



25 %
des CGP utilisent l'IA
dans leur activité

87 %
de l'activité des 3 971 cabinets
de CGP actifs en France
est dédiée à l'assurance vie

Le modèle professionnel atypique des conseillers en gestion de patrimoine indépendants, qui a toujours fait de l'« incarnation » de la relation client son ADN commercial, n'a guère d'autre choix que d'intégrer l'intelligence artificielle dans sa chaîne de valeur pour continuer de tirer son épingle du jeu sur le marché de l'épargne-vie. Les CGP ne sont toutefois pas tous logés à la même enseigne pour s'adapter.

IA ET CGP

De l'appréhension à l'intégration

Par Laurence Delain

L'IA constitue-t-elle un défi majeur pour la profession des conseillers en gestion de patrimoine (CGP) exerçant leur activité en indépendants ? Si l'on en croit les principaux intéressés, la réponse est clairement « oui ». Interrogés en septembre 2024 dans le cadre de la dix-huitième édition du baromètre que leur

consacre chaque année BNP Paribas Cardif France en partenariat avec Kantar, ils étaient 82 % à reconnaître le caractère incontournable de l'intelligence artificielle pour l'avenir de la gestion de patrimoine. Plus précisément, 24 % d'entre eux déclaraient l'utiliser pour automatiser ou faciliter certaines tâches et 50 % envisageaient de le faire prochainement. « Forts de leur expertise et de leur flexibilité, les CGP

s'adaptent aux enjeux de transformation du secteur », commentait alors avec confiance Delphine Mantz, la directrice des réseaux CGP, courtiers et gestion privée de BNP Paribas Cardif France.

CGP AUGMENTÉ

Un an plus tard, elle persiste : « La profession a déjà opéré un tournant fondamental, celui du digital. Devenu une brique essentielle du métier de CGP, la digitalisation

permet de fluidifier les processus opérationnels de souscription ou d'après-vente, d'apporter des

« La digitalisation permet de fluidifier les processus opérationnels de souscription ou d'après-vente. »



informations fines aux clients, d'accélérer les tâches administratives. De la même manière, il n'y a aucun doute sur le fait que les CGP sauront s'adapter à cette révolution qu'est l'intelligence artificielle qu'ils considèrent d'ailleurs déjà comme une opportunité. À mon sens, le CGP de demain sera augmenté à l'IA de la même façon que ses clients et fournisseurs assureurs le seront. Charge à lui de décider de la façon dont il se différenciera dans ses usages. »

Estimant également que la « question de la digitalisation du métier de la gestion de patrimoine n'est pas nouvelle » et que « les CGP ont su la tourner à leur avantage plutôt que de la subir comme une menace », Corentin Favennec, directeur des partenariats de Generali patrimoine, juge pour sa part que « l'IA, tout en constituant une réelle avancée, doit être abordée avec lucidité car plusieurs points de vigilance s'imposent, parmi lesquels on peut citer des enjeux réglementaires croissants et un risque cyber bien réel ». Partageant cette position, Anaïd Chahinian, directrice générale de Spirica (Crédit agricole assurances) et présidente directrice



« L'IA doit être abordée avec lucidité car plusieurs points de vigilance s'imposent. »

CORENTIN FAVENNEC
Generali patrimoine

générale d'UAF Life patrimoine, salue l'avènement de l'IA générative qui, comme son nom l'indique, « permet d'envisager d'aller encore plus loin grâce à la génération de contenu ». Mais elle reste en alerte sur « les taux d'erreur – aussi appelés hallucinations – qui, loin d'être anodins, rendent d'autant plus indispensable l'expertise du CGP pour les détecter et accompagner durablement son client dans ses projets de vie ».

