



Atténuer l'impact des biais pour de meilleurs résultats.



Comprendre les biais — les vôtres et ceux de vos clients

Les biais sont des croyances ou des idées inconscientes qui influencent les décisions. Tous les êtres humains ont des biais qui affectent leur façon de penser. Lorsque les conseillers financiers prennent le temps de comprendre ce que sont les biais et comment ils influencent les décisions financières — de leur propre point de vue et de celui de leurs clients — ils sont mieux équipés pour encadrer leurs clients vers de meilleurs résultats.

Les cinq principaux biais signalés par les conseillers et les investisseurs

Nous avons récemment interrogé des conseillers à propos de leurs biais et de ceux observés chez leurs clients, dont trois qu'ils ont tendance à avoir en commun : l'aversion aux pertes, la récence et la familiarité. Le graphique ci-dessous présente les cinq principaux préjugés des conseillers et de leurs clients, 1 étant le pourcentage de réponses le plus élevé et 5 le pourcentage le plus faible.

Biais	Ce qu'il signifie	Le plus fréquent chez les investisseurs	Le plus fréquent chez les conseillers
Aversion aux pertes	Être plus sensible aux pertes qu'aux gains	1	2
Récence	Accorder plus de valeur aux résultats obtenus dans un passé récent	2	5
Mimétisme	Être influencé par ses pairs pour suivre les tendances	3	
Familiarité	Tendance à investir dans des titres familiers	4	1
A posteriori	Croyance erronée d'avoir correctement prédit un événement passé	5	
Confiance excessive	Surestimation de ses propres compétences et de sa précision		4
Information	Fausse croyance que plus d'informations amélioreront la prise de décision		3

Nous avons mesuré 10 biais au total, y compris ces trois biais qui ont obtenu des résultats négligeables :

Comptabilité mentale — Application de valeurs différentes à la même somme d'argent en fonction de son origine ou de l'usage auquel elle est destinée.

Narration — Tendance à privilégier de manière irrationnelle les histoires par rapport aux faits objectifs.

Biais du statu quo — Préférence à s'en tenir au statu quo et à résister aux nouvelles idées

Source: Enquête de SEI sur l'encadrement comportemental, mai 2023, n = 169. Les biais sans classement n'ont pas reçu un nombre suffisant de réponses pour la catégorie indiquée.

Impacts potentiels des biais sur les résultats

Nos recherches mettent en évidence d'importantes similitudes et différences entre les biais des conseillers et ceux de leurs clients qui pourraient avoir des impacts importants sur les résultats s'ils sont ignorés.

Biais	Ce qui a été rapporté	Impact potentiel
Aversion aux pertes	Il s'agit de la réponse la plus fréquente donnée par les conseillers pour ce qui est du biais le plus souvent observé chez les clients (62 %). Toutefois, les conseillers reconnaissent aussi ce biais chez eux (34 %).	Les clients et les conseillers ayant des sentiments plus forts à l'égard des pertes qu'à l'égard des gains, les décisions qui en résultent peuvent limiter les possibilités de croissance. Les conseillers peuvent recommander des investissements plus prudents que le profil de risque d'un client dans le but d'éviter une perte potentielle.
Récence	Les conseillers ont indiqué que le biais de récence était le deuxième le plus répandu chez les clients (50 %). Ce biais peut créer un état d'esprit dans lequel les décisions sont prises en fonction d'événements récents survenus sur les marchés, au lieu de tenir compte de l'ensemble de la situation.	Cette perspective à court terme ne tient pas compte de l'historique complet des marchés et peut conduire les conseillers et les clients à choisir des investissements mal adaptés ou à éviter certains investissements qui correspondent à leurs objectifs à long terme. Par exemple, en 2000 et en 2008, les conseillers et les investisseurs ont supposé que la hausse des marchés se poursuivrait.
Familiarité	La tendance à recommander ou à investir dans des titres familiers est de loin le biais le plus répandu chez les conseillers (62 %), mais il est également cité comme un biais courant chez les investisseurs (25 %).	Les conseillers peuvent faire des recommandations basées sur celles qu'ils ont faites par le passé, y compris des familles de stratégies d'entreprises et de fournisseurs. Cela peut même avoir un impact sur la diversification si des régions, des types ou des catégories d'actifs sont choisis parce qu'ils sont familiers, et pourrait affecter le potentiel de croissance et la capacité à atteindre les objectifs des clients.
Mimétisme et a posteriori	Les conseillers ont indiqué qu'ils avaient observé chez les investisseurs des préjugés de type mimétisme (29 %) et a posteriori (18 %).	Lorsqu'ils prennent des décisions d'investissement, les investisseurs sont influencés par ce qu'ils entendent de leurs amis, de leur famille, de leurs pairs et des médias, ainsi que par les performances passées de leurs investissements.
Information et confiance excessive	Les conseillers ont noté que les biais liés à l'information (32 %) et à une confiance excessive (22 %) comptent parmi ceux qu'ils observent chez eux.	Ces biais peuvent conduire à des recommandations potentiellement sous-diversifiées ou qui sous-estiment les risques associés à certains investissements. Pour ce qui est des conseillers qui gèrent les portefeuilles de leurs clients, la recherche a montré que la volatilité de ces comptes était deux fois supérieure à celle des portefeuilles de stratégies de fonds, pour lesquels la gestion de l'actif est externalisée. ¹

