

# CONSEILLER

## Quel avenir pour le conseil?

Publié par Nathalie Côté le 9 novembre 2016

---



**Les changements démographiques, la révision de plusieurs lois dans le secteur financier et l'arrivée des robots-conseillers ont beau susciter l'inquiétude, plusieurs acteurs de l'industrie martèlent que les services-conseils conservent toute leur pertinence.**

L'information est plus disponible qu'avant, mais les consommateurs ont néanmoins besoin de conseils, plaide Jacinthe Collin, vice-présidente d'Assurances Eterna.

Avec d'autres personnalités de l'industrie, elle faisait le point sur l'avenir des services-conseils dans un panel du colloque Retraite, investissement institutionnel et finances personnelles, qui a eu lieu à Québec mardi.

Elle compare le domaine financier à la conduite automobile. On peut savoir ce qu'est une voiture, c'est autre chose de la conduire, résume-t-elle.

« Aucun calculateur, aucune machine ne peut définir les non-dits, tranche Mme Collin. Or, 80 % de la prise de décision est basée sur les valeurs, 10 % sur les désirs et à peine 10 % sur les besoins. » Seul un humain peut tenir compte des valeurs, juge-t-elle.

D'ailleurs, les consommateurs sont toujours à la recherche de conseils, malgré l'information disponible.

« Récemment, une étude importante réalisée dans 14 pays, dont le Canada, montrait de manière non équivoque que les acheteurs d'assurance vie souhaitent bénéficier d'un conseil au moment de l'achat », souligne Marie Elaine Farley, présidente de la Chambre de la sécurité financière.

« Une autre étude a aussi révélé que les familles qui ont fait appel à un conseiller ont vu leur patrimoine augmenter plus rapidement comparativement à celles qui n'y ont pas eu recours », ajoute-t-elle.

### **L'AVENIR EST À LA MULTIDISCIPLINARITÉ**

Les conseillers seront également appelés à travailler de plus en plus en équipe pour mieux répondre aux besoins des clients.

« Comme [ceux-ci] sont plus informés, le conseiller a besoin de connaissances beaucoup plus vastes, souligne Mme Collin. Il a donc avantage à bien s'entourer d'une équipe de spécialistes dans chacune des spécialités. »

### **L'ENCADREMENT, UN PLUS**

Le Québec est un pionnier au Canada en matière d'encadrement et c'est un véritable avantage, estime Mme Farley. Cela permet de rassurer le client.

Par exemple, la formation obligatoire donne aux conseillers de meilleurs outils pour faire face aux défis tels que le vieillissement de la population, rappelle-t-elle.

## **LES ROBOTS : UNE OCCASION**

Quant aux robots, loin d'être des concurrents, ils peuvent s'avérer de précieux alliés.

« Une partie du travail peut être automatisée par l'apport des robots-conseillers, estime Julie Raïche, vice-présidente de l'Institut québécois de la planification financière. On parle beaucoup d'investissement, mais ce n'est qu'un élément de la planification financière. Il y en a d'autres à regarder, comme la fiscalité, la succession, etc. »

Selon elle, les robots-conseillers permettent d'intéresser la génération Y aux investissements.

« Ce n'est pas une mauvaise nouvelle, ça n'enlève pas la valeur du conseil qu'ils doivent recevoir », juge-t-elle. D'ailleurs, 73 % des jeunes disent avoir besoin d'une aide professionnelle pour gérer leurs finances personnelles, selon une étude citée par Mme Collin.

La présence des robots peut également pousser les conseillers à se dépasser, note Mme Farley.

« Ça les force à aller au-delà de ce que le consommateur peut trouver sur Internet pour qu'il y ait une valeur ajoutée au conseil que l'on peut lui apporter », souligne-t-elle.

D'ailleurs, même si les robots peuvent être très bien programmés, ils n'arriveront pas à créer une relation de confiance comme un conseiller humain, conclut-elle.

### **La rédaction vous recommande :**

- [Les robots, ces nouveaux acteurs incontournables](#)
-