

# Perceptions des conseillers au Canada en 2018

## GROS PLAN SUR LES CONSEILLERS ET L'AVENIR

Depuis maintenant 23 ans, l'Étude d'Environics sur les perceptions des conseillers est l'analyse annuelle la plus exhaustive sur les conseillers en placement et en assurance au Canada. En 2018, nous avons interrogé 3 379 conseillers afin de tout savoir sur les tendances actuelles de l'industrie.

### LE MAINTIEN D'UNE TENDANCE...



L'année 2018 marque un plateau pour les conseillers financiers du Canada qui ont exprimé des perceptions et des besoins pratiquement identiques à ceux de 2017.



Ce plateau se constate également dans le total de l'actif géré par les conseillers et dans les notes qu'ils donnent aux différentes sociétés de fonds communs de placement - sensiblement les mêmes depuis 2017.



Malgré cela, les conseillers cherchent toujours à faire des gains d'efficacité, en réduisant leur offre de produits et en consolidant leurs actifs auprès des meilleures sociétés de fonds communs de placement.



Les conseillers, surtout ceux faisant partie de l'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels (MFDA), mentionnent souvent que le principe de « connaissance du produit » les a forcés à réduire leurs activités auprès de certaines sociétés, notamment des sociétés de fonds communs de placement spécialisées.

« Le principe de « connaissance du produit » nous force à réduire notre offre de produits pour être en mesure de tout savoir sur chacun d'entre eux ».

« À cause du principe proposé de « connaissance du produit » je devrai dorénavant traiter avec seulement cinq sociétés d'investissement et faire des choix depuis une liste se limitant à 125 fonds, toutes catégories confondues, pour répondre aux besoins de ma clientèle ».

### « NOTRE INDUSTRIE REPOSE BEAUCOUP SUR LA QUALITÉ DES RELATIONS PERSONNELLES »

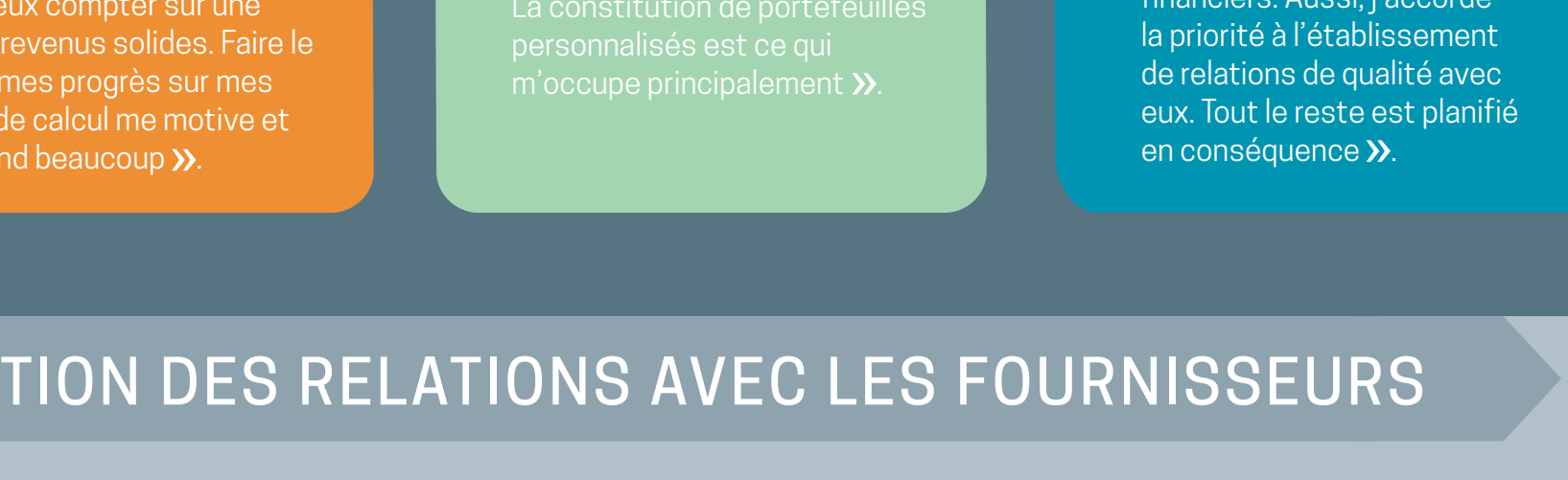
Les conseillers se consacrent de plus en plus à établir et à maintenir des relations de qualité avec leurs clients et les sociétés de fonds communs de placement.

