
RAPPORT

Octobre 2020



Recherche qualitative auprès des conseillers réglementés par l'ACFM

Rapport à l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (OCRCVM) et à la Fédération des courtiers en fonds mutuels

CES DIAPOSITIVES FONT PARTIE D'UNE PRÉSENTATION DE NAVIGATOR ET SONT INCOMPLÈTES SANS LES COMMENTAIRES ORAUX QUI S'Y RATTACHENT.

Table des matières



À propos de la recherche	3
Récapitulatif	6
Observations concernant la clientèle des conseillers de l'ACFM	10
Perception des divers changements touchant le secteur et le milieu des conseils	16
Aspects du modèle d'activité/d'affaires auxquels tiennent les conseillers réglementés par l'ACFM	22
Défis d'ordre réglementaire	25
Questions liées à la concurrence	29
Perceptions concernant la technologie	34
Incidence de la COVID-19	39
Connaissance de l'examen des ACVM et perceptions à son sujet	43



À propos de la recherche

À propos de la recherche

Objectifs

L'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (OCRCVM), en collaboration avec la Fédération des courtiers en fonds mutuels, souhaitait consulter les membres du secteur pour mieux comprendre les besoins et attentes des parties intéressées à la lumière de l'examen du cadre réglementaire par les Autorités canadiennes en valeurs mobilières (ACVM).

Cette recherche visait en premier lieu à recueillir les points de vue des principales parties intéressées au sujet des défis liés à la concurrence, à la réglementation, aux technologies et à l'innovation auxquels sont confrontés les conseillers réglementés par l'ACFM.



Plus précisément, elle avait pour objectif d'examiner :

- les besoins et attentes des investisseurs qui ont une incidence sur le processus de conseil;
- les changements touchant le secteur qui ont été les plus bénéfiques pour les conseillers et courtiers au cours des trois à cinq dernières années;
- les changements touchant le secteur qui ont représenté les plus grands défis au cours de la même période;
- les obstacles apparents à la concurrence dans le secteur des services-conseils et les obstacles à la vente sur ce marché;
- les principaux défis d'ordre réglementaire auxquels les conseillers et courtiers sont confrontés;
- ce que les participants savent de l'examen par les ACVM du cadre réglementaire régissant l'OCRCVM et l'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels (ACFM), et la façon dont ils le perçoivent;
- les recommandations concernant les points dont l'examen devrait tenir compte pour protéger l'intérêt du public et favoriser des marchés financiers sains au Canada.

Mise en garde

La recherche effectuée est de nature qualitative. Par conséquent, les résultats donnent une idée du point de vue des participants sur les questions traitées mais ne s'appliquent pas nécessairement à l'ensemble des conseillers réglementés par l'ACFM. Les conclusions de cette recherche servent plutôt à définir des thèmes et des orientations. Elles ne permettent pas d'estimer la proportion numérique ou le nombre de personnes au sein de la population qui ont une opinion particulière, parce qu'elles ne sont pas statistiquement extrapolables.

Au sujet de la recherche

Méthodologie

Cette recherche comprenait trois volets :

14 entrevues approfondies 10 avec des conseillers réglementés par l'ACFM anglophones de tout le Canada (sauf le Québec) et quatre avec des conseillers en titres d'OPC francophones du Québec	5 groupes de discussion en ligne comprenant au total 36 conseillers réglementés par l'ACFM, dont un formé de conseillers vivant dans chacune des cinq régions suivantes : Colombie-Britannique, Alberta, Manitoba/ Saskatchewan, Ontario et région de l'Atlantique	18 entrevues approfondies avec des cadres supérieurs de 10 courtiers réglementés uniquement par l'ACFM et de huit courtiers assujettis aux deux régimes de réglementation
Ces entrevues approfondies ont eu lieu du 16 juin au 25 septembre.	Ces groupes de discussion ont été organisés pendant trois soirs du 14 au 16 juillet.	Ces entrevues approfondies ont eu lieu du 18 juin au 14 septembre.

Le recrutement des conseillers réglementés par l'ACFM a été effectué en collaboration avec Advocis (The Financial Advisors Association of Canada) et la FCEC.

Ce rapport porte exclusivement sur les résultats des deux premiers volets, soit la recherche effectuée auprès des conseillers réglementés par l'ACFM.

Les résultats de la recherche effectuée auprès des courtiers réglementés par l'ACFM et assujettis aux deux régimes de réglementation font l'objet d'un rapport distinct.

Le nombre d'années de pratique des conseillers participants varie beaucoup, allant de un à plus de 40 ans.

La plupart des conseillers participants sont constitués en société, à l'exception de ceux résidant en Alberta, puisque cette province ne permet pas la constitution en société des conseillers.



Récapitulatif

Récapitulatif



- Même si la présente étude examine ce que les participants savent de l'examen des ACVM et la façon dont ils le perçoivent, elle visait avant tout à cerner les besoins et attentes généraux des conseillers réglementés par l'ACFM. Compte tenu de l'examen des ACVM, cependant, le présent récapitulatif débute par un aperçu des principales conclusions liées spécifiquement à ce sujet.
- Lorsque la présente recherche a été entreprise en juin, la plupart des conseillers n'avaient même pas entendu parler de l'examen des ACVM. En septembre, la plupart étaient au courant de celui-ci, mais admettaient en savoir peu à son sujet. Rares étaient les participants qui avaient lu les propositions soumises par l'ACFM ou l'OCRCVM. Pour cette raison, la plupart des conseillers qui ont exprimé leur opinion l'ont fait en termes généraux, car ils n'étaient pas en mesure de nommer précisément les avantages et les inconvénients des propositions soumises par l'un ou l'autre organisme.
- Les consultations menées dans le cadre de la recherche semblent avoir donné à de nombreux conseillers la toute première occasion d'examiner et de commenter les avantages et les inconvénients potentiels de la fusion des deux organismes.
- Même sans connaître les détails ou le contenu précis des propositions, la plupart des conseillers disent appuyer en principe le passage à un organisme d'autoréglementation (OAR) unique.
- En général, les conseillers connaissent mal les défis auxquels les courtiers sont confrontés. Pour cette raison, les résultats des entrevues individuelles menées avec les courtiers diffèrent par certains côtés des conclusions de la présente recherche.
 - Le sentiment qu'une structure réglementaire cloisonnée nuit à l'efficacité et, par conséquent, à l'uniformité ou à la qualité de l'expérience client ne ressort pas directement des discussions menées avec les conseillers réglementés par l'ACFM. Les conseillers n'étant inscrits qu'auprès d'un seul organisme de réglementation, il est rare que l'absence d'harmonisation entre les organismes de réglementation leur cause directement du tort. Certains conseillers semblent toutefois attribuer au moins en partie les problèmes de conformité auxquels ils sont confrontés à une réglementation excessive et à la nécessité de répondre aux exigences de deux organismes de réglementation.

Récapitulatif



- Les conseillers réglementés par l'ACFM ne connaissent pas l'OCRCVM et ne croient pas pouvoir faire des comparaisons éclairées entre les deux organismes de réglementation. La plupart présument que l'OCRCVM fonctionne de la même façon que l'ACFM. En fait, beaucoup ont l'impression que les conseillers réglementés par l'OCRCVM sont soumis à une surveillance et à des normes réglementaires encore plus strictes. Les conseillers semblent comprendre qu'une réglementation plus sévère est nécessaire lorsqu'il est question de vente de titres individuels. Quelques-uns disent tout de même craindre qu'un OAR unique entraînera un durcissement des règles visant les conseillers qui vendent uniquement des titres d'organismes de placement collectif (OPC).
- Tout comme les courtiers, cependant, les conseillers réglementés par l'ACFM craignent qu'il se produise des frictions entre l'ACFM et l'OCRCVM et s'attendent à ce que ces frictions aient des conséquences négatives sur la fusion des deux organismes :
 - Le passage à un OAR unique pourrait prendre beaucoup de temps. En fait, certains conseillers signalent que cette idée est débattue depuis de nombreuses années et que ces discussions incessantes en laissent plus d'un sceptique quant à ses probabilités de réalisation.
 - L'OCRCVM est réputé avoir plus de pouvoir que l'ACFM; pour cette raison, les conseillers s'attendent à ce qu'une entente favorise l'OCRCVM. Certains conseillers pensent également que la fusion des deux organismes pourrait avantager injustement les banques. Cela préoccupe particulièrement certains participants, étant donné que les banques sont déjà réputées avoir trop d'emprise sur les organismes de réglementation.
- L'approche punitive de l'ACFM en matière de réglementation, déjà évoquée en entrevue par les courtiers, est également perçue comme telle par les conseillers de l'ACFM. Ces derniers se plaignent que l'organisme attache trop d'importance à des détails négligeables.

