

# Étude de 2021 sur la valeur des conseils financiers fondés sur le comportement

## L'économie comportementale peut-elle bonifier les résultats des clients?

### Une étude sur la valeur des conseils financiers fondés sur le comportement

Certains types de conseils sont plus susceptibles d'être sollicités et suivis que d'autres. Quand vous êtes malade, il y a de bonnes chances que vous consultiez un médecin et suiviez ses consignes – après tout, votre santé est en jeu. Si vous construisez une maison, vous écouterez probablement les conseils d'un architecte, car il en va de la sécurité de votre famille.

Or, les gens hésitent beaucoup plus à demander conseil aux professionnels des services financiers et à suivre leurs conseils. À peine un Canadien sur deux environ se tourne vers un conseiller<sup>1</sup> et, comme nous le verrons plus loin, ce ne sont pas tous les conseils obtenus qui sont suivis. C'est un peu contre-intuitif, quand on sait à quel point les conseils d'un professionnel des services financiers peuvent être précieux lorsqu'il s'agit de prendre des décisions financières complexes et risquées qui ont des conséquences à long terme. En effet, les études montrent que les investisseurs qui font appel à un professionnel accumulent *près de quatre fois plus d'actifs* au bout de 15 ans que les autres.<sup>2</sup>

Cependant, malgré la valeur évidente des conseils financiers professionnels, bon nombre de personnes ne cherchent ni à en obtenir ni à suivre ceux qu'elles reçoivent. Pourquoi? Nous avons aujourd'hui au bout des doigts une quantité d'informations qui aurait été inconcevable d'obtenir il y a une génération. Nous avons ainsi gagné en autonomie, mais pêchons parfois par excès de confiance, ce qui peut avoir de lourdes conséquences ne se manifestant que de nombreuses années plus tard, dans le cas des placements financiers. En effet, les gens sous-estiment constamment à quel point il est difficile d'analyser, de synthétiser et d'évaluer toute l'information disponible pour prendre des décisions éclairées.

#### **Malgré la valeur évidente des conseils financiers professionnels, bon nombre de personnes ne cherchent ni à en obtenir ni à suivre ceux qu'elles reçoivent.**

Dans ce contexte, nous avons cherché à déterminer si nous pouvions nous appuyer sur les principes de l'économie comportementale pour renforcer la probabilité qu'un investisseur suive des conseils financiers professionnels, améliorer les résultats financiers potentiels de ceux qui en *demandent* et transformer la relation entre l'investisseur et le professionnel des services financiers, dans l'intérêt des deux parties. Gestion de placements Manuvie a ainsi demandé à BEworks de concevoir et de réaliser une étude à cet effet.

Nous commençons par une brève discussion sur les biais comportementaux qui risquent d'empêcher les investisseurs d'apprécier la valeur des conseils professionnels, de suivre les recommandations et d'obtenir de meilleurs résultats. Nous nous tournons ensuite vers les grandes lignes de l'expérience que nous avons menée, avant d'en examiner les principaux résultats. Enfin, nous concluons en présentant nos recommandations fondées sur le comportement, que les professionnels des services financiers peuvent utiliser pour améliorer les résultats des investisseurs.

<sup>1</sup> « Enquête canadienne sur les capacités financières », <https://www.canada.ca/fr/agence-consommation-matiere-financiere/programmes/recherche/enquete-canadienne-capacites-financieres-2019.html>, 2019.

<sup>2</sup> « The Gamma Factors and the Value of Financial Advice », <http://aeconf.com/Articles/May2019/aef200115.pdf>, 2019.

# Notions de base de l'économie comportementale

L'économie comportementale peut être utile pour comprendre pourquoi les gens n'agissent pas toujours dans leur propre intérêt, entre autres lorsqu'il est question d'utiliser ou non des conseils financiers professionnels. C'est un domaine de recherche qui vise à déterminer pourquoi les gens prennent telle ou telle décision, en analysant les facteurs sociaux, culturels, psychologiques et émotionnels qui influent sur leurs attitudes et leurs croyances et, ultimement, sur leurs comportements.

L'approche économique traditionnelle part du principe que les gens mettent systématiquement à profit l'information à leur disposition pour prendre des décisions rationnelles (c.-à-d. des décisions qui leur procureraient le meilleur résultat possible). Selon cette approche, compte tenu de la [valeur démontrée des conseils financiers professionnels](#), les gens devraient invariablement solliciter de tels conseils et les suivre.

L'approche fondée sur l'économie comportementale reconnaît en revanche que nous ne sommes pas toujours rationnels, car nous ne prenons pas chaque décision à l'issue d'une analyse approfondie. Les gens ont rarement le temps, l'énergie ou les ressources nécessaires pour faire des recherches exhaustives, évaluer chaque élément et vérifier les résultats. Ils essaient donc souvent de prendre une décision satisfaisante compte tenu des efforts qu'ils sont prêts à déployer, mais qui n'est pas nécessairement idéale du tout. S'il nous arrive parfois de prendre des décisions mûrement réfléchies pour choisir une voiture ou l'université à fréquenter, par exemple, nous nous fions généralement à une combinaison d'intuition, d'expérience et de raccourcis mentaux pour la plupart de nos décisions. Malheureusement, nous ne parvenons pas parfaitement à départager les décisions nécessitant une analyse soignée des différentes options de celles que nous pouvons nous fier à notre intuition.

