

# CONSEILLER

## Un sondage dévastateur pour les conseillers

Publié par La rédaction le 22 août 2016

---



**J. D. Power vient de publier son étude annuelle sur la satisfaction des Canadiens envers leur professionnel du conseil financier et de la gestion de patrimoine, et les résultats sont alarmistes pour l'industrie.**

Au moins 46 % des répondants soutiennent, dans ce sondage, ne pas avoir reçu de conseils adéquats en fonction de leur tolérance au risque. À peine un tiers (34 %) croit que leur conseiller a été efficace dans les trois étapes de l'investissement que sont l'établissement d'objectifs personnels, l'implantation d'une stratégie pour les atteindre et le suivi du progrès du plan.

Le sondage permet aussi de classer les 19 firmes principales mentionnées par les répondants. Pour une quatrième année consécutive, Edward Jones recevait la meilleure note des participants (802 sur 1000), suivi par Raymond James Ltée (779) et HollisWealth (776).

Pour Mike Foy, directeur des pratiques en gestion de patrimoine chez J. D. Power, le sondage donne une piètre image de l'industrie, et ceux qui y travaillent devraient en prendre bonne note. « Les investisseurs ont accès à de nouvelles alternatives, moins coûteuses et plus attirantes, incluant les conseillers robots, avance-t-il. De plus, avec l'introduction de l'obligation de dévoiler les frais incluse dans le MRCC 2, plusieurs investisseurs voudront pour la première fois comprendre exactement ce pour quoi ils paient. Les conseillers qui ne fournissent pas de valeur ajoutée à leurs clients en dehors d'une simple répartition des actifs pourraient avoir des problèmes. »

### MÉTHODOLOGIE DISCUTABLE?

Le sondage a été réalisé en ligne entre les mois de mai et juin, auprès de 5 159 investisseurs ayant retenu les services d'une institution financière au Canada. J. D. Power a questionné les participants à des panels organisés par les firmes de sondage Asking Canadians, Critical Mix, Ipsos, Research Now et Survey Sampling International. Si J.D. Power conserve précieusement son questionnaire à l'abri des regards, il a fait savoir à *Conseiller* que les questions portaient sur les produits et services offerts par les firmes, ainsi que sur le conseiller lui-même, notamment ses performances, son appui pour établir des objectifs, son ouverture à discuter de ses frais, etc.

Cette méthodologie rend Mario Grégoire, PDG du Conseil des professionnels en services financiers (CDPSF), très sceptique par rapport aux résultats. « Le sondage utilise une méthodologie non probabiliste, fait-il remarquer. Selon Statistique Canada, la fiabilité de tels sondages ne peut être établie. Ce serait donc un abus de langage que de dire que J. D. Power a démontré quoi que ce soit avec ce sondage en ligne. »

Il rappelle, par ailleurs, qu'une étude réalisée en 2012 par CIRANO pour le compte de l'Institut canadien des fonds d'investissements révélait que l'épargne personnelle obtenue par l'entremise d'un conseiller était de 273 % supérieure à celle obtenue par un épargnant faisant cavalier seul.

« Soyons sérieux, ajoute-t-il. Avec la complexité croissante des produits et des marchés, je suis convaincu que les épargnants québécois sont assez perspicaces pour se rendre compte que les conseils de leur professionnel en services financiers valent leur pesant d'or, n'en déplaie aux sondeurs non probabilistes. »

Quant à Jocelyne Houle-LeSarge, PDG et secrétaire de l'Institut québécois de planification financière (IQPF), c'est davantage un article de la Presse Canadienne qui l'a mise en rogne. « Encore une fois, on confond allègrement les titres de planificateur financier avec le vague terme de conseillers qui recouvre bien d'autres spécialités, pour finir par donner une image très négative de notre profession, déplore-t-elle. Notre rôle demeure très mal compris. »

## **UN MARCHÉ EN ÉVOLUTION**

Malgré tout ce que l'on peut penser, en bien ou en mal, de ce sondage sur la qualité du travail fait par les conseillers, son aspect le plus intéressant est peut-être ailleurs. En effet, on y retrouve des indications d'un changement de mentalité des Y par rapport aux générations précédentes, dans leurs attentes envers leur conseiller. On note que 42 % des jeunes de cette génération souhaitent jouer un rôle plus actif dans la gestion de leur patrimoine. Ils veulent prendre leurs propres décisions, en étant guidés par un conseiller qui leur servirait plus de caisse de résonance. Les boomers, de leur côté, ont plutôt tendance à s'en remettre au jugement et aux décisions de leur conseiller.

Par ailleurs, 45 % des Y seraient ouverts à utiliser un conseiller robot, contre moins d'un tiers pour l'ensemble des répondants.

L'étude démontre aussi que les bureaux indépendants tendent à obtenir une meilleure cote de satisfaction auprès des répondants que les grandes banques.

### **Liste des firmes avec lesquelles faisaient affaire les répondants au sondage, par ordre alphabétique :**

- Assante Gestion de patrimoine
- ATB Financial
- Banque Laurentienne
- BMO Nesbitt Burns
- CIBC Wood Gundy
- Credential Securities
- Edward Jones
- Financière Banque Nationale
- Gestion de patrimoine TD
- Groupe Investors
- HollisWealth
- MD Financial
- Philips Hager & North
- Placements Manuvie
- Raymond James Ltée
- RBC Dominion
- Richardson GMP Ltée
- Scotia Gestion de patrimoine
- Valeurs mobilières Desjardins

### **La rédaction vous recommande :**

- [Frais bancaires : avoir les clients à l'usure](#)
- [Uberiser les conseillers?](#)
- [Les banques canadiennes peinent à satisfaire leur clientèle](#)

