



# L'offre de services pour regagner

Lancé en septembre 2015, l'Office by Primonial poursuit le développement de son offre de services à destination de ses partenaires CGP, en particulier autour de son outil le Cloud by Primonial. Rachel de Valicourt, directeur général de Primonial Partenaires, et Nicolas Reboul, directeur de la relation fournisseurs, reviennent sur l'offre et les développements récents.

**Investissement Conseils : Pourriez-vous nous rappeler le positionnement de l'Office by Primonial ?**

**Rachel de Valicourt :** Primonial Partenaires est dédié aux CGP au sein du groupe Primonial et propose une offre double : Primonial Solutions, plate-forme historique de distribution des produits créés et gérés par le groupe, et l'Office by Primonial, offre de services en architecture ouverte. Créé en septembre 2015, l'objectif est de permettre au CGP de gagner du temps commercial et de conseil auprès de leurs clients et prospects – environ 30 % selon nos estimations – sans changer ses habitudes de travail avec ses différents partenaires et sans intervenir dans les préconisations et conseils qu'il porte à ses

“ Nous comptons 130 partenaires, lesquels ont tous la même problématique : celle d'être dans une phase de forte croissance. » ”

Rachel de Valicourt

clients. Notre positionnement est donc très différent de celui d'un groupement : nous ne donnons pas de consignes à nos partenaires ou nous ne sélectionnons pas de produits pour eux. Même si nous nous réservons le droit de ne pas intégrer des produits atypiques au sens de l'AMF, qui nécessiteraient des diligences lourdes avant de les intégrer à l'offre, et qui ne passeraient pas les filtres de nos process de solidité juridique et financière.

L'Office by Primonial offre des solutions de soutien sur la totalité de l'activité du CGP : *back* et *middle-office* sur l'ensemble de l'offre produit (assurance-vie, SCPI, immobilier direct, *Private Equity*, crédit), réalisation des *due diligences* des fournisseurs et produits, paiement et suivi des commissions, formation continue, ingénierie patrimoniale (à travers une équipe dédiée de huit personnes), ou encore ingénierie



Rachel de Valicourt, directeur général de Primonial Partenaires.



Nicolas Reboul, directeur de la relation fournisseur.

produits (accompagnement pour les appels d'offres, dans le mix produits, etc.).

Par exemple, s'agissant des commissions, l'Office s'assure que le CGP soit payé en temps et en heure, le protégeant ainsi de tous décalages de trésorerie. Les commissions de souscription sont payées le 30 de chaque mois et les commissions sur encours le 15 du mois qui suit le trimestre échu.

**Nicolas Reboul :** Pour cela, notre offre s'appuie sur un outil digital unique sur le marché, le Cloud by l'Office développé en interne. L'ensemble de ces services sont flexibles et adaptés aux besoins de chaque cabinet, leur permettant d'en disposer, comme ils le souhaitent, en fonction de leurs organisations et de leurs enjeux. L'accès aux outils est également adapté selon les fonctions et niveaux hiérarchiques des collaborateurs du cabinet.

L'an passé, Primonial Partenaire a réalisé une collecte nette record de 1,3 Md€, dont 238 M€ sur l'Office.

**Quel est le coût de L'Office pour le CGP ?**

**R.d.V.** Nous avons conçu l'Office pour qu'il soit considéré comme un investissement, et non pas comme un coût. Sur les stocks, il varie en fonction des encours financiers agrégés par l'Office : 20 % du chiffre d'affaires (hors honoraires, SCPI et immobilier direct) si le montant d'encours agrégés est inférieur à 30 M€ ; 15 % entre 30 et 60 M€ ; et 10 % au-delà de 60 M€.

**N.R.** Nous estimons que pour un cabinet de taille moyenne ayant deux assistantes, cela lui permet d'économiser un salaire. Surtout, contrairement à l'embauche de salariés, recourir à l'Office est une charge qui varie selon sa production. Dans des situations comme celle que nous connaissons aujourd'hui, le ralentissement d'activité est moins préjudiciable.



# du temps commercial

## Combien de partenaires comptez-vous ?

**R.d.V.** Nous comptons cent-trente partenaires, lesquels ont tous la même problématique : celle d'être dans une phase de forte croissance. Il s'agit, par exemple, de structures qui se sont rapprochées ou encore qui se sont spécialisées sur une niche de clients qui a accéléré leur développement et qui ont un fort besoin d'accompagnement. Ainsi, nous pouvons accueillir de nouveaux partenaires avec un profil entrepreneurial, par exemple un ancien DAF qui a pu se rendre compte des besoins des clients chefs d'entreprise ou un expert-comptable qui a créé une structure *ad hoc* à son cabinet.

