PriceMetrix

Crisil
Coalition
Greenwich

Accompagnement et gestion autonome : Comment gagner la clientèle « hybride » en gestion de patrimoine

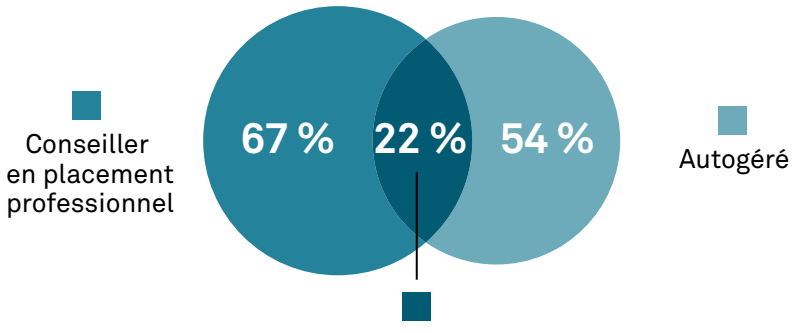


22 % des investisseurs aisés utilisent à la fois des comptes gérés par un conseiller et des comptes autogérés

Les comptes de placement autogérés font désormais partie du quotidien des conseillers en placement. Dans le marché actuel, la plupart des conseillers offrant des services complets accompagnent des clients qui détiennent également des comptes autogérés. Dans certains cas, l'existence de ces comptes pourrait indiquer que certains besoins en matière de produits ou de services ne sont pas satisfaits—les clients accompagnés par un conseiller qui ont également un compte autogéré sont 67 % plus susceptibles d'envisager de changer de conseiller ou de le quitter que les clients qui font exclusivement appel à un conseiller. Cependant, toutes les relations « hybrides » ne sont pas pour autant menacées. Pour les conseillers, comprendre la motivation de chaque client à détenir des comptes autogérés peut les aider à améliorer la qualité de leurs conseils et à renforcer à la fois l'engagement et la fidélisation des clients. Pour les sociétés de gestion de patrimoine, identifier quels clients entrent dans cette catégorie et pourquoi peut vous aider à faire évoluer de manière optimale votre offre de produits et de services et à accroître votre part de portefeuille.

Environ 67 % des consommateurs aisés ont fait appel à un conseiller en placement en 2026. Au cours de la même période, environ 54 % des consommateurs aisés (ceux disposant d'un patrimoine investissable allant jusqu'à 5 millions de dollars) ont utilisé des comptes autogérés. Cela signifie qu'environ 22 % des consommateurs aisés utilisent à la fois des comptes gérés par un conseiller et des comptes autogérés.

Conseils en investissement choisis par des clients aisés



Source : Coalition Greenwich Voice of Client – 2026 Wealth Study

by S&P Global

Pour aider les conseillers à comprendre ces clients « hybrides », nous avons exploité les données issues de notre étude « Voice of Client Wealth » de 2026, qui analyse les informations de plus de 5 000 clients en gestion de patrimoine, afin de créer une vue à 360 degrés des caractéristiques, des comportements et des préférences des clients. Nous avons concentré notre analyse sur les clients disposant d'actifs investissables de 2 millions à 5 millions de dollars afin d'isoler les effets des différentes préférences en matière de conseil.

Certains résultats de cette étude illustrent le défi que ces clients peuvent représenter pour les conseillers. Comme nous le montrerons dans ce rapport, les clients bénéficiant de conseils qui ont également des comptes autogérés sont plus sensibles aux prix et moins convaincus de la valeur d'un conseil holistique. Un compte autogéré peut être un indicateur précoce du risque relationnel, mais seulement lorsqu'il est associé à une insatisfaction, à des préoccupations quant à la valeur du service ou à une considération active d'autres solutions. En général, les clients hybrides sont plus susceptibles que les autres de changer de firme et moins susceptibles de suivre un conseiller auprès d'une nouvelle firme.

Cependant, notre analyse montre également que, dans certains cas, la présence d'un compte autogéré n'est pas un indicateur de problème pour le conseiller. Ces clients peuvent accorder une grande valeur au service et aux conseils qu'ils reçoivent de leur conseiller et être disposés à augmenter la part des actifs placés sur les comptes gérés par ce dernier au fil du temps.