Récapitulatif



- De plus, les conversations au sujet des défis d'ordre réglementaire auxquels ils sont confrontés, de l'évolution des besoins et attentes de leur clientèle ainsi que de l'incidence de la COVID-19 ont permis de mieux comprendre comment les conseillers réglementés par l'ACFM pourraient réagir aux divers éléments pris en compte dans le cadre de la fusion. La recherche a révélé certaines sources de frustration auxquelles les conseillers réglementés par l'ACFM souhaiteraient voir les ACVM s'attaquer dans le cadre de leur examen :
 - Les conseillers évoquent des « règles du jeu inéquitables » (qui avantageraient injustement les banques).
 - L'abandon imminent des frais d'acquisition reportés dans la plupart des provinces a eu une incidence négative sur la rémunération, qui elle-même 1) a nui à la capacité du secteur de recruter des jeunes conseillers et d'entreprendre la planification de la relève, et 2) l'a incité à se concentrer sur les investisseurs ayant des portefeuilles importants.
 - Les conseillers sont très attachés au droit de constitution en société et, d'après les commentaires reçus, s'opposeraient farouchement à toute mesure visant à le leur retirer.
 - Les conseillers se plaignent d'être soumis à une réglementation excessive. Tout comme les courtiers, ils souhaitent un cadre réglementaire moins normatif. Bon nombre des exigences réglementaires leur semblent futiles, trop fréquentes ou de nature administrative. Ils pensent également que les modifications réglementaires ont une incidence négative sur les clients.
 - La plupart des conseillers se disent satisfaits de l'éventail de produits dont ils disposent. Très peu de conseillers de l'ACFM se plaignent de ne pouvoir accéder aux fonds négociés en bourse (FNB) ou aux titres individuels (actions et obligations).
 - La pratique consistant à détenir les placements « au nom du client » est toujours utilisée à l'occasion lorsqu'elle est dans l'intérêt du client (c.-à-d. lorsqu'elle entraîne des frais moindres). Les conseillers de l'ACFM sont heureux de pouvoir offrir cette option à leurs clients.
- Tout comme les courtiers, les conseillers de l'ACFM savent gré à l'OCRCVM de les avoir consultés.
 - *« Merci d'avoir pris cette initiative. Cela nous donne l'impression d'avoir voix au chapitre et de pouvoir jouer un rôle. »*



Observations concernant la clientèle des conseillers de l'ACFM

Observations concernant la clientèle des conseillers de l'ACFM



Observations concernant le type d'investisseur que servent les conseillers de l'ACFM, du point de vue par exemple des priorités financières et des connaissances en matière de placement

- **Les conseillers de l'ACFM servent un vaste éventail de clients du point de vue des actifs à placer et des connaissances en matière de placement.** D'après les commentaires reçus, cependant, à mesure que leurs connaissances en matière de placement et leur avoir net augmentent, les investisseurs canadiens recherchent souvent des produits plus diversifiés (c.-à-d. un portefeuille comprenant des titres tels que des actions et des obligations). Pour cette raison, on pourrait supposer que, comparativement aux conseillers réglementés par l'OCRCVM, les conseillers de l'ACFM servent généralement une clientèle moins aisée et moins avertie. Certains conseillers disent pourtant servir des clients ayant plus de 500 000 \$ d'actifs à placer. Il semble également que les petits investisseurs soient refusés. D'après les conseillers, la compression des frais a transformé la structure de rémunération au point qu'il n'est plus possible de servir les petits investisseurs de façon rentable. Plusieurs conseillers semblent même s'être fixé des minimums :
 - *« Je n'accepte pas les clients qui ont moins de 250 000 \$ à placer. »*
- **Les conseillers entretiennent des relations solides et durables avec leurs clients.** De nombreux participants exercent le métier de conseiller depuis des années, voire des décennies. Ces conseillers disent servir une clientèle de longue date très fidèle. Ces clients reviennent généralement année après année, et beaucoup finissent par les recommander aux membres de leur famille, ce qui leur apporte de nouveaux clients. Les conseillers ont noué des relations solides avec ces clients de longue date; ils ont gagné leur confiance et sentent qu'ils connaissent et comprennent leurs besoins.

Observations concernant la clientèle des conseillers de l'ACFM



Thèmes courants liés à l'âge des clients servis par les conseillers de l'ACFM

- **Bon nombre des conseillers participants indiquent que leurs clients sont généralement âgés de 40 ans ou plus et que beaucoup sont retraités ou semi-retraités.** Plusieurs facteurs semblent expliquer cette situation :
 - Les personnes jeunes n'ont pas accumulé suffisamment d'actifs à placer pour que leur portefeuille ait la taille minimale requise par le conseiller.
 - Bon nombre des conseillers participants disent adopter une approche globale en proposant des plans financiers et de retraite et en offrant des services de planification successorale et des conseils qui tiennent compte de l'ensemble de la situation financière du client. Selon eux, les clients qui recherchent ce type de services complets sont généralement plus âgés.
 - Plusieurs conseillers estiment que les Canadiens commencent généralement à investir trop tard dans leur vie.
- Plusieurs conseillers soulignent qu'ils ont grandi et « vieilli » en même temps que leurs clients. En ce sens, **les clients se situent généralement dans la même catégorie d'âge que leur conseiller** (autrement dit, les conseillers plus âgés ont souvent une clientèle plus âgée).
 - *« J'ai l'impression d'attirer les clients qui en sont au même point que moi dans la vie. »*

Observations concernant la clientèle des conseillers de l'ACFM



Tendances liées aux étapes de la vie qui ont une incidence sur la clientèle des conseillers de l'ACFM

- Les conseillers s'entendent pour dire que **les objectifs des investisseurs sont intimement liés aux étapes de la vie**. Les clients plus jeunes sont en mode « accumulation » et beaucoup s'efforcent d'épargner en vue de l'achat d'une première maison. La préservation du capital prend généralement plus d'importance au fil des ans. Même si ces deux tendances restent constantes, certains conseillers ont remarqué plusieurs changements au cours des cinq à 10 dernières années :
 - Les enfants des clients quittent la maison plus tard ou reviennent à la maison après être partis. *« C'est ce qu'on appelle les "enfants boomerangs", et cela a une incidence sur les plans financiers de leurs parents. »*
 - En raison des coûts de logement sans cesse croissants, les gens mettent plus de temps à accumuler des économies suffisantes. Les parents aident leurs enfants, et les jeunes remettent l'épargne-retraite à plus tard (puisqu'ils s'efforcent d'épargner en vue de l'achat d'une maison). *« Les jeunes touchent d'avance une partie de leur héritage. Ils se retrouvent donc avec un capital important et doivent décider de la façon de l'utiliser. La plupart l'investissent simplement dans l'immobilier. »*

Observations concernant la clientèle des conseillers de l'ACFM



(suite de la diapositive précédente)

Tendances liées aux étapes de la vie qui ont une incidence sur la clientèle des conseillers de l'ACFM

- **Transmission du patrimoine d'une génération à l'autre.** Plusieurs conseillers indiquent qu'ils doivent, de plus en plus souvent, aider leurs clients à l'occasion de la transmission ou de la réception d'un patrimoine ou d'un héritage au sein de la famille. Certains investisseurs recherchent des conseils en matière de planification successorale, tandis que d'autres, qui reçoivent un héritage, recherchent des conseils sur la façon d'utiliser ces fonds excédentaires.
- Selon les commentaires reçus, les clients qui ont des enfants doivent, plus souvent que par le passé (c'est-à-dire qu'il y a cinq à 10 ans), prendre soin d'enfants souffrant de problèmes chroniques de santé mentale. Cette tendance a des conséquences à long terme sur la situation et les plans financiers des parents. De plus, ces enjeux rendent les conversations avec ces clients plus complexes.
- **Les jeunes clients deviennent de plus en plus difficiles à servir.** Ils ont des modes de vie moins prévisibles que par le passé. De plus, ils ont grandi avec la technologie et recourent aux conseillers-robots (ou « robots-conseillers »). Lorsqu'ils sont prêts à investir, au lieu de demander à leurs parents de les guider, de leur donner des conseils en placement ou de leur recommander un conseiller, ils sont plus enclins à prendre les choses en main et à se tourner vers un conseiller-robot ou un courtier exécutant.

