

Le point de vue de CGPC

Raymond LEBAN, Président



La crise de la Covid 19 crée un environnement compliqué. Quel est le bilan de votre activité en 2020 et quels sont vos premiers résultats en ce début d'année 2021 ?

CGPC a effectué un bond en avant dans la « virtualisation » de l'activité de formation et de la certification ainsi que de sa vie événementielle. Les formations préparatoires aux certifications et les formations continues de maintien/développement des compétences se sont en effet déroulées normalement car nous avons remplacé en temps réel les séances de formation en présentiel qui en faisaient partie par des classes virtuelles. Ce grâce à l'adaptation de notre pédagogie, en termes de déroulé et de contenus, aux exigences des échanges à distance.

L'expérience a été suffisamment concluante pour que nous conservions une offre s'appuyant sur des classes virtuelles dans l'après-covid, qui est synonyme d'économies pécuniaires et de déplacements pour les apprenants,

à côté de celle en présentiel.

L'administration de l'association et sa convention annuelle ont aussi « viré au virtuel » par nécessité, nous conduisant ici aussi à réfléchir au bon mélange entre échanges en face à face et réunions à distance pour le futur.

CGPC a par ailleurs fait évoluer ses processus de manière à être « certifiée Qualiopi », assurance qualité en formation naturelle pour un organisme délivrant une certification enregistrée au Répertoire des certifications professionnelles (au niveau 7).

CGPC a ouvert d'avantage la certification aux CGP indépendants et aux candidats à la reconversion dans ce métier de CGP, en organisant plus de sessions préparatoires pour eux. CGPC a effectué l'ingénierie de formations destinées à sensibiliser les sportifs de haut niveau à l'intérêt d'optimiser leur patrimoine et de protéger les leurs dans le cadre d'un partenariat fort avec l'association « Assist' Sports Academy ».

Nos conseillers certifiés ont tous été très sollicités par des clients forcément inquiets, pour leur santé et aussi pour leur patrimoine, notamment ceux investis en unités de compte dans leurs contrats d'assurance-vie. Comme ils suivent ces clients dans le cadre d'une relation de long terme pour la réalisation de projets à horizon assez long et non pour leur signaler et faire réaliser « des coups », nos certifiés ont pu leur conseiller de garder leur sang-froid dans la période de crise, de réaliser des arbitrages permettant de sécuriser les plus-values boursières latentes et de disposer de liquidités, dans la perspective de réinvestissements sur des valeurs saines – de qualité - ayant « trop baissé ».

Nombre de certifiés se sont félicités auprès de nous d'avoir appliqué les principes de respect des profils de risque et des objectifs patrimoniaux des clients à la base du code de conduite du certifié.

Y-a-t-il des enseignements à tirer de la crise actuelle ?

Quelques adhérents conseillers certifiés ont fait état de difficultés à satisfaire à leur obligation annuelle de formation continue de 30 heures. Au-delà de l'octroi d'un délai, nous avons entrepris de renforcer notre offre de formation post-certification à leur adresse.

Dans un contexte où la loi Pacte offre des opportunités - en matière de préparation de la retraite notamment, où les taux sont appelés à rester durablement bas et où l'incertitude sur l'évolution des déterminants des prix des actifs financiers est forte, le besoin d'être conseillé est plus fort que jamais.

Comme en témoigne la sérénité de nos adhérents, l'approche globale du client épargnant/investisseur, de son patrimoine et de ses objectifs d'une part, et l'intervention dans tous les registres de la gestion de patrimoine sur horizon long d'autre part, pour le conseiller, ont prouvé leur puissance. Ce sont les deux piliers de la compétence d'un CGP certifié.

La crise a mis durablement au premier plan le devoir d'un conseil au client « adapté à ses objectifs et sa situation » : avec notamment les évolutions en dents de scie qui se profilent pour les marchés financiers, gare aux manquements à l'élaboration de vrais « rapports d'adéquation » !

Elle a montré le caractère nécessaire du suivi des clients et des préconisations qui leur ont été faites : il ne s'agit plus de dire au client si oui ou non le suivi sera assuré, il faut l'effectuer, pour protéger les investissements et le patrimoine de ce client. Une obligation que, notons-le, le conseiller certifié s'impose depuis toujours. Une obligation qui revient à privilégier les clients existants par rapport aux clients nouveaux : une révolution pour certains CGP...

Une demande connexe à celle d'être conseillée sur les investissements, naturelle à prendre en compte pour le certifié, dans son approche globale, est aussi montée en puissance : celle d'être aidé dans « la gestion administrative personnelle », de plus en plus informatisée, dans la gestion des « papiers » relatifs aux rapports avec des administrations comme la ou les caisses de retraite, la direction des finances publiques, la sécurité sociale, la mutuelle. De plus en plus de clients âgés, qui ne savent pas toujours manier internet, n'ont pas toujours d'ordinateur, le demandent.

