

Hiver 2023

Perspectives de l'industrie



3

L'impact du repli des marchés sur les jeunes investisseurs crée des occasions pour les conseillers

4

La volatilité des marchés se répercute sur tous les actifs des clients

5

La planification de la relève d'entreprise est essentielle à la santé du monde des petites entreprises

6

L'Autorité des marchés financiers (AMF) du Québec propose une interdiction

7

Vous recommandez une solution de placement durable ou ESG?

8

Des changements subtils aux effets spectaculaires dans la gestion de patrimoine

9

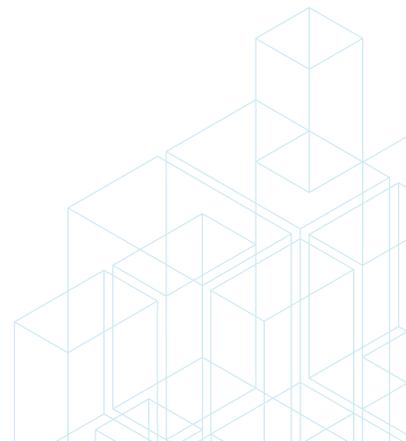
Faites croître vos affaires grâce à l'analyse des valeurs (« valuegraphics »)

10

Intégrez la finance comportementale à votre découverte des faits

11

Les bons et les mauvais côtés du climat actuel des affaires



L'impact du repli des marchés sur les jeunes investisseurs crée des occasions pour les conseillers

Les jeunes investisseurs sont plus attirés que leurs aînés par le courtage en ligne sans commission

Un sondage de la *British Columbia Securities Commission* révèle que les investisseurs de 18 à 35 ans négocient activement avec plus d'assurance que leurs aînés. De plus, ils font moins confiance aux professionnels des placements et se tournent plutôt vers les médias sociaux pour des conseils financiers. Ainsi, les opérations sans commission de certaines plateformes de courtage en ligne ont la cote auprès de ce groupe. Cependant, le repli des marchés a pénalisé plus durement les jeunes générations. Les comptes de courtage en ligne des investisseurs de 25 à 34 ans ont essuyé une baisse de 24,2 % en moyenne. Cette situation fournit aux professionnels des placements l'occasion de démontrer la valeur de leurs conseils.

Source : [Investment Executive](#)

À retenir : Saisissez l'occasion d'établir un contact avec les jeunes investisseurs qui ont souffert du recul des marchés. Démontrez-leur la valeur de vos conseils en personne et offrez-leur quelques instruments de placement ou produits autres que de négociation dont vous pourrez tirer un revenu.



La volatilité des marchés se répercute sur tous les actifs des clients

Vous devez vous informer au sujet des actifs des clients que vous ne supervisez pas directement



Dans un cas concret, un conseiller a rendu un mauvais service à ses clients en négligeant de s'informer de leurs actifs autres que leur entreprise. Il a conçu un plan de relève de l'entreprise sans réfléchir à l'incidence possible d'autres facteurs (assurance-vie, fiscalité, replis du marché, etc.) sur le patrimoine familial.

Source : [Investment Executive](#)

À retenir : À titre de conseiller, vous serez bien avisé d'obtenir des détails sur tous les actifs d'un client pour respecter vos obligations de bien connaître votre client (BCC), avant de lui proposer un plan de relève d'entreprise à mettre en œuvre. Vous devriez aussi tenir compte des imprévus dans le processus de planification successorale afin de formuler un plan assez souple pour faire face aux défis de liquidités.



La planification de la relève d'entreprise est essentielle à la santé du monde des petites entreprises

Des actifs d'entreprise supérieurs à 2 billions de dollars seront transférés d'ici 10 ans

Plus de 76 % des propriétaires de petites entreprises ont l'intention de vendre leur entreprise d'ici 10 ans. Pourtant, très peu d'entre eux ont un plan de relève structuré. Or, l'absence d'un tel plan fait courir des risques substantiels. Il importe donc de comprendre les difficultés que ces propriétaires affrontent dans le cadre de cette planification. Ils peinent notamment à :

1. Trouver un acheteur ou un successeur qualifié
2. Déterminer la valeur de leur entreprise
3. Prendre du recul par rapport à l'exploitation quotidienne

Source : [Investment Executive](#)



À retenir : Les conseillers doivent travailler avec des centres d'influence, comme des comptables et des avocats. Ceci peut aider les propriétaires de petites entreprises à formuler un plan de relève holistique et structuré répondant à leurs défis et à leurs préoccupations.

