

Foire aux questions pour les conseillers

Comprendre l'information sur le coût total

Qu'est-ce que l'information sur le coût total?

L'information sur le coût (ICT) est une nouvelle exigence réglementaire adoptée par les Autorités canadiennes en valeurs mobilières et le Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance. Elle s'inscrit dans notre engagement en faveur de la clarté et de la transparence en fournissant aux clients un aperçu plus précis et standardisé du coût total des placements, notamment :

- les coûts au niveau des produits précédemment intégrés
- les coûts au niveau des produits détaillés
- les renseignements plus personnalisés et détaillés sur les rendements

L'ICT ne change pas la façon dont les coûts sont calculés ou imputés. La réforme ne s'applique que sur ce que les clients voient et non sur ce qu'ils paient.

Pourquoi les organismes de réglementation adoptent-ils l'ICT?

Le but est d'améliorer la transparence et la compréhension des investisseurs. En montrant aux clients le coût total des placements, les organismes de réglementation visent à aider les Canadiens à :

- renforcer la confiance dans la relation client-conseiller
- prendre des décisions financières plus éclairées
- mieux comparer les produits et services
- comprendre le lien entre les coûts et la valeur des conseils

Pour les conseillers, ce changement marque un moment clé. Abordé de manière passive, il peut être perçu comme une menace, mais adopté de manière proactive, il se traduit par une formidable occasion de mettre de l'avant votre valeur ajoutée et de renforcer vos relations.

En quoi l'ICT diffère-t-elle du modèle de relation client-conseiller phase 2 (MRCC2)?

Le MRCC2 exigeait la communication des éléments suivants :

- Frais directs (coûts liés au compte, honoraires de conseiller)
- Renseignements sur le rendement des placements

L'ICT s'appuie sur ces bases en y ajoutant les coûts intégrés aux produits, comme les ratios des frais de gestion (RFG), les coûts liés à la gestion des fonds, les coûts d'assurance (garanties) pour les fonds distincts et les commissions de suivi, afin de présenter une vue d'ensemble unique du coût total.

Calendrier de mise en œuvre

Quand l'ICT entrera-t-elle en vigueur?

La nouvelle présentation de l'ICT apparaîtra pour la première fois sur les relevés de l'année civile 2026, remis aux clients en janvier 2027. Étant donné que le calendrier peut varier légèrement selon les sociétés ou le type de produit (titres vs assurance), les conseillers devraient préparer leurs clients à l'avance.

Ce que les clients verront

Que verront vos clients sur leurs relevés?

Les clients verront :

- **Un résumé des coûts totaux (en dollars)**
Le total des coûts de placement pour l'année, comprenant à la fois les frais des conseillers ou des courtiers et les coûts liés aux produits.
- **Le coût total en pourcentage de la valeur moyenne du compte**
Le coût annuel total pour le client, exprimé en pourcentage de la valeur moyenne de son compte sur l'année.
- **Des calculs personnalisés du taux de rendement**
Taux de rendement pondéré en fonction des mouvements de fonds, qui représente le comportement unique de chaque client, comme les dépôts et les retraits, et qui indiquera également son taux de rendement depuis la date d'ouverture du contrat.
- **Notes supplémentaires**
Les relevés peuvent également comprendre des notes explicatives précisant que les coûts des produits sont déduits du placement et ne sont pas directement facturés sur le compte de la cliente ou du client.

Ensemble des coûts

Quels sont les coûts inclus?

L'ICT combine les coûts suivants :

Les frais directs

- honoraires de conseiller ou coûts liés à la gestion de compte
- commissions à l'acquisition
- garanties d'assurance
- frais d'opération

Les coûts des produits

- coûts liés à la gestion
- frais d'exploitation
- garanties d'assurance des fonds distincts

Quels coûts ne sont pas inclus?

Certains coûts ne sont pas pris en compte dans l'ICT, notamment :

- l'impôt sur le revenu
- l'impôt sur le gain en capital
- les écarts de négociation ou frais de change
- les coûts pour les services de planification financière (s'ils ne sont pas facturés via le compte de placement)
- les coûts liés à des services tiers non liés aux produits de placement
- les commissions aux conseillers

Réaction du client et préparation du conseiller

Comment les clients pourraient-ils réagir face à la communication de ces nouveaux renseignements?

Certains clients pourraient être surpris par le montant total en dollars.

Il est important de leur rappeler que :

- ces coûts ne sont pas nouveaux; ils ont toujours existé et sont désormais présentés ensemble pour plus de clarté;
- l'objectif de l'ICT est la transparence, et non une augmentation des coûts;
- le montant total comprend à la fois le coût des conseils professionnels et celui de la gestion des produits de placement en soi;
- les rendements des placements des clients sont indiqués nets des coûts, ce qui signifie que les coûts ont déjà été déduits; la nouvelle façon de divulguer les coûts indique simplement le coût brut à côté du rendement net, ce qui aide les clients à mieux comprendre la relation entre les deux.

Que faire si une cliente ou un client se focalise uniquement sur le montant en dollars?

Nous nous attendons à ce que cela puisse arriver chez certains clients. Votre rôle est d'orienter la conversation vers :

- ce que ce chiffre représente;
- ce qu'il ne représente pas; et
- la valeur des conseils professionnels, de la planification et des résultats à long terme.

