



MACKENZIE

Placements

---

# La puissance de l'automatisation

---



## La puissance de l'automatisation

Dans la troisième édition de notre série « Perspectives du secteur », Joe Riccio, directeur de comptes, Relations avec les courtiers à Mackenzie, a préparé un judicieux compte-rendu des avantages du « virage vert » dans le secteur des services financiers. Dans un exemple, il indique que l'employé de bureau moyen utilise 10 000 feuilles de papier par année et que le secteur des services financiers présente des possibilités de mise en place de nouvelles stratégies d'automatisation.

Lorsque l'article a été rédigé, nous ne nous doutions pas que le monde serait pris d'assaut par un virus et que les milieux de travail devraient adhérer à l'automatisation et prendre un virage numérique en catastrophe. Même dans un tel contexte, il vaut la peine de passer en revue certaines des pratiques exemplaires des entreprises très automatisées du Canada et d'autres régions du monde. Dans cette optique, comment notre secteur peut-il donc prendre le virage vert et réduire l'utilisation du papier?

L'automatisation consiste à remplacer le traitement manuel des tâches par l'utilisation d'outils ou de technologies en ligne. L'automatisation est une pratique que l'on observe depuis des années dans d'autres secteurs et nous pouvons maintenant en constater les avantages sur le plan des économies de temps et de coûts, notamment dans le secteur des fonds communs de placement qui a apporté des améliorations à Fundserv. Une étude récente d'Accenture a révélé que de 7 à 10 % des tâches effectuées par le personnel du secteur des services financiers pourraient être automatisées d'ici 2025, et que de 43 à 48 % pourront être améliorées grâce à la technologie. C'est énorme.

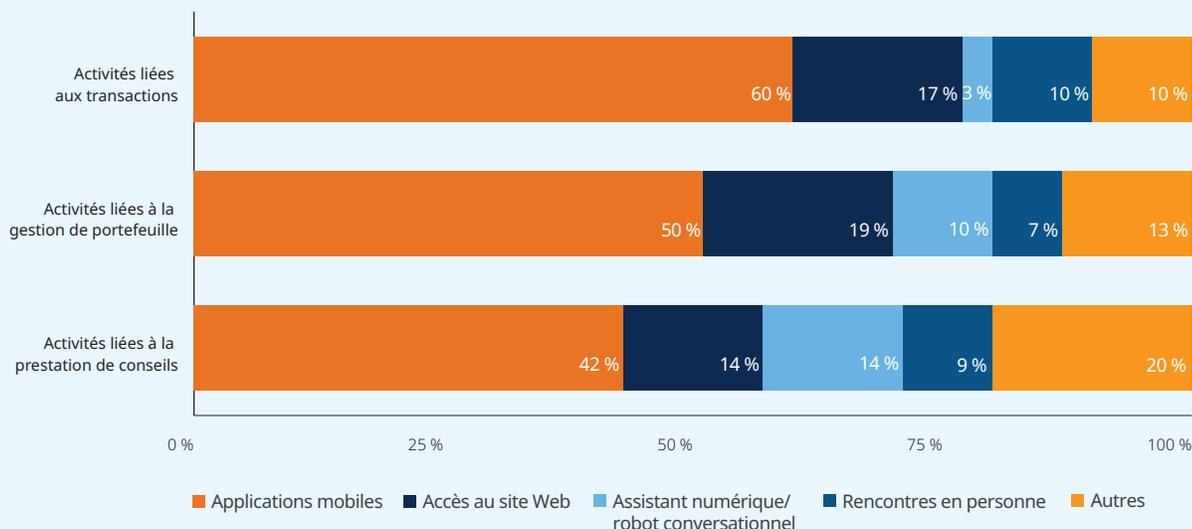
Les attentes des clients évoluent. Ils sont influencés par ce qui se passe dans d'autres secteurs, dont celui de la vente au détail. Ils exigent des technologies capables de prendre en compte leurs besoins et de les prévoir, et qui sont aussi capables d'apprendre et de traiter des transactions. Nous devons pouvoir répondre à leurs attentes quant à l'endroit, au moment et à la façon de faire affaire avec nous. Il est essentiel pour nous d'offrir une solution intégrée et automatisée avantageuse à la fois pour les clients et les conseillers en cas de besoin. Mackenzie appuie ces efforts notamment par l'automatisation et les avancées technologiques au chapitre de la formation et de la mobilisation des courtiers.

---

**Les attentes des clients évoluent. Ils exigent des technologies capables de prendre en compte leurs besoins et de les prévoir, et qui sont aussi capables d'apprendre et de traiter des transactions.**

---

## Clients qui préfèrent utiliser chaque méthode comme principal moyen de communication au cours des trois prochaines années pour les activités de gestion de patrimoine clés.



Source : Rapport mondial de 2019 sur la gestion de patrimoine d'EY.

