



Parcours patrimoniaux

L'orchestration des données, des
produits et des partenaires au service
d'une expérience client unifiée



AG2R LA MONDIALE



FIDUCIAL

matmut

6 numéros de PARCOURS CLIENT, 1 corpus éditorial



Inter Gestion REIM
Franck Inghels



INOVÉA
Fabien Parent



EM Avocat
Émilie Mazzei



MATMUT
Tristan de La Fonchais



AG2R La Mondiale
Loïc Le Foll



FIDUCIAL Gérance
Jean-Philippe Martin

Plan

●	Ouverture éditoriale Parcours patrimoniaux : vers une expérience client unifiée <i>Corpus éditorial des six magazines PARCOURS CLIENT.</i>	4
●	Préface Accompagner la transformation des parcours financiers et assurantiels <i>Xavier Favre, Président du Groupe FASST.</i>	6
●	01. Du besoin client aux solutions <i>Témoignages : Loïc Le Foll, Jean-Philippe Martin, Fabien Parent.</i>	8
●	02. Expérience client, conseil et performance opérationnelle <i>Témoignages : Tristan de La Fonchais, Loïc Le Foll, Fabien Parent.</i>	13
●	03. Une plateforme technologique d'orchestration, unifiée et sans silos <i>Témoignages : Tristan de La Fonchais, Loïc Le Foll, Fabien Parent.</i>	22
●	04. API, interopérabilité et continuité de la donnée <i>Franck Inghels, Fabien Parent, Jean-Philippe Martin.</i>	28
●	05. Conformité, sécurité et confiance institutionnelle <i>Fabien Parent, Tristan de La Fonchais, Jean-Philippe Martin, Émilie Mazzei, Loïc Le Foll, Xavier Favre.</i>	36
●	06. IA supervisée, agents IA et automatisation intelligente du conseil institutionnelle <i>Fabien Parent, Émilie Mazzei, Tristan de La Fonchais, Loïc Le Foll, vision FASST.</i>	49
●	Cas d'usage Quatre situations pour comprendre la transformation des parcours patrimoniaux <i>Loïc Le Foll, Jean-Philippe Martin, Fabien Parent, Tristan de La Fonchais, Émilie Mazzei, Xavier Favre.</i>	56
●	Conclusion Vers une nouvelle génération de parcours patrimoniaux <i>Xavier Favre, Président du Groupe FASST.</i>	64

Parcours patrimoniaux : vers une expérience client unifiée

La distribution de produits financiers et d'assurance entre dans une nouvelle phase de transformation. Les établissements doivent aujourd'hui concilier l'élargissement des offres, l'évolution des usages clients, la pression réglementaire, les exigences de sécurité, la recherche de productivité et la nécessité d'une meilleure interconnexion entre les acteurs.

Cette transformation ne concerne pas uniquement la digitalisation d'un acte de souscription. Elle interroge plus largement la manière dont les parcours sont conçus, organisés et pilotés. Les dispositifs historiques ont souvent été structurés par produit, par canal, par partenaire ou par système. Cette organisation reste nécessaire pour maîtriser les règles propres à chaque solution, mais elle montre ses limites lorsqu'elle crée des ruptures dans l'expérience client, conseiller ou distributeur.

Le client final exprime d'abord un objectif patrimonial : préparer sa retraite, diversifier son allocation, transmettre, protéger ses proches, générer des revenus complémentaires ou accéder à de nouvelles classes d'actifs. Le parcours doit donc permettre de partir de ce besoin, puis d'orienter vers les solutions adaptées, dans un cadre conforme, sécurisé et documenté.

L'enjeu est de passer d'une logique de parcours fragmentés à une logique d'orchestration. Cette orchestration suppose de mieux relier la donnée client, les produits, les règles réglementaires, les canaux, les partenaires, les systèmes d'information, les documents et les contrôles.



Elle doit permettre de réduire les ressaisies, d'améliorer la qualité des dossiers, d'accélérer les traitements, de renforcer la traçabilité et de proposer une expérience plus cohérente.

Ce livre blanc s'inscrit dans cette perspective.

Il réunit les regards croisés de six clients et partenaires issus de l'écosystème financier, assurantiel et patrimonial. Leurs témoignages éclairent plusieurs dimensions complémentaires : l'évolution des besoins clients, la conformité dans l'intérêt du client, la connectivité, la productivité des réseaux, l'expérience conseiller, la cybersécurité, l'innovation responsable, l'intelligence artificielle, l'assurance-vie patrimoniale et la transformation des usages autour des SCPI.

Ces contributions ne sont pas abordées comme une succession d'interviews. Elles sont

mobilisées pour nourrir une réflexion d'ensemble sur l'avenir des parcours patrimoniaux et sur les conditions nécessaires à leur transformation.

L'objectif de ce livre blanc est de proposer une lecture structurée de cette évolution : partir du besoin client, améliorer l'expérience et la performance opérationnelle, construire une plateforme technologique d'orchestration, assurer l'interopérabilité des systèmes, intégrer la conformité et la sécurité dès la conception, puis envisager l'IA comme un levier d'assistance et de personnalisation sous supervision humaine.

À travers cette approche, le livre blanc entend contribuer à une conviction : la prochaine génération de parcours patrimoniaux devra être unifiée, multiproduits, conforme, sécurisée, interopérable et pilotée par la donnée.

Accompagner la transformation des parcours financiers et assurantiels



Par Xavier Favre

Président du Groupe FASST

Les acteurs financiers et assurantiels évoluent dans un environnement où les attentes des clients, les exigences réglementaires, les modèles de distribution et les architectures technologiques se transforment simultanément. Cette évolution impose aux établissements de repenser leurs parcours non plus comme une succession d'actes isolés, mais comme des dispositifs complets, capables de relier le conseil, la conformité, la donnée, les produits, les partenaires et les systèmes.

Cette conviction dépasse le seul champ patrimonial. Elle s'inscrit dans la stratégie globale du Groupe FASST, qui accompagne également les transformations des parcours de prévoyance, de retraite, d'épargne salariale et de santé. Dans ce livre blanc, nous avons choisi de concentrer l'analyse sur les parcours patrimoniaux, car ils constituent un terrain particulièrement révélateur des enjeux d'orchestration, de conformité, d'interopérabilité et d'expérience client.

Pendant plusieurs années, la digitalisation a constitué une première étape structurante. Elle a permis de dématérialiser des formulaires, de fluidifier certains actes, de réduire l'usage du papier et d'accélérer des processus historiquement administratifs. Mais cette étape ne suffit plus. Les établissements doivent désormais franchir un palier supplémentaire : celui de l'orchestration.

Orchestrer un parcours patrimonial, c'est permettre à plusieurs dimensions de fonctionner ensemble : la connaissance client, les objectifs patrimoniaux, l'analyse d'adéquation, les règles de conformité, les documents précontractuels et contractuels, les signatures, les partenaires, les produits, les flux de données et les systèmes existants. C'est aussi donner aux conseillers, aux distributeurs, aux middle-offices, aux équipes conformité et aux directions métiers un cadre plus cohérent, plus lisible et plus industrialisable.

Cette évolution suppose une plateforme technologique capable de dépasser les silos historiques. Elle doit pouvoir intégrer plusieurs familles de produits, se connecter aux outils existants, dialoguer avec les partenaires, gérer les spécificités réglementaires, sécuriser les traitements et accompagner les parcours dans la durée. La valeur ne réside plus seulement dans la digitalisation d'un acte. Elle réside dans la capacité à organiser un parcours complet, de l'entrée en relation jusqu'aux opérations et au suivi.

Dans les métiers financiers et assurantiels, cette ambition ne peut être dissociée de la confiance. Une plateforme destinée à des acteurs régulés doit répondre à des exigences élevées en matière de conformité, de sécurité, de gouvernance, de traçabilité et de résilience. Les données manipulées sont sensibles : identité, situation familiale, patrimoine, revenus, fiscalité, objectifs, profil de risque, pièces justificatives, décisions de conseil et documents contractuels. Leur traitement impose un niveau de maîtrise à la hauteur des attentes

des établissements et de leurs clients.

L'interopérabilité est essentielle : les plateformes doivent se connecter aux environnements existants — CRM, systèmes de gestion, référentiels, portails partenaires, API ou reporting — tout en préservant la maîtrise des données et des processus.

L'IA apporte des leviers concrets d'analyse, de contrôle, de complétude et de personnalisation. Dans le patrimoine, elle doit rester supervisée et gouvernée : elle augmente le conseiller, sans s'y substituer.

Ce livre blanc donne la parole à des clients et partenaires qui observent, chacun depuis leur position, les mutations en cours. Leurs témoignages éclairent les enjeux de conformité, de connectivité, de productivité, d'expérience client, d'IA, de cybersécurité, d'assurance-vie patrimoniale et de SCPI. Ils confirment que le marché entre dans une nouvelle étape : celle d'une distribution financière et assurantielle plus unifiée, plus interopérable et davantage pilotée par la donnée.

La conviction du Groupe FASST est claire : la transformation des parcours patrimoniaux ne se fera pas uniquement par l'ajout de nouvelles fonctionnalités. Elle reposera sur des plateformes technologiques capables d'orchestrer les parcours, de sécuriser les opérations, de connecter les écosystèmes et de concilier expérience client, conformité, interopérabilité, efficacité opérationnelle et robustesse technologique.

C'est cette trajectoire que nous souhaitons contribuer à construire aux côtés des acteurs financiers et assurantiels.

Du besoin client aux solutions

La distribution patrimoniale s'est historiquement structurée autour des produits : assurance-vie, capitalisation, PER, SCPI, compte-titres, private equity, titres non cotés, produits structurés ou opérations après-vente. Cette organisation par enveloppe ou par support reste indispensable. Chaque solution répond à des règles propres, à des contraintes réglementaires spécifiques, à des modalités de gestion particulières et à des circuits opérationnels distincts.

Pour autant, cette logique produit ne peut plus constituer, à elle seule, le point d'entrée de l'expérience client.

Le client final exprime d'abord un objectif patrimonial. Il souhaite préparer sa retraite, diversifier son allocation, transmettre, protéger ses proches, générer des revenus complémentaires, accéder à des actifs réels ou investir progressivement dans la durée. Le produit intervient ensuite, comme la traduction opérationnelle, financière, fiscale et réglementaire de cet objectif.

L'enjeu n'est donc pas de faire disparaître la logique produit. Elle reste nécessaire pour sécuriser les parcours et appliquer les règles propres à chaque solution. L'enjeu est de ne plus faire porter cette complexité au client, au conseiller ou au distributeur sous forme de parcours successifs, de démarches cloisonnées ou de ruptures d'expérience.



L'assurance-vie : un socle patrimonial dans une offre qui s'élargit

Dans son interview publiée dans **PARCOURS CLIENT — AG2R La Mondiale — Numéro 5 — Septembre 2025**, Loïc Le Foll rappelle la place structurante de l'assurance-vie dans l'écosystème patrimonial français.

“L'assurance vie reste aujourd'hui l'outil patrimonial le plus utilisé en France.”

Loïc Le Foll, Directeur Général,
AG2R La Mondiale



Ce rappel est essentiel. L'assurance-vie demeure une enveloppe de référence pour les clients, les conseillers, les banques privées, les assureurs, les CGP, les family offices et les réseaux de distribution. Elle conserve une place centrale dans la structuration patrimoniale, en raison de sa souplesse, de son cadre juridique, de sa profondeur d'offre et de son usage dans la durée.

Mais cette centralité ne signifie pas que le parcours doit rester organisé autour d'un produit isolé. L'assurance-vie s'inscrit désormais dans une offre plus large, dans laquelle les supports, les modes de gestion et les classes d'actifs se diversifient.

La SCPI : préserver la logique patrimoniale tout en répondant aux nouveaux usages

La transformation des parcours ne concerne pas uniquement l'assurance-vie. Elle touche également les véhicules immobiliers et les produits de long terme, notamment les SCPI.

Dans son interview publiée dans PARCOURS CLIENT — FIDUCIAL Gérance — Numéro 6 — Mars 2026, Jean-Philippe Martin rappelle que l'innovation ne doit pas modifier la nature profonde du produit.

“Oui, mais il s’agit d’une transformation maîtrisée. La SCPI ne change pas de nature. Elle reste un produit de long terme, adossé à des actifs réels, avec une logique patrimoniale forte. En revanche, elle doit innover, se réinventer, tout en restant robuste.”

Jean-Philippe Martin, Directeur Général,
FIDUCIAL Gérance

Cette approche est importante pour le fil conducteur du livre blanc. La transformation des parcours ne consiste pas à banaliser les produits patrimoniaux ou à en réduire les spécificités. Elle consiste à mieux les intégrer dans une expérience globale, tout en respectant leur nature, leur horizon, leurs contraintes et leur logique d'investissement.

La SCPI reste un produit de long terme, porté par des actifs réels et une logique patrimoniale. Mais les usages évoluent. Les épargnants, les distributeurs et les conseillers attendent davantage de simplicité, de lisibilité, de transparence et de suivi. Jean-Philippe Martin le formule ainsi :

“Les épargnants attendent désormais des parcours simples, fluides, accessibles à tout moment. Ils attendent aussi davantage de transparence, de pédagogie et de suivi.”

Jean-Philippe Martin, Directeur Général, FIDUCIAL Gérance



Ce témoignage éclaire une tension centrale : préserver la robustesse du produit tout en transformant l'expérience d'accès, de souscription et de suivi. Le sujet n'est donc pas seulement de digitaliser la SCPI. Il est de l'intégrer dans un parcours patrimonial plus large, capable de relier le besoin client, le conseil, la conformité, la souscription, les documents et la relation dans la durée.