Les raccourcis mentaux ont beau simplifier notre processus décisionnel, en accélérant et en simplifiant la prise de décisions courantes, ils nous rendent aussi vulnérables aux biais comportementaux, ce qui peut nous jouer des tours. Alors que de nombreux biais ont été minutieusement étudiés et validés sur une période de plus de 50 années de recherche ([bon nombre ont fait l'objet d'articles précédents](#)), nous avons émis l'hypothèse que certains d'entre eux avaient des effets disproportionnés dans le contexte de la prise de décisions de placement. Vous trouverez ci-après un aperçu des principaux biais à cet égard, selon nous.

- 1. Excès de confiance : Tendance qu'ont les gens à surestimer leurs connaissances et leurs compétences, surtout si leur excès de confiance n'est pas fondé.** Les investisseurs trop confiants sont convaincus à tort de leur capacité à prédire les résultats du marché et pensent utopiquement pouvoir éviter les erreurs que commettent les autres investisseurs. Plus susceptibles de trop transiger, de manquer de prudence et de faire fi du risque, ils sont moins enclins à suivre les conseils.<sup>3</sup>
- 2. Illusion de contrôle : Tendance qu'ont certaines personnes à croire qu'elles peuvent contrôler les résultats.** Dans le contexte de la prise de décisions de placement, ce biais gonfle le degré de contrôle que pensent avoir les investisseurs à l'égard d'événements imprévisibles, comme les rendements futurs du marché. Les personnes qui ont un degré élevé d'illusion de contrôle se croient capables de choisir constamment les meilleurs placements au meilleur moment.
- 3. Représentativité : Tendance à croire que les conditions actuelles persisteront indéfiniment.** La nature humaine nous incite à nous polariser sur les conditions actuelles sans tenir compte de la tournure que pourraient prendre les choses. Lorsqu'il s'agit de prendre des décisions de placement, ce biais se manifeste par la conviction que les conditions actuelles du marché se maintiendront longtemps, au mépris des risques qui pourraient engendrer des rendements très différents.
- 4. Aversion pour les pertes : Sensibilité excessive des gens au risque de pertes.** Le malaise causé par une perte dépasse largement le plaisir suscité par un gain équivalent. De sorte que les gens ne tiennent pas compte de la possibilité de gains et accordent trop d'attention au risque de pertes. En cas d'aversion excessive pour les pertes, l'investisseur risque de surpondérer les placements prudents et à faible rendement, ce qui l'empêche de dégager, à long terme, des rendements suffisants pour atteindre ses objectifs financiers.

La puissante influence de ces quatre biais peut l'emporter sur les conseils fournis par des professionnels des services financiers et amener les investisseurs à ignorer ces conseils ou simplement à ne pas les solliciter. Heureusement, les biais sont aussi assez marqués et systématiques pour nous permettre de prédire le comportement des gens. Nous pouvons ainsi en tirer parti pour aider les gens à prendre de meilleures décisions et à obtenir des résultats supérieurs en agençant judicieusement les facteurs environnementaux et internes qui guident leurs choix.



**Les gens essaient souvent de prendre une décision satisfaisante compte tenu des efforts qu'ils sont prêts à déployer, mais qui n'est pas nécessairement idéale.**

<sup>3</sup> « The perils of overconfidence: Why many consumers fail to seek advice when they really should », [https://www.researchgate.net/publication/326159371\\_The\\_perils\\_of\\_overconfidence\\_Why\\_many\\_consumers\\_fail\\_to\\_seek\\_advice\\_when\\_they\\_really\\_should](https://www.researchgate.net/publication/326159371_The_perils_of_overconfidence_Why_many_consumers_fail_to_seek_advice_when_they_really_should), 2018.

# Notre expérience

## **Simulation de portefeuilles de placements**

Nous avons recruté un échantillon aléatoire de 2 991 consommateurs nord-américains pour participer à une simulation en ligne de prise de décisions de placement. Les participants ont reçu l'instruction de placer un montant hypothétique de 250 000 \$ CA de façon à obtenir les meilleurs rendements possible au bout de cinq ans (voir l'annexe 1). Nous leur avons offert un prix en argent de 100 \$ CA si leur portefeuille obtenait les meilleurs rendements afin de les placer dans une situation plus réelle de prise de décisions et de favoriser leur engagement.

Pour aider les participants à constituer leur portefeuille, nous leur avons présenté une liste réaliste de 36 fonds communs de placement de la base de données Morningstar, en remplaçant les noms des fonds réels par des noms génériques (p. ex., Fonds d'actions américaines). Parmi les fonds proposés, certains affichaient des rendements élevés et d'autres, faibles, et le degré de volatilité allait d'élevé à faible; nous les avons classés dans les catégories des fonds d'actions, des fonds de titres à revenu fixe et des fonds du marché monétaire – nord-américains et internationaux. Nous avons aussi présenté les données historiques réelles sur le rendement et le risque. Comme il s'agissait de données réelles remontant à cinq ans – ce que nous n'avions pas divulgué –, une fois que les participants ont fait leurs choix, nous avons pu calculer instantanément le rendement réel du portefeuille sur une période de cinq ans.