58 % des conseillers indiquent préférer à toute autre tâche consacrer du temps à établir des relations avec leurs clients.

Ils se tournent peu à peu vers les clients disposant d'un actif élevé et cherchent à offrir une gamme de produits plus étendue et plus complète.

Par conséquent, ils en demandent davantage aux sociétés de fonds communs de placement en matière de soutien à leur pratique, de leadership éclairé et de soutien direct aux besoins de la clientèle.

### PROPORTION DES CONSEILLERS PRÉFÉRANT CONSACRER LEUR TEMPS À L'ACTIVITÉ INDICQUÉE



« Le développement des affaires est très stimulant et très gratifiant pour moi ».

« Pour ma part, c'est excitant de voir mon entreprise croître, mes actifs gérés augmenter, et c'est très réconfortant de savoir que je peux compter sur une base de revenus solides. Faire le suivi de mes progrès sur mes feuilles de calcul me motive et m'apprend beaucoup ».

« J'aime créer des portefeuilles personnalisés intéressants pour mes clients et obtenir le rendement qu'ils recherchent ».

« Je suis spécialiste dans la sélection des actions, une espèce en voie de disparition. La constitution de portefeuilles personnalisés est ce qui m'occupe principalement ».

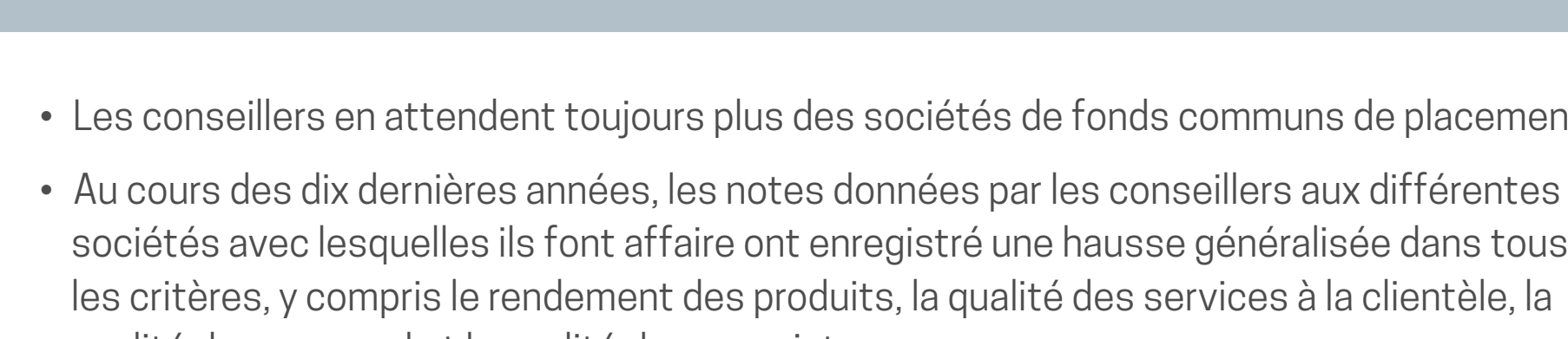
« Je préfère travailler avec les gens plutôt qu'avec les chiffres. Au bout du compte, les gens sont toujours plus importants que les chiffres ».