Dans une approche unifiée, la SCPI devient l'une des réponses possibles à un objectif patrimonial : diversification, recherche de revenus potentiels, exposition à des actifs réels, investissement long terme. Elle ne doit pas être traitée comme un parcours isolé, mais comme une composante d'une stratégie patrimoniale globale.



Rendre le conseil patrimonial plus accessible, plus lisible et plus suivi dans la durée

Le passage du produit au besoin client suppose également de repenser l'accessibilité du conseil. La gestion de patrimoine ne peut pas être uniquement abordée comme un univers réservé à une clientèle déjà très patrimoniale. Elle doit permettre à un plus grand nombre d'épargnants d'accéder à une approche structurée, progressive et suivie.

Cette vision complète utilement les témoignages précédents. Elle rappelle que le besoin client ne se limite pas à la sélection d'un support ou d'une enveloppe. Il renvoie à une démarche d'accompagnement, de pédagogie et de conseil global.

Le client doit pouvoir comprendre la logique des solutions proposées, leur articulation avec ses objectifs, leur niveau de risque, leur horizon, leurs contraintes et leur place dans une stratégie patrimoniale d'ensemble.

Le parcours patrimonial ne peut pas être réduit à une souscription ponctuelle. Il doit s'inscrire dans une relation continue, capable d'accompagner l'évolution de la situation du client, de ses projets, de ses priorités et de son patrimoine.

Du besoin à la recommandation : organiser une réponse cohérente

Les témoignages de Loïc Le Foll, Jean-Philippe Martin et Fabien Parent convergent autour d'une même idée : les produits restent essentiels, mais ils ne doivent plus constituer le seul point d'entrée de l'expérience patrimoniale.

L'assurance-vie demeure un socle majeur. Les supports non cotés enrichissent les allocations. La SCPI conserve sa logique patrimoniale de long terme. Le conseil global doit devenir plus accessible. Le suivi dans la durée devient une composante de la valeur apportée au client.

Cette évolution impose de structurer les parcours autour d'un socle commun : la connaissance client, les objectifs patrimoniaux, le profil investisseur, la tolérance au risque, les préférences ESG, les contraintes de liquidité,

l'horizon d'investissement, la situation familiale, la fiscalité et les éléments de conformité.

C'est à partir de ce socle que les solutions peuvent être orchestrées.

Le rôle d'une plateforme technologique unifiée n'est pas de simplifier artificiellement la diversité des produits. Il est de permettre aux établissements et aux réseaux de distribution de mobiliser cette diversité de manière cohérente, à partir d'une compréhension consolidée du besoin client.

Le passage du besoin aux solutions suppose donc une architecture capable de relier plusieurs dimensions : conseil, conformité, données, produits, documents, signatures, partenaires et suivi dans le temps.



C'est cette articulation qui permet de dépasser la logique de parcours produit isolé pour construire une expérience patrimoniale unifiée, adaptée aux objectifs du client et aux exigences des acteurs régulés.

Expérience client, conseil & performance opérationnelle

La transformation des parcours patrimoniaux ne relève pas uniquement de l'expérience utilisateur. Elle ne consiste pas seulement à rendre une interface plus agréable, à fluidifier un écran ou à dématérialiser un formulaire. Elle engage directement la qualité du conseil, l'efficacité des réseaux de distribution, la complétude des dossiers, la rapidité des cycles de traitement et la capacité des établissements à absorber davantage de volumes sans complexifier leurs organisations.

Pour les compagnies d'assurance, les banques, les sociétés de gestion, les courtiers grossistes et les réseaux de distribution, l'expérience client devient progressivement un sujet de performance opérationnelle. Un parcours plus lisible, mieux guidé et plus cohérent permet de réduire les ressaisies, de limiter les erreurs, d'automatiser l'affichage des documents utiles, de sécuriser la collecte des informations, d'améliorer la qualité des dossiers dès l'origine et d'accélérer le passage du conseil à la souscription.

Cette évolution modifie la manière d'apprécier le retour sur investissement d'un parcours digital. Le ROI ne se mesure pas uniquement à travers l'adoption d'un outil. Il se mesure dans la réduction du temps moyen de traitement, la diminution des tâches administratives répétitives, l'amélioration du taux de complétude, la réduction des allers-retours entre les équipes, l'accélération du cycle de vente et la capacité à industrialiser les parcours sans dégrader la qualité du conseil.

Dans cette perspective, l'expérience client et l'efficacité opérationnelle ne sont pas deux sujets séparés. Elles relèvent d'une même exigence : permettre au client, au conseiller, au distributeur et aux équipes internes de travailler dans un parcours plus cohérent, mieux structuré et plus productif.



Adapter l'expérience au niveau d'autonomie et d'accompagnement attendu

La transformation des parcours patrimoniaux doit d'abord tenir compte de la diversité des profils clients. Tous les clients n'attendent pas le même niveau d'accompagnement, ni le même degré d'autonomie. Certains souhaitent accéder à des outils performants, piloter eux-mêmes une partie de leurs décisions et disposer d'une information immédiatement accessible. D'autres recherchent

avant tout une relation de proximité, un accompagnement dans la durée, une pédagogie renforcée et une expertise humaine.

Dans son interview publiée dans **PARCOURS CLIENT — MATMUT — Numéro 4 — Mars 2025**, Tristan de La Fonchais distingue ces profils avec clarté :

“Le premier profil est celui des clients autonomes. Ce sont des investisseurs avertis, passionnés par les marchés financiers et l'épargne.”

Tristan de La Fonchais, Membre du Comité Exécutif Groupe Matmut-Finances et Patrimoine, Directeur Général Matmut Vie, Président Matmut Patrimoine



Cette première catégorie traduit une évolution forte des usages. Une partie des clients attend des environnements digitaux capables de leur donner accès à l'information, aux documents, aux arbitrages possibles, au suivi et aux étapes clés de leur parcours. Cette attente impose des interfaces plus lisibles, des données mieux

structurées et une capacité à rendre le parcours compréhensible sans multiplier les interventions manuelles.

Mais l'autonomie n'est pas le seul modèle. Tristan de La Fonchais rappelle également l'importance des clients accompagnés :

"Pour ces clients, la valeur ajoutée repose sur la qualité du conseil et la proximité de la relation. C'est pourquoi il est essentiel pour les compagnies d'assurance de proposer une expérience sur mesure, alliant digitalisation et expertise humaine."

Tristan de La Fonchais, Matmut

Cette citation est structurante. Elle rappelle qu'un parcours digital performant ne doit pas conduire à une standardisation excessive de la relation. Le sujet n'est pas d'opposer autonomie et accompagnement, mais de permettre aux établissements de gérer les deux dans un même cadre. Une expérience unifiée doit pouvoir s'adapter au niveau de maturité du client, à la

complexité du besoin, à la nature du produit, au canal utilisé et au rôle du conseiller.

L'enjeu opérationnel est donc double : offrir plus d'autonomie lorsque le client la recherche, et renforcer la qualité de l'accompagnement lorsqu'elle constitue la valeur centrale de la relation.



Donner aux conseillers des outils adaptés à la complexité des patrimoines

La transformation de l'expérience ne concerne pas uniquement le client final. Elle concerne tout autant le conseiller, le banquier privé, le CGP, le distributeur, le middle-office et les équipes conformité. Dans les parcours patrimoniaux, l'utilisateur professionnel doit pouvoir disposer d'une vision consolidée, d'un accès fluide aux informations, d'un environnement ergonomique

et d'un outil capable d'accompagner la complexité des situations traitées.

Dans son interview publiée dans **PARCOURS CLIENT — AG2R La Mondiale — Numéro 5 — Septembre 2025**, Loïc Le Foll souligne cette attente des professionnels de la distribution patrimoniale :



"Aujourd'hui, un conseiller en gestion de patrimoine ou un banquier de 30 ou 40 ans s'attend à travailler avec des outils digitaux performants."

Loïc Le Foll, Directeur Général, AG2R La Mondiale

Cette attente n'est pas seulement générationnelle. Elle traduit une évolution du métier. Les conseillers doivent traiter davantage d'informations, intégrer des obligations réglementaires plus nombreuses, répondre à des clients mieux informés, mobiliser plusieurs solutions patrimoniales et documenter plus précisément leurs recommandations. Loïc Le Foll précise la nature de cette attente :

“Il veut pouvoir consolider la vision globale de son client, piloter différents segments patrimoniaux, accéder à une interface fluide, intuitive, ergonomique.”

Loïc Le Foll, Directeur Général, AG2R La Mondiale

Cette citation permet de repositionner l'ergonomie au bon niveau. Elle n'est pas un simple élément de confort. Elle devient une condition d'efficacité professionnelle. Un outil fluide, intuitif et ergonomique permet de mieux exploiter la donnée, de mieux visualiser la situation du client, de piloter plusieurs dimensions patrimoniales et de réduire le temps consacré à des tâches sans valeur ajoutée.

L'expérience conseiller devient ainsi un facteur direct de performance opérationnelle : elle conditionne l'adoption des outils, la rapidité de traitement, la qualité des dossiers et la capacité à accompagner plusieurs segments patrimoniaux dans un même environnement.

Faire de la digitalisation un levier de productivité mesurable

Le témoignage de Fabien Parent apporte une dimension très opérationnelle à cette réflexion. Dans **PARCOURS CLIENT — Conformité — Numéro 2 — Juin 2024**, il relie directement expérience client, productivité des équipes et intégration technologique.

“Cependant, notre mission va au-delà de la simple conformité. Elle inclut également l'amélioration continue de l'expérience client et l'optimisation de la productivité de nos équipes. En intégrant des technologies avancées dans nos processus de souscription, nous transformons ces défis en opportunités pour renforcer la confiance des clients et l'efficacité de notre réseau”

Fabien Parent, Directeur commercial, INOVÉA (jusqu'en juin 2024)

Ce propos montre que la performance opérationnelle ne s'oppose pas à la qualité du conseil ou à la conformité. Au contraire, elle en devient l'un des prolongements. Un parcours mieux structuré permet de collecter les informations de manière plus fiable, de réduire les tâches administratives, d'améliorer la traçabilité et de libérer du temps pour l'accompagnement client.

Fabien Parent insiste ensuite sur le rôle du parcours digital :

“

Un des aspects cruciaux de notre stratégie est la mise en œuvre d'un parcours de souscription fluide, complet, et 100% digital.

Cette démarche réduit considérablement les tâches administratives répétitives, permettant ainsi aux conseillers de se concentrer sur des activités à plus forte valeur ajoutée, telles que la personnalisation des conseils présentés aux clients.

Fabien Parent, Directeur commercial,
INOVÉA (jusqu'en juin 2024)



Adapter l'expérience au niveau d'autonomie et d'accompagnement attendu

Cette citation éclaire précisément la logique de ROI opérationnel. La valeur du parcours digital ne se limite pas à la suppression du papier. Elle se mesure à sa capacité à réduire les tâches répétitives, à améliorer l'efficacité des équipes et à réallouer le temps conseiller vers ce qui constitue le cœur de la relation : la

compréhension du besoin, la pédagogie, la personnalisation et la qualité de la recommandation.

Le parcours digital devient donc un accélérateur de productivité, mais aussi un moyen de renforcer la valeur du conseil.

Automatiser ce qui peut l'être pour renforcer la qualité du parcours

La performance opérationnelle repose aussi sur la capacité à automatiser certaines étapes sans dégrader la qualité de la relation. Il ne s'agit pas d'automatiser le conseil lui-même, mais de réduire

les frictions qui ralentissent le traitement des dossiers et mobilisent inutilement les équipes.

Fabien Parent donne des exemples concrets :

L'ergonomie de notre système joue un rôle primordial dans ce processus. Par exemple, l'accès instantané aux documents, la complétude automatique des champs et l'édition instantanée des rapports de conseil permettent un gain de temps significatif.

Fabien Parent, Directeur commercial, INOVÉA (jusqu'en juin 2024)

Ce type d'automatisation répond à plusieurs objectifs. Il réduit le temps passé sur la recherche documentaire. Il limite les erreurs liées à la ressaisie. Il favorise la complétude du dossier dès l'origine. Il accélère la production des documents nécessaires au conseil et à la conformité. Il permet également d'améliorer l'expérience client, car le parcours devient plus fluide, plus lisible et moins dépendant d'allers-retours administratifs.

Dans un modèle de distribution à grande échelle, ces gains deviennent structurants. Réduire

quelques minutes sur chaque dossier, limiter les reprises manuelles, éviter les documents manquants ou accélérer l'édition des rapports peut avoir un impact significatif sur les délais, la qualité de service et la capacité à traiter davantage de volumes.