## **Stratégies de communication fondées sur l'économie comportementale**

Chaque participant a été placé au hasard dans l'une de six situations expérimentales. Tous ont reçu les mêmes conseils en matière de répartition de l'actif, à savoir l'affectation de 60 % du portefeuille hypothétique aux actions, 30 % aux titres à revenu fixe et 10 % au marché monétaire. Cependant, la formulation des conseils variait pour que nous puissions étudier les effets des différents styles de conseils fondés sur le comportement. Nos modes de communication fondés sur le comportement visaient à contrer les biais susmentionnés, tout en évitant la surcharge d'informations.

# Techniques de communication de conseils financiers



## Conseil de base sur la répartition de l'actif (groupe témoin)

Conseil produit en collaboration avec trois titulaires du titre de CFA et trois économistes spécialisés dans le comportement à BEworks, ainsi que le personnel de Gestion de placements Manuvie. Utilisé pour le groupe témoin, il était considéré comme le conseil financier le plus élémentaire que pouvait offrir un professionnel des services financiers; ce conseil a été formulé très simplement, en insistant principalement sur la transmission de renseignements utiles.



## Intégration des techniques de l'économie comportementale

Dans ce scénario, nous avons fusionné plusieurs des éléments susmentionnés pour contrer l'ensemble des biais individuels.



## Normes sociales

Ce sont souvent les groupes de référence (amis, famille et autres personnes semblables) qui ont le plus d'influence sur les comportements; les gens aiment faire ce que font les autres. Si vous avez déjà choisi un restaurant parce qu'il était bondé, vous avez succombé au concept de la preuve sociale.

Dans ce scénario, les recommandations ont été présentées comme étant courantes parmi les membres du groupe de pairs ou de la communauté de l'investisseur, l'idée étant que la preuve sociale aide les investisseurs à se sentir en sécurité et plus à l'aise avec les recommandations de placement.

*Exemple : « La plupart des investisseurs canadiens ont un portefeuille constitué à 60 % d'actions, à 30 % de titres à revenu fixe et à 10 % de titres du marché monétaire. »*



## Aversion pour les extrêmes

Lorsque plusieurs options s'offrent à eux, les gens ont tendance à éviter les extrêmes au profit des options intermédiaires<sup>4</sup>.

Dans ce scénario, nous utilisons ce biais en présentant les recommandations de placement comme un choix intermédiaire entre les deux exemples extrêmes consistant à prendre trop ou pas assez de risques. Ce scénario a plus précisément été conçu pour faire de la recommandation d'un portefeuille constitué à 60 % d'actions, à 30 % de titres à revenu fixe et à 10 % de titres du marché monétaire un choix moyen parmi les autres options extrêmes.

*Exemple : « Si vous aviez un horizon de placement plus long, disons de 15 ans, je vous recommanderais peut-être de prendre plus de risques en optant pour un portefeuille comprenant 80 % d'actions et 20 % de titres à revenu fixe susceptible de bien rapporter à long terme. »*



## Directives simples

Nous avons ciblé certains renseignements particulièrement pertinents pour prendre et mettre en application les décisions de placement, en atténuant ainsi le risque de surcharge d'informations et de paralysie décisionnelle.

Ce scénario a servi de pierre angulaire à toutes les autres tactiques d'économie comportementale; autrement dit, tous les autres scénarios expérimentaux combinaient la communication de directives simples et le conseil modifié pour tenir compte de tel ou tel biais comportemental.



## Mise en avant de l'expertise

Ce scénario visait à tirer parti de la tendance présumée qu'ont les gens à se fier aux conseils des figures d'autorité ou des experts et à les suivre. C'est une tactique couramment employée : Si vous avez déjà vu une publicité avançant que « quatre dentistes sur cinq recommandent [...] », vous avez été ciblé par cette tactique fondée sur l'attrait de l'expertise.

Dans le cadre de notre expérience, nous avons insisté sur ce que les experts financiers conseilleraient normalement dans le cas du participant, en se fiant à la déférence que suscitent a priori les experts et les figures d'autorité.

*Exemple : « Les investisseurs chevronnés dont l'horizon de placement est de cinq ans ont un portefeuille constitué à 60 % d'actions, à 30 % de titres à revenu fixe et à 10 % de titres du marché monétaire. »*

Nous insistons sur le fait que le *seul* conseil offert dans les vidéos portait sur la répartition de l'actif. Il s'agit, à nos yeux, de l'un des types de conseils les plus élémentaires que donnerait normalement un professionnel des services financiers à un client, ainsi que de l'un des plus importants pour atteindre les objectifs financiers à long terme. Bien que nous ayons uniquement ciblé la décision de répartition de l'actif dans le cadre de cette étude, le modèle pourrait être reproduit pour d'autres types de conseils que donnent couramment les professionnels des services financiers, comme la sélection des actions, l'épargne ou la planification fiscale et successorale.

<sup>4</sup> Par exemple, voir « Choice in Context: Tradeoff Contrast and Extremeness aversion », <https://www.jstor.org/stable/3172740?seq=1>, 1992.

# Résultats et principales conclusions

Chacun des scénarios susmentionnés visait à augmenter la probabilité que les participants suivent le conseil de répartition de l'actif donné dans la vidéo qu'ils ont visionnée, conseil qui devait les aider à choisir la répartition optimale de l'actif et, par conséquent, un meilleur portefeuille.

