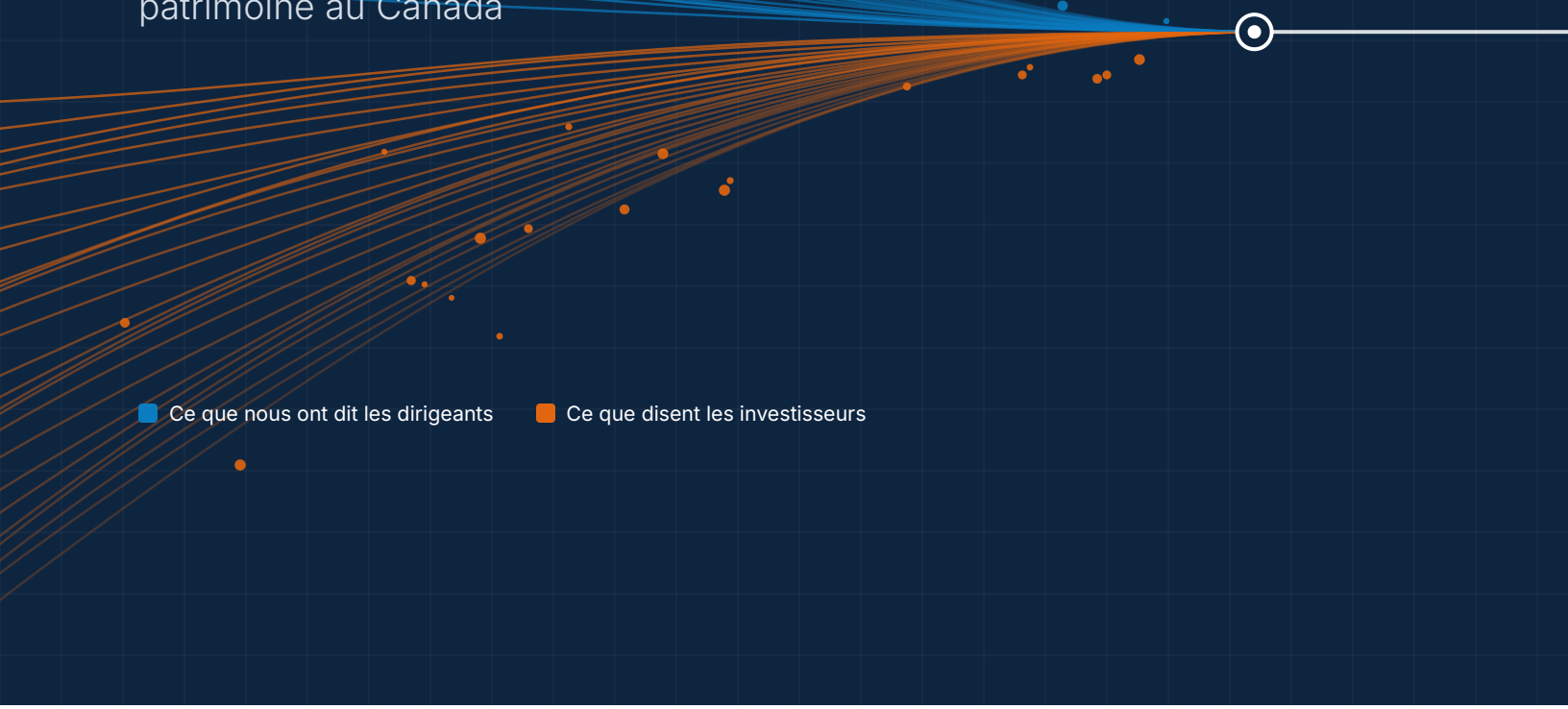
VERSION FRANÇAISE

L'AVENIR DU CONSEIL · 2026

Prêts, disposés, mais la confiance n'est pas encore là

Points de vue des dirigeants et des investisseurs sur l'IA et la prochaine ère de la gestion de patrimoine au Canada



Ce que des cadres dirigeants des principales firmes de gestion de patrimoine au Canada et 2 000 consommateurs canadiens, dont des investisseurs de chaque espace de gestion de patrimoine, disent de l'IA dans leur vie financière.

Rapport intégré
novembre 2026

UN RAPPORT CONJOINT DE

FAIR Canada
Canada's Investor Rights Advocate
Promoteur des droits des investisseurs

PARAMETER INSIGHTS

À PROPOS DE CE RAPPORT

Pourquoi cette étude, et qui la réalise

FAIR Canada Canada's Investor Rights Advocate | Promoteur des droits des investisseurs

À propos de FAIR Canada

FAIR Canada est un organisme de bienfaisance national et indépendant qui défend les droits des investisseurs particuliers au Canada. FAIR le fait au moyen de recherches, de commentaires stratégiques fondés sur des données probantes et d'un engagement direct avec les organismes de réglementation et les décideurs publics.

PARAMETER INSIGHTS

À propos de ParameterInsights

ParameterInsights est une firme canadienne de recherche et de conseil spécialisée en gestion de patrimoine. Depuis 2014, nos études sur les consommateurs canadiens et américains en gestion de patrimoine suivent, à grande échelle, la façon dont les investisseurs choisissent, utilisent et évaluent les plateformes de conseil et de placement. Nous aidons les dirigeants des services financiers à transformer les données en stratégie, et nous avons rebâti nos propres activités de recherche et d'analyse autour de l'IA, si bien que nous savons d'expérience ce qu'il faut mettre en place pour une utilisation réussie de l'IA.

À propos de la recherche

FAIR Canada a mandaté ParameterInsights pour examiner la façon dont l'intelligence artificielle (IA) transforme la façon dont les investisseurs particuliers investissent. Les autorités canadiennes en valeurs mobilières ont désigné l'utilisation de l'IA dans les marchés des capitaux comme un enjeu émergent important.