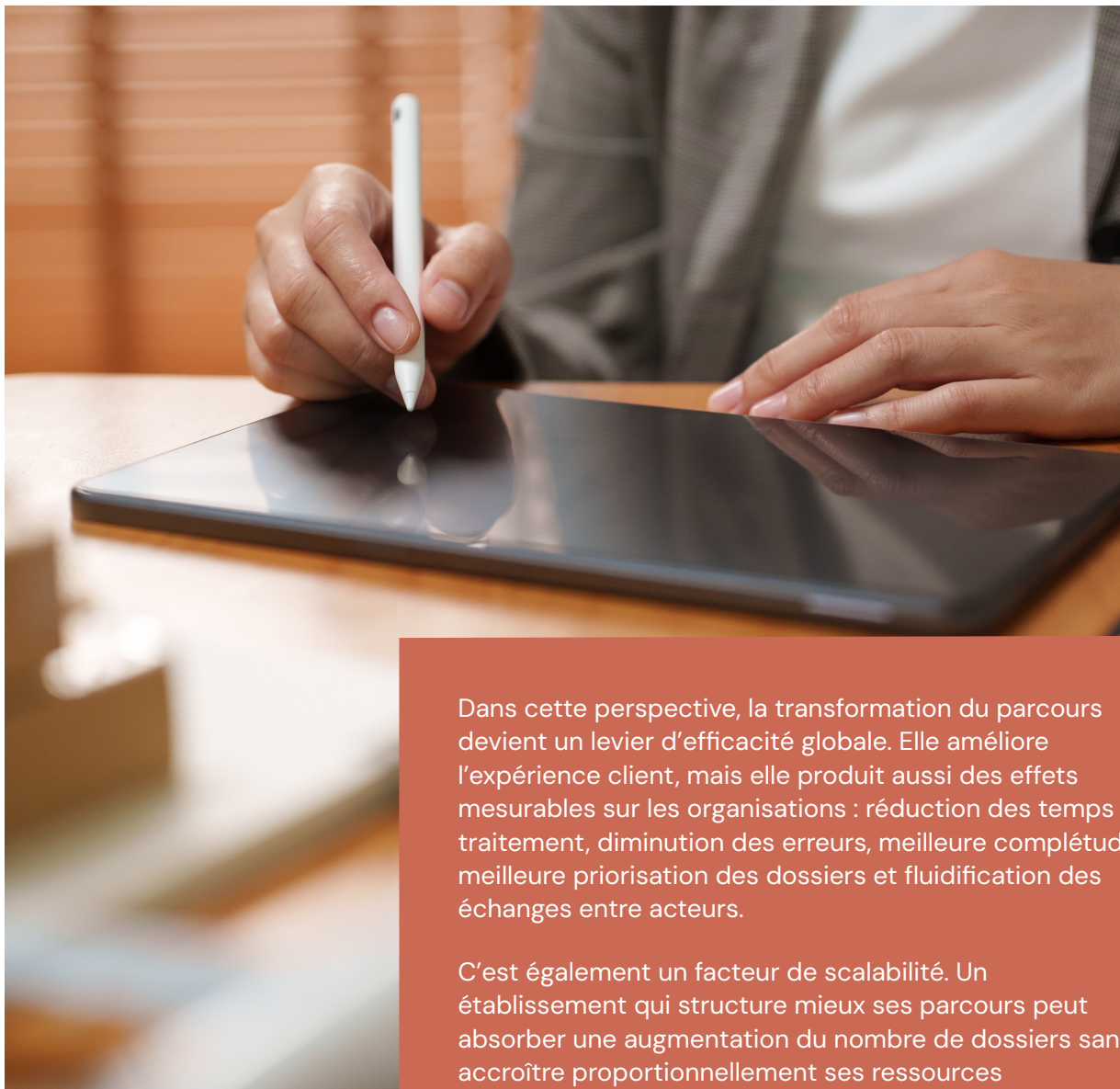
La productivité ne doit donc pas être analysée uniquement comme une réduction de coûts. Elle doit être comprise comme une capacité à absorber la croissance, à améliorer la qualité d'exécution et à sécuriser les parcours.

Accélérer le cycle de vente et renforcer la qualité des dossiers dès l'origine

Un parcours patrimonial unifié contribue également à accélérer le cycle de vente. Lorsque les informations client sont collectées de manière structurée, que les documents sont automatiquement proposés, que les champs sont précomplétés, que les contrôles sont intégrés dans le parcours et que les règles métier guident le conseiller, le dossier progresse plus rapidement et avec moins de ruptures.

Cette accélération ne repose pas uniquement sur

la rapidité d'exécution. Elle repose sur la qualité du dossier dès l'origine. Un dossier plus complet, mieux documenté et mieux contrôlé réduit les allers-retours avec le client, le distributeur, le middle-office ou la conformité. Il permet également de sécuriser plus tôt les étapes critiques du parcours : connaissance client, profil investisseur, adéquation, justificatifs, pièces réglementaires, documents précontractuels et signatures.



Dans cette perspective, la transformation du parcours devient un levier d'efficacité globale. Elle améliore l'expérience client, mais elle produit aussi des effets mesurables sur les organisations : réduction des temps de traitement, diminution des erreurs, meilleure complétude, meilleure priorisation des dossiers et fluidification des échanges entre acteurs.

C'est également un facteur de scalabilité. Un établissement qui structure mieux ses parcours peut absorber une augmentation du nombre de dossiers sans accroître proportionnellement ses ressources opérationnelles. Le modèle devient plus industrialisable, sans renoncer à la qualité du conseil.

Faciliter le lancement de nouveaux produits et enrichir l'offre

La performance opérationnelle ne se limite pas au traitement des dossiers existants. Elle concerne aussi la capacité des établissements à lancer plus rapidement de nouveaux produits, à intégrer de nouveaux partenaires et à enrichir leur offre.

Dans un environnement fragmenté, chaque nouveau produit peut nécessiter un parcours spécifique, de nouvelles interfaces, de nouveaux documents, de nouvelles règles, de nouveaux circuits de validation et de nouvelles intégrations. Cette complexité ralentit le time-to-market et limite la capacité des acteurs à adapter leur offre aux évolutions du marché.

À l'inverse, une plateforme unifiée permet de capitaliser sur un socle commun : donnée client, règles métier, documents, contrôles, habilitations, signatures, API, suivi des dossiers et reporting. Le lancement d'un nouveau produit ne part plus d'une feuille blanche. Il s'inscrit dans une architecture déjà

conçue pour accueillir plusieurs familles de solutions.

Cette logique est essentielle pour les acteurs qui souhaitent proposer une offre plus complète : assurance-vie, capitalisation, PER, SCPI, titres non cotés, private equity, produits structurés, opérations après-vente, services patrimoniaux complémentaires ou dispositifs assurantiels. Elle permet de répondre plus finement aux besoins des clients, tout en maîtrisant mieux les coûts d'intégration, les délais de déploiement et les exigences de conformité.

La complétude de l'offre devient alors un levier de service, mais également de développement. Elle permet aux établissements et aux réseaux de distribution de proposer des réponses plus adaptées, sans multiplier les environnements ni complexifier l'expérience utilisateur.

Faire de l'orchestration un levier de développement

Pour FASST, la capacité à développer une offre patrimoniale plus riche repose sur une conviction : la performance d'un parcours se joue autant dans l'expérience proposée que dans la capacité à orchestrer efficacement la donnée, les règles, les produits et les acteurs.

Une plateforme unifiée permet de capitaliser sur un socle commun de connaissance client, de conformité et de données patrimoniales pour alimenter plusieurs parcours et plusieurs familles de produits. Les informations déjà collectées sont réutilisées au fil du parcours, les contrôles sont intégrés au bon moment et les dossiers peuvent être transmis aux partenaires financiers et assurantiels sans multiplier les ressaisies ni les ruptures. Pour les établissements et les réseaux de

distribution, cette orchestration répond directement aux enjeux de productivité : améliorer la complétude des dossiers, réduire les tâches administratives et les allers-retours, accélérer la souscription et absorber davantage de volumes sans recréer de nouveaux silos. Elle permet également d'intégrer plus facilement de nouveaux produits ou partenaires dans une architecture déjà conçue pour le multiproduits.

La capacité à croître ne dépend donc plus seulement du nombre de parcours digitalisés, mais de la capacité à les industrialiser sur un même socle, tout en préservant la qualité du conseil, la conformité et la maîtrise opérationnelle.

La performance opérationnelle comme condition de passage à l'échelle

Les témoignages de Tristan de La Fonchais, Loïc Le Foll et Fabien Parent convergent vers une même idée : un parcours performant ne se limite pas à une bonne expérience client. Il doit aussi soutenir la qualité du conseil, l'efficacité des réseaux, la productivité des équipes et la capacité des établissements à passer à l'échelle.

Le client attend une expérience lisible et adaptée à son niveau d'autonomie. Le conseiller attend une vision consolidée, une interface fluide et des outils capables de l'aider à piloter plusieurs dimensions patrimoniales. Les équipes opérationnelles attendent des dossiers plus complets, moins de ressaisies, moins d'allers-retours et des traitements plus rapides. Les directions métiers attendent une capacité à accélérer la distribution, à lancer de nouvelles offres et à absorber davantage de volumes sans alourdir les organisations.

La transformation des parcours patrimoniaux doit donc

être analysée à travers une double lecture : l'expérience et la performance.

L'expérience permet d'améliorer la relation client, de renforcer la lisibilité du conseil et de faciliter l'adoption des outils.

La performance permet de mesurer l'impact opérationnel : temps moyen par dossier, taux de complétude, volume de ressaisies, délai de traitement, rapidité du cycle de vente, capacité de lancement produit et scalabilité du modèle.

C'est cette articulation qui donne toute sa portée à une plateforme technologique d'orchestration. Elle ne vise pas seulement à moderniser un parcours. Elle doit permettre aux établissements financiers et assurantiels d'organiser une distribution plus fluide, plus efficace, plus mesurable et plus adaptée aux exigences d'un marché multiproduits.

FASST : un même environnement pour orchestrer vos parcours patrimoniaux

Du besoin client à la souscription, réunissez dans un même parcours :

- **Connaissance client & conformité**
KYC, LCB-FT, DDA, MiFID II, analyse et justification du conseil.
- **Distribution multiproduits**
Assurance-vie, PER, capitalisation, comptes-titres, SCPI, produits financiers et non cotés.
- **Données & interopérabilité**
Agrégation financière, API, connecteurs et connexion aux outils métier.
- **Continuité du parcours**
Une donnée collectée, enrichie et réutilisée tout au long du parcours.



Moins de ressaisies



Des dossiers plus complets



Une souscription plus fluide



Une distribution multiproduits sans silos

Une plateforme technologique d'orchestration, unifiée et sans silos

Les deux premières parties ont permis de poser un double constat. D'une part, le client ne raisonne pas d'abord en produit, mais en besoin patrimonial. D'autre part, la qualité du parcours ne relève pas uniquement de l'expérience utilisateur : elle devient un levier de performance opérationnelle, de productivité des réseaux, de qualité des dossiers et de capacité à passer à l'échelle.

Ces deux constats conduisent naturellement à un modèle cible : une plateforme technologique d'orchestration, unifiée et sans silos.

L'enjeu n'est plus seulement de digitaliser un parcours existant ou d'améliorer une étape isolée de la souscription. Il est de construire une architecture capable de relier, dans un même environnement, les produits, les données, les parcours, les canaux, les règles, les acteurs et les systèmes.

Dans les métiers patrimoniaux, la complexité ne disparaît pas. Elle s'organise.

Les produits conservent leurs spécificités. L'assurance-vie, le PER, la capitalisation, les SCPI, les titres non cotés, le private equity, les comptes-titres ou les produits structurés ne répondent pas aux mêmes règles, aux mêmes documents, aux mêmes contrôles ni aux mêmes circuits opérationnels. Les acteurs impliqués sont également multiples : clients finaux, conseillers, distributeurs, middle-offices, équipes conformité, assureurs, sociétés de gestion, partenaires, teneurs de compte, dépositaires et systèmes internes.

Une plateforme technologique d'orchestration ne vise donc pas à uniformiser artificiellement cette diversité. Elle vise à la rendre pilotable.

Elle doit permettre de partir d'un besoin client, de mobiliser les données nécessaires, d'appliquer les règles adaptées, d'orienter vers les solutions pertinentes, de générer les documents attendus, de sécuriser les étapes réglementaires, de transmettre les informations aux bons acteurs et de suivre le dossier dans la durée.

Cette logique change profondément la manière de concevoir les parcours. Le parcours n'est plus une succession d'étapes propres à chaque produit. Il devient une architecture commune, capable de s'adapter aux spécificités de chaque solution tout en conservant une expérience cohérente pour le client, le conseiller et les équipes opérationnelles.



La plateforme comme réponse aux silos historiques

Les silos ne sont pas seulement techniques. Ils sont souvent organisationnels, réglementaires, documentaires et opérationnels.

Ils apparaissent lorsqu'un même client doit fournir plusieurs fois les mêmes informations. Ils se manifestent lorsqu'un conseiller passe d'un outil à un autre pour finaliser une recommandation ou une souscription. Ils ralentissent les équipes lorsque les documents sont produits séparément, lorsque les données ne circulent pas, lorsque les contrôles sont répétés ou lorsque les statuts de dossier ne sont pas partagés entre les acteurs.

Ces silos ont un coût : temps de traitement,

ressaisies, erreurs, perte de visibilité, allers-retours avec le client, charge administrative pour le conseiller et difficulté à industrialiser les volumes.

Une plateforme technologique unifiée doit permettre de réduire ces ruptures. Elle doit organiser la continuité de la donnée, la cohérence des règles, l'enchaînement des étapes, la traçabilité des actions et la coordination des acteurs.

L'objectif n'est pas uniquement de rendre le parcours plus fluide. Il est aussi de renforcer la maîtrise opérationnelle de l'établissement.

“

La prochaine étape de la transformation patrimoniale ne sera pas l'ajout d'un outil supplémentaire. Elle reposera sur la capacité à orchestrer les données, les produits, les règles et les acteurs dans une expérience cohérente, conforme et industrialisable.

Xavier Favre,
Président du Groupe FASST



La vision de Xavier Favre

Dans cette perspective, la vision portée par Xavier Favre, Président du Groupe FASST, consiste à considérer la plateforme non comme un simple outil de souscription, mais comme une infrastructure de transformation des modèles de distribution.

Cette approche permet de replacer la technologie au bon niveau. Une plateforme ne doit pas seulement exécuter des actes. Elle doit permettre aux établissements de structurer leur modèle de distribution, de sécuriser leurs parcours, d'intégrer de nouveaux produits, de connecter leurs partenaires et de mieux exploiter la donnée client.

Elle doit également répondre à une attente forte des directions générales, commerciales, conformité, opérations et systèmes d'information : disposer d'un socle capable d'accompagner la croissance sans recréer de nouveaux silos.

