est une nouvelle ère qui s'ouvre à nous : la numérisation nous permet de stocker une quantité inimaginable de données, mais c'est sans aucun doute l'introduction de l'IA qui représente le changement majeur des prochaines années. Il ne s'agit plus ici d'automatiser des tâches répétitives, mais bel et bien d'automatiser ou de remplacer la réflexion humaine.

Alors qu'en est-il des conséquences provoquées par de tels changements sur le métier de la gestion de fortune et plus précisément sur la relation gérant-client ? Va-t-on assister au remplacement pur et simple des gestionnaires au bénéfice des RA ou bien ces derniers ne vont-ils être que des outils au bénéfice du métier ? Les clients vont-ils pouvoir et voudront-ils continuer à converser à un humain ou devront-ils se contenter de commentaires purement numériques ?

Au stade actuel d'avancée de cette nouvelle technologie que sont les RA, nous pouvons affirmer que le processus prendra quelques années, principalement pour des raisons de confiance. Cependant, l'introduction de l'IA métamorphosera la perception même que tout individu a des RA. En effet, ce dernier aura la capacité non seulement d'exécuter, mais surtout de penser, de réfléchir et ainsi d'anticiper les phénomènes par l'analyse ; il aura dès lors comblé ses handicaps actuels face au gestionnaire. Il ne fournira plus de simples données numériques, mais aura bel et bien la capacité de converser avec le client de manière autonome et réfléchie.

C'est seulement à ce stade d'évolution des RA que nous assisterons à la déshumanisation complète de la relation gérant-client ou à « l'humanisation des RA ». La société humaine aura dans un premier temps tendance à vouloir s'opposer, comme par le passé, à tout changement remettant en question sa manière de fonctionner, mais finira par céder et s'adapter aux phénomènes profonds et inéluctables que sont les RA.

# Bibliographie

## Internet

AFP, 2018. Le paiement, nouvelle bataille entre banques, fintech et marchands. *Bilan* [en ligne]. 04 avril 2018. [Consulté le 13 avril 2019]. Disponible à l'adresse : [https://www.bilan.ch/finance/le\\_paiement\\_nouvelle\\_bataille\\_entre\\_banques\\_fintech\\_et\\_marchands](https://www.bilan.ch/finance/le_paiement_nouvelle_bataille_entre_banques_fintech_et_marchands)

AUGER, Martin, 2018. Robo-Advisor, le sur-mesure de l'investissement. *Le Temps* [en ligne]. 27 août 2018. Mise à jour le 29 août 2018. [Consulté le 16 février 2019]. Disponible à l'adresse : <https://www.letemps.ch/economie/roboadvisor-surmesure-investissement>

BAUDRY, Axelle, 2014. Un robot au conseil d'administration d'une entreprise chinoise. *Carnets du Business* [en ligne]. 20 mai 2014. [Consulté le 24 mars 2019]. Disponible à l'adresse : [https://www.carnetsdubusiness.com/Un-robot-au-conseil-d-administration-d-une-entreprise-chinoise\\_a731.html](https://www.carnetsdubusiness.com/Un-robot-au-conseil-d-administration-d-une-entreprise-chinoise_a731.html)

BLENNAN, Joy, 2019. 5 Popular Robo-Advisors. *Investopedia* [en ligne]. 18 mai 2019 [Consulté le 18 février 2019]. Disponible à l'adresse : <https://www.investopedia.com/tech/top-robo-advisors/>

CAPITAL, 2016. FinTech : ces start-up font trembler les banques. *Capital.fr* [en ligne]. 22 avril 2016. Mise à jour le 17 mars 2017. [Consulté le 7 mars 2019]. Disponible à l'adresse : <https://www.capital.fr/entreprises-marches/fintech-ces-start-up-ont-tremble-les-banques-1120962>

CHAVANNE, Yannick, 2016. 5 millions de jobs menacés par la 4ème révolution industrielle. *ICT journal* [en ligne]. 18 janvier 2016. Mise à jour le 18 janvier 2016. [Consulté le 23 février 2019]. Disponible à l'adresse : <https://www.ictjournal.ch/news/2016-01-18/5-millions-de-jobs-menaces-par-la-4eme-revolution-industrielle>

CONFEDERATION SUISSE, 2019. Le Conseil fédéral adopte les dispositions d'exécution régissant l'autorisation FinTech. *Confédération Suisse* [en ligne]. [Consulté le 30 mars 2019]. Disponible à l'adresse : <https://www.admin.ch/gov/fr/accueil/documentation/communiqués.msg-id-73186.html>

CREDIT SUISSE, 2019. La solution de base pour vos besoins d'investissement. *Credit Suisse* [en ligne]. [Consulté le 2 mars 2019]. Disponible à l'adresse : <https://www.credit-suisse.com/ch/fr/clients-privés/investissements/conseil/invest-compact.html>

ECONOMIESUISSE, 2016. Le Brexit et la Suisse | Economiesuisse. *Economiesuisse* [en ligne]. 21 décembre 2016 [Consulté le 9 mars 2019]. Disponible à l'adresse : <https://www.economiesuisse.ch/fr/dossier-politique/le-brexit-et-la-suisse>

FINMA, 2018. Autorisation Fintech : la FINMA publie un guide pratique. *FINMA* [en ligne]. 3 décembre 2018. [Consulté le 13 avril 2019]. Disponible à l'adresse : <https://www.finma.ch/fr/news/2018/12/20181203-aktuell-fintech-bewilligung/>

GARESSUS, Emmanuel, 2018. La fintech suisse poursuit sa croissance mais donne des signes de maturité. *Le Temps* [en ligne]. 28 février 2018. Mise à jour le 28 février 2018. [Consulté le 18 février 2019]. Disponible à l'adresse : <https://www.letemps.ch/economie/fintech-suisse-poursuit-croissance-donne-signes-maturite>

HESS, Martin, 2018. Fintech : la Suisse au top — Association suisse des banquiers. *Swissbanking* [en ligne]. 10 avril 2018. [Consulté le 4 mars 2019]. Disponible à l'adresse : <https://www.swissbanking.org/fr/services/insight/insight-1.18/fintech-la-suisse-au-top>

HULMANN, Yves, 2019. Un tiers des Suisses prêts à investir via un robo-advisor. *Allnews* [en ligne]. 11 janvier 2019. [Consulté le 16 février 2019]. Disponible à l'adresse : <https://www.allnews.ch/content/points-de-vue/un-tiers-des-suissees-pr%C3%AAs-%C3%A0-investir-un-robo-advisor>

LACOMBE, Clément, 2018. Régulation financière : « Le lobby bancaire sait se montrer extrêmement persuasif ». *L'Obs* [en ligne]. 15 septembre 2018. [Consulté le 9 mars 2019]. Disponible à l'adresse : <https://www.nouvelobs.com/economie/20180914.OBS2377/regulation-financiere-le-lobby-bancaire-sait-se-montrer-extremement-persuasif.html>

LES MEILLEURS FONDS, 2019. Qu'est-ce qu'un robo-advisor ? - Fintech France robots-conseillers. *Les meilleurs fonds* [en ligne]. [Consulté le 16 février 2019]. Disponible à l'adresse : <http://www.lesmeilleursfonds.com/article.php?post=51>

LOPES, Fabio, 2018. Les fintech attirent de plus en plus d'investissements. *investir.ch* [en ligne]. 23 août 2018. [Consulté le 16 février 2019]. Disponible à l'adresse : <https://www.investir.ch/2018/08/les-fintech-attirent-de-plus-en-plus-dinvestissements/>

MATARIN, Yann, 2017. Comment choisir son robot conseiller de patrimoine ? *Capital.fr* [en ligne]. 24 mai 2017. Mise à jour le 30 mai 2017. [Consulté le 14 mars 2019]. Disponible à l'adresse : <https://www.capital.fr/votre-argent/comment-choisir-son-robot-conseiller-de-patrimoine-1229385>

MICHAEL PAGE, 2019. Le secteur florissant de la FinTech en Suisse. *Michael Page* [en ligne]. [Consulté le 4 mars 2019]. Disponible à l'adresse : <https://www.michaelpage.ch/fr/advice/tendances-de-march%C3%A9/le-secteur-florissant-de-la-fintech-en-suisse>

MOMBELLI, Armando, 2018. Crise financière de 2008 : le « miracle » suisse. *SWI* [en ligne]. 14 septembre 2018. [Consulté le 14 mars 2019]. Disponible à l'adresse : <https://www.swissinfo.ch/fre/economie/10-ans-apr%C3%AAs-la-chute-de-lehman-brothers-crise-financi%C3%A8re-de-2008--le--miracle--suisse/44397224>

MONEYLAND, 2019. Robo-advisors : gestionnaires de fortune numériques. *Moneyland* [en ligne]. [Consulté le 17 février 2019]. Disponible à l'adresse : <https://www.moneyland.ch/fr/robo-advisors-gestionnaires-de-fortune>

MONEYLAND, 2019. Les robots conseillers en comparaison suisse. *Moneyland* [en ligne]. [Consulté le 17 février 2019]. Disponible à l'adresse : <https://www.moneyland.ch/fr/robots-conseillers-comparaison-suisse>

NOVAFI, 2016. Robo-advisors : quels enjeux pour l'ISR ? *Novafi* [en ligne]. 6 mai 2016. [Consulté le 20 février 2019]. Disponible à l'adresse : <http://novafi.fr/robo-advisors-enjeux-isr/>

ONEPOINT X WEAVE, 2018. Robo-advisors : quels bénéfices pour les banques ? *onepoint x weave* [en ligne]. 22 janvier 2018. [Consulté le 7 mars 2019]. Disponible à l'adresse : <https://weave.eu/robo-advisors-benefices-banques-peuvent-tirer/>

PERREAU, Charlie 2018. Les fintech britanniques se préparent au Brexit. *JDN* [en ligne]. [Consulté le 9 mars 2019]. Mise à jour le 23 octobre 2018. Disponible à l'adresse : <https://www.journaldunet.com/economie/finance/1419021-les-fintech-britanniques-se-preparent-au-brexit/>

PESSEY, Arnaud, 2016. Robo-Advisors : une nouvelle réalité dans la gestion d'actifs et de patrimoine. *Hello Finance* [en ligne]. 17 novembre 2016. [Consulté le 10 avril 2019]. Disponible à l'adresse : <https://hello-finance.com/robo-advisors-nouvelle-realite-gestion-dactifs-de-patrimoine/>

RAFFIN, Nicolas, 2019. Une nouvelle semaine cruciale s'annonce pour le Brexit. *20 minutes* [en ligne]. 11 mars 2019. Mise à jour le 11 mars 2019. [Consulté le 9 mars 2019]. Disponible à l'adresse : <https://www.20minutes.fr/economie/2466511-20190311-brexit-britanniques-impression-politiciens-courage-prendre-decision>

ROBOADVISORS, 2019. History of Robo Advisors. *Robo Advisors* [en ligne]. [Consulté le 11 mai 2019]. Disponible à l'adresse : <https://roboadvisors.com/history-of-robo-advisors>

SCHALLER, François, 2018. Le Brexit et ses conséquences sur le modèle suisse. *Radio Lac* [en ligne]. 04 octobre 2018. [Consulté le 9 mars 2019]. Disponible à l'adresse : <https://www.radiolac.ch/emissions/radio-lac-matin/radio-lac-matin-chronique-eco/le-brexit-et-ses-consequences-sur-le-modele-suisse/>

