



## Les associations mobilisées

Si l'adaptation de l'accompagnement de leurs membres pendant la crise sanitaire constitue la priorité des associations de CGP, elle n'est pas la seule. Réglementation, digitalisation, conquête de nouveaux marchés... Les sujets de préoccupations sont multiples

**L**es conseillers en gestion de patrimoine (CGP) ont été plus épargnés que d'autres professions par la crise sanitaire : 50 % des membres de l'Association nationale des conseils financiers (Anacofi) ont par exemple connu des résultats 2020 au moins équivalents à l'année précédente. Pour autant, les CGP ont dû lutter pour ne pas distendre les liens avec leur clientèle : « *il a fallu expliquer comment les prix des actifs pouvaient évoluer, calmer les peurs, proposer des arbitrages et s'accommoder d'une relation à distance*, détaille Raymond Leban, président de l'Association française des CGP certifiés (CGPC). *Le Covid-19 a rendu plus difficile l'adaptation à la réglementation en rendant la relation à la clientèle plus exigeante.* » L'accompagnement des associations s'est renforcé pendant cette période et elles doivent aujourd'hui se projeter, malgré le brouillard ambiant, pour anticiper les possibles évolutions du secteur.

### À LA RECHERCHE DU PROSPECT PERDU

Face à la morosité ambiante, les associations de CGP et de Conseils en investissements financiers (CIF) restent sereines et ne craignent pas la déflagration économique à venir. Une clientèle stable, un modèle assis sur les récurrences de commissions et les encours qui autorisent aussi les honoraires, le secteur a les cartes en main pour limiter la casse. La Chambre nationale des CGP (CNCGP) a interrogé ses membres par le biais de deux sondages, en avril 2020 et en janvier 2021, dont les résultats sont encourageants. « *Plus de 80 % des CGP n'ont pas eu recours au chômage partiel*, explique Nicolas Ducros, délégué général de la CNCGP. *Ces chiffres, additionnés au fait que la plupart des cabinets n'ont pas eu recours aux Prêts garantis par l'Etat et n'ont pas demandé de report des loyers commerciaux à 80 %, soulignent que la profession résiste face à la crise.* » Les deux tiers des cabinets interrogés anticipent même une progression ou une stabilité de leur chiffre d'affaires.

Il y a cependant une ombre au tableau : la conquête de nouveaux clients. « *Nous pensons qu'il serait possible de travailler sur une masse de prospects malgré les contraintes, d'autant que notre image s'est améliorée pendant cette crise. Malheureusement, nos méthodes n'ont pas semblé adaptées car rien ne fonctionnait : la publicité, le présentiel, les clubs...* », rapporte David Charlet, président de l'Anacofi. Les acteurs qui reposent sur un modèle de croissance de la clientèle et ceux qui débutent leur activité sont d'ailleurs ceux qui ont le plus souffert en 2020. « *Une arrivée de nouveaux*



mentaire... - tout en tenant compte de la notion de risque. » En attendant, elles misent sur l'aide à la digitalisation de la relation client, qu'il s'agisse d'un palliatif ou d'un virage entamé par la profession.

### VERS UNE DÉMATÉRIALISATION DE LA RELATION ?

Impulsés par des besoins réglementaires et accélérés par la crise sanitaire, l'accompagnement à la digitalisation et le suivi digitalisé remplissent bien l'agenda des associations. La Compagnie des CGP a mis en place une commission résilience pour suivre ses adhérents pendant la crise et les aider à rebondir, grâce notamment à la réorganisation numérique, du cabinet. Un tour de France de l'Anacofi a également lieu sur 13 régions jusqu'à fin avril, proposant conférences et formations. Si ce n'est pas une première, la caravane sillonne cette année une France numérique bien que les événements soient toujours destinés aux acteurs locaux. La CNCEF a créé un annuaire en ligne à destination des consommateurs pour aider ses membres à établir une stratégie de communication digitale. « Nos adhérents peuvent créer un profil et augmenter leur visibilité, en renvoyant vers leurs réseaux sociaux, indique Stéphane Fantuz. Pour répondre aux enjeux à venir, il faut basculer à l'ère du digital tout en conservant une proximité avec ses clients. » Développer une compétence de *community management* pourrait devenir, dans un avenir proche, un atout précieux pour la conquête de nouveaux prospects.