"Un parcours unifié n'a de valeur que s'il simplifie l'expérience utilisateur tout en renforçant la maîtrise de l'établissement : maîtrise des données, maîtrise des règles, maîtrise des flux et maîtrise des risques."

Xavier Favre, Président du Groupe FASST

Cette vision est centrale pour les acteurs financiers et assurantiels. Les établissements ne recherchent pas seulement des interfaces plus modernes. Ils recherchent des dispositifs

capables de concilier plusieurs exigences : expérience client, conformité, sécurité, interopérabilité, productivité et capacité d'exécution.

Orchestrer les produits, les données, les canaux et les règles

Une plateforme technologique d'orchestration doit répondre à plusieurs niveaux d'exigence.

Elle doit d'abord unifier la donnée client. La connaissance client, les objectifs patrimoniaux, le profil investisseur, les préférences ESG, les éléments de risque, les justificatifs, les informations fiscales et les données réglementaires doivent pouvoir être collectés, contrôlés, enrichis et réutilisés dans plusieurs contextes.

Elle doit ensuite orchestrer les produits. À partir d'un même besoin patrimonial, le conseiller doit pouvoir mobiliser plusieurs solutions : la souscription de contrat d'assurance-vie, de PER, de contrat de capitalisation, de SCPI, de titres non cotés, de comptes-titres ou les opérations après-vente. Chaque produit conserve ses règles propres, mais le client ne doit pas subir la fragmentation de ces règles dans l'expérience.

Elle doit également orchestrer les canaux. Le parcours peut être initié en rendez-vous, poursuivi à distance, complété par le client, contrôlé par le middle-office, validé par la conformité et finalisé par signature électronique. L'enjeu est d'assurer une continuité entre ces interactions, sans perte d'information ni rupture de responsabilité.

Enfin, elle doit orchestrer les règles. KYC, LCB-FT, DDA, MiFID II, ESG, marchés cibles, documents précontractuels, contrôles internes et exigences de traçabilité doivent être intégrés dans le parcours, sans être traités comme des étapes isolées ou ajoutées en fin de processus.



Une architecture au service de la distribution multiproduits

La distribution patrimoniale évolue vers des modèles plus ouverts, plus diversifiés et plus interconnectés. Les établissements doivent pouvoir enrichir leur offre, intégrer de nouveaux partenaires, lancer plus rapidement de nouveaux produits et adapter leurs parcours aux évolutions réglementaires ou commerciales.

Elle permet de capitaliser sur un socle commun plutôt que de reconstruire un parcours à chaque nouveau produit. Elle facilite l'intégration de nouveaux fournisseurs, l'ajout de nouvelles enveloppes, la connexion à des partenaires externes, la mutualisation des contrôles et l'exploitation des données déjà collectées.

Cette logique est particulièrement importante pour les établissements qui souhaitent développer une approche multiproduits et servicielle. La valeur ne repose plus uniquement sur la richesse de l'offre, mais sur la capacité à rendre cette offre accessible, compréhensible, conforme et activable dans un parcours cohérent.

Dans ce contexte, une plateforme unifiée devient un levier de développement.

"La richesse d'une offre patrimoniale ne doit pas se traduire par une complexité supplémentaire pour le client ou le conseiller. Le rôle d'une plateforme est précisément d'absorber cette complexité pour rendre les parcours plus cohérents, plus sûrs et plus efficaces."

Xavier Favre, Président du Groupe FASST

La contribution de FASST

Dans cette logique, FASST s'inscrit dans une trajectoire claire : accompagner les acteurs financiers et assurantiels dans la construction de parcours patrimoniaux unifiés, multiproduits, conformes, sécurisés et interopérables.

La plateforme technologique doit permettre d'articuler plusieurs dimensions qui étaient historiquement traitées séparément : entrée en relation, connaissance client, conformité, conseil, souscription, documents, signature, API, suivi des dossiers, opérations dans la durée et interconnexion avec les partenaires.

Cette approche répond à une attente de marché : disposer d'un environnement capable d'accompagner la transformation des parcours sans imposer aux établissements de

renoncer à leurs systèmes existants, à leurs règles internes, à leurs modèles de distribution ou à leurs spécificités métier.

La plateforme d'orchestration devient ainsi le lien entre la stratégie de distribution, l'expérience client, les exigences réglementaires, les systèmes d'information et la performance opérationnelle.

Elle ne remplace pas l'organisation des établissements. Elle leur permet de mieux coordonner leurs produits, leurs données, leurs acteurs et leurs processus.



C'est à ce niveau que se situe le modèle cible : une plateforme technologique capable d'orchestrer les produits, les données, les parcours, les canaux, les règles, les acteurs et les systèmes dans une expérience unifiée, cohérente et sans silos.

API, interopérabilité et continuité de la donnée

La plateforme technologique d'orchestration décrite dans la partie précédente repose sur une condition essentielle : la capacité à faire circuler la donnée de manière fluide, fiable et maîtrisée entre les différents acteurs du parcours patrimonial.

Dans un environnement où interviennent clients finaux, conseillers, distributeurs, assureurs, sociétés de gestion, fournisseurs de produits, middle-offices, équipes conformité et systèmes internes, l'interopérabilité n'est plus un sujet uniquement technique. Elle devient une condition de continuité du parcours, de qualité des dossiers, de productivité des équipes et de maîtrise opérationnelle.

Les silos apparaissent souvent lorsque la donnée reste attachée à un outil, à un produit, à un canal ou à un acteur. Ils se traduisent concrètement par des ressaisies, des reconnexion, des transferts manuels, des documents redemandés, des statuts de dossiers non partagés ou des contrôles répétés. Ces ruptures allongent les délais, augmentent les risques d'erreurs et dégradent l'expérience du conseiller comme celle du client.

L'enjeu n'est donc pas seulement de connecter des systèmes. Il est d'organiser la continuité de la donnée dans un cadre sécurisé, conforme et exploitable par l'ensemble des parties prenantes.



Supprimer les ressaisies : un enjeu de productivité et de fiabilité

La ressaisie constitue l'un des irritants les plus fréquents dans les parcours patrimoniaux. Elle mobilise du temps, crée des risques d'incohérence, augmente la charge administrative des équipes et fragilise la qualité du dossier. Elle représente également une rupture dans l'expérience du distributeur, qui doit parfois

naviguer entre plusieurs environnements pour finaliser un même parcours.

Dans son interview publiée dans **PARCOURS CLIENT — Connectivité**, Franck Inghels relie directement la connectivité à un objectif de productivité pour les distributeurs :

"Il faut permettre à nos clients de gagner en productivité, en leur évitant les doubles saisies d'informations"

Franck Inghels, Directeur de la distribution, Inter Gestion REIM



Cette citation illustre un enjeu opérationnel très concret. La suppression des doubles saisies n'est pas un simple confort utilisateur. Elle participe à la qualité de la donnée, à la réduction des erreurs et

à la rapidité de traitement des dossiers.

Franck Inghels précise le rôle des API dans cette transformation :

"L'adoption des API facilite une interaction fluide entre nos systèmes et ceux de nos distributeurs, permettant ainsi des gains de productivité significatifs"

Franck Inghels, Directeur de la distribution, Inter Gestion REIM

L'API devient ici un levier d'organisation du parcours. Elle permet de relier les environnements entre eux, d'éviter les ruptures dans la circulation de l'information et de renforcer l'efficacité des distributeurs.

“Cette connectivité élimine le besoin de doubles saisies, réduisant le risque d'erreurs et accélérant considérablement la préparation des dossiers.”

Franck Inghels, Directeur de la distribution, Inter Gestion REIM

L'interopérabilité permet donc de traiter simultanément plusieurs enjeux : productivité, fiabilité, rapidité et qualité de service. Elle devient une composante directe de la performance opérationnelle.

Franck Inghels résume cette finalité à travers la notion de parcours sans couture :

“Un parcours sans couture est désormais possible. Les distributeurs n'ont plus à se reconnecter pour transférer des données.”

Franck Inghels, Directeur de la distribution, Inter Gestion REIM

Ce témoignage donne une traduction très concrète du modèle sans silos : la donnée circule, les acteurs restent dans leur environnement de travail, et le parcours gagne en cohérence.



Connecter les partenaires, les fournisseurs et les systèmes existants

L'interopérabilité ne concerne pas uniquement la relation entre un éditeur et un distributeur. Elle concerne l'ensemble de l'écosystème de distribution : assureurs, sociétés de gestion, fournisseurs de contrats, plateformes, outils internes, CRM, portails partenaires, solutions documentaires, outils de signature, référentiels produits et systèmes de contrôle.

Dans **PARCOURS CLIENT — Conformité — Numéro 2 — Juin 2024**, Fabien Parent souligne le rôle des API dans la stratégie technologique d'INOVÉA :

“

Ensuite, l'intégration des APIs constitue un autre pilier de notre stratégie technologique. Les APIs facilitent le transfert des données entre nos systèmes et ceux de nos fournisseurs de contrats d'assurance-vie, de SCPI ou de titres non cotés.

Fabien Parent, Directeur commercial,
INOVÉA (jusqu'en juin 2024)



Cette citation permet d'élargir le sujet. Les API ne servent pas uniquement à fluidifier un acte de souscription. Elles permettent d'organiser la relation entre plusieurs catégories d'acteurs, notamment dans des environnements multiproduits où les solutions distribuées peuvent relever de l'assurance-vie, de la SCPI ou des titres non cotés.

Fabien Parent relie ensuite cette fluidité à la réduction des erreurs et à la productivité :

"Cette fluidité dans l'échange d'informations élimine la nécessité de saisies multiples, réduisant ainsi les risques d'erreurs et augmentant la productivité de nos équipes"

Fabien Parent, Directeur commercial, INOVÉA (jusqu'en juin 2024)

Cette approche rejoint directement la logique d'orchestration. La valeur ne se situe pas seulement dans la connexion technique. Elle se situe dans la capacité à faire circuler une information fiable, contextualisée et réutilisable, sans multiplier les tâches manuelles.

Fabien Parent précise également l'impact de cette intégration sur la continuité du parcours réglementaire et de conseil :

"Par cette intégration, nous assurons non seulement la continuité d'un parcours réglementaire et de conseil cohérent mais aussi une souscription efficace et précise qui répond aux attentes spécifiques des conseillers et de leurs clients."

Fabien Parent, Directeur commercial, INOVÉA (jusqu'en juin 2024)

Cette citation est particulièrement importante. Elle montre que l'interopérabilité ne relève pas uniquement de la productivité. Elle contribue aussi à maintenir la cohérence du parcours réglementaire, du conseil et de la souscription. La donnée circule, mais elle reste intégrée à un cadre de conseil, de conformité et de précision opérationnelle.



Sécuriser la collecte et fluidifier les échanges documentaires

La continuité de la donnée ne se limite pas aux flux techniques. Elle concerne aussi la collecte des informations, les échanges documentaires, la constitution du dossier et le suivi dans la durée.

Dans le contexte des SCPI, Jean-Philippe Martin rappelle que les attentes des épargnants et des partenaires distributeurs ont évolué. Dans son interview publiée dans **PARCOURS CLIENT — FIDUCIAL Gérance — Numéro 6 — Mars 2026**, il souligne l'exigence de fluidité :

“Cela se traduit d’abord par une exigence de fluidité. Les épargnants, comme les partenaires distributeurs, n’acceptent plus des parcours lourds, fragmentés ou trop dépendants du papier. Ils attendent des processus plus simples, plus rapides, plus lisibles.”

Jean-Philippe Martin, Directeur Général,
FIDUCIAL Gérance



Ce propos met en évidence une attente de marché qui dépasse la seule souscription. Les parcours lourds, fragmentés ou dépendants du papier ne correspondent plus aux usages des épargnants ni aux besoins des partenaires distributeurs.

Jean-Philippe Martin précise le rôle de la digitalisation dans cette transformation :

“La digitalisation répond à cette attente. Elle permet de sécuriser la collecte des informations, de fluidifier les échanges documentaires, de rendre la souscription plus cohérente dans son ensemble.”

Jean-Philippe Martin, Directeur Général, FIDUCIAL Gérance

Cette citation complète les témoignages précédents. La continuité de la donnée ne consiste pas seulement à transférer des informations entre systèmes. **Elle implique aussi de sécuriser la collecte, de fiabiliser les documents, de rendre les échanges plus fluides et de renforcer la cohérence de la souscription dans son ensemble.**

Dans une plateforme d'orchestration, la donnée, les documents et les statuts de dossier doivent donc être pensés comme des éléments continus du parcours. Ils ne doivent pas être reconstruits à chaque étape ou redemandés à chaque acteur.

De l'intégration technique à la continuité opérationnelle

Les témoignages de Franck Inghels, Fabien Parent et Jean-Philippe Martin convergent autour d'une même idée : l'interopérabilité devient une condition de qualité du parcours.

Elle permet de réduire les ressaisies, de limiter les erreurs, d'accélérer la préparation des dossiers, de connecter les fournisseurs, de faciliter la souscription, de fluidifier les échanges documentaires et de renforcer la cohérence du parcours réglementaire et de conseil.

Cette évolution transforme la manière de concevoir les projets technologiques. Il ne s'agit plus seulement de développer des interfaces ou de connecter ponctuellement deux systèmes. Il s'agit de mettre en place une architecture de circulation de la donnée, capable d'accompagner plusieurs produits, plusieurs acteurs, plusieurs canaux et plusieurs règles.

L'interopérabilité devient ainsi l'un des fondements de la plateforme sans silos.

Elle permet :

- Au conseiller de disposer d'informations plus fiables
- Au distributeur de réduire les tâches administratives
- Au fournisseur de recevoir des dossiers plus complets
- Au middle-office de limiter les reprises manuelles
- A l'établissement de renforcer la maîtrise et le pilotage des parcours

La donnée comme fil conducteur du parcours

Dans une plateforme technologique d'orchestration, la donnée client doit devenir le fil conducteur du parcours patrimonial.