Source: Enquête de SEI sur l'encadrement comportemental, mai 2023, n = 169.

¹ Investnet, «Digging Into Portfolio Performance Outliers» Envestat Report, mai 2018.

Trois étapes pour gérer les biais

existe plusieurs façons pour les conseillers d'atténuer l'impact potentiel des biais afin d'améliorer les résultats pour les investisseurs.

1

Encadrement de vos clients

Les conseillers qui encadrent leurs clients peuvent établir une relation de confiance, plus profonde et plus solide, qui peut conduire à une meilleure fidélisation et à de meilleurs résultats. L'encadrement ne se limite pas à fournir des conseils en matière d'investissement tout au long du parcours financier d'un client. Il s'agit d'un partenariat dans lequel les conseillers et les clients travaillent ensemble, en tenant compte de facteurs tels que les comportements, les tendances et les préjugés.

L'encadrement permet aux conseillers de se rapprocher de leurs clients à un niveau plus personnel et émotionnel, créant ainsi une dynamique de collaboration pour l'élaboration et la mise en œuvre des plans financiers. Les clients sont plus susceptibles de se sentir investis — littéralement et émotionnellement — dans leur conseiller et dans leur réussite. Les gens ont tendance à se sentir concernés par leur argent en raison de la connexion à de nombreuses choses auxquelles ils attachent une grande importance, telles que leur maison, leur mode de vie et la possibilité de s'occuper de leur famille.

2

Mise en œuvre d'une approche de co-planification

La co-planification est une approche différente de l'expérience traditionnelle en fonction du conseiller. Dans le cadre de la co-planification, les conseillers et les clients collaborent sur tous les aspects du processus de planification patrimoniale, en réexaminant et en révisant les attentes en fonction de l'évolution des besoins et des priorités du client. Les conseillers se servent de la technologie, comme les logiciels de planification, pour accompagner les clients tout au long du processus.

Selon notre enquête, 80 % des conseillers indiquent que leur client type travaille avec deux ou trois experts financiers, tels que d'autres conseillers financiers et des spécialistes de l'assurance ou de la fiscalité. L'adoption d'une approche de co-planification peut aider les conseillers à donner à leurs clients une vision plus globale de leur patrimoine, à développer des relations plus solides et plus profondes, et, éventuellement, à accroître la fidélisation de leur clientèle.



Quantification de la valeur de l'encadrement

Un encadrement efficace peut aider les clients à ralentir leurs réactions émotionnelles et à réfléchir de manière rationnelle, ce qui permet d'obtenir des résultats quantifiables.

Vanguard a quantifié cet impact dans son étude Advisor's Alpha, qui suggère que l'encadrement comportemental est la chose la plus efficace qu'un conseiller puisse faire, et ajoute en moyenne 150 points de base au rendement de son client. L'étude a montré que l'encadrement avait plus d'impact que d'autres aspects importants, tels que la répartition d'actifs, le rééquilibrage et la mise en œuvre efficiente.²



La voix de la raison : Aider les clients à maintenir le cap

La volatilité ne manquera pas de se manifester, et vous voudrez accompagner vos clients pendant cette période. Encouragez-les à rester concentrés sur leur approche globale de l'investissement, à mettre l'accent sur leurs objectifs et à axer la discussion à propos du risque sur la probabilité de ne pas atteindre un objectif plutôt que sur la volatilité périodique du portefeuille.