SCHMID, Christine, 2018. Richesse par adulte : la Suisse défend son titre. *Credit Suisse* [en ligne]. 31 octobre 2018. [Consulté le 20 avril 2019]. Disponible à l'adresse : <https://www.credit-suisse.com/ch/fr/articles/private-banking/vermoegen-pro-kopf-schweiz-verteidigt-position-201810.html>

SWISSQUOTE, 2019. Découvrez la FinTech en Suisse : définition et chiffres | Swissquote. *Swissquote* [en ligne]. [Consulté le 4 mars 2019]. Disponible à l'adresse : <https://fr.swissquote.com/robo-advisory/why-robo-advisory/fintech>

SYLVAIN, Arnaud, 2017. Robo-advisors : avantages et inconvénients. *Cabinet arnaud Sylvain – conseiller financier indépendant* [en ligne]. 10 août 2017. [Consulté le 21 février 2019]. Disponible à l'adresse : <https://www.arnaudsylvain.fr/allocation-dactifs/robo-advisors-avantages-et-inconvenients/>

TALKING OF MONEY, 2019. Les 7 meilleurs Robo-Advisors pour la transparence des clients - 2019. *Talkin go money* [en ligne]. [Consulté le 18 février 2019]. Disponible à l'adresse : <https://fr.talkingofmoney.com/7-best-robo-advisors-for-client-transparency>

TRIBUNE DE GENEVE, 2016. Les clients d'UBS peuvent ouvrir un compte en ligne. *TDG* [en ligne]. 18 mars 2016. [Consulté le 18 février 2019]. Disponible à l'adresse : <https://www.tdg.ch/economie/clients-ubs-peuvent-ouvrir-ligne/story/20494040>

TRIBUNE DE GENEVE, 2017. Toujours plus de Suisses font leurs achats en ligne. *TDG* [en ligne]. 27 novembre 2017. [Consulté le 20 février 2019]. Disponible à l'adresse : <https://www.tdg.ch/suisse/toujours-suisse-achats-ligne/story/16399068>

ZAKI, Myret 2017. Avec le robo-advisor, le client y gagne plus que la banque. *Bilan* [en ligne]. 18 mai 2017. [Consulté le 23 février 2019]. Disponible à l'adresse : [https://www.bilan.ch/finance/avec\\_le\\_robo\\_advisor\\_le\\_client\\_y\\_gagne\\_plus\\_que\\_la\\_banque](https://www.bilan.ch/finance/avec_le_robo_advisor_le_client_y_gagne_plus_que_la_banque)

20MINUTES, 2019. Les Suisses conserveront leurs droits après le Brexit. *20 Minutes* [en ligne]. 25 février 2019. Mise à jour le 25 février 2019. [Consulté le 9 mars 2019]. Disponible à l'adresse : <https://www.20min.ch/ro/news/suisse/story/14880377>

24HEURES, 2018. Près de trois Suisses sur quatre achètent en ligne. *24Heures* [en ligne]. 1 octobre 2018. [Consulté le 20 février 2019]. Disponible à l'adresse : <https://www.24heures.ch/suisse/trois-suissees-achetent-ligne/story/24942005>

## Documents PDF

FINMA, 2019. Guide pratique ICO. *FINMA* [document PDF]. 3 décembre 2018. [Consulté le 7 mars 2019]. Disponible à l'adresse : <https://www.finma.ch/fr/~media/finma/dokumente/dokumentencenter/myfinma/1bewilligung/fintech/wegleitung-ico.pdf?la=fr>

FINMA, 2019. La FINMA est prête pour les Fintech. *FINMA* [document PDF]. [Consulté le 7 mars 2019]. Disponible à l'adresse : [https://www.finma.ch/fr/~media/finma/dokumente/dokumentencenter/myfinma/finma-publikationen/referate-und-artikel/20160913-fit-fuer-fintech-le-temps\\_de.pdf?la=fr](https://www.finma.ch/fr/~media/finma/dokumente/dokumentencenter/myfinma/finma-publikationen/referate-und-artikel/20160913-fit-fuer-fintech-le-temps_de.pdf?la=fr)

LE TEMPS, 2019. La gestion du futur passe par les robo-advisors. *Le Temps* [document PDF]. 20 février 2017. [Consulté le 12 février 2019]. Disponible à l'adresse : <http://gfri.ch/wp-content/uploads/2017/02/170220-LT-robots.pdf>

MONEYLAND, 2017. Robo Advisors in der Schweiz : Übersicht. *Moneyland* [document PDF]. [Consulté le 6 avril 2019]. Disponible à l'adresse : <http://fintechnews.ch/wp-content/uploads/2018/03/Robo-Advisors-Schweiz.jpg>

WORLD ECONOMIC FORUM, 2019. En 2025, les machines accompliront plus de tâches que les humains. Mais la révolution robotique créera 58 millions de nouveaux emplois nets au cours des cinq prochaines années. *Robo Advisors* [document PDF]. [Consulté le 18 avril 2019]. Disponible à l'adresse : <https://roboadvisors.com/history-of-robo-advisors>

## Supports de cours

BESTARD, Frédéric, 2016. *L'environnement*. Cours 2 [document PDF]. Support de Cours : « Principe de marketing 1 », Haute école de gestion de Genève, filière économie d'entreprise, année académique 2016-2017

BESTARD, Frédéric, 2016. *SWOT et opportunités*. Cours 6 [document PDF]. Support de Cours : « Principe de marketing 1 », Haute école de gestion de Genève, filière économie d'entreprise, année académique 2016-2017

FASLER, Claude, 2018. *ASB*. Cours 1 [document PDF]. Support de Cours : « Opérations bancaires », Haute école de gestion de Genève, filière économie d'entreprise, orientation banque & finance, année académique 2018-2019

FASLER, Claude, 2018. *Introduction*. Cours 1 [document PDF]. Support de Cours : « Opérations bancaires », Haute école de gestion de Genève, filière économie d'entreprise, orientation banque & finance, année académique 2018-2019

RUIZ, Frédéric, 2019. *Equity Hedge Fund*. Cours 4 [document PDF]. Support de Cours : « Hedge Fund », Haute école de gestion de Genève, filière économie d'entreprise, orientation banque & finance, année académique 2018-2019

# Annexe 1 : Robo Advisors en Suisse

Robo Advisors in der Schweiz: Übersicht  
moneyland.ch



Anbieter	Regulierung	Depotbank	Mindestbetrag	Pauschalgebühren	Produktgebühren	Weitere Kosten (ausser Steuern)	Produkte	Typ	Anlage-Kategorien	Regionen	Demokonto	Einzeltitel	Kundengelder (AUM)
TrueWealth	VSV	Saxo Bank Schweiz	CHF 8'500	Pauschal 0.5% pro Jahr.	ETF-Kosten (TER) kommen hinzu, im Durchschnitt 0.18 bis 0.28% pro Jahr.	Keine weiteren Kosten.	Nur replizierende (physische) ETF, ausser für Rohstoffe (swapbasierter ETF).	Robo Advisor mit ETF mit automatischem Rebalancing.	Cash, Aktien, Staatsobligationen, Immobilienaktien, Rohstoffe, Unternehmensanleihen, u.a.	Schweiz, Europa, UK, USA, Asien-Pazifik, China, Afrika, Lateinamerika.	Ja	Nein	> CHF 50 Mio.
ELVIA invest	VGF	Saxo Bank Schweiz	CHF 5'000	Pauschal 0.55% pro Jahr.	ETF-Kosten (TER) kommen hinzu, im Durchschnitt 0.25% pro Jahr.	Keine weiteren Kosten.	ETF von iShares, iBS und Vanguard.	Robo Advisor mit ETF mit automatischem Rebalancing.	Anleihen Schweiz, Anleihen Schwellenländer, Aktien Schweiz, Aktien USA.	Schweiz, Europa, USA, Schwellenländer.	Nein	Nein	k.A.
Investomat (GLKB)	FINMA	Glarner Kantonalbank	CHF 5'000	Pauschal 0.6% pro Jahr.	ETF-Kosten (TER) kommen hinzu, Abhängig von der Auswahl der einzelnen Themen.	Manuelle Sofort-Änderungen: CHF 20 pro Valör, Steuerzuschlag CHF 2 pro Valör (mind. CHF 30).	U.a. iShares, hängt von der Auswahl und Qualität des Fonds für das jeweilige Thema ab.	Robo Advisor mit thematisch gebündelten Fonds (ETFs).	Dividendenstarke Titel, Immobilien, Rohstoffe u.a.	Nordamerika, Westeuropa, Asien, Südamerika, Afrika, Osteuropa.	Nein	Nein	k.A.
Swissquote ePrivate Banking	FINMA	Swissquote	CHF 20'000	Pauschale Gebühr von 0.75% (CHF 200'000 / 0.6% (CHF 200'000 - 350'000) / 0.45% (ab CHF 350'000)).	Produkt-Kosten sind im Preis inbegriffen.	Allfällige manuelle Einzelverkäufe werden separat verrechnet.	V.a. replizierende ETF von grossen Anbietern, manchmal synthetische. Auch Aktien möglich.	Robo Advisor mit automatischem Rebalancing.	Cash, Aktien (via ETF sowie auch Direktinvestitionen), Anleihen, Rohstoffe u.a.	Westeuropa, Osteuropa, Nordamerika, Asien, Südamerika, Afrika.	Ja	Nein	CHF 167 Mio.
VZ Finanzportal (VZ Vermögenszentrum AG)	FINMA	VZ Depotbank	CHF 500	Pauschal je nach Dienstleistung ab 0.55% bis 1.25%. Ab einer Investitionssumme von CHF 1 Mio. Staffelftarif bei gewissen Dienstleistungen.	TER kommt hinzu, im Durchschnitt plus 0.20% pro Jahr.	Börsengebühren kommen hinzu.	V.a. replizierende ETF von grossen Anbietern, manchmal synthetische. Auch Einzeltitel möglich.	Robo Advisor mit ETF, Indexfonds und Direktanlagen (Aktien). Sowohl passive als auch aktive Mandate inkl. Risikomanagement.	Cash, Zinswerte, Spezialitäten und Rohstoffe, Immobilien und Aktien.	Welt, Europa, Asien/Pazifik, Schwellenländer, Schweiz.	Ja	Ja	> CHF 2 Mrd.
SaxoSelect (Saxo Bank)	FINMA	Saxo Bank Schweiz	CHF 20'000	Pauschal 0.85% pro Jahr.	Produktkosten kommen hinzu, im Durchschnitt 0.25% bis 0.29% pro Jahr.	Keine weiteren Kosten.	BlackRock (iShares).	Wahl zwischen verschiedenen Portfolios möglich.	ETF, Obligationen, Aktien, Immobilienaktien, Rohstoffe.	Nordamerika, Westeuropa, Asien, Emerging Markets.	Nein	Ja	k.A.
Descartes Finance	VGF	UBS oder Vontobel	CHF 20'000	0.3% bis 0.8% pro Jahr je nach Strategie.	Gebühren von ETF und Fonds kommen hinzu, Ausserdem je nach Strategie High-Watermark-Fee.	All-in Depotgebühren und Transaktionsgebühren je nach Strategie und Transaktionshäufigkeit von 0.20% bis 0.60% pro Jahr.	V.a. replizierende ETF von grossen Anbietern, manchmal synthetische (ETC in Ausnahmefällen). Auch Einzeltitel möglich.	Digitaler Vermögenverwalter, der diverse Finanzinstrumente einsetzen kann. Möglichkeit, verschiedene Modelle von Asset Managern auf der Plattform zu wählen. Eigenes Portfolio in Echtzeit möglich.	Cash, Aktien, Obligationen, Fonds, ETF, Gold, Rohstoffe.	Welt (alle Regionen).	Ja	Ja	k.A.
Simplewealth	VGF	Interactive Brokers (USA)	CHF 5'000	Pauschal 0.5% bis 1% pro Jahr.	Gebühren von ETF und Fonds kommen hinzu, zwischen 0.05% und 0.3%.	Keine weiteren Kosten.	ETF u.a. von Deutsche Bank iShares und Lyxor.	Robo Advisor mit ETF mit automatischem Rebalancing.	Aktien, Cash, Unternehmensanleihen, Staatsanleihen.	Nordamerika, Westeuropa, Asien, Südamerika, Afrika, Osteuropa.	Nein	Nein	< CHF 1 Mio.
Selma Finance	PolyReg	Saxo Bank Schweiz	CHF 5'000	Pauschal 0.72% pro Jahr.	TER kommt hinzu, im Durchschnitt 0.2% pro Jahr.	Keine weiteren Kosten.	V.a. replizierende ETF von grossen Anbietern, manchmal synthetische (ETC in Ausnahmefällen).	Personalisierte Online-Investments.	Cash, Anleihen, Immobilienaktien, Private Equity Aktien, Rohstoffe, Aktien.	k.A.	Ja	Nein	k.A.

