

Guide sur l'information sur le coût total

Pour les conseillers et
les représentants grossistes

Introduction	3	Amorcer la conversation avec les clients	12	Guide sur l'articulation de la valeur . . .	23
Notions de base sur l'ICT	4	Exemple de dialogue avec un client	12	Connaître le portrait des coûts totaux des clients	23
Qu'est-ce que l'ICT?	4	Exemple de courriel aux clients	12	Définir vos piliers de valeur fondamentale	23
Qu'est-ce que le ratio des frais du fonds (RFF)?	4	Messages adaptés à chaque génération : À faire et à éviter	13	Quantifier votre valeur	25
Pourquoi adopte-t-on l'ICT?	5	Baby-boomers	13	Correspondance des valeurs personnelles	27
Quand sera déployée l'ICT?	5	Génération X	14	Aider les clients à analyser les informations sur les coûts	28
Incidence de l'ICT sur les fonds distincts	7	Génération Y :	15	Cadre de gestion des objections liées aux coûts	30
Quelles sont les mises à jour liées à l'amélioration de la transparence des coûts?	7	Rappels générationnels	15	Votre énoncé de valeur en 30 secondes . . .	30
Pourquoi les coûts des fonds distincts pourraient susciter plus d'intérêt?	7	Comment exprimer la valeur des conseils	16	Dernier rappel	30
Comment positionner le coût par rapport aux garanties et aux résultats?	8	Répartition des services offerts par les conseillers	17	Cadre de réponses aux objections des clients	31
Guide de référence rapide	9	Services de gestion des placements	17	Cadre de réponses de base	31
Explication de l'ICT en 30 secondes	9	Caractéristiques d'assurance	18	Tendances d'objection selon les générations	32
Rappel sur le positionnement des fonds distincts	10	Services de consultation et de planification	19	Recadrage axé sur la valeur élevée	32
Réponse à la comparaison des FNB	11	Services transactionnels et administratifs	20	Objections courantes des clients	33
		Services de communication et de formation	21	Objections propres aux fonds distincts . . .	37
		Services facultatifs et haut de gamme . . .	22	Glossaire	38

Introduction

Pourquoi ce guide existe

Ce guide fournit une approche claire et pratique pour l'information sur le coût total (ICT). Il vise à aider les conseillers à mener des discussions réfléchies et fondées sur la valeur, à anticiper les réactions des clients et à renforcer le rôle de leurs conseils dans un environnement de coûts plus transparent.

L'ICT changera ce que les clients voient, pas ce qu'ils paient. Régie par la réglementation à l'échelle du secteur, elle présente aussi de nouvelles occasions de conversations enrichissantes sur la façon dont leurs conseils aident les clients à atteindre leurs objectifs.

Pour qui ce guide est conçu

Ce guide s'adresse aux :

- Conseillers – pour se préparer aux questions des clients et aux conversations sur les coûts.
- Représentants grossistes et équipes de distribution – pour aider les conseillers en leur fournissant des messages cohérents et un cadre de conversation utile.

Comment et quand utiliser ce guide

Utilisez ce guide pratique comme référence et outil de préparation pour :

- Préparer les conversations avec vos clients dans un environnement offrant une plus grande transparence de coûts.
- Orienter des discussions axées sur la valeur qui établissent un lien entre les coûts et les objectifs et résultats de vos clients.
- Anticiper les questions courantes de vos clients et y répondre, y compris sur les comparaisons de coûts.

Notions de base sur l'ICT

Qu'est-ce que l'ICT?

L'ICT est une initiative réglementaire menée par les Autorités canadiennes en valeurs mobilières (ACVM) et le Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance (CCRRA). Elle vise à améliorer la transparence du coût total des placements.

L'ICT élargit le Modèle de relation client-conseiller 2 – Phase 2 (MRCC2) en élargissant les informations présentées aux clients, notamment les :

- frais des fonds de placement (comme le RFG)
- commissions incluses
- frais d'opération

Autrement dit : l'ICT permet aux clients d'avoir une vue d'ensemble des coûts totaux associés à leurs placements. Cela permet aux conseillers de faire le lien entre ces coûts et les conseils, les services et les résultats qu'ils fournissent.

Qu'est-ce que le ratio des frais du fonds (RFF)?

L'ICT présente une nouvelle mesure de coût global : le RFF. Ce calcul regroupe les principaux éléments de coût pour offrir un portrait plus clair du montant total des coûts de placement.



Table des matières

Introduction

Notions de base sur l'ICT

Incidence de l'ICT sur les fonds distincts

Guide de référence rapide

Amorcer la conversation avec les clients

Messages adaptés à chaque génération :
À faire et à éviter

Comment exprimer la valeur des conseils

Répartition des services offerts par les conseillers

Guide sur l'articulation de la valeur

Cadre de réponses aux objections des clients

Glossaire

Notions de base sur l'ICT

Pourquoi adopte-t-on l'ICT?

L'ICT représente un virage général vers une plus grande transparence des services financiers, notamment :

- Un plus grand intérêt des clients pour comprendre le coût total de leurs placements.
- Des efforts réglementaires visant à offrir une meilleure visibilité des structures de coûts.
- Une attention croissante sur le lien entre le coût, la valeur et les résultats.
- Une harmonisation avec les tendances mondiales pour améliorer la transparence des coûts.

Les objectifs de l'ICT :

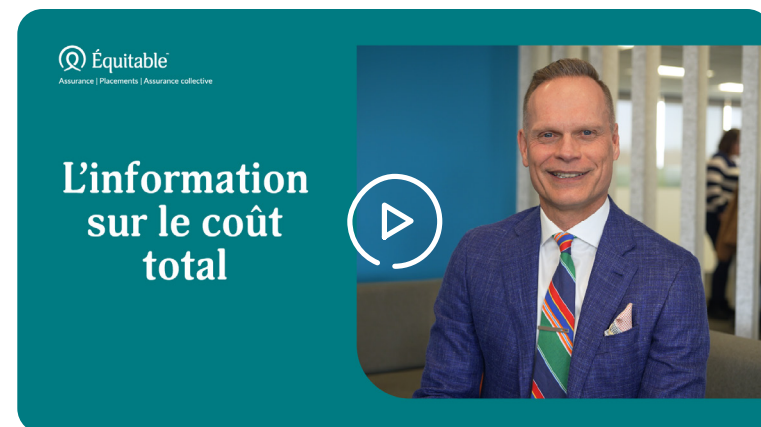
- Aider les investisseurs à mieux comprendre leurs placements.
- Favoriser des conversations plus éclairées et plus constructives entre les conseillers et leurs clients.
- Renforcer la confiance grâce à une plus grande clarté et transparence.

Quand sera déployée l'ICT?

Les ACVM et le CCRRA ont mis en place des exigences progressives prévoyant une présentation améliorée du coût total sur les relevés des clients. L'information commencera à apparaître lors des **cycles des rapports de 2027** (selon les données de 2026).

Les conseillers peuvent anticiper ce changement et commencer à préparer leurs clients dès aujourd'hui. Une communication proactive sera essentielle pour mener des conversations productives sur les coûts. Elle aidera aussi à renforcer la valeur de vos conseils avant que vos clients voient de nouvelles informations sur les coûts sur leur relevé de fin d'année.

À cette fin, Cam Crosbie, vice-président à la direction, Gestion du patrimoine individuel chez l'Équitable^{MD}, donne un aperçu de ce que signifie l'ICT, les raisons de sa mise en place et la manière dont les conseillers peuvent aborder ces discussions en toute confiance.



Notions de base sur l'ICT

Qui est concerné?

Ce changement aura des répercussions sur plusieurs groupes, chacun touché de façons différentes.

Conseillers

- Les clients pourraient poser plus de questions, en particulier sur les solutions de rechange moins coûteuses. Cela nécessitera de mener des discussions avec confiance fondées sur la valeur.
- Les conseillers auront une nouvelle occasion de renforcer le rôle de leurs conseils en établissant un lien entre les coûts et les objectifs et résultats des clients.