L'IA fait déjà partie du quotidien de nombreux Canadiens, et cette tendance commence à s'étendre au placement. L'adoption de l'IA dans les services financiers évolue rapidement, à mesure que les modèles passent d'applications ciblées et de projets pilotes à un déploiement plus large dans les processus destinés aux clients, tant dans le domaine du conseil que dans celui du placement autonome. Les investisseurs utilisent déjà des outils d'IA à usage général comme ChatGPT, Gemini et Claude pour appuyer leurs décisions financières et de placement. Ces outils peuvent influencer la façon dont les investisseurs comprennent les produits de placement, évaluent les risques et comparent les options de placement, parfois d'une manière qui s'apparente à des conseils financiers réglementés. L'IA pourrait élargir l'accès à l'information sur les placements et combler un éventuel manque d'accès aux conseils, en particulier pour les personnes qui ne font habituellement pas appel aux conseils traditionnels. Toutefois, son utilisation croissante soulève aussi d'importantes questions en matière de protection des investisseurs, de limites réglementaires et de risques systémiques potentiels.

Au cœur de ce rapport se trouvent des entrevues avec des cadres dirigeants du secteur de la gestion de patrimoine sur la façon dont ils s'attendent à ce que l'IA transforme la gestion de patrimoine au Canada. Ces points de vue sont enrichis par une étude auprès des consommateurs sur la mesure dans laquelle les Canadiens, y compris les investisseurs de chaque domaine de gestion de patrimoine, utilisent déjà l'IA pour leurs placements, sur les tâches qu'ils sont prêts à confier à l'IA et sur leurs préoccupations quant à son utilisation. Ensemble, ces points de vue offrent un portrait clair de la façon dont l'IA est utilisée aujourd'hui, de l'évolution possible de son rôle ainsi que des possibilités et des risques qu'elle présente.

1:1 entrevues approfondies avec des dirigeants de l'ensemble du secteur canadien de la gestion de patrimoine

2 000 adultes canadiens sondés en 2026, données pondérées selon la population

2 000 adultes américains sondés, en complément des constatations canadiennes

Comment lire ce rapport

Point de vue des dirigeants
Ce que des dirigeants du secteur ont dit à l'équipe de recherche. Citations traduites de l'anglais, anonymisées et attribuées selon le domaine de responsabilité.

Point de vue des investisseurs
Ce que disent les Canadiens, dont les investisseurs de chaque espace, dans le sondage de 2026, avec des données américaines au besoin.

Là où les points de vue divergent
L'écart entre les deux perspectives. Dans chaque section, il s'agit de la constatation centrale.

Protection des investisseurs
Ce que cela signifie pour les investisseurs, les organismes de réglementation et le secteur. Conclut chaque section.

TABLE DES MATIÈRES

Dans ce rapport

PRINCIPALES CONSTATATIONS EN BREF	Les firmes sont prêtes, les Canadiens sont disposés, mais la confiance n'est pas encore là	4
SOMMAIRE	Sommaire	6
À PROPOS DE L'ÉTUDE	Introduction et méthodologie	11
SECTION 01 · PERSPECTIVES DU SECTEUR	L'IA est une condition de base, et les Canadiens sont en avance sur l'industrie	13
SECTION 02 · DÉPLOIEMENT ACTUEL	Conçus, mais pas encore lancés : ce qui est en service et ce que veulent les Canadiens	19
SECTION 03 · L'IA DANS LES CANAUX	Le placement autonome, premier banc d'essai de l'orientation par l'IA	24
SECTION 04 · STRATÉGIE ET DIFFÉRENCIATION	Tout le monde a les mêmes modèles, l'exécution fait donc la différence	32
SECTION 05 · RISQUES, DÉFIS ET ANGLES MORTS	Deux registres de risque : les firmes craignent les défaillances, les consommateurs, l'absence de recours	37
SECTION 06 · INCIDENCES SUR LA PROTECTION DES INVESTISSEURS	Incidences de la présente recherche sur la protection des investisseurs	44
ANNEXES	Annexes	47
ANNEXE A	Méthodologie des entrevues avec les dirigeants	47
ANNEXE B	Notes sur les données relatives aux consommateurs	47
ANNEXE C	Thèmes du guide de discussion	48
ANNEXE D	Glossaire	49

PRINCIPALES CONSTATATIONS EN BREF

Les firmes sont prêtes, les Canadiens sont disposés, mais la confiance n'est pas encore là

Les firmes canadiennes de gestion de patrimoine disposent d'outils d'IA prêts à être offerts aux clients, et les Canadiens sont disposés à les recevoir. Des deux côtés, des questions non résolues de confiance et de responsabilité freinent le mouvement, alors que de nombreux Canadiens se tournent déjà vers des outils d'IA à usage général pour obtenir des « conseils » en matière de placement en dehors du système réglementé.

1 à 2 ans

Plusieurs dirigeants s'attendent à ce qu'une grande partie de leur IA destinée aux clients soit lancée d'ici un à deux ans. La plupart considèrent l'IA comme une condition de base, l'exécution étant la source de l'avantage concurrentiel.

78 %

des adultes canadiens s'intéressent à au moins un outil financier fondé sur l'IA, et 42 % sont à l'aise de recevoir des recommandations de l'IA.

16 %

des adultes canadiens se tourneraient vers l'IA pour obtenir de l'aide en matière de placement, ou l'ont déjà fait. Cette proportion atteint 36,1 % chez les utilisateurs canadiens de conseils numériques et 43,5 % chez les utilisateurs américains de conseils numériques.

69 %

des adultes canadiens veulent recevoir des alertes lorsque leur compte nécessite leur attention. Dans les firmes, la plupart des outils d'IA servent aujourd'hui aux activités internes, et très peu parvient au client si ce n'est de l'information sélectionnée et des résumés de marché.