Anmerkungen:  
Zum Vergleich Gebühren in der Vermögensverwaltung von "Massischen Banken": <https://www.moneyland.ch/de/private-banking-vergleich>  
Informationen gemäss Anbietern.  
Stand: November 2017

## Annexe 2 : Questionnaire Pour ou Contre les « robo advisors » - Personnes interrogées

Étudiants en 3ème année à la Haute Ecole de Gestion et dans le cadre de la réalisation de mon travail de Bachelor, je m'intéresse à un nouveau modèle de gestion de patrimoine, à savoir, les "robo advisors".

Les "robo advisors" permettraient à des investisseurs à faible patrimoine de bénéficier de frais de gestion réduits et de leur déléguer la totalité ou une partie de leurs avoirs.

À ce jour, je souhaite connaître l'avis des Suisses Romands afin de comprendre si les "robo advisors" ont un avenir auprès des ménages et des banques suisses.

La question de problématique concernant cette étude est :

- Pour ou Contre les robo advisors avec comme angle d'analyse : est-ce que les « RA » vont provoquer une déshumanisation de la relation gérant-client ?

Les réponses aux questions ci-dessous restent anonymes.

Q1 : Avec quelle fréquence rencontrez-vous votre gestionnaire de fortune ? \*

- Moins d'une fois par an
- 1 - 2 fois par an
- 3 - 4 fois par an
- 5 - 6 fois par an
- 7 fois par an ou plus

Q2 : Avez-vous des entretiens téléphoniques avec votre gestionnaire de fortune ? \*

- Quotidiennement
- Souvent
- Rarement
- Jamais

Q3 : De quelle manière vous informez-vous des actualités des marchés financiers ? \*

- Internet
- Auprès de mon gestionnaire de fortune
- Chaîne de télévision
- Entourage
- Journal
- Réseaux sociaux
- Milieu professionnel
- Autre...

Q4 : À ce jour, quelles sont vos connaissances sur les "robo advisors" ? \*

- Expert
- Connaissances approfondies
- Connaissances sommaires
- Peu de connaissances
- Aucune connaissance

Q5 : Par quel moyen avez-vous acquis vos connaissances sur les "robo advisors" ? \*

- Milieu professionnel
- Journaux
- Internet
- Publicité
- Réseaux sociaux
- Entourage
- Littérature
- Autre...

Q6 : Pensez-vous que les gestionnaires sont voués à être remplacés par les "robo advisors" ou vont-ils garder une place dans le secteur de la gestion de fortune ? \*

- Les gestionnaires vont être totalement remplacés par les "robo advisors"
- Les gestionnaires vont garder une place dans le secteur de la gestion de fortune (Si oui, quelle place ? Veuillez préc...
- Les gestionnaires et les "robo advisors" vont cohabiter dans ce secteur
- Autre...

Q7 : Préférez-vous une consultation avec votre gestionnaire ou des recommandations effectuées par un "robo advisor" ? \*

- Consultation avec mon conseiller
- Recommandations d'un "robo advisor"
- Indifférent

Q8 : Quels sont selon vous les avantages d'un "robo advisor" sur un gestionnaire de fortune traditionnel ? \*

- Rapidité
- Coûts faibles et/ou marges importantes
- Performances supérieures
- Autre...

Q9 : Quels sont selon vous les inconvénients d'un "robo advisor" sur un gestionnaire de fortune traditionnel ? \*

- Conseils moins personnalisés
- Cyberattaque
- Aucune anticipation lors d'un crash boursier
- Déshumanisation de la relation gérant-client
- Autre...

Q10 : Pensez-vous que le "robo advisor" serait plus attractif au niveau du coût et du temps ? \*

- Oui
- Non

Q11 : Si vous deviez confier votre patrimoine, le confieriez-vous plutôt à un gestionnaire traditionnel ou à un "robo advisor" ? \*

- Seulement à un gestionnaire traditionnel
- Seulement à un "robo advisor"
- Aux deux de manière commune



Q12 : Pensez-vous intégrer dans votre portefeuille l'utilisation de "robo advisors" ? \*

- Oui
- Non
- Partiellement
- C'est déjà fait

Q13 : Êtes-vous pour ou contre les "robo advisors" ? \*

- Pour
- Contre
- Autre...

Q14 : Selon vous le "robo advisor" est-il un phénomène de mode ou v-a-t-il perdurer (tendance) ? \*

- Phénomène de mode (court-terme)
- Phénomène de tendance (long-terme)

Q15 : Êtes-vous un homme ou une femme ? \*

Homme

Femme

Q16 : À quelle tranche d'âge appartenez-vous ? \*

18 - 25 ans

26 - 35 ans

36 - 55 ans

56 - 75 ans

76 ans ou plus

Autre...

Q17 : Dans quel domaine exercez-vous votre métier ? \*

- Agriculture
- Agroalimentaire
- Animaux
- Architecture
- Assurance
- Bâtiment
- Biologie - Chimie
- Commerce - Immobilier
- Défense - Sécurité - Secours
- Droit
- Electronique - Informatique
- Enseignement - Formation
- Environnement - Nature - Nettoyage
- Gestion - Audit - Ressources humaines
- Hôtellerie - Restauration - Tourisme

- Humanitaire
- Industrie - Matériaux
- Marketing
- Mécanique
- Numérique - Multimédia - Audiovisuel
- Santé
- Secrétariat - Accueil
- Sciences - Maths - Physique
- Social - Service à la personne
- Soins - Esthétique - Coiffure
- Sport - Animation
- Transport - Logistique
- Autre...

## **Annexe 3 : Questionnaire Pour ou Contre les « robo advisors » - Personnes travaillant dans des institutions financières**

Étudiant en 3ème année à la Haute Ecole de Gestion et dans le cadre de la réalisation de mon travail de Bachelor, je m'intéresse à un nouveau modèle de gestion de patrimoine, à savoir, les "robo advisors".

À ce jour, je souhaite connaître l'avis des différentes entreprises de Suisse Romande actives dans le secteur financiers afin de comprendre si les "robo advisors" ont une chance auprès des différents clients et des banques suisses sur le court / moyen / long terme.

La question de problématique concernant cette étude est :

- Pour ou Contre les robo advisors avec comme angle d'analyse : est-ce que les « RA » vont provoquer une déshumanisation de la relation gérant-client ?

Les réponses à vos questions resteront anonymes.

Q1 : À ce jour, quelles sont vos connaissances sur les "robo advisors" ? \*

- Expert
- Connaissances approfondies
- Connaissances sommaires
- Peu de connaissances
- Aucune connaissance
- Autre...

Q2 : Par quel moyen avez-vous acquis vos connaissances sur les "robo advisors" ? \*

- Milieu professionnel
- Journaux
- Internet
- Publicité
- Réseaux sociaux
- Entourage
- Autre

Q3 : Pensez-vous que les gestionnaires sont voués à être remplacés par les "robo advisors" ou vont-ils garder une place dans le secteur de la gestion de fortune ? \*

- Les gestionnaires vont être totalement remplacés par les "robo advisors"
- Les gestionnaires vont garder une place dans le secteur de la gestion de fortune (Si oui, quelle place ? Veuillez préc...
- Les gestionnaires et les "robo advisors" vont cohabiter dans ce secteur
- Autre...

Q4 : Votre clientèle est composée majoritairement de quel type de portefeuille ? \*

- Retail (portefeuille inférieur à 3 millions)
- HWNI (portefeuille entre 5 et 30 millions)
- UNWHNI (portefeuille supérieur à 30 millions)
- Autre...

Q5 : Pensez-vous que le "robo advisor" est plus attractif au niveau du coût - temps, aussi bien pour les clients que pour les banques ? \*

- Le "robo advisor" est plus attractif au niveau du coût et du temps
- Le "robo advisor" n'est pas plus attractif au niveau du coût et du temps
- Autre...

Q6 : Recommanderiez-vous à vos propres clients l'utilisation d'un "robo advisor" ? \*

- Oui
- Non
- Seulement dans certaines situations
- Autre...

Q7 : Quelle est votre vision de croissance sur le court terme (période) concernant les "robo advisors" ? \*

- Croissance inférieur à 20%
- Croissance entre 20% - 50%
- Croissance supérieur à 50%
- Autre...

Q8 : Quelle est votre vision de croissance sur le moyen terme (période) concernant les "robo advisors" ? \*

- Croissance inférieur à 20%
- Croissance entre 20% - 50%
- Croissance supérieur à 50%
- Autre...

Q9 : Quelle est votre vision de croissance sur le long terme (période) concernant les "robo advisors" ? \*

- Croissance inférieur à 20%
- Croissance entre 20% - 50%
- Croissance supérieur à 50%
- Autre...

Q10 : Quel choix de "robo advisor" recommanderiez-vous à vos clients ? \*

- Gestion sous mandat
- Copilotée
- Gestion conseillée

Q11 : Quelle est la proportion de vos clients qui sont concernés par ce nouveau type de gestion de fortune ? \*

- 0% à 20%
- 20% à 40%
- 40% à 60%
- 60% à 80%
- 80% à 100%

Q12 : Pensez-vous intégrer dans vos solutions d'investissement l'utilisation de "robo advisors" ? \*

- Oui
- Non
- Partiellement
- C'est déjà fait
- Autre...

Q13 : De quelle manière pensez-vous que l'introduction des "robo advisors" pourrait impacter la relation gestionnaire-client ? \*

- Positivement
- Négativement
- Indifférent
- Autre...

Q14 : Quels sont selon vous les avantages d'un "robo advisor" sur un gestionnaire de fortune traditionnel ? \*

- Rapidité
- Coûts faibles et/ou marges importantes
- Performances supérieures
- Autre...

Q15 : Quels sont selon vous les inconvénients d'un "robo advisor" sur un gestionnaire de fortune traditionnel ? \*

- Conseils moins personnalisés
- Cyberattaque
- Aucune anticipation lors d'un crash boursier
- Déshumanisation de la relation gérant-client
- Autre...

Q16 : Êtes-vous pour ou contre les "robo advisors" ? \*

- Pour
- Contre
- Autre...

Q17 : Si vous deviez confier votre patrimoine, le confieriez-vous plutôt à un gestionnaire traditionnel ou à un "robo advisor" ? \*

- Seulement à un gestionnaire traditionnel
- Seulement à un "robo advisor"
- Aux deux de manière commune
- Autre...

Q18 : Selon vous le "robo advisor" est-il un phénomène de mode ou v-a-t-il perdurer (tendance) ? \*

- Phénomène de mode (court-terme)
- Phénomène de tendance (long-terme)
- Autre...