Observations concernant la clientèle des conseillers de l'ACFM



Évolution des besoins et attentes des clients avant la pandémie

- **Avant la pandémie, certains investisseurs commençaient à exiger des rendements plus élevés.** Certains clients avaient pris note de la solide performance des marchés au cours des années précédant la pandémie, et certains avaient remarqué que le marché s'était remis de la crise de 2008. Les investisseurs constataient que, malgré la volatilité, il était possible de faire de l'argent sur les marchés, ce qui les rendait plus confiants.
- Le défi des faibles taux d'intérêt : quelques conseillers indiquent qu'en raison des faibles taux d'intérêt, il leur est difficile de répondre aux besoins et attentes des personnes qui vivent d'un revenu fixe, en particulier des personnes âgées peu tolérantes au risque.
- Les gens prennent leur retraite plus tard ou ne la prennent pas du tout, ce qui a contribué à faire grimper la tolérance au risque des personnes âgées. D'après les commentaires reçus de plusieurs conseillers, il existe un segment croissant d'investisseurs âgés qui recherchent la croissance et ont une tolérance au risque élevée. Quelques conseillers soulignent qu'il peut être difficile, voire impossible de répondre aux besoins de croissance de ces clients âgés tout en respectant la règle sur la connaissance du client et les exigences de conformité. Par conséquent, certains conseillers et leurs clients considèrent la règle sur la connaissance du client comme exagérément prudente.
 - *« L'organisme de réglementation présume – et une politique stipule – que si vous avez plus de 70 ans, votre horizon de placement devrait être inférieur à 10 ans. Lorsque le client a plus de 70 ans, [les conseillers] doivent remplir des documents pour justifier un horizon de placement plus long. »*



Perception des divers changements touchant le secteur et le milieu des conseils

Perception des divers changements touchant le secteur et le milieu des conseils

Abandon de la vente de produits comportant des frais d'acquisition reportés (FAR)

- Le secteur décourage le recours aux FAR. Certains OPC ont cessé d'offrir des produits avec FAR et certains courtiers en ont même interdit l'utilisation. On pense que les organismes de réglementation pourraient envisager de mettre carrément fin à cette structure de frais. En fait, la pression en faveur de l'abandon des FAR est telle que certains conseillers croient que l'ACFM a déjà interdit les FAR.
- D'après les commentaires reçus, les conseillers expérimentés ont anticipé l'abandon des FAR et pris des mesures proactives pour avoir une longueur d'avance dans ce dossier.
- La plupart des conseillers – en particulier ceux qui débutent – conviennent que les FAR sont avantageux du point de vue de la rémunération, mais que la baisse du recours aux FAR est inévitable et, dans l'ensemble, bénéfique.
- De nombreux conseillers pensent que les clients disposent de meilleures options de placement et que les FAR manquent de souplesse. Les conseillers interrogés semblent bien au fait des raisons pour lesquelles les FAR soulèvent des préoccupations d'ordre réglementaire, invoquant notamment les risques d'abus et la multiplication des opérations dans les portefeuilles.
 - *« La plupart des conseillers traitent les FAR correctement mais, comme d'habitude, parce qu'une minorité en fait mauvais usage, ils ne sont plus considérés d'un bon œil et sont donc difficiles à justifier. »*
 - *« Je pense que les FAR ne sont plus d'actualité. Ils ne sont plus concurrentiels et peuvent causer des problèmes. »*
 - *« Les FAR ont leur place, mais ils ont fait l'objet de trop d'abus. »*
- On reconnaît également que les clients comprennent souvent mal les FAR :
 - *« Je pense que les FAR ne devraient pas exister. Je ne crois pas que les clients comprennent ce qu'ils impliquent. »*

Perception des divers changements touchant le secteur et le milieu des conseils

(suite de la diapositive précédente)

Abandon de la vente de produits comportant des frais d'acquisition reportés (FAR)

- Certains conseillers de l'ACFM expliquent que l'abandon des produits avec FAR leur a fait mal financièrement et qu'il pourrait nuire au secteur tout entier. Les participants mentionnent souvent spontanément les FAR dans le cadre des entrevues et des groupes de discussion.
- Certains participants défendent la structure de frais faisant appel aux FAR et expliquent que malgré les abus, **s'ils sont utilisés à bon escient, les FAR peuvent profiter à la fois aux investisseurs et aux conseillers.**
 - « Les FAR peuvent offrir une meilleure rémunération aux conseillers. Si le client peut investir sur un horizon plus long, pourquoi pas? »
 - « Après 7 ans, je ne fais plus payer de FAR. »
 - « Je connais des conseillers âgés de plus de 65 ans qui ont besoin des FAR en raison de leur clientèle qui utilise les FERR, et leur actif géré diminue. »
- Les conseillers pensent aussi que la disparition des FAR **explique en partie le manque de jeunes conseillers** (qui ne peuvent gagner un revenu suffisant pour se monter une clientèle rentable et rester en affaires).
 - « Si vous ne gérez pas pour au moins 20 millions de dollars d'actifs, vous aurez du mal à développer votre clientèle [...]. Je pense que vous allez perdre beaucoup de jeunes conseillers. »
 - « Si les FAR disparaissent, je pense que les nouveaux conseillers qui veulent se monter une clientèle y penseront à deux fois. Il est difficile de justifier le temps passé avec les clients quand on peut juste compter sur les commissions de suivi des fonds avec frais d'acquisition. »
 - « Une fois que votre clientèle est établie, ils n'apportent vraiment rien de plus. »

Perception des divers changements touchant le secteur et le milieu des conseils

(suite de la diapositive précédente)

Abandon de la vente de produits comportant des frais d'acquisition reportés (FAR)

- Un conseiller recommande une solution qui pourrait permettre le maintien des FAR tout en protégeant les investisseurs des abus : facturer les FAR au conseiller plutôt qu'au client si les titres sont rachetés avant l'échéance.
 - « *Quand vous vendez une voiture, vous touchez votre commission immédiatement, avec votre prochain chèque de paie, comme il se doit. Quand vous vendez des titres d'OPC, vous touchez un pourcentage de la commission avec les 12 prochains chèques de paie. »*
- Quelques conseillers expliquent que l'abandon des FAR **a nui aux personnes ayant peu d'actifs à placer.**
 - « *Il y a maintenant une grave pénurie de conseillers qui servent les clients à revenu moyen, parce que ce n'est plus payant; pourquoi donc le feraient-ils? »*
 - « *Ce qui est malheureux, c'est que servir un client qui a un portefeuille de 20 000 \$ n'en vaut pas le temps, l'effort et le risque, à moins d'être rémunéré justement. »*
 - « *Les FAR font qu'il est rentable de servir les clients de petite taille. »*
 - « *Pour les comptes de petite taille, j'utilise à l'occasion les FAR pour compenser les frais de planification au lieu de les faire payer au client. »*

Perception des divers changements touchant le secteur et le milieu des conseils

Diminution perçue du nombre de conseillers qui intègrent le secteur

- Certains participants remarquent que les conseillers vieillissent et que le secteur manque de nouveaux conseillers. On a l'impression que le secteur n'attire plus les nouveaux conseillers parce qu'il a perdu de son attrait. Au fil des ans, il est devenu plus difficile de gagner un revenu décent, en partie à cause de la compression des frais (voir ci-dessous). La réglementation excessive est également invoquée parmi les raisons qui expliquent cette tendance.
- Quelques conseillers estiment que cette tendance rend la planification de la relève difficile pour les conseillers qui approchent de la retraite.