Clients

- Ils auront un portrait plus complet des coûts associés à leurs placements.
- Ils pourraient avoir des réactions spontanées ou poser des questions à la lecture de ces informations.
- Ils compteront sur leur conseillère ou conseiller pour leur fournir le contexte et mettre en relation les coûts avec les résultats globaux et leurs plans à long terme.

Assureurs

- Ils devront mettre à jour leurs systèmes de production de rapports pour appuyer l'amélioration de la présentation de l'information.
- Ils joueront un rôle clé en fournissant aux conseillers les outils, la formation et les ressources nécessaires pour mener des conversations efficaces avec leurs clients.

Incidence de l'ICT sur les fonds distincts

Pour se conformer aux règles de l'Autorité ontarienne de réglementation des services financiers (ARSF) en vigueur depuis le 1^{er} janvier 2026, les assureurs doivent commencer à communiquer ces données et fournir des relevés annuels plus détaillés aux titulaires de contrats de fonds distincts d'ici le 31 décembre 2026. Ces relevés indiquent clairement le total des coûts et le rendement des placements.

Les fonds distincts sont touchés différemment des fonds communs de placement dans le cadre de l'ICT. Cela s'explique par leur structure de produits d'assurance réglementés par les autorités de réglementation de l'assurance plutôt que par les organismes de réglementation des valeurs mobilières.

La structure et la tarification des fonds distincts resteront les mêmes avec l'ICT. Par contre, la façon dont les coûts sont présentés et perçus par les clients changera. Vous devriez vous préparer à un changement d'orientation et aux questions qui pourraient en découler.

Quelles sont les mises à jour liées à l'amélioration de la transparence des coûts?

Les fonds distincts communiquent déjà les ratios des frais de gestion (RFG) dans l'aperçu des fonds et les documents d'information liés aux produits d'assurance. Ces informations peuvent souvent provenir de plusieurs sources.

Pourquoi les coûts des fonds distincts pourraient susciter plus de questions?

Étant donné que les fonds distincts entraînent souvent un coût total plus élevé que les solutions de placement pur, une plus grande transparence pourrait susciter plus de questions. Sans contexte approprié, les clients pourraient d'abord considérer ces coûts comme « purement liés aux placements », plutôt que de reconnaître les avantages d'assurance et structurels qu'offre le produit. Il est donc essentiel d'adopter une approche proactive.

Table des matières

Introduction

Notions de base sur l'ICT

Incidence de l'ICT sur les fonds distincts

Guide de référence rapide

Amorcer la conversation avec les clients

Messages adaptés à chaque génération :
À faire et à éviter

Comment exprimer la valeur des conseils

Répartition des services offerts par les conseillers

Guide sur l'articulation de la valeur

Cadre de réponses aux objections des clients

Glossaire

Incidence de l'ICT sur les fonds distincts

Comment positionner le coût par rapport aux garanties et aux résultats?

Dans un contexte de coûts plus transparent, vous devez vous assurer que les clients comprennent bien ce que ces coûts représentent.

La valeur associée aux fonds distincts peut comprendre :

- des garanties sur la prestation de décès
- des garanties sur la prestation à l'échéance
- des réinitialisations
- une protection éventuelle contre les créanciers
- des avantages liés à la planification successorale (contournement de l'homologation dans de nombreuses provinces)

Dans les conversations sur l'ICT, il est essentiel de présenter les coûts des fonds distincts en établissant un lien avec cette valeur ajoutée. Voici un exemple :

« Avec les fonds distincts, vous ne payez pas seulement pour la gestion de vos placements. Vous payez aussi pour avoir la certitude que vos bénéficiaires seront payés rapidement, pour pouvoir profiter de l'option de bloquer les gains boursiers et de faire fructifier la prestation de décès au fil du temps. C'est aussi pour savoir qu'une partie de votre argent est à l'abri des baisses du marché. »

Vous devriez délibérément recentrer la discussion pour ne pas aborder le coût de manière isolée, mais plutôt le coût par rapport aux garanties, à la protection et aux résultats escomptés.

Guide de référence rapide

Explication de l'ICT en 30 secondes

« À compter de vos relevés de fin d'année 2026, vos coûts de placement seront présentés plus clairement, en pourcentage et en dollars. Vos coûts restent les mêmes – seule la façon dont ils sont communiqués change.

Pendant que vous consultez votre relevé, je me ferai un plaisir de vous expliquer en détail les services inclus dans vos coûts. Cela pourrait comprendre des services comme la gestion de portefeuille continue, les aspects financiers et fiscaux, le suivi et les conseils en matière de rendement. Et avec les fonds distincts, une partie de ce coût reflète aussi les garanties d'assurance et les caractéristiques de protection. »

Table des matières

Introduction

Notions de base sur l'ICT

Incidence de l'ICT sur les fonds distincts

Guide de référence rapide

Amorcer la conversation avec les clients

Messages adaptés à chaque génération :
À faire et à éviter

Comment exprimer la valeur des conseils

Répartition des services offerts par les conseillers

Guide sur l'articulation de la valeur

Cadre de réponses aux objections des clients

Glossaire

Guide de référence rapide

Rappel sur le positionnement des fonds distincts

Lorsque les fonds distincts font partie de la discussion, insistez sur le fait que le coût ne tient pas uniquement compte de la gestion des placements. Ils comprennent aussi :

- des garanties à l'échéance et au décès
- la possibilité de contournement successoral
- une protection contre les créanciers (s'il y a lieu)
- une structure adossée à une assurance qui procure une plus grande certitude quant aux risques de baisse

Points clés à aborder

Utilisez les points suivants pour présenter l'ICT avec confiance et orienter la conversation vers la valeur et les résultats.

Ce que les clients remarqueront

- « Vous commencerez à voir une plus grande transparence des coûts, en commençant par vos relevés de fin d'année 2026. »

Ce qui ne change pas

- « Cela ne signifie pas que les coûts augmentent. »
- « Aucun changement n'est apporté aux placements que vous détenez ou aux conseils que vous recevez. »

Ce qui change

- « Ce changement apporté à votre relevé vise à vous donner un portrait plus clair et plus complet du total de vos coûts de placement. »
- « Il s'agit d'une simple mise à jour de la façon dont les informations sont présentées, ce qui vous apporte plus de clarté sans modifier les placements que vous détenez. »
- « Maintenant, tous les coûts seront présentés en un seul endroit pour que vous puissiez avoir une vue d'ensemble plus claire. »
- « Cela reflète une plus grande transparence – ce que nous soutenons activement pour vous donner un meilleur aperçu de vos placements. »

Pourquoi c'est important

- « Une plus grande transparence des coûts permet d'avoir une meilleure compréhension, de prendre des décisions plus éclairées et d'avoir des conversations plus constructives sur la valeur. »
- « En tant que conseiller, je crois que la transparence renforce la confiance. C'est avec plaisir que je vous présenterai la mise à jour de votre relevé. »

Guide de référence rapide

Table des matières

Introduction

Notions de base sur l'ICT

Incidence de l'ICT sur les fonds distincts

Guide de référence rapide

Amorcer la conversation avec les clients

Messages adaptés à chaque génération : À faire et à éviter

Comment exprimer la valeur des conseils

Répartition des services offerts par les conseillers

Guide sur l'articulation de la valeur

Cadre de réponses aux objections des clients

Glossaire

Réponse à la comparaison des FNB

Certains clients pourraient vouloir comparer des options de placement moins coûteuses, comme les FNB. Il est important de les aider à faire cette comparaison et de s'assurer que leurs placements demeurent conformes à leurs objectifs et à leurs priorités. Voici un exemple :

« Les FNB sont un moyen efficace d'accéder à une exposition au marché à faible coût. Toutefois, à eux seuls, ils n'offrent pas de caractéristiques d'assurance, comme des désignations de bénéficiaire, des transferts efficaces ou des garanties qui s'appliquent au décès ou à l'échéance. Le choix du bon placement dépend de votre degré de certitude, du soutien en matière de planification successorale et de la supervision dont vous avez besoin pour atteindre vos objectifs. Pouvons-nous prendre une minute pour regarder tout cela ensemble? »

Pourquoi cette approche fonctionne :

- Assure l'équilibre de la conversation et ne rejette pas les FNB.
- Évite de paraître sur la défensive.
- Maintient une approche consultative dirigée par le conseiller.
- Recentre naturellement la discussion sur les objectifs et la pertinence.