Q19 : Êtes-vous un homme ou une femme ? \*

Homme

Femme

Q20 : À quelle tranche d'âge appartenez-vous ? \*

18 - 25 ans

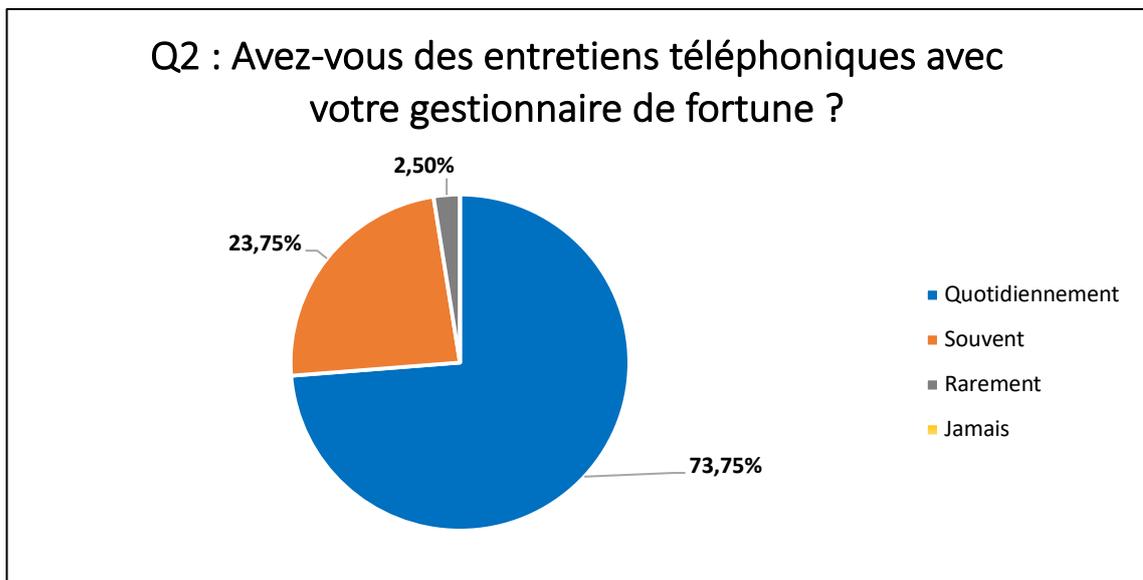
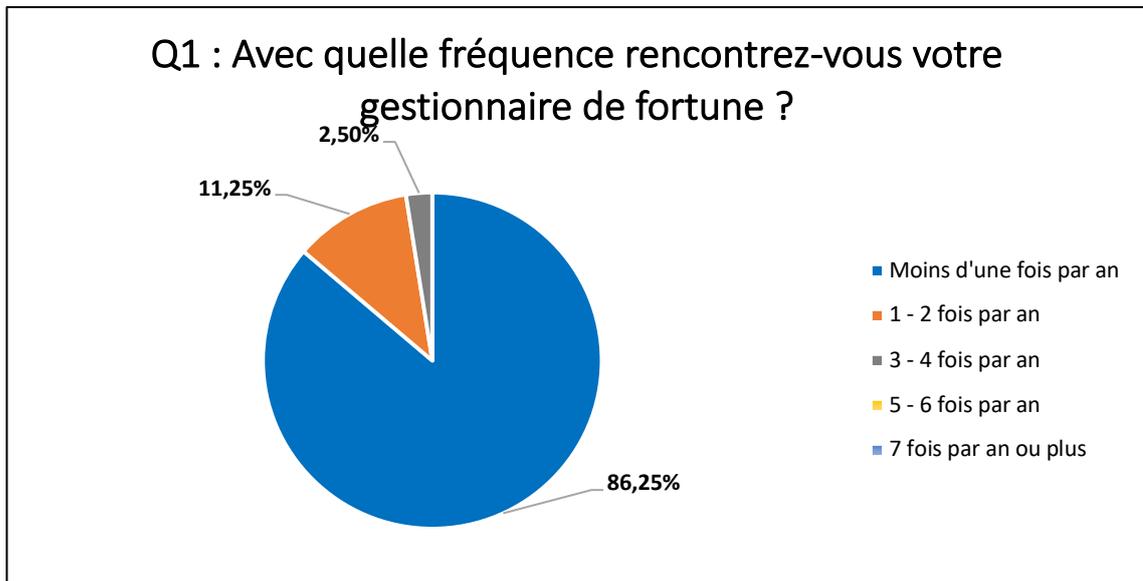
25 - 35 ans

35 - 55 ans

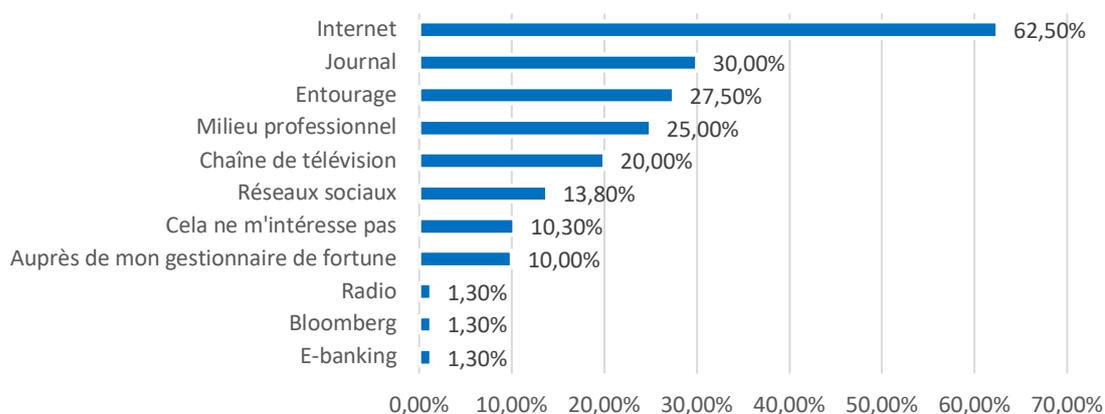
75 ans ou plus

Autre...

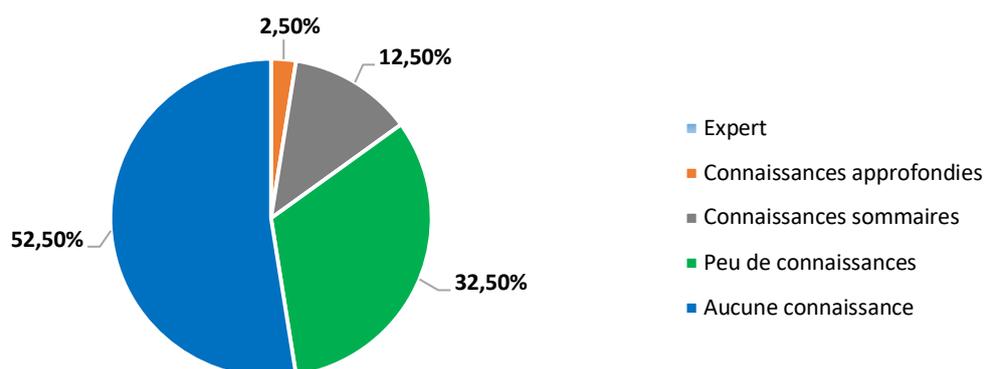
## Annexe 4 : Résultats du questionnaire – Personnes interrogées



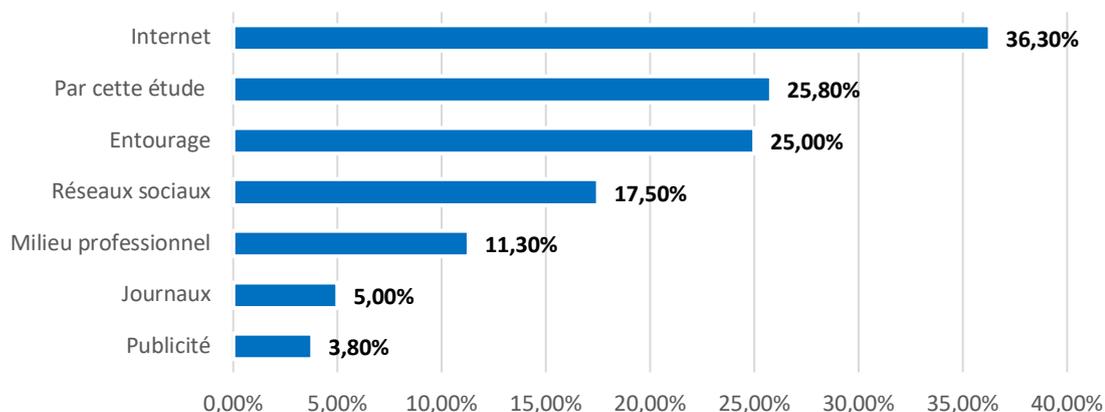
### Q3 : De quelle manière vous informez-vous des actualités des marchés financiers ?



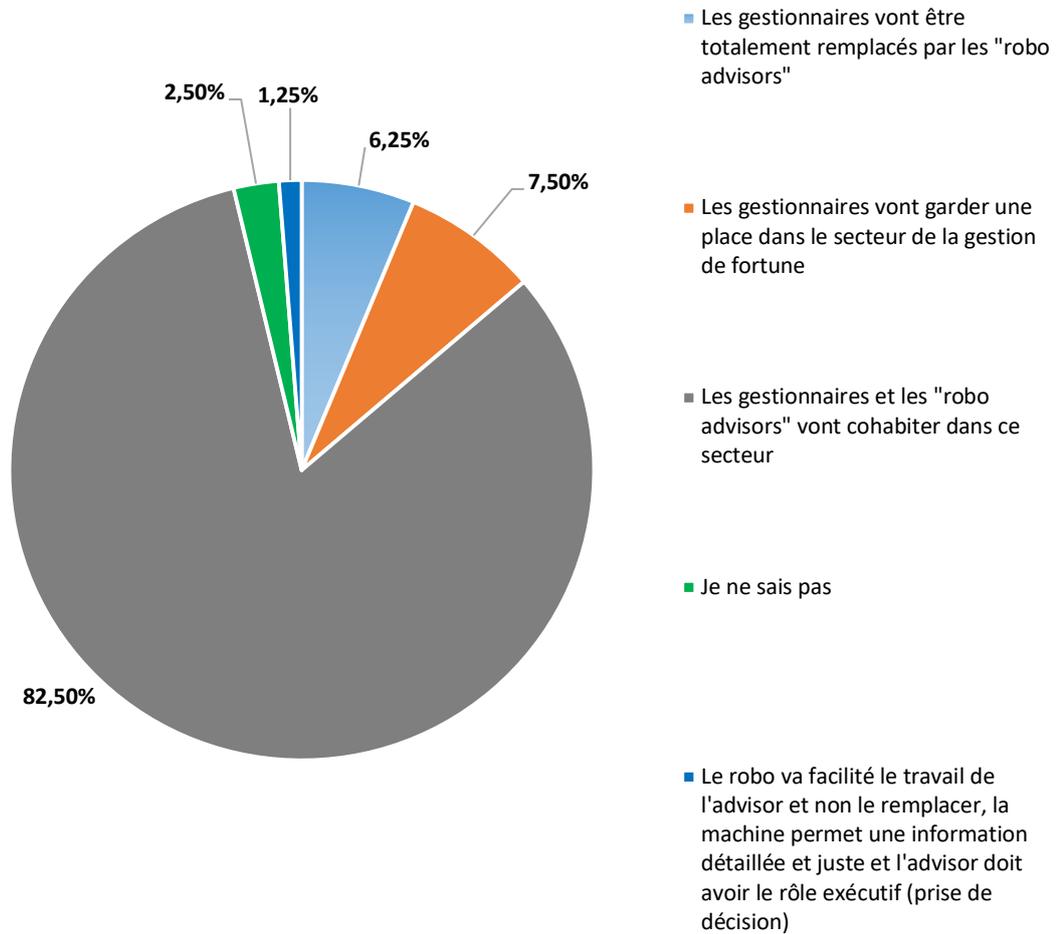
### Q4 : À ce jour, quelles sont vos connaissances sur les "robo advisors" ?