Compression des frais

- Quelques conseillers indiquent que la compression des frais représente un défi. Des pressions s'exercent sur les frais de gestion active de façon qu'ils cadrent davantage avec ceux des produits passifs (comme les fonds indiciels). Les clients ne veulent plus payer de frais élevés et les conseillers cherchent eux-mêmes des solutions à frais minimales. Les frais subissent de plus en plus de pressions à la baisse et les investisseurs veulent en obtenir toujours plus pour leur argent.
 - « *Tout devient moins cher par rapport aux FNB. Si vous pouvez investir dans le S&P 500 pour 5 points de base (pb) et qu'un produit à gestion active facture 100 pb, il faut vraiment qu'il tienne ses promesses. Cela a toujours été le cas, mais maintenant, les investisseurs le comprennent. Je m'attends donc à ce que les gestionnaires actifs réduisent leurs frais.* »

Perception des divers changements touchant le secteur et le milieu des conseils

Exigence d'une plus grande transparence des frais

- Le secteur exige une plus grande transparence des frais que par le passé. Les conseillers sont généralement en faveur d'une plus grande transparence. Ils reconnaissent que la transparence des frais est dans l'intérêt des clients et s'efforcent d'être les plus francs possible au sujet des frais.
 - *« Cela a mis davantage de pouvoir entre les mains des consommateurs. »*
- D'après les commentaires reçus, la transparence des frais a forcé les conseillers à augmenter la valeur pour les investisseurs. Ils ont dû leur en offrir davantage pour leur argent. De plus en plus de conseillers proposent maintenant des services globaux et une planification complète afin de fournir une valeur ajoutée et demeurer concurrentiels.
- De plus, la transparence des frais a orienté certains clients vers les conseillers-robots et les solutions à mettre en œuvre soi-même.
- Malgré cette plus grande transparence, il semble que les clients ne comprennent toujours pas les frais. Même si l'on fait beaucoup d'efforts pour fournir l'information sur les frais dans la documentation, certains conseillers doutent que les clients la lisent et la comprennent. La documentation fournit l'information sur les frais de manière transparente mais ne la met pas suffisamment en contexte pour faciliter son interprétation :
 - *« Même si les clients ont lu les frais à la page 10 d'un document de 16 pages, ils ne savent pas comment les interpréter. À quoi compare-t-on les honoraires de services-conseils? En quoi seraient-ils différents si le client travaillait avec une banque ou un autre conseiller? »*
 - *« Nous avons encore beaucoup de travail à faire pour arriver à une véritable transparence. »*
- Les participants ont le sentiment que la transparence des frais est dictée par les organismes de réglementation, plutôt que souhaitée expressément par les investisseurs.
 - *« Nous avons toujours été francs avec nos clients au sujet des frais. L'exigence d'une plus grande transparence vient des organismes de réglementation. »*



Aspects du modèle d'activité/d'affaires auxquels
tiennent les conseillers réglementés par l'ACFTM

Aspects du modèle d'activité/d'affaires auxquels tiennent les conseillers réglementés par l'ACFM

1 Constitution en société et « réacheminement des commissions »

De nombreux conseillers réglementés par l'ACFM sont constitués en société, sauf en Alberta, où cette pratique est interdite.

- La pratique consistant à « réacheminer les commissions » est très importante pour les conseillers. La constitution en société est réputée offrir de nombreux avantages, outre les avantages fiscaux :
 - « *Je dirige une entreprise. Ce n'est pas juste une stratégie de planification fiscale. Je suis propriétaire de la société. C'est une entreprise multigénérationnelle. La marque elle-même a de la valeur à l'échelle nationale.* »
- Le droit de constitution en société est également réputé attirer les jeunes conseillers, ce qui est absolument essentiel à la pérennité du secteur.
- Étant donné la valeur que les conseillers réglementés par l'ACFM attachent au droit de constitution en société, si le nouvel OAR interdisait la constitution en société et/ou le réacheminement des commissions, cela créerait beaucoup de problèmes.
 - « *Si ce droit devait m'être retiré, je le vivrais comme une expropriation. Par conséquent, je m'attendrais à une compensation substantielle.* »

Aspects du modèle d'activité/d'affaires auxquels tiennent les conseillers réglementés par l'ACFM

2 Utilisation du nom du client

Un compte établi « au nom du client » est enregistré au nom de celui-ci. Le courtier ne « détient » pas les titres d'OPC au nom du client mais a le droit de transmettre des instructions à l'OPC au nom du client, conformément à des directives écrites ou sous forme non écrite en vertu d'une autorisation de négociation limitée pour chaque opération subséquente.

- Les conseillers expliquent que l'utilisation du nom du client est généralement justifiée lorsque celui-ci investit une petite somme et achète des titres d'un OPC unique.
- Même si certains conseillers admettent qu'ils établissent de moins en moins de comptes au nom du client, cela peut permettre au client de payer moins de frais.
 - « Nous établissons le compte au nom du client lorsque c'est dans son intérêt. »

3 Protection des titres de compétence

La protection des titres de compétence est la réglementation de l'utilisation des titres de compétence par les conseillers; ces derniers doivent posséder des compétences reconnues pour pouvoir utiliser certains titres (p. ex. pour pouvoir se dire « planificateurs financiers »).

- La protection des titres de compétence est vue d'un très bon œil. Les conseillers estiment qu'elle assure une plus grande transparence et une meilleure protection contre la fraude (c.-à-d. contre les agissements de conseillers qui prétendent être ce qu'ils ne sont pas).
- Le titre de planificateur financier agréé (CFP) est respecté. Il est censé assujettir les conseillers à une norme de service plus stricte. D'après les commentaires reçus, les conseillers réglementés par l'ACFM estiment généralement qu'une personne devrait posséder le titre de CFP pour pouvoir s'afficher comme « planificateur financier ».



Défis d'ordre réglementaire

Défis d'ordre réglementaire et fardeau de la conformité

Défis d'ordre réglementaire faisant qu'il est difficile de répondre aux besoins et attentes des clients

- Les conseillers participants insistent sur le fait que les exigences de conformité ont augmenté au fil des ans, ce dont ils blâment les organismes de réglementation.
- L'augmentation de la paperasserie causée par les modifications fréquentes et mineures des exigences réglementaires a alourdi l'administration des comptes : les conseillers constatent que, de plus en plus souvent, les organismes de réglementation apportent des modifications mineures aux documents. Les conseillers ont du mal à suivre le rythme du changement.
 - « *Lorsque j'ouvrais un compte de placement il y a 20 ans, le processus d'ouverture de compte prenait en tout 30 minutes, contre au moins une heure et demie aujourd'hui lorsqu'on fait les choses correctement – simplement parce qu'il faut communiquer toute l'information requise par la réglementation. »*
 - « *On n'arrête pas de faire des changements mineurs et négligeables dans les renseignements liés à la connaissance du client – cela fait trois fois en un an. »*
 - « *Même si j'ai du personnel qui veille au respect des règlements, nous n'arrivons pas à suivre le rythme de ces changements incessants. »*
- Les conseillers soulignent que les défis d'ordre réglementaire auxquels ils sont confrontés ont des effets négatifs sur les clients : les conseillers consacrent trop de temps aux formalités administratives (donc moins de temps à leurs clients). De plus, ils sont obligés de déranger leurs clients pour leur faire signer ou résigner des documents :
 - « *Cela crée aussi un fardeau pour les clients. Ils détestent la paperasserie et les formalités administratives. Ils les trouvent ennuyeuses et laborieuses. »*
 - « *Lorsque le service de conformité modifie le profil de risque d'un OPC, cela a plusieurs conséquences négatives. Si la tolérance au risque augmente, le client doit parfois liquider son placement ou augmenter sa propre tolérance au risque. Nous devons alors dire à notre client qu'il doit accepter un risque plus élevé ou que nous vendrons ses titres, ce qui entraînera un gain en capital. »*