Les FNB sont offerts dans la plateforme des fonds de placement garanti de l'Équitable. Jetez-y un coup d'œil ici : <https://equitablelife.fundata.com/?language=fr>

Amorcer la conversation avec les clients

La façon dont les changements liés à l'ICT sont présentés joue un rôle essentiel dans l'établissement du bon ton.

Les clients se tournent souvent vers vous, leur conseillère ou conseiller, non seulement pour leur expliquer les chiffres, mais aussi pour les aider à interpréter ce qu'ils signifient.

Ces discussions ne visent pas à justifier les coûts. Il s'agit d'une occasion de :

- Normaliser le changement et souligner l'importance de la transparence.
- Rassurer vos clients en leur précisant que leurs coûts restent les mêmes.
- Relancer la conversation sur la valeur et les résultats.

Lorsqu'elle est traitée avec confiance, l'ICT peut devenir une occasion constructive de revoir le plan d'une ou d'un client, de réaffirmer votre rôle de conseillère ou conseiller et de renforcer votre relation.

Exemple de dialogue avec un client

« Vous remarquerez peut-être sur votre prochain relevé plus de détails sur les coûts des placements. Ce que vous payez actuellement reste inchangé. Il s'agit d'un changement dans la façon dont ces coûts sont présentés, qui regroupe tout au même endroit pour que vous puissiez avoir une vue d'ensemble.

En tant que conseillère ou conseiller, je tiens à faire preuve de transparence et je souhaite que vous ayez une vision claire du coût des placements. Ce changement nous donne aussi une occasion de passer en revue votre plan actuel et les services qui vous sont offerts, y compris la structure de votre portefeuille et la façon dont il est surveillé et dont il continue de soutenir vos objectifs financiers globaux.

Examinons-le ensemble et assurons-nous que tout cadre toujours avec ce qui est le plus important pour vous. »

Exemple de courriel aux clients

Objet : À venir : amélioration de votre relevé de fonds distincts

Bonjour [Prénom du client],

Vous remarquerez des détails supplémentaires sur les coûts sur votre relevé de fonds distincts de décembre 2026, accessible en janvier 2027.

Le montant que vous payez actuellement reste le même. Votre relevé présentera plutôt une vue d'ensemble plus complète de vos coûts de placement en un seul endroit, en pourcentage et en dollars.

En tant que conseillère ou conseiller, je tiens à faire preuve de transparence, car je souhaite que vous ayez une vision claire du coût de vos placements. Cette amélioration de votre relevé nous permet aussi de faire le point sur votre plan pour nous assurer que vos choix de placements continuent d'appuyer vos objectifs.

Je communiquerai avec vous pour le passer en revue ensemble et répondre à toutes vos questions.

Cordialement,

[Votre nom]

Messages adaptés à chaque génération : À faire et à éviter

Chaque génération a une vision différente de l'argent. Adaptez vos conversations sur l'ICT avec les clients en conséquence.

Baby-boomers

Mentalité financière

- Préservation du capital
- Stabilité des revenus
- Importance de la confiance et des relations
- Moins sensibles aux coûts si la valeur ajoutée est claire

Positionnement

« À ce stade-ci, l'essentiel est de protéger votre revenu et de préserver ce que vous avez acquis. »

À faire	À éviter
Mettre l'accent sur la stabilité du revenu à la retraite	Commencer par présenter le détail technique des coûts
Renforcer la confiance et la relation à long terme	Mettre trop d'accent sur les comparaisons de coûts
Mettre de l'avant la planification successorale et patrimoniale	Susciter la crainte liée aux « coûts élevés »
Présenter les coûts comme une protection du capital	

Messages adaptés à chaque génération : À faire et à éviter

Génération X

Mentalité financière

- Scepticisme
- Indépendance
- Souci du rapport qualité-prix
- Trouver le juste équilibre entre la retraite, les enfants, les dettes et les soins aux parents âgés

Positionnement

« Assurons-nous que chaque dollar dépensé vous rapporte au maximum. »

À faire	À éviter
Montrer clairement la valeur par rapport au coût	Supposer la fidélité sans preuve de valeur
Fournir des comparaisons et du contexte	Utiliser un langage vague au sujet du « service »
Mettre l'accent sur l'efficacité fiscale	Avoir des discussions directes sur les coûts
Discuter du coût d'opportunité d'une mauvaise planification	

Messages adaptés à chaque génération : À faire et à éviter

Génération Y

Mentalité financière

- Axée sur la transparence
- Priorité au numérique
- Sensibilité aux coûts
- Accorde de l'importance aux conseils s'ils sont clairement démontrés

Positionnement

« Je tiens à ce que vous sachiez précisément comment mes conseils vous aident à atteindre votre liberté à long terme. »

À faire	À éviter
Mettre l'accent sur la transparence	Aborder la question des coûts
Présenter des outils de planification assistés par la technologie	Utiliser le jargon de l'industrie
Mettre l'accent sur l'indépendance financière	Se fier uniquement à la fidélité liée à la relation
Lier les conseils à la flexibilité de la vie quotidienne	



Rappels générationnels

Génération du baby-boom : Mettez l'accent sur la protection et la stabilité du revenu.

Génération X : Mettez l'accent sur l'optimisation et l'efficacité fiscale.

Génération Y : Mettez l'accent sur la transparence et la flexibilité.

Table des matières

Introduction

Notions de base sur
l'ICT

Incidence de l'ICT
sur les fonds distincts

Guide de référence
rapide

Amorcer la
conversation avec les
clients

Messages adaptés à
chaque génération :
À faire et à éviter

Comment exprimer la
valeur des conseils

Répartition des
services offerts par
les conseillers

Guide sur l'articulation
de la valeur

Cadre de réponses aux
objections des clients

Glossaire

Comment exprimer la valeur des conseils

L'ICT apporte plus de transparence sur le coût des placements.

Cela peut amener les clients à poser une question simple et importante : qu'est-ce que je reçois en retour?

Ces questions portent généralement moins sur les coûts eux-mêmes. Elles portent surtout sur l'accès aux conseils, aux services et au soutien dont les clients ont besoin pour atteindre leurs objectifs de placement.

Cette section du guide est conçue pour vous aider à répondre aux questions avec clarté et confiance. Elle décrit la gamme de services que les conseillers et les gestionnaires de fonds peuvent offrir, selon leur permis et leur modèle d'affaires. Elle offre aussi des messages qui aident à expliquer comment ces services créent de la valeur.

Répartition des services offerts par les conseillers

Services de gestion des placements

Les services de gestion des placements constituent le fondement de ce que les clients paient. Ils sont à l'image du travail continu requis pour concevoir, gérer et adapter un portefeuille au fil du temps. Il est important d'aider les clients à comprendre que ces coûts vont souvent au-delà de la sélection des fonds. Ils favorisent aussi la prise de décisions proactive et la gestion des risques.

Service	Description	Comment positionner
Constitution de portefeuille	Sélection de la répartition de l'actif, de la stratégie de placement et de la diversification	« Cette partie du coût prend en compte la manière dont votre portefeuille est structuré pour trouver un équilibre entre croissance et risque. »
Sélection des fonds (si dûment autorisé)	Sélection des fonds communs de placement, des FNB, des fonds distincts ou d'autres produits	« La sélection des produits de placement est fondée sur leur pertinence aux besoins, et pas seulement sur le coût ou le rendement. »
Rééquilibrage	Maintien de la répartition cible au fil du temps	« Cela comprend des ajustements continus pour vous aider à gérer les risques et à maintenir votre stratégie sur la bonne voie. »
Suivi du rendement	Suivi du rendement par rapport aux indices de référence	« Ainsi, vos placements seront examinés et ajustés à mesure que les marchés changeront. »
Gestion des risques	Ajustement des portefeuilles en fonction de la volatilité, des replis ou des événements du marché	« C'est là que la supervision professionnelle active ajoute de la valeur. »
Gestion fiscalement avantageuse	Récolte des pertes, fractionnement du revenu ou gestion des distributions	« La gestion du fardeau fiscal peut avoir un effet important sur les résultats à long terme. »

Répartition des services offerts par les conseillers

Caractéristiques d'assurance

Les caractéristiques d'assurance représentent la partie du coût total qui soutient la protection, les garanties et les avantages au-delà de la gestion quotidienne des placements. Les placements assurés sont conçus pour aider à gérer le risque de baisse, soutenir la planification successorale et offrir une plus grande certitude liée aux résultats.

