PAR MAXIME BOUDAL ET MARINE NEVEU, **PULSE**

Le secrétariat privé, cinquième roue du carrosse du Family Office ?

Souvent perçue comme une activité peu valorisante par les professionnels de la gestion de fortune qui y voient un relatif manque de noblesse, un dévoiement de la profession, un service chronophage avec peu de valeur ajoutée et d'une rentabilité incertaine, le secrétariat privé est en réalité tout sauf une coquetterie pour les clients fortunés.

D'une utilité primordiale, le secrétariat privé recouvre chez Pulse l'ensemble des tâches relatives à la gestion, à l'organisation et au bon fonctionnement de la vie patrimoniale, professionnelle et privée des familles. Il s'agit d'un véritable service à la personne, précieux, au profit et en soutien de clients exigeants, requérant rigueur et professionnalisme.

SUR LES AUTEURS

Maxime Boudal a cofondé le Multi Family Office Pulse avec Matthieu Panhard, Thomas Chéreau et Hugo Limonne. Ayant fait ses armes dans un cabinet d'avocat spécialisé en fiscalité patrimoniale, il est en charge de l'ingénierie juridique et fiscale, des contentieux, et des sujets internationaux. Marine Neveu a quant à elle rejoint Pulse début 2024 et est responsable du département *Private Office*.

MAXIME BOUDAL
Cofondateur

MARINE NEVEU
Responsable du département *Private Office*

Au service du quotidien… et de l'art de vivre des familles

Le secrétariat privé embrasse une multitude de services personnalisés allant de la gestion du quotidien et de ses urgences aux sujets liés au style de vie, voire à l'art de vivre, de clients dont les standards sont les plus élevés et pour lesquels rien ne peut être laissé au hasard.

En tant que représentant des clients, le département Private Office assume et propose un éventail de services dont il serait compliqué de rendre compte de l'exhaustivité, tant les situations sont variées et uniques. C'est précisément le rôle du Family Office que de s'adapter et jouer systématiquement la carte du sur-mesure.

L'assistance dans les requêtes quotidiennes ou plus ponctuelles, la gestion des correspondances, l'archivage et la numérisation de la vie administrative, mais aussi la représentation auprès des diverses administrations (renouvellement de passeport, demande de visa, dossier de naturalisation, représentation fiscale…) font partie des missions quotidiennes que l'on peut citer à titre d'exemple général.

Le secrétariat privé est également au service de l'art de vivre des clients du Family Office au quotidien. Cela suppose un réel savoir-faire dans la sélection de partenaires et d'établissements irréprochables : tel qu'un hôtel répondant aux exigences du client et dans ses zones de villégiature favorites, la recherche de pièces de collection, ou encore la sélection des prestataires capables d'organiser au cordeau un évènement ou un voyage d'exception sur mesure. La gestion des collections d'œuvres d'art (entretien, transport, inventaire, etc.) peut également être un enjeu, de même que la coordination et le suivi des activités philanthropiques d'une famille.

Le département *Private Office* propose un éventail de services dont il serait compliqué de rendre compte de l'exhaustivité

Le Family Office veille par ailleurs à l'harmonie domestique et à la sécurité privée des clients, notamment à travers l'assistance au recrutement et à la gestion quotidienne du personnel de maison. Il peut également s'agir de la gestion des prestataires de surveillance du domicile et des résidences secondaires, en s'assurant du juste niveau d'assurance, notamment en présence de bijoux de valeur, d'objets d'art ou de collection.

Pour chacune de ces missions, le Family Office pourra selon les situations faire appel aux prestataires déjà en place dans l'écosystème de ses clients, mais aussi sélectionner de nouveaux prestataires ad hoc, soit par appel d'offres soit en s'appuyant sur son réseau. Le choix de ses prestataires est d'autant plus important qu'ils œuvrent dans l'intimité des familles (jardiniers, fleet-managers, gouvernantes, majordomes, gardes forestiers, baby-sitters, etc.).

Enfin, les vicissitudes et les petites déconvenues du quotidien peuvent parfaitement être soulagées par le département Private Office, avec une assistance quotidienne face aux imprévus et urgences de la vie, comme la gestion et le suivi d'un sinistre, une réclamation client, des formalités médicales ou administratives d'urgence avant un séjour à l'étranger, etc.

La Gestion Électronique des Documents (GED) : pilier du secrétariat privé

La collecte des documents, tant auprès des clients que de leurs prestataires, s'avère essentielle pour la bonne réalisation de toute mission au sein du Family Office, que celle-ci soit d'un enjeu financier important ou relativement « mineur ». Plus spécifiquement, la Gestion Électronique des Documents (GED) est un outil incontournable du secrétariat privé, avec un rôle central d'archivage et de sécurisation de la mémoire des dossiers clients au service des autres départements du Family Office.

Chez Pulse, un outil accessible en permanence via un portail sécurisé en format SaaS, aussi facile que pratique d'accès permet aux clients d'avoir accès à une vision globale de leur patrimoine, de retrouver en quelques clics l'intégralité de leur vie administrative, soigneusement ordonnée et tenue à jour par le département Private Office. Conçue pour épouser au mieux la complexité de chaque situation et en regrouper les aspects les plus divers, l'arborescence dynamique permet aux documents d'être toujours classés au bon endroit et facilement accessibles via un puissant moteur de recherche.

À l'instar du notaire qui garde consciencieusement dans ses coffres une clause bénéficiaire ou un testament, la conservation des originaux papiers demeure par ailleurs fondamentale malgré les efforts de digitalisation de la vie administrative réalisés dans toutes les branches de la gestion de fortune.

Conclusion : grâce à un pilotage continu et un service ultra-personnalisé, le secrétariat privé offre aux clients une certaine tranquillité de l'esprit et un gain de temps considérable leur permettant de se concentrer sur ce qui compte vraiment pour eux.

Outre les vertus « humaines » du secrétariat privé qui offre in fine aux clients une meilleure qualité de vie, le secrétariat privé joue un rôle moteur dans les relations BtoB, c'est-à-dire dans les interactions entre le Family Office et les autres prestataires de services. En tant que consolidateur et centralisateur de la vie administrative, patrimoniale et privée de ses clients, le Family Office dispose la plupart du temps de l'ensemble des éléments et informations nécessaires à la parfaite exécution des tâches et missions à réaliser par toute la galaxie de prestataires œuvrant au service des clients, tant sur les aspects patrimoniaux, que sur les aspects extrapatrimoniaux.

Au-delà de son utilité avérée, le secrétariat privé est indéniablement un véritable outil au service de la fidélisation et du renforcement de fort intuitu personae qui lie un Family Office à ses clients. ◆

LES POINTS CLÉS

S'il est impossible de définir de manière exhaustive le rôle du département Private Office, celui-ci peut néanmoins se résumer en plusieurs dominantes clés, à savoir :

- Une assistance paralégale et parapatrimoniale recouvrant des problématiques allant du droit social au droit des assurances en passant par le droit civil,
- Un accompagnement dans tous les aspects administratifs quotidiens ou ponctuels de son patrimoine et de son art de vivre
- Le recensement des documents et données tant professionnels que personnels des clients

Requérant une grande polyvalence, ces services apportent aux clients une réelle sérénité et se révèlent cruciaux pour le bon déroulement de la mission – au sens large – du Family Office.

DR