

Vous payer? Bien sûr!

Mais comment ?



La plupart des Canadiens qui reçoivent des conseils financiers se disent satisfaits (84 %) de la façon dont ils paient leur conseiller.

C'est ce que révèle la dernière enquête sur les salaires du secteur effectuée par le Groupe Conseiller*. Selon celle-ci, 83 % des clients affirment par ailleurs que leur conseiller mérite la rétribution qu'ils lui versent.

Si la majorité des clients semble à l'aise de payer pour des services rendus, d'autres parties du sondage démontrent qu'ils ne réalisent pas toujours combien ils déboursent.

En fait, la plupart des clients croient, à tort ou à raison, qu'il revient à votre institution financière ou votre société de placements de verser votre salaire.

Si 13 % des 999 clients répondants affirment que leur conseiller est rémunéré exclusivement au moyen d'une commission basée sur le montant d'une transaction, 12 % pensent que celui-ci est simplement salarié. Néanmoins, 11 % affirment que leur conseiller reçoit une combinaison salaire/commission.

Au total, ce sont 43 % des sondés qui croient que la rémunération hebdomadaire de leur conseiller se compose, au moins en partie, d'un salaire.

Ce total, qui s'avère trop élevé, révèle une impression fautive : c'est plutôt 20 % des conseillers interrogés qui affirment toucher un salaire dans le cadre de leur rémunération et seuls 2 % spécifient qu'il s'agit de leur seule source de revenus.

« Quatre-vingt-dix pour cent des travailleurs canadiens reçoivent un salaire sous une forme ou une autre », fait remarquer



**POUR CONSULTER L'ENSEMBLE
DES RÉSULTATS DU SONDRAGE**

www.conseiller.ca/sondageremuneration



Jolene Laing, directrice d'une succursale de ScotiaMcLeod à White Rock, en Colombie-Britannique. « Il leur paraît donc inconcevable que nous puissions faire ce que nous faisons sans salaire ! »

LES CLIENTS PRÉFÈRENT LES SALAIRES

Jolene Laing a participé, avec plusieurs autres conseillers canadiens, à une table ronde portant sur les données issues de l'enquête salariale. Cette consultation visait à offrir un point de vue sur les résultats de l'enquête relativement aux structures de rémunération du secteur, ainsi que sur la perception des clients.

Il en ressort que la plupart des clients préféreraient que vous receviez un salaire. En effet, les investisseurs sondés aimeraient que leur conseiller reçoive un salaire et une prime (24 %) ou un salaire uniquement (18 %). Ensemble (42 %), ces options surpassent toutes les autres.

Au chapitre des diverses options de paiement de frais (un pourcentage des actifs sous gestion; des frais plus un salaire de base; ou un chèque rédigé pour les services rendus), 23 % au total affirment préférer la rémunération sous forme de salaire.

Seuls 9 % disent privilégier la simple commission, alors qu'un autre 9 % font savoir qu'ils penchent pour un salaire avec commission.

Pendant la table ronde, Craig Senyk, directeur de gestion de portefeuille à Mawer Investment Management, à Calgary, a déclaré : « Si les clients souhaitent que nous soyons payés sous forme de salaire avec prime, nous devrions nous y conformer. »

Mais un autre participant, Nicholas Miazek, vice-président à Fiera Capital Corp., à Calgary, a affirmé pour sa part que « la plupart des clients reconnaissent qu'il est nécessaire d'intégrer un facteur de motivation dans la rémunération des conseillers ». Il ajoute que plusieurs clients du secteur des ressources naturelles

comprennent cette nécessité puisqu'ils reçoivent eux aussi une rémunération différée et des options sur actions.

Cela dit, tous les conseillers participants ont manifesté leur inquiétude face à la confusion des clients.

COMBIEN AU JUSTE ?

Voici un autre résultat qui devrait vous préoccuper : plusieurs clients, surtout ceux qui détiennent le moins d'actifs, ignorent combien ils vous paient. En fait, plus du tiers (35 %) affirment ne pas en être certains.

Ceux qui croient savoir disent déboursier 363,40 \$ par an en moyenne pour que leur argent soit géré à leur place, et 20 % de ces derniers déclarent payer moins de 500 \$.

Les clients mieux nantis, toutefois, semblent mieux informés. Presque un sur cinq (18 %) dit payer plus de 5 000 \$ annuellement pour la gestion de ses actifs et 21 % pensent payer entre 1 000 \$ et 4 999 \$.

LA TRANSPARENCE DES COÛTS : UNE NÉCESSITÉ

Presque tous les conseillers, soit 97 %, se disent à l'aise d'expliquer comment ils sont rémunérés à leurs clients.

Qui plus est, ils avancent que 94 % de ces derniers comprennent l'explication. Le même pourcentage croit que leur mode de rémunération convient à leurs clients.

Les données issues de l'enquête auprès des investisseurs révèlent toutefois un désaccord quant à celui qui aurait initié la conversation sur la rémunération.

D'abord, seuls 61 % des clients se souviennent en avoir discuté, ce qui incite certains des participants à la table ronde à penser que le modèle type de discussion, axé sur la conformité, ne laisse pas d'impression durable.

Si 83 % des conseillers déclarent avoir lancé la conversation sur la rémunération, 53 % des clients qui se rappellent en avoir discuté croient en être les instigateurs; 31 % de ceux-ci disent avoir abordé le sujet, alors que 12 % avouent ne pas s'en souvenir.

Jolene Laing n'est pas surprise. Pendant la table ronde, elle a affirmé : « Il me semble que beaucoup de nos nouveaux clients n'ont jamais discuté des frais. »

Que ce soit ou non le cas, il ressort clairement que ces derniers ont besoin des conseillers pour confirmer qu'ils comprennent la rémunération. Par gêne ou embarras, il se peut qu'ils n'osent pas affirmer qu'ils n'ont pas compris.

Les clients ont tout de même une part de responsabilité s'ils ne demandent pas aux conseillers, lorsqu'ils établissent la relation professionnelle, comment s'effectue la rémunération. Selon le sondage, 41 % des conseillers ne se font poser aucune question sur ce point, alors que 38 % voient le sujet revenir tous les cinq ans environ. Seuls 4 % des conseillers soutiennent en discuter chaque année. ■

Q11. Quelle est votre appréciation de la valeur de ce que votre conseiller financier principal vous apporte en tant qu'investisseur ?

Base : tous les répondants
N=999

Excellent/Très bon (NET)	63
Excellent	24
Très bon	39
Bon	21
Neutre/Faible (NET)	16
Neutre	12
Faible	4

Source : Sondage mené par le Groupe Conseiller au printemps 2013

* Sondages menés par le Groupe Conseiller auprès de 999 investisseurs et 813 conseillers.

Investisseurs : marge d'erreur +/- 3,1 %, 19 fois sur 20
Conseillers : marge d'erreur +/- 3,4 %, 19 fois sur 20