Quatre grandes constatations ressortent de notre étude.

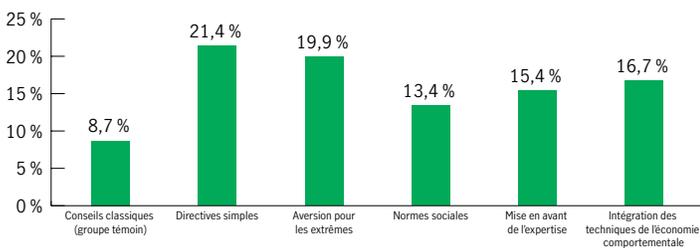
## 1 Les recommandations modifiées s'inspirant du comportement peuvent favoriser le respect des conseils professionnels

Une constatation importante de notre recherche est qu'une large partie des conseils que donnent les conseillers à leurs clients restent sans effet. À peine 13,2 % des personnes interrogées ont dit avoir un conseiller et suivre ses conseils.

Nos résultats révèlent qu'en général, les participants qui reçoivent des conseils fondés sur le comportement sont environ *deux fois plus susceptibles* de suivre les recommandations qui leur sont faites que ceux qui obtiennent des conseils classiques (scénario du groupe témoin). Le conseil formulé dans l'idée d'éviter les extrêmes (scénario d'aversion pour les extrêmes) s'est révélé très efficace, tout comme l'approche intégrant les techniques de l'économie comportementale (rappelons que tous les scénarios fondés sur l'économie comportementale s'appuyaient sur la communication de directives simples<sup>5</sup>).

### L'économie comportementale peut favoriser le respect des conseils

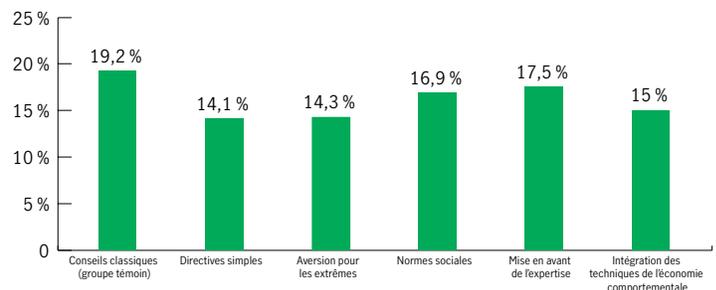
Pourcentage d'investisseurs qui ont suivi à la lettre les recommandations du conseiller



Source : Étude de BEworks.

Le recours à l'économie comportementale rend ainsi plus probable que l'investisseur suive le conseil professionnel à la lettre, et il réduit aussi l'écart moyen par rapport au conseil donné; autrement dit, les investisseurs du groupe témoin se sont nettement plus écartés du conseil de répartition de l'actif, l'écart étant en moyenne *de 13 % à 36 %* plus important que dans le cas des investisseurs ayant reçu un conseil fondé sur l'économie comportementale. Là encore, l'effet a été particulièrement notable dans les scénarios misant sur l'aversion pour les extrêmes et l'intégration des techniques de l'économie comportementale.

### Écart absolu par rapport à l'affectation recommandée de 60 % aux actions



Source : Étude de BEworks.

Fait intéressant, la seule exception à cette tendance concerne le scénario de mise en avant de l'expertise. Le recours à ce biais n'a pas significativement augmenté le respect du conseil par rapport au groupe témoin, ce qui va un peu à l'encontre de l'hypothèse courante selon laquelle les gens écoutent les experts. Une ou plusieurs raisons pourraient expliquer cela, selon nous :

- Les participants ont peut-être fait fi des conseils d'experts en surestimant leurs propres connaissances en matière de placements – ou en considérant qu'ils en savaient plus que les experts. Ce qui pourrait être attribuable au biais d'excès de confiance.
- L'étude a peut-être été victime du mécanisme de réactance, les participants n'aimant pas qu'on leur dise quoi faire.
- Les participants y ont peut-être vu de l'opportunisme. Parfois, le fait de rappeler à quelqu'un que vous êtes un expert le porte à croire que vous essayez de profiter de son ignorance, et les participants ont peut-être douté des conseils des experts.

<sup>5</sup> Nous avons observé que dans le scénario mettant en avant l'expertise, le pourcentage de participants qui ont suivi le conseil était légèrement plus élevé que dans le groupe témoin, mais pas suffisamment pour être statistiquement significatif.

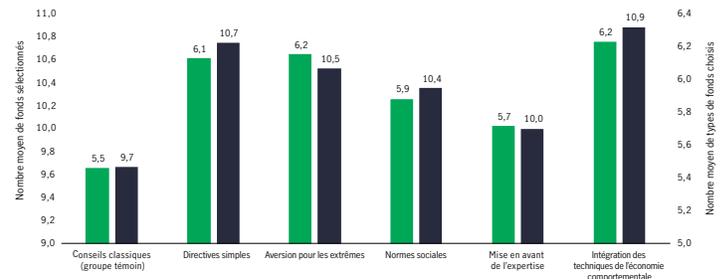
## 2 Les conseils modifiés s'inspirant du comportement ont abouti à des portefeuilles plus diversifiés

Voyons maintenant si les conseils fondés sur le comportement peuvent inciter les investisseurs à choisir des portefeuilles plus optimaux.