« Il est très gratifiant de voir une relation avec un client se transformer en véritable relation d'amitié ».

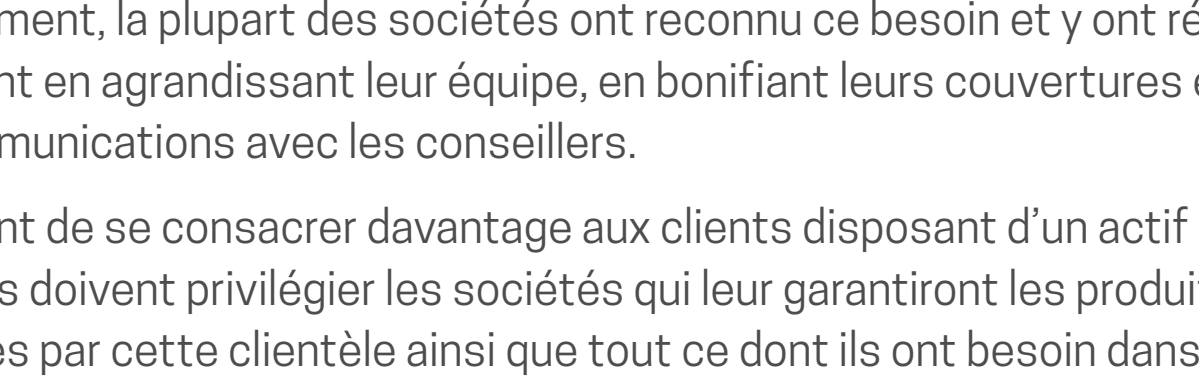
« J'adore aider mes clients à atteindre leurs objectifs financiers. Aussi, j'accorde la priorité à l'établissement de relations de qualité avec eux. Tout le reste est planifié en conséquence ».