3×

Les Canadiens de moins de 45 ans sont plus de trois fois plus susceptibles que ceux de 65 ans et plus d'être à l'aise de recevoir des recommandations de l'IA (de 53 % à 64 % selon les tranches d'âge de moins de 45 ans, contre 17 %).

32 %

des adultes canadiens craignent que personne ne soit responsable lorsque l'IA se trompe, alors que les firmes s'inquiètent des erreurs de l'IA et de la fraude.

Sept constatations

1. **L'IA est condition de base, et l'exécution fait la différence.** Toutes les firmes ont accès aux mêmes modèles de pointe, de sorte que l'avantage découle du système que chacune bâtit autour de ces modèles et de la rapidité de son exécution. Si la sécurité n'est pas un facteur de différenciation concurrentielle, la protection des investisseurs ne peut pas reposer uniquement sur les forces du marché.

2. **Conçus, mais pas encore lancés.** La plupart des outils d'IA utilisés aujourd'hui dans les firmes servent aux activités internes, tandis que les outils destinés aux clients, eux, sont prêts mais en attente, en raison des coûts, de l'infrastructure et du degré d'assurance sur le plan réglementaire. L'aide que les Canadiens souhaitent le plus, soit le suivi et l'amélioration de leur propre portefeuille, est celle que les firmes ont le moins offerte. Comme ces fonctionnalités s'appuient sur des données personnelles et se rapprochent d'une orientation personnalisée, elles soulèvent des questions de convenance et de responsabilité, et obligent à déterminer là où l'orientation s'arrête et où le conseil commence.
3. **Les Canadiens sont en avance sur le secteur.** La disposition à utiliser l'IA dépasse de loin son utilisation réelle, et une proportion appréciable de Canadiens se tourneraient déjà vers l'IA à usage général pour obtenir de l'aide en matière de placement. Les données des États-Unis, où l'adoption est plus avancée, vont dans le même sens.
4. **Le placement autonome sert de terrain d'essai.** Les firmes veulent que l'IA joue le rôle de guide personnel pour chaque investisseur autonome, et certains cadres dirigeants estiment que la récente note d'orientation de l'Organisme canadien de réglementation des investissements (OCRI)[1] leur offre un cadre clair pour y parvenir. L'IA brouille aussi la frontière entre l'orientation et le conseil, et la personnalisation, l'IA conçue pour passer inaperçue et les incitations à l'engagement aideront à déterminer où se trouve la limite.
5. **En matière de conseils, c'est la responsabilité que les clients achètent.** Les dirigeants voient l'IA accroître la productivité des conseillers plutôt que de les remplacer, et une firme vise à ce que ses équipes de conseil servent deux tiers de ménages de plus avec le même personnel. Le souhait des consommateurs de faire affaire avec un humain et une personne responsable appuie ce point de vue, même si les clients conseillés disposés à utiliser l'IA[2] sont moins satisfaits de leur conseiller que les clients réticents à l'IA.
6. **Les agents arrivent, plus lentement que l'engouement ne le laisse croire.** Les firmes sont prudentes à l'égard d'une IA qui effectue des opérations pour le compte des clients, et la plupart des Canadiens n'en veulent pas encore, mais les uns comme les autres s'attendent à ce que cela change. La connectivité des agents soulève des questions non résolues sur la responsabilité et le périmètre réglementaire.
7. **Les firmes et les consommateurs n'ont pas le même registre de risque.** Les firmes s'inquiètent des réponses « confiantes mais erronées » et de la fraude, tandis que les consommateurs s'inquiètent de la responsabilité, de leur intérêt et du maintien d'une intervention humaine. Le faux sentiment de sécurité acquis dans un marché vigoureux, le comportement grégaire,[3] la fraude facilitée par l'IA et les conseils provenant de l'extérieur du périmètre réglementaire exigent tous une réponse collective.

[1] Note d'orientation GN-3200-26-001 de l'OCRI, Note d'orientation sur les services et les activités d'exécution d'ordres sans conseils.

[2] Les Canadiens disposés à utiliser l'IA (28 % des adultes canadiens) affirment qu'ils essaieront certainement ou probablement des outils financiers d'IA, ou qu'ils en accroîtront l'utilisation, au cours des 12 prochains mois. Les Canadiens réticents à l'IA (43 %) affirment qu'ils ne le feront probablement pas ou certainement pas. Les 29 % restants sont indécis. Ces groupes correspondent aux groupes « AI Intender » et « Non-Intender » (intention d'adopter l'IA) de la recherche de ParameterInsights auprès de ses abonnés.

[3] Le comportement grégaire désigne le risque que de nombreux investisseurs agissent de la même façon au même moment, par exemple parce qu'ils s'appuient sur le même petit groupe de modèles d'IA, qui donnent des réponses semblables, ce qui amplifie les fluctuations du marché.

SOMMAIRE

Sommaire

La gestion de patrimoine au Canada est arrivée à un point d'inflexion. L'IA passe des projets pilotes à la production, et les domaines du conseil et du placement autonome se préparent tous deux à l'offrir aux clients. Ce rapport s'appuie sur des entrevues approfondies avec des dirigeants de l'ensemble du secteur canadien de la gestion de patrimoine, dont le mandat est d'innover et de faire croître leurs activités de gestion de patrimoine au moyen de l'IA, et enrichit leurs points de vue par le sondage 2026 de ParameterInsights mené auprès de 2 000 adultes canadiens ainsi que par des données des États-Unis, un marché où l'adoption est plus avancée.

L'influence de l'IA sur les investisseurs croît plus vite que les protections qui l'encadrent

À mesure que l'IA passe de l'information des investisseurs à leur orientation, à la formulation de recommandations et à l'action en leur nom, les risques pour les investisseurs augmentent à chaque étape.