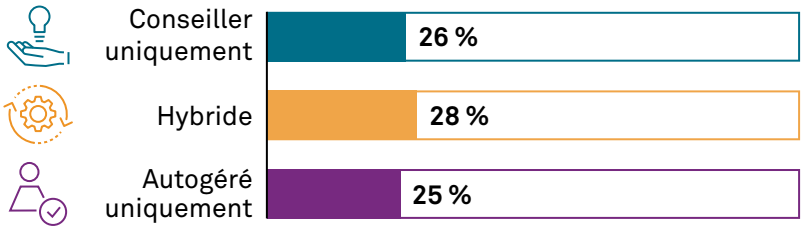
L'essentiel est de savoir quand l'inquiétude est justifiée. Les conseillers doivent comprendre les motivations qui poussent leurs clients à utiliser un compte autogéré et élaborer une stratégie qui répond également aux besoins des clients purement guidés par un conseiller qu'à ceux des clients hybrides. À notre avis, cette stratégie doit reposer sur une transparence totale : À l'ère des « investissements par soi-même », les conseillers doivent cultiver des relations ouvertes dans lesquelles les clients sont à l'aise pour discuter de leur situation financière globale, ce qui permettra au conseiller de fournir des conseils complets qui tiennent compte de tous les actifs, y compris ceux détenus auprès du conseiller et ailleurs.

Comprendre les motivations des clients utilisant des comptes autogérés

Comprendre les préférences tant des clients accompagnés par un conseiller que des investisseurs autogérés peut aider les conseillers à devenir plus efficaces dans la prospection et la gestion des relations.

Notre analyse montre que certains stéréotypes courants sur les investisseurs autonomes ne sont pas nécessairement fondés. Par exemple, les investisseurs qui utilisent des comptes autogérés ne sont pas plus jeunes que les clients accompagnés par un conseiller; l'âge moyen dans les deux groupes est de 63 ans. En outre, on pourrait s'attendre à ce que l'investisseur autonome prenne plus de risques, mais en réalité, les profils de risque des clients autonomes et des clients qui font uniquement appel à un conseiller sont très similaires, les clients hybrides affichant l'appétit pour le risque le plus élevé.

Préfèrent prendre des risques d'investissement plus importants si cela offre la possibilité d'obtenir des rendements plus élevés



Source : Coalition Greenwich Voice of Client – 2026 Wealth Study

Ces conclusions illustrent pourquoi il est important que les conseillers dépassent les stéréotypes et comprennent pourquoi certains de leurs clients décident d'utiliser d'autres comptes.

Notre étude met en évidence quatre raisons courantes pour lesquelles les clients qui font appel à un conseiller en placement utilisent également des comptes autogérés.

Pas convaincus de l'intérêt du conseil

Tous les clients hybrides ne sont pas convaincus de l'intérêt d'un conseil en investissement global. Comme on pouvait s'y attendre, une majorité de clients qui font exclusivement appel à un conseiller disent préférer travailler avec un professionnel de l'investissement capable de répondre de manière globale à leurs besoins financiers, qu'il s'agisse de placements, d'assurance-vie, de services bancaires et de fiscalité. Moins de la moitié des clients hybrides privilégient cette approche. En réalité, les investisseurs qui utilisent actuellement uniquement des comptes autogérés sont tout aussi ouverts à une relation globale dirigée par un conseiller que les clients hybrides. Ce résultat suggère que les sociétés de gestion de patrimoine et les conseillers en placement pourraient avoir plus de chance qu'ils ne le pensent de convaincre les investisseurs autogérés avec une offre complète dirigée par un conseiller.

Préfèrent faire appel à un professionnel de l'investissement qui peut répondre de manière globale aux besoins financiers

Dans les domaines de l'investissement, de l'assurance-vie, de la banque et de la fiscalité