Elle doit pouvoir être collectée une fois, contrôlée, enrichie, sécurisée et réutilisée dans plusieurs contextes : entrée en relation, connaissance client, conformité, conseil, souscription, documents, signature, opérations après-vente, suivi et reporting.

Cette logique suppose une architecture ouverte, capable de dialoguer avec les systèmes existants des établissements et de leurs partenaires. Elle suppose également une gouvernance claire des flux : quelles données sont transmises, à quel moment, à quel acteur, pour quel usage et avec quel niveau de traçabilité.

L'interopérabilité ne doit donc pas être comprise comme une simple capacité de connexion. Elle doit être pensée comme une capacité de coordination.



La valeur d'une plateforme unifiée réside dans sa capacité à relier les environnements sans créer de nouvelles ruptures : CRM, référentiels produits, systèmes de gestion, portails partenaires, outils documentaires, signature électronique, API, SSO, outils de conformité et dispositifs de reporting.

Cette approche permet d'éviter que chaque nouveau produit, chaque nouveau partenaire ou chaque nouveau canal donne naissance à un parcours isolé. Elle permet au contraire de capitaliser sur un socle commun, dans lequel la donnée circule de manière maîtrisée et cohérente.

Pour les établissements financiers et assurantiels, cette continuité devient un facteur de transformation majeur. Elle conditionne la qualité de l'expérience client, la productivité des réseaux, la capacité à lancer de nouveaux produits, la scalabilité du modèle et la maîtrise réglementaire du parcours.

C'est pourquoi l'interopérabilité constitue l'une des conditions clés d'une plateforme technologique d'orchestration, unifiée et sans silos.

Conformité, sécurité et confiance institutionnelle

Une plateforme technologique d'orchestration destinée aux acteurs financiers et assurantiels ne peut pas être appréciée uniquement à travers la fluidité de ses parcours, l'ergonomie de ses interfaces ou sa capacité à connecter plusieurs systèmes. Dans un environnement régulé, sa valeur repose aussi sur sa capacité à intégrer la conformité, la sécurité, la traçabilité, l'auditabilité, la gouvernance et la résilience dès la conception.

Pour une compagnie d'assurance, une banque, une banque privée, une société de gestion, un courtier grossiste ou un réseau de distribution, la transformation des parcours n'a de sens que si elle renforce la confiance. Cette confiance concerne le client final, qui doit bénéficier d'un conseil adapté, documenté et compréhensible. Elle concerne également l'établissement, qui doit pouvoir maîtriser ses risques, ses obligations réglementaires, ses flux de données, ses contrôles et la traçabilité de ses décisions.

La conformité et la sécurité ne sont donc pas des dimensions périphériques. Elles constituent les fondations d'une plateforme destinée à opérer dans un environnement institutionnel.



La conformité comme protection du client

Dans les métiers patrimoniaux, la conformité est parfois perçue comme une contrainte administrative, imposée par l'accumulation des exigences réglementaires. Cette lecture est

insuffisante. La conformité doit d'abord être comprise comme un mécanisme de protection du client, de qualité du conseil et de sécurisation de la relation.

Dans son interview publiée dans **PARCOURS CLIENT — Conformité — Numéro 2 — Juin 2024**, Fabien Parent rappelle très directement cette finalité :



"La réglementation exige l'adoption de normes de conformité pour protéger les clients."

Fabien Parent, Directeur commercial, INOVÉA (jusqu'en juin 2024)

Cette approche replace la conformité au bon niveau. Elle ne vise pas seulement à répondre à une obligation formelle ; elle permet de garantir que les informations recueillies, l'analyse réalisée et les solutions proposées sont cohérentes avec la situation, les objectifs et les intérêts du client.

Fabien Parent formule également cette exigence de manière très explicite :

" Dans l'intérêt du client, les règles de conformité réglementaires sont respectées à chaque étape de la relation avec lui "

Fabien Parent, Directeur commercial, INOVÉA (jusqu'en juin 2024)

Cette citation est particulièrement importante dans le cadre d'une plateforme sans silos. Lorsque le parcours couvre plusieurs produits, plusieurs canaux, plusieurs documents et plusieurs intervenants, la conformité ne peut pas être traitée comme une étape isolée. Elle doit accompagner l'ensemble de la relation : entrée en relation, connaissance client, profil investisseur, préférences de risque, objectifs, adéquation, recommandation, souscription et suivi dans la durée.



De la collecte d'informations à l'adéquation du conseil

La conformité repose sur une donnée client fiable, structurée et correctement exploitée. Le recueil d'informations n'est pas un exercice administratif. Il constitue le socle à partir duquel le conseiller peut comprendre la situation du client, évaluer son profil, apprécier ses objectifs et formuler une recommandation adaptée.

Fabien Parent rappelle ce point dans le même magazine :

“Le processus de conformité commence par un recueil d'informations du client ainsi que la collecte des données nécessaires pour évaluer son profil d'investisseur. Cette étape est essentielle pour comprendre ses capacités financières, ses objectifs d'investissement, et ses préférences en termes de risque.”

Fabien Parent, Directeur commercial, INOVÉA (jusqu'en juin 2024)

Cette citation souligne le lien direct entre donnée, conformité et conseil. Une plateforme patrimoniale ne doit pas seulement collecter des informations ; elle doit permettre de les structurer, de les contrôler et de les mobiliser au bon moment dans le parcours.

La conformité trouve ensuite sa traduction dans l'analyse d'adéquation. L'objectif est de garantir que les solutions proposées correspondent réellement au profil du client, à ses besoins et à ses objectifs.

Cette exigence donne toute son importance à la traçabilité du parcours.

L'adéquation entre les produits recommandés et le profil d'investisseur est une étape méticuleusement analysée pour garantir la précision et la pertinence de nos conseils.”

Fabien Parent, Directeur commercial, INOVÉA (jusqu'en juin 2024)

Dans un dispositif institutionnel, il ne suffit pas de produire une recommandation. Il faut pouvoir démontrer comment elle a été construite, sur quelles données elle repose, quelles règles ont été appliquées et comment elle répond aux besoins du client.

Le rapport de conseil joue à ce titre un rôle central :

“Dans le cadre de la Directive sur la Distribution d'Assurance (DDA), notre processus intègre l'édition d'un rapport de conseil. Ce document est essentiel car il détaille comment les recommandations de produits correspondent aux objectifs, aux besoins et aux exigences spécifiques du client.”

Fabien Parent, Directeur commercial, INOVÉA (jusqu'en juin 2024)

La conformité devient alors un facteur de lisibilité pour le client et de sécurisation pour l'établissement. Elle permet de documenter la recommandation, de rendre le conseil plus explicite et de renforcer la confiance dans le parcours proposé.

L'hyper-régulation comme réalité opérationnelle

Les témoignages de Tristan de La Fonchais, Loïc Le Foll et Fabien Parent convergent vers une même idée : un parcours performant ne se limite pas à une bonne expérience client. Il doit aussi soutenir la qualité du conseil, l'efficacité des réseaux, la productivité des équipes et la capacité des établissements à passer à l'échelle.

Le client attend une expérience lisible et adaptée à son niveau d'autonomie. Le conseiller attend une vision consolidée, une interface fluide et des outils capables de l'aider à piloter plusieurs dimensions patrimoniales. Les équipes opérationnelles attendent des dossiers plus complets, moins de ressaisies, moins d'allers-retours et des traitements plus rapides. Les directions métiers attendent une capacité à accélérer la distribution, à lancer de nouvelles offres et à absorber davantage de volumes sans alourdir les organisations.

La transformation des parcours patrimoniaux doit donc

être analysée à travers une double lecture : l'expérience et la performance.

L'expérience permet d'améliorer la relation client, de renforcer la lisibilité du conseil et de faciliter l'adoption des outils.

La performance permet de mesurer l'impact opérationnel : temps moyen par dossier, taux de complétude, volume de ressaisies, délai de traitement, rapidité du cycle de vente, capacité de lancement produit et scalabilité du modèle.

C'est cette articulation qui donne toute sa portée à une plateforme technologique d'orchestration. Elle ne vise pas seulement à moderniser un parcours. Elle doit permettre aux établissements financiers et assurantiels d'organiser une distribution plus fluide, plus efficace, plus mesurable et plus adaptée aux exigences d'un marché multiproduits.

De la collecte d'informations à l'adéquation du conseil

La conformité repose sur une donnée client fiable, structurée et correctement exploitée. Le recueil d'informations n'est pas un exercice administratif. Il constitue le socle à partir duquel le conseiller peut comprendre la situation du client, évaluer son profil, apprécier ses objectifs et formuler une recommandation adaptée.

Fabien Parent rappelle ce point dans le même magazine :

"Le processus de conformité commence par un recueil d'informations du client ainsi que la collecte des données nécessaires pour évaluer son profil d'investisseur. Cette étape est essentielle pour comprendre ses capacités financières, ses objectifs d'investissement, et ses préférences en termes de risque."

Fabien Parent, Directeur commercial, INOVÉA (jusqu'en juin 2024)

Cette citation souligne le lien direct entre données, conformité et conseil. Une plateforme patrimoniale ne doit pas seulement collecter des informations ; elle doit permettre de les structurer, de les contrôler et de les mobiliser au bon moment dans le parcours.

La conformité trouve ensuite sa traduction dans l'analyse d'adéquation. L'objectif est de garantir que les solutions proposées correspondent réellement au profil du client, à ses besoins et à ses objectifs.

"L'adéquation entre les produits recommandés et le profil d'investisseur est une étape méticuleusement analysée pour garantir la précision et la pertinence de nos conseils."

Fabien Parent, Directeur commercial, INOVÉA (jusqu'en juin 2024)



Cette exigence donne toute son importance à la traçabilité du parcours. Dans un dispositif institutionnel, il ne suffit pas de produire une recommandation. Il faut pouvoir démontrer comment elle a été construite, sur quelles données elle repose, quelles règles ont été appliquées et comment elle répond aux besoins du client.

Le rapport de conseil joue à ce titre un rôle central :

“Dans le cadre de la Directive sur la Distribution d'Assurance (DDA), notre processus intègre l'édition d'un rapport de conseil. Ce document est essentiel car il détaille comment les recommandations de produits correspondent aux objectifs, aux besoins et aux exigences spécifiques du client.”

Fabien Parent, Directeur commercial, INOVÉA (jusqu'en juin 2024)

La conformité devient alors un facteur de lisibilité pour le client et de sécurisation pour l'établissement. Elle permet de documenter la recommandation, de rendre le conseil plus explicite et de renforcer la confiance dans le parcours proposé.

L'hyper-régulation comme réalité opérationnelle

La conformité est également une réalité organisationnelle. Les acteurs financiers et assurantiels doivent intégrer des exigences multiples, évolutives et parfois complexes : connaissance client, LCB-FT, DDA, MiFID II, adéquation, ESG, marchés cibles, documents précontractuels, contrôle interne, archivage et traçabilité.

Dans son interview publiée dans **PARCOURS CLIENT — MATMUT — Numéro 4 — Mars 2025**, Tristan de La Fonchais rappelle l'impact de cette pression réglementaire sur les organisations :



“Cette transformation est d'autant plus difficile que les entreprises sont confrontées à une hyper-régulation.”

Tristan de La Fonchais, Membre du Comité Exécutif Groupe Matmut-Finances et Patrimoine, Directeur Général Matmut Vie, Président Matmut Patrimoine

Il précise également l'effet de cette pression sur les projets de transformation :

“Cette pression réglementaire permanente mobilise des ressources considérables et freine les grands chantiers technologiques.”

Tristan de La Fonchais, Membre du Comité Exécutif Groupe Matmut-Finances et Patrimoine,
Directeur Général Matmut Vie, Président Matmut Patrimoine

Ces propos éclairent un enjeu majeur pour les établissements régulés. La transformation des parcours ne peut pas ignorer la charge réglementaire. Elle doit au contraire l'intégrer dans les dispositifs opérationnels, afin de permettre aux équipes métier, commerciales, conformité et informatiques de travailler dans un cadre plus structuré.

C'est dans ce contexte que Tristan de La Fonchais souligne le rôle des regtechs :

“Les regtechs comme FASST jouent un rôle clé. Elles apportent des solutions pour accompagner ces transitions complexes en facilitant la mise en conformité et l'adaptation aux nouvelles réglementations.”

Tristan de La Fonchais,
Matmut



Cette citation positionne les solutions spécialisées comme des leviers d'absorption de la complexité réglementaire. Pour FASST, l'enjeu est précisément d'intégrer ces exigences dans les parcours, sans alourdir l'expérience du conseiller ni fragiliser la qualité du dossier.

La réglementation comme facteur de confiance

La conformité ne doit pas uniquement être analysée comme une contrainte de contrôle. Dans les métiers patrimoniaux, elle participe à la structuration du marché, à la protection des investisseurs et à la confiance dans les solutions distribuées.

Dans son interview publiée dans **PARCOURS CLIENT — FIDUCIAL Gérance — Numéro 6 — Mars 2026**, Jean-Philippe Martin rappelle ce rôle structurant :



"La réglementation fixe des standards, encadre les pratiques, sécurise les investisseurs et apporte des repères."

Jean-Philippe Martin, Directeur Général, FIDUCIAL Gérance

Cette approche est essentielle pour un livre blanc destiné à des dirigeants d'acteurs financiers et assurantiels. Elle montre que la réglementation ne doit pas être pensée uniquement comme une contrainte externe. Elle contribue aussi à la crédibilité des parcours, à la qualité des pratiques et à la protection de l'épargnant.

Jean-Philippe Martin complète cette idée en insistant sur l'exigence du cadre :

"Elle repose aussi sur un cadre structuré, visible, exigeant."