Nos résultats montrent que les conseils fondés sur le comportement ont amené les participants à choisir des portefeuilles nettement plus diversifiés que ceux du groupe témoin. Cet effet de diversification est ressorti dans la tendance des participants à choisir un plus grand nombre de fonds ainsi que dans la sélection de types de fonds plus diversifiés<sup>6</sup>, ce qui a permis de répartir le risque. Le nombre de fonds et le nombre de types de fonds retenus étaient nettement supérieurs à ceux du groupe témoin dans les scénarios de directives simples, d'intégration des techniques de l'économie comportementale, d'aversion pour les extrêmes et de normes sociales.

Là encore, le scénario visant à mettre en avant l'autorité et l'expertise des professionnels des services financiers a fait figure d'exception<sup>7</sup>.

### Les participants influencés par l'économie comportementale ont choisi plus de fonds et plus de types de fonds.



- Nombre moyen de fonds choisis (gauche)
- Nombre moyen de types de fonds choisis (droite)

Source : Étude de BEworks.

<sup>6</sup> Vous trouverez à l'annexe B la liste des fonds classés par catégorie d'actif.

<sup>7</sup> Même si les participants dans ce scénario ont sélectionné en moyenne plus de fonds que le groupe témoin, l'écart n'était pas assez important pour être statistiquement significatif.

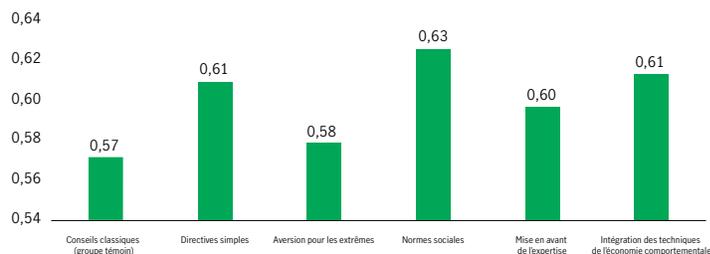
### 3 Les conseils modifiés s'inspirant du comportement ont abouti à des portefeuilles présentant un meilleur profil risque-rendement

Pour évaluer le profil risque-rendement des portefeuilles hypothétiques créés par les participants, nous avons calculé leur ratios<sup>8</sup> de Sharpe à l'aide des mesures réelles du rendement et de la volatilité des fonds retenus.

Il en ressort que, comme les investisseurs qui ont obtenu des conseils fondés sur l'économie comportementale étaient plus susceptibles de suivre les conseils du professionnel des services financiers en matière de répartition de l'actif (60/30/10) et de diversifier leurs placements au sein des catégories d'actif (en choisissant plusieurs fonds d'actions au lieu d'un seul), les portefeuilles qu'ils ont constitués affichaient des ratios de Sharpe nettement supérieurs à ceux des portefeuilles créés par le groupe témoin. Plus précisément, les scénarios qui ont produit les ratios de Sharpe les plus élevés par rapport à ceux du groupe témoin étaient ceux qui misaient sur les normes sociales et sur l'intégration des techniques de l'économie comportementale. Les conseils se résumant à des directives simples visant à réduire la surcharge d'informations ont produit des effets légèrement positifs; à l'inverse, la mise en avant de l'expertise et la mise à profit de l'aversion pour les extrêmes n'ont pas permis d'améliorer significativement le ratio de Sharpe par rapport au scénario du groupe témoin.

#### L'économie comportementale peut contribuer à améliorer le profil risque-rendement des portefeuilles

Ratio de Sharpe des portefeuilles des participants



Source : Étude de BEworks.

<sup>8</sup> Le ratio de Sharpe mesure le rendement excédentaire par unité de risque, comme le définit l'écart-type. Un ratio de Sharpe élevé suggère un meilleur rendement corrigé du risque.

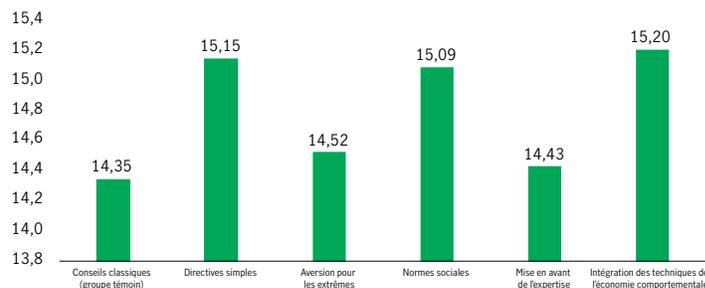
## 4 Les participants qui ont reçu des conseils fondés sur l'économie comportementale considéraient les professionnels des services financiers d'un œil plus favorable.