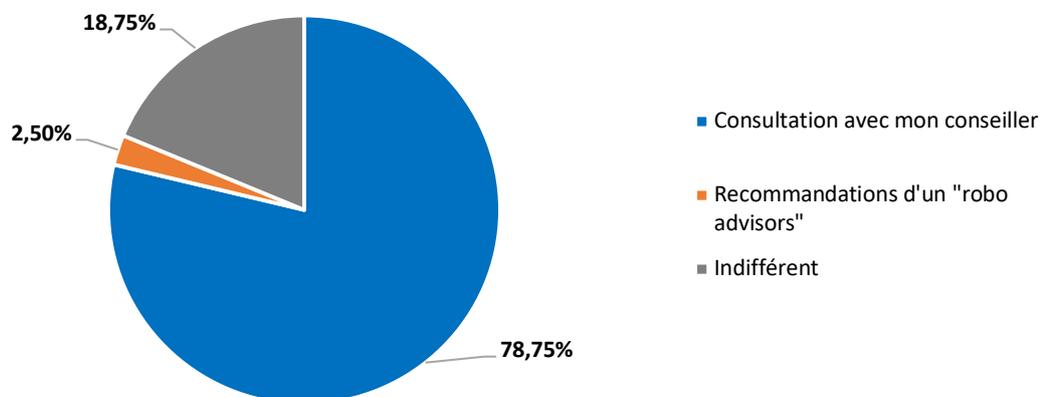
### Q5 : Par quel moyen avez-vous acquis vos connaissances sur les "robo advisors" ?



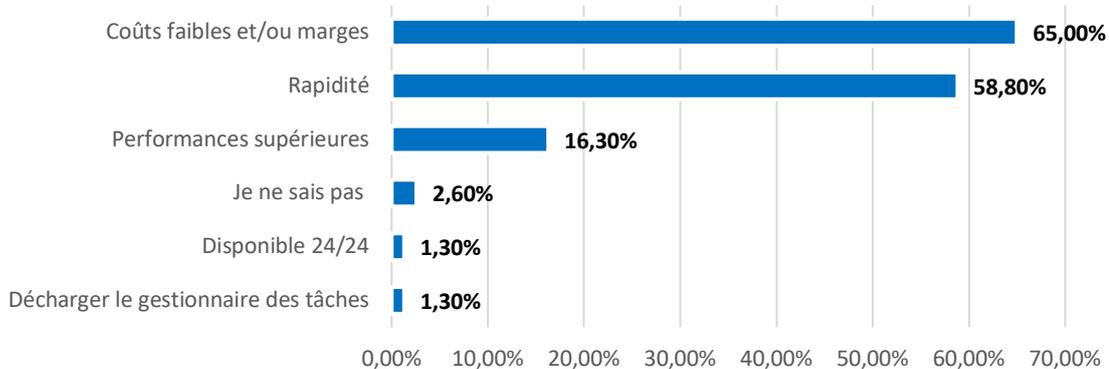
**Q6 : Pensez-vous que les gestionnaires sont voués à être remplacés par les "robo advisors" ou vont-ils garder une place dans le secteur de la gestion de fortune ?**



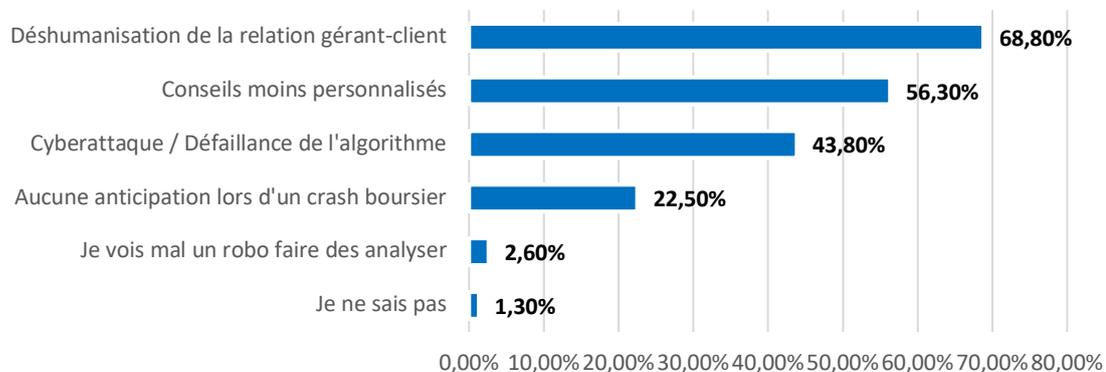
**Q7 : Préférez-vous une consultation avec votre gestionnaire ou des recommandations effectuées par un "robo advisors" ?**



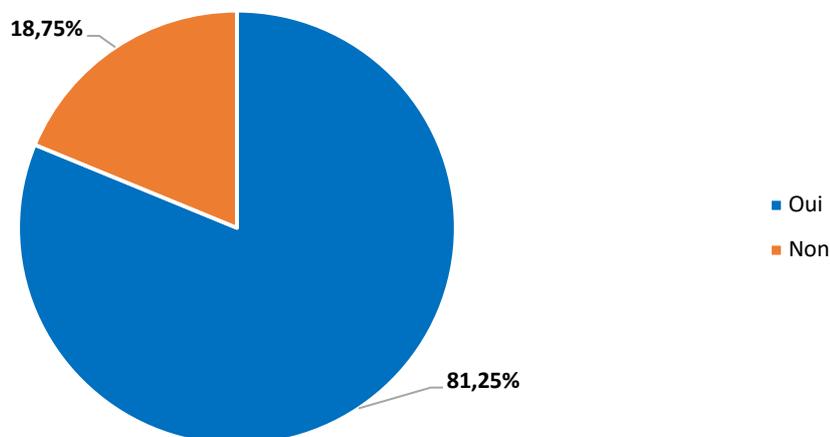
**Q8 : Quels sont selon vous les avantages d'un "robo advisor" sur un gestionnaire de fortune traditionnel ?**



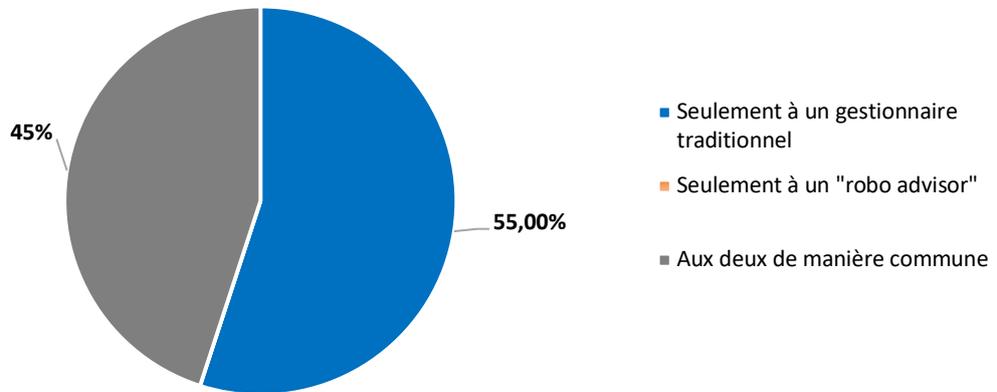
### Q9 : Quels sont selon vous les inconvénients d'un "robo advisor" sur un gestionnaire de fortune traditionnel ?



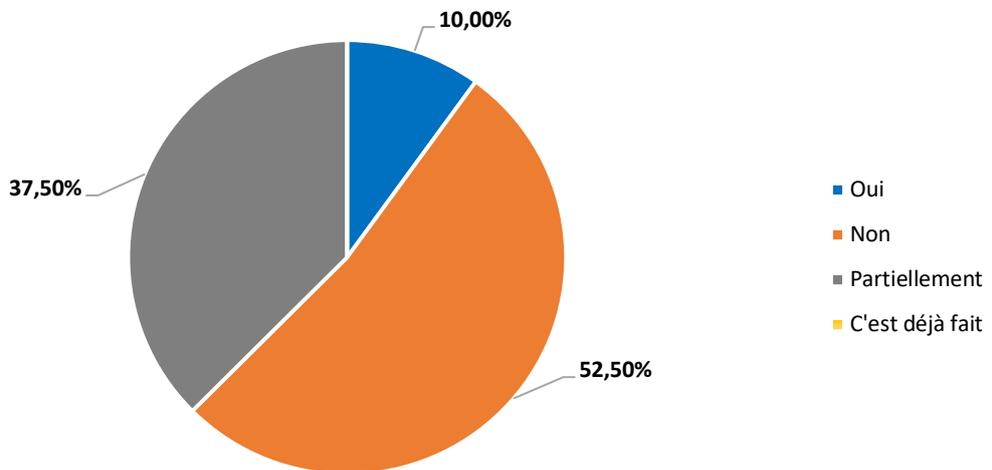
### Q10 : Pensez-vous que le "robo advisor" serait plus attractif au niveau du coût et du temps ?



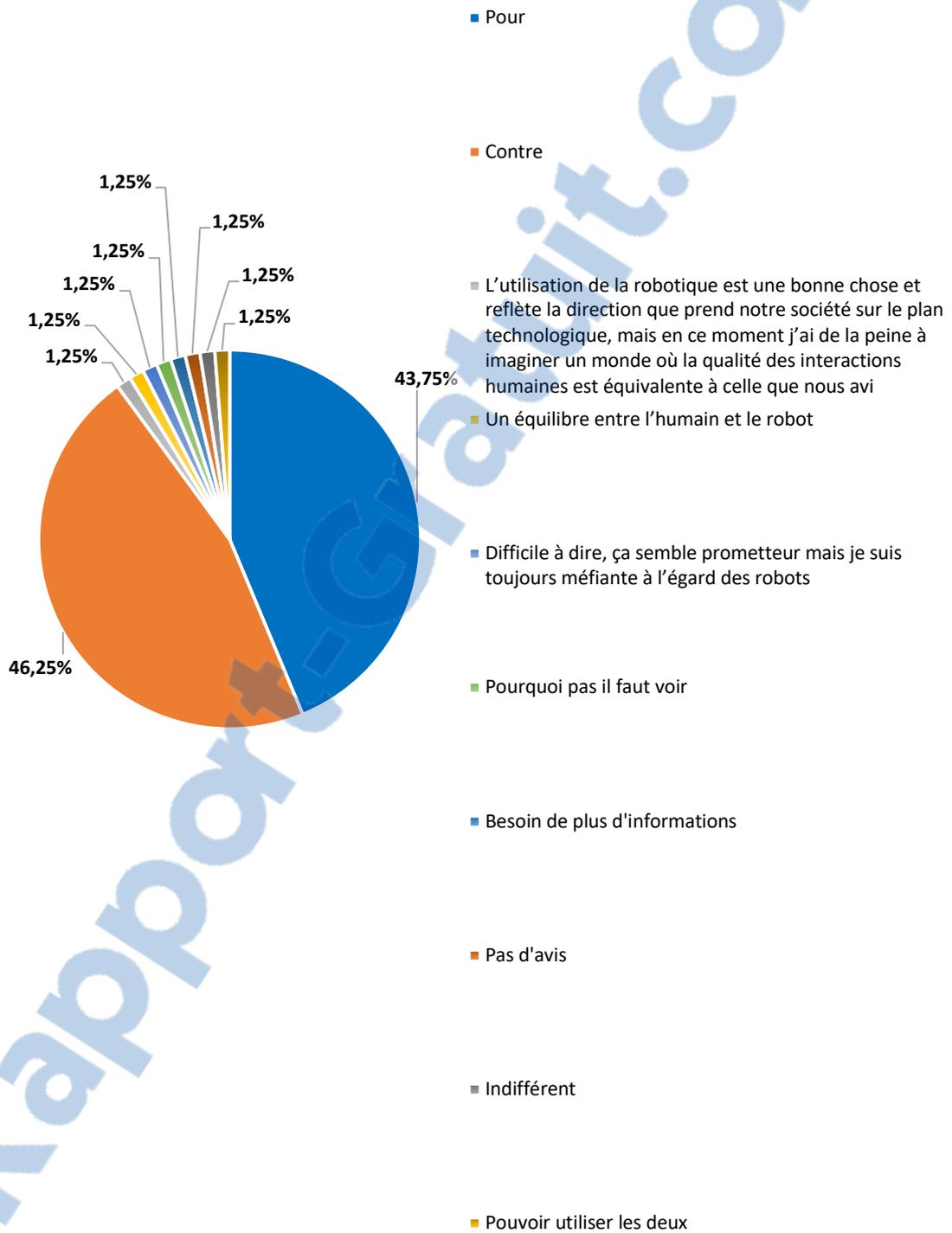
Q11 : Si vous deviez confier votre patrimoine, le confieriez-vous plutôt à un gestionnaire traditionnel ou à un "robo advisor" ?