A terme, la relation client dématérialisée a-t-elle vocation à perdurer ? L'Anacofi, si elle ne se prononce pas, n'écarte aucune hypothèse. En juin, l'association accouchera d'une analyse statistique sur les résultats de ses membres pour affiner sa vision du marché. « Si le business a redémarré d'ici là, nous nous recentrerons sur l'accompagnement 'comme avant', en conservant certains acquis de cette période. Sinon, nous continuerons ce travail d'adaptation », précise David Charlet. Le dirigeant de l'Anacofi envisage ce virage, mais à des niveaux de chiffres d'affaires moindres. Il considère le modèle homme/machine qui tient aujourd'hui le marché comme efficient et abouti, et basculer sur un modèle dominé par de l'intelligence artificielle lui paraît coûteux et peu efficace pour séduire les gros clients. « La génération Z n'est pas encore celle qui a du patrimoine à investir et la génération Y, en cas d'événement grave ou structurant, veut de l'humain, poursuit-il. D'autant plus que les gros investisseurs ont en moyenne 50 à 60 ans. »

### UNE CONCURRENCE EXTERNE INEXISTANTE...

La digitalisation progressive du marché laisse-t-elle entrevoir une concurrence plus poussée avec les

**LE POIDS DES ASSOCIATIONS**  
(chiffres de février 2020)

**ANACOFI**  
2416 cabinets,  
3708 CGP membres

**CNCGP**  
1596 cabinets,  
2881 CGP membres

**CNCEF PATRIMOINE**  
784 cabinets,  
1098 CGP membres

**LA COMPAGNIE DES CGP**  
350 cabinets,  
450 CGP membres

clients pourrait compenser la fragilisation de certains : c'est dans une crise que l'on a besoin de conseillers », relativise David Charlet. Les associations attendent beaucoup de la future politique gouvernementale pour débloquer la « surépargne » de 200 milliards d'euros qui dort sur les comptes courants et les livrets d'épargne. « Le défi des CGP consistera à mobiliser cette épargne en direction de l'économie réelle », insiste Stéphane Fantuz, président de la Chambre nationale des conseils experts financiers (CNCEF) Patrimoine. C'est-à-dire conseiller des alternatives – ISR, PER, retraite supplé-





© Asset Block





## RESPONSABILITÉ CIVILE PROFESSIONNELLE À LA PEINE

Un rétrécissement de l'offre en assurance responsabilité civile professionnelle a été constaté, que cela concerne les courtiers en assurance, les CGP/CIF ou les intermédiaires en opérations de banque et en services de paiement (IOBSP). « Allianz, CNA, Taurus se sont retirés, indique Philippe Loizelet, président de l'Association Nationale des Conseils Diplômés en Gestion de Patrimoine (ANCDGP). Aussi avons-nous mis en place nos propres contrats pour nos confrères. »

fintechs ? Pas vraiment, répond le président de l'Anacofi, pour qui les modèles sont loin d'être assez mûrs pour transformer le marché. « Certaines fintechs font un métier de courtier, d'autres cumulent les agréments mais ce sont alors des CGP, au même titre que les autres. Ce ne sont pas des concurrents mais des confrères digitalisés », considère-t-il. « Certaines s'orientent même vers le BtoB en s'appuyant sur les CGP pour distribuer des produits via leur intermédiaire », ajoute Nicolas Ducros.

Et pour les professions connexes ? « Les banques, les experts-comptables, les notaires n'apportent pas la même nature de service, la même réactivité ou la même agilité, tranche Stéphane Fantuz. Quel client a déjà reçu un appel de sa banque pour l'alerter sur le positionnement de son épargne ? » A la fois « médecins et pharmaciens », le double rôle d'évaluation patrimoniale et de préconisations des CGP est, pour Stéphane Fantuz, irremplaçable.