Défis d'ordre réglementaire et fardeau de la conformité

(suite de la diapositive précédente)

Défis d'ordre réglementaire faisant qu'il est difficile de répondre aux besoins et attentes des clients

- Quelques conseillers se plaignent d'être pénalisés s'ils ne se tiennent pas au courant de ces changements incessants. Un conseiller explique que son courtier cesse de lui verser ses commissions si le client refuse de revoir les renseignements liés à la connaissance du client.
- D'après les commentaires reçus, les organismes de réglementation devraient réviser les règles concernant la tolérance au risque en ce qui concerne l'âge. Les clients prennent leur retraite plus tard et, par conséquent, vivent de moins en moins du revenu de leurs placements. Plusieurs conseillers citent le cas de clients âgés (70 ans ou plus) qui recherchent la croissance mais qui ne peuvent être considérés comme des investisseurs axés sur la croissance.
 - « [L'ACFM] accorde trop d'importance à l'âge pour déterminer le niveau de risque approprié. »
- Certains conseillers déplorent les exigences excessives concernant l'information à fournir sur les frais et la transparence de leur mode de rémunération.
- Plusieurs conseillers décrivent la réglementation comme excessivement normative.
- Les conseillers sont réglementés soit par l'ACFM, soit par l'OCRCVM, mais pas par les deux organismes. Par conséquent, ils n'ont aucune idée des empiètements éventuels ni n'ont fait directement l'expérience des chevauchements réglementaires. Quelques conseillers disent toutefois savoir que leur service de conformité est débordé.
- Certains conseillers estiment que l'ACFM adopte une approche punitive en matière de réglementation. Plusieurs se plaignent de l'attitude autoritaire de ses auditeurs :
 - « Je ne sais pas si cela fait partie de leur mandat d'essayer de trouver des problèmes à tout prix. On dirait que l'ACFM part du principe que nous sommes tous des escrocs. On ne nous fait aucunement confiance. »
 - « Je sais seulement que l'ACFM semble plus encline à nous imposer des amendes qu'à rendre notre travail plus efficace. »

Perceptions concernant l'autoréglementation

Perceptions concernant l'autoréglementation

- Le sujet de l'autoréglementation a été abordé uniquement dans le cadre des groupes de discussion en ligne. Il n'a pas été soulevé ni traité durant les entrevues approfondies.
- La plupart des conseillers indiquent qu'ils souhaitent voir l'autoréglementation se poursuivre.
 - « *Nous sommes des personnes inscrites et devrions être tenus responsables.* »
- D'après les commentaires reçus, le terme « autoréglementation » n'est pas compris de la même façon par tous les conseillers. Certains croient qu'il signifie que les conseillers ou les sociétés s'« autoréglementeraient » eux-mêmes.
- Quelques conseillers semblent également croire que l'autoréglementation a tendance à favoriser les banques. Selon eux, la taille de ces institutions financières fait en sorte qu'elles exercent davantage d'influence sur les organismes d'autoréglementation.



Questions liées à la concurrence

Questions liées à la concurrence



Banques

- Bon nombre des conseillers réglementés par l'ACFM considèrent les banques comme leurs principales concurrentes. Selon eux, les banques représentent une menace et jouissent d'avantages injustes. Les conseillers participants citent les exemples suivants :
 - Contrairement aux petits courtiers, les banques ont du personnel administratif et peuvent donc plus facilement rester au fait des modifications et exigences réglementaires.
 - En ce qui concerne la tarification, les titres d'OPC sans frais offerts par les banques sont perçus comme une menace.
 - Les banques ont le droit de fixer des quotas de produits et de demander à leur personnel de vendre les titres de certains OPC – des produits et des marques qui ne sont pas nécessairement dans l'intérêt des clients.
 - Certains participants croient que les banques ne sont pas tenues de respecter les mêmes normes et exigences en matière de formation que les courtiers indépendants. « *Des gens sortent de l'école, décrochent un emploi dans une banque et, du jour au lendemain, se mettent à vous donner des conseils en placement.* »
 - Quelques conseillers se plaignent que les banques jouissent d'un avantage injuste en ce qui concerne l'assurance. Ils croient que le personnel de première ligne et les représentants en cartes de crédit des banques peuvent aborder la question de l'assurance avec les clients sans posséder de permis.
 - De plus, tout le monde entretient une relation sous une forme ou une autre avec une banque; par conséquent, lorsqu'elles veulent trouver des investisseurs à qui vendre leurs services de courtage traditionnel ou de courtage réduit, les banques ont déjà une longueur d'avance. Un enjeu connexe est celui des « ventes liées » : « *Vous voulez une hypothèque garantie? Pas de problème, vous n'avez qu'à transférer vos placements.* »
- Les participants ont également l'impression que les organismes de réglementation répondent aux besoins des banques et qu'ils ne les soumettent pas aux mêmes normes que les autres :
 - « *Elles ne sont pas tenues aux mêmes normes parce que c'est la banque qui détient le permis, pas la personne physique.* »
 - « *Les normes qu'on nous impose sont complètement différentes de celles qui s'appliquent aux succursales bancaires. Il ne devrait pas y avoir de différence. Les règles du jeu devraient être les mêmes pour tout le monde.* »
- Les participants craignent que le passage à un OAR unique favorisera l'OCRCVM et avantagera encore davantage les banques.

Questions liées à la concurrence

Accès aux fonds négociés en bourse (FNB)

- La plupart des conseillers estiment que l'absence d'accès aux FNB n'est pas un problème. Ils semblent avoir trouvé des solutions ou des façons de contourner l'absence d'accès et ne s'estiment donc pas désavantagés. Certains déconseillent à leurs clients d'acheter des produits « passifs », en leur disant que les FNB s'adressent aux investisseurs qui ne recourent pas à un conseiller. D'autres affirment que les OPC basés sur les FNB offrent un accès suffisant à ces produits. Ils disent également promouvoir les fonds de catégorie F comme solution de rechange rentable aux FNB :
 - « *Dans presque tous les cas, un fonds de catégorie F, même avec une commission de suivi de 1 %, coûte 20 à 30 pb de moins que le fonds correspondant de catégorie A. »*
- Certains conseillers conviennent qu'à l'occasion, un client se renseigne par curiosité sur les FNB. Souvent, il en a entendu parler par des amis ou des membres de sa famille, ou dans les médias, ce qui le pousse à interroger son conseiller à leur sujet. Les conseillers expliquent qu'il est facile de répondre aux demandes de renseignements sur les FNB et que l'absence d'accès à ces produits ne met pas en péril la relation client-conseiller.
- Quelques conseillers interrogés expriment le désir de pouvoir vendre des FNB. Ils considèrent ces produits comme des solutions rentables qui leur permettraient de maintenir les frais à un niveau bas.
 - « *Nous maintenons le coût total pour nos clients sous les 2 %. Nous pourrions réduire ce pourcentage d'encre 50 pb en utilisant des FNB. »*
- Les conseillers qui travaillent pour un courtier assujetti aux deux régimes de réglementation indiquent qu'ils peuvent accéder aux FNB et en vendre par l'intermédiaire de spécialistes (c.-à-d. de conseillers réglementés par l'OCRVM) employés par le courtier.