L'Autorité des marchés financiers (AMF) du Québec propose une interdiction

Des pénalités sont prévues contre les conseillers et les sociétés



À retenir : Si vous avez des clients au Québec, tenez-vous au courant de l'interdiction proposée et de ses conséquences (pénalités administratives de 1 000 \$ pour les conseillers et de 5 000 \$ pour les sociétés).

L'AMF propose d'interdire les frais d'acquisition reportés sur les fonds distincts vendus au Québec. Si cette réglementation est adoptée, les assureurs n'auront plus le droit d'imposer à leurs clients québécois certains frais pour :

- retirer ou transférer des fonds distincts ou
- passer à une autre option d'achat.

Source : [Wealth Professional](#)

Vous recommandez une solution de placement durable ou ESG?

Joignez le geste à la parole en réduisant votre empreinte carbone

Certains clients, surtout les jeunes, attachent une grande importance à soutenir des entreprises aux pratiques durables.

Commencez donc par calculer votre empreinte carbone. À cette fin, il existe de nombreux calculateurs allant du plus simple au plus complexe :

- Calculateur SME Climate Hub
- Cool Climate
- Calculateur des émissions de carbone de l'Organisation de l'aviation civile internationale (OACI)

Après avoir calculé votre empreinte carbone de 2022, vous pouvez travailler à la réduire en 2023. Voici quelques idées :

- Réduire votre consommation d'énergie au bureau
- Réduire les émissions liées aux déplacements entre votre domicile et votre lieu de travail
- Réduire les émissions liées aux voyages d'affaires

Source : [Wealth Management](#)

À retenir : Même si la réduction des émissions de carbone ne trône pas au sommet de vos objectifs commerciaux, il importe de prêcher par l'exemple, surtout si vous recommandez des solutions de placement durables ou ESG à vos clients. De plus, en réduisant vos émissions, vous diminuerez vos coûts et pourrez mieux partager votre connaissance de la question avec les clients.

Des changements subtils aux effets spectaculaires dans la gestion de patrimoine

Tendances qui façonneront l'avenir de notre secteur

Voici quelques évolutions qui passent inaperçues, mais qui influenceront fortement votre planification stratégique au cours des prochaines années :

1. **Plateformes technologiques innovatrices des gestionnaires d'actifs**

Attendez-vous à plus d'innovations technologiques de la part des gestionnaires d'actifs qui veulent mieux contrôler et cimenter leur position dominante.

2. **Intelligence artificielle**

Les premiers résultats de ChatGPT font tourner les têtes. Ce n'est qu'une question de temps avant que des innovateurs exploitent le potentiel de cette technologie pour transformer la conception et la prestation des services financiers.

3. **Combinaison de l'automatisation du marketing et des talents de vendeur**

Les programmes de formation visant à améliorer les talents de vendeur et les approches marketing des conseillers seront grandement recherchés pour compléter les technologies d'automatisation du marketing utilisées par les conseillers.

4. **Intégration technologique**

Un écosystème numérique assez souple pour accomplir ce que veulent les conseillers dans une interface utilisateur élégante – un système intuitif procurant une expérience client unifiée – est de plus en plus à portée de main.

Source : [Think Advisor](#)

À retenir : Tenez compte de ces évolutions qui façonnent notre secteur dans votre planification stratégique. Elles pourraient modifier l'orientation des services financiers.

Faites croître vos affaires grâce à l'analyse des valeurs (« valuegraphics »)

Allez au-delà de la démographie pour mieux comprendre les clients actuels et potentiels

Dans le cadre d'une « économie des valeurs », où les valeurs dictent les décisions, il importe de comprendre les motivations profondes de vos clients actuels et potentiels. En alignant votre stratégie d'affaires sur leurs valeurs, vous vous donnerez la possibilité de desservir un plus vaste bassin de clientèle.