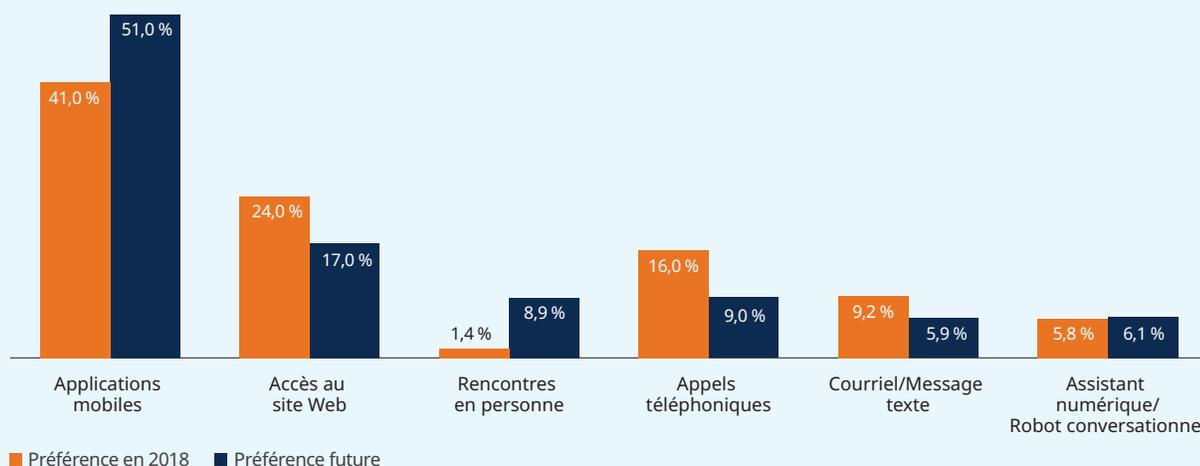
Dans les récentes versions des normes de Fundserv, les améliorations permettent d'effectuer plus de transactions sans avoir à envoyer de versions papier aux émetteurs pour terminer le processus. Ces améliorations comprennent la possibilité accrue de corriger les erreurs en ligne et une nouvelle option de transfert électronique de fonds (TEF) pour régler les souscriptions. La version 29 de ces normes permet aussi d'effectuer un transfert externe entre deux courtiers différents pour un compte au nom du client.

Alors que le secteur des services financiers s'adapte à ces avancées technologiques et que la composition de la main-d'œuvre change, la recherche de stratégies novatrices contribuera grandement à améliorer la satisfaction générale des clients. Dans un blogue de OneSpam, Jennifer Milliner indique que la correction manuelle des documents « NIGO » est longue et coûteuse (de trois à quatre fois les coûts d'un processus numérique) simplement en raison du temps et des efforts requis pour communiquer à maintes reprises avec le client pour procéder aux corrections. Il faut faire bien mieux que ça!

En plus d'accroître la productivité, une automatisation accrue permettra de consacrer davantage de temps aux activités qui offrent beaucoup plus de valeur aux clients. Du point de vue des conseillers, les outils en ligne ont toujours été bien perçus dans le cadre de leur pratique, mais il importe en outre de souligner que les courtiers de fonds communs de placement récoltent les éloges des conseillers, qui leur témoignent aussi leur loyauté.

Le secteur des services financiers évolue rapidement pour un certain nombre de raisons. Les nouveaux diplômés et la jeune génération qui arrivent sur le marché du travail apportent de nouvelles perspectives et de nouvelles façons de travailler et de penser. Les clients préfèrent les applications en ligne pour réaliser une plus grande variété d'activités de gestion de patrimoine, et près des deux tiers préfèrent les applications pour l'exécution des transactions financières. En tant qu'intervenant du secteur des services financiers nous devons nous adapter aux progrès technologiques sans quoi nous risquons de nous retrouver en queue de peloton. C'est exactement ce que nous avons l'intention de faire.

## Clients qui préfèrent utiliser chaque méthode comme principal moyen de communication en ce moment et à l'avenir.



Source : Rapport mondial de 2019 sur la gestion de patrimoine d'EY.

### Sources de référence

Transition to T+2 Settlement successful: CCMA

<https://www.advisor.ca/news/industry-news/transition-to-t2-settlement-successful-ccma>

The forces of technology: automation and augmentation

[https://www.investmentexecutive.com/inside-track\\_/david-reeve/the-forces-of-technology-automation-and-augmentation/](https://www.investmentexecutive.com/inside-track_/david-reeve/the-forces-of-technology-automation-and-augmentation/)

Workforce 2025: Financial Services skills and roles

<https://www.accenture.com/us-en/insights/financial-services/workforce-2025-skills-roles-future>

Quelle différence un taux NIGO de 0 % fait

<https://www.onespan.com/fr/blog/quelle-difference-un-taux-nigo-de-0-fait>

Rapport mondial de 2019 sur la gestion de patrimoine d'Ernst et Young

[https://assets.ey.com/content/dam/ey-sites/ey-com/en\\_gl/topics/wealth-and-asset-management/wealth-asset-management-pdfs/ey-global-wealth-management-research-report-2019.pdf](https://assets.ey.com/content/dam/ey-sites/ey-com/en_gl/topics/wealth-and-asset-management/wealth-asset-management-pdfs/ey-global-wealth-management-research-report-2019.pdf)

Les placements dans les fonds communs peuvent donner lieu à des commissions, des commissions de suivi, des frais de gestion et d'autres frais. Veuillez lire le prospectus avant d'investir. Les fonds communs ne sont pas garantis, leur valeur varie fréquemment et leur rendement passé ne donne pas forcément une indication du rendement futur.

Le contenu de ce document (y compris les faits, les perspectives, les opinions, les recommandations, les descriptions de produits ou titres ou les références à des produits ou titres) ne doit pas être pris ni être interprété comme un conseil en matière de placement, ni comme une offre de vente ou une sollicitation d'offre d'achat, ou une promotion, recommandation ou commandite de toute entité ou de tout titre cité. Bien que nous nous efforcions d'assurer son exactitude et son intégralité, nous ne sommes aucunement responsables de son utilisation.