Source: Enquête de SEI sur l'encadrement comportemental, mai 2023, n = 169.

² Vanguard, «Putting a value on your value : Quantifying Advisor's Alpha,» août 2022.

3

Mise en place de processus pour que les clients restent sur la bonne voie

Cela est particulièrement important en période de volatilité. Lorsque les émotions sont fortes, les préjugés sont plus susceptibles d'entrer en ligne de compte, et 25 % des conseillers affirment que c'est à ce moment-là que les clients modifient leurs plans financiers existants.

Toutefois, les conseillers ont la possibilité de combler les lacunes et d'aider les clients à rester sur la bonne voie en période d'incertitude dans les marchés. Selon notre enquête :

- Cinquante-six pour cent (56 %) des conseillers affirment avoir en place un processus pour lutter de manière proactive contre le comportement des investisseurs en période de volatilité des marchés.
Occasion : Quarante-quatre pour cent (44 %) des conseillers n'ont pas mis en place un tel processus.
- Soixante et un pour cent (61 %) des conseillers affirment qu'ils apprennent à leurs clients, dès le début, à s'attendre à des hausses et des baisses du marché.
Occasion : Seuls 14 % des conseillers utilisent leur système de gestion des relations-clients pour segmenter leur clientèle en fonction de leurs tendances comportementales.
- Quatre-vingt-treize pour cent (93 %) des conseillers pensent que les clients font confiance à leurs décisions, mais les influences extérieures telles que la famille et les amis (85 %) ou les médias sociaux (89 %) ont une certaine ou une très grande influence sur le comportement des clients, ce qui crée un plus grand besoin d'encadrement.
Occasion : Seulement 12 % des conseillers affirment utiliser les médias sociaux pour rester à l'écoute de leurs clients, et 23 % d'entre eux n'utilisent pas du tout les médias sociaux.



Change hanger la conversation.

Nous pensons que les processus vous permettent de changer la conversation avec vos clients, en passant d'une conversation axée sur les performances des produits et du marché à une conversation axée sur des conseils visant à les aider à atteindre leurs objectifs personnels. Cette approche vous permet de différencier et d'améliorer vos services, et vous aide à établir des relations plus profondes et durables avec vos clients.



Adoption d'une approche de la gestion de patrimoine axée sur les buts

Dans le cadre d'une gestion du patrimoine axée sur les buts, les conseillers se servent de l'encadrement pour gérer les attentes et le comportement des clients afin d'améliorer la probabilité d'atteinte de leurs objectifs.

Cette approche commence pour une planification conjointe entre le client et le conseiller, en définissant les principes d'investissement du point de vue du client plutôt que de celui du conseiller. La réussite est définie par les progrès accomplis dans la réalisation des objectifs fixés par le client, plutôt que par la performance relative par rapport à un indice de référence arbitraire.

L'investissement axé sur les buts met l'accent sur les solutions d'investissement qui associent les objectifs du client à une stratégie appropriée, en tirant parti du concept de «comptabilité mentale». Cette approche peut contribuer à réduire l'anxiété liée au fait que tous les actifs sont regroupés dans un seul et même fonds.

Elle permet aux clients de réfléchir à leur argent plus en profondeur et à ce qu'ils veulent qu'il fasse pour eux. Elle s'appuie sur un processus de planification rigoureux qui aide les conseillers à mieux comprendre les motivations et les objectifs de leurs clients, et à mettre en place des stratégies appropriées pour les financer.

En adoptant une approche axée sur les buts, les conseillers peuvent également aider leurs clients à établir des plans incluant des stratégies de transfert générationnel et de bienfaisance dans le but de constituer un patrimoine pour l'avenir de leur famille.

Planification financière ou transfert de patrimoine

Cinquante-neuf pour cent (59 %) des conseillers ont indiqué avoir créé des plans financiers pour plus de la moitié de leurs clients, tandis que 41 % d'entre eux ne considèrent peut-être pas la co-planification comme une priorité.

De plus, lorsqu'on leur a demandé si leurs clients avaient manifesté de l'intérêt pour les stratégies de transfert de patrimoine, seuls 29 % des conseillers ont indiqué que 50 % ou plus de leurs clients l'avaient fait. Soixante-sept pour cent (67 %) des conseillers estiment que les considérations interpersonnelles et émotionnelles rendent les conversations sur le transfert de patrimoine plus difficiles que les considérations financières et fiscales (33 %), ce qui peut expliquer pourquoi moins de plans sont élaborés.