Philippe Feuille va plus loin, en conseillant la synergie plutôt que l'opposition, dans une vision chef d'orchestre où le CGP coordonne les différents acteurs intervenant sur un dossier. Le problème – rapporté par toutes les fédérations – viendrait plutôt de l'extérieur, car de nombreuses banques refusent l'accès au crédit des IOBSP et déclinent, en toute illégalité, les rendez-vous avec les CGP mandatés par leurs clients. « Certaines brocardent même des affiches anti-courtiers sur leur devanture, s'indigne David Charlet. Nos membres concernés doivent alors réfléchir à des solutions et positionnement alternatifs. »

### ... ET UNE CONSOLIDATION TRÈS PARTIELLE

« Je pensais depuis plusieurs années que nous allions vers une concentration dû à la complexité réglementaire, la multiplicité des produits et le large spectre de connais-

sances à maîtriser », confesse Stéphane Fantuz. Mais avec la mise en place des réseaux ou des groupements de CGP pour répondre aux contraintes communes, la prophétie ne s'est pas réalisée. « Ils offrent la possibilité de garder son mode d'exercice tout en ayant les moyens de faire face à la complexité de la profession et de maintenir le niveau de conseil nécessaire », poursuit le président de la CNCEF Patrimoine. Le marché des gestionnaires de patrimoine serait d'ailleurs plutôt en expansion qu'en consolidation, « notamment avec l'arrivée de jeunes professionnels qui quittent le statut de salarié pour se mettre à leur compte », relève Philippe Feuille. David Charlet a néanmoins constaté une consolidation partielle depuis 2019, qui se réalise au niveau des gros acteurs mais représente peu au regard de leur nombre total. « Il y a aussi un effet baby-boom, car les enfants ne reprennent pas les cabinets de leurs parents, ce qui entraîne un rapprochement avec d'autres structures, explique-t-il. Il s'agit ici d'une concentration régionale avec des acteurs moyens. »

### MON PETIT PRODUIT NE CONNAÎT PAS LA CRISE

Les mouvements de plaques tectoniques que traverse le secteur vont-ils de pair avec une offre de produit renouvelée ? Les cryptomonnaies et les produits aux critères Environnementaux, sociaux et de bonne gouvernance (ESG) se taillent-ils la part du lion ? « L'heure est à la plus grande prudence pour les CGP, répond Nicolas Ducros. Il n'est pas question de proposer ce type d'offre à tous les épargnants. » La méfiance à l'égard des crypto-actifs semble partagée par le secteur. A la CNCEF Patrimoine, on indique que ce n'est pas le rôle du CGP de les conseiller mais

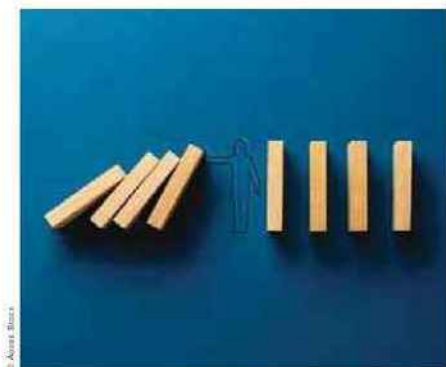
plutôt celui des prestataires de services sur actifs numériques (PSAN). L'Anacofi nuance : les cryptomonnaies sont une culture qui reste encore à acquérir, et une montée en compétence des CGP est nécessaire pour trier le bon grain de l'ivraie.

STÉPHANE FANTUZ

L'engouement pour les produits ESG, qui sont en train de « tout

coloniser », aux dires de David Charlet, traduisent pour certains le souhait des clients d'une finance durable et responsable. « Il y a 20 ans, les professionnels se demandaient quel était l'intérêt d'un tel type d'investissement, se rappelle Stéphane Fantuz. Aujourd'hui, ils constatent que les entreprises s'y conformant obtiennent des marchés qui exigent cette démarche. » Finance responsable, finance plus rentable ? C'est la conception de plusieurs acteurs, pour qui l'ESG n'est qu'un bonus qui ne remplace pas la motivation première du porteur. Si certains investissent dans la transition du fossile vers le renouvelable, c'est l'appât du gain qui emporte leur choix plutôt que l'idée de freiner le réchauffement climatique. « Il y a un changement, mais ce n'est pas un engouement qui se traduit dans les souscriptions : l'information est entendue mais pas demandée, explique Philippe Loizelet, président de

