



Lettre du président

Le client post-2008 : répondre à ses besoins et demandes en matière de gestion de patrimoine

La conférence de la SIFMA sur la gestion privée
Boston, avril 2012

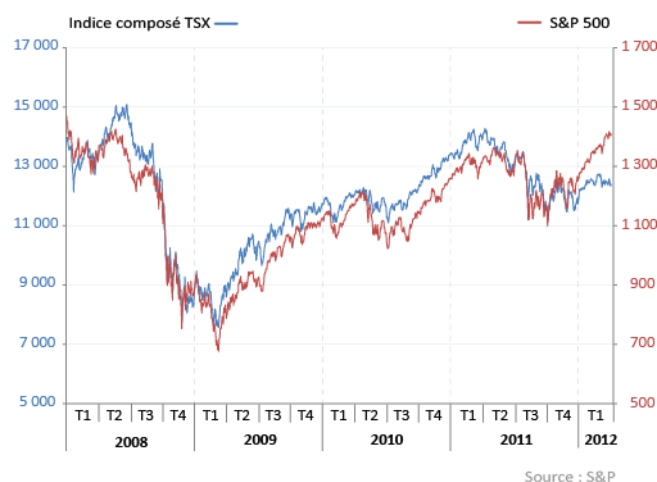
Comment regagner la confiance des clients qui se méfient des institutions financières depuis le désastre financier de 2008 et qui sont troublés par les effondrements récents des marchés? Cette question a fait l'objet de la troisième conférence annuelle d'une journée sur la gestion privée de la Securities Industry and Financial Markets Association (SIFMA) des États-Unis.

La plupart des discussions lors de la conférence du mois dernier à Boston portaient sur les nouveautés dans les services de gestion de patrimoine pour la période qui a suivi la crise financière de 2008, particulièrement les changements de mentalité et de comportement des petits investisseurs au cours des trois dernières années; les initiatives stratégiques prises par le secteur des valeurs mobilières pour rétablir la confiance des investisseurs et leur permettre de reprendre de l'assurance, et augmenter la participation dans les marchés; et les défis d'affaires auxquels sont confrontées autant les grandes que les petites sociétés.

Investisseurs nerveux : les sociétés doivent rebâtir la confiance – et réduire les dépenses

Malgré trois années de réforme réglementaire et un engagement soutenu auprès de la clientèle, la majorité des investisseurs sont encore très méfiants des institutions financières et très soupçonneux à leur égard.

Performance supérieure des marchés américains en 2012



Leur attitude n'a été que renforcée par la volatilité et les fortes variations du cours des actions tout au long de 2009 à 2012 qui ont d'ailleurs mené au « krach éclair » de mai 2010 et à l'effondrement des marchés des actions l'été dernier déclenchés par le débat sur le plafond de dette aux États-Unis et la crise de la dette souveraine en Europe. C'est pourquoi les investisseurs sont devenus de plus en plus réfractaires au risque et ils croient que les dés sont pipés en leur défaveur.

Kathleen Murphy de Fidelity Investments, avec 1 T\$ d'actifs et des actifs de clients à valeur nette élevée de 800 M\$, a résumé les résultats d'un récent sondage qui a montré que 52 % des investisseurs interrogés ne font pas confiance aux institutions financières et que le pourcentage d'investisseurs qui demandent des conseils à des professionnels a diminué de 33 % il y a deux ans à 21 % aujourd'hui. Un sondage réalisé par Wells Fargo confirme ces mauvais résultats. À peine le quart des clients de Wells Fargo qui ont été interrogés font confiance au marché des actions et 60 % ont l'impression qu'ils ne peuvent pas se fier aux placements boursiers pour constituer leur épargne. Le sondage de Wells Fargo a aussi montré que le pourcentage d'investisseurs qui détiennent des actions a diminué de 52 % avant la crise à 35 % aujourd'hui. En même temps, le pourcentage des placements dans des fonds communs de placement et les FNB a augmenté de 28 % à 50 %.

Plusieurs conférenciers ont fait allusion à la contradiction entre l'attitude face aux actions et celle face aux titres d'emprunt. Autant plusieurs investisseurs sont prêts à sacrifier le rendement des actions pour un risque plus faible, autant ils sont indifférents au risque des titres d'emprunt pour obtenir un meilleur rendement.

Plusieurs conférenciers et experts ont souligné que les sondages réalisés par leur propre société montrent que les clients se soucient plus que jamais des coûts.

Il n'est donc pas surprenant que plusieurs investisseurs, particulièrement ceux qui ne font pas affaire avec un

conseiller, se soient retirés complètement des marchés, ce qui nuit sérieusement à la performance financière.