Pour commencer

Bâissez une pratique plus centrée sur le client qui inclut des tactiques pour tenir compte des comportements des investisseurs :

- Comprenez l'existence des préjugés – tant chez les conseillers que chez les investisseurs – et l'impact qu'ils peuvent avoir sur les progrès des investisseurs.
- Abandonnez l'approche traditionnelle, axée sur le conseiller, au profit d'une approche d'encadrement et de co-planification afin d'aider les clients à élaborer leur plan patrimonial.
- Adoptez une approche de gestion de patrimoine fondée sur les objectifs, qui aide les investisseurs à se sentir plus proches de leur argent et à rester sur la bonne voie pour atteindre leurs objectifs.





Société de placements SEI
Canada
130, rue King Street Ouest
Bureau 2810
Toronto (Ontario) M5X 1E3
seic.ca

Découvrez SEI.

Contactez votre gestionnaire des relations SEI dès aujourd'hui au 855-734-1188 pour en savoir plus sur les biais, sur la façon dont la gestion de patrimoine axée sur les buts peut contribuer à en atténuer les effets et sur la manière dont l'encadrement peut aider les clients à atteindre leurs objectifs.



Renseignements importants

Société de placements SEI Canada, filiale en propriété exclusive de SEI Investments Company, est le gérant des Fonds SEI au Canada.

Les informations fournies le sont à titre d'information générale et d'éducation uniquement et ne constituent pas un avis juridique, fiscal, comptable, un conseil financier ou de placement à propos des Fonds ou de tout titre en particulier, ni une opinion à l'égard de la pertinence d'un placement. Les informations ne devraient pas non plus être interprétées comme une recommandation quant à l'achat ou à la vente d'un titre, d'un produit dérivé ou d'un contrat à terme. Il n'est pas recommandé d'agir en fonction de l'information contenue dans ce document, à moins d'obtenir expressément un avis juridique, fiscal, comptable et financier auprès d'un professionnel en placement. Le présent document est une évaluation de la situation des marchés à un moment précis et ne constitue pas une prévision d'événements à venir ou une garantie de rendements futurs. Il n'est pas garanti qu'à la date de parution du présent document les titres mentionnés étaient ou non détenus par les Fonds SEI.

Le présent document pourrait contenir des «informations prospectives» («IP») telles que définies par les lois sur les valeurs mobilières canadiennes applicables. Les IP sont des déclarations se rapportant à des événements, des conditions ou des résultats probables et reposent sur des hypothèses au sujet de conditions économiques et de plan d'action futurs. Les IP sont exposées à divers risques, incertitudes et autres facteurs qui pourraient faire en sorte que les résultats réels diffèrent grandement des attentes explicites ou implicites associées au présent document. Les IP reflètent les attentes actuelles en ce qui concerne les événements actuels et ne sont pas une garantie de rendements futurs. Les IP figurant dans le présent document ou mentionnées à titre de référence sont fournies dans l'unique but de communiquer des attentes actuelles et pourraient ne pas être approuvées dans d'autres circonstances.

Bien que les sources externes ou autres sur lesquelles se fondent certaines informations fournies sont jugées fiables, Société de placements SEI Canada ne garantit ni leur fiabilité ni leur intégralité et ces dernières pourraient changer sans préavis.

L'investissement comporte des risques, dont le risque de perte en capital. La diversification peut ne pas offrir de protection contre le risque lié au marché. Par ailleurs, d'autres titres non mentionnés peuvent comporter des risques spécifiques. En plus des risques habituels associés à l'investissement, les placements internationaux peuvent comporter des risques de pertes en capital découlant de fluctuations défavorables de la valeur des devises, de divergences dans les principes comptables généralement reconnus ou de l'instabilité politique ou économique dans d'autres pays. Les marchés émergents présentent des risques accrus découlant de mêmes facteurs, en plus de ceux associés à leur faible taille et à leur faible liquidité. Les obligations et les fonds obligataires perdent pour leur part de la valeur quand les taux d'intérêt montent.

Des commissions, frais de courtage, frais de gestion et autres frais peuvent être associés aux fonds communs de placement. Veuillez lire le prospectus avant d'investir. Les fonds communs de placement ne sont pas garantis, leurs valeurs fluctuent fréquemment et leurs rendements passés pourraient ne pas se reproduire.