Lues ensemble, les deux perspectives révèlent un secteur dont la technologie est prête et une population qui est disposée à l'utiliser mais la confiance n'est pas encore là, pourtant de nombreux investisseurs agissent déjà sans elle. En ce qui concerne la protection des investisseurs, la constatation la plus importante est que l'influence de l'IA sur les investisseurs croît plus vite que les protections qui l'encadrent. À mesure que l'IA progresse sur l'échelle de l'autonomie, de l'information à l'orientation, à la recommandation et à l'action, avec moins de contrôle humain à chaque étape, les risques augmentent : nouveaux risques systémiques, lacunes en matière de responsabilité et arbitrage réglementaire lorsque des activités qui s'apparentent à du conseil se font en dehors du périmètre réglementaire.

Une grande partie de ce mouvement est déjà en cours. Les firmes mettent sur pied une IA qui personnalise ce que voit chaque investisseur et l'incite à agir, tandis que les outils d'IA à usage général se présente aux investisseurs d'une manière qui s'apparente à des conseils financiers réglementés. Un cadre dirigeant a décrit la limite entre l'orientation et le conseil comme « floue », et l'IA la rend maintenant « encore plus floue ».

Prêts : l'IA est une condition de base, et l'exécution fait la différence

Les firmes conviennent que les modèles eux-mêmes ne procurent aucun avantage, et la plupart des outils actuellement en service fonctionnent encore en coulisses.

Les dirigeants s'entendent pour dire que l'accès à l'IA ne distingue plus une firme, puisque toutes peuvent obtenir une licence d'utilisation des mêmes modèles de pointe. La différenciation repose désormais sur le système que chaque firme bâtit autour de ces modèles et sur la rapidité de son exécution, et plusieurs dirigeants s'attendent à ce qu'une grande partie de leur vision axée sur les clients se concrétise d'ici un à

deux ans. À la question de savoir si l'IA occupera une place de plus en plus centrale dans les modèles de placement autonome et de conseil au cours des deux prochaines années, un cadre dirigeant a mentionné qu'il fallait changer le temps futur de la question et utiliser le présent : « L'IA occupe déjà cette place aujourd'hui. »

La plupart des outils en service demeurent toutefois internes : assistants de programmation, copilotes pour le service à la clientèle et le soutien administratif, détection de la fraude et agents de recherche. L'IA destinée aux clients se limite aux résumés de marché générés par l'IA et aux réponses rédigées par l'IA que le personnel révise avant l'envoi, d'autres outils étant prêts mais retenus en raison des coûts, de l'infrastructure, des normes internes de mise en production et du degré de certitude sur le plan réglementaire.

Disposés : les Canadiens sont en avance sur le secteur

L'intérêt pour les outils d'IA est généralisé, leur utilisation pour obtenir de l'aide en matière de placement est déjà établie, et les données des États-Unis, où l'adoption est plus avancée, montrent jusqu'où cette utilisation peut aller.

Les Canadiens sont disposés à utiliser l'IA dans leur vie financière. Parmi les adultes canadiens, 78 % s'intéressent à au moins un outil financier d'IA et 42 % sont à l'aise de recevoir des recommandations de l'IA. L'utilisation est déjà établie : 16 % affirment qu'ils se tourneraient vers un système d'IA pour obtenir de l'aide en matière de placement ou l'ont déjà fait, une proportion qui grimpe à 36,1 % chez les utilisateurs canadiens de conseils numériques. Chez les utilisateurs américains de conseils numériques, ce chiffre atteint 43,5 %, légèrement au-dessus des 41,2 % qui consulteraient un conseiller financier.

Les Canadiens souhaitent surtout de l'aide pour suivre et améliorer leur propre portefeuille, à commencer par les alertes de compte (69 %), l'examen des frais et de la fiscalité (65 %), les réponses en langage clair (65 %) et les explications concernant les marchés (65 %). De ces quatre éléments, seules les explications concernant les marchés sont parvenues aux clients dans les firmes interrogées. Lorsque les firmes privilégient une IA qui rend leurs propres activités plus efficaces plutôt que les outils destinés aux clients que les investisseurs veulent, ces derniers se tournent plutôt vers l'IA à usage général, sans les protections d'une plateforme exerçant ses activités dans un cadre réglementé.

Le placement autonome sert de terrain d'essai

L'espace où les Canadiens disposés à utiliser l'IA sont le plus concentrés est aussi celui où les firmes prévoient d'offrir une orientation par IA en premier.

Les firmes veulent que l'IA offre à chaque investisseur autonome un guide personnel, combinant une sélection individualisée de nouvelles, de recherches et de contenus éducatifs avec la constitution d'un portefeuille axée sur des objectifs et des alertes lorsqu'un portefeuille s'écarte. Les Canadiens disposés à utiliser l'IA sont déjà concentrés dans cet espace. Plus de la moitié d'entre eux (57 %) détiennent un compte autonome, contre 19 % des Canadiens réticents à l'IA, et ils représentent près de la moitié de l'ensemble des titulaires de comptes autonomes.

Certains cadres dirigeants estiment que la récente note d'orientation de l'OCRI donne aux firmes d'exécution sans conseils plus de latitude pour offrir une orientation, et ils voient dans l'IA le moyen d'y parvenir tout en laissant le client « aux commandes ». Le cadre sera testé sur la façon dont il est mis en application dans la

personnalisation conçue pour passer inaperçue, les incitations à l'engagement prisées parce qu'elles génèrent des « taux d'interaction extrêmement élevés » et aux messages qui orientent les clients vers des comptes conseillés.

En matière de conseils, c'est la responsabilité que les clients achètent

Les cadres dirigeants voient l'IA renforcer le conseiller plutôt que de le remplacer, un point de vue que les préoccupations des consommateurs en matière de responsabilité appuient largement.