Service	Description	Comment positionner
Garanties sur la prestation au décès	Protection contractuelle du capital à l'échéance ou au décès	« Cette caractéristique permet de préserver le capital des bénéficiaires, quelles que soient les conditions du marché. »
Garanties à l'échéance	Valeur minimale garantie à l'échéance du contrat	« Cela favorise la protection contre les baisses du marché et la certitude à long terme. »
Contournement du processus successoral et désignation de bénéficiaire	Transfert de l'actif hors homologation à des bénéficiaires	« Cela favorise l'efficacité successorale et le transfert de l'actif en temps opportun. »
Protection contre les créanciers	Protection potentielle pour les propriétaires d'entreprise ou les professionnels	« Cela peut offrir une protection financière supplémentaire, sous réserve de certaines conditions. »
Options de réinitialisation	Rajustement des garanties pour tirer parti des gains du marché	« Cette fonctionnalité facultative vous permet de bloquer les gains à mesure que les marchés augmentent. »

Répartition des services offerts par les conseillers

Services de consultation et de planification

Les services de consultation et de planification reflètent l'orientation, la supervision et le soutien décisionnel continus que les clients reçoivent au-delà de la constitution de portefeuilles et de la sélection de produits.

Service	Description	Comment positionner
Planification financière	Gestion des dettes et planification des dépenses liées au mode de vie	« Cela favorise la planification financière globale et l'établissement d'objectifs au fil du temps. »
Modélisation du revenu de retraite	Simulation de retraits et de flux de trésorerie	« Cela nous permet de tester et de peaufiner la façon dont votre portefeuille soutiendra un revenu durable. »
Planification fiscale et intégration	Réduction de l'impôt à payer sur tous les comptes	« Cela peut améliorer considérablement votre résultat net à long terme. »
Établissement des objectifs et suivi	Veiller à ce que les placements cadrent avec les objectifs changeants	« Cela vous permet d'adapter votre stratégie à mesure que votre vie et vos priorités évoluent. »
Analyse de scénarios	Projections hypothétiques (marché, longévité, succession)	« Cela permet de soumettre les décisions à des tests pour nous préparer à faire face à l'incertitude. »
Encadrement comportemental	Prévenir la panique et les réactions émotives	« Cela favorise la prise de décisions disciplinée en période de volatilité des marchés, où les erreurs peuvent être les plus coûteuses. »

Répartition des services offerts par les conseillers

Services transactionnels et administratifs

Les services transactionnels et administratifs soutiennent l'exécution, la gouvernance et le fonctionnement continu de la stratégie de placement d'un client. Les clients peuvent constater que ces services sont pris en compte dans le coût total sans pour autant se rendre compte du rôle qu'ils jouent pour les aider à atteindre leurs objectifs financiers.

Service	Description	Comment positionner
Exécution des opérations	Achat/vente de placements	« Cela vous aide à mettre en œuvre votre stratégie de placement avec exactitude et en temps opportun. »
Rapports sur les comptes	Relevés, confirmations, rapports réglementaires	« Cela vous garantit des rapports clairs et cohérents, qui vous permettent d'avoir une vue d'ensemble de votre situation financière. »
Conformité à la réglementation	Veiller à ce que les placements soient conformes aux lois et aux règles en vigueur	« Cela favorise une surveillance adéquate et fait en sorte que vos placements demeurent appropriés et conformes au fil du temps. »
Service à la clientèle et soutien	Répondre aux questions, aux demandes de rencontres et aux demandes de rajustements	« Cela se traduit par un accès, des services et une assistance continus, adaptés à l'évolution de vos besoins au fil du temps. »

Répartition des services offerts par les conseillers

Services de communication et de formation

Les services de communication et d'information jouent un rôle important en aidant les clients à interpréter les nouveaux renseignements, à rester informés et à se sentir soutenus à mesure que les marchés, la réglementation et leur situation personnelle évoluent.

Service	Description	Comment positionner
Mises à jour sur le marché	Bulletins, courriels ou webinaires réguliers	« Cela vous permet de rester informé et vous aide à mieux comprendre la situation lorsque les conditions de marché sont difficiles. »
Formation sur les placements	Explication des caractéristiques et des stratégies des produits	« Cela vous aide à comprendre le fonctionnement des placements, leurs caractéristiques et la manière dont ils s'intègrent dans votre plan financier global. »
Mises à jour réglementaires	Explication des changements liés à l'ICT, de la transparence des coûts et du rendement des fonds	« Cela vous permet non seulement de prendre connaissance de nouvelles informations, mais aussi d'en comprendre la signification et l'importance. »

Répartition des services offerts par les conseillers

Services facultatifs et haut de gamme

Les services facultatifs et haut de gamme représentent des services de planification plus avancés qui vont au-delà de la gestion de portefeuille de base et des conseils quotidiens.

Ces services sont généralement sollicités lorsque la situation d'un client présente un degré plus élevé de complexité, nécessite plus de coordination ou requiert une personnalisation plus poussée. Il s'agit d'ajouts fondés sur la valeur, conçus pour répondre à des objectifs, à des étapes de la vie ou à des considérations successorales précis.

Service	Description	Comment positionner
Coordination des successions et des fiducies	Liaison avec des avocats ou des fiscalistes	« Cela comprend une coordination supplémentaire de la planification successorale. »
Planification philanthropique	Harmonisation des placements avec les objectifs caritatifs	« Cela favorise une planification fondée sur vos valeurs et contribue à intégrer vos objectifs en matière de dons dans votre stratégie globale. »
Solutions de revenu personnalisées	Stratégies de retrait ou de rente personnalisées	« Ces stratégies de revenu personnalisé répondent à des besoins précis en matière de retraite ou de liquidités. »
Intégration de plusieurs comptes	Coordination de plusieurs comptes et fournisseurs	« Cela permet de gérer la complexité, en veillant à ce que tous les éléments en jeu travaillent de manière cohérente à la réalisation d'un objectif commun. »

Table des matières

Introduction

Notions de base sur l'ICT

Incidence de l'ICT sur les fonds distincts

Guide de référence rapide

Amorcer la conversation avec les clients

Messages adaptés à chaque génération : À faire et à éviter

Comment exprimer la valeur des conseils

Répartition des services offerts par les conseillers

Guide sur l'articulation de la valeur

Cadre de réponses aux objections des clients

Glossaire

Guide sur l'articulation de la valeur

Ce guide est conçu pour vous aider à établir un lien entre le coût et la valeur d'une façon qui semble claire, naturelle et adaptée aux objectifs de chaque cliente ou client.

Il fournit un cadre et des messages simples que vous pouvez utiliser pour orienter les conversations et renforcer la valeur de vos conseils.

Connaître le portrait des coûts totaux des clients

Avant de discuter de la valeur, documentez ce qui suit :

- Produits de placement détenus
- RFG, RFO et RFF
- Votre structure de rémunération
- Garanties d'assurance ou des fonds distincts (s'il y a lieu)
- Coût annuel total estimatif (en dollars)
- Coût annuel total estimatif (en pourcentage)



Téléchargez votre feuille de travail client remplissable

Visitez le RéseauÉquitable^{MD} et recherchez le formulaire n° [2237_FR_Feuille de travail pour l'articulation de la valeur](#)

Définir vos piliers de valeur fondamentale

Divisez votre valeur en cinq à sept catégories de base. Les clients comprennent mieux la pensée structurée que les promesses abstraites.