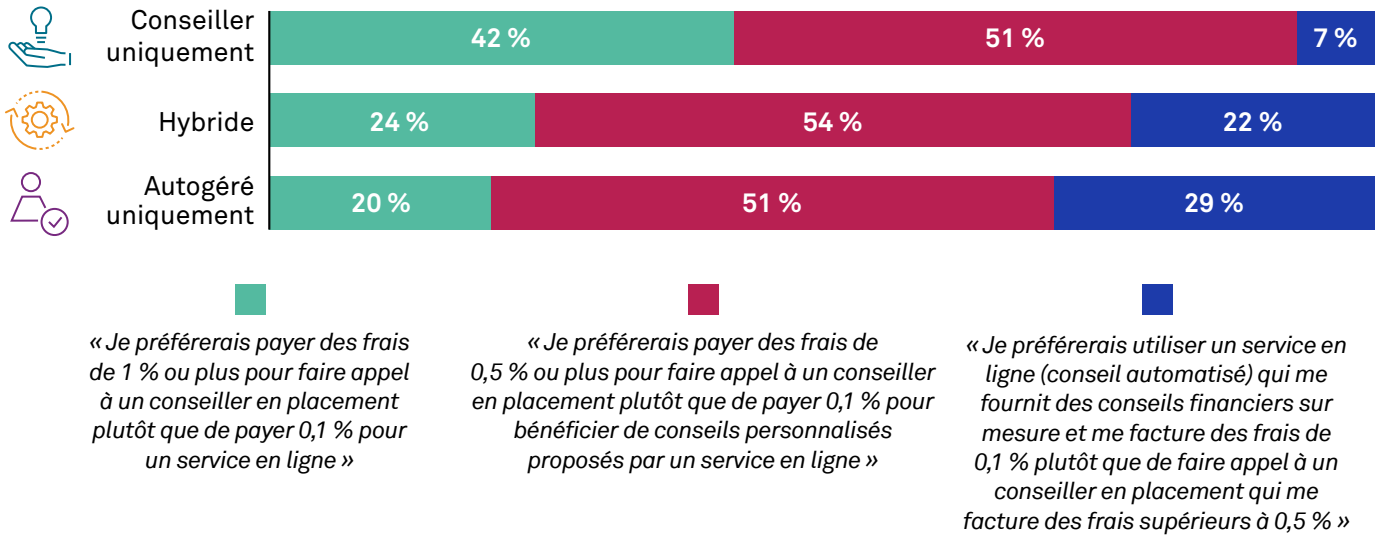


Source : Coalition Greenwich Voice of Client – 2026 Wealth Study

Une plus grande sensibilité aux coûts

Le scepticisme des clients hybrides quant à la valeur des relations avec un conseiller les rend moins ouverts à l'idée de payer un supplément pour bénéficier de conseils et plus disposés à tester les services de conseils robotisés à faible coût.

Faible coût comme critère de choix : conseiller en placement vs service numérique



Source : Coalition Greenwich Voice of Client – 2026 Wealth Study

Pour certains clients, conserver ces deux types de comptes peut refléter l'incertitude quant à la valeur relative des placements guidés par un conseiller et des placements autogérés.

Les investisseurs hybrides sont également trois fois plus susceptibles que les clients accompagnés par un conseiller de se dire ouverts aux conseils robotisés, ce qui les rend plus réceptifs aux sollicitations de conseillers et de services numériques à moindre coût.

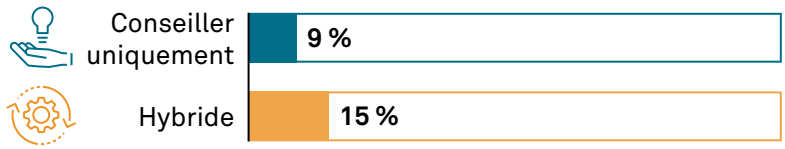
L'attrait de l'investissement autonome

Certains clients aiment simplement choisir eux-mêmes leurs actions. Pour ces clients, un compte autogéré distinct peut être à la fois une source de plaisir et un moyen de rester impliqués sur les marchés et dans la gestion de leurs propres portefeuilles. Ces comptes pourraient également être un moyen pour les investisseurs de détenir des actifs plus exotiques, tels que les cryptomonnaies, qui pourraient ne pas être disponibles ou jugés adaptés à leurs comptes gérés par un conseiller.

Insatisfaction vis-à-vis du conseiller

Un client peut ouvrir ou conserver un compte d'investissement autogéré parce qu'il est mécontent ou insatisfait d'un aspect de la relation avec son conseiller, comme la performance des investissements, la qualité des conseils, la qualité du service, ou la disponibilité/réactivité du conseiller, l'étendue ou la qualité des options d'investissement, ou d'autres facteurs.

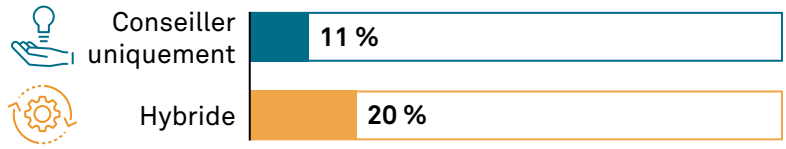
Envisagent activement ou envisageraient de changer de conseiller au sein de sa firme principale de gestion de patrimoine



Source : Coalition Greenwich Voice of Client – 2026 Wealth Study

Dans ces cas-là, les comptes d'investissement autogérés peuvent être un signal d'alerte pour la relation client, car les clients hybrides sont plus susceptibles de devenir des comptes à risque. Les clients hybrides présentent un risque considérablement plus élevé (que les clients purement accompagnés par un conseiller) de quitter leur conseiller. Parmi les personnes interrogées dans le cadre de cette étude, 15 % des clients hybrides déclarent qu'ils envisagent activement ou envisageraient de changer de conseiller principal, contre seulement 9 % des clients exclusivement conseillers, soit une probabilité 67 % plus élevée.