Dans l'espace des comptes conseillés, les cadres dirigeants voient d'abord l'IA comme un outil de productivité. Un des objectifs d'une firme est de faire passer un conseiller de 150 à 250 ménages avec les mêmes cinq employés, en s'attendant à ce que l'IA rende les relations « plus intimes », et non moins humaines. Les dirigeants ne s'entendent pas sur la question de savoir si les gains de productivité permettront aux conseillers de servir une clientèle plus vaste ou simplement d'améliorer le service, mais ceux qui ont abordé la tarification ne s'attendent pas à ce que le prix des conseils baisse rapidement, et une des personnes interrogées n'a vu aucun signe que les clients de la gestion privée souhaitaient un conseiller IA. Une autre a fait valoir que ce que les clients achètent en fin de compte auprès d'un conseiller, c'est la responsabilité : « Ils veulent que ce soit le conseiller qui assume ce rôle. »

Les consommateurs vont dans le même sens : 38 % veulent un humain pour les décisions importantes et 32 % craignent que personne ne soit responsable lorsque l'IA se trompe. Toutefois, les clients conseillés disposés à l'utilisation de l'IA sont légèrement moins satisfaits de leur conseiller que les clients réticents à l'IA, et pourtant aucun des dirigeants interrogés n'a décrit de stratégie visant ces clients.

La confiance n'est pas encore là : deux registres de risque

Les firmes et les consommateurs placent tous la confiance au premier rang, mais la définissent différemment, et plusieurs des risques les plus graves échappent au contrôle de toute firme.

Les firmes s'inquiètent surtout des réponses « fluides, confiantes mais erronées », du fait de ne pas encore comprendre comment et quand l'IA fera défaut, et de la fraude facilitée par l'IA. La plus grande inquiétude d'un des dirigeants interrogés se situe entièrement à l'extérieur de la firme, soit la possibilité que la confiance envers l'information provenant de l'IA, bâtie pendant un long marché haussier, se révèle mal placée lors d'un repli des marchés. Les consommateurs, en revanche, s'inquiètent de la responsabilité, de la question de savoir si l'IA agit dans leur intérêt (25 %) et du maintien d'une intervention humaine. Les préoccupations sont généralisées : 84 % des adultes canadiens en ont au moins une, et elles persistent même chez les Canadiens disposés à utiliser l'IA.

Certains des risques les plus graves échappent à la portée de toute firme individuelle :

- **Le comportement grégaire,** si la plupart des investisseurs s'appuient sur le même petit groupe de modèles, y compris le risque que l'IA amplifie une vague de ventes lors d'un choc boursier.
- **La fraude facilitée par l'IA** qui exploite les expériences fluides.
- **IA qui donne des informations qui s'apparentent à des conseils, à l'extérieur du périmètre réglementaire,** y compris les outils d'IA connectés directement aux comptes de courtage.

Un cadre dirigeant a demandé aux organismes de réglementation d'« agir plus vite » sur la façon dont l'IA influence les décisions de placement, faisant valoir qu'une action plus rapide est nécessaire pour protéger les investisseurs.

Incidences sur la protection des investisseurs, relevées par cette étude

Cette étude met en évidence huit domaines où la protection des investisseurs doit s'actualiser à mesure que l'IA atteint les investisseurs par l'intermédiaire de leurs propres plateformes et d'outils à usage général.

Comme l'adoption de l'IA évolue rapidement, les incidences sur la protection des investisseurs sont importantes. Ce rapport ne prétend pas dresser la liste de tous les risques et de toutes les incidences sur la protection des investisseurs dont le secteur et les organismes de réglementation doivent tenir compte, mais il en souligne plusieurs qui sont ressortis des entrevues avec les dirigeants et de l'étude auprès des consommateurs. Les investisseurs reçoivent déjà une orientation fondée sur l'IA, provenant d'outils à usage général et, de plus en plus, de leurs propres plateformes. Il est donc essentiel que les organismes de réglementation et le secteur veillent à ce que cette orientation soit assortie des protections nécessaires.

Responsabilité. Une firme responsable de la conduite de ses employés et de ses mandataires devrait être tout aussi responsable de la conduite de ses systèmes d'IA, y compris les agents des clients eux-mêmes, qui sont connectés à sa plateforme. La responsabilité est l'une des principales préoccupations des consommateurs, 32 % des adultes canadiens craignent que personne ne soit responsable lorsque l'IA se trompe, et les dirigeants eux-mêmes la considèrent comme la condition de l'adoption.

Clarté sur les exigences existantes. En s'appuyant sur les orientations de l'OCRI et des Autorités canadiennes en valeurs mobilières (ACVM),[4] les organismes de réglementation peuvent continuer de préciser la façon dont les exigences existantes s'appliquent à l'orientation et aux conseils fournis par l'intermédiaire de l'IA, et ce que les firmes doivent être en mesure de démontrer, notamment une gouvernance rigoureuse, une surveillance du comportement des systèmes et des contrôles qui détectent les cas où les systèmes sortent des limites prévues. Les seuils d'évaluation propres aux firmes constituent un point de départ naturel.

Des incitations au service de l'investisseur. L'IA est persuasive, et la direction qu'elle incite les investisseurs à prendre est importante. Il faut veiller à ce que les incitations fournies par les outils d'IA servent les intérêts de l'investisseur. Des garde-fous, et possiblement des normes réglementaires, seront nécessaires pour prévenir les incitations qui encouragent la négociation excessive, qui poussent les investisseurs vers des produits ou des services plus risqués, ou qui favorisent par ailleurs des pratiques inéquitables ou font passer la rentabilité de la firme avant les intérêts de l'investisseur.

Biais, conflits et intérêt de l'investisseur. Les modèles d'IA portent en eux les biais et les hypothèses des personnes qui les conçoivent et des données dont ils tirent leur apprentissage, et ils peuvent amplifier des résultats inéquitables. Les applications d'IA doivent faire passer les intérêts des investisseurs avant ceux des firmes qui les déploient. Un adulte canadien sur quatre doute déjà que les suggestions de l'IA servent son intérêt, une préoccupation qui a reçu peu d'attention lors des entrevues avec les dirigeants.