Jean-Philippe Martin, Directeur Général, FIDUCIAL Gérance

Cette exigence rejoint directement le modèle de plateforme technologique d'orchestration. Plus les parcours sont interconnectés, plus les données circulent, plus les produits sont multiples, plus il devient nécessaire de disposer d'un cadre clair, documenté, auditable et maîtrisé.



Gouvernance, transparence et innovation responsable

La conformité et la sécurité prennent une dimension supplémentaire avec l'intégration de nouvelles technologies, notamment l'intelligence artificielle. L'innovation ne peut produire de la valeur que si elle repose sur des mécanismes de gouvernance appropriés, une transparence suffisante et un cadre de responsabilité clair.

Dans son interview publiée dans **PARCOURS CLIENT — IA Responsable — Numéro 3 — Septembre 2024**, Émilie Mazzei rappelle la nécessité de garde-fous :

"L'IA nécessite cependant, dans cette course effrénée à l'innovation, de mettre en place des garde-fous pour protéger l'ensemble des utilisateurs."

Émilie Mazzei, Avocate, EM Avocat

Elle insiste également sur les principes qui doivent encadrer ces usages :

"La transparence, l'éthique et le respect de la vie privée doivent prévaloir en la matière."

Émilie Mazzei, Avocate, EM Avocat



Cette exigence dépasse le seul sujet de l'IA. Elle s'applique plus largement à toute plateforme destinée à manipuler des données sensibles, à produire des recommandations, à automatiser certaines étapes ou à assister les conseillers dans leurs décisions. La donnée, les traitements et les règles doivent être gouvernés.

Émilie Mazzei précise les mécanismes attendus :

“

Pour répondre à ces exigences, les institutions financières doivent mettre en place des mécanismes de gouvernance appropriés, passant notamment par l'adoption de codes éthiques spécifiques, d'instruments d'évaluation et d'audit, de certifications, de circuits de réclamations et de recours contre une mauvaise décision algorithmique.

Émilie Mazzei, Avocate, EM Avocat

Cette citation est directement reliée à la notion de confiance institutionnelle. Une plateforme destinée à des établissements régulés doit pouvoir s'inscrire dans un cadre de gouvernance, de contrôle, d'évaluation et d'audit. L'innovation doit être compatible avec la maîtrise des risques.



La cybersécurité comme condition de déploiement

La sécurité constitue l'autre pilier de la confiance. Dans les parcours patrimoniaux, les données traitées sont particulièrement sensibles : identité, situation familiale, patrimoine, revenus, fiscalité, objectifs, justificatifs, profil de risque, préférences d'investissement, décisions de conseil, documents

contractuels et éléments de conformité.

Dans son interview publiée dans **PARCOURS CLIENT — AG2R La Mondiale — Numéro 5 — Septembre 2025**, Loïc Le Foll rappelle très clairement l'importance de la cybersécurité :



“Mais cette montée en puissance du digital s’accompagne de nouvelles exigences. La première d’entre elles, c’est la cybersécurité.”

Loïc Le Foll, Directeur Général, AG2R La Mondiale

Il précise la sensibilité des informations manipulées :

“Nous manipulons des données extrêmement sensibles, qui touchent à la vie financière et personnelle des clients.”

Loïc Le Foll, Directeur Général, AG2R La Mondiale



Et il formule l'exigence qui en découle :

“Il est donc impératif que tous les développements technologiques soient conçus dans un cadre strictement sécurisé, maîtrisé de bout en bout.”

Loïc Le Foll, Directeur Général, AG2R La Mondiale

Ces propos rappellent que la sécurité ne peut pas être traitée après coup. Elle doit être intégrée dès la conception du dispositif : gestion des habilitations, contrôle des accès, cloisonnement des environnements, chiffrement, supervision,

traçabilité, continuité d'activité, résilience, auditabilité et maîtrise des flux.

Pour des établissements financiers et assurantiels, ces exigences conditionnent la capacité à déployer une plateforme à grande échelle.

La vision de Xavier Favre : une confiance construite dès l'architecture

Dans cette perspective, la vision portée par Xavier Favre, Président du Groupe FASST, consiste à placer la confiance au cœur de l'architecture technologique. Une plateforme destinée aux acteurs financiers et assurantiels ne peut pas seulement être fluide ou interopérable. Elle doit être conçue pour répondre aux attentes des directions générales, métiers, conformité, risques, opérations et systèmes d'information.



“Dans un environnement régulé, la confiance ne se construit pas uniquement dans l’interface visible par l’utilisateur. Elle se construit dans l’architecture : la maîtrise des données, la traçabilité des actions, l’auditabilité des traitements, la sécurité des accès et la résilience du dispositif.”

Xavier Favre, Président du Groupe FASST

Cette vision permet de relier conformité, sécurité et capacité d'exécution. Les parcours doivent être simples pour l'utilisateur, mais suffisamment structurés pour répondre aux exigences de l'établissement.

Les référentiels de sécurité, les démarches d'audit, les dispositifs de gouvernance, les contrôles d'accès, la supervision et les plans de continuité ne doivent pas être considérés comme des éléments techniques isolés. Ils forment le socle qui rend possible la transformation des parcours dans des environnements régulés.

“La fluidité d'un parcours patrimonial n'a de valeur que si elle s'accompagne d'un haut niveau de maîtrise. Pour les acteurs financiers et assurantiels, conformité, sécurité et résilience sont des conditions de déploiement, pas des options.”

Xavier Favre, Président du Groupe FASST

Cette posture est essentielle pour un livre blanc destiné à des dirigeants. Elle montre que la transformation technologique ne peut être crédible que si elle s'appuie sur une compréhension complète des exigences institutionnelles.

Une plateforme conforme, sécurisée et auditable par conception

Pour FASST, la conformité et la sécurité ne doivent pas être ajoutées au parcours après sa conception. Elles doivent être intégrées nativement dans l'architecture de la plateforme.

Cette approche repose sur plusieurs exigences.

- 
- 01** | La première est **la conformité intégrée**. Le parcours doit permettre de gérer les obligations liées à la connaissance client, à la LCB-FT, à la DDA, à MiFID II, aux préférences ESG, à l'adéquation, aux marchés cibles, aux documents précontractuels, à la justification du conseil et à l'archivage.
 - 02** | La deuxième est **la traçabilité**. Chaque action significative doit pouvoir être suivie : donnée collectée, document généré, contrôle effectué, recommandation formulée, validation réalisée, signature apposée, transmission effectuée. Cette traçabilité conditionne l'auditabilité du dispositif.
 - 03** | La troisième est **la sécurité**. La plateforme doit permettre de maîtriser les accès, les habilitations, les flux, les environnements, les données et les documents. Les référentiels de sécurité, dont les démarches alignées avec ISO 27001, constituent des repères structurants pour organiser cette maîtrise.
 - 04** | La quatrième est **la gouvernance**. Une plateforme institutionnelle doit être capable d'évoluer avec les règles, les produits, les partenaires et les exigences internes des établissements. Elle doit permettre d'adapter les parcours sans perdre la cohérence du dispositif.
 - 05** | La cinquième est **la résilience**. Les parcours patrimoniaux sont des dispositifs critiques pour les établissements qui les déploient. Ils doivent donc être pensés dans une logique de continuité, de supervision, de reprise et de maîtrise opérationnelle.

C'est cette combinaison qui permet à une plateforme technologique d'orchestration de répondre aux attentes des acteurs régulés.

Dans une distribution patrimoniale de plus en plus unifiée, multiproduits et interconnectée, ces dimensions ne sont plus des sujets séparés. Elles constituent ensemble les conditions de confiance d'une plateforme destinée aux acteurs financiers et assurantiers.

IA supervisée, agents IA et automatisation intelligente du conseil

L'intelligence artificielle occupe une place croissante dans la transformation des parcours patrimoniaux. Elle ne doit toutefois pas être abordée comme une technologie autonome, ni comme une promesse de substitution au conseiller. Sa valeur dépend du cadre dans lequel elle est intégrée : qualité de la donnée, gouvernance, sécurité, traçabilité, supervision humaine et capacité à s'inscrire dans les outils métier existants.

Dans les parcours patrimoniaux, l'IA peut intervenir à plusieurs niveaux : analyse des informations client, contrôle d'incohérences, détection de pièces manquantes, complétude des dossiers, traitement documentaire, aide à la justification du conseil, personnalisation des recommandations ou assistance aux équipes opérationnelles. Elle permet de réduire certaines tâches répétitives, de renforcer la qualité des contrôles et de recentrer le conseiller sur l'analyse, la pédagogie et l'accompagnement du client.

Cette évolution doit toutefois être structurée. Dans les métiers financiers et assurantiels, l'IA ne peut produire de la valeur que si elle s'appuie sur une donnée fiable, contextualisée, sécurisée et gouvernée. Elle doit être intégrée à une architecture maîtrisée, capable de relier les données, les règles, les documents, les workflows, les référentiels et les outils métier.



L'IA comme levier d'analyse et de traitement de la donnée client

La première valeur de l'IA réside dans sa capacité à traiter des volumes importants d'informations, à les analyser et à en faciliter l'exploitation. Dans un parcours patrimonial, la donnée client est dense : situation personnelle, familiale, financière, fiscale, objectifs, horizon d'investissement, tolérance au risque, préférences ESG, justificatifs, documents contractuels et éléments de conformité.

Dans son interview publiée dans **PARCOURS CLIENT — Conformité — Numéro 2 — Juin 2024**, Fabien Parent souligne cette capacité de traitement :

"L'IA est particulièrement efficace pour le traitement exhaustif des données, facilitant la collecte et l'analyse d'informations détaillées sur le client, y compris ses objectifs, ses besoins, ses exigences et sa tolérance au risque."

Fabien Parent, Directeur commercial, INOVÉA (jusqu'en juin 2024)

Cette citation permet de situer l'IA au bon niveau : elle n'est pas seulement un outil d'automatisation ; elle peut contribuer à mieux exploiter l'information client, à renforcer la compréhension du besoin et à améliorer la qualité du parcours.

Fabien Parent précise également l'intérêt opérationnel de l'IA dans le traitement des données :



"L'utilisation de l'Intelligence Artificielle (IA) dans le traitement des données est un exemple éloquent de notre démarche."

Fabien Parent, Directeur commercial, INOVÉA (jusqu'en juin 2024)



Cette approche rejoint directement les enjeux de productivité et de qualité du conseil. L'IA peut contribuer à limiter le temps consacré à la manipulation des données, au contrôle manuel ou à la recherche d'informations, afin de permettre au conseiller de se concentrer sur ce qui relève de son expertise : interpréter, expliquer, recommander et accompagner.

Elle peut également participer à la réduction des erreurs :

“Cette assistance par l’IA ne se traduit pas seulement par une réduction des erreurs, mais aussi par un gain de temps considérable, permettant aux courtiers de fournir des conseils plus ciblés et personnalisés à chaque client.”

Fabien Parent, Directeur commercial, INOVÉA (jusqu’en juin 2024)

Le bénéfice est donc double : efficacité opérationnelle et personnalisation du conseil. Dans un parcours unifié, cette valeur est renforcée lorsque l’IA s’appuie sur une vision consolidée du client, de ses objectifs, de son historique et des règles applicables.

Une IA responsable, gouvernée et explicable

L’usage de l’IA dans les services financiers ne peut cependant pas être dissocié d’un cadre de responsabilité. Les données manipulées sont sensibles, les recommandations ont des conséquences pour le client, et les établissements doivent conserver la maîtrise des traitements, des décisions et de leur traçabilité.

Dans **PARCOURS CLIENT — IA Responsable — Numéro 3 — Septembre 2024**, Émilie Mazzei rappelle cette exigence d’équilibre :



“L’IA responsable, c’est en fait concilier d’un côté, les intérêts financiers des institutions financières, bénéficiaires du champ des possibles qui s’ouvre devant elles via l’utilisation de l’IA, tout en conservant une certaine exigence éthique vis-à-vis de son écosystème.”

Émilie Mazzei, Avocate, EM Avocat

Cette formulation est essentielle. Elle rappelle que l’IA peut créer de la valeur pour les établissements, mais que cette valeur doit être encadrée par des principes de gouvernance, d’éthique, de transparence et de protection des utilisateurs.

Émilie Mazzei alerte également sur les risques liés à une utilisation insuffisamment maîtrisée :

“On pense aux possibles biais de l’outil utilisé sans un « machine learning » approprié, au risque de non-transparence et d’erreur, au risque de sur-utilisation ou d’utilisation détournée, à la neutralité de l’outil, aux possibles discriminations, et bien évidemment, au risque d’utilisation d’une data ne répondant pas à des exigences de qualité.”

Émilie Mazzei, Avocate, EM Avocat

Cette citation doit guider l’intégration de l’IA dans les parcours patrimoniaux. Un modèle ou un agent IA ne peut être pertinent que si les données utilisées sont qualifiées, si les finalités sont claires, si les contrôles sont documentés et si la décision humaine reste identifiable.

L’IA doit donc être conçue comme une capacité supervisée, et non comme une automatisation autonome du conseil.



