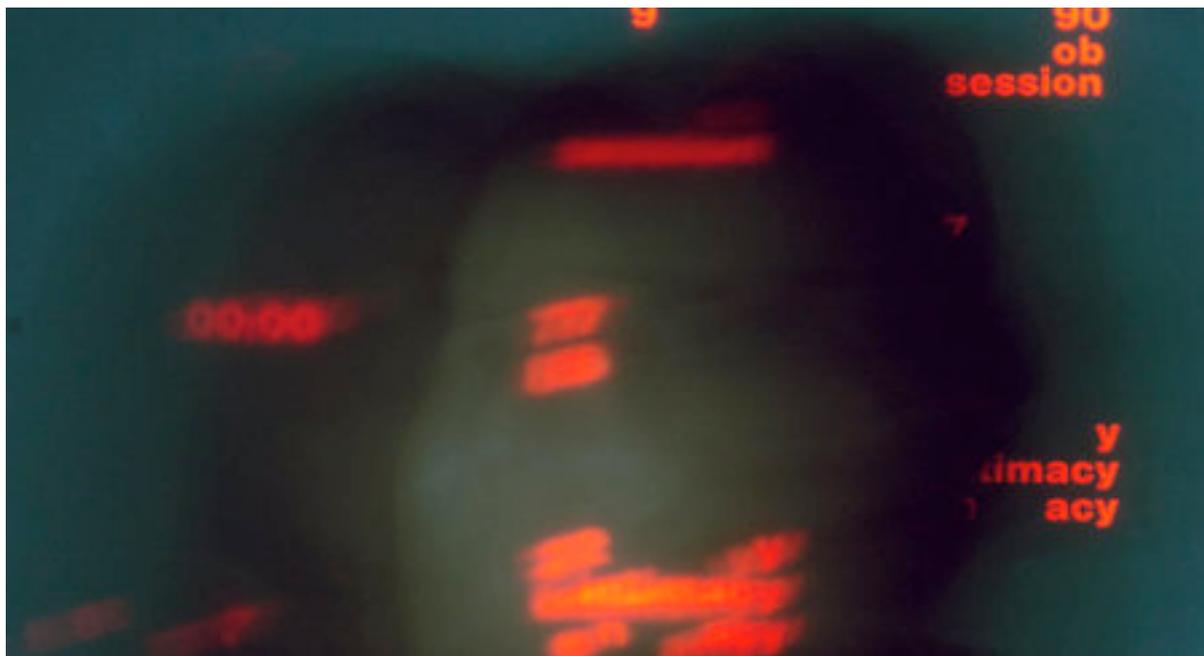


LT-30.nov.2020-Artificiels mais peu intelligents, les «robo-advisors»

Technologie

Les conseillers virtuels disponibles sur le marché recourent très peu à l'intelligence artificielle, mais des possibilités de développement existent dans ce sens



[Dans la gestion de fortune, les interactions entre les «robo-advisors» et les clients sont encore limitées; ces conseillers virtuels appliquent la plupart du temps des règles statiques. — © DR](#)



[Sébastien Ruche](#)

Publié lundi 30 novembre 2020 à 10:32

Modifié lundi 30 novembre 2020 à 10:32

En finance, les *robo-advisors* promettent un service automatisé, simple et a priori abordable. De quoi mettre la gestion de fortune à portée des petits épargnants, avec des portefeuilles personnalisés et surveillés 24h/24, 7 jours sur 7, grâce aux nouvelles technologies. L'intelligence artificielle (IA) permet de rêver à des avatars numériques de gérants humains, qui prendraient seuls les décisions de gestion et apprendraient de leurs expériences. On en est encore loin.

