

01.06.2011 - STÉPHANIE FERRÈRE ET GUILLAUME POULIN-GOYER

Un métier en ébullition

Nous avons demandé à des spécialistes quelles étaient les tendances qui, selon eux, ont fait évoluer le métier dans un cabinet multidisciplinaire.

Évidemment, la conformité a retenu l'attention, en particulier le Règlement 31-103, qui a modifié les responsabilités des conseillers. " À titre de cabinet, nous avons dû mettre sur pied une structure pour faire des envois papiers aux clients. Quant au travail du représentant, il a fallu modifier notre processus d'ouverture de comptes et notre formulaire de profil d'investisseur ", explique Gino Savard, président de Mica Services financiers.

Le resserrement de la conformité a des conséquences positives sur l'industrie, assure **Dominic Paquette**, planificateur financier, président et fondateur de **Partenaire-conseils** Groupe financier. " Cela nous permet de rester à jour, de protéger nos clients, donc l'industrie, l'image de notre profession et la valeur de notre clientèle. "

Cependant, la réglementation peut aussi avoir un impact sur le travail du conseiller, argumente Gaétan Veillette, Fellow administrateur agréé et planificateur financier. " La conformité est devenue très lourde pour l'industrie, et diminue sa productivité. Les conseillers utilisent beaucoup moins les stratégies qui demandent une justification poussée. "

Selon lui, " le nombre de prêts aux fins d'investissement, dit prêts levier, a diminué substantiellement dans la foulée du resserrement des règles par le régulateur. Prenons, par exemple, l'individu qui décide d'investir dans un quadruplex. Pourvu qu'il ait une bonne cote de crédit, il pourra faire l'acquisition. Il n'a pas à se justifier face à un cabinet, à une institution ou à l'**AMF**. Le même individu s'incorpore en entreprise et décide d'utiliser 50 000 \$ de sa marge de crédit hypothécaire pour investir : il n'a pas de reddition de compte face

aux organismes. Cependant, s'il choisit d'investir 50 000 \$ pour un prêt à l'investissement, il sera alors assujéti à un processus d'approbation lourd, complexe et compliqué. "

Choix des produits

Les nouvelles règles ont notamment bouleversé la sélection de produits financiers. " Auparavant, nous pouvions faire de la validation de profil par portefeuille. Maintenant, chacun des fonds doit correspondre au profil du client. On tolère jusqu'à 10 % dans une catégorie au-dessus du profil. Par exemple, le client qui a un profil équilibré pourrait avoir jusqu'à 10 % d'un fonds croissance. Quand les représentants faisaient les mises à jour des profils, il y avait des signaux d'alarme parce que certains fonds étaient hors profil. Ils ont dû modifier les portefeuilles ", analyse Gino Savard.

Pour le président de Mica Services financiers, la tendance est au conservatisme et aux comptes de portefeuille, " parce qu'il est plus facile d'obtenir la bonne répartition d'actif. Certains outils, par exemple un fonds dans lequel il y a dix fonds, comme le portefeuille simplicité de **Manuvie**, ont été plus utilisés ".

Ces règles ont également favorisé les fonds distincts, " car on peut fonctionner par portefeuille et non par fonds. Cela a nui aux produits d'épargne collective, qui ont des cotes de risque très élevées ", poursuit Gino Savard.

L'évolution des équipes

Les conseillers notent également que la planification globale et intégrée prend une place de plus en plus importante. " Les aspects légaux, fiscaux, la gestion de la dette, les investissements, la retraite et les protections sont interreliés et ont des impacts importants sur la situation financière des clients. Il faut que nos conseillers aillent chercher les connaissances et les compétences pour aider leur client ", indique Francis Croteau, directeur des centres financiers de Saint-Jean-sur-Richelieu et de Granby pour Financière Sun Life.

L'équipe qui entoure le conseiller joue aussi un rôle. " Autrefois seul, le conseiller est maintenant assisté d'un adjoint administratif, qui est parfois titulaire d'un permis. Certains ont des conseillers de soutien. Il n'est pas rare qu'un conseiller ait un service de planification fiscale ou successorale qui interviendra dans un dossier ", note Francis Croteau.

En raison de la multiplication des programmes sociaux et fiscaux, la complexité de la fiscalité présente un défi permanent. " L'évolution de la fiscalité influence beaucoup la pratique des conseillers. Un conseiller compétent se tient à jour sur le plan de la technologie, de la fiscalité, du droit et de la finance pour rendre service au client ", affirme Gaétan Veillette.

Même s'il se tient à jour et qu'il développe ses compétences, le conseiller compte de nombreux clients qui sont maintenant à l'âge de la retraite. Un des défis qui se présente est donc de recruter de nouveaux clients.

" Cependant, les clients plus jeunes sont plus avides d'informations et ils font beaucoup de choses par eux-mêmes, alors qu'ils devraient bénéficier des conseils d'un conseiller. *Ipsos* a réalisé une enquête sur la valeur du conseil, qui démontre statistiquement que les personnes qui font appel à un conseiller ont de meilleurs rendements financiers. Les conseillers doivent utiliser cet outil indépendant comme argument ", affirme Martine Guimond, associée au cabinet Gowlings Lafleur Henderson.

La retraite des clients est une réalité, comme celle des conseillers. La question de la relève se pose alors. " Les organisations doivent transmettre leur expertise à la génération de conseillers qui suit. Les moyens d'apprentissage doivent être efficaces, de manière à bien établir la relève et à transférer l'expertise adéquatement ", ajoute Gaétan Veillette.

Pour Martine Guimond, d'autres défis attendent encore les conseillers, notamment la mise en place des règles de l'**ACCFM**. " Nous ne savons pas encore ce qui va se passer, comment les règles de l'ACCFM seront implantées, ni ce que l'AMF en fera. " La mise en place de ces nouvelles règles, prévue pour septembre 2011, a été repoussée à 2012. Le défi sera alors bien réel.