Des agents IA pour exécuter des tâches contextualisées

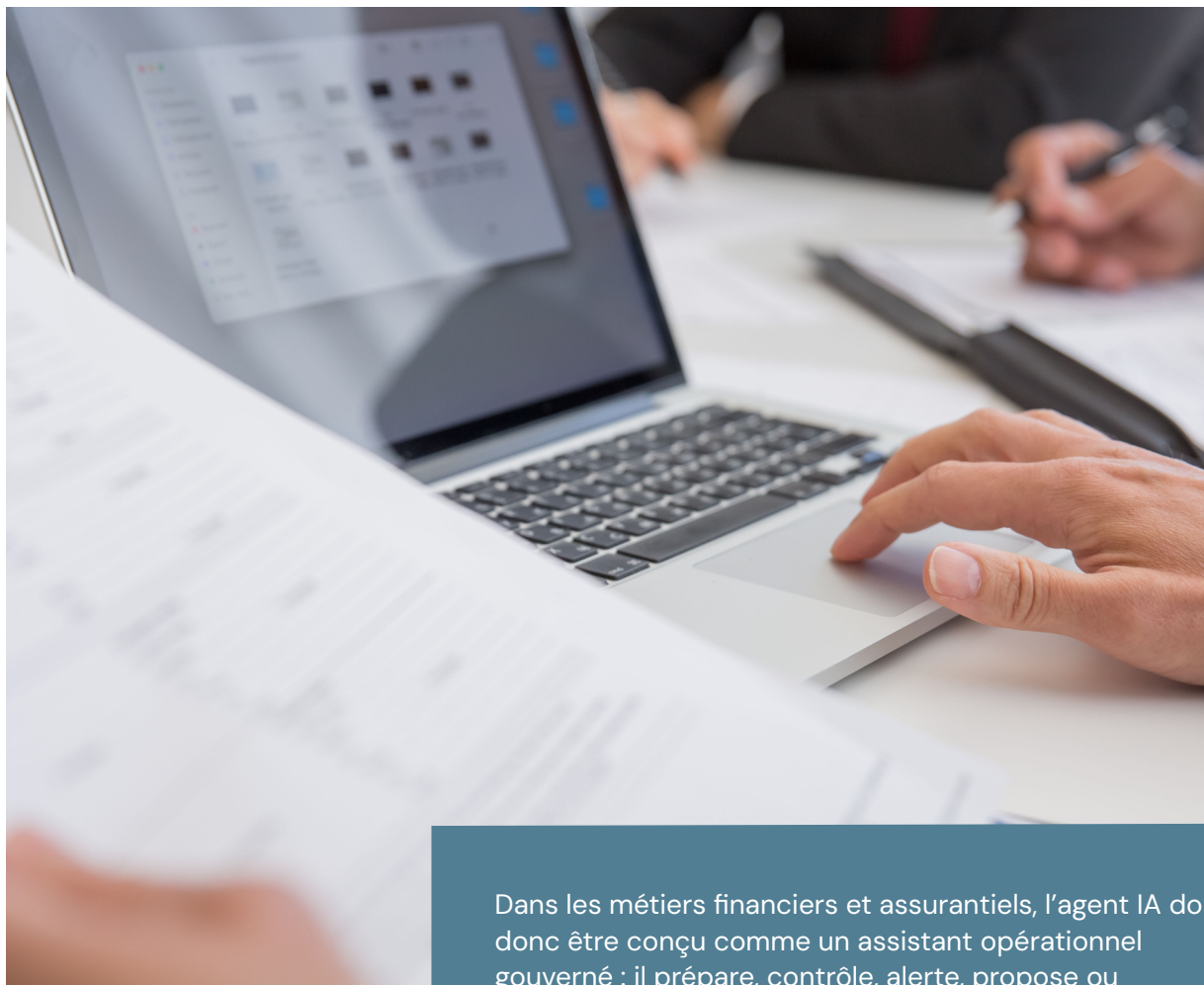
L’évolution de l’IA ne concerne pas seulement les modèles conversationnels. Elle ouvre également la voie à des agents IA spécialisés, capables d’intervenir dans des tâches définies, contextualisées et supervisées.

Dans un parcours patrimonial, ces agents pourraient, par exemple, assister les équipes dans la préanalyse d’un dossier, repérer des informations manquantes, détecter une incohérence entre deux déclarations client, préparer une synthèse de situation, suggérer des

points d’attention réglementaires, contrôler la complétude documentaire ou aider à produire une justification de conseil.

L’intérêt des agents IA réside dans leur capacité à exécuter des séquences de tâches, en tenant compte du contexte métier, des données disponibles, des règles applicables et du statut du dossier. Ils permettent de passer d’une IA utilisée ponctuellement à une IA intégrée dans les workflows opérationnels.

Mais cette évolution exige un cadre rigoureux. Un agent IA ne doit pas accéder indistinctement à toutes les données ou déclencher des actions sans contrôle. Il doit fonctionner dans un environnement où les droits d'accès, les habilitations, les règles métier, la journalisation, la traçabilité et les validations humaines sont clairement définis.



Dans les métiers financiers et assurantiels, l'agent IA doit donc être conçu comme un assistant opérationnel gouverné : il prépare, contrôle, alerte, propose ou documente, mais la décision reste placée sous la responsabilité de l'humain.

Le MCP comme levier d'interconnexion entre IA, données et outils métier

L'intérêt des agents IA dépend directement de leur capacité à accéder aux bonnes informations et aux bons outils, dans un cadre sécurisé. C'est dans cette perspective que des protocoles comme le MCP, ou Model Context Protocol, prennent leur importance.

Dans une approche patrimoniale, l'enjeu n'est pas simplement de connecter un modèle d'IA à un document. Il est de permettre à des agents IA d'interagir, de manière encadrée, avec plusieurs environnements : données client, référentiels produits, outils de conformité, systèmes documentaires, workflows de souscription, outils de reporting, API partenaires ou moteurs de règles.

Le MCP peut être présenté comme un standard d'interconnexion permettant à des applications IA d'accéder à des sources de données, outils et workflows externes de manière plus structurée. Son intérêt, pour un établissement financier ou assurantiel, est de faciliter l'intégration de l'IA dans les environnements existants, sans multiplier des développements spécifiques pour chaque outil, chaque source de données ou chaque cas d'usage.

Dans un contexte régulé, cette approche doit toutefois être mise en œuvre avec prudence. La connexion entre agents IA, outils métier et systèmes externes impose une gouvernance stricte : contrôle des accès, limitation des droits, supervision des actions, traçabilité des requêtes, validation humaine, journalisation et auditabilité.

Le MCP ne constitue donc pas, à lui seul, une garantie de sécurité ou de conformité. Il doit être intégré dans une architecture maîtrisée, alignée avec les politiques internes de sécurité, de gouvernance de la donnée et de contrôle opérationnel.

Une adoption progressive, connectée aux systèmes et maîtrisée

L'intégration de l'IA dans les parcours patrimoniaux doit se faire par étapes. Les cas d'usage internes constituent souvent un premier niveau pertinent : assistance documentaire, synthèse, contrôle de complétude, aide à la rédaction, analyse d'incohérences ou préparation de dossiers.

Dans **PARCOURS CLIENT — AG2R La Mondiale — Numéro 5 — Septembre 2025**, Loïc Le Foll décrit cette logique progressive :



"Pour l'instant, nous en sommes à ce que j'appelle la phase 1.0, concentrée sur des usages internes."

Loïc Le Foll, Directeur Général, AG2R La Mondiale

Cette première phase permet d'identifier les usages à valeur ajoutée, d'encadrer les pratiques, de former les équipes et de tester les conditions de gouvernance.

Loïc Le Foll évoque ensuite une phase plus intégrée :

"La suite, c'est ce que j'appelle la phase 2.0. L'idée est de connecter l'IA directement à nos systèmes de gestion et aux interfaces clients."

Loïc Le Foll, Directeur Général, AG2R La Mondiale

Cette perspective rejoint directement les enjeux des agents IA et du MCP. Plus l'IA est connectée aux systèmes de gestion, aux interfaces clients, aux workflows et aux référentiels, plus elle peut produire de la valeur opérationnelle. Mais plus elle est connectée, plus les exigences de sécurité, de gouvernance et de maîtrise doivent être élevées.

Loïc Le Foll formule cette exigence de cette manière :

"L'idée est claire : avancer étape par étape, tout en gardant la maîtrise et la sécurité de nos données."

Loïc Le Foll, Directeur Général, AG2R La Mondiale

Cette phrase résume la trajectoire à privilégier. L'IA doit être intégrée progressivement, dans un cadre sécurisé, avec des cas d'usage maîtrisés et une gouvernance adaptée aux exigences des acteurs régulés.

Une IA utile lorsqu'elle est intégrée à une architecture gouvernée

Pour FASST, l'IA prend toute sa valeur lorsqu'elle est intégrée à une plateforme technologique d'orchestration. Elle ne doit pas être pensée comme une couche isolée, mais comme une capacité transversale, connectée à la donnée client, aux règles métier, aux parcours, aux documents, aux contrôles, aux workflows et aux systèmes.

Dans les parcours patrimoniaux, les usages à valeur ajoutée sont nombreux : contrôle d'incohérences, détection de pièces manquantes, aide à la complétude, analyse de données client, synthèse de situation, assistance à la justification du conseil, personnalisation des recommandations, priorisation des dossiers ou accompagnement des équipes opérationnelles.

Les agents IA peuvent renforcer cette logique en exécutant des tâches contextualisées, dans un périmètre défini, avec des accès maîtrisés et des contrôles adaptés. Le MCP peut faciliter l'interconnexion entre ces agents, les outils métier, les référentiels et les workflows existants, à condition d'être intégré dans une architecture sécurisée, traçable et gouvernée.

Cette approche ouvre une perspective importante : l'IA ne vient pas remplacer le parcours, ni le conseiller, ni les règles de conformité. Elle vient augmenter la capacité du dispositif à analyser, contrôler, documenter et personnaliser.

Dans un environnement financier et assurantiel régulé, la valeur de l'IA dépendra donc moins de sa seule puissance technologique que de la qualité de son intégration dans les systèmes, de la gouvernance de la donnée, de la supervision humaine, de la sécurité des accès et de la capacité à produire une traçabilité exploitable.

L'automatisation intelligente du conseil doit être comprise dans ce cadre : une assistance structurée, contextualisée et gouvernée, au service du conseiller, du client et de l'établissement.

Cas d'usage

Quatre situations pour comprendre la transformation des parcours patrimoniaux

Les cas d'usage suivants traduisent de manière opérationnelle les principaux enseignements du livre blanc. Ils ne visent pas à décrire des scénarios théoriques, mais à montrer comment une plateforme technologique d'orchestration peut répondre à des situations concrètes rencontrées par les acteurs financiers et assurantiels : partir du besoin client, sécuriser le conseil, améliorer la productivité, déployer dans un cadre régulé et intégrer l'IA sous supervision humaine.



Cas d'usage 1

Du besoin client à une réponse patrimoniale multiproduits

Un client patrimonial exprime rarement son besoin en partant d'un produit isolé. Il formule d'abord un objectif : organiser son patrimoine, préparer une étape de vie, diversifier son allocation, rechercher des revenus complémentaires, protéger ses proches ou transmettre dans de bonnes conditions.

Dans une organisation traditionnelle, cet objectif peut conduire à ouvrir plusieurs parcours distincts : assurance-vie, PER, SCPI, titres non cotés, compte-titres, capitalisation ou private equity. Chaque produit dispose alors de ses propres documents, de ses propres contrôles, de ses propres règles et parfois de ses propres outils. Le conseiller doit naviguer entre ces environnements, alors même que le besoin initial du client est unique.

L'enjeu consiste donc à partir d'un socle commun de connaissance client : situation familiale, objectifs, horizon d'investissement, profil de risque, préférences ESG, contraintes de liquidité, données fiscales, justificatifs et éléments de conformité. À partir de ce socle, le conseiller peut ensuite orienter vers les solutions les plus adaptées, sans faire porter au client la complexité de l'organisation produit.

Dans son interview publiée dans **PARCOURS CLIENT — AG2R La Mondiale — Numéro 5 — Septembre 2025**, Loïc Le Foll rappelle le rôle structurant de l'assurance-vie dans cette logique patrimoniale :

“L’assurance vie reste aujourd’hui l’outil patrimonial le plus utilisé en France.”

Loïc Le Foll, Directeur Général, AG2R La Mondiale

Mais il souligne également l'évolution de l'offre :

“Ce qui a profondément changé, c’est l’intégration croissante de supports non cotés, notamment le private equity.”

Loïc Le Foll, Directeur Général, AG2R La Mondiale

Cette évolution confirme la nécessité d'un parcours capable de gérer plusieurs solutions dans une même logique patrimoniale. L'assurance-vie demeure un socle, mais elle s'inscrit désormais dans des allocations plus diversifiées, intégrant des supports non cotés, des solutions immobilières ou d'autres véhicules d'investissement.

La plateforme d'orchestration doit donc permettre de respecter les spécificités de chaque produit, sans enfermer le client dans des parcours séparés. La valeur réside dans la capacité à relier le besoin, la donnée, le conseil, la conformité et les solutions.

Ce que le cas d'usage met en évidence

Le modèle cible n'est pas un parcours unique et uniforme. C'est un parcours capable de partir d'un besoin global, puis d'orchestrer plusieurs solutions patrimoniales dans une expérience cohérente, conforme et suivie dans la durée.

Cas d'usage 2

Du rapport de conseil DDA à la productivité du conseiller

Le rapport de conseil DDA illustre parfaitement la manière dont conformité, qualité du conseil et performance opérationnelle peuvent être réunies dans un même parcours.

Dans un dispositif fragmenté, le conseiller collecte les informations client, analyse le profil, vérifie les préférences de risque, prend en compte les objectifs, contrôle l'adéquation, édite les documents, complète les champs, recherche les pièces nécessaires et formalise la recommandation. Lorsque ces étapes sont dispersées entre plusieurs outils ou réalisées manuellement, elles génèrent des ressaisies, des erreurs potentielles, des délais et des allers-retours avec le client ou les équipes de contrôle.

Dans un parcours orchestré, ces étapes peuvent être intégrées dans un même environnement. Le recueil d'informations alimente directement l'analyse du profil investisseur, les préférences ESG, les contrôles d'adéquation, la génération du rapport de conseil et la complétude documentaire. Le conseiller conserve la maîtrise de la recommandation, mais il bénéficie d'un parcours plus fluide, mieux guidé et plus productif.