Par rapport aux conseils financiers classiques, certains types de conseils fondés sur l'économie comportementale ont amélioré la perception et l'intention des investisseurs à l'égard des professionnels des services financiers. Plus particulièrement :

- **Les conseils s'inspirant du comportement ont amélioré la perception qu'avaient les participants du recours à un professionnel des services financiers.** Ainsi, les participants qui ont reçu un conseil misant sur les normes sociales ont eu le sentiment qu'il était avantageux de recourir à un professionnel des services financiers dans une plus forte proportion que ceux qui ont reçu un conseil classique.
- **Les conseils s'inspirant du comportement ont accru la confiance envers les professionnels des services financiers.** Les directives simples et l'intégration des techniques de l'économie comportementale ont produit des cotes de confiance nettement supérieures à celles du groupe témoin.
- **Les conseils s'inspirant du comportement ont accru la probabilité que les participants consultent un professionnel des services financiers à l'avenir.** Les participants qui ont reçu des conseils fondés sur l'économie comportementale (reposant notamment sur des directives simples, les normes sociales et l'intégration des techniques de l'économie comportementale) se sont dits plus susceptibles de consulter un professionnel des services financiers pour prendre une décision financière importante.

## L'économie comportementale peut améliorer la perception des investisseurs à l'égard des professionnels des services financiers

Probabilité de consulter un conseiller à l'avenir.



Source : Étude de BEworks. Les résultats reposent sur trois questions concernant la probabilité de consulter un conseiller à l'avenir, que les participants ont évaluée sur une échelle de 1 (extrêmement improbable) à 7 (extrêmement probable). L'axe des Y représente donc une fourchette restreinte des valeurs possibles en réponse aux trois questions, qui vont de 3 à 21. La variable latente n'est pas une moyenne des trois; elle est calculée en fonction des corrélations des éléments et des tendances entre les groupes.

En revanche, les tactiques misant sur l'aversion pour les extrêmes et l'autorité et l'expertise des professionnels des services financiers n'ont pas vraiment amélioré la perception des investisseurs à l'égard des professionnels des services financiers.

Soulignons que, si certains de ces chiffres peuvent sembler modestes à première vue, l'ampleur de ces effets cadre parfaitement avec la recherche psychologique au moyen d'expériences à essais contrôlés randomisés. De plus, nous avons manipulé les participants en leur fournissant un simple enregistrement vidéo de cinq minutes contenant les conseils d'un professionnel des services financiers fictif. L'importance statistique de nos résultats montre qu'un professionnel des services financiers en chair et en os qui adopte cette stratégie dans le cadre de discussions plus longues et plus cohérentes devrait obtenir les mêmes résultats positifs, mais de façon *nettement* plus marquée.

# Conclusions et recommandations

Nous savons que le fait d'encourager les investisseurs à solliciter et à suivre les conseils d'un professionnel des services financiers donne de meilleurs résultats. Notre étude a également révélé que la **façon de formuler ces conseils** pouvait avoir des conséquences importantes pour les clients et les professionnels des services financiers, ainsi que pour leur relation mutuelle. En bref, en intégrant des tactiques d'économie comportementale à leurs interactions avec les clients, les professionnels des services financiers peuvent réellement bonifier les résultats. Ils devraient donc en tenir compte pour améliorer leurs relations avec les clients et renforcer leurs portefeuilles.

D'un point de vue quantitatif, par rapport aux conseils classiques, les communications tenant compte du comportement rendent les clients plus enclins à suivre les conseils de leur conseiller financier. Les clients qui reçoivent des conseils s'inspirant du comportement choisissent aussi des portefeuilles plus diversifiés au sein des catégories d'actif, ce qui permet d'améliorer le ratio de Sharpe. Nous avons aussi observé de nets avantages qualitatifs : D'après les réponses obtenues, les clients qui reçoivent des conseils s'inspirant du comportement perçoivent davantage l'intérêt de faire affaire avec un professionnel des services financiers et lui font plus confiance. Et ce qui compte peut-être le plus pour les professionnels des services financiers et les clients, c'est que les participants se disent plus susceptibles de consulter un professionnel des services financiers à l'avenir.

En général, les avantages sont plus marqués dans le cas des personnes qui reçoivent des directives simples visant à éviter l'excès de choix et des conseils misant sur les normes sociales (c.-à-d. en leur indiquant que les personnes comme elles tendent largement à suivre les recommandations de professionnels des services financiers), ainsi que dans le cas des participants obtenant des conseils intégrant plusieurs tactiques comportementales. Cette étude fournit donc des recommandations étayées par des données probantes quant aux stratégies que peuvent utiliser les professionnels des services financiers pour améliorer la perception qu'ont les clients de la valeur qu'ils apportent, faire en sorte que ces derniers suivent davantage leurs conseils et optimiser leurs résultats financiers.

## Dans ce contexte, voici nos recommandations :

1. Donner avant tout des conseils ciblés, au lieu de fournir aux clients des renseignements qui ne sont pas pertinents dans l'immédiat. Cela peut sembler contre-intuitif, mais en donnant trop d'informations aux clients, on risque de les embrouiller et de les dissuader de faire des placements en général.
2. Situer les conseils dans le contexte des objectifs et des comportements souhaités du groupe auquel les clients ont le sentiment d'appartenir (p. ex., collègues médecins, amis et voisins); autrement dit, ne pas avoir peur de tirer parti des normes sociales.