Q12 : Pensez-vous intégrer dans votre portefeuille l'utilisation de "robo advisors" ?

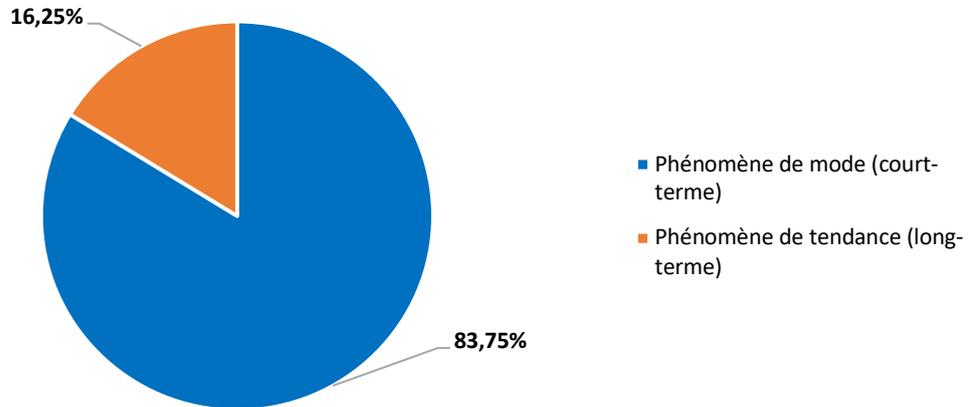


### Q13 : Êtes-vous Pour ou Contre les "robo advisors" ?

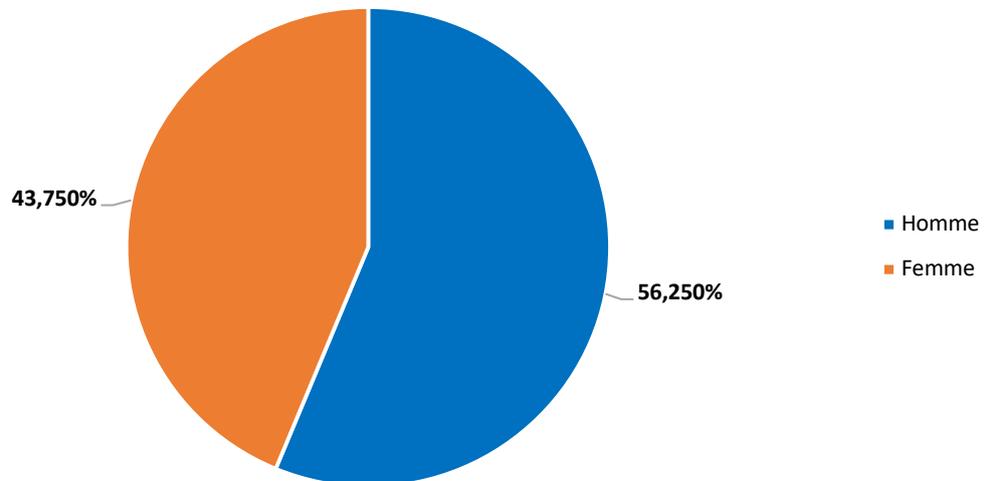


Pour ou contre les « robo advisors »

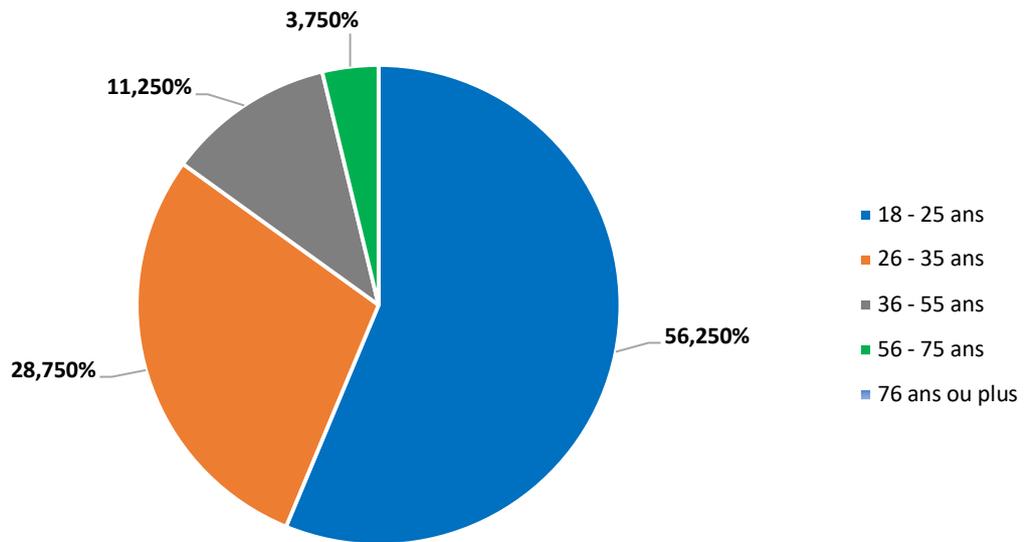
Q14 : Selon vous le "robo advisor" est-il un phénomène de mode ou v-a-t-il perdurer (tendance) ?



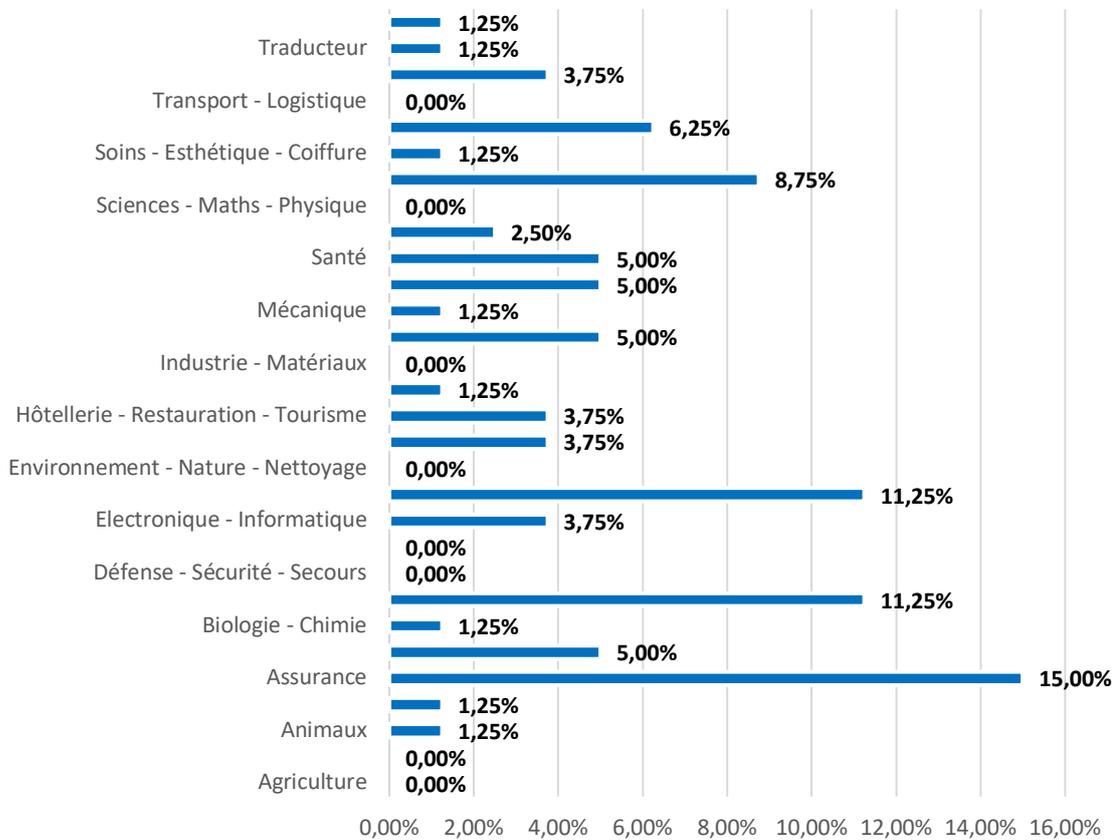
Q15 : Êtes-vous un homme ou une femme ?



### Q16 : À quelle tranche d'âge appartenez-vous ?

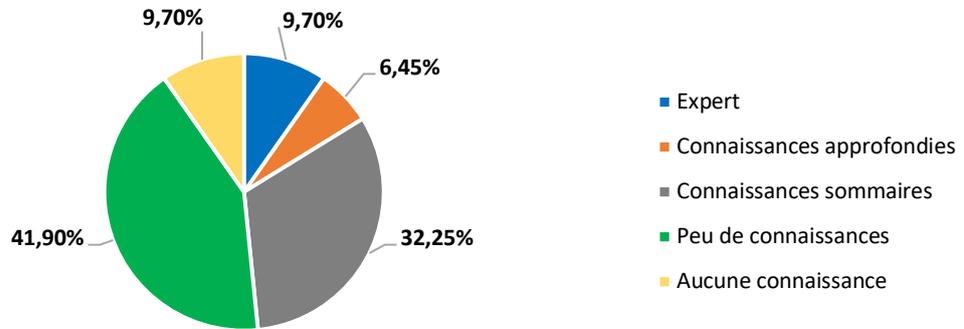


### Q17 : Dans quel domaine exercez-vous votre métier ?

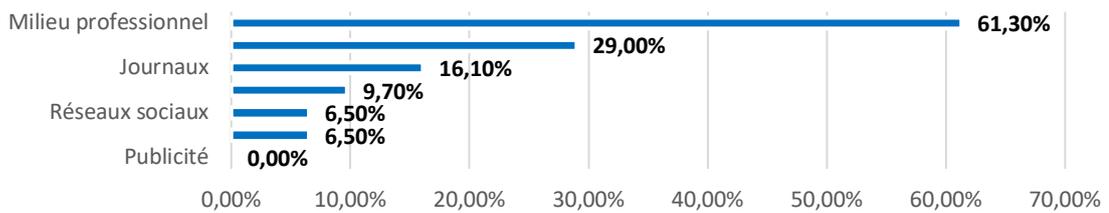


## Annexe 5 : Résultats du questionnaire – Personnes travaillant dans des institutions financières

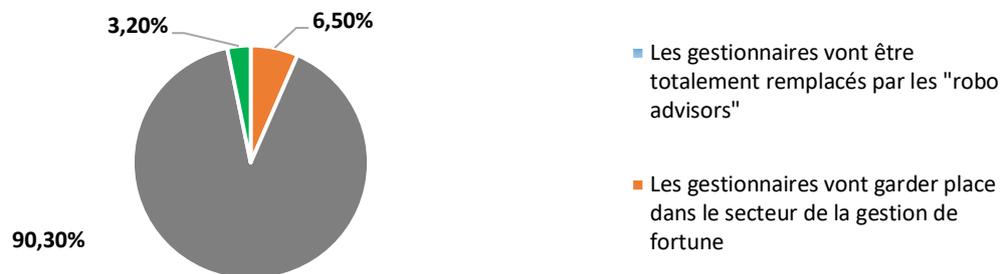
Q1 : À ce jour, quelles sont vos connaissances sur les "robo advisors" ?