Constitution de portefeuille

- Stratégie de répartition de l'actif
- Ajustement du risque
- Processus de rééquilibrage
- Approche d'atténuation des baisses

Exemple d'énoncé de valeur : « Votre portefeuille est constitué en fonction de vos objectifs. Il est aussi assorti de conseils et d'ajustements continus pour vous aider à garder le cap, même lorsque les marchés et votre situation personnelle évoluent. »

Encadrement comportemental

- Comment vous les aidez en période de volatilité.
- Les moments historiques que vous leur avez fait traverser.
- Exemples de mesures visant à prévenir les mauvaises décisions (vendre à bas prix, courir après le rendement).

Exemple d'énoncé de valeur : « Mon rôle est de vous protéger, non seulement contre le risque du marché, mais aussi contre le risque de prendre des décisions émotives au mauvais moment. »

Guide sur l'articulation de la valeur

Définir vos piliers de valeur fondamentale (suite)

Efficiences fiscale

- Stratégies de fractionnement du revenu
- Stratégie de localisation des actifs
- Réalisation de pertes à des fins fiscales
- Séquence de retraits
- Économies d'impôt annuelles estimatives (si elles sont connues)

Exemple d'énoncé de valeur : « Une grande partie de mon rôle consiste à vous aider à conserver une plus grande part de ce que vous gagnez en gérant efficacement l'impôt au fil du temps. »

Planification de la retraite et du revenu

- Modélisation de la viabilité du revenu
- Analyse du moment idéal pour le RPC ou la SV
- Stratégies de réduction
- Test de résistance à la longévité

Exemple d'énoncé de valeur : « Nous ne nous limitons pas à constituer des actifs. Nous les structurons pour soutenir un revenu durable au fil du temps. »

Planification successorale et gestion des risques

- Structure des bénéficiaires
- Garanties des fonds distincts (s'il y a lieu)
- Planification de l'homologation
- Intégration de l'assurance

Exemple d'énoncé de valeur : « Cette stratégie vise à faire en sorte que votre actif soit protégé et transféré en douceur à vos proches. »

Assurance et garanties (fonds distincts)

- Pourcentage de la garantie sur la prestation de décès
- Pourcentage de la garantie à l'échéance
- Protection éventuelle contre les créanciers
- Avantages du contournement successoral

Exemple d'énoncé de valeur : « Une partie de ce que vous payez correspond à une protection intégrée, pas seulement pour vos placements, mais aussi pour les garanties et la sécurité supplémentaire dont bénéficie votre succession. »

Conseils et coordination continus

- Fréquence des rencontres
- Mises à jour du plan financier
- Coordination avec l'équipe comptable et juridique
- Planification des transitions de vie

Exemple d'énoncé de valeur : « Vous ne payez pas seulement pour des opérations. Vos coûts sont liés à des conseils, à une planification et à une coordination continues pour que vos placements continuent d'atteindre votre objectif. »

Guide sur l'articulation de la valeur

Quantifier votre valeur

La valeur de vos conseils va bien au-delà de la sélection des placements. Les études montrent systématiquement qu'un accompagnement continu, un encadrement comportemental et une prise de décision rigoureuse peuvent avoir un effet important sur les résultats à long terme. Les façons les plus efficaces d'ajouter de la valeur au fil du temps sont d'aider les clients à :

- rester concentrés en période d'incertitude
- éviter les décisions émotives
- faire des compromis éclairés

Les conseils professionnels aident les clients à prendre des décisions en toute confiance à chaque étape de leur parcours financier. Votre valeur peut comprendre :

Aider les clients à constituer un patrimoine au fil du temps

Une [étude importante](#)¹ a révélé que les Canadiens qui font affaire avec un conseiller depuis plus de 15 ans possèdent près de trois fois plus d'actifs que ceux qui n'en ont pas.

Aider les clients à rester concentrés en période de volatilité des marchés

L'[indice de stress financier](#) de FP Canada² montre que les Canadiens accompagnés par un conseiller sont moins susceptibles de vivre un niveau de stress élevé durant les fluctuations des marchés.

Soutenir une prise de décision confiante

Des [études](#)³ effectuées par l'Agence de la consommation en matière financière du Canada indiquent que les conseils professionnels sont liés à une meilleure capacité financière. Les clients qui profitent de conseils prennent des décisions financières plus éclairées et mettent en œuvre des mesures pour améliorer leurs résultats.

Offrir de la valeur au-delà des coûts de placement

Une [étude](#)⁴ d'Investissements Russell Canada a révélé que les conseillers apportent une valeur ajoutée de 3,9 % grâce à la planification, aux stratégies fiscales, au suivi et à l'évitement d'erreurs coûteuses.

¹ Le gamma et la valeur des conseils financiers, Claude Montmarquette et Nathalie Viennot-Briot

² Indice de stress financier 2026, FP Canada^{MC}

³ Enquête canadienne sur les capacités financières de 2024, Agence de la consommation en matière financière du Canada

⁴ Value of an Advisor, Russell Investments Canada Limited

Guide sur l'articulation de la valeur

Quantifier votre valeur (suite)

Rendre votre valeur tangible pour les clients

Bien que les études puissent aider à valider l'incidence de vos conseils, les clients comprennent mieux la valeur lorsqu'elle est liée à leur propre expérience. Vous pouvez quantifier votre valeur en axant vos conversations sur des décisions concrètes, des résultats et des moments de soutien, notamment :

Décisions évitées

Mettez de l'avant les cas où vos conseils ont aidé vos clients à éviter des réactions émotionnelles en période de volatilité des marchés ou lors de changements importants dans leur vie. Empêcher une décision prise au mauvais moment peut être aussi utile que générer du rendement.

Amélioration des résultats

Soulignez les progrès concrets réalisés au fil du temps, comme une meilleure discipline d'épargne, une meilleure gestion des liquidités ou un revenu de retraite plus durable, plutôt que de vous concentrer uniquement sur le rendement.

Économies d'impôt

S'il y a lieu, quantifiez l'incidence des stratégies de placement fiscalement avantageuses en comparant les résultats avant et après les décisions de planification ou en faisant référence aux économies cumulatives au fil du temps.

Accent mis sur la gestion du risque, pas seulement sur les rendements générés

Insistez sur la façon dont les stratégies de rajustement, de diversification et de protection du portefeuille ont été conçues pour réduire le risque de baisse et soutenir les objectifs à long terme, plutôt que de chercher à obtenir un rendement à court terme.

Continuité et coordination

Rappelez aux clients que la valeur est créée grâce à un engagement continu, notamment par le biais d'examen réguliers, de mises à jour des plans et d'une coordination avec des experts-comptables, des avocats ou d'autres professionnels, en particulier lorsque leur situation personnelle évolue.

Confiance et clarté

Reconnaissez la valeur, moins visible mais bien réelle, d'un conseiller de confiance capable d'interpréter l'information, de donner un point de vue et d'aider les clients à se sentir plus confiants dans leurs décisions.

Point à retenir : la valeur des conseils n'est pas transactionnelle. La valeur est acquise au fil du temps grâce à des conseils cohérents, une prise de décision éclairée et un partenariat à long terme qui aide les clients à rester alignés sur leurs objectifs, autant pendant les périodes de calme que d'incertitude.

Guide sur l'articulation de la valeur

Correspondance des valeurs personnelles

Avant d'aborder des conversations sur l'ICT qui pourraient s'avérer plus délicates, prenez un moment pour vous recentrer sur ce qui compte pour chacun de vos clients. La transparence des coûts est utile seulement lorsqu'elle est abordée dans le contexte des priorités, des décisions et des résultats du client, et non de manière isolée.

La feuille de travail est conçue pour vous aider à mener la conversation, à rester ancré dans la valeur et à expliquer clairement comment vos conseils soutiennent les objectifs du client au fil du temps.

Qu'est-ce qui compte le plus pour les clients?