### ÉVOLUTION DES RELATIONS AVEC LES FOURNISSEURS

#### NOTE MOYENNE DES SOCIÉTÉS

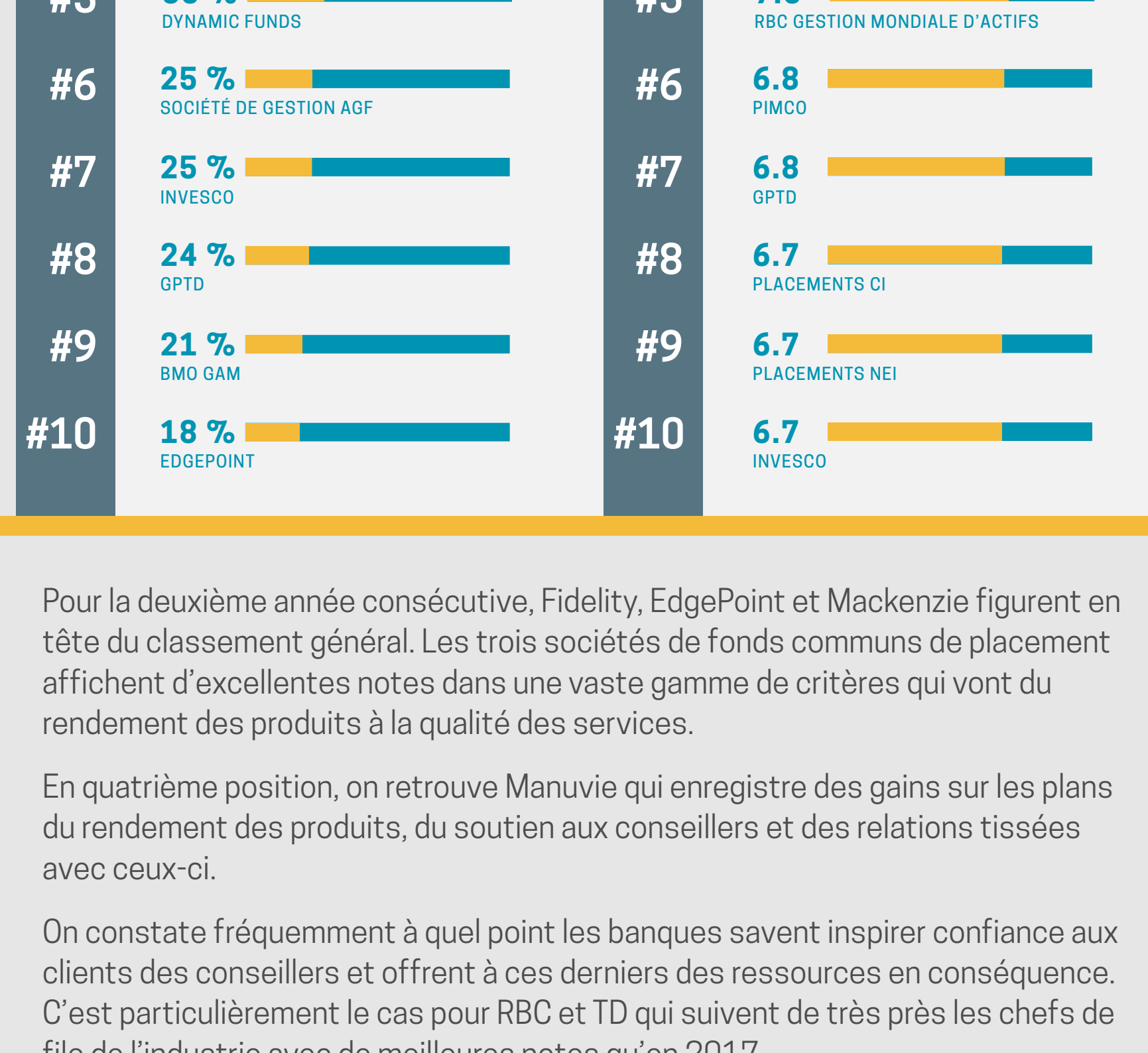


#### MOYENNE DU NOMBRE DE SOCIÉTÉS DE FONDS COMMUNS DE PLACEMENT RETENUES PAR UN MÊME CONSEILLER



- Les conseillers en attendent toujours plus des sociétés de fonds communs de placement.
- Au cours des dix dernières années, les notes données par les conseillers aux différentes sociétés avec lesquelles ils font affaire ont enregistré une hausse généralisée dans tous les critères, y compris le rendement des produits, la qualité des services à la clientèle, la qualité du personnel et la qualité des grossistes.
- En retour de la plus grande place qu'ils donnent aux quelques sociétés avec lesquelles ils continuent de faire affaire, les conseillers s'attendent à obtenir un meilleur soutien du grossiste et de meilleures stratégies de développement des affaires pour leur pratique. Heureusement, la plupart des sociétés ont reconnu ce besoin et y ont répondu, notamment en agrandissant leur équipe, en bonifiant leurs couvertures et en améliorant leurs communications avec les conseillers.
- En décidant de se consacrer davantage aux clients disposant d'un actif élevé, les conseillers doivent privilégier les sociétés qui leur garantiront les produits et les résultats recherchés par cette clientèle ainsi que tout ce dont ils ont besoin dans leur pratique.