« Pas du tout susceptible » de suivre leur conseiller en placement si celui-ci devait changer de firme



Source : Coalition Greenwich Voice of Client – 2026 Wealth Study

Les clients hybrides sont également beaucoup moins susceptibles de rester fidèles à un conseiller qui change de firme. Vingt pour cent des clients hybrides déclarent qu'ils ne sont pas du tout susceptibles de transférer leurs actifs et de suivre leur conseiller actuel vers une nouvelle firme, contre seulement 11 % des clients qui font exclusivement appel à un conseiller.

Pour les conseillers : Accompagner les clients hybrides

En tant que conseiller en gestion de patrimoine moderne, vous devez accepter qu'une partie de vos clients conserve des comptes de placement autogérés et que le compte géré par le conseiller ne contienne pas nécessairement tous les actifs du client. Compte tenu de cette réalité, quelles sont les stratégies les plus importantes que les conseillers doivent adopter pour accompagner les clients hybrides?

1) **Découvrir.** Renseignez-vous sur les actifs détenus ailleurs. Une planification globale et des conseils en investissement prennent en compte tous les actifs des clients, où qu'ils se trouvent. Lorsque les clients sont prêts à partager ouvertement des informations sur leur vie, leurs actifs et leur situation financière, ils bénéficient de meilleurs conseils et de meilleurs résultats.

2) **Diagnostiquer.** Lorsque vous abordez les actifs détenus ailleurs, cherchez à cerner la motivation du client. Établissez une relation de confiance permettant à vos clients de parler en toute sérénité de tous leurs actifs et leurs comptes. Pour instaurer ce climat d'ouverture et de confiance, les conseillers doivent montrer aux clients que leur priorité est de les aider à atteindre leurs objectifs, pas de les convaincre de transférer des actifs vers un compte géré par un conseiller.

3) **Démontrer.** Exprimez clairement la valeur créée grâce à une planification globale. Discutez régulièrement avec vos clients de la valeur que vous créez avec votre approche spécifique de la gestion de patrimoine. N'hésitez pas à aborder simultanément les questions de prix et de retour sur investissement.

4) **Surveiller.** Mettez en place un système capable de détecter les premiers signes d'insatisfaction des clients. Si vous estimez que l'existence d'un compte autogéré peut être un signal d'alerte dans la relation client, essayez de comprendre en quoi vous ne répondez pas aux attentes de votre client. En offrant un service et des conseils de meilleure qualité, les conseillers pourraient être en mesure d'apaiser certaines des préoccupations qui ont conduit le client à ouvrir un compte autogéré en premier lieu.

Pour les entreprises : Stratégies commerciales pour les clients hybrides

Les sociétés de gestion de patrimoine qui élaborent des stratégies pour faire face au nombre important de clients disposant de comptes autogérés doivent envisager les mesures spécifiques suivantes :

1) **Identifier et combler les lacunes en matière de produits ou de services.** Si vos clients ont une propension plus élevée que la normale à détenir des comptes autogérés, identifiez la cause profonde. Il se peut qu'il y ait des lacunes au niveau de la plateforme ou du produit, ou que vos conseillers ne soient pas suffisamment équipés pour expliquer clairement et fournir la valeur qu'une planification globale peut offrir.

2) **Envisagez de proposer des comptes autogérés ou des services numériques à moindre coût.** Bien que de nombreux conseillers craignent que le fait de proposer à leurs clients des options moins coûteuses ou autonomes ne nuise à leur activité de conseil à service complet, il est indéniable que l'investissement autogéré est appelé à perdurer. De nombreux clients ne considèrent pas la gestion d'un compte autogéré comme incompatible avec le recours à un conseiller. Certains aiment simplement investir seuls ou souhaitent répartir une partie de leurs actifs dans plusieurs comptes afin de minimiser les coûts ou de gérer les risques. Ces clients auront de toute façon recours à des plateformes de gestion autogérée. En gérant ces comptes en interne, le conseiller permet à la fois de conserver les actifs au sein de la firme et de faciliter le suivi des actifs des clients sur l'ensemble des comptes.

3) **Utilisez des outils numériques qui fournissent des informations essentielles sur les clients.** Les conseillers ont aujourd'hui accès à de puissants outils numériques qui peuvent les aider à comprendre les comportements de leurs clients dans l'ensemble de leur situation financière, y compris les actifs détenus ailleurs. En disposant d'une vision plus complète de la situation financière d'un client, les conseillers sont mieux à même de cerner les motivations des clients à faire appel à d'autres conseillers ou utiliser d'autres comptes, y compris les placements autogérés. Ces informations peuvent aider les conseillers à identifier les comptes qui méritent une attention particulière, que ce soit en raison d'un risque de perte de clientèle ou d'un potentiel de croissance, et à élaborer des stratégies visant à renforcer et à approfondir les relations que les clients entretiennent avec les conseillers.