Les clients perçoivent la valeur différemment selon leurs priorités actuelles. Déterminer ce qui est le plus important au départ permet de s'assurer que les discussions sur les coûts sont articulées autour des résultats.

- ☐ Sécurité du revenu
- ☐ Croissance
- ☐ Léguer un héritage
- ☐ Réduire l'impôt
- ☐ Simplicité
- ☐ Éviter les erreurs
- ☐ Flexibilité
- ☐ Transition d'entreprise
- ☐ Autre :

Trois principales priorités en matière de planification cette année :

Utilisez cette section pour déterminer les objectifs de placement que la cliente ou le client cherche activement à atteindre en ce moment. Ces objectifs permettront d'établir un lien naturel entre ce qu'elle ou il paie et reçoit en conseils et en soutien.

- 1.
- 2.
- 3.

Où j'ai généré une valeur tangible au cours des 12 derniers mois :

-
-
-

Prochaines occasions de planification :

-
-
-

Points principaux à retenir : utilisée de façon constante, cette approche peut aider à positionner la transparence comme une force, en favorisant des conversations sereines menées par des conseillers. Cela renforce la confiance, clarifie la valeur et gardent l'accent sur les objectifs à long terme plutôt que sur les chiffres à court terme.

Guide sur l'articulation de la valeur

Aider les clients à analyser les informations sur les coûts

Scénario potentiel : la cliente ou le client voit un montant et réagit avec émotion.

Voir des coûts exprimés en dollars peut sembler difficile pour certains clients, surtout lorsqu'ils n'ont jamais vu des coûts présentés de cette façon auparavant. Votre rôle à ce moment-là est de ralentir le rythme, d'apporter du recul et de recentrer la discussion sur le contexte et la valeur réels.

Adoptez l'approche qui suit lorsqu'une cliente ou un client réagit très négativement à un coût exprimé en dollars et a besoin d'aide pour comprendre ce que ce chiffre représente concrètement, au quotidien.

Approche suggérée

Faire une pause et prendre acte de la réaction

Plutôt que de valider cette réaction émotionnelle, prenez-en acte et reprenez le contrôle de la conversation.

- « Dites-moi pourquoi vous vous sentez ainsi. »
- « Aidez-moi à comprendre comment vous vous sentez. »
- « Faisons une pause et voyons ce que ce chiffre représente réellement. »
- « Prenons du recul et mettons les choses en contexte. »

Donner un point de vue

Indiquez que le coût exprimé en dollars doit être interprété, et non pas susciter une réaction.

- « En soi, ce chiffre ne nous dit pas grand-chose. »
- « Décomposons ce chiffre pour qu'il soit plus facile à comprendre. »

Transposer le montant en dollars en termes pratiques

Pensez à décomposer le coût annuel en périodes plus courtes et concrètes.

- Coût annuel
- Équivalent mensuel
- Équivalent quotidien

Cela peut aider à éloigner la conversation d'une réaction émotionnelle pour l'orienter vers une compréhension plus pratique.

Guide sur l'articulation de la valeur

Aider les clients à analyser les informations sur les coûts (suite)

Recentrer la discussion sur la valeur

Ne vous concentrez pas sur le chiffre en lui-même, mais plutôt sur ce que ce coût permet de financer à long terme.

Exemple de structure :

- Coût annuel total : 4 200 \$
- Équivalent mensuel : 350 \$
- Équivalent quotidien : ~11 \$

Point d'ancrage : « Vous payez actuellement environ 11 \$ par jour et avez accès à des services de gestion de portefeuille, de coordination de la planification fiscale, de planification de la retraite et de planification successorale.

De plus, je suis toujours là pour vous aider à vous adapter aux évolutions du marché et aux changements de la vie. »

Inviter à la comparaison (lorsque c'est pertinent)

Aidez la cliente ou le client à évaluer le coût en le mettant en contexte, plutôt que de manière isolée.

« Comparativement à la gestion de tout cela par vous-même, comment vous sentez-vous par rapport au coût? »

Conclure par une comparaison peut aider à détourner la conversation du choc du prix pour se concentrer sur la question de savoir si le rapport qualité-prix est justifié.

Points principaux à retenir : L'objectif n'est pas de justifier le coût, mais d'aider le client à comprendre ce que le chiffre représente dans la vraie vie.

En ralentissant la conversation et en recadrant la discussion autour de la perspective et de la valeur, vous pouvez maintenir votre leadership et vous concentrer sur les résultats plutôt que sur les émotions.

Guide sur l'articulation de la valeur

Cadre de gestion des objections liées aux coûts

Lorsqu'une cliente ou un client réagit aux coûts avec une question comme : « Ça me semble élevé. C'est vraiment ce que je vais payer? », l'objectif est de prendre acte de cette remarque, de structurer la conversation et d'orienter le client vers une manière plus constructive d'évaluer le coût.

Répondez-lui en suivant cette structure :

1. **Prenez acte de sa réaction et prenez les choses en main :**
« D'accord. Dites-moi en plus. Ce coût vous semble-t-il déraisonnable? »
2. **Clarifiez :** « Voyons ce que ce coût comprend. Le montant que vous voyez ne se limite pas aux placements. Le coût comprend aussi la constitution du portefeuille, les considérations fiscales et la planification successorale. »
3. **Recentrez la discussion sur les résultats :** « Ce qui compte le plus, c'est que vos choix de placements correspondent à vos objectifs et à vos priorités. »
4. **Invitez à la comparaison :** « Pouvez-vous m'aider à comprendre à quoi vous comparez ce coût? »

Points principaux à retenir : La structure, la cohérence et la confiance peuvent contribuer à réduire l'attitude défensive lors des conversations difficiles et vous aider à vous affirmer fermement dans votre rôle de leader.

Votre énoncé de valeur en 30 secondes

« Mon rôle est de vous aider à prendre les meilleures décisions financières possibles au fil du temps, surtout lorsque les choses changent ou que vous ressentez de l'incertitude. Le coût que vous voyez sur votre relevé comprend ces conseils et cette planification continue pour que vous n'ayez pas à gérer seul votre plan financier. »

Dernier rappel

L'ICT pourrait braquer les projecteurs sur les coûts. Toutefois, le coût pose problème seulement en l'absence de valeur.

Avec une bonne préparation, vous pouvez vous assurer que les conversations sur l'ICT mettent aussi en évidence :

- la planification
- la protection
- la discipline comportementale
- l'efficacité fiscale
- les connaissances financières

Cadre de réponses aux objections des clients

À mesure que l'ICT augmente la visibilité des coûts, vous pouvez vous attendre à plus de questions directes et à des réactions parfois chargées d'émotion. Cette section vous aide à aborder ces conversations en toute confiance, grâce à une méthode cohérente et reproductible qui permet de maintenir un climat serein et de centrer les discussions sur les résultats.

Cadre de réponses de base



Prendre acte de la réaction et prendre les choses en main

Assurez-vous que les clients se sentent écoutés tout en prenant le contrôle de la conversation. Il peut être utile de demander aux clients de vous en dire plus sur ce qu'ils ressentent.



Clarifier

Confirmez votre compréhension et décomposez les coûts en points de discussion faciles à gérer.



Recentrer la discussion

Recentrez la discussion sur les coûts en fonction des objectifs uniques de la cliente ou du client et des résultats escomptés.



Inviter à la comparaison (lorsque c'est pertinent)

Invitez la cliente ou le client à évaluer activement si la valeur et le soutien qu'il reçoit actuellement se comparent favorablement aux solutions de rechange. Rappelez-lui les services qui lui sont offerts dans le cadre de vos activités.

Conversations authentiques sur la transparence des coûts

Comme l'ICT procure une plus grande visibilité des coûts de placement, de nombreuses conversations avec les clients changeront. Les clients peuvent réagir avec surprise, inquiétude ou en faisant des comparaisons, non pas parce que les coûts ont changé, mais parce qu'ils sont désormais présentés de manière plus claire et plus cohérente.