« Quel client a déjà reçu un appel de sa banque pour l'alerter sur le positionnement de son épargne ? »



l'Association nationale des conseils diplômés en gestion du patrimoine (ANCDGP). *Si l'un des deux produits est garanti ESG, c'est mieux mais il faut un rendement égal.* »

Les produits estampillés label relance, promus par les acteurs du secteur et promis à une croissance rapide, sont peut-être les plus susceptibles de toucher le cœur des investisseurs. Ces fonds d'investissement sont dédiés à la mobilisation immédiate de ressources pour soutenir les fonds propres et quasi-fonds propres des Petites et moyennes entreprises (PME) et des Entreprises de taille intermédiaire (ETI). Le tout sur la base d'un cahier des charges ESG. Le comité de suivi du label, dont certaines associations sont parties prenantes, dénotait début mars 147 fonds labellisés – dont 55 accessibles au grand public via les assurances vie – pour 13 milliards d'euros d'encours.

Les produits issus de la loi Pacte et notamment le PER sont assez recherchés, et ce malgré la crise. Enfin, la France se place parmi les pionniers sur le segment du *crowdfunding* : plusieurs associations ont déjà bâti des contrats types avec les plateformes. L'Autorité des marchés financiers (AMF) autorise ce type d'accompagnement, mais les CGP peuvent seulement recommander des plateformes participatives et non des investissements. *« Les conventions des plateformes, validées par l'AMF, indiquent que le courtier s'interdit de faire son stock-picking dans les offres de la plateforme, déplore Philippe Loizelet. Nous souhaitons un référencement des CIF auprès des plateformes, qui pourraient intervenir pour conseiller les clients sur les produits. »*

### IMPRÉVISIBILITÉ ET MISE EN CONFORMITÉ

Dans un contexte d'imprévisibilité, les professionnels devaient être réactifs et s'adapter au gré des restrictions. *« Au premier confinement, nous avons reçu beaucoup d'appels concernant la formation annuelle et la mise en conformité, évoque David Charlet. Au déconfinement, en revanche, le volume de formations s'est effondré : les CGP retournaient travailler. Elles ont repris à la fin de l'année. »*

Même si 2020 n'a pas connu de chamboulement

réglementaire, le secteur absorbe encore les textes européens de ces dernières années et leurs transpositions : les directives concernant les marchés d'instruments financiers (MIF 2), la distribution d'assurance (DDA), *Packaged retail investment and insurance products* (PRIIPs), la médiation professionnelle, anti-blanchiment (5<sup>e</sup> version) ou encore le règlement général sur la protection des données (RGPD). Des textes nationaux participent également à cette déferlante, notamment sur l'intermédiation immobilière avec l'actualisation de la loi Hoguet et des pans de la loi relative à la transformation des entreprises (Pacte) et de la loi pour la Croissance, l'activité et l'égalité des chances économiques. *« Il faut en moyenne deux ans pour appliquer un texte à un écosystème d'entreprise. Ici, il y en a sept, fait remarquer David Charlet. Rien n'a été épargné, du logiciel de comptabilité jusqu'à l'en-tête des documents. »*

Si les CGP ne sont pas toujours prêts, l'administration pour sa part, l'est. L'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR), qui gonfle ses effectifs depuis deux ans, *« entend accroître les contrôles »*, prévient Raymond Leban. *« Ce serait une erreur de penser qu'elle sera plus clémente en raison du contexte sanitaire »,* affirme-t-il. L'ACPR et l'Autorité des marchés financiers (AMF) avaient d'ailleurs repris leurs missions peu de temps après la fin du premier confinement. Une rentrée au grand dam des professionnels qui ont laissé l'adaptation à la réglementation de côté pour privilégier un retour sur le terrain. *« Afin de réduire le risque de non-conformité, il faut aller plus loin que la simple connaissance globale des textes réglementaires en examinant ses propres pratiques, en réalisant un audit d'auto-évaluation afin de savoir où l'on se situe et ensuite de se former pour corriger les dysfonctionnements »,* poursuit Raymond Leban. Signe encourageant, l'Anacofi a vu ses services concernés submergés à la fin de l'année 2020, et la demande d'aide à la mise en conformité reste aujourd'hui encore vigoureuse.

