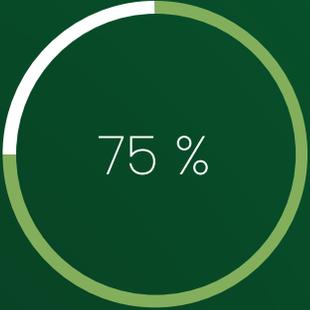


— #Obtenezdesréponsesauxquestionsdélicates

# La dimension humaine des conseils financiers



## PRINCIPAUX CONSTATS



75 %

se tournent vers un conseiller financier pour obtenir des conseils



82 %

des gens qui consultent un conseiller financier affirment que cette relation a eu une incidence positive

Ces publicités se retrouvent partout : investissez en ligne et éliminez les intermédiaires. Pourtant, une vaste majorité de Canadiens croient que les conseillers financiers ont une incidence positive sur leurs clients, leurs familles et leur avenir.

Selon un récent sondage effectué auprès de 500 Canadiens âgés d'au moins 30 ans et disposant d'un minimum de 100 000 \$ en actifs investissables<sup>1</sup>, 75 % ont déclaré recourir à un conseiller financier pour obtenir des conseils. Quiconque a déjà acheté une maison, fondé une famille, vendu une propriété ou une entreprise, songé à la retraite ou transféré des actifs à la génération suivante – pour ne nommer que quelques-uns des événements importants de la vie – reconnaît sans doute ce besoin d'être bien conseillé. De plus, ce sondage a révélé que 82 % des gens qui consultent un conseiller financier estiment que cette relation a eu une incidence positive sur leur capacité à atteindre leurs principaux objectifs financiers.

# La valeur des conseils

Les conseillers financiers ont une incidence sur plusieurs aspects de la vie de leurs clients et des investisseurs différents verront des avantages différents à travailler avec un conseiller financier. Dans le cadre du sondage, les trois raisons les plus souvent invoquées par les répondants pour justifier le recours à un conseiller financier sont :



veiller à ce que leurs placements résistent à la volatilité du marché;



bien gérer leur situation financière;



leur permettre, ainsi qu'à leur famille, de recevoir des informations financières à jour et de l'éducation financière.

Il existe toutefois d'autres raisons, moins tangibles, de travailler avec un conseiller financier. Les conseillers améliorent la vie, pas seulement les investissements. Ils sont experts dans leur domaine et formés de manière à utiliser une approche globale lorsque vient le temps d'analyser la situation financière de leurs clients, plutôt que d'opter pour un simple examen de leurs comptes de placement. Un bon conseiller, celui qui privilégie l'établissement de relations durables avec ses clients, aidera ces derniers à prendre des décisions éclairées au sujet de leur patrimoine à court, moyen et long terme. Il aidera également la génération suivante à accumuler et faire croître son patrimoine, ou encore à se préparer à recevoir et à protéger le patrimoine familial.

**Les conseillers améliorent la vie, pas seulement les investissements.**





## La valeur des conseils

Les bons conseillers ne font pas qu'offrir des conseils en matière de placement; ils partagent également leur savoir. Ils peuvent, par exemple, aider un client à transférer à ses enfants une part importante de leur héritage de son vivant afin de réduire l'incidence fiscale, tout en veillant à ce que le client continue à disposer des fonds nécessaires pour profiter pleinement du reste de sa vie.

Le conseiller prend le temps de bien connaître son client, de comprendre ses préférences, de cerner ses craintes et ses désirs et d'apprendre à connaître ses héritiers avant de lui fournir des conseils. C'est ainsi que se manifeste véritablement la valeur d'un conseiller.

**Le conseiller prend le temps de bien connaître son client et ses héritiers avant d'offrir des conseils.**

# Les événements de la vie pour lesquels il est utile d'être bien **conseillé**

Lorsqu'on leur a demandé de nommer des événements de la vie pour lesquels il était utile de recevoir des conseils financiers, les répondants ont déclaré :

**67 %**

À l'approche de la retraite

**64 %**

Au moment de recevoir un héritage ou une entrée de fonds inattendue

**58 %**

Lors de gains financiers

Au fil de la vie des gens, leur situation change et devient souvent de plus en plus complexe avec l'accumulation d'actifs et l'évolution de la famille. Les plans changent également et on ne peut se contenter de les établir, puis de les oublier. Un conseiller peut vous aider à adapter vos plans au fur et à mesure de l'évolution de votre situation et, plus important encore, un bon conseiller aidera un investisseur à respecter son plan lorsque la volatilité des marchés le fait hésiter.