### 10 PRINCIPALES SOCIÉTÉS DE FONDS COMMUNS DE PLACEMENT



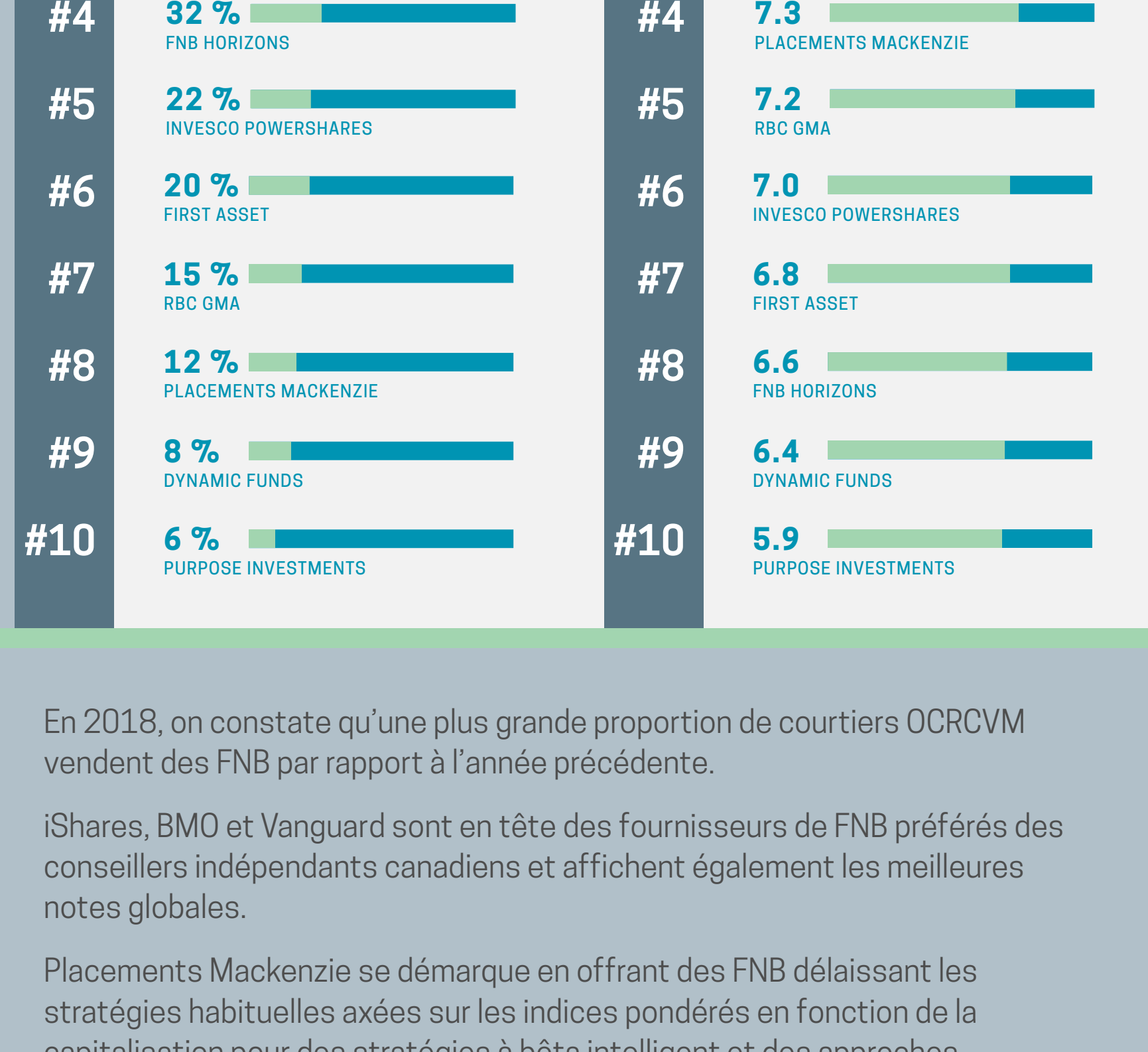
Pour la deuxième année consécutive, Fidelity, EdgePoint et Mackenzie figurent en tête du classement général. Les trois sociétés de fonds communs de placement affichent d'excellentes notes dans une vaste gamme de critères qui vont du rendement des produits à la qualité des services.

En quatrième position, on retrouve Manuvie qui enregistre des gains sur les plans du rendement des produits, du soutien aux conseillers et des relations tissées avec ceux-ci.