### UN PAS DE CÔTÉ VERS LA SANTÉ ?

*« L'accompagnement sur le secteur mutuelle-santé-prévoyance doit s'amplifier, car il faut sensibiliser nos clients sur le sujet sous peine d'être accusés de défaut de conseil, affirme Philippe Feuille. On ne peut pas se limiter à l'orientation sur les produits financiers et assurantiels. »* La Compagnie des CGP planche sur des passerelles entre les différents statuts du métier de CGP. La thématique n'a pas été choisie à l'aveugle, mais dans l'idée d'apporter un accompagnement plus global. Sur les mutuelles par exemple, en expliquant que des garanties peuvent prévaloir sur un tarif en cas de sinistre.





### LES ASSOCIATIONS UNIES CONTRE LA PROFUSION DE DIRECTIVES...

Si un point soulève l'unanimité – contestataire – des associations, c'est bien la profusion de directives qui s'est abattue sur le secteur ces dernières années. « *Ce n'est pas une abondance réglementaire qui permettra à nos clients de mieux comprendre leurs investissements et se protéger, tempête Philippe Feuille. C'est notre rôle de leur expliquer le pourquoi de ces réglementations et de veiller à leur protection, tout en leur laissant leur libre-arbitre.* » Les CGP ont à peine absorbé les récentes directives que, déjà, des révisions se profilent. Trop tôt, pour les acteurs qui dénoncent le manque de données concrètes nécessaires à leur réexamen. « *MIF 2 sera révisée au quatrième trimestre 2021 et le réexamen de DDA suivra lorsque l'Autorité européenne des assurances et des pensions professionnelles (EIOPA) aura évalué son application* », énumère Nicolas Ducros. Certains craignent qu'à cette occasion, les commissions versées par les partenaires aux CGP qui les préconisent ne soient remises en question. « *Il ne faut pas détruire notre modèle économique alors qu'il est à l'avantage des particuliers, s'insurge Stéphane Fantuz. Si la commission n'est plus versée par l'organisme tiers, elle sera facturée au client.* »

### ... MAIS DIVISÉES SUR LA PROPOSITION DE LOI SUR LE COURTAGÉ

La proposition de loi relative à la réforme du courtage de l'assurance et du courtage en opérations de banque et en services de paiement, qui effectue actuellement son chemin législatif, divise (1). Philippe

Loizelet dénonce en bloc l'obligation d'adhérer à une association professionnelle agréée pour les courtiers : « *Où est la liberté fondamentale d'association qui ne doit pas être soumise à agrément préalable comme le prévoit la Constitution ?* » Le dirigeant fait valoir que la réforme créera une dissonance entre les courtiers français et européens, non soumis à cette règle, battant en brèche le principe de la libre prestation de service. Pire, entre les acteurs français : les réseaux bancaires et agents d'assurances seront exonérés de cette obligation, de même que les agents généraux. L'ANCDGP estimera, à l'issue du vote définitif, l'opportunité d'un recours devant le Conseil constitutionnel. Cependant, les autres associations interrogées sont pour la plupart favorables au texte. « *Il présente le double intérêt de protéger les consommateurs et d'accompagner les acteurs économiques concernés* », estime Stéphane Fantuz. Philippe Feuille considère la réforme nécessaire tandis que David Charlet insiste sur le fait que tous les intermédiaires devraient être dans ce schéma d'accompagnement. « *Certains craignent et refusent un contrôle des associations. Nous ne contrôlerons pas ce que les courtiers font dans leurs cabinets, simplement le décompte de leur nombre d'heures et peut-être l'honorabilité des salariés, argumente-t-il. Pour le reste, nous distribuons déjà des kits de conformité, donc il n'y a rien de nouveau et cela ne constitue pas un contrôle sur site.* »

JONATHAN BLONDELET  
+ email : [jblondelet@agefi.fr](mailto:jblondelet@agefi.fr)  
@j\_blondelet

(1) A l'heure où nous écrivons ces lignes, le texte final n'a pas été adopté