Les événements hors de notre contrôle, telles les modifications aux règles hypothécaires, aux taux d'emprunt et aux plafonds de cotisation aux CELI et REER peuvent avoir une incidence directe, positive ou négative, sur les finances personnelles. Pour les gens qui travaillent avec un conseiller financier, il est rassurant de savoir qu'il suffit d'un appel téléphonique pour obtenir les conseils dont ils ont besoin.



# Des conseils tout au long de votre parcours financier

Les événements qui ont une incidence sur vos finances personnelles débutent dès que vous commencez à accumuler des gains et se poursuivent jusqu'à ce que vous commenciez à puiser dans votre épargne. Les conseils financiers sont nécessaires dès qu'il y a mouvement d'argent.





## CONSTATS INTÉRESSANTS

81 %

préfèrent travailler  
avec un véritable  
conseiller financier

69 %

estiment que les  
gens qui ont un  
conseiller financier  
jouissent d'une  
meilleure situation  
financière que  
ceux qui n'en  
ont pas

## La dimension humaine

Google est un excellent outil de recherche, et les balados fonctionnent très bien pour les conversations à sens unique. Par contre, 81 % des répondants au sondage ont indiqué préférer travailler avec un véritable conseiller financier plutôt que de le faire en ligne ou de s'organiser seul. Les programmes informatiques articulés autour de formules ont tendance à diriger les gens vers des placements en fonction de leurs réponses à un ensemble de 10 à 12 questions standards. Les conseillers financiers, à l'inverse, ont la capacité de poser des dizaines et des dizaines de questions pour bien comprendre leurs clients et veiller à ce que leurs besoins financiers soient examinés de façon holistique, sous tous les angles.

En fait, les humains peuvent approfondir davantage une situation, puisqu'ils peuvent mener des conversations bilatérales. Après avoir demandé à un client à quel moment il prévoit prendre sa retraite, le conseiller peut, par exemple, aller plus loin en lui demandant de penser à des gens dont il envie le style de vie à la retraite et, à l'inverse, à d'autres dont la retraite ne l'inspire pas du tout. Grâce à cette information et à d'autres renseignements pertinents, le conseiller dresse un portrait plus précis des désirs de ses clients et de la stratégie à adopter pour leur permettre de profiter pleinement de leur retraite.

**Le genre de conseils qu'offrent les bons conseillers financiers va bien au-delà de la simple sélection de titres et de recommandations pour réaliser des gains à court terme.**

## SOURCES D'INFORMATION PRIVILÉGIÉES

À la question leur demandant d'identifier les sources d'information qu'ils privilégient lorsqu'ils recherchent de l'information financière, les répondants ont indiqué préférer :



Le groupe de répondants le plus âgé (70 ans et plus) a indiqué qu'il était plus enclin à s'adresser à un conseiller financier. Sans surprise, la cohorte des plus jeunes était plus susceptible de s'adresser à un membre de la famille, de consulter des livres, des ressources en ligne (blogues, vidéos sur YouTube, etc.) ou des sources d'information traditionnelles.

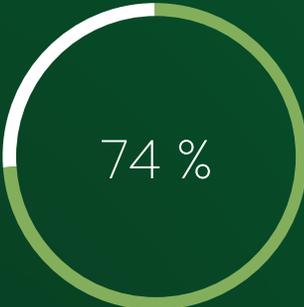
## Les conseillers peuvent jouer un rôle important pour éviter les frictions intergénérationnelles

Il existe des différences de comportement entre les personnes qui amorcent leur carrière et s'efforcent d'accroître leurs actifs et celles qui commencent à puiser dans leur épargne après avoir travaillé toute leur vie et accumulé du vécu. Il est tout à fait normal pour désirer des choses différentes, mais cela peut parfois causer des frictions au sein d'une famille.

D'un côté, les jeunes membres de la famille contractent peut-être des prêts hypothécaires, meublent leurs maisons et utilisent une part importante de leur argent pour payer les frais de garderie et les autres activités des enfants, tandis que les adultes plus âgés conservent leur argent pour financer 20 ans et plus de retraite ou songent à des stratégies pour optimiser leur patrimoine.

Un conseiller financier qui comprend les besoins et les désirs des gens durant les différentes étapes de la vie peut contribuer à minimiser les frictions et établir un plan financier qui permet aux membres de la famille de bien comprendre les objectifs de chacun. En fait, les bons conseillers financiers organisent des rencontres auxquelles participent les membres des différentes générations de la famille afin de favoriser une meilleure connaissance et un partage des idées de chacun. Une discussion multigénérationnelle en personne, autour d'une table, constitue un autre exemple de la dimension humaine qu'apportent les conseillers financiers.