3. Tenir compte du contexte et présenter le choix idéal comme étant une solution au milieu d'autres options moins optimales. Le choix idéal pourrait être situé entre une option qui présente un risque faible, mais un rendement insuffisant, et une autre qui procure un rendement élevé, mais une volatilité et un risque excessifs.
4. Ne pas se fier au pouvoir de persuasion associé à son expertise ou à son autorité. Nos résultats indiquent que cela pourrait être contre-productif.
5. Idéalement, mettre ces informations à profit en misant sur une approche intégrée permettant de contrer simultanément le plus grand nombre possible de biais.

Nous tenons à réitérer que, même si certaines des améliorations quantitatives semblent minces (p. ex., le nombre de fonds choisis ou la probabilité de consulter un professionnel des services financiers à l'avenir), **le fait d'avoir pu observer des résultats statistiquement significatifs en modifiant à peine quelques mots dans une vidéo de cinq minutes portant uniquement sur la répartition de l'actif en dit long.** Les discussions avec les professionnels des services financiers durent évidemment beaucoup plus de cinq minutes en général, ont lieu régulièrement et couvrent de nombreux types de conseils, comme la sélection des actions, l'épargne, la fiscalité et la planification successorale. Nous sommes donc convaincus que si les professionnels des services financiers misaient sur les techniques susmentionnées dans toutes leurs conversations courantes avec les clients, les résultats observés seraient encore *plus probants*.

Certes, ces recommandations ne couvrent qu'une *fraction* des tactiques comportementales qui peuvent aider les professionnels des services financiers à mettre en avant la valeur de leurs services et à améliorer les résultats de leurs clients. L'approche expérimentale rigoureuse de cette étude donne d'importantes informations sur les tactiques qui porteront leurs fruits et celles qu'il est préférable d'éviter. Pour aider ses clients, tout professionnel des services financiers devrait, fondamentalement, comprendre l'éventail des facteurs cognitifs en jeu. Sachant que cette étude justifie l'intégration de l'approche comportementale à vos interactions avec les clients, nous vous invitons à suivre le cours intitulé [L'économie comportementale pour les conseillers](#) pour apprendre comment intégrer les tactiques décrites dans le présent article.

S'il y a une leçon à tirer de notre étude, c'est que la prise de décisions financières et la perception des conseils sont complexes et influencées par divers biais psychologiques. Une chose est sûre : Lorsque les professionnels des services financiers et les clients travaillent main dans la main, avec confiance, les avantages sont illimités.



**« En intégrant des tactiques d'économie comportementale à leurs interactions avec les clients, les professionnels des services financiers peuvent réellement bonifier les résultats. »**

# Annexe A

## Instructions données aux investisseurs participant à notre expérience

« Imaginez la situation suivante. Vous avez hérité récemment de la somme de 250 000 \$ et vous décidez de la placer pendant cinq ans. Vous voulez faire fructifier cet argent au maximum, mais sans risquer de le perdre. Vous choisirez vos placements à partir d'une liste de fonds communs de placement. Vous devrez indiquer le montant total à affecter à certains ou à l'ensemble des fonds. Le rendement de vos placements dépendra de vos choix.

Pour faciliter vos décisions, nous allons vous montrer une vidéo sur des sujets d'actualité liés à la prise de décisions de placement. Vous verrez ensuite une liste d'options de placement proposées, classées par type de fonds. Vous indiquerez (en pourcentage de la valeur) quelle portion de la somme de 250 000 \$ vous affectez à chacun des fonds communs de placement présentés. Vous pouvez, à votre guise, choisir un seul fonds, quelques-uns, la plupart ou même l'ensemble des fonds communs de placement proposés. La seule contrainte est que le montant total placé doit être égal à 100 %.

Prenez votre temps, comme vous le feriez si vous preniez une vraie décision en plaçant votre propre argent et assumiez donc un risque réel. Imaginez qu'il s'agit de fonds de placement réels. À la fin de l'exercice, nous vous poserons quelques questions sur les placements offerts pour déterminer si vous avez examiné attentivement les options. Nous pourrons aussi calculer le rendement de votre portefeuille à partir des fonds que vous aurez choisis. Pour rendre l'exercice plus intéressant, nous remettrons un prix de 100 \$ au participant qui aura créé le meilleur portefeuille de placements. »

