

Été 2023

---

# Perspectives de l'industrie



3

Cerner les valeurs des clients pour générer des conversations éclairées sur leurs placements

4

Réponses aux questions sur le compte d'épargne libre d'impôt (CELIAPP)

5

Planifier la transition d'une entreprise familiale

6

Améliorer son réseau de recommandations avec l'argumentaire éclair

7

Quelle image vous faites-vous de la retraite?

8

Vos clients sont-ils prêts à prendre leur retraite?

9

La vigilance proactive pour renforcer la confiance dans le secteur financier

10

Savoir tirer parti de l'IA pour faciliter les tâches du conseiller

11

La nouvelle réglementation sur la vente de produits d'assurance, un plus pour les clients

---

## Cerner les valeurs des clients pour générer des conversations éclairées sur leurs placements

**Les clients font plus attention qu'avant au contenu de leur portefeuille, mais ont besoin d'aide pour appréhender les réalités environnementales, sociales et de gouvernance (ESG).**

Pour cerner les préférences du client en matière de placements durables, il faut lui poser les bonnes questions. Certains souhaitent rester loin de secteurs donnés pour des raisons personnelles; d'autres privilégient les entreprises soucieuses des enjeux ESG. Toutefois, en adoptant des stratégies ESG, on risque fort de perdre en diversification et de payer des frais plus élevés, ce qui n'est pas forcément au goût de tous les investisseurs.

Le client qui souhaite éviter tout un éventail de secteurs, comme l'extraction minière ou les combustibles fossiles, doit connaître le revers de la médaille. Si, malgré tout, il veut absolument se cantonner aux fonds ESG, son conseiller doit l'informer que ce n'est pas nécessairement la meilleure stratégie de rendement. En revanche, la diversification du portefeuille à l'aide de secteurs respectueux de ses valeurs peut compenser ce risque.

**Source :** [Investment Executive](#)



**À retenir :** Tous les clients ne voient pas les placements ESG de la même manière. Les conseillers doivent tâcher de comprendre leurs valeurs et leurs points de vue avant toute recommandation de placement durable.

# Réponses aux questions sur le compte d'épargne libre d'impôt (CELIAPP)

## Les clients doivent comprendre ce qui se passe au décès du titulaire d'un CELIAPP



Il est légalement possible d'ouvrir un CELIAPP depuis le 1<sup>er</sup> avril, mais à cause de sa complexité, rares sont les institutions financières qui proposent ce type de compte à leurs clients. Les difficultés rencontrées touchent notamment aux nombreuses situations conduisant à la fermeture d'un CELIAPP.

Par exemple :

- Le titulaire du compte atteint l'âge de 71 ans.
- Le dernier titulaire du compte décède.
- L'ouverture du premier CELIAPP remonte à 15 ans.
- Le titulaire du compte a effectué son premier retrait admissible l'année précédente.

À cela s'ajoute la contrainte de faire correspondre les périodes de retrait lorsqu'on détient plusieurs CELIAPP. Si on ouvre des CELIAPP dans plusieurs institutions financières, ils ne sont pas coordonnés entre eux. En outre, le CELIAPP doit être fermé en fin d'exercice, l'année du premier retrait.

Les fonds non retirés peuvent être transférés en franchise d'impôt vers un REER ou un FERR l'année suivant le retrait admissible.

Source : [Investment Executive](#)

**À retenir :** Assurez-vous que le client connaît les règles de dépôt et de retrait de fonds du CELIAPP et du REER.

# Planifier la transition d'une entreprise familiale

## Plusieurs facteurs influent sur la planification de la relève dans les entreprises familiales

Préparer la prochaine génération à prendre la relève entrepreneuriale, c'est l'affaire de tous. Cependant, d'après l'étude d'Entreprises familiales Canada, les principales difficultés de la transmission de patrimoine sont :

- le manque de préparation ou d'intérêt de la prochaine génération;
- les enjeux fiscaux de la transmission de patrimoine;
- les désaccords et les conflits au sein de la famille;
- le manque de lâcher-prise des aînés.

Si un client s'intéresse à la transmission de patrimoine, voici quelques points sur lesquels il devrait s'attarder et dont il devrait discuter avec un conseiller avisé :

- **Prompte intégration et implication émotionnelle**
  - En intégrant la jeune génération aux activités sans attendre, on favorise sa connaissance, sa compréhension et son amour de l'entrepreneuriat.
- **Formation et préparation**
  - En confiant des tâches de plus en plus importantes à la prochaine génération, on aide cette dernière à développer un attachement à l'entreprise et un intérêt croissant pour ses activités. Cela passe non seulement par la formation théorique, mais aussi par l'enseignement de compétences non techniques.
- **Mentorat et relations internes**
  - Le mentorat joue un rôle fondamental dans la préparation de la prochaine génération

à la vie professionnelle. De même, la communication, l'écoute, la compréhension des dynamiques relationnelles et les différents états d'esprit des membres de la famille comptent énormément.