Questions liées à la concurrence

Accès aux titres individuels (actions et obligations)

- Comme dans le cas des FNB, l'absence d'accès aux actions et aux obligations n'est pas perçue comme un obstacle à la satisfaction des besoins et attentes des clients existants. Les conseillers expliquent que cela ne les empêche pas de conserver leurs clients.
- Peu de conseillers de l'ACFM expriment le désir de vendre des actions et des obligations. Interrogés plus en détail sur le sujet, la plupart expliquent qu'ils ne souhaitent pas acquérir des compétences en sélection d'actions. Presque tous sont satisfaits des produits auxquels ils ont déjà accès. Lorsque les clients veulent ajouter des actions et des obligations à leur portefeuille, de nombreux conseillers leur expliquent que ce n'est pas une bonne idée, en invoquant notamment les raisons suivantes : 1) il est plus indiqué et moins risqué de diversifier un portefeuille au moyen de titres d'OPC; 2) il vaut mieux s'en remettre aux gestionnaires de fonds qui ont le temps et les compétences nécessaires pour analyser et acheter des actions et des obligations.
 - « *Comment l'accès aux actions profite-t-il au grand public? Seule la tranche supérieure de 5 % y trouve son compte. Deux personnes en couple qui gagnent 80 000 \$ à elles deux ne sont pas de bons candidats à l'achat d'actions et à tous les risques qui viennent avec. »*
 - « *Papa et maman ne devraient pas investir dans les actions. »*

Questions liées à la concurrence

(suite de la diapositive précédente)

Accès aux titres individuels (actions et obligations)

- Quelques conseillers souhaiteraient pourtant pouvoir vendre des obligations, car ils pensent que celles-ci seraient une bonne solution de rechange aux certificats de placement garanti.
- De plus, d'après les commentaires reçus, certains clients considèrent les actions et les obligations comme des instruments de placement plus recherchés et, pour cette raison, souhaiteraient en ajouter à leurs portefeuilles.
- Certains participants croient que l'absence d'accès aux titres pourrait poser des problèmes quand on acquiert un client qui détient des titres individuels dans son portefeuille. En passant à un conseiller réglementé par l'ACFM, les investisseurs seraient obligés de vendre les actions et obligations qu'ils détiennent :
 - *« Les personnes qui détiennent des options d'achat d'actions aimeraient les transférer chez nous sans répercussions fiscales. »*
- Les conseillers qui travaillent pour un courtier assujetti aux deux régimes de réglementation semblent avoir établi une entente d'indication de clients avec des conseillers inscrits auprès de l'OCRCVM afin de pouvoir accéder aux titres individuels :
 - *« Je ne vends pas d'actions et d'obligations. Je n'ai pas le permis nécessaire, mais j'ai une entente d'indication de clients si c'est ce que le client veut vraiment. »*
- Un conseiller mentionne que la plateforme pour les comptes de prête-nom permet déjà aux conseillers de l'ACFM d'accéder à la plupart des produits auxquels les conseillers de l'OCRCVM ont accès.



Perceptions concernant la technologie

Perceptions concernant la technologie

Tendances générales touchant la technologie et incidence de celle-ci sur le secteur

- La plupart des participants ont une opinion favorable de la technologie et considèrent généralement les progrès technologiques comme avantageux.
 - « *La technologie nous a facilité la tâche.* »
- La technologie, notamment les ressources en ligne et tous les logiciels qui ont été développés au fil des ans, a permis aux conseillers de servir davantage de clients. Elle a élargi géographiquement le bassin de clients potentiels, permettant aux conseillers de servir des investisseurs de tout le Canada.
 - « *Je peux maintenant servir des clients dans toutes les provinces où je suis inscrit.* »
- D'après les commentaires reçus, la technologie équilibre les rapports de force entre les investisseurs et les conseillers. Le secteur des valeurs mobilières n'est plus le gardien de l'information, et les investisseurs peuvent maintenant faire leurs propres recherches. Par conséquent, la technologie rend le secteur plus concurrentiel et pousse les conseillers à fournir une valeur ajoutée.
 - « *Les jeunes investisseurs vont directement aux courtiers exécutants ou aux conseillers-robots sans passer par la relation traditionnelle avec un conseiller. Les conseillers doivent en faire plus pour conserver leur raison d'être.* »
- De nombreux conseillers soulignent que la COVID-19 a forcé le secteur à être plus progressif sur le plan de la technologie. Les conseillers pensent qu'il y a encore matière à innover.
 - « *Dans le secteur des services financiers, nous sommes encore à la traîne.* »

Perceptions concernant la technologie

Conseillers-robots

Les conseillers-robots sont des plateformes numériques qui fournissent des services de placement automatisés, pilotés par des algorithmes, sans intervention humaine ou presque.

- La plupart des conseillers estiment que les conseillers-robots ne représentent pas une menace concurrentielle à leur modèle d'affaires.
 - « *Nous faisons rarement affaire avec les gens qui recherchent ce type de service.* »
- Certains conseillers mentionnent que plusieurs de leurs clients ont vu des publicités au sujet des conseillers-robots. Ils admettent qu'on leur pose parfois des questions sur ces solutions de placement. Les personnes qui les interrogent sur les conseillers-robots comme Wealthsimple Trade sont généralement de jeunes investisseurs.
- Les conseillers semblent avoir une réponse toute prête à ce genre de questions :
 - « *Nous répondons habituellement que la valeur des conseillers-robots est proportionnelle au prix payé.* »
 - « *Si vous aviez besoin d'un avis juridique, consulteriez-vous un avocat-robot?* »
- L'intelligence artificielle à la base des conseillers-robots devenant de plus en plus évoluée, plusieurs conseillers pourraient envisager d'intégrer ces outils à leurs méthodes de travail.

Perceptions concernant la technologie

Tableaux de bord

Un tableau de bord est un rapport qui présente, en un coup d'œil, une synthèse ou un portrait global des données financières de votre client.

- Le terme « tableau de bord » n'est pas compris de la même façon par tous les conseillers. Certains des conseillers participants ne connaissent pas ce terme. Une fois celui-ci expliqué, certains conseillers répondent qu'ils utilisent déjà cet outil, d'autres non.
- Plusieurs conseillers soulignent qu'il est souvent difficile d'obtenir une image complète des actifs et des passifs des clients et que, pour cette raison, un tableau de bord peut être incomplet. Or, un tableau de bord incomplet n'a aucune utilité ou presque. Souvent, les investisseurs possèdent des placements dans d'autres sociétés mais ne souhaitent pas en parler.
 - « *J'utilise les tableaux de bord tous les jours mais il est rare que les clients le demandent. Bien sûr, ils ont rendu la collecte des renseignements plus efficace, de sorte que tous mes assistants voient la même chose que moi en temps réel.* »

Perceptions concernant la technologie

Accueil et intégration et autres améliorations liées à la technologie

- **Accueil et intégration** : Selon la plupart des conseillers, les progrès technologiques ont, en majeure partie, permis d'améliorer le processus d'accueil et d'intégration.
 - *« Grâce à la technologie et à l'outil d'évaluation du crédit, je peux ouvrir un compte, faire signer les documents et tout boucler en une demi-heure. »*
- Même si la technologie permet maintenant l'accueil et l'intégration en ligne, certains conseillers mentionnent qu'il est toujours difficile d'accueillir et d'intégrer un nouveau client sans interagir en personne avec lui.
- **Programme de signature électronique** : Le programme est considéré comme très efficace même si certains clients ne savent pas l'utiliser. Certains continuent d'imprimer, de signer et de numériser les documents. En ce qui concerne en particulier OneSpan, un conseiller signale un problème avec les comptes Gmail (les courriels arrivent dans le dossier Pourriels).



Incidence de la COVID-19

Perceptions concernant les effets de la COVID-19 sur les affaires

La COVID-19 a changé la façon dont les conseillers interagissent avec leurs clients. La plupart des conseillers indiquent que la pandémie n'a pas nui à leur capacité de répondre aux besoins et attentes de leur clientèle. Ils estiment même que la pandémie a eu de nombreux effets positifs.

+ EFFETS POSITIFS DE LA COVID-19

À de nombreux égards, la pandémie a eu une incidence positive sur les conseillers.