CONFORMITÉ ACCÉLÉRÉE

Les CGP, au fil des ans, ont en effet su creuser leur place sur le marché de l'assurance vie (plus de 87 % de leur activité selon l'édition 2025 du livre blanc de la gestion de patrimoine indépendante publiée par la société d'études Aprédia) en déployant des solutions dynamiques et innovantes à forte valeur ajoutée tout en jouant la carte de la personnalisation de la relation client. Sont-ils, de ce fait, mieux armés que d'autres intermédiaires pour négocier avec succès le virage de l'IA, ou au contraire freinés par un modèle professionnel fondé sur des contacts humains souvent décisifs pour conclure une nouvelle affaire ? Tenter de répondre à cette question suppose de bien distinguer le double impact que peut avoir l'intelligence artificielle d'une part sur l'aspect normatif du métier de CGP et d'autre part sur celui, plus subjectif, du conseil et de la préconisation financière.

En ce qui concerne l'administratif et le réglementaire, les assureurs et leurs partenaires sont unanimes à considérer l'IA comme un progrès incontestable. « Grâce à sa capacité d'analyse de grandes quantités de données, l'IA se révèle un véritable allié pour le CGP sur le front de la conformité et de la connaissance client », résume Bertrand Dauba, directeur d'Axa Wealth Management qui souligne notamment l'intérêt de « l'utilisation de la reconnaissance optique de caractères (OCR) qui permet à l'IA de lire et de syn-

thétiser des documents variés, ce qui facilite l'extraction d'informations clés à partir de contrats, de rapports financiers ou autres documents pertinents ». Anaïd Chahinian considère elle aussi le champ des possibles largement ouvert : « Nous expérimentons différents modèles capables d'assister nos partenaires dans la revue de conformité des dossiers traités dans les conditions de sécurité informatique les plus strictes

sachant que l'IA peut notamment signaler les informations manquantes ou incohérentes et alerter sur les évolutions législatives pertinentes. Cette veille réglementaire constante, allège la charge mentale et le temps de vérification du conseiller qui garde toutefois son rôle de superviseur d'une garantie de conformité qui n'est pas absolue. » Delphine Mantz abonde : « L'IA est un outil puissant pour à la fois trouver, traiter et »

3 QUESTIONS À

HÉLÈNE BARRAUD-OUSSET,
vice-présidente de la CNCGP*



« L'IA suscite encore beaucoup d'appréhension et de résistance »

Pourquoi la CNCGP a-t-elle publié un guide de l'IA pour ses membres ?

L'IA est une véritable révolution pour notre métier et ce guide, qui a été initié dans le cadre de la commission Innovation-Fintech de la chambre co-présidée par Sandrine Genet et Vincent Couroyer, s'est donné pour objectif de tirer quelques fils rouges afin d'aider nos membres à mieux composer avec cette nouvelle donne technologique. L'IA suscite encore beaucoup d'appréhension et de résistance que nous avons cherché à lever en concevant cet outil ultra-pédagogique et en proposant quelques mises en pratique concrètes comme l'écriture d'un prompt ou l'utilisation de modèles d'IA ouverts à tous tels ChatGPT ou Microsoft Copilot. Nous avons été agréablement surpris par l'accueil très positif qu'a reçu ce guide, plébiscité pour son côté pragmatique et interactif.

Pensez-vous que l'IA puisse jouer sur l'accompagnement client propre aux CGP et leur permettre de s'ajuster au formalisme accru du devoir du conseil induit par la loi Industrie verte ?

L'IA marque une rupture comparable à celle qu'a pu engendrer en son temps la bureautique. Les gains s'annoncent multiples, l'intelligence artificielle se révélant un allié particulièrement précieux en matière de conformité notamment, mais aussi d'actualisation de jurisprudence, de prospection commerciale, de segmentation de clientèle ou de granularité augmentée d'un audit patrimonial. Assisté par l'IA dans de multiples tâches répétitives et chronophages – rédaction de comptes rendus, de courriels de suivis, remplissages de formulaires, etc. – le CGP peut davantage se concentrer sur son cœur de métier, à savoir l'élaboration de stratégies patrimoniales affinées dans leur triple dimension financière, fiscale et juridique. Et cela vaut bien sûr pour les nouvelles contraintes formelles qu'impose la loi Industrie verte.