Dans **PARCOURS CLIENT — Conformité — Numéro 2 — Juin 2024**, Fabien Parent rappelle que la conformité est d'abord au service du client :



"La réglementation exige l'adoption de normes de conformité pour protéger les clients.

Il est de notre responsabilité de les appliquer rigoureusement pour mieux servir leurs intérêts."

Fabien Parent, Directeur commercial, INOVÉA (jusqu'en juin 2024)

Il précise également le rôle du rapport de conseil :

"Dans le cadre de la Directive sur la Distribution d'Assurance (DDA), notre processus intègre l'édition d'un rapport de conseil. Ce document est essentiel car il détaille comment les recommandations de produits correspondent aux objectifs, aux besoins et aux exigences spécifiques du client."

Fabien Parent, Directeur commercial, INOVÉA (jusqu'en juin 2024)

Ce rapport n'est donc pas seulement une obligation réglementaire. Il devient un support de transparence, de pédagogie et de sécurisation de la recommandation.

Fabien Parent relie aussi directement digitalisation et productivité :

“Un des aspects cruciaux de notre stratégie est la mise en œuvre d'un parcours de souscription fluide, complet, et 100% digital. Cette démarche réduit considérablement les tâches administratives répétitives, permettant ainsi aux conseillers de se concentrer sur des activités à plus forte valeur ajoutée, telles que la personnalisation des conseils présentés aux clients.”

Fabien Parent, Directeur commercial, INOVÉA (jusqu'en juin 2024)

Cette logique rejoint les attentes exprimées par Loïc Le Foll dans **PARCOURS CLIENT — AG2R La Mondiale — Numéro 5 — Septembre 2025** :



“Il veut pouvoir consolider la vision globale de son client, piloter différents segments patrimoniaux, accéder à une interface fluide, intuitive, ergonomique.”

Loïc Le Foll, Directeur Général, AG2R La Mondiale

La performance opérationnelle ne consiste donc pas à réduire la qualité du conseil. Elle consiste à automatiser ce qui peut l'être, à améliorer la complétude des dossiers, à limiter les ressaisies et à permettre au conseiller de consacrer davantage de temps à l'analyse, à la pédagogie et à la personnalisation.

Ce que le cas d'usage met en évidence

Un parcours DDA bien orchestré permet de concilier conformité, qualité du conseil, gain de temps, réduction des tâches administratives et meilleure expérience pour le client comme pour le conseiller.

Cas d'usage 3

Déployer une plateforme patrimoniale dans un établissement régulé

Le déploiement d'une plateforme patrimoniale dans une compagnie d'assurance, une banque, une société de gestion ou un courtier grossiste ne peut pas être traité comme un simple projet d'interface. Il s'agit d'un projet institutionnel, qui engage la conformité, la sécurité, la gouvernance, les systèmes d'information, les équipes métiers, les réseaux de distribution et les dispositifs de contrôle.

Une plateforme unifiée concentre des données sensibles : identité, situation familiale, patrimoine, revenus, fiscalité, objectifs, profil de risque, justificatifs, documents contractuels et éléments de conformité. Elle doit donc répondre à des exigences fortes en matière de gestion des habilitations, traçabilité, auditabilité, cybersécurité, supervision, résilience et maîtrise des flux.

Dans **PARCOURS CLIENT — AG2R La Mondiale — Numéro 5 — Septembre 2025**, Loïc Le Foll insiste sur la cybersécurité comme condition de confiance :



“Mais cette montée en puissance du digital s’accompagne de nouvelles exigences. La première d’entre elles, c’est la cybersécurité.”

Loïc Le Foll, Directeur Général, AG2R La Mondiale

Il précise la nature des données manipulées :

“Nous manipulons des données extrêmement sensibles, qui touchent à la vie financière et personnelle des clients.”

Loïc Le Foll, Directeur Général, AG2R La Mondiale

Et formule l'exigence associée :

“Il est donc impératif que tous les développements technologiques soient conçus dans un cadre strictement sécurisé, maîtrisé de bout en bout.”

Loïc Le Foll, Directeur Général, AG2R La Mondiale

Cette exigence de sécurité s'inscrit dans un contexte réglementaire dense. Dans **PARCOURS CLIENT — MATMUT — Numéro 4 — Mars 2025**, Tristan de La Fonchais rappelle :



"Cette transformation est d'autant plus difficile que les entreprises sont confrontées à une hyper-régulation."

Tristan de La Fonchais, Membre du Comité Exécutif Groupe Matmut-Finances et Patrimoine, Directeur Général Matmut Vie, Président Matmut Patrimoine

Dans ce contexte, les plateformes technologiques doivent être capables d'intégrer les règles, de documenter les traitements et de faciliter la mise en conformité. Tristan de La Fonchais souligne à ce titre :

Le déploiement d'une plateforme dans un établissement régulé suppose donc une approche complète : conformité native, sécurité by design, auditabilité, gestion des accès, traçabilité, résilience, interopérabilité avec les systèmes existants et capacité à évoluer avec les exigences réglementaires.

La vision portée par FASST est de traiter ces dimensions comme des conditions de conception, et non comme des contraintes ajoutées après coup. Une plateforme patrimoniale ne peut être crédible pour des acteurs institutionnels que si elle permet à la fois d'améliorer l'expérience, de sécuriser les opérations et de renforcer la maîtrise de l'établissement.

Ce que le cas d'usage met en évidence

La réussite d'un déploiement institutionnel dépend autant de l'expérience utilisateur que de la capacité à garantir conformité, sécurité, traçabilité, auditabilité, résilience et interopérabilité avec les environnements existants.

Cas d'usage 4

IA supervisée : améliorer la qualité des dossiers et du conseil

L'intelligence artificielle ouvre des perspectives importantes pour les parcours patrimoniaux, à condition d'être intégrée dans un cadre sécurisé, gouverné et supervisé. Elle peut contribuer à améliorer la qualité des dossiers, accélérer certaines étapes, détecter des incohérences, assister les conseillers et renforcer la personnalisation des recommandations.

Dans un parcours patrimonial, l'IA peut intervenir à plusieurs moments : analyse des données client, détection de pièces manquantes, contrôle d'incohérences entre les informations recueillies, préanalyse du profil investisseur, assistance à la justification du conseil, traitement documentaire, synthèse de situation, personnalisation des contenus ou aide à la préparation des actions à mener.

Il précise également l'impact opérationnel de l'IA :



“ L'IA permet aux courtiers de gérer des volumes importants de données complexes de manière efficace et précise, ce qui les libère des tâches de gestion des données pour se concentrer sur l'interprétation et l'application stratégique des informations.”

Fabien Parent, Directeur commercial, INOVÉA (jusqu'en juin 2024)

Cette approche montre que l'IA peut améliorer la productivité, mais aussi la qualité du conseil. Elle ne se limite pas à accélérer le traitement ; elle permet de mieux exploiter les données, de repérer les points d'attention et d'aider le conseiller à personnaliser son accompagnement.

Pour autant, l'IA doit rester encadrée. Dans **PARCOURS CLIENT — IA Responsable — Numéro 3 — Septembre 2024**, Émilie Mazzei rappelle :



“La transparence, l'éthique et le respect de la vie privée doivent prévaloir en la matière.”

Émilie Mazzei, Avocate, EM Avocat

Elle alerte également sur les risques d'un usage insuffisamment maîtrisé :

“On pense aux possibles biais de l’outil utilisé sans un « machine learning » approprié, au risque de non-transparence et d’erreur, au risque de sur-utilisation ou d’utilisation détournée, à la neutralité de l’outil, aux possibles discriminations, et bien évidemment, au risque d’utilisation d’une data ne répondant pas à des exigences de qualité.”

Émilie Mazzei, Avocate, EM Avocat

Dans les métiers patrimoniaux, cette vigilance est essentielle. L’IA peut assister, contrôler, alerter, synthétiser ou proposer, mais elle ne doit pas se substituer à la décision humaine.

Tristan de La Fonchais le formule clairement dans **PARCOURS CLIENT — MATMUT — Numéro 4 — Mars 2025** :



“L’IA générative est là pour aider les conseillers patrimoniaux, pas pour les remplacer.”

Tristan de La Fonchais, Membre du Comité Exécutif Groupe Matmut-Finances et Patrimoine, Directeur Général Matmut Vie, Président Matmut

L’évolution vers des agents IA spécialisés renforce encore cette logique. Ces agents peuvent assister les équipes dans des tâches contextualisées : préanalyse d’un dossier, détection d’incohérences, contrôle de complétude, préparation d’une justification de conseil, identification des documents manquants ou synthèse d’une situation client. Le MCP peut faciliter l’interconnexion de ces agents avec les données, outils métier, référentiels et workflows existants, à condition que cette interconnexion soit sécurisée, gouvernée, tracée et placée sous supervision humaine.

Ce que le cas d’usage met en évidence

L’IA supervisée ne remplace ni le conseiller ni le cadre de conformité. Elle augmente la capacité du dispositif à analyser, contrôler, compléter, documenter et personnaliser, dans un environnement sécurisé et gouverné.

Vers une nouvelle génération de **parcours** **patrimoniaux**



Par Xavier Favre
Président du Groupe FASST

La transformation des parcours patrimoniaux entre dans une étape décisive. Après une première phase centrée sur la digitalisation des actes, le marché doit désormais franchir un nouveau palier : celui de l'orchestration.

Les attentes des clients évoluent. Les modèles de distribution se diversifient. Les offres patrimoniales s'enrichissent. Les exigences réglementaires se renforcent. Les systèmes d'information doivent s'ouvrir davantage, sans perdre en maîtrise. Dans ce contexte, les acteurs financiers et assurantiels ne peuvent plus penser leurs parcours comme une succession d'étapes isolées, construites produit par produit ou canal par canal.

La prochaine génération de parcours patrimoniaux devra être unifiée, multiproduits, conforme, sécurisée, interopérable, orchestrée et pilotée par la donnée.

Cette évolution répond à une conviction forte : le client ne part pas d'un produit, mais d'un besoin.

Préparer sa retraite, diversifier son patrimoine, transmettre, protéger ses proches, rechercher des revenus complémentaires ou accéder à de nouvelles classes d'actifs sont autant d'objectifs qui exigent une approche globale, cohérente et personnalisée.

Pour y répondre, les établissements doivent pouvoir s'appuyer sur des plateformes capables de relier les produits, les données, les parcours, les canaux, les règles, les acteurs et les systèmes. L'enjeu n'est pas de simplifier artificiellement la complexité patrimoniale, mais de la rendre maîtrisable, lisible et opérationnelle pour le client, le conseiller, le distributeur et l'établissement.

Dans cette perspective, la donnée devient le fil conducteur du parcours. Elle doit être collectée une fois, contrôlée, enrichie, sécurisée et réutilisée dans les différents moments de la relation : connaissance client, conformité, conseil, souscription, documents, signature, suivi, opérations et reporting. Sa continuité conditionne la qualité de l'expérience, la productivité des équipes, la réduction des erreurs, la traçabilité des décisions et la capacité à piloter les parcours dans la durée.

Mais cette transformation ne peut réussir que si elle repose sur un socle de confiance. Pour des compagnies d'assurance, des banques, des sociétés de gestion, des plateformes, des courtiers grossistes ou des réseaux de distribution, la conformité, la sécurité, la gouvernance, l'auditabilité et la résilience ne sont pas des sujets périphériques. Ce sont des conditions de déploiement. Elles doivent être intégrées dès la conception des parcours, au même titre que l'ergonomie, l'interopérabilité ou la performance opérationnelle.

L'intelligence artificielle ouvre, elle aussi, de nouvelles perspectives. Elle peut aider à analyser les données client, contrôler la complétude des dossiers, détecter des incohérences, assister la justification du conseil, traiter des documents ou personnaliser les recommandations. Mais sa valeur dépendra de sa gouvernance. Dans les métiers patrimoniaux, l'IA doit rester supervisée,

sécurisée, explicable et placée au service de la décision humaine. Elle doit augmenter le conseiller, non s'y substituer.

La transformation à venir ne sera donc pas uniquement technologique. Elle sera organisationnelle, réglementaire, opérationnelle et stratégique. Elle demandera aux établissements de mieux articuler leurs expertises, leurs systèmes, leurs partenaires et leurs données autour d'un même objectif : offrir des parcours plus cohérents, plus sûrs, plus fluides et plus efficaces.

C'est dans cette trajectoire que s'inscrit la vision du Groupe FASST. Notre ambition est d'accompagner les acteurs financiers et assurantiels dans la construction de plateformes capables d'orchestrer cette complexité, de sécuriser les opérations, de connecter les écosystèmes et de soutenir la transformation des modèles de distribution.

Les témoignages réunis dans ce livre blanc confirment que cette évolution est déjà engagée. Les dirigeants, les distributeurs, les sociétés de gestion, les assureurs et les experts réglementaires partagent un même constat : la performance des parcours patrimoniaux reposera de plus en plus sur la capacité à concilier expérience client, conformité, interopérabilité, sécurité, productivité et exploitation intelligente de la donnée.



La prochaine étape ne consistera donc pas à ajouter un outil de plus.

Elle consistera à construire des environnements unifiés, capables d'accompagner durablement les établissements dans leurs enjeux de croissance, de maîtrise réglementaire, de qualité de service et d'innovation.

C'est cette nouvelle génération de parcours patrimoniaux que nous souhaitons contribuer à bâtir : une génération plus ouverte, plus sécurisée, plus interopérable, plus intelligente et pleinement alignée avec les exigences des acteurs régulés.



Prenez rendez-vous avec un expert

Nos spécialistes sont disponibles pour échanger avec vous, analyser vos besoins et vous proposer des solutions sur-mesure.



upsideofr
contact@upsideofr