[4] Avis 11-348 du personnel des ACVM et de consultation, Applicabilité du droit canadien des valeurs mobilières à l'utilisation des systèmes d'intelligence artificielle dans les marchés des capitaux, et Note d'orientation GN-3200-26-001 de l'OCRI, Note d'orientation sur les services et les activités d'exécution d'ordres sans conseils.

Lacune en matière d'arbitrage réglementaire. Les plateformes d'IA non réglementées peuvent influencer les décisions des investisseurs autant que les firmes réglementées, voire davantage, sans obligations équivalentes, puisque les outils d'IA à usage général fournissent déjà aux investisseurs des informations qui s'apparentent à des conseils financiers réglementés. À mesure que les firmes ajoutent la connectivité pour les outils d'IA, l'IA à usage général pourra agir directement sur les comptes de courtage, ce qui creusera l'écart si la question du périmètre réglementaire n'est pas réglée.

Définir ce qui constitue un « conseil » car la limite se brouille. On s'attend à ce que l'IA brouille davantage la limite entre l'orientation et le conseil, ce qui pourrait rendre nécessaire un examen plus approfondi de la façon de définir et de réglementer le conseil.

Visibilité, sensibilisation et normes de base communes. L'IA conçue pour passer inaperçue doit tout de même faire l'objet d'une divulgation, afin que les investisseurs sachent quand l'IA a façonné ce qu'ils voient. Les investisseurs doivent aussi comprendre les limites des outils d'IA à usage général, qui peuvent sembler faire autorité mais ont des lacunes d'information, de contrôles et de responsabilité par rapport à un conseiller réglementé. Si l'IA est une condition de base, la sécurité et la transparence devraient constituer des normes de base communes plutôt que des éléments de concurrence entre les firmes.

Une réponse collective aux risques à l'échelle du système. La dépendance à des modèles partagés font qu'une panne, une atteinte à la sécurité ou une défaillance de modèle chez un fournisseur pourrait toucher simultanément toutes les firmes qui y ont recours, et la concentration sur un petit nombre de modèles peut entraîner un comportement grégaire qui amplifierait la volatilité lors d'un choc boursier. Conjugués à la fraude facilitée par l'IA et à la suppression des frictions protectrices, ces risques systémiques dépassent la capacité de toute firme et exigent une réponse collective des organismes de réglementation, des gouvernements et du secteur.

L'IA est sur le point d'être à la disposition des investisseurs canadiens à grande échelle, sur leurs propres plateformes et dans les outils à usage général qu'ils utilisent déjà. La confiance repose sur une responsabilité clairement établie, sur la priorité accordée aux intérêts des investisseurs et sur la transparence quant à l'utilisation de l'IA. Ce sont là des domaines où les stratégies des firmes semblent moins avancées. L'IA pourrait mettre une orientation financière largement accessible par tous, mais pour concrétiser cette promesse, il faut que la protection des investisseurs suive le rythme de l'innovation.

À PROPOS DE L'ÉTUDE

Introduction et méthodologie

Cette étude met deux perspectives côte à côte, en comparant ce que disent les personnes qui intègrent l'IA dans les firmes canadiennes de gestion de patrimoine avec ce que les Canadiens souhaitent et craignent. Lorsque les deux concordent, le résultat est plus concluant, et lorsqu'elles divergent, l'écart indique souvent que la protection des investisseurs est plus importante.

Pourquoi cette étude, et pourquoi maintenant

L'IA destinée aux clients dans la gestion de patrimoine au Canada est sur le point d'être lancée. Les firmes l'ont conçue et testée à l'interne, et bon nombre d'entre elles attendent que les questions de coûts, d'infrastructure ou de clarté réglementaire soient réglées avant de la lancer. Les investisseurs, eux, n'attendent pas, et beaucoup se tournent déjà vers des outils d'IA à usage général pour obtenir de l'aide en matière de placement, en dehors de tout régime de convenance ou de divulgation.

Cette conjoncture en fait un moment opportun pour faire le point, car les décisions que prendront les firmes et les organismes de réglementation d'ici un an ou deux détermineront la façon dont l'IA sera mise à la disposition des investisseurs et à quelles conditions.

La perspective des dirigeants

Des entrevues détaillées ont été menées auprès de dirigeants de l'ensemble du secteur canadien de la gestion de patrimoine, issus des cinq grandes banques, de maisons de courtage appartenant à des banques, et de firmes de gestion de patrimoine indépendantes, et couvrant à la fois les placements sur conseil et les placements autonomes. Tous les cadres dirigeants ont pour mandat d'innover et de faire croître les activités de gestion de patrimoine, en tirant parti de l'IA. ParameterInsights a mené des entrevues individuelles en septembre et octobre 2026, selon un guide de discussion semi-structuré élaboré par ParameterInsights, puis examiné et approuvé par FAIR Canada. Le guide portait sur les perspectives du secteur, le déploiement actuel de l'IA, l'IA par domaine (placements sous conseil et placements autonomes), la stratégie et la différenciation, ainsi que les risques et les angles morts.

Chaque entrevue a été transcrite et codée selon un cadre commun. Les citations sont tirées mot pour mot des transcriptions des entrevues, menées en anglais, et sont fidèlement traduites dans la présente version française. Lorsqu'une entrevue a été consignée sous forme de notes plutôt que de transcription intégrale, ses constatations sont résumées, mais ne sont pas citées. Les citations sont attribuées uniquement selon le grand domaine de responsabilité, conformément aux engagements pris envers les participants.

Portée. Les entrevues mettent l'accent sur le placement autonome, ce qui reflète l'intérêt prioritaire de FAIR Canada pour la façon dont l'IA transforme l'expérience des investisseurs autonomes, tout en couvrant aussi en profondeur l'espace des placements sous conseil. Les dirigeants interrogés sont à la tête d'activités de placement autonome, de conseil et de gestion de patrimoine au sens large, ainsi que d'IA, de numérique et d'innovation de produits au sein de ces activités.

