

Parcours patrimonial: la stratégie qui redéfinit la relation client

L'intégration de multiples produits et services au sein d'un parcours de souscription repense l'expérience patrimoniale et entraîne une transformation profonde des architectures pour offrir fluidité, conformité et performance.

Face à des parcours encore trop fragmentés, à des exigences réglementaires toujours plus complexes et à des attentes d'usage en forte évolution, les modèles traditionnels atteignent leurs limites. Un nouveau standard s'impose : intégrer dans un même parcours patrimonial une offre composée de multiples produits, services et flux, pour la rendre cohérente, fluide et évolutive.

Ce changement de paradigme ouvre la voie à une expérience client profondément améliorée : plus lisible, plus personnalisée et mieux pilotée. Pour les dirigeants et responsables en charge de ces parcours, cette évolution exige d'adopter une vision systémique et prospective, où l'architecture, les outils et les processus ne sont plus pensés en silos mais comme un ensemble interconnecté et durable, aligné avec les usages, les obligations réglementaires et la performance attendue.

Elle impose également une réévaluation des dispositifs existants afin de les aligner avec les nouveaux enjeux d'intégration, de conformité et de gouvernance.

● Le parcours intégré : une évidence stratégique

L'expérience patrimoniale ne peut plus être appréhendée comme une juxtaposition de solutions par produit. Les clients souhaitent des réponses globales, avec l'ensemble des solutions adaptées à leurs besoins réunies dans un même parcours de souscription. Ils recherchent une expérience patrimoniale plus cohérente, plus lisible et plus efficace.



Xavier Favre,
président de FASST.



Alexandre Peschet,
directeur marketing d'Upsideo.

L'expérience
patrimoniale ne
peut plus être
appréhendée
comme une
juxtaposition
de solutions par
produit.

De leur côté, les institutions financières doivent composer avec un paysage réglementaire qui impose une traçabilité rigoureuse à chaque étape de la relation.

Un parcours intégré répond à ce double impératif. Il permet de centraliser la souscription de multiples produits (assurance-vie, compte-titres, SCPI, titres non cotés, prévoyance, retraite) autour d'une saisie unique. Ce socle unifié réduit les redondances, limite les erreurs et renforce l'efficacité opérationnelle. Il crée aussi les conditions d'une meilleure maîtrise réglementaire, en rendant possible une application homogène et continue des obligations (KYC, DDA, MiFID). Au-delà de la conformité, l'intégration élargit le périmètre de l'accompagnement en donnant accès, dans un même environnement, à des services complémentaires. Intégrés sans rupture d'usage, ils enrichissent l'expérience et renforcent la cohérence du parcours patrimonial. Ils transforment le parcours patrimonial en un espace unique et cohérent, capable de couvrir un spectre beaucoup plus large de besoins et d'apporter une valeur ajoutée tangible à la relation.

Pour le conseiller, cela signifie une vision consolidée et élargie de la connaissance de son client, ainsi qu'une capacité accrue à proposer un accompagnement cohérent et personnalisé. Pour les équipes internes, cela garantit des processus fluides, sans rupture de chaîne. L'évidence stratégique tient dans cette convergence : un dispositif qui concilie performance opérationnelle, qualité de service, sécurité réglementaire et diversification des services rendus.

● L'expérience patrimoniale se réinvente dans la fluidité

Les parcours patrimoniaux fragmentés se traduisent souvent par des démarches lourdes, des documents à répétition et une compréhension limitée de l'offre par le client final. Dans un environnement où les usages numériques se sont généralisés, cette complexité est de moins en moins tolérée.

Un parcours unifié permet d'inverser cette logique. Pour le client, il garantit une fluidité : souscription 100 % digitale pour ceux qui privilégient l'autonomie, maintien d'un accompagnement manuel pour les publics moins familiers avec le numérique.

Certains clients souhaitent également gérer seuls leur patrimoine : pour eux, il est indispensable de disposer d'un environnement ergonomique, intuitif et stable, offrant une expérience BtoC aussi simple que sécurisée.

Pour le conseiller, il simplifie l'ensemble du processus : les documents réglementaires (KYC, pièces justificatives, allocations) sont automatisés. Les étapes de conformité sont intégrées et contrôlées en continu.