## Annexe B – Fonds proposés

Nom du fonds	Écart type sur 3 ans	1 an	3 ans	5 ans
<b>Actions canadiennes</b>				
Sociétés canadiennes : Titres à grande capitalisation.	8,86	12,03	6,17	5,61
Actions canadiennes de croissance : Croissance du capital à long terme.	6,71	13,13	5,10	3,93
<b>Actions américaines</b>				
Croissance américaine : Croissance du capital à long terme.	20,80	30,07	28,02	19,95
Indice Nasdaq : Grandes sociétés non financières.	13,86	20,58	19,31	17,91
Croissance aux États-Unis : Croissance du capital à long terme.	20,48	29,19	26,52	18,27
<b>Actions mondiales</b>				
Technologie mondiale : Croissance à long terme.	13,76	25,14	22,77	18,18
Portefeuille mondial : Actions mondiales.	10,95	6,89	9,50	11,31
Divertissements et communications : Plus-value du capital à long terme.	13,14	17,44	15,61	15,38
Croissance mondiale : Actions non canadiennes diversifiées.	20,21	15,11	16,20	12,56
<b>Actions de l'Asie-Pacifique</b>				
Actions asiatiques : Sociétés d'Asie-Pacifique.	13,39	15,84	11,21	9,65
Indo-Pacifique : Sociétés de la région indo-pacifique.	9,94	6,46	7,62	7,56
Titres asiatiques en dollars US : Actions asiatiques sous-évaluées.	–	(5,54)	0,49	(1,91)
Australasie : Sociétés asiatiques et du bassin du Pacifique.	12,25	13,49	7,92	8,18
<b>Actions immobilières</b>				
Immobilier mondial : Investissement total élevé dans l'immobilier.	9,31	16,09	8,87	8,71
Immobilier : Investissement dans des sociétés immobilières.	–	16,85	8,80	–
Fiducie de placement immobilier : Distributions trimestrielles de revenu immobilier.	6,72	17,31	12,88	10,96
Résidentiel et commercial : Revenus courants réguliers.	7,77	18,75	10,32	6,87
Titres du secteur immobilier : Entités mondiales engagées sur le marché immobilier.	9,76	19,54	9,76	10,30
<b>Titres à revenu fixe canadiens</b>				
Obligations canadiennes : Revenu et préservation du capital.	2,64	8,18	3,12	3,03
Fonds d'obligations : Obligations et débetures à revenu élevé.	3,80	8,12	2,40	2,34
<b>Titres à revenu fixe mondiaux</b>				
Obligations américaines : Obligations canadiennes libellées en dollars américains.	8,16	10,52	2,49	1,55
Obligations de sociétés mondiales : Obligations de la catégorie investissement et de moindre qualité.	6,66	4,20	1,15	5,11
Revenu fixe mondial : Obligations mondiales.	1,32	2,70	0,62	0,79
Obligations mondiales : Titres à revenu fixe internationaux.	8,22	8,56	1,23	3,72
<b>Titres à revenu fixe à rendement élevé</b>				
Marchés émergents : Titres de créance des marchés émergents à rendement élevé.	7,06	13,10	4,71	7,65
Obligations américaines à rendement élevé : Titres à revenu fixe américains de moindre qualité.	5,97	8,03	4,80	7,15
Obligations des marchés émergents : Obligations gouvernementales.	7,06	12,36	4,01	6,94
<b>Marché monétaire canadien</b>				
Gestion des liquidités : Revenu et liquidité.	0,15	1,87	1,36	1,21
Épargne : Revenu courant et préservation du capital.	0,14	1,82	1,32	1,10
Marché monétaire canadien : Revenu, préservation du capital et liquidité.	0,12	1,72	1,32	1,12
Marché monétaire : Liquidité élevée.	0,10	0,86	0,46	0,31
Titres à revenu fixe à court terme : Revenu plus élevé à court terme.	0,12	0,67	0,49	0,34
<b>Marché monétaire américain</b>				
Marché monétaire américain en dollars US : Titres du marché monétaire américain en dollars américains.	0,17	1,51	0,88	0,57
Marché monétaire américain : Titres du marché monétaire canadien en dollars américains.	0,17	2,16	1,59	1,07
Marché monétaire américain supérieur : Marché monétaire et diversification des devises.	0,32	2,75	1,87	3,00
Obligations de sociétés à court terme : Titres de créance de sociétés à court terme.	0,21	1,64	0,96	0,55

## À propos de BEworks

Le cabinet BEworks est le chef de file mondial en matière de changement comportemental. Fondée conjointement par Kelly Peters, Dan Ariely et Nina Mazar, des pionniers du domaine, l'équipe a pour mission d'aider les dirigeants mondiaux à stimuler la croissance et à générer de la valeur pour les parties prenantes grâce à des renseignements de pointe issus de l'économie comportementale, de données et de méthodes scientifiques rigoureuses.



**Pour en savoir plus, visitez le site [gpmanuvie.ca/ec](https://gpmanuvie.ca/ec)**

### **Réservé aux conseillers**

Tous les aperçus et commentaires sont de nature générale et ponctuelle. Bien qu'ils soient utiles, ces aperçus ne remplacent pas les conseils d'un spécialiste en fiscalité, en placement ou en droit. Il est recommandé aux clients de consulter un spécialiste qui évaluera leur situation personnelle. Ni Manuvie, ni Gestion de placements Manuvie limitée (anciennement Gestion d'actifs Manuvie limitée), ni Gestion de placements Manuvie, ni leurs sociétés affiliées, ni leurs représentants ne fournissent de conseils dans le domaine de la fiscalité, des placements ou du droit. Le présent document a été préparé à titre indicatif seulement et ne constitue ni une offre ni une invitation à quiconque, de la part de Gestion de placements Manuvie, à acheter ou à vendre un titre, non plus qu'il indique une intention d'effectuer une opération dans un fonds ou un compte géré par Gestion de placements Manuvie. Aucune stratégie de placement ni aucune technique de gestion des risques ne peuvent garantir le rendement ni éliminer les risques. À moins d'indication contraire, toutes les données proviennent de Gestion de placements Manuvie. Gestion de placements Manuvie est une dénomination commerciale de Gestion de placements Manuvie limitée. Manuvie, Gestion de placements Manuvie, le M stylisé et Gestion de placements Manuvie & M stylisé sont des marques de commerce de La Compagnie d'Assurance-Vie Manufacturers et sont utilisées par elle, ainsi que par ses sociétés affiliées sous licence.