La perspective des consommateurs

Les constatations sur les consommateurs proviennent des études 2026 de ParameterInsights sur les consommateurs canadiens et américains en gestion de patrimoine. L'échantillon de chaque pays comprend 2 000 adultes de 18 à 79 ans, issus de la population générale et pondérés selon des cibles nationales d'âge, de sexe et de région. Les investisseurs de chaque espace de gestion de patrimoine avaient été identifiés selon les comptes qu'ils détenaient. Le Canada constitue la perspective principale tout au long du rapport, et les résultats des États-Unis servent à mieux comprendre comment l'utilisation de l'IA pourrait évoluer dans un marché où l'adoption est plus avancée.

Le rapport utilise trois types de segmentation des données sur les consommateurs :

- **Canadiens disposés à utiliser l'IA et Canadiens réticents à l'IA.** Les Canadiens disposés à utiliser l'IA (28 % des adultes canadiens) affirment qu'ils essaieront certainement ou probablement des outils financiers fondés sur l'IA, ou qu'ils en accroîtront l'utilisation, au cours des 12 prochains mois. Les Canadiens réticents à l'IA (43 %) affirment qu'ils ne le feront probablement pas ou certainement pas. Ces groupes correspondent aux groupes « AI Intender » et « Non-Intender » de la recherche de ParameterInsights qui portait sur ses abonnés.
- **Utilisateurs et non-utilisateurs de chaque espace de gestion de patrimoine.** Placement autonome, conseils numériques et conseils traditionnels, selon que la personne répondante détenait ou non un compte dans cet espace.
- **Données démographiques.** Utilisées lorsqu'elles révèlent quelque chose d'utile, notamment l'âge.

Comment lire les résultats

Les entrevues avec les dirigeants sont qualitatives. Elles montrent comment les hauts dirigeants envisagent l'IA et leurs prévisions pour cette technologie, mais elles ne constituent pas un sondage statistiquement représentatif du secteur. Les données sur les consommateurs sont quantitatives et représentatives, bien qu'elles mesurent des attitudes et des comportements déclarés à un moment précis. La valeur du rapport découle de la lecture conjointe des deux. Les données du sondage sont pondérées, les petites bases de sous-groupes sont signalées, et le libellé des questions ainsi que les bases sont présentés à l'annexe B.

SECTION 01 · PERSPECTIVES DU SECTEUR

01

L'IA est une condition de base, et les Canadiens sont en avance sur l'industrie

Les dirigeants s'entendent pour dire que l'IA ne permet plus à une firme de se démarquer et prévoient des outils destinés aux clients d'ici un à deux ans. Les Canadiens sont déjà ouverts à l'IA, une proportion importante d'entre eux se tourneraient déjà vers l'IA pour de l'aide en matière de placement, et le rythme auquel les autres suivront dépendra davantage de la confiance que du calendrier de lancement des firmes.

1 à 2 ans

délai dans lequel plusieurs dirigeants prévoient qu'une grande partie de leur vision pour l'IA se concrétisera auprès des clients

78 %

des adultes canadiens sont intéressés par au moins un outil financier d'IA

16 %

des adultes canadiens se tourneraient vers l'IA pour de l'aide en matière de placement, ou l'ont déjà fait

POINT DE VUE DES DIRIGEANTS

La technologie est prête, et le débat porte sur la rapidité

Les dirigeants ne se demandent plus si l'IA transformera la gestion de patrimoine, mais seulement avec quelle rapidité et quelles firmes sauront passer à l'exécution.

Les dirigeants étaient surtout en désaccord sur la rapidité et l'exécution. Lorsqu'on leur a demandé si l'IA est un accélérateur, un facteur de perturbation ou une condition de base, la plupart l'ont qualifiée de condition de base car d'après eux, toutes les firmes ont accès aux mêmes modèles et que cet accès, à lui seul, ne procure donc aucun avantage.

Lorsqu'on lui a demandé si l'IA occuperait une place de plus en plus centrale dans les modèles de placement autonome et de placement sous conseil au cours des deux prochaines années, un dirigeant s'est opposé à l'emploi du futur :

> *« J'enlèverais le futur… Ces choses-là, elles sont déjà aujourd'hui. »*
>
> Cadre dirigeant, placements autonomes

Cette même personne s'attend à ce que « l'ampleur, la rapidité et l'impact » de l'IA soient « exponentiellement plus élevés » que ceux de la vague numérique qui l'a précédée. Plusieurs dirigeants prévoient qu'une grande partie de leur vision sera à la portée des clients d'ici un à deux ans, bien que peu d'entre eux s'engagent sur une date, et une personne interrogée a situé l'horizon des conseils à faible coût à grande échelle en ces termes : « 18 mois, ou est-ce qu'on y sera dans cinq ans? Je ne sais pas. »

Selon les dirigeants, la force qui transforme le secteur tient moins à une fonctionnalité d'IA en particulier qu'à un changement dans la façon dont les produits sont conçus. Un des dirigeants interrogés a décrit sans détour l'écart entre les acteurs établis et les entreprises de technologie financière, faisant observer que pour obtenir les mêmes résultats, les banques « prennent cinq fois plus de temps et dépensent cinq fois plus d'argent ». Les firmes qui se restructurent pour avancer à ce rythme, plutôt que de simplement acheter des outils, prendront vraisemblablement les devants.

Certaines firmes se préparent à la convergence des espaces de placement eux-mêmes. La stratégie de gestion de patrimoine d'une firme consiste à « brouiller les limites » entre le placement direct et les placements dirigés par un conseiller, afin que les clients puissent passer de l'un à l'autre au gré de l'évolution de leurs besoins, le tout reposant sur un socle d'IA commun.