Dans les prochaines années, nous comptons intégrer quinze à vingt nouveaux partenaires par an. Nous sommes attentifs au fait de prendre le temps nécessaire pour intégrer un partenaire. Que ce soit pour le former à nos outils évidemment, mais surtout pour lui garantir qu'il exerce en toute sécurité, notamment en l'accompagnant dans ses démarches obligatoires (CNIL, chambres professionnelles...), sur la mise en place d'un plan de continuation de son activité ou sur ses modèles de procédure RGPD, RTO ou LCBFT, par exemple.

## Pourriez-vous nous présenter les principales fonctionnalités du Cloud by Primonial ?

**R.d.V.** L'outil a été pensé en étroite collaboration avec nos partenaires. Il se veut tout d'abord très intuitif dans son utilisation pour s'adapter aux différents niveaux de maîtrise des outils digitaux. Dès la page d'accueil qui présente des informations générales sur l'actualité métier et celles de leurs partenaires, le CGP accède aux différents modules.

Selon nous, les trois principales fonctionnalités qu'il utilise sont l'accès aux fournisseurs et leurs produits, le respect de ses obligations réglementaires – de la gouvernance produit à la préconisation client –, et le suivi des opérations et du commissionnement.

**N.R.** S'agissant des produits, le CGP accède aux solutions de cent-cinquante partenaires de la profession. Ces produits sont classés en grandes rubriques : assurance-vie, pierre-papier, *Private Equity*, immobilier d'investissement via Leemo... L'ensemble des informations sur les produits est agrégé par nos soins et retranscrit de manière uniforme afin de faciliter les comparaisons. Par exemple, les SCPI peuvent être classées par catégories, comparées en fonction de leurs frais, leur rendement, leur taux d'occupation financier (TOF), le taux de rendement... Le conseiller en gestion de patrimoine est totalement libre dans sa sélection. Ces données sont exportables sous Word ou Excel pour permettre au CGP de retravailler ses documents. A partir de cette base, il peut choisir de souscrire en ligne, d'accéder à l'extranet du fournisseur ou d'éditer les documents au format papier. La gouvernance produits (MIF2, DDA) s'appuie, quant à elle, sur nos services de conformité

et de contrôle interne, et les *due diligences* sont mises à disposition du CGP en cas de contrôle des autorités de tutelle. Le Cloud by Primonial permet ensuite l'édition d'un rapport personnalisable par le cabinet pour le client final reprenant son identification, ses objectifs, son profil de risque, sa capacité à supporter des pertes, la procédure LAB, une simulation des frais sur la performance... Un test d'adéquation au risque client est réalisé automatiquement. Comme pour la sélection de produit, ce rapport est édité au format Word et donc modifiable par le CGP.

Une autre fonctionnalité concerne le suivi des commissions et des opérations. Elle permet de suivre les dossiers en cours de production, avec des alertes lorsqu'ils sont incomplets (et le détail des pièces manquantes ou de l'évolution du dossier chez le partenaire), les transferts en cours – ce qui est précieux cette année avec les opérations en cours autour du PERin –, etc. Ici, le gérant du cabinet peut piloter son activité et observer la production de ses collaborateurs ou encore la rentabilité de ses clients. Dans cet outil, il retrouve également le suivi de ses commissions de manière détaillée par contrat, ligne par ligne, par fournisseur ou encore par typologie de produit. Il dispose enfin d'un facturier automatisé.

En plus de ces fonctionnalités, le CGP accède également à des simulateurs, à la *Patrimoine* d'Harvest, à des modèles de documents (DER, lettre de mission, etc.), entre autres.

Par ailleurs, si le digital occupe une place importante dans notre dispositif, l'humain reste fondamental dans notre relation avec nos partenaires : ils peuvent à tout moment accéder à leurs interlocuteurs dédiés, et bénéficier tant au niveau commercial qu'au niveau administratif et technique, d'un accompagnement personnalisé.

## Des nouveautés sont-elles à attendre ?

**N.R.** L'Office by Primonial évolue en permanence, pour répondre au mieux aux besoins et attentes de nos partenaires, mais aussi pour s'adapter aux évolutions du métier de CGPI et notamment de la réglementation. Par exemple, au sein du Cloud by Primonial, nous avons récemment intégré un outil *Black List* en mettant à disposition de nos partenaires la liste *Dow Jones Black List* qui regroupe les personnalités à risque en termes de corruption, blanchiment d'argent ou encore les personnes politiquement exposées. Par ailleurs, l'ergonomie du Cloud va encore évoluer d'ici quelques semaines pour perfectionner l'expérience utilisateur de nos partenaires.

**R.d.V.** Parmi les autres nouveautés côté Primonial Partenaires, figure la nomination en mai prochain d'un directeur du développement en charge des services et des outils. Et ce sera une personnalité bien connue sur le marché des CGP...

■ Propos recueillis par Benoît Descamps