La technologie, et notamment l'IA générative, apporte un levier supplémentaire. Non pas comme un substitut au rôle humain, mais comme un outil d'assistance : génération de rapports personnalisés, mise en forme automatisée des recommandations, vérification des cohérences. Ces innovations, si elles sont correctement encadrées, permettent de renforcer la qualité du service et de libérer du temps pour la relation humaine.

● Le conseil se renforce grâce à l'interconnexion de solutions complémentaires

Le parcours patrimonial intégré ne vit pas en vase clos. Il prend tout son sens lorsqu'il s'inscrit dans une architecture ouverte, capable d'interagir en temps réel avec l'ensemble des briques nécessaires à la gestion du patrimoine.

Cette interconnexion couvre les outils métiers essentiels – CRM, simulateurs patrimoniaux, moteurs d'allocation, agrégateurs de comptes –, mais va au-delà. Elle s'appuie sur un écosystème enrichi par des services tiers, intégrés via des API, permettant d'élargir rapidement les fonctionnalités disponibles et de connecter la plateforme à des partenaires externes.

Pour le conseiller, cette interopérabilité transforme le quotidien : elle supprime les doubles saisies, réduit les pertes d'information et offre un environnement centralisé où l'ensemble des données et analyses sont accessibles. La plate-forme devient alors un véritable centre de gravité fonctionnel, à la fois élargi, ergonomique et fiable.

L'évolution des parcours patrimoniaux ne relève pas d'un simple ajustement ergonomique ou d'une digitalisation ponctuelle. Elle traduit une transformation de fond, portée par la nécessité d'unifier produits, services et processus dans une logique cohérente.

● La continuité front-to-back s'impose en filigrane

L'intégration ne peut pas s'arrêter à la souscription. Le véritable enjeu consiste à étendre cette logique jusqu'au *back-office*, pour couvrir l'ensemble de la chaîne de valeur. Sans cette continuité, la promesse d'efficacité et de traçabilité reste partielle.

Concrètement, cela suppose la mise en place de dispositifs de gestion contractuelle permettant de fiabiliser les relations avec les distributeurs et les fournisseurs. Cela inclut également le pilotage des rétrocessions, qu'elles soient entrantes ou sortantes, avec une traçabilité et une supervision consolidée.

La gestion *front-to-back* assure la continuité des flux, la transparence des engagements et une gouvernance renforcée. Elle transforme un outil de souscription en une véritable plate-forme de gestion patrimoniale, capable de fédérer l'ensemble des acteurs et des processus.

● Un socle technologique robuste, souverain et durable

Toute cette transformation ne peut reposer que sur des fondations technologiques solides. La robustesse et la souveraineté de l'architecture sont des conditions *sine qua non* pour répondre aux attentes du secteur.

Cela implique une sécurité renforcée, la conformité aux exigences européennes en matière de protection des données (RGPD), mais aussi une prise en compte croissante des critères ESG dans la conception des outils.

La question de la gouvernance de l'IA est également centrale : supervision humaine, traitement des biais, existence de comités éthiques.

Ce socle constitue la garantie que les solutions mises en place pourront être pérennes, évolutives et reconnues comme fiables par les régulateurs, les partenaires et les clients. Dans un secteur où la confiance est un capital, il en devient un élément structurant.

● Conclusion

L'évolution des parcours patrimoniaux ne relève pas d'un simple ajustement ergonomique ou d'une digitalisation ponctuelle. Elle traduit une transformation de fond, portée par la nécessité d'unifier produits, services et processus dans une logique cohérente.

Pour les institutions financières, l'enjeu est clair : passer de modèles hérités, fragmentés et complexes, à des dispositifs intégrés, interconnectés et durables. Les bénéfices sont multiples : une expérience client lisible et fluide, une efficacité accrue pour les conseillers, une conformité mieux maîtrisée, et une architecture plus résiliente.

Cette mutation ne se fera pas sans effort, mais elle représente un tournant stratégique. Les acteurs capables de s'engager dans cette voie disposeront d'un avantage compétitif durable : celui d'allier innovation technologique, sécurité réglementaire et excellence de la relation client. ●

Alexandre Peschet, directeur marketing d'Upsideo
Xavier Favre, président de FASST