Le Livre Blanc des CGP fête cette année ses 20 ans. Quels sont selon vous les éléments les plus marquants dans l'évolution de la profession depuis 20 ans ?

CGPC a été créée en 1996 sur la double idée d'un client devant être au centre de l'attention et, dans une approche globale de sa situation et des objectifs, de la primauté du conseil à ce client sur la vente de produits.

Nul doute que cette conception du métier se soit imposée, du fait notamment des renforcements successifs de la réglementation, qui affiche l'obligation d'agir loyalement, professionnellement et impartialement au mieux des intérêts du client, qui impose de recueillir par écrit ses exigences et ses besoins, de lui délivrer des recommandations personnalisées « adéquates » et de les suivre.

Un deuxième élément marquant est bien entendu l'irruption du numérique, la « digitalisation » de l'activité, qui a deux dimensions, celle des activités opérationnelles et de l'aide au conseil, des aspects obligatoires (s'agissant du traitement des dossiers clients notamment) et d'autres optionnels, en matière d'aide numérique au conseil par exemple.

La profession a dû aussi réagir à « la fin du conseil facile », avec cette persistance de taux d'intérêt bas et la disparition du « produit miracle » (d'épargne liquide, à capital garanti et durablement rentable) qu'a été ou semblé être un temps l'assurance-vie en euros.

Il faut citer enfin l'évolution des besoins des clients, en lien avec celle de leur vie (allongement continu de celle-ci, éclatement des situations matrimoniales, moindre linéarité des parcours familiaux et professionnels), qui a créé des nouveaux espaces de compétences à conquérir, comme celui de l'accompagnement des familles dans l'épargne longue, éventuellement suivie de désépargne.

Quels seront les enjeux, défis, adaptations auxquels les CGP auront à faire face à court terme mais aussi dans les 20 ans à venir ?

Un premier enjeu est de s'organiser pour atteindre et maintenir la conformité. C'est pourquoi nous proposons un passeport conformité et compétence qui combine audit d'évaluation de la conformité et formations pour atteindre l'une et l'autre, dans une relation construite pour être durable.

Un deuxième est de disposer des bonnes compétences pour conseiller. Cela veut dire maîtriser de nouveaux sujets comme le conseil aux personnes vulnérables, les renforcements de la prévoyance, la « fongibilisation » du patrimoine à l'âge senior.

Cet enjeu souligne l'importance de la formation continue ciblée et de celle « tous registres du conseil », qui conduit à la certification professionnelle. Couplé avec le précédent, il requiert de mettre en place une véritable stratégie de formation, autre que de faire au plus facile ou dépenser le moins possible.

Un troisième défi est de devenir un conseiller « efficacement augmenté par la technologie » sachant utiliser le numérique pour améliorer la productivité et la qualité du conseil au client.

Atteindre la taille critique est certainement un enjeu d'importance. Mais laquelle ?

Si les coûts fixes d'adaptation à la réglementation et de mise en place de systèmes d'information sont substantiels, le numérique permet aussi la réduction de coûts opérationnels comme ceux relatifs aux personnels de saisie ou à la gestion des entretiens clients, réalisée à distance.

En matière de qualité du conseil, l'effet de taille est modeste : la compétence de chaque conseiller compte. Les gros acteurs ont certes des services d'ingénierie patrimoniale centraux bienvenus pour traiter les cas complexes, mais, a contrario, les outils mis à disposition des courtiers par les compagnies pour la conclusion des contrats simplifient la tâche des petits acteurs.

Les CGP de taille moyenne « collaboratifs », ayant des collaborations horizontales avec leurs pairs, pour les économies d'échelle, et des partenariats avec des prestataires de services professionnels, pour les « économies de compétence », paraissent avoir un bel avenir.

S'insérer dans le métier de CGP comme indépendant ayant son cabinet restera exaltant mais ne sera pas simple. C'est pourquoi CGPC propose des parcours qualifiants prévoyant des étapes vers cette indépendance.

En 2020, on a vu une accélération des investissements (notamment des fonds privés) dans le capital des cabinets CGP. L'observez-vous ? Ce mouvement est-il positif ou négatif pour la profession ?

Cette entrée, qui est réelle mais pour l'instant pas massive, permet la croissance externe, accroît la solidité. Elle est aussi source de perturbations dont il faut apprécier et maîtriser l'ampleur. Créant une exigence de retour sur investissement, elle peut par exemple conduire à pousser certains produits au détriment de la qualité du conseil.

Nombre d'acteurs y ayant recouru deviennent minoritaires, ce qui est synonyme de perte d'indépendance.

Quelles sont vos ambitions pour 2021 ?

Elles sont déjà apparues dans mes réponses précédentes.

J'insisterai pour conclure sur notre ambition de former et certifier à la gestion de patrimoine de nouveaux publics de professionnels en reconversion, dont les Sportifs de Haut Niveau, en sus des CGP de fait soucieux de monter en compétences, quitte à amener ces publics au métier par étapes de parcours qualifiant.