

ÉTUDE SUR LES PERCEPTIONS DES CONSEILLERS

ÉDITION INVESTISSEMENTS

Tous droits réservés, Environics 2023. Le présent document est exclusivement réservé aux conseillers qui ont participé à l'Étude 2023 sur les perceptions des conseillers financiers. Il n'a pas été conçu pour servir à des fins de marketing ni à des fins promotionnelles.

À L'USAGE DES CONSEILLERS(ÈRES) UNIQUEMENT.

2023

ENVIRONICS
RESEARCH

INTRODUCTION

L'Étude d'Environics sur les perceptions des conseillers est la plus exhaustive et la plus fiable de sa catégorie. Elle donne la parole aux meilleurs conseillers en placement du Canada. Année après année, depuis près de 30 ans, l'Étude offre à l'industrie canadienne des placements de l'information à jour sur la manière dont les conseillers gèrent leur pratique et sur ce qu'ils pensent du soutien qu'ils reçoivent des grands fournisseurs de placements avec lesquels ils font affaire.

L'édition 2023 est l'une des plus intéressantes à ce jour. Après plusieurs années d'incertitude et de bouleversements, l'Étude dévoile les changements les plus importants des dernières années au chapitre du volume des ventes, de l'utilisation des produits, de la fidélité aux sociétés et de l'évaluation des sociétés.

UNE EXCELLENTE ANNÉE POUR LES CONSEILLERS

L'année 2023 s'est avérée excellente pour les conseillers financiers du Canada : leurs ventes sont demeurées fortes et leurs actifs sous gestion ont continué d'enregistrer des gains appréciables.

Les conseillers du Canada avouent fréquemment cibler les investisseurs les mieux nantis dans le cadre de leur pratique, et le niveau moyen des actifs par client surpassant de beaucoup les gains attribuables au marché illustre bien le succès de leur approche.

La moyenne record d'actifs sous gestion signale une forte croissance dans la pratique des conseillers en services financiers canadiens

ASG moyens par type de conseiller en millions \$



Les actifs par client ont enregistré une croissance significative ces dernières années

Moyenne d'actifs par client selon le type de conseiller, en milliers \$

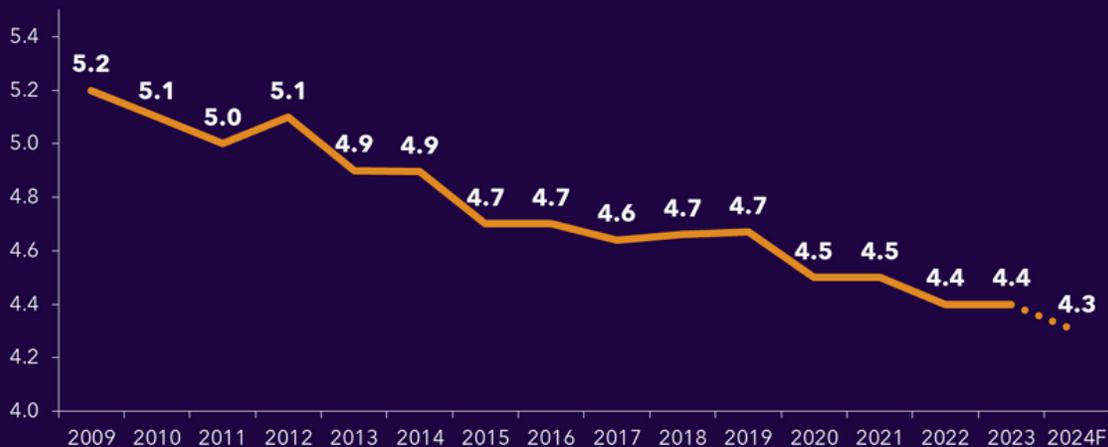


EN PÉRIODE DE BOULEVERSEMENTS, LES FOURNISSEURS DE PLACEMENTS SONT SCRUTÉS À LA LOUPE

Bien que les résultats financiers soient au rendez-vous, l'incertitude économique, les défis liés à la réglementation et les pressions exercées sur leur pratique obligent les conseillers à repenser certains aspects de leur travail. Ils continuent d'analyser minutieusement leurs partenariats avec les fournisseurs de fonds de placement et décident fréquemment de réduire le nombre de fournisseurs avec qui ils font affaire. Cette tendance intensifie encore plus la concurrence entre les grandes sociétés qui doivent se disputer la faveur des conseillers.