Le sondage de Fidelity montre que les Américains n'économisent pas suffisamment en vue de la retraite. Les Américains de 45 ans et plus ont subi une diminution de leur épargne-retraite de 28 % au cours des quatre dernières années. Si l'on se fie aux tendances actuelles en matière d'épargne, 40 % des Américains n'auront pas assez de revenus à la retraite pour couvrir leurs dépenses mensuelles. L'insuffisance d'épargne-retraite touche même la génération X (30 à 49 ans).

Nous savons que c'est la même chose au Canada.

Ce qui ressort avant tout des exposés des conférenciers est que les multiples réformes réglementaires des marchés américains depuis l'adoption de la loi Dodd-Frank jusqu'à la mise sur pied du Financial Stability Oversight Council ne seront pas suffisantes pour restaurer la confiance des investisseurs et encourager l'épargne et la participation aux marchés. La participation des investisseurs dans les marchés et le rétablissement de la confiance dépendent beaucoup plus des mesures adoptées par les conseillers et leurs sociétés pour s'occuper activement des clients, de la formation, des différents types de programmes de planification financière et des directives de placement.

Formation et planification financière : s'assurer que les clients savent à quoi s'en tenir sur leur situation

Les connaissances des investisseurs sur les placements boursiers sont limitées, notamment l'importance des notions de la répartition des actifs dans un portefeuille et de l'horizon de placement. On a souligné qu'il y a souvent une incohérence entre ce qui compte pour les investisseurs, le rendement et les revenus du portefeuille, et les produits, catégories et accumulation d'actifs, etc. recommandés par leur conseiller. Des programmes de formation ciblés pour les petits investisseurs et offerts de diverses façons, que ce soit en ligne sur des portails Web, par des séminaires ou en distribuant de la documentation écrite, revêtent une importance clé lorsqu'il s'agit de rendre intelligibles aux clients les conseils qu'ils reçoivent de leur conseiller.

La mise au point d'un plan financier et de directives de placement adaptés au client fait partie intégrale des programmes dont l'objectif est l'augmentation des connaissances financières. Wells Fargo a constaté que 90 % des clients qui ont participé à ses séances de planification intitulées « Programme de visualisation » savent maintenant à quoi s'en tenir sur leurs situation et objectifs financiers et qu'ils ont l'impression d'être davantage en contrôle de leurs activités de placement.

Comme Benjamin Franklin l'avait déjà souligné « en ce monde rien n'est certain, à part la mort et les impôts ». De plus en plus d'investisseurs autonomes et sophistiqués se rendent

compte qu'ils ne sont pas immortels et ils ont fait affaire pour la première fois avec un conseiller pour établir une planification financière et successorale. De plus, l'impact fiscal est souvent le facteur responsable de la plus forte baisse du rendement d'un portefeuille. Il faut des compétences particulières pour bâtir un portefeuille qui minimise l'impact fiscal.

Lorsque vient le temps de gérer le transfert d'actifs financiers d'une génération à une autre au sein d'une même famille, les sociétés ont innové en visant les plus jeunes des familles et en proposant des « énoncés de mission familiale ».

Les sociétés se rendent compte qu'il faut faire des efforts importants pour gagner la confiance de la nouvelle génération et obtenir sa participation, car les statistiques montrent qu'à peine 30 % de la prochaine génération de clients à valeur nette élevée feront affaire avec la même société.

Le secteur reconnaît qu'il n'a pas fait assez d'efforts pour servir les générations X et Y, les clients de demain. Le courtier moyen, maintenant à la mi-cinquantaine, est déconnecté de la nouvelle génération et il fait face à un sérieux problème de communication, tant en ce qui concerne les besoins de produits et services que les méthodes de communication. Les gens des générations X et Y accordent plus d'importance aux compétences et à l'expertise qu'à l'expérience et une relation de longue date, et ils communiquent avec des logiciels d'application mobile, la messagerie texte, l'Internet et les réseaux sociaux. Le secteur a comblé ce fossé intergénérationnel en engageant de jeunes professionnels dans des équipes de courtier. Cependant, une telle mesure est plus difficile à adopter pour le grand nombre de plus petites sociétés dont les ressources sont limitées. Ces sociétés utilisent différentes approches commerciales pour offrir leurs services de planification et de conseil. Dans les plus grandes sociétés, les conseillers peuvent profiter des services de différents experts pour répondre aux besoins des clients. Dans plusieurs sociétés, les conseillers travaillent en équipes qui réunissent un large éventail de compétences complémentaires. Les conférenciers et les experts ont souligné l'importance des communications dans les équipes de courtiers pour recueillir des commentaires sur les placements, la fiscalité et la planification. Les nombreuses petites sociétés indépendantes de courtiers-contrepartistes et de conseillers en placements inscrits se servent de leur société de compensation pour fournir l'expertise et les outils en matière de planification, ce qui complète les services touchant la conformité, la formation et le recrutement.