«Sur le marché suisse, seule Swissquote mentionne l'utilisation de l'IA par son *robo-advisor*, en particulier pour l'analyse de données macroéconomiques», observe Célian Hirsch, doctorant au Centre de droit bancaire et financier (CDBF) de l'Université de Genève, qui a étudié le marché des *robo-advisors* en Suisse. Dans la plupart des cas, la douzaine de robots disponibles en Suisse – comme leurs concurrents étrangers – fonctionnent sur la base d'algorithmes prédéterminés: la réponse à une question détermine la question suivante. Deux clients ayant le même profil se verront en principe attribuer la même allocation et les mêmes produits.

Plutôt que l'IA, «les *robo-advisors* utilisent actuellement des règles statiques et appliquent la théorie classique du portefeuille, analyse Patrick Spiller, responsable de l'unité stratégie et analyse chez Deloitte. Ces conseillers virtuels utilisent également des quantités astronomiques de données, passées et présentes, ce qui leur permet de rééquilibrer les portefeuilles en temps réel.» Nous ne sommes pas arrivés au point où les robots font évoluer les modèles. Ces derniers évoluent dans le temps, mais avec une intervention humaine, poursuit le spécialiste.

Interactions limitées

De manière générale, les interactions avec les clients sont limitées, estime Patrick Spiller, qui voit néanmoins des développements dans la gestion advisory: «Parmi la recherche envoyée au client, un algorithme peut repérer les sujets qui intéressent le plus le client et décider de lui envoyer davantage de contenus sur ces thèmes. De même, si l'algorithme remarque qu'un client s'intéresse surtout à certaines positions de son portefeuille, il pourra lui suggérer des idées d'investissement en lien avec ces positions.» Autre tendance à venir, le recours à l'intelligence artificielle dans l'onboarding d'un client, via des logiciels de conversation (chatbots), qui rendraient le processus plus interactif que la simple sélection d'options sur un écran.

L'intelligence artificielle peut intervenir dans deux domaines en particulier, relève Holger Ackermann, directeur du groupe strategy chez PwC: «D'une part, au niveau de l'interface clients, qui permet d'établir les préférences du client à travers des questions qu'un chargé de clientèle poserait; en outre, le client peut être averti en temps réel lorsque son portefeuille dévie par rapport au modèle retenu.» L'autre domaine, celui du processus d'investissement, est plus complexe, poursuit le spécialiste des services financiers: «Le changement d'allocation d'actifs peut être automatisé et effectué très rapidement. La plupart des robots peuvent le faire, mais l'allocation stratégique n'est pas pilotée purement par l'IA.»

Pas le droit de savoir

Est-il possible de savoir quelles technologies sont utilisées dans le processus de gestion? «Selon la doctrine juridique, un client n'a actuellement pas de droit en tant que tel de savoir ce qui se passe dans le processus décisionnel des *robo-advisors*», reprend Célian Hirsch, du CDBF. Qui conclut: «Un débat est en cours sur la possibilité pour le client de demander à un humain de vérifier les «décisions individuelles automatisées» prises par le robot, selon l'appellation du droit de la protection des données; c'est un moyen de protéger le consommateur. A condition que l'homme prenne de meilleures décisions que le robot dans toutes les circonstances...»

Discrétion sur les performances

Contrairement à ce qu'on pourrait croire, certains *robo-advisors* ne sont pas véritablement bon marché, reprend Holger Ackermann, de PwC, qui cite des exemples facturant près de 1% des avoirs,

ainsi que des frais liés aux produits. «En Suisse, la concurrence pousse les prix vers le bas. Des offres attractives apparaissent dans la prévoyance, les piliers 3A, où on trouve des tarifs proches de 50 points de base», selon lui. En Suisse, certains robots, comme ceux de True Wealth ou Selma, proposent une baisse des tarifs aux utilisateurs qui amènent de nouveaux clients sur leur plateforme.

Le flou règne en revanche concernant les performances. Aucun *robo-advisor* ne participe à la plateforme Performance Watcher, qui permet aux clients de la gestion de fortune de comparer la qualité de leur gestion avec le reste du marché. «Aucune société active sur ce créneau n'a accepté de partager ses données avec nous», relève Nicholas Hochstadter, le créateur de la plateforme.