Les conseillers n'ont jamais fait affaire avec aussi peu de marques et espèrent réduire encore leur offre de produits en 2024

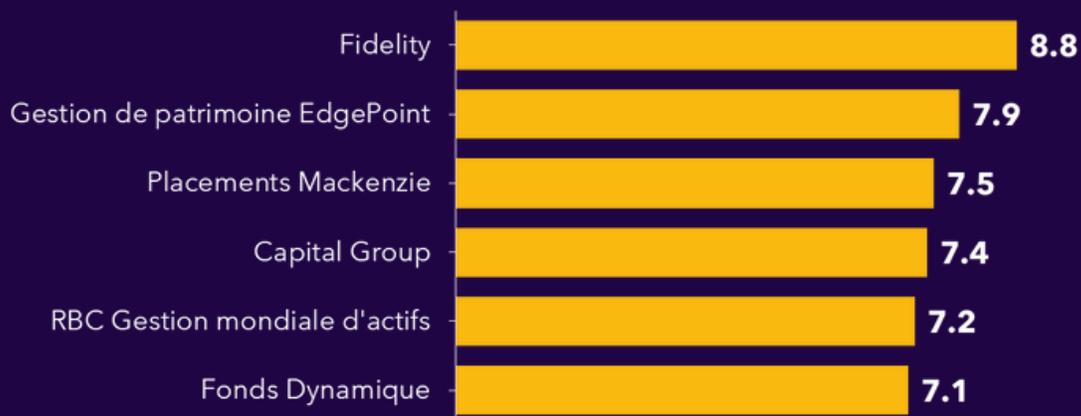
Nombre moyen de fournisseurs par conseiller au cours des dernières années et prévisions pour 2024



LA DIFFÉRENCIATION DES FOURNISSEURS DE FONDS EST DE PLUS EN PLUS MARQUÉE

Dans ce contexte hautement concurrentiel, un mélange inhabituellement diversifié de sociétés se hissent à la tête des meilleures évaluations. Au palmarès de 2023 des sociétés les mieux cotées, on retrouve en effet d'importants fournisseurs de fonds grand public, des fournisseurs de produits d'assurance, des gestionnaires d'actifs du secteur bancaire et de petites sociétés de courtage offrant des produits nichés, qui enregistrent toutes des gains dans leur évaluation et leurs ventes. L'étude suit maintenant les résultats de 22 grandes sociétés et les avancées sur le marché de plus de 20 autres petites sociétés/sociétés spécialisées.

Évaluation globale des sociétés de placement en tête du marché - 2023



CERTAINS FACTEURS INFLUENCENT LA FIDÉLITÉ DES CONSEILLERS

Si les conseillers se consacrent à revitaliser leur pratique en réduisant le nombre de sociétés avec lesquelles ils font affaire, que font les grandes sociétés pour se démarquer des autres?

Il semble qu'elles priorisent la communication des rendements de leurs produits, la réponse appropriée aux besoins des conseillers en matière de services et de soutien et une offre de produits hautement ciblés.

LA QUALITÉ DU SERVICE EST ESSENTIELLE EN CETTE ÈRE POST-PANDÉMIQUE

Les résultats du sondage révèlent que les défis soulevés par la pandémie mondiale ont entraîné une détérioration des services chez de nombreux grands fournisseurs de placements entre 2020 et 2021. Par contre, ces dernières années, un petit groupe de sociétés ont réussi à améliorer la qualité de leur service – quelques-unes offrant même de meilleurs services qu'avant la pandémie.

Pour les conseillers accordant beaucoup d'importance à la communication et au soutien à la clientèle, ces gains sont déterminants en termes de différenciation et de soutien offert.

La qualité du soutien administratif s'est détériorée de 2020 à 2022, mais la situation se stabilise à la faveur du redressement des chefs de file

Qualité du service à la clientèle – tendance : Évaluation de la moyenne des sociétés et des sociétés en tête



En ce qui concerne les différentes dimensions du service offert par les fournisseurs, les conseillers priorisent surtout deux d'entre elles :

- 1 Une amélioration de l'efficacité dans les pratiques reposant sur la réduction des erreurs qui représentent non seulement un fardeau pour les conseillers, mais peuvent aussi miner la confiance des investisseurs.**
- 2 La capacité de démontrer que la main-d'œuvre en place est compétente et capable d'aider les conseillers, en plus de leur offrir une expérience de service à la clientèle positive.**

À mesure que les conseillers réduisent le nombre de sociétés avec lesquelles ils font affaire, ces priorités revêtent plus d'importance que jamais. La réduction des erreurs au minimum est essentielle pour conserver la clientèle des conseillers, tandis que le soin accordé à la relation permet d'améliorer la fidélité et la croissance.