Qu'attendez-vous de vos partenaires assureurs en matière de solutions optimisées par l'IA ?

Qu'elles nous simplifient la vie ! Toutes les compagnies sont loin d'être homogènes dans leur processus d'intégration digitale et nous espérons que l'IA va contribuer à accentuer la fluidité de nos échanges. Nous perdons encore énormément de temps pour accéder à certaines informations pourtant essentielles pour la mise en place des contrats d'assurance vie et leur gestion (documentations contractuelles, commerciales, fonds référencés, seuil d'accès, etc.) et des assistants virtuels efficaces sur les extranets seraient les bienvenus.

* Chambre nationale des conseils en gestion de patrimoine



► retranscrire l'information et, à ce titre, nous voyons déjà de nombreuses applications permettant aux CGP d'obtenir des informations juridiques fines et régulières, de produire des rapports ou des contrats de façon automatisée, ou encore d'optimiser leur processus de lutte anti-blanchiment. » En aidant les CGP « dans la gestion et le traitement du quotidien et en automatisant certains tâches répétitives et chronophages, l'IA libère incontestablement du temps au profit du client », approuve Eddie Abecassis, directeur innovation chez Swiss Life.

DOUBLE TRANCHANT

Les bienfaits de l'alliance entre IA et qualité de service sont en revanche plus difficiles à appréhender pour ces spécialistes du patrimoine qui ont toujours fait de l'accompagnement sur-mesure leur fer de lance commercial. Certes, comme le remarque Delphine Mantz, « l'IA peut permettre de mieux segmenter la clientèle, d'optimiser l'usage du CRM (Customer Relationship Management), de générer des contenus de qualité et de réaliser des campagnes d'emailing person-

nalisées appréciées des clients ». De même, lorsqu'il faut « envoyer des informations spécifiques sur un nouveau produit adapté à un profil donné ou alerter sur une opportunité fiscale, le CGP pourra engager ses clients avec des messages plus pertinents, renforçant ainsi la perception de son engagement et de son suivi », note Anaïd Chahinian. Susceptible d'améliorer « l'expérience client à l'aide d'agents conversationnels, de parcours de souscription fluidifiés, de simulations patrimoniales en temps réel, l'IA peut être un efficace levier de fidélisation et de différenciation pour les CGP », concède Corentin Favennec. Mais, comme nombre de ses pairs, ce dernier s'alarme des potentiels effets pervers d'un outil technologique à double tranchant : « La montée en puissance des solutions automatisées encourage certains épargnants à se passer de conseil humain, au risque de faire des choix inadaptés à leur situation, à l'heure où les solutions d'investissement se complexifient. Le rôle du CGP est donc plus que jamais de sécuriser les décisions, d'apporter du discernement et de la pédagogie. » Et le propos vaut pour l'offre finan-

ZOOM SUR

Une famille professionnelle éclatée

Selon l'édition 2025 du livre blanc des CGP publié par la société Aprédia, on dénombrait, fin 2024, 3 971 cabinets de conseils en gestion de patrimoine, un chiffre en légère hausse par rapport à 2023 (+2 %). Cette profession est à la fois composite et multi-casquettes. Pratiquement tous conseillent en investissements financiers (CIF) – un statut strictement réglementé instauré par la loi de sécurisation financière d'août 2003 – les CGP peuvent être à la fois courtiers en assurance, agents immobiliers ou encore intermédiaires en opérations de banque et en services de paiement (IOBSP), et nombre d'entre eux sont titulaires de la compétence juridique appropriée (CJA). Réparties sur toute la France (avec une importante concentration en Île-de-France), les structures de CGP sont à forte connotation familiale (73 % des cabinets) et affichent une ancienneté moyenne de 11,9 ans. Elles fonctionnent pour la plupart avec un effectif réduit : 44,6 % des cabinets comptent une seule personne et 79 % deux maximum (dirigeant inclus). À l'autre bout du spectre, seul 1 % des cabinets compte plus de dix conseillers. 63 % des portefeuilles des CGP contiennent entre 50 000 € et 500 000 €. En 2024, le chiffre d'affaires de ces professionnels a atteint 19,6 Md€ (+4,1 % en un an) dont plus de 87 % réalisés sous forme d'assurance vie, et le stock d'actifs qui leur sont confiés pesait 164,2 Md€.