## PRINCIPAUX CONSTATS



74 %

comprennent le coût lié aux services d'un conseiller financier



69 %

disent être prêts à payer pour des conseils financiers

# Trouver l'équilibre entre le coût et la valeur

Dans le cadre du sondage, 58 % des répondants ont indiqué que les frais ont une incidence sur leur décision d'avoir recours ou non aux services d'un conseiller financier. Toutefois, près des trois quarts (74 %) ont affirmé comprendre les coûts liés aux services d'un conseiller financier et près de sept personnes sur dix (69 %) ont indiqué qu'elles étaient prêtes à payer pour obtenir des conseils financiers.

Le fait de ne pas payer pour obtenir de l'aide et des conseils lors de l'établissement d'un plan financier a également un coût. Un conseiller IPC cite l'exemple d'un client qui disposait de suffisamment de ressources financières pour s'assurer une retraite confortable, et qui, grâce à un plan personnalisé soigneusement établi, a pu réaliser des économies importantes sur le plan fiscal, lesquelles ont largement compensé les frais déboursés.

Il est important de reconnaître que le genre de conseils qu'offrent les bons conseillers financiers va bien au-delà de la simple sélection de titres et de recommandations pour réaliser des gains à court terme. Les conseillers financiers fournissent des conseils précieux, fondés sur une relation qui s'étale sur des dizaines d'années avec les clients et leur famille. Au fil des ans, les conseils qu'ils offrent peuvent avoir une incidence très importante sur la vie de ceux-ci.

# Trouver le bon conseiller

Les conseillers financiers ne sont pas tous les mêmes. Voici six conseils pour vous aider à trouver le conseiller financier qui pourra vous permettre d'atteindre vos objectifs :

## 1 Informez-vous auprès de vos amis et des membres de votre famille.

Vos proches partagent souvent vos intérêts et souhaitent ce qu'il y a de mieux pour vous. Demandez-leur s'ils ont un conseiller financier de confiance, pourquoi ils aiment travailler avec lui et s'ils croient que ce dernier pourrait vous convenir.

## 2 Rencontrez plus d'un candidat.

Planifiez une discussion par téléphone ou en personne avec au moins trois candidats. N'oubliez pas que vous travaillerez probablement avec votre conseiller financier pendant plusieurs années et que c'est pourquoi vous devez vous assurer de bien vous entendre avec lui.

## 3 Vérifiez les titres et les compétences.

Pour réduire la liste des candidats possibles, vérifiez leurs titres et compétences. Les conseillers financiers peuvent détenir le titre de planificateur financier agréé et d'autres titres. Si vous ne connaissez pas la signification d'un titre professionnel, posez la question.

## 4 Recherchez un conseiller qui est à l'écoute.

Lorsque vous rencontrez les candidats, vérifiez s'ils vous écoutent plus qu'ils ne parlent. Vous ne voulez pas entendre un discours préfabriqué. Vous voulez trouver un conseiller financier qui prend le temps de comprendre qui vous êtes et quels sont vos besoins.

## 5 Examinez le passé et l'avenir.

Votre conseiller financier devrait connaître l'historique de vos finances et vos objectifs pour l'avenir. Le fait de connaître vos actifs investissables actuels ne suffit pas pour établir un plan financier complet.

## 6 Méfiez-vous des discours sur les produits.

Si le conseiller vous parle de produits financiers lors de votre première rencontre, questionnez-vous sur ses intentions. Les premières rencontres servent à explorer et à établir les grandes lignes de votre plan. Les produits financiers ne sont qu'une pièce du casse-tête et ne devraient être discutés que lorsque le plan a été établi.

DES CONSEILS À VOTRE FAÇON



1. Basé sur un sondage IPC réalisé auprès de 500 investisseurs détenant plus de 100 000 \$ en actifs disponibles à l'investissement. Sondage réalisé par Environics Research Group en avril 2019.

Marques de commerce propriété d'Investment Planning Counsel Inc. et utilisées sous licence par ses filiales. Investment Planning Counsel Inc. est une société de gestion du patrimoine pleinement intégrée. Les fonds communs de placement sont distribués par IPC Gestion du patrimoine et IPC Valeurs mobilières. Les fonds communs de placement sont distribués par IPC Gestion du patrimoine, membre de l'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels (ACFM). IPC Valeurs mobilières est membre du Fonds canadien de protection des épargnants. Les valeurs mobilières sont distribuées par IPC Valeurs mobilières, membre du Fonds canadien de protection des épargnants. Les produits d'assurance sont distribués par IPC Services financiers inc. et PPI Management Inc.