On constate fréquemment à quel point les banques savent inspirer confiance aux clients des conseillers et offrent à ces derniers des ressources en conséquence. C'est particulièrement le cas pour RBC et TD qui suivent de très près les chefs de file de l'industrie avec de meilleures notes qu'en 2017.

- Les conseillers disent de RBC qu'elle offre des produits d'un bon rapport qualité prix (RFG appropriés), un site Web de qualité, du matériel de marketing et publicitaire efficace, de même qu'un personnel de qualité.
- GPTD offre une vaste sélection de produits, des examens de diligence raisonnable d'excellente qualité et de très bons services de soutien à la pratique des conseillers.

### LES DIX FOURNISSEURS DE FNB LES MIEUX COTÉS



En 2018, on constate qu'une plus grande proportion de courtiers OCRCVM vendent des FNB par rapport à l'année précédente.

iShares, BMO et Vanguard sont en tête des fournisseurs de FNB préférés des conseillers indépendants canadiens et affichent également les meilleures notes globales.

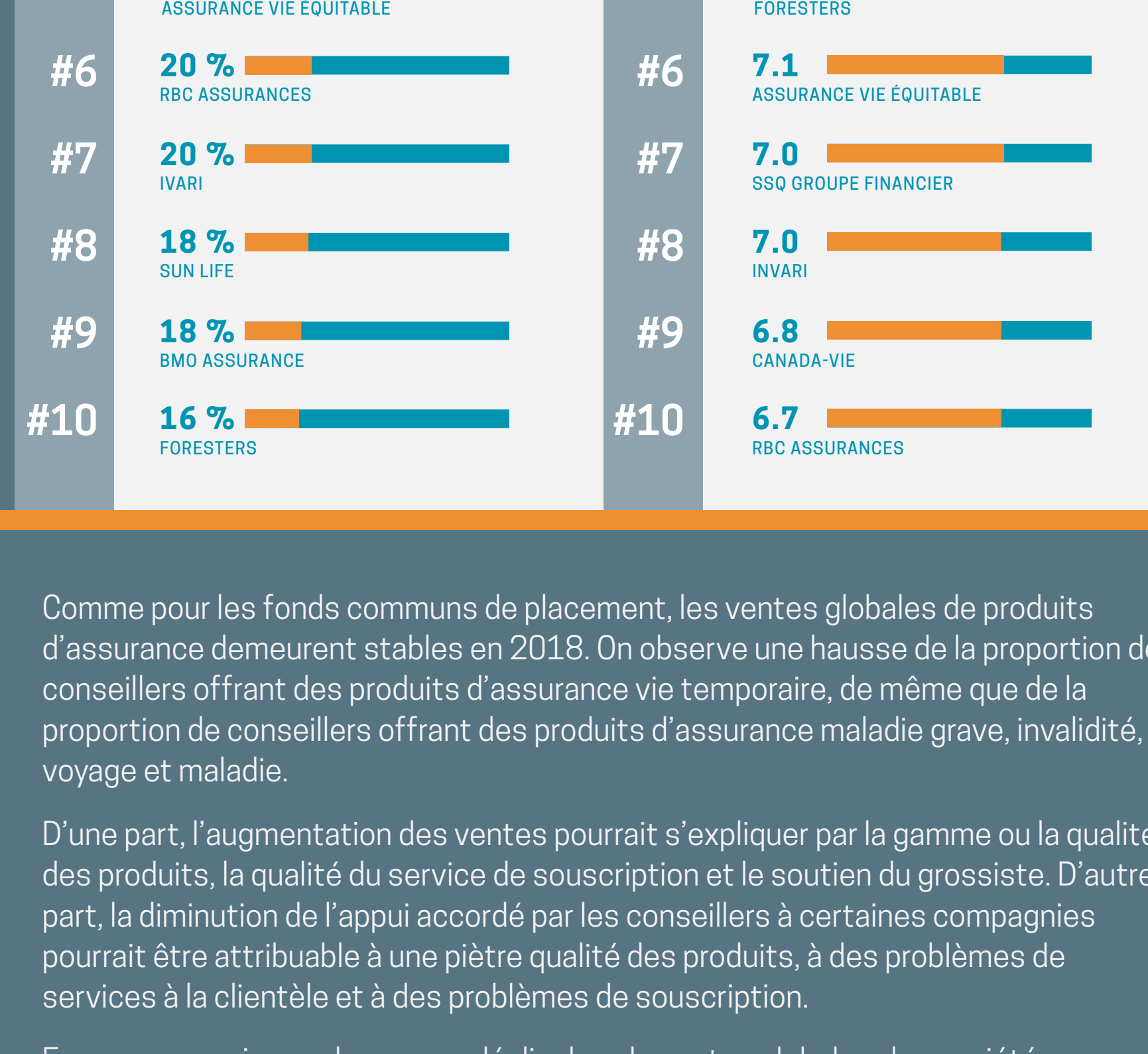
Placements Mackenzie se démarque en offrant des FNB dépassant les stratégies habituelles axées sur les indices pondérés en fonction de la capitalisation pour des stratégies à bêta intelligent et des approches non traditionnelles.

