

# Un besoin de conseil personnalisé

**Une récente étude menée par KPMG<sup>(1)</sup>, complétée d'un sondage<sup>(2)</sup> réalisé auprès d'investisseurs français, anglais et néerlandais, ont permis de mettre en valeur l'attachement des épargnants au conseil personnalisé et plus particulièrement au conseil humain de proximité.**

Ce travail est d'autant plus pertinent qu'il tend à atténuer l'idée selon laquelle les particuliers seraient prêts à intervenir seuls et sans conseil par le biais de solutions d'allocations d'actifs automatisées. En majorité, ils considèrent d'ailleurs que les conseils doivent toujours inclure, au moins en partie, une composante humaine. Il ressort ainsi des travaux réalisés que 4 % seulement des investisseurs anglais et 11 % des épargnants hollandais s'estiment capables de recourir à des conseils numériques sans assistance d'un conseiller financier. Seuls 8 % des Français se déclarent à l'aise avec un outil digital sans aucun recours à une interaction humaine. En revanche, ils sont 27 % à envisager de recourir à un conseiller uniquement et d'exclure tout service en ligne. Pour les investisseurs français, c'est le déficit de connaissance du produit qui est à l'origine de leur hésitation à investir sans aide. Ces résultats confirment que l'éducation financière des épargnants demeure l'apanage des conseillers financiers. Le recours aux nouvelles technologies ne peut être envisagé qu'en complément de cet accompagnement traditionnel.

## → Réticence à rétribuer directement le conseiller

Si le conseil humain demeure plébiscité, il n'en demeure pas moins que les investisseurs sont plus réticents à supporter

directement le coût du service de conseil. En France, ils sont 56 % dans cette situation et seulement 9 % à accepter de payer des honoraires. De plus, ces derniers ne seraient pas prêts à payer plus de 70 €, loin des montants généralement pratiqués. Selon d'autres travaux menés en Europe, 68 % des clients italiens ne sont pas prêts à payer du conseil. En Espagne, 68 % des clients ne paieraient pas plus de 30 €. Si la facturation d'honoraires devait être généralisée, trois investisseurs français sur cinq (60 %) sont incertains ou estiment qu'ils souscriraient moins de produits. La prise en compte de ces données est importante. Elle est de nature à alimenter le débat sur la rémunération des conseillers qui reprend en Europe à l'occasion du projet de révision des directives MIF II et DDA, portant respectivement sur les marchés financiers et l'assurance.



Julien Seraqui, président de la CNCGP.

## → Un coût à mutualiser

Les travaux réalisés en Europe illustrent l'intérêt du maintien du principe d'une rémunération hybride<sup>(3)</sup> pour les conseillers financiers, basée sur les principes du commissionnement et de l'honoraire. La stricte application d'une approche unique basée sur l'honoraire se traduirait par le développement d'inégalités dans l'accès au conseil et aux services à valeur ajoutée, alors même que des études montrent que les investisseurs souhaitent y recourir. Contrairement à ce modèle de rémunération, celui fondé sur les commissions permet à tous les clients, y compris les moins fortunés, de bénéficier de prestations de conseil en investissement à un coût raisonnable. Dans une telle situation, les clients ne supportent le coût implicite du conseil que si la prestation aboutit à la conclusion effective d'une transaction, ce qui rejoint les préférences exprimées par de nombreux investisseurs.

## → Faible propension au paiement des honoraires en Allemagne également

Une autre étude menée en Allemagne par KPMG a révélé que seulement 0,3 % des personnes sollicitées sont prêtes à payer le tarif horaire moyen actuel de 180 €. Par ailleurs, les répondants considèrent que 34,80 € représentent un taux horaire approprié. La grande majorité (74 %) ne serait pas du tout disposée à payer des frais pour des conseils. Le conseil en investissement étant essentiel pour la majorité (80 %), dans l'éventualité d'une remise en cause du commissionnement au profit des honoraires, il est à parier que les clients allemands se détourneraient des solutions d'investissement financier à leurs dispositions.

Julien Seraqui, président de la CNCGP

1. « Rémunération fondée sur les commissions ou sur les honoraires: y a-t-il un modèle plus pertinent pour les investisseurs de détail? ». Un ensemble d'associations du secteur financier a mandaté KPMG pour analyser le coût total de détention des instruments financiers distribués principalement auprès d'investisseurs de détail selon les deux modèles de rémunération des distributeurs. Ce rapport vise à fournir une meilleure compréhension du niveau de protection de ces investisseurs et des services dont ils peuvent bénéficier en vertu du régime MIF II actuel.

2. Investment Trends, Europe Advice Accessibility Report, juillet 2021.

3. Régulièrement mis en opposition, ces deux modèles de rémunérations coexistent chez les conseillers financiers qui exercent hors des réseaux bancaires et d'assurance.