- Avant la COVID-19, le secteur était réputé à la traîne du point de vue technologique (p. ex., il refusait les signatures électroniques et recourait toujours à la transmission par télécopieur). Certains conseillers pensent que malgré les bouleversements initiaux causés par la pandémie, celle-ci a eu le mérite de faire bouger les choses.
 - *« La COVID-19 a été un mal pour un bien, en ce qu'elle a propulsé au premier plan des projets [liés à la technologie] qui, espérons-le, nous rendrons la tâche plus facile. »*
- Les conseillers eux-mêmes sont plus à l'aise avec la technologie. Certains, qui rechignaient par le passé à utiliser la technologie, n'ont eu d'autre choix que de s'adapter durant la pandémie.
- On pense que la COVID-19 a changé certaines choses pour toujours. De nombreux conseillers croient que le passage à un environnement sans papier et aux signatures électroniques est permanent et qu'on ne reviendra pas aux anciennes méthodes. La plupart considèrent cette nouvelle réalité comme une bonne chose.
- Les conseillers signalent qu'ils se sont moins déplacés pour rencontrer les clients en personne, ce qui leur a permis de travailler plus efficacement. Les conseillers qui servent des clients ruraux ont particulièrement apprécié ce gain de temps.
- Les succursales bancaires ont réduit leurs heures d'ouverture durant la COVID-19, ce qui a créé des occasions pour les conseillers indépendants.

Perceptions concernant les effets de la COVID-19 sur les affaires

(suite de la diapositive précédente)

La COVID-19 a changé la façon dont les conseillers interagissent avec leurs clients. La plupart des conseillers indiquent que la pandémie n'a pas nui à leur capacité de répondre aux besoins et attentes de leur clientèle. Ils estiment même que la pandémie a eu de nombreux effets positifs.

+ EFFETS POSITIFS DE LA COVID-19

- La pandémie n'a pas nui à la fidélisation de la clientèle. Les conseillers indiquent que de nombreux clients ont éprouvé beaucoup d'anxiété et d'incertitude durant la pandémie, et qu'ils ont donc été heureux de pouvoir compter sur le soutien de leurs conseillers. Les clients tiennent beaucoup à obtenir des conseils. De plus, ceux qui envisageaient de passer à une plateforme autogérée reconsidèrent maintenant ce projet.
- Certains clients ont vu leur revenu disponible augmenter et ont davantage d'argent à placer : leurs dépenses ont diminué parce qu'ils travaillent à partir de chez eux (et qu'ils n'ont donc pas de frais de transport).
- Les craintes initiales de chute des marchés face à la pandémie ne se sont pas matérialisées. Les conseillers constatent plutôt que les investisseurs ont fait beaucoup d'argent cette année.
- Les clients ont dû s'adapter aux réunions virtuelles (par Zoom, etc.) et à l'obligation de fournir une signature électronique. Cette transition s'est généralement déroulée en douceur.
 - Les conseillers mentionnent que certains clients âgés ne voulaient pas apprendre Zoom. En pareil cas, les conseillers procèdent par téléphone. En général, cependant, les clients et les conseillers n'ont pas eu de difficulté à passer des réunions en personne aux réunions à distance.
- Quelques conseillers signalent que certains de leurs clients ont pris le temps, durant le confinement, de s'instruire et d'améliorer leur culture financière.

Perceptions concernant les effets de la COVID-19 sur les affaires

Les conseillers ont fait part des difficultés qu'ils éprouvent à servir leur clients durant la pandémie.

- EFFETS NÉGATIFS DE LA COVID-19

- Pour certains conseillers, trouver de nouveaux clients a été un défi. En raison du confinement, il leur a été difficile de faire du réseautage et d'assister à des événements où ils pouvaient faire de nouvelles rencontres.
 - « *En travaillant à distance, il est plus difficile d'établir des relations à échelle humaine.* »
- Quelques conseillers mentionnent qu'ils préfèrent interagir avec les clients en personne, car cela leur permet d'établir un lien personnel plus étroit et de développer de meilleures relations. Ces conseillers ont hâte de pouvoir recommencer à tenir des réunions en personne.
- D'après les commentaires reçus, la COVID-19 a entraîné une augmentation du temps d'écran, ce que certains conseillers trouvent dur pour les yeux et épuisant.
- Quelques-uns estiment que travailler à partir de chez soi nuit à la productivité.
 - « *La moitié des employés ont des enfants de moins de 5 ans dans leurs jambes.* »
- Les conseillers qui servent une clientèle rurale se plaignent de la lenteur et de la mauvaise qualité des connexions Internet, ce qui pose des problèmes puisqu'ils doivent maintenant traiter avec les gens en ligne plutôt qu'en personne.
- Quelques conseillers ont des clients qui ont été licenciés, ce qui les a découragés d'investir. Certains clients ont suspendu leurs régimes de cotisation automatique ou d'achat continu. Quelques conseillers indiquent que certains de leurs clients leur ont demandé s'ils étaient admissibles à la Prestation canadienne d'urgence (PCU).



Connaissance de l'examen des ACVM et perceptions à son sujet

Connaissance de l'examen des ACVM

Au moment où l'étude a été réalisée, très peu de participants étaient au courant de l'examen des ACVM.

- De nombreux conseillers n'avaient pas entendu parler du projet des ACVM d'examiner le concept d'autoréglementation du secteur des valeurs mobilières.
 - « *Je n'en savais rien avant que vous m'en parliez.* »
- Certains avaient entendu parler de ce projet mais ont admis qu'ils ne savaient rien ou presque rien à son sujet.
 - Nota : Cette étude a été réalisée sur une période de plusieurs mois. Les conseillers interrogés à l'automne étaient plus susceptibles de répondre qu'ils étaient au courant de l'examen des ACVM.
- Certains conseillers avaient entendu parler des propositions soumises par l'OCRCVM et l'ACFM, mais rares sont ceux qui en connaissaient les détails. Très peu de conseillers avaient lu les propositions de l'un ou l'autre organisme. Pour cette raison, la plupart des conseillers participants ne s'estimaient pas en mesure d'exprimer une opinion éclairée sur les réponses. De plus, la plupart des conseillers – qui sont réglementés par l'ACFM – ne connaissaient manifestement pas l'OCRCVM. Par conséquent, il n'étaient pas sûrs de comprendre ce qu'une fusion avec l'OCRCVM impliquait pour l'ACFM :
 - « *J'ignore tout ou presque tout de la réglementation de l'OCRCVM et de ce qui la distingue de celle de l'ACFM. J'aurais donc du mal à commenter cette question.* »
- La plupart des conseillers ont toutefois pu exprimer un point de vue ou un pronostic général sur les conséquences possibles de la fusion sur les conseillers et les clients.

Perceptions concernant l'examen des ACVM

Une description très brève (voir ci-dessous) a été fournie aux membres des groupes de discussion, qui ont été invités à commenter les avantages et les inconvénients apparents de la création d'un OAR unique.

Certaines personnes ont décrit les propositions soumises par l'OCRCVM et l'ACFM de la façon suivante : l'OCRCVM cherche à fusionner avec l'ACFM tout en permettant aux conseillers de l'ACFM de conserver leurs méthodes de travail. L'ACFM cherche à créer un OAR unique à partir de zéro afin de relever les défis liés au modèle actuel à deux régimes de réglementation.