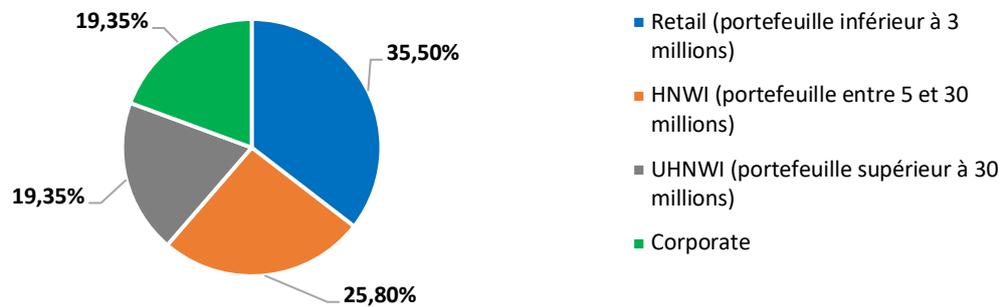
Q2 : Par quel moyen avez-vous acquis vos connaissances sur les "robo advisors" ?



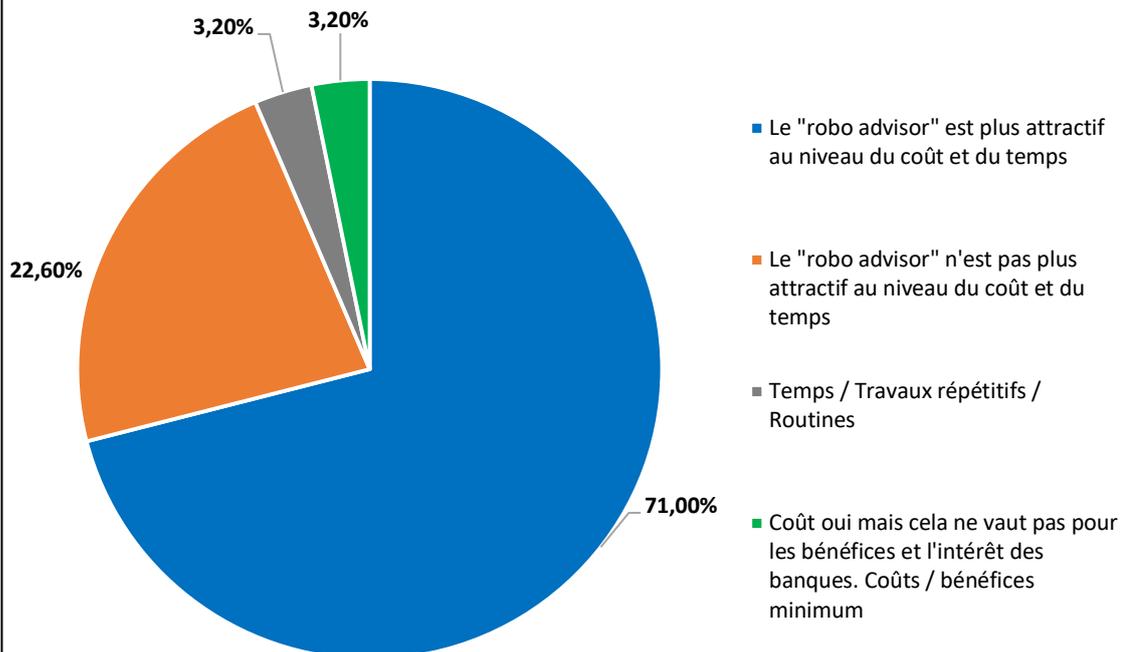
Q3 : Pensez-vous que les gestionnaires sont voués à être remplacés par les "robo advisors" ou vont-ils garder une place dans le secteur de la gestion de fortune ?



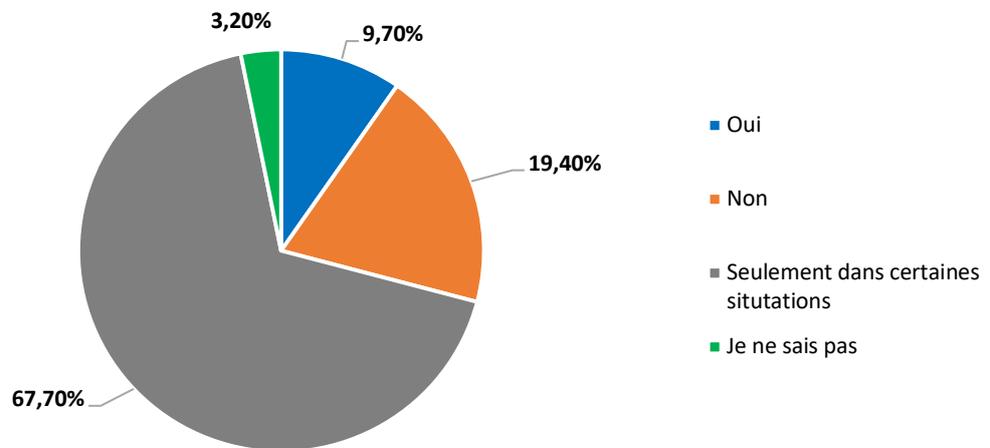
### Q4 : Votre clientèle est composée majoritairement de quel type de portefeuille ?



### Q5 : Pensez-vous que le "robo advisor" est plus attractif au niveau du coût - temps, aussi bien pour les clients que pour les banques ?



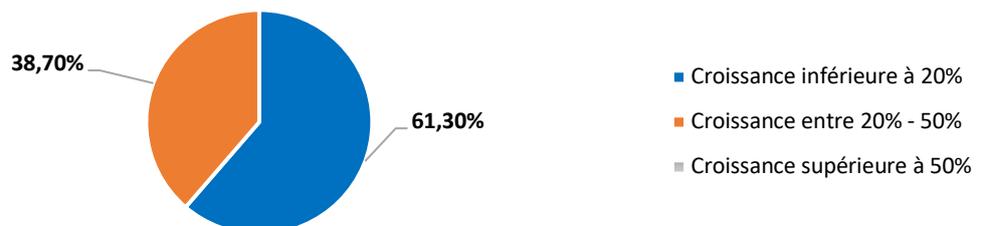
Q6 : Recommanderiez-vous à vos propres clients l'utilisation d'un "robo advisor" ?



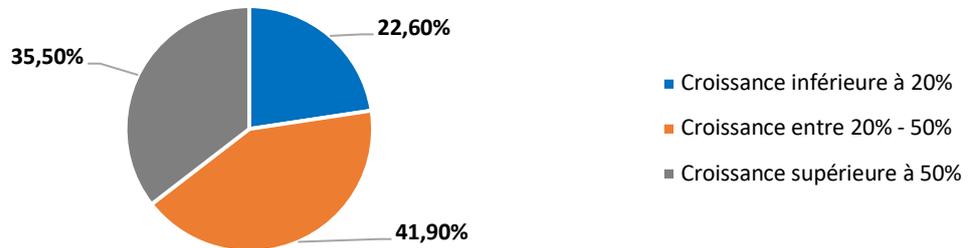
Q7 : Quelle est votre vision de croissance sur le court terme (période) concernant les "robo advisors" ?



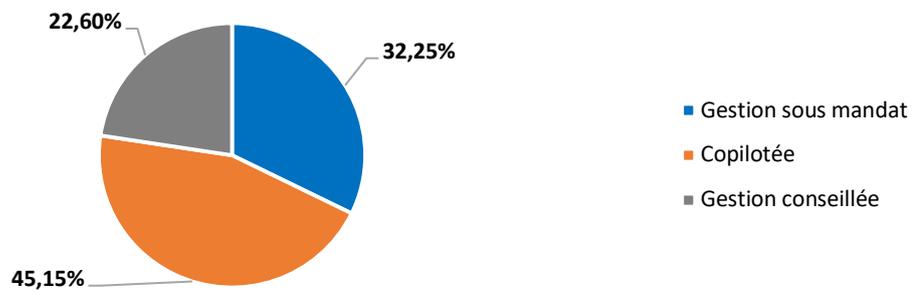
Q8 : Quelle est votre vision de croissance sur le moyen terme (période) concernant les "robo advisors" ?



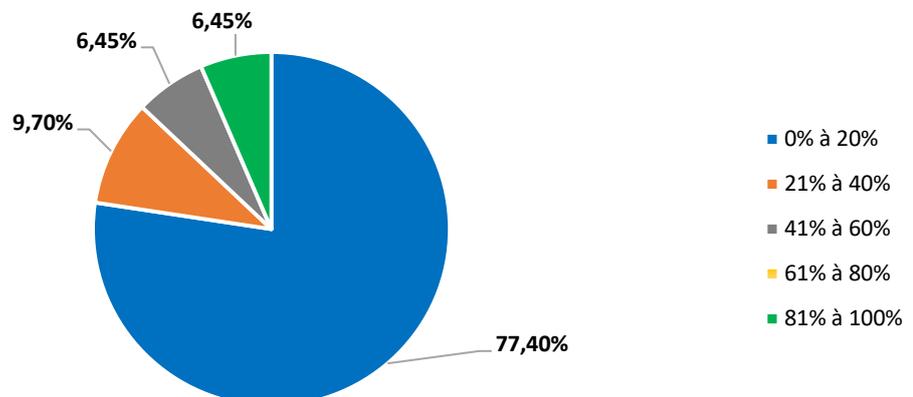
Q9 : Quelle est votre vision de croissance sur le long terme (période) concernant les "robo advisors" ?



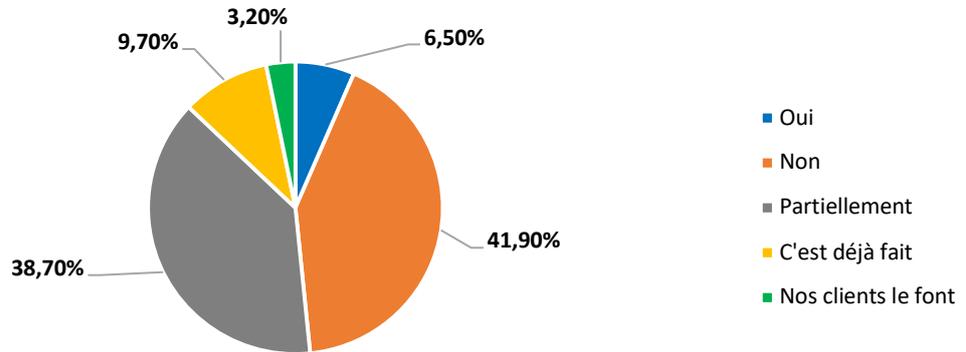
Q10 : Quel choix de "robo advisor" recommanderiez-vous à vos clients ?