Les stratégies d'hier consistaient à recueillir des données démographiques générales. Elles répartissaient les gens en catégories binaires – hommes/femmes, jeunes/vieux, instruits/non instruits. Pourtant, en creusant un peu, vous découvrirez notamment que les Canadiens attachent de la valeur à la famille et au sentiment d'appartenance, et que la responsabilité personnelle a beaucoup de valeur aux yeux des clients fortunés. En ajoutant cette analyse des valeurs aux données démographiques, vous dépasserez les schémas binaires pour accroître votre potentiel d'affaires.

Source : [Wealth Professional](#)



À retenir : Intégrez l'analyse des valeurs à la démographie pour aller au fond des choses et mieux rejoindre les clients actuels et éventuels avec qui vous voulez idéalement faire affaire.

Intégrez la finance comportementale à votre découverte des faits

Un nouveau paradigme de la planification financière

Un conseiller holistique doit d'abord être capable de comprendre le comportement des clients. En 2021, le CFP Board, organisme américain de certification des planificateurs financiers agréés, a reconnu le rôle essentiel de la psychologie financière dans la prestation des conseils financiers. L'organisme a même ajouté les facettes suivantes de cette discipline au programme de l'examen des CFP :

1. Attitudes, valeurs et préjugés des clients et des planificateurs
2. Finance comportementale
3. Sources de conflits liés à l'argent
4. Principes des services-conseils
5. Principes généraux d'une communication efficace
6. Crises ayant de graves conséquences



Les planificateurs financiers ont recours à la finance comportementale depuis plusieurs années, en mettant l'accent sur la psychologie cognitive pour mieux comprendre les raisons des décisions financières des clients. Cependant, cette démarche ne tient pas compte du rôle de la dynamique de vie, des comportements ou des relations. La discipline plus vaste de la psychologie de la planification financière intègre ces aspects et procure aux conseillers une compréhension plus holistique de chaque client et de sa situation particulière.

Source : [Journal of Financial Planning](#)

À retenir : La maîtrise de la psychologie financière vous permet de comprendre les raisons profondes des décisions financières des clients. Elle vous aide à adapter vos conseils à ce qui motive et encourage chaque personne.

Les bons et les mauvais côtés du climat actuel des affaires

Facteurs touchant le secteur des services financiers

Les taux d'intérêt et l'inflation continuent de monter, créant des conditions défavorables pour les clients qui doivent faire des choix difficiles dans leurs dépenses et ne font pas toujours de l'assurance une priorité absolue.

Quand vous rencontrez des clients, passez en revue leurs placements et les solutions que peuvent leur apporter les produits que vous leur recommandez, compte tenu de leurs besoins et du climat financier actuel.

Ce climat a des avantages pour les grandes sociétés. Ainsi, il permet aux compagnies d'assurance-vie d'augmenter leurs revenus de placement. De plus, il offre l'occasion aux assureurs de faire la promotion des garanties de revenu pour lutter contre la hausse de l'inflation. Cependant, l'inflation touche durement les sociétés puisqu'elle exerce des pressions sur le prix des produits et les dépenses.

Il faut rester attentif à la volatilité des marchés qui risque de réduire la demande de produits d'assurance basés sur les marchés boursiers et peut accroître l'intérêt pour les produits procurant un revenu fixe à l'avenir.

Source : [LIMRA](#)



À retenir : Saisissez l'occasion de démontrer la valeur de vos conseils. Communiquez proactivement aux clients la façon dont les produits d'assurance peuvent les aider dans la conjoncture économique actuelle.



Vous recherchez plus de perspectives de l'industrie?

Les résumés d'articles et les principaux points à retenir peuvent vous aider à faire croître vos affaires et à vous informer.

Visitez la page [Perspectives de l'industrie](#), accessible à partir du site [sunlife.ca/serviceconseil](#) pour consulter les numéros précédents.

Notre appui. Votre croissance.

La Sun Life du Canada, compagnie d'assurance-vie et Gestion d'actifs PMSL inc. sont membres du groupe Sun Life.
© Sun Life du Canada, compagnie d'assurance-vie, 2023. Tous droits réservés. 820-5212-03-23