Kieran Bol, Nathaniel Brown et Harpreet Kaur conseillent nos clients en gestion de patrimoine en Amérique du Nord.

MÉTHODOLOGIE

Ce rapport s'appuie sur les données issues de l'étude « Greenwich Voice of Client – 2026 Wealth Study », qui est l'analyse la plus complète des besoins, des attentes et les comportements des clients du secteur de la gestion de patrimoine d'aujourd'hui. Les données sont recueillies grâce aux commentaires directs de plus de 5 000 investisseurs particuliers, représentant notamment les segments des ménages aisés, fortunés et très fortunés. Ces informations proviennent directement des clients de la gestion de patrimoine eux-mêmes, et ont été recueillies par le biais d'enquêtes, de panels et d'entretiens individuels. Plus de 60 prestataires de services de gestion de patrimoine nommés distincts sont représentés, ce qui aide les fournisseurs à évaluer précisément les domaines dans lesquels leur firme se démarque.

Dans le cadre de ce rapport, un « consommateur aisé » est défini comme toute personne disposant d'un patrimoine investissable compris entre 100 000 et 5 millions de dollars. La définition des actifs autogérés repose sur le fait que les personnes interrogées détiennent des placements de particuliers auprès des sociétés suivantes : Fidelity, Vanguard, Charles Schwab, E*TRADE, Merrill Edge ou Robinhood. Les questions de préférence sont basées sur une échelle de 1 à 6, où 1 signifie « Pas du tout d'accord/Pas du tout probable » et 6 « Tout à fait d'accord/Extrêmement probable », selon la question.

Pour en savoir plus, rendez-vous sur **Wealth Insights-Voice of the Client | Coalition Greenwich**.

This Document is prepared by Crisil Coalition Greenwich, which is a part of Crisil Ltd, a company of S&P Global. All rights reserved. This Document may contain analysis of commercial data relating to revenues, productivity and headcount of financial services organisations (together with any other commercial information set out in the Document). The Document may also include statements, estimates and projections with respect to the anticipated future performance of certain companies and as to the market for those companies' products and services.

The Document does not constitute (or purport to constitute) an accurate or complete representation of past or future activities of the businesses or companies considered in it but rather is designed to only highlight the trends. This Document is not (and does not purport to be) a comprehensive Document on the financial state of any business or company. The Document represents the views of Crisil Coalition Greenwich as on the date of the Document and Crisil Coalition Greenwich has no obligation to update or change it in the light of new or additional information or changed circumstances after submission of the Document.

This Document is not (and does not purport to be) a credit assessment or investment advice and should not form basis of any lending, investment or credit decision. This Document does not constitute nor form part of an offer or invitation to subscribe for, underwrite or purchase securities in any company. Nor should this Document, or any part of it, form the basis to be relied upon in any way in connection with any contract relating to any securities. The Document is not an investment analysis or research and is not subject to regulatory or legal obligations on the production of, or content of, investment analysis or research.

THE DOCUMENT IS COMPILED FROM SOURCES CRISIL COALITION GREENWICH BELIEVES TO BE RELIABLE. CRISIL COALITION GREENWICH DISCLAIMS ALL REPRESENTATIONS OR WARRANTIES, EXPRESSED OR IMPLIED, WITH RESPECT TO THIS DOCUMENT, INCLUDING AS TO THE VALIDITY, ACCURACY, REASONABLENESS OR COMPLETENESS OF THE INFORMATION, STATEMENTS, ASSESSMENTS, ESTIMATES AND PROJECTIONS, ANY WARRANTIES OF MERCHANTABILITY OR FITNESS FOR A PARTICULAR PURPOSE ARISING OUT OF THE USE OF ALL OR ANY OF THIS DOCUMENT. CRISIL COALITION GREENWICH ACCEPTS NO LIABILITY WHATSOEVER FOR ANY DIRECT, INDIRECT OR CONSEQUENTIAL LOSS OR DAMAGE OF ANY KIND ARISING OUT OF THE USE OF ALL OR ANY OF THIS DOCUMENT.

Crisil Coalition Greenwich is a part of Crisil Ltd., a company of S&P Global. ©2026 Crisil Ltd. All rights reserved.

26-2064-f

Crisil
a company of S&P Global