Cette série de vidéos est conçue pour vous aider à faire face à ces moments en toute confiance. Chaque scénario comprend des questions réelles que nous nous attendons à entendre de la part des clients. Ils proposent aussi des réponses concrètes qui contribuent à instaurer la confiance.



Allez à la série de vidéos sur les conversations authentiques

Jetez-y un coup d'œil ici :

<https://vimeo.com/showcase/12353695>

Cadre de réponses aux objections des clients

Tendances d'objection selon les générations

Chaque cliente ou client traite les informations sur les coûts et y réagit différemment. Les questions, préoccupations et réactions des clients dépendent souvent de l'étape de leur vie, de leur expérience et de ce qui compte le plus pour eux à ce moment-là.

Cette section met en évidence les tendances courantes que les conseillers peuvent observer au sein de différentes générations. L'objectif n'est pas de cataloguer les clients, mais d'aider les conseillers à anticiper d'où viennent les questions, à adapter leur approche et à mener des conversations plus efficaces.

Génération	Objection courante	Accent mis par le conseiller
Baby-boomers	« Je ne veux pas perdre d'argent à cette étape de ma vie. »	Stabilité du revenu, efficacité successorale, garanties
Génération X	« J'ai besoin de savoir que j'obtiens de la valeur. »	Efficience fiscale, optimisation, stratégie
Génération Y	« Pourquoi n'est-ce pas moins cher? »	Transparence, personnalisation, souplesse

Recadrage axé sur la valeur élevée

Le recadrage axé sur la valeur élevée consiste à réorienter la discussion pour qu'elle ne porte plus uniquement sur les coûts, mais sur la valeur globale et les résultats obtenus. Il peut vous aider à vous concentrer sur l'incidence nette plutôt que sur le prix le plus bas. Cela donne lieu à des recommandations plus solides et plus stratégiques. Voici quelques points clés auxquels vous pouvez toujours vous référer pour ancrer cet état d'esprit dans vos conversations.

- « Le coût doit toujours être évalué en même temps que les résultats. »
- « L'objectif est rarement le coût le moins élevé – c'est le résultat net le plus élevé. »
- « La transparence nous donne l'occasion de nous assurer que tout est toujours en ordre. »
- « Si, à un moment ou à un autre, la valeur n'est pas claire, nous devrions la réévaluer. »

Cadre de réponses aux objections des clients

Objections courantes des clients

Objection du client : « *Je ne savais pas que je payais autant.* »

Ce qui se cache derrière ça

Choc sur la visibilité des coûts.

Note d'encadrement

Restez calme. Ne vous excusez pas pour le coût.

 Prendre acte de la réaction	 Clarifier	 Recentrer la discussion	 Inviter à la comparaison
« Je vous comprends. Prenons un moment pour passer en revue ce que vous voyez sur votre relevé. »	« Vos coûts restent les mêmes, mais ils sont maintenant présentés plus clairement pour que vous puissiez avoir une vue d'ensemble de la situation. »	« Avant d'aller plus loin, pouvons-nous revenir sur ce qui compte le plus pour vous et sur l'objectif que votre plan vise à atteindre? »	« Par rapport au fait de devoir vous débrouiller seul pour vous y retrouver sur les marchés et définir votre stratégie financière, ce coût vous semble-t-il plus raisonnable? »

Objection du client : « *Mes coûts augmentent-ils?* »

Ce qui se cache derrière ça

Peur de l'augmentation.

Note d'encadrement

Soyez clair et direct.

 Prendre acte de la réaction	 Clarifier	 Recentrer la discussion	 Inviter à la comparaison
« Votre question est tout à fait compréhensible. Regardons tout cela ensemble. »	« Vos coûts restent les mêmes – ils sont maintenant présentés différemment pour que vous puissiez tout voir à un seul endroit. »	« Avant d'aller plus loin, pouvons-nous revoir ce que ce plan est conçu pour offrir et comment il s'harmonise avec ce qui est le plus important pour vous? »	« Si, à un moment ou à un autre, vous jugez ne pas en avoir pour votre argent, nous devrions examiner votre plan et les solutions de rechange. »

Cadre de réponses aux objections des clients

Objection du client : « *Cela me semble élevé. Est-ce vraiment ce que je paie?* »

Ce qui se cache derrière ça

Comparaison émotionnelle.

Note d'encadrement

Évitez de vous justifier par les résultats.

 Prendre acte de la réaction	 Clarifier	 Recentrer la discussion	 Inviter à la comparaison
« D'accord. Dites-moi en plus. Qu'est-ce qui semble déraisonnable dans ces coûts? »	« Il est important de savoir que vos coûts restent les mêmes – ils sont maintenant simplement présentés différemment pour que vous puissiez tout voir à un seul endroit. »	« Avant d'entrer dans le vif du sujet, devrions-nous passer en revue ce que ce plan est conçu pour vous offrir et ce qui est le plus important pour vous? »	« Aidez-moi à comprendre sur quoi vous basez votre comparaison. Cela nous aidera à examiner la situation dans le bon contexte. »

Objection du client : « *Les FNB sont moins chers.* »

Ce qui se cache derrière ça

Comparaison des coûts.

Note d'encadrement

Distinguez la structure du prix.

 Prendre acte de la réaction	 Clarifier	 Recentrer la discussion	 Inviter à la comparaison
« Bien sûr, les FNB peuvent être un moyen moins coûteux d'accéder au marché. »	« Ce qu'ils offrent, c'est une exposition au marché, mais ils ne comprennent pas à eux seuls des éléments comme des garanties au décès ou à l'échéance, ou des avantages successoraux. »	« Les placements que nous avons choisis offrent ces caractéristiques et correspondent à vos objectifs financiers globaux. »	« Comparons vos options à moindre coût et voyons si elles correspondent à vos priorités. »

Cadre de réponses aux objections des clients

Objection du client : « Pourquoi ne pas passer aux placements passifs? »

Ce qui se cache derrière ça

Préjugé de simplicité.

Note d'encadrement

Ne critiquez pas les placements passifs.

 Prendre acte de la réaction	 Clarifier	 Recentrer la discussion	 Inviter à la comparaison
« C'est une question légitime. Prenons un peu de recul pour mettre cette option en contexte. »	« La vraie question n'est pas de savoir s'il faut opter pour des placements actifs ou passifs, mais plutôt de déterminer le niveau de soutien souhaité et les fonctionnalités que vous voulez obtenir avec vos placements. »	« Mon rôle est de regrouper ces éléments pour vous aider à garder vos placements sur la bonne voie, notamment face aux fluctuations du marché et aux changements de situation personnelle. »	« Lorsque nous comparons ces options, quels avantages de produit sont les plus importants pour vous et qu'êtes-vous à l'aise de gérer par vous-même? »

Objection du client : « Je paie plus de 2 % pour ce fonds distinct? »

Ce qui se cache derrière ça

Examen minutieux du RFF.

Note d'encadrement

Séparez l'assurance du coût des placements.

 Prendre acte de la réaction	 Clarifier	 Recentrer la discussion	 Inviter à la comparaison
« Jetons un coup d'œil. Nous pourrions voir ce que ce pourcentage représente réellement. »	« Certains de ces coûts reflètent les garanties et les caractéristiques structurelles qui n'existent pas dans d'autres types de placements. »	« Nous avons choisi ce placement en raison du rôle qu'il joue dans votre plan financier global. »	« La vraie comparaison consiste à déterminer si une solution de rechange moins coûteuse, sans ces garanties et ces protections, procurerait la même valeur et les mêmes résultats pour votre situation personnelle. »

Cadre de réponse aux objections des clients

Objection du client : « *Je ne vois pas ce que j'obtiens en contrepartie du coût.* »

Ce qui se cache derrière ça

Écart dans l'articulation de la valeur.

Note d'encadrement

Concrétisez la valeur en établissant un lien entre les conseils, les services et les résultats.