- **Recherche du poste adéquat**
  - Il ne faut pas forcer un membre de la famille à occuper un poste qui ne l'intéresse pas, mais plutôt l'intéresser en diversifiant son expérience. Il aura alors l'occasion de toucher à différents domaines de l'entreprise pour tester ses centres d'intérêt et ses compétences. Il sera ainsi mieux préparé aux responsabilités de gestion.
- **Conseillers de confiance, formation et sens des responsabilités**
  - Il est bon de faire appel à un conseiller de confiance externe pour planifier la transmission de patrimoine et favoriser une communication fluide. Selon Alchemy et Entreprises familiales Canada, seulement 17 % des sondés se tourneraient vers une assistance externe après avoir épuisé tous les recours à l'interne.

Source : [Family Enterprise](#)

**À retenir :** Soyez le conseiller de confiance du client propriétaire d'entreprise familiale. Expliquez-lui qu'il est important de planifier la transition sans omettre le poids de l'implication émotionnelle dans la pérennité de l'entreprise.

---

# Améliorer son réseau de recommandations avec l'argumentaire éclair

## L'heure de la communication a sonné

Démarquez-vous grâce à un solide réseau de recommandations adapté à vos besoins. En tissant des liens avec d'autres professionnels, vous augmentez vos chances de devenir le conseiller par excellence, puisque votre réseau vous permet d'orienter les clients vers des spécialistes en tous genres.

Pour mettre en place ce réseau, une fois les contacts repérés, posez-vous les questions suivantes :

- Que disent ces contacts de ma personne et de ma valeur ajoutée?
- Connaissent-ils la proposition de valeur qui me caractérise et mes méthodes de travail?
- Quel parti peuvent-ils tirer d'une collaboration avec moi?
- Pourquoi leurs clients auraient-ils intérêt à travailler avec moi?
- Sont-ils conscients du rôle qu'ils jouent et des éventuels risques que cela implique?

Une fois que c'est fait, élaborer un argumentaire éclair par type de contact. Mettez sur la clarté en vous entraînant face à un collègue de confiance capable de vous fournir de la rétroaction, de préférence sur deux plans.

- **Le contenu** – Votre argumentaire est-il bien pensé et efficace compte tenu de votre auditoire?
- **Le contexte.** À quel point votre présentation est-elle adaptée à votre auditoire et aux questions qu'il se pose?

À l'issue de ces étapes, vous serez à même de faire travailler votre réseau de recommandations à votre place!

Source : [Wealth Management](#)



**À retenir :** Connectez-vous et communiquez avec d'autres professionnels pour un solide réseau de recommandations.

# Quelle image vous faites-vous de la retraite?

## Quelques trucs pour amorcer votre plan de relève

Vous aidez les autres à préparer leur retraite, mais avez-vous préparé la vôtre? En anticipant votre plan de relève, vous arriverez à gérer les imprévus qui se présentent par la suite. Pour ce faire, voici quatre points à retenir :

### 1. À quoi ressemble votre retraite idéale?

Avez-vous l'intention d'arrêter toute activité professionnelle ou de garder un pied dans le domaine? La réponse à cette question contribuera à définir votre mode de transmission de patrimoine, que vous partiez définitivement ou changiez de casquette dans l'entreprise..

### 2. Qui vous succédera? Voulez-vous un successeur à l'interne ou à l'externe? Les deux scénarios présentent leurs avantages et leurs inconvénients.

#### À l'interne :

- La culture d'entreprise demeurera probablement inchangée, tout comme la qualité du service..
- Il faudra peut-être plus de temps pour préparer le nouveau gestionnaire, mais vous pourrez lui accorder plus de responsabilités à mesure que vous vous retirez. Vous aurez moins de chances de conserver un statut dans l'entreprise.
- Vous aurez de meilleures chances de conserver un statut dans l'entreprise.

#### À l'externe :

- La culture d'entreprise risque de changer, auquel cas vous aurez moins de prise sur l'avenir de l'entreprise.

- Cela vous demandera moins de temps.
- Vous aurez moins de chances de conserver un statut dans l'entreprise.

### 3. Avez-vous contacté un professionnel de la planification de la relève? Ce type de spécialiste vous proposera des approches auxquelles vous n'auriez pas pensé. Il vous aidera également à évaluer les principaux atouts de votre entreprise pour vendre au juste prix.