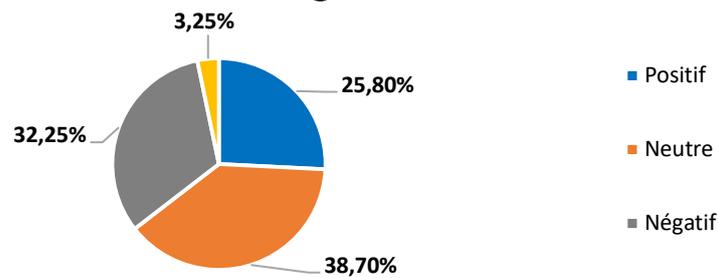
Q11 : Quelle est la proportion de vos clients qui sont concernés par ce nouveau type de gestion de fortune ?



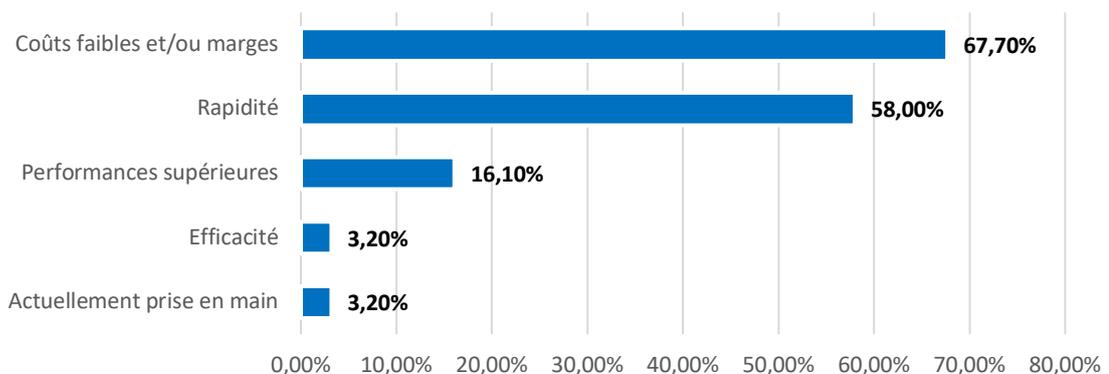
**Q12 : Pensez-vous intégrer dans vos solutions d'investissement l'utilisation de "robo advisors" ?**



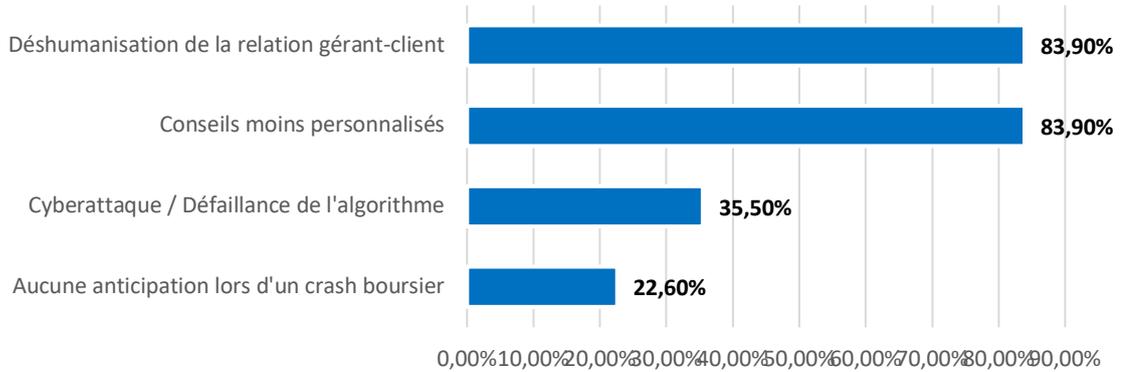
**Q13 : De quelle manière pensez-vous que l'introduction des "robo advisors" pourrait impacter la relation gestionnaire-client ?**



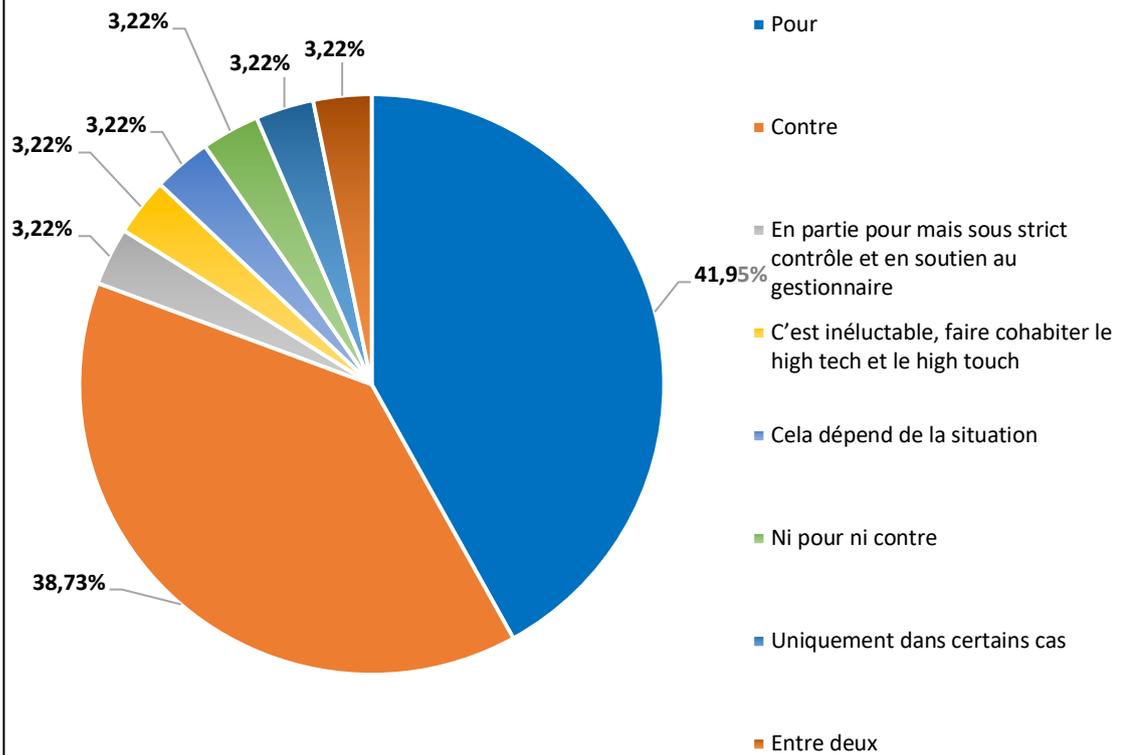
**Q14 : Quels sont selon vous les avantages d'un "robo advisor" sur un gestionnaire de fortune traditionnel ?**



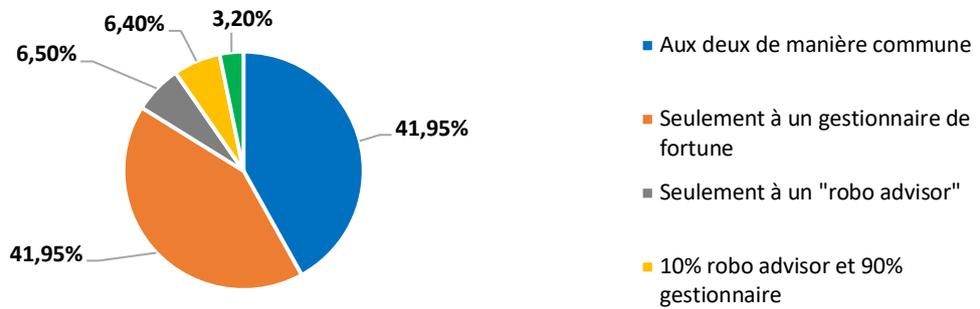
### Q15 : Quels sont selon vous les inconvénients d'un "robo advisor" sur un gestionnaire de fortune traditionnel ?



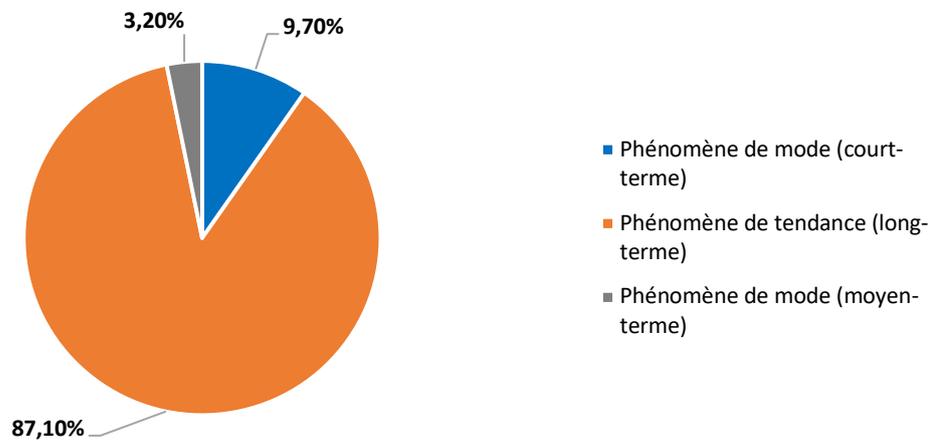
### Q16 : Êtes-vous pour ou contre les "robo advisors" ?



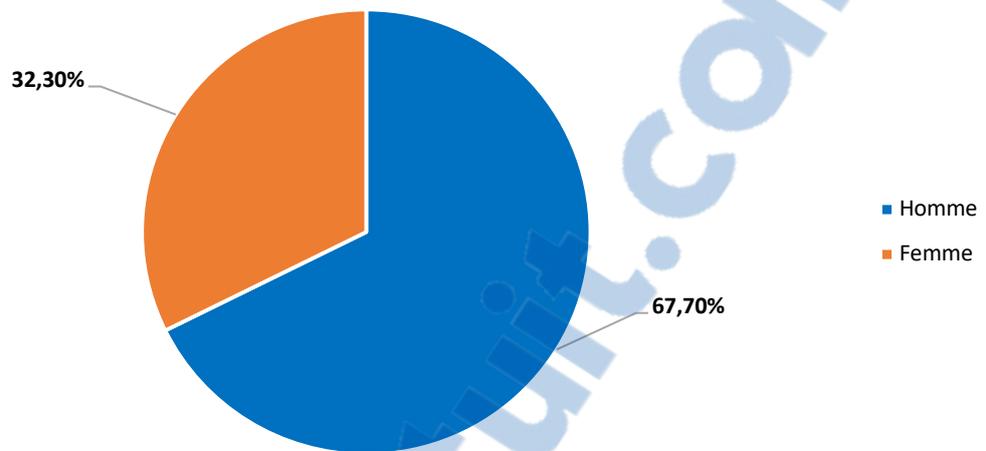
Q17 : Si vous deviez confier votre patrimoine, le confieriez-vous plutôt à un gestionnaire traditionnel ou à un "robo advisor" ?



Q18 : Selon vous le "robo advisor" est-il un phénomène de mode ou v-a-t-il perdurer (tendance) ?



Q19 : Êtes-vous un homme ou une femme ?



Q20 : À quelle tranche d'âge appartenez-vous ?