Que faire si une cliente ou un client s'inquiète après avoir vu son coût total pour la première fois ?

Cette réaction est normale. L'ICT est conçue pour favoriser des conversations éclairées. Les conseillers peuvent utiliser la ventilation améliorée comme point de départ pour :

- réexaminer les objectifs et les horizons temporels;
- expliquer comment les conseils et les caractéristiques des produits contribuent aux résultats;
- souligner la valeur à long terme d'un encadrement professionnel.

Et si une cliente ou un client demande pourquoi ces renseignements n'étaient pas été présentés auparavant?

Expliquez-lui que cela est le résultat d'un changement réglementaire, et non d'une modification des coûts.

Ces coûts ont toujours existé. L'ICT les rassemble dans un format plus clair et standardisé. Il convient de reconnaître que les méthodes de communication ont évolué. Tout comme les relevés, la technologie et la réglementation évoluent avec le temps.

Faut-il s'attendre à une augmentation des plaintes ou à un examen plus minutieux ?

Il est possible que les questions se multiplient, surtout au début. C'est normal lorsque l'information est présentée d'une nouvelle manière. Les conseillers peuvent gérer cela grâce à :

- un langage clair;
- des messages cohérents;
- des réponses préparées;

et surtout, en anticipant les réactions des clients en engageant dès maintenant le dialogue. N'oubliez pas : le coût n'est dissuasif qu'en l'absence de valeur. L'ICT est l'occasion de mettre de l'avant la valeur que vous apportez grâce à vos conseils, vos services et votre engagement à aider les clients à prendre des décisions éclairées.

Plan d'action du conseiller

Comment les conseillers doivent-ils se préparer aux questions des clients ?

En commençant tôt. Examinez des exemples de relevés dès qu'ils sont accessibles. Préparez-vous à expliquer ce qui suit :

- ce qui est inclus dans le « coût total » et comment il est calculé;
- la valeur de vos conseils et des services qu'ils reçoivent;
- comment les conseils, la planification et le soutien professionnels contribuent à la réussite à long terme.

Utilisez un langage simple et mettez l'accent sur la valeur et les résultats plutôt que sur le seul coût. Cela peut aider à garder la conversation positive et productive.

Mais surtout, abordez ces conversations avec attention, empathie et bienveillance. Les clients peuvent se sentir désorientés ou inquiets lorsqu'ils découvrent de nouveaux renseignements sur leurs relevés. Vos conseils, prodigués avec calme et empathie, peuvent les rassurer, renforcer votre valeur ajoutée et les aider à se sentir en confiance dans leurs décisions.

Les conseillers doivent-ils joindre chacun des clients de manière proactive avant l'envoi des relevés?

Préparez-vous aux questions susceptibles d'être posées, privilégiez un lien de proximité et abordez l'ICT dans le cadre de vos entretiens de suivi réguliers. Cela contribuera à assurer une transition tout en douceur.

Comment les conseillers peuvent-ils transformer l'ICT en une occasion à saisir?

L'ICT permet aux conseillers de :

- faire preuve de transparence et de professionnalisme;
- renforcer la valeur du conseil, du service continu et de la planification;
- se démarquer de la concurrence;
- engager les clients dans des conversations plus constructives sur leurs objectifs, leurs rendements et leurs résultats;
- différencier leur cabinet en guidant de manière proactive leurs clients à travers ce changement.

Éléments importants sur les produits et les données

Que se passe-t-il si les renseignements sur les frais d'un fonds sont estimatifs ou non disponibles?

Pour les nouveaux fonds :

- les données historiques complètes peuvent ne pas être encore disponibles;
- les estimations seront clairement indiquées;

- les chiffres réels remplaceront les estimations dès qu'ils seront disponibles.

Ce n'est qu'en fait une question de temps et non un changement de coûts ou une incertitude concernant le produit.

Répercussions et valeur dans le domaine de l'assurance

Cela va-t-il me faire paraître plus cher que mes concurrents?

Non. Toutes les sociétés doivent communiquer leurs coûts selon le même cadre. Ce qui distinguera les conseillers, ce n'est pas le chiffre en soi, mais la clarté avec laquelle ils expliquent la valeur ajoutée, les services et les résultats.

Comment l'ICT favorise-t-elle de meilleures conversations entre conseillers et clients?

En regroupant les renseignements sur les coûts dans un aperçu clair, l'ICT :

- réduit la confusion;
- encourage la transparence;
- favorise des discussions constructives et axées sur les résultats;
- renforce la confiance;
- crée des possibilités de recommandations.

Ce changement aura-t-il une incidence sur les produits ou services que nous proposons?

Non. L'ICT modifie la manière dont les renseignements communiqués sont présentés et expliqués, et non les produits ou services mêmes.

L'ICT nous aidera-t-elle à offrir davantage de valeur?

Oui. L'ICT favorise la prise de décision éclairée, réduit la confusion ou les surprises liées aux coûts, renforce le rôle du conseil dans l'obtention de résultats et instaure la confiance grâce à la transparence.

Point clé pour les conseillers

Quel est le point clé pour les conseillers ?

La transparence instaure la confiance.

Les conseillers qui abordent ces conversations avec assurance, clarté et proactivité établiront des relations clients plus solides, mieux informées et plus engagées.