Les sociétés ont constaté que les programmes de formation pour les clients et les outils de planification et d'orientation permettent aux clients d'être plus à l'aise avec la procédure de placement boursier. Le sondage de Wells Fargo a montré que parmi les clients qui ont participé au « Programme de visualisation »,

57 % ont déclaré qu'ils suivraient un conseil de placement et 45 % qu'ils ont beaucoup changé la répartition des actifs dans leur portefeuille ce qui en a augmenté le rendement.

Créer un climat de confiance

Un autre facteur indépendant important qui augmente les capacités des clients, rétablit leur confiance et leur redonne de l'assurance, est la présence d'une culture et d'un système de valeurs qui mettent toujours les intérêts du client au premier plan et qui lui permettent de profiter d'une gestion efficace. À la fois Chet Helck, vice-président directeur chez Raymond James Financial, et John Taft, chef de la direction de RBC Gestion de patrimoine, ont discuté du projet d'obligation fiduciaire qui s'appliquera aux courtiers-contrepartistes. M. Helck a décrit les services de courtage comme un ensemble complexe comprenant la fabrication et la distribution d'un produit, et des services-conseils financiers. Une telle situation comporte des risques importants de conflits d'intérêts, que l'on retrouve aussi dans d'autres professions. Il mentionne l'exemple du chirurgien qui effectue une chirurgie après l'avoir recommandée à un patient. Il a mis en garde que d'isoler les produits et services des services-conseils pourrait désavantager les clients et il a soutenu que les normes professionnelles strictes en vigueur dans le secteur – le devoir de diligence envers les clients, les mécanismes pour divulguer « les règles du jeu » ou le mandat, et des informations appropriées – répondent adéquatement aux préoccupations sur les conflits d'intérêts potentiels dans les services de courtage.

John Taft a soutenu que réussir à toujours mettre les intérêts des clients au premier plan et à appliquer les principes de base d'une saine gestion des actifs des clients aura en effet considérable sur les investisseurs en rétablissant leur confiance et leur assurance.

M. Taft a l'impression que si l'obligation fiduciaire est mise en œuvre judicieusement, cela encouragera chaque société de courtage en valeurs mobilières à prendre plus de mesures pour mettre toujours les intérêts du client au premier plan.

Perspectives des services de gestion de patrimoine : marché plus difficile, compétiteurs plus difficiles

Les conférenciers et les experts ont reconnu que même si le public investisseur reprend confiance et de l'assurance, les perspectives à plus long terme des services de gestion de patrimoine sont incertaines. Pendant presque toute la décennie 1990 et des cinq années précédant le krach de 2008, la plupart des revenus que les clients tiraient de leur portefeuille, et des produits que le secteur tirait des honoraires prélevés sur ces revenus, provenaient de la plus-value constante des actifs générée par le dynamisme des marchés des actions et des marchés des titres d'emprunt. Les fondamentaux de l'économie laissent présager une croissance modeste de l'économie mondiale avec un certain biais inflationniste, ce qui pourrait réduire la performance du marché

des actions et augmenter les rendements des obligations. Dans ce contexte, le secteur aura de la difficulté à créer des portefeuilles dont les rendements seront conformes aux objectifs financiers. De plus, les bénéfices et le rendement des capitaux propres des sociétés du secteur dépendent de l'augmentation de la clientèle. C'est pourquoi les sociétés mettent l'accent sur les méthodes et les efficacités au travail, tels les formulaires standardisés, l'aide spécialisée et la technologie, pour augmenter la productivité des courtiers. Cela réduira les tâches administratives et d'arrière-guichet des conseillers, ce qui leur laissera plus de temps pour s'occuper des clients et rechercher de nouveaux clients.

Les conseillers deviennent plus compétents. Les produits complexes sont étudiés plus attentivement pour bien en comprendre les risques et informer clairement les clients des caractéristiques de risque et de rendement. Les conseillers examinent l'éventail des produits garantis convenables pour préserver le capital et ils sont plus à l'écoute de leurs clients. Plusieurs conseillers ont mis en place des stratégies qui permettent des rajustements rapides et méthodiques des liquidités, en plus ou en moins, pour profiter des occasions et se couvrir en cas de baisses des marchés.

Passer par-dessus la peur et la méfiance provoquées par un effondrement majeur du marché et un certain nombre de fortes baisses n'est pas facile. Mais c'est possible – en mettant toujours les intérêts du client au premier plan, en répondant aux besoins de formation et de planification, et en offrant tout l'éventail des produits et services financiers. Les points de vue présentés à la conférence de la SIFMA devraient aider plusieurs sociétés.

Veuillez agréer mes salutations distinguées.



Ian C. W. Russell, FCSI
Président et chef de la direction de l'ACCVM
Mai 2012