Dynamic Funds est reconnu pour son éventail de produits à gestion active.

RBC et Mackenzie sont en tête pour ce qui est du soutien à valeur ajoutée offert par les grossistes.

La moitié des conseillers qui n'offrent actuellement pas de FNB disent souhaiter le faire dans l'avenir – même chose du côté des courtiers OCRCVM et des conseillers membres de la MFDA. Cette tendance suggère que les FNB continueront d'enregistrer des gains intéressants au cours des années à venir, et que les conseillers seront probablement très ouverts aux nouvelles stratégies d'utilisation des FNB pour le compte de leurs clients.

### 10 PRINCIPALES COMPAGNIES D'ASSURANCE



Comme pour les fonds communs de placement, les ventes globales de produits d'assurance demeurent stables en 2018. On observe une hausse de la proportion de conseillers offrant des produits d'assurance maladie grave, invalidité, voyage et maladie.

D'une part, l'augmentation des ventes pourrait s'expliquer par la gamme ou la qualité des produits, la qualité du service de souscription et le soutien du grossiste. D'autre part, la diminution de l'appui accordé par les conseillers à certaines compagnies pourrait être attribuable à une piètre qualité des produits, à des problèmes de services à la clientèle et à des problèmes de souscription.

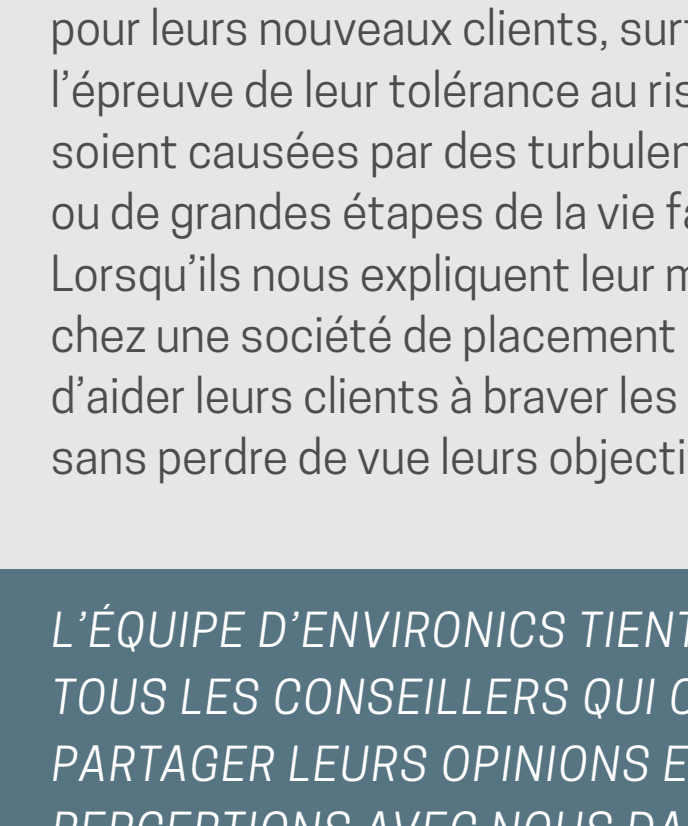
En assurance vie, on observe un déclin dans les notes globales : les sociétés reléguées aux derniers rangs affichent des notes encore plus faibles que celles des années précédentes.