### 4. Quand pensez-vous en parler? Ne faites part de votre intention de vous retirer qu'une fois tous les détails finalisés. Quand vous en parlerez à vos clients et à votre personnel, expliquez-leur bien ce qui changera pour eux. En les informant et en les invitant à poser des questions, vous apaiserez leur anxiété.

Source : [Wealth Management](#)

**À retenir :** Anticipez votre plan de relève pour amoindrir les difficultés à venir.

# Vos clients sont-ils prêts à prendre leur retraite?

## Anticipez et faites souvent le point avec le client pour le maintenir à flot

Beaucoup de clients pensent à tort que la planification financière s'arrête à la retraite. En réalité, sans planification avant et pendant la retraite, les clients (ou leurs bénéficiaires) peuvent se retrouver en difficulté financière pour des dizaines d'années. En tant que partenaires financiers de confiance, les conseillers jouent un rôle fondamental dans le façonnement de la retraite idéale.

- 1. Optimiser ses sources de revenus en se souciant des limites de retrait et des incidences fiscales.** Les clients peuvent s'attendre à bénéficier de plusieurs sources de revenus à la retraite : prestations de l'État, régimes de retraite/pension, épargnes enregistrées ou non. Mais pour en faire une utilisation optimale, il faut bien comprendre les critères d'admissibilité liés à l'âge et aux revenus, les seuils et les plafonds de retrait ainsi que les incidences fiscales de chaque source de revenus.
- 2. Tenir compte de l'inflation.** L'incidence inévitable de l'inflation sur les revenus se fait particulièrement ressentir à la retraite, lorsque les fonds n'abondent plus autant. Une analyse régulière de ses liquidités et de ses régimes de retraite est la solution à adopter pour rester à flot.
- 3. Gérer son exposition aux fluctuations du marché.** Les changements économiques et la volatilité des marchés peuvent aussi influencer sur les revenus de retraite du client. À l'approche de la retraite, il serait judicieux de revoir la composition de ses portefeuilles d'actifs pour adapter cette dernière à sa nouvelle appétence pour le risque.
- 4. Penser aux soins de santé.** L'état de santé d'une personne retraitée peut se détériorer rapidement et inopinément, ce qui change la donne en matière de mode de vie et de dépenses. Pour ne pas être pris au dépourvu, on devrait, chaque année, faire le point sur son état de santé et ses assurances.
- 5. S'occuper régulièrement de la paperasse.** Pour établir un plan successoral bien ficelé, il faut prévoir tous les documents nécessaires : procurations, attributions, testament, désignation de bénéficiaires et coordonnées d'une personne-ressource de confiance. Le client doit relire ces documents chaque année afin d'en vérifier la pertinence. Par ailleurs, l'équipe de professionnels chargés de mettre à exécution le plan successoral devrait être présentée à la famille et aux bénéficiaires.

Source : [Forbes](#)

**À retenir :** Le conseiller joue un rôle fondamental dans la préparation de la retraite de son client, et même après. Il faut s'y prendre à l'avance et faire le point souvent avec le client pour le maintenir à flot.

# La vigilance proactive pour renforcer la confiance dans le secteur financier

## Les annonces d'Assuris et des ACVM laissent présager une plus grande confiance du public



**À retenir :** Les nouvelles annonces d'Assuris et des ACVM permettront d'accroître la confiance du public à l'égard du secteur financier et des assurances.

Les annonces d'Assuris et des Autorités canadiennes en valeurs mobilières devraient affermir la confiance du public vis-à-vis du secteur de l'assurance. En effet, Assuris a promis une hausse des niveaux de garantie, et les ACVM ont mis en place des outils antifraude.

Assuris est une organisation à but non lucratif indépendante qui protège les titulaires de contrats canadiens face aux failles des compagnies d'assurance vie et santé. Tout assureur canadien fournissant des contrats d'assurance vie et santé doit être inscrit comme membre d'Assuris. En date du 25 mai, les garanties sont couvertes sous réserve d'un maximum égal à 90 % des prestations promises (au lieu de 85 % précédemment) ou au montant suivant, s'il est plus élevé :

- Capital-décès : 1 M\$ au lieu (de 200 000 \$)
- Frais de santé : 250 000 \$ (au lieu de 60 000 \$)
- Revenu mensuel (rentes, etc.) : 5 000 \$ par mois (au lieu de 2 000 \$ par mois)
- Valeur de rachat et garanties de fonds distincts : 100 000 \$ (au lieu de 60 000 \$)

Les valeurs capitalisées ont également été augmentées pour une protection complète, jusqu'à 90 % ou 100 000 \$ (au choix, selon l'option la plus avantageuse).