IL EST PRIMORDIAL DE COMPRENDRE LES GAINS ENREGISTRÉS PAR LE RENDEMENT DES PRODUITS

L'année 2023 affiche le taux de satisfaction moyen le plus faible par rapport aux rendements des produits depuis 2018; les performances inégales et l'incertitude économique minent la confiance des conseillers à l'égard de ce que les sociétés sont en mesure de leur offrir.

Les rendements sont à la baisse tandis que les investisseurs semblent retrouver confiance dans les chefs de file

Rendement général – tendance : Évaluation de la moyenne des sociétés et des sociétés en tête du marché



IL EST PRIMORDIAL DE COMPRENDRE LES GAINS ENREGISTRÉS PAR LE RENDEMENT DES PRODUITS



En raison des défis associés à la performance, l'analyse révèle que les conseillers ont tendance à examiner de plus près l'historique des rendements et les données de référence externes lorsqu'ils évaluent les sociétés et leurs produits. Les antécédents de rendement d'un produit – qui ont toujours eu leur importance – jouent un nouveau rôle à titre d'indicateur de la qualité du produit et de la marque.



Les conseillers confèrent aussi un plus grand poids à des indicateurs qualitatifs, comme la connaissance des gestionnaires de fonds, la feuille de route des gestionnaires et la compréhension approfondie des processus de placement, lorsqu'ils déterminent ce qui distingue les sociétés en tête du marché et ce qui devrait être fait pour transférer les rendements supérieurs obtenus aux clients finaux.



Les sociétés qui enregistrent actuellement les plus hauts taux de fidélité aident les conseillers à comprendre ces liens entre les sociétés, les équipes de travail, leur approche de placement, les rendements et enfin, la réussite des investisseurs.

L'ACCÈS IMMÉDIAT AUX BONS PRODUITS

Au cours des dernières années, les conseillers n'ont pas hésité à faire affaire avec cinq ou six grands fournisseurs de fonds pour accéder à une gamme de produits extrêmement vaste. Cependant, ils ont récemment recentré leur attention sur une liste beaucoup plus courte de fournisseurs qui leur offrent des produits répondant aux besoins de leur clientèle. Cet appétit pour des produits précis pousse les conseillers à se tourner vers des sociétés plus petites offrant une expertise ou des produits spécialisés.

Les conseillers préfèrent de plus en plus des produits répondant aux besoins précis de leur clientèle à une grande variété de produits

Évaluation de l'importance d'offrir des produits répondant aux besoins de la clientèle par rapport à des produits suffisis



Cette tendance est alimentée par certains facteurs clés, notamment:

- 1** les changements à la réglementation, y compris les règles sur la connaissance des produits;
- 2** les préférences des conseillers et des courtiers pour les pratiques axées sur un plus petit nombre de clients très bien nantis – lesquels ont fréquemment des attentes élevées à l'égard des rendements, en plus d'exiger un service hors pair et des occasions de placement uniques;
- 3** l'intérêt renouvelé pour les nouveaux produits maintenant que la pression associée à la COVID s'est relâchée et que la conjoncture pousse les conseillers à rechercher de nouvelles façons de générer plus de rendement.

Il faut signaler que puisque les conseillers recherchent de nouveaux produits répondant aux besoins de leur clientèle, ils se tournent plus que jamais vers les sociétés et les grossistes pour obtenir de la formation et du soutien.

Les sociétés les plus portées à générer de nouvelles idées, à fournir de l'information pertinente et à aider les conseillers à discuter avec leur clientèle apportent une valeur significative à la pratique des conseillers.

Nous vous remercions d'avoir contribué à la réalisation de notre étude. Vos précieux commentaires nous informent sur l'état de l'industrie et permettent aux sociétés de placement et d'assurance de continuer à améliorer leurs produits et services à votre satisfaction et à celle de votre clientèle.

*Des commentaires ou des questions au sujet de ce rapport?
Adressez-les à advisorresearch@environics.ca.*

ENVIRONICS
RESEARCH