Manuvie demeure en tête de peloton grâce à la variété et à la solidité de ses gammes de produits, du soutien fourni par le grossiste et de ses programmes d'éducation et de formation à l'intention des conseillers.

Pour la deuxième année d'affilée, le Groupe financier IA se hisse au deuxième rang de l'industrie, tout juste devant Sun Life.

- Le Groupe financier IA obtient une excellente note pour ses fonds distincts, tandis que Sun Life affiche de bons résultats en ce qui concerne sa réputation de société et son image.
- Foresters fait des gains significatifs en raison de l'excellence de son service de souscription qui est souple, rapide et efficace.

### CONCLUSIONS...



Les résultats de l'Étude d'Environics sur les perceptions des conseillers 2018 indiquent que les conseillers sont en attente, à la fois en ce qui a trait à la forme et à la structure de leur pratique et en ce qui a trait au choix des sociétés de placement et d'assurance avec lesquelles ils font affaire et aux notes qu'ils leur décernent.

Depuis la réalisation de l'Étude, au milieu de l'année 2018, le marché en hausse depuis 10 ans a atteint un plafond en septembre et fluctué tout l'automne pour s'écrouler juste avant les Fêtes; il tente de se remettre depuis. Pendant que les économistes débattent à savoir si les données fondamentales permettent une croissance économique continue, les facteurs géopolitiques (Trump, la Chine, le Brexit, les tensions commerciales mondiales, etc.) causent beaucoup d'incertitude.

La majorité des conseillers interrogés ont indiqué avoir des clients, dont les actifs sont certainement les plus importants, qui ont traversé la période difficile de 2008-2009 et qui comprennent donc que l'on doit s'attendre à un retour de la volatilité. Cependant, pour leurs nouveaux clients, surtout les milléniaux, il s'agit d'une première mise à l'épreuve de leur tolérance au risque. C'est dans les périodes de transition, qu'elles soient causées par des turbulences du marché, d'importantes difficultés personnelles ou de grandes étapes de la vie familiale, que les conseillers font leurs preuves.

Lorsqu'ils nous expliquent leur manière de gérer leurs pratiques et ce qu'ils recherchent chez une société de placement ou d'assurance, on sent qu'ils s'estiment en mesure d'aider leurs clients à braver les intempéries qu'ils pourraient rencontrer à court terme sans perdre de vue leurs objectifs à long terme.

L'ÉTUDE D'ENVIRONICS TIEN À REMERCIER TOUS LES CONSEILLERS QUI ONT ACCEPTÉ DE PARTAGER LEURS OPINIONS ET LEURS PERCEPTIONS AVEC NOUS DANS LE CADRE DE L'ÉTUDE DE 2018 ET QUI PARTICIPENT À NOS TRAVAUX SUR UNE BASE RÉGULIÈRE. NOUS VOUS INVITONS À FAIRE COMME EUX ET À PARTAGER VOS PERSPECTIVES LORS DE LA RÉALISATION DE NOTRE ÉTUDE SUR LES PERCEPTIONS DES CONSEILLERS 2019, PLUS TARD CETTE ANNÉE.



Vous avez des commentaires à formuler sur cet article? Faites-nous-en part à : [advisorsresearch@environics.ca](mailto:advisorsresearch@environics.ca)