Les autorités ont constaté que de plus en plus d'imposteurs utilisaient les noms de vrais conseillers inscrits. Les ACVM enjoignent donc aux investisseurs de s'informer sur leurs conseillers à l'aide des outils suivants :

- la [liste des mises en garde](#) des ACVM;
- le [Moteur de recherche national de renseignements sur l'inscription des ACVM](#);
- le [rapport Info-conseiller](#) de l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières.

**Source :** [Investment Executive 1](#) et [Investment Executive 2](#)

---

# Savoir tirer parti de l'IA pour faciliter les tâches du conseiller

## L'IA peut être un allié de taille dans l'efficacité du conseiller

Les conseillers peuvent se servir de l'intelligence artificielle (IA) pour améliorer leur travail, être plus efficaces et fournir de meilleurs services aux clients. En voici quelques exemples :

- L'IA peut prendre la relève pour des tâches chronophages comme la recherche, l'analyse de données et la production de rapports.
- L'IA peut fournir des observations en analysant des données pour en déduire les tendances difficilement détectables pour l'œil humain.
- L'IA permet d'adapter les conseils aux besoins de chaque client.
- L'IA peut aider à la recherche sur les placements, les assurances et les produits financiers.
- L'IA informe continuellement les clients sur les marchés, sur l'économie et sur d'autres sujets connexes.
- L'IA répond rapidement et facilement aux demandes des clients.
- L'IA gère les risques pour prémunir le client contre les pertes et lui permettre d'atteindre ses objectifs financiers.
- L'IA peut concourir au respect des obligations légales et protéger ainsi le client en assimilant les réglementations.
- L'IA peut vérifier que les investissements donnent les résultats escomptés.



**À retenir :** Servez-vous de l'IA pour automatiser certaines tâches et donner la priorité aux clients.

<sup>1</sup> Cet article provient des États-Unis. L'IA peut compléter mais pas remplacer les recherches du conseiller.

Source : [Wealth Management](#)

---

# La nouvelle réglementation de la vente de produits d'assurance, un plus pour les clients

## La nouvelle réglementation peut favoriser la consolidation des relations conseiller-client

Les assureurs affirment que les améliorations en matière de déclaration des coûts totaux (DCT), l'interdiction des frais de souscription différés (FSD) et l'interdiction potentielle de la rétrofacturation sont bénéfiques pour leur secteur. Cette réglementation devrait servir à éduquer et à informer les clients tout en empêchant les mauvaises pratiques d'être récompensées.

La transparence des frais et les améliorations en matière de DCT devraient entraîner une diminution des ventes de produits à plus forte commission. En donnant aux clients les moyens de comprendre les frais de gestion et de négociation, on les informe mieux, et ils obtiennent ainsi de meilleurs résultats de placements.

Par ailleurs, maintenant que les fonds de placement ne peuvent plus verser de commissions pour ventes à la souscription aux courtiers, le nombre de ventes de fonds distincts devrait chuter. En revanche, le risque de ventes inadaptées devrait nettement s'amoinrir. Ces règles ne visent pas à éviter les ventes de fonds distincts, mais à faire preuve de transparence envers le client et à rappeler au conseiller que la vente de certains devrait se faire uniquement en temps opportun.

Quant à l'interdiction de rétrofacturation, elle devrait freiner la récompense des mauvaises pratiques au profit des intérêts du client. On ne devrait donc plus voir de situations où un conseiller dissuade son client d'annuler un contrat pour ne pas avoir à rembourser sa commission. Il devrait également y avoir beaucoup moins de conseillers qui recommandent des fonds distincts uniquement pour bénéficier des plus grosses commissions pour ventes à la souscription.

**Source :** [Investment Executive](#)

**À retenir :** Grâce à la réglementation sur la transparence des frais, le client sera inévitablement plus informé, et il y aura ainsi plus de responsabilité, de crédibilité et de confiance entre lui et son conseiller.

---

## 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](#) sur le site [sunlife.ca/serviceconseil](http://sunlife.ca/serviceconseil) pour consulter les numéros précédents.

## Votre opinion compte!

Joignez-vous à la communauté La Voix du conseiller. Participez à des groupes de discussion et à des recherches en ligne, conçus pour améliorer les solutions que nous offrons aux conseillers en assurance comme vous.

[Inscrivez-vous dès maintenant et participez.](#)

**Vous avez des questions ou vous voulez communiquer avec nous?**

Écrivez à [Angelo.parziale@sunlife.com](mailto:Angelo.parziale@sunlife.com)

Notre appui. Votre croissance.