- Dans l'ensemble, les conseillers en savent peu sur l'examen des ACVM et sur les propositions soumises par l'OCRCVM et l'ACFM.
- Même sans connaître les détails, la plupart des conseillers sont en principe d'accord pour dire qu'un OAR unique fait intrinsèquement sens et qu'il est préférable à deux organismes de réglementation. La simplification et l'absence de nécessité des dédoublements sont souvent invoquées comme les principaux avantages du passage à un OAR unique.
- Certains conseillers indiquent que le secteur débat depuis de nombreuses années de l'idée d'un OAR unique, mesure qui, selon plusieurs, *« se fait attendre depuis longtemps. »*
- La plupart pensent qu'il serait plus facile de fusionner l'ACFM et l'OCRCVM que de repartir à zéro. Quelques-uns disent croire que l'OCRCVM aurait la haute main en cas de passage à un OAR unique.
- Certains conseillers estiment que les rôles de l'ACFM et de l'OCRCVM diffèrent peu et que l'ACFM n'a plus sa raison d'être. Un conseiller explique que l'ACFM a été créée lorsque les banques ont commencé à vendre des titres d'OPC et qu'il s'agissait alors d'une mesure provisoire visant à encadrer les ventes croissantes de titres d'OPC.
 - *« Dans les années 1990, l'ACFM avait sa raison d'être. Maintenant, nous avons deux organismes parallèles qui font la même chose. »*

Perceptions concernant l'examen des ACVM



Avantages apparents pour les clients

- Selon la plupart des conseillers, les clients ne s'apercevront pas du passage à un OAR unique. Ils expliquent que la grande majorité des clients n'ont qu'un seul conseiller; par conséquent, les services qu'ils reçoivent sont déjà réglementés par un organisme unique.
 - « *Le seul moment où l'organisme de réglementation a de l'importance pour les clients, c'est lorsqu'il y a un problème. En pareil cas, ils devront s'adresser à un organisme unique.* »
 - « *La plupart des clients ignorent qu'il existe deux organismes de réglementation.* »
- Cependant, pour les clients qui changent de conseiller ou de courtier, il y aura peut-être moins de confusion puisque les processus et les règles seront normalisés, ce qui assurera une expérience client plus uniforme :
 - « *L'objectif ultime, espérons-le, est d'assujettir le secteur à un jeu unique de règles qui seront dans l'intérêt des consommateurs canadiens.* »
- Certains conseillers estiment que la fusion aidera les clients à mieux s'y retrouver. Les investisseurs disposeront d'un « guichet unique » où ils pourront consulter les règlements et vérifier les compétences des conseillers.
 - « *Le secteur est déjà bien assez complexe pour les consommateurs. Plus nous pourrions simplifier son fonctionnement, mieux ce sera.* »
- Même s'ils ignorent à quoi la fusion débouchera, certains conseillers expliquent comment ils espèrent voir évoluer la réglementation :
 - Selon eux, cette mesure imposera aux conseillers actuellement inscrits auprès de l'ACFM des obligations supplémentaires en matière de formation continue. Ce changement aura lui-même des conséquences positives sur les investisseurs, qui feront dès lors affaire avec des conseillers mieux formés et mieux instruits.
 - Une meilleure surveillance est souhaitable pour que les conseillers incompetents ne puissent continuer à faire carrière en vendant un autre produit : « *Vous pouviez être banni à vie par l'OCRCVM puis devenir conseiller en titres d'OPC. Et si vous perdiez également ce permis, vous pouviez aller vendre de l'assurance.* »
- Comme nous l'avons déjà mentionné, la plupart des conseillers de l'ACFM ne considèrent pas l'absence d'accès aux FNB et aux titres individuels comme préjudiciable aux investisseurs. Quelques conseillers estiment toutefois que l'accès à un plus vaste éventail de produits avantagera les clients.

Perceptions concernant l'examen des ACVM



Avantages apparents pour les conseillers

- Les conseillers ne savent pas précisément à quoi un OAR unique pourrait ressembler et comment les ACVM l'envisagent exactement. Par conséquent, lorsqu'on leur demande de citer des avantages précis, la plupart en sont incapables. Ils ont plutôt tendance à répondre en citant les enjeux réglementaires qu'ils aimeraient voir résoudre.
 - Les conseillers disent espérer que le passage à un OAR unique fera baisser les droits d'inscription.
 - Ils demandent si cela pourrait éliminer l'obligation d'être inscrit dans chaque province.
 - Quelques-uns disent souhaiter que ce changement mette tout le monde sur un pied d'égalité, autrement dit, que les banques soient assujetties au même jeu de règles que les sociétés non bancaires.
 - *« Espérons qu'avec un organisme de réglementation unique, tout le monde sera soumis aux mêmes règles. »*
- Comme nous l'avons déjà mentionné, d'après les résultats de cette étude, les conseillers réglementés par l'ACFM ne semblent pas particulièrement désireux d'accéder à un plus vaste éventail de produits. Par conséquent, rares sont ceux qui considèrent l'accès aux FNB ou aux titres individuels comme un avantage de la fusion.
 - *« Nos affaires ont probablement diminué au fil des ans parce que les clients voulaient acheter des actions. »*
- Les conseillers croient savoir comment la fusion pourrait avantager les courtiers. Ils s'attendent à ce que l'élimination des chevauchements réduise les coûts pour les courtiers qui sont actuellement assujettis aux deux régimes de réglementation. Cela créerait aussi moins de tension et de confusion pour les services de conformité internes de ces courtiers.

Avantages apparents pour les courtiers

Perceptions concernant l'examen des ACVM

Inconvénients apparents pour les conseillers

Les conseillers pensent généralement qu'un modèle d'autoréglementation unique comporterait plus d'avantages que d'inconvénients. Les inconvénients apparents se limitent à ce qui suit :

- Selon quelques conseillers, l'OCRCVM est plus exigeant que l'ACFM, même s'ils conviennent que cette plus grande rigueur est justifiée par la complexité des opérations sur titres. Ils disent craindre que la fusion ait pour effet d'assujettir les conseillers de l'ACFM aux mêmes règles que les conseillers réglementés par l'OCRCVM et de leur imposer un fardeau réglementaire encore plus lourd. Les conseillers qui souhaitent vendre uniquement des titres d'OPC pourraient devoir supporter un fardeau inutile de règles qui ne s'appliquent pas à eux.
- Le passage à un OAR unique est considéré comme une entreprise titanesque. Pour cette raison, on s'attend à ce qu'elle soit coûteuse et prenne beaucoup de temps. De plus, certains conseillers s'attendent à un manque de coopération entre l'OCRCVM et l'ACFM et craignent que les efforts des deux organismes pour protéger leurs intérêts se repercutent négativement sur les délais et les ressources.
- Les conseillers participants ne connaissent pas les propositions en détail. Par conséquent, la plupart sont incapables de prédire l'incidence, s'il en est, que les changements potentiels pourraient avoir sur leur modèle d'affaires. De plus, la plupart d'entre eux semblent ignorer les différences entre un permis de l'OCRCVM et un permis de l'ACFM.
 - Seuls quelques conseillers demandent si le passage de deux organismes de réglementation à un seul changerait quoi que ce soit à leur droit de constitution en société. D'après les commentaires reçus, les conseillers de l'ACFM tiennent beaucoup à ce droit et aux avantages associés à ce modèle d'affaires.

Perceptions concernant l'examen des ACVM

Inconvénients apparents pour le secteur

- Certains conseillers ont le sentiment qu'aux yeux des ACVM, l'OCRCVM a plus de poids que l'ACFM. Ils pensent que l'OCRCVM sortira gagnant des négociations menant à la création d'un OAR unique. Pour cette raison, quelques conseillers concluent que le passage à un OAR unique pourrait donner aux banques encore plus de pouvoir.
 - « *Les deux organismes voudront protéger leurs propres intérêts, du point de vue des revenus et des effectifs. Je doute donc que la plateforme globale sera conçue de la façon la plus optimale possible, mais j'espère que ce sera une évolution positive.* »

Inconvénients apparents pour les clients

- La plupart des conseillers pensent que cette mesure ne causera pas d'inconvénients aux clients, car les investisseurs ont peu d'interaction avec les organismes de réglementation tant qu'ils ne sont pas confrontés à un problème.
 - « *Je ne pense pas que les clients s'en préoccupent; c'est un enjeu interne.* »
 - « *Les clients veulent qu'il y ait une surveillance, mais peu leur importe que ce soit l'ACFM ou l'OCRCVM qui s'en occupe.* »



Merci