 Prendre acte de la réaction	 Clarifier	 Recentrer la discussion	 Inviter à la comparaison
« D'accord. Aidez-moi à comprendre ce qui semble déraisonnable dans les coûts que vous payez actuellement. »	« Un fonds distinct offre de nombreux services et avantages. Aimerez-vous les passer en revue avec moi? »	« Lorsque nous avons mis cela en place au départ, nous nous sommes concentrés sur (x, y, z). Revoyons le tout et pour nous assurer que cela corresponde toujours à ce qui est le plus important pour vous. »	« Par rapport à une situation où vous devriez faire face seul aux aléas du marché et aux changements de la vie, croyez-vous bénéficier du soutien nécessaire pour considérer que les frais que vous payez en valent la peine? »

Objection du client : « *Cela me fait remettre en question tout ce que j'ai compris sur le coût des placements.* »

Ce qui se cache derrière ça

Anxiété liée à la confiance.

Note d'encadrement

Clarifiez les composantes des coûts tout en soulignant que ce changement est motivé par la transparence.

 Prendre acte de la réaction	 Clarifier	 Recentrer la discussion	 Inviter à la comparaison
« D'accord. Dites-moi ce qui vous préoccupe le plus. »	« Le changement le plus important sur votre relevé est le niveau de transparence des coûts, et non les coûts eux-mêmes. »	« Cette transparence des coûts nous donne en fait une bonne occasion de passer en revue votre stratégie de placement et de nous assurer que tout est toujours en harmonie avec vos objectifs et vos priorités. »	« Par rapport à une situation où l'on ne dispose pas d'une telle visibilité sur le coût de l'investissement, quelle impression cela vous fait-il? Préfereriez-vous ne pas avoir cette transparence? »

Cadre de réponse aux objections des clients

Objections propres aux fonds distincts

Objection du client : « *Pourquoi est-ce plus chers qu'un fonds commun de placement?* »

Ce qui se cache derrière ça

Comparaison des coûts/malentendu sur les produits.

Note d'encadrement

Distinguez la structure et les avantages du prix.

 Prendre acte de la réaction	 Clarifier	 Recentrer la discussion	 Inviter à la comparaison
« C'est une question raisonnable. Je suis là pour passer en revue les différences avec vous et vous les expliquer. »	« Les fonds distincts comprennent des caractéristiques que les fonds communs de placement n'ont pas, comme des garanties d'assurance et des clauses de contournement successoral. »	« Le coût tient donc compte non seulement de la gestion des placements, mais aussi des protections intégrées et des avantages liés à la planification successorale. »	« La principale comparaison est de savoir si un fonds commun de placement à faible coût (sans ces protections) procurerait la même valeur globale pour votre situation et vos priorités. »

Objection du client : « *Ai-je vraiment besoin de ces garanties?* »

Ce qui se cache derrière ça

Pertinence de la valeur.

Note d'encadrement

Associez les caractéristiques directement aux priorités des clients. Ne présumez pas de la valeur.

 Prendre acte de la réaction	 Clarifier	 Recentrer la discussion	 Inviter à la comparaison
« C'est une bonne question à laquelle vous seul pouvez vraiment répondre. Tout dépend de ce qui compte le plus pour vous. »	« Les garanties qui accompagnent ce placement sont conçues pour procurer une certaine protection du capital et favoriser l'efficacité successorale dans certaines situations. »	« Leur valeur entre en jeu lorsqu'il est question de se protéger contre le risque de baisse ou de transférer des actifs à vos proches. »	« Pour déterminer si un fonds distinct constitue un élément important de votre portefeuille global, il faut se demander si bénéficier de ce niveau de protection et de sécurité est une priorité pour vous et vos bénéficiaires. »



Rappel relatif à la conformité :

Il convient de toujours faire la distinction entre les garanties de valeur minimale et les garanties de rendement.

Glossaire

Table des matières

Introduction

Notions de base sur l'ICT

Incidence de l'ICT sur les fonds distincts

Guide de référence rapide

Amorcer la conversation avec les clients

Messages adaptés à chaque génération : À faire et à éviter

Comment exprimer la valeur des conseils

Répartition des services offerts par les conseillers

Guide sur l'articulation de la valeur

Cadre de réponses aux objections des clients

Glossaire

Information sur le coût total (ICT)

Initiative réglementaire canadienne obligeant les courtiers en valeurs mobilières et les assureurs à fournir annuellement à leurs clients de l'information plus claire et plus complète sur l'ensemble des coûts intégrés récurrents liés aux fonds de placement et aux fonds distincts. L'ICT vise à améliorer la transparence et à aider les clients à mieux comprendre ce qu'ils paient et pourquoi.

Coûts intégrés

Frais récurrents intégrés au prix d'un fonds de placement ou d'un fonds distinct. Les clients ne les paient pas directement sous forme de frais distincts; ils sont plutôt déduits du fonds lui-même. Il s'agit par exemple des frais de gestion et des frais d'opération.

Ratio des frais de gestion (RFG)

Pourcentage représentant les frais annuels de gestion et d'exploitation facturés par un fonds. Le RFG fait partie du total des « frais intégrés » que paient les clients.

Ratio des frais d'opération (RFO)

La partie des coûts intégrés qui couvre les commissions de négociation et les coûts d'opération engagés par la ou le gestionnaire du fonds. Le RFO s'ajoute au RFG pour former le ratio des frais du fonds (RFF).

Ratio des frais du fonds (RFF)

$RFF = RFG + RFO$ Il s'agit du pourcentage total des coûts d'opération et de négociation intégrés au sein d'un fonds. En vertu des règles de l'ICT, le RFF doit être communiqué aux clients dans leurs **rapports annuels sur les coûts**.

Facteur de coût quotidien (FCQ)

Calcul qui convertit le ratio des frais d'un fonds en un taux quotidien. Il sert à estimer le coût quotidien de détention d'un fonds et fait partie des nouvelles données de l'ICT que les entreprises doivent recueillir à compter du 1^{er} janvier 2026.

Montant du coût quotidien

Montant en dollars indiquant ce que les coûts intégrés représentent pour une cliente ou un client chaque jour, calculé en fonction de son portefeuille personnel. Cette valeur est prise en compte dans le total annuel figurant sur les relevés de l'ICT.

Rapport annuel sur les coûts

Relevé annuel comprenant toutes les informations requises par l'ICT. Ce rapport indique le total des coûts des fonds intégrés (RFG, RFO, RFF), les coûts en dollars et en pourcentage, et les données sur le rendement. La production de rapports améliorés commencera en 2027 en fonction des données de 2026.

Table des matières

Introduction

Notions de base sur l'ICT

Incidence de l'ICT sur les fonds distincts

Guide de référence rapide

Amorcer la conversation avec les clients

Messages adaptés à chaque génération : À faire et à éviter

Comment exprimer la valeur des conseils

Répartition des services offerts par les conseillers

Guide sur l'articulation de la valeur

Cadre de réponses aux objections des clients

Glossaire

Contrat de fonds distincts

Produit d'assurance qui combine des caractéristiques de placement avec des garanties d'assurance. En vertu des règles de l'ICT, les détenteurs de fonds distincts doivent recevoir, à compter du 1^{er} janvier 2026, des relevés annuels améliorés indiquant le coût total et le rendement.

Transparence des coûts

Une exigence réglementaire selon laquelle les clients doivent pouvoir voir clairement les coûts qu'ils paient pour détenir leurs placements. L'ICT renforce la transparence en normalisant la présentation de ces coûts et en élargissant le contenu des relevés annuels.

Modèle de relation client-conseiller 2 – Phase 2 (MRCC2) et Modèle de relation client-conseiller – Phase 3 (MRCC3)

MRCC2 : phase antérieure des réformes canadiennes visant à améliorer la transparence concernant la rémunération des conseillers et la communication des rendements des placements.

MRCC3 (ICT) : la phase suivante, axée sur la présentation des **coûts intégrés des produits** de manière plus claire et plus complète – à partir de 2027.

Harmonisation réglementaire

Effort coordonné entre les ACVM, le CCRRA, l'OCRI et l'ARSF visant à harmoniser les règles de l'ICT dans les secteurs des placements et de l'assurance. Elle vise la cohérence des rapports pour les clients parmi les différents types de produits.