cière. « L'IA peut certes permettre de simuler des allocations d'actifs ou faciliter l'intégration de critères ESG (environnementaux, sociaux et de gouvernance) dans les portefeuilles mais elle doit rester un outil au service du conseil, pas un substitut à l'analyse humaine », ajoute Corentin Favennec. Pour Anaïd Chahinian non plus, l'IA ne semble pas « à date, être la solution pour la composition complète d'une allocation. Elle peut être utile pour procéder à une analyse ou à une sélection de supports d'investissement ou encore pour simplifier une présentation de document mais elle ne peut se substituer à nos partenaires qui maîtrisent les produits financiers qu'ils proposent et restent sensibles à la singularité des portefeuilles qu'ils composent pour leur client ».

Crystal. Évoluer sur cette ligne de crête sans chuter exige donc d'avoir le matériel adéquat. Or, les CGP ne disposent pas tous des mêmes ressources pour s'équiper et relever le défi d'une IA adaptée à leurs besoins (pour rappel 52 % d'entre eux fonctionnent comme des TPE, avec à leur barre un seul conseiller qui fait aussi office de dirigeant). « L'IA est évidemment un gros sujet pour notre métier. Et l'effet de taille est essentiel. Une structure comme la nôtre qui mobilise depuis des années les moyens nécessaires pour travailler sa data en profondeur peut s'en emparer à bras-le-corps, développer ses propres outils en interne et générer un important retour d'investissement. Un cabinet plus petit devra faire appel aux solutions de partenaires extérieurs pour bénéficier des apports de l'intelligence artificielle », confirme Loïc Bocher, rejoint dans son propos par Eddie Abecassis qui constate « encore une certaine méconnaissance des CGP en matière d'IA ». La profession ne part pas de zéro pour autant. « L'offre en outils d'aide à la décision et de compliance connaît un développement exponentiel depuis quelques années », indique Aprédia. Ainsi, selon les données publiées dans

AVIS D'EXPERT

DELPHINE ASSERAF,

directrice générale déléguée du groupe Harvest



« L'IA n'est pas une baguette magique »

« L'intégration de l'IA dans nos solutions (Fidnet, O2S), a pour objectif de faciliter l'accès à l'information des CGP indépendants, de les aider dans la rédaction de documents (comptes rendus, parcours conformité, mémos clients, etc.), et de simplifier leurs tâches de gestion administrative et réglementaire pour leur permettre de gagner en efficacité opérationnelle et ainsi se concentrer sur l'établissement de stratégies patrimoniales. L'IA n'est pas une baguette magique bien sûr, mais c'est un catalyseur pour les CGP qui placent l'expertise au cœur de leur stratégie, en font une source de création de valeur. Elle leur permet de renforcer la relation de confiance tissée avec le client, car le temps dégagé grâce à l'IA pourra être réinvesti dans des échanges à plus forte valeur ajoutée, avec des rendez-vous mieux préparés. Dans la même logique, le chatbot favorise l'amélioration des interactions en répondant aux questions des clients avec davantage d'efficacité qu'un moteur de recherche. Grâce à l'IA, les CGP vont donc enrichir la qualité de leurs services avec une gestion de patrimoine plus personnalisée et plus réactive. »

LIGNE DE CRÊTE

Si, comme l'anticipe Delphine Mantz, « l'IA ne remplacera jamais l'interaction humaine ni la relation de confiance qu'un CGP noue avec son client et ses fournisseurs », l'humain « qui refuse de s'intéresser à l'IA a lui de fortes chances d'être remplacé par un congénère plus réceptif ! », complète Loïc Bocher, directeur de la stratégie digitale et marketing du groupe