> *« Un socle commun de données et d'IA nous permet de bâtir une seule fois et de déployer à l'échelle de toute la gestion de patrimoine »*
>
> Cadre dirigeant, gestion de patrimoine

Cette même personne s'attend à ce que « les 12 à 18 prochains mois » apportent des « changements importants » pour les conseillers, et entrevoit une entreprise qui, « dans 20 ans… va être vraiment différente ».

Les dirigeants s'attendent aussi à ce que les deux espaces de placement évoluent à des vitesses différentes. Le placement autonome devrait avancer en premier, car il exige moins de gestion du changement, puisqu'il n'y a pas d'effectif de conseillers à requalifier et que l'interface client est déjà numérique.

> *« Il y a moins d'accompagnement du changement nécessaire du côté des comptes sans conseils, alors on va probablement voir les choses bouger un peu plus vite de ce côté-là. »*
>
> Cadre dirigeant, gestion de patrimoine

Les dirigeants considèrent l'IA comme une course à l'exécution déjà engagée, dans laquelle le placement autonome est en position d'atteindre les clients en premier.

POINT DE VUE DES INVESTISSEURS

Les Canadiens sont disposés à utiliser l'IA et l'utilisent déjà

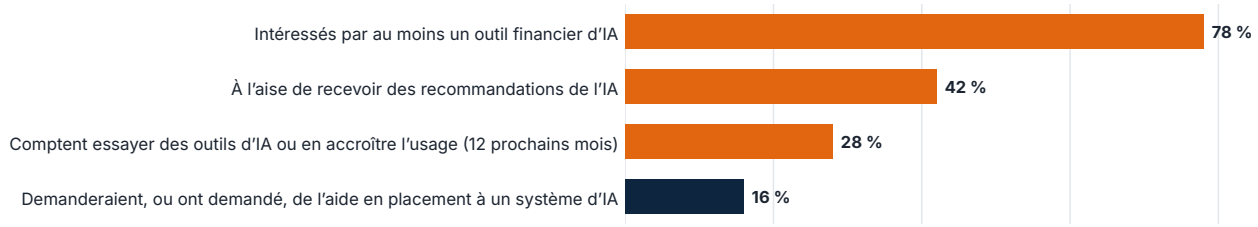
Plus de trois adultes canadiens sur quatre sont intéressés par un outil financier d'IA, et 16 % se tourneraient vers l'IA pour obtenir de l'aide en matière de placement, ou l'ont déjà fait.

Les Canadiens sont beaucoup plus ouverts à l'IA dans leur vie financière que leur utilisation actuelle ne le laisse croire. Plus de trois adultes canadiens sur quatre (78 %) sont intéressés par au moins un outil d'IA concret,[5] et quatre sur dix (42 %) sont à l'aise de recevoir des recommandations financières de l'IA. Ils sont moins nombreux, soit 28 %, à affirmer qu'ils essaieront certainement ou probablement des outils financiers d'IA au cours de la prochaine année, ou qu'ils en augmenteront l'utilisation, et ce groupe est celui des « Canadiens disposés à utiliser l'IA » dont il est question tout au long du présent rapport.

[5] Dans le présent rapport, « outils d'IA » désigne les outils financiers alimentés par l'IA testés dans le sondage (figure 5), comme les alertes de compte, les examens de portefeuille et les réponses en langage clair, du type de ceux qu'une firme financière pourrait offrir. Certains s'inscriraient dans des services d'exécution d'ordres sans conseils, tandis que d'autres, comme les outils qui suggèrent des actions précises, se rapprochent du conseil personnalisé. L'expression « IA à usage général » désigne quant à elle les assistants largement accessibles comme ChatGPT, Gemini et Claude.

FIGURE 1

L'ouverture à l'IA devance largement son utilisation

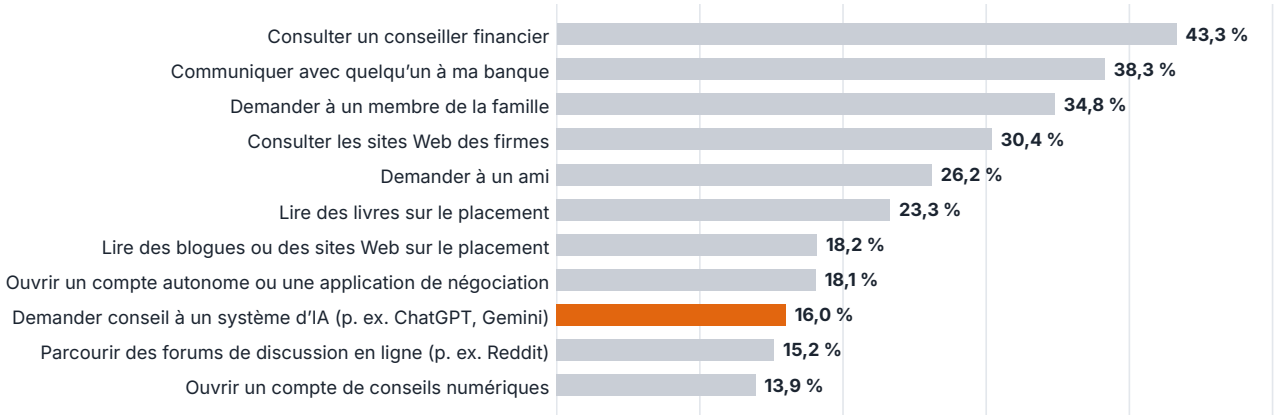


Base : adultes canadiens de 18 à 79 ans (n = 2 000), données pondérées. Source : ParameterInsights, Étude 2026 sur les consommateurs canadiens en gestion de patrimoine.

Le recours à l'IA pour obtenir de l'aide en matière de placement est déjà bien implanté. Au moment de commencer à investir, 16 % des adultes canadiens demanderaient conseil à un système d'IA comme ChatGPT ou Gemini, ou l'ont déjà fait. Cette proportion est inférieure à celle des personnes qui consulteraient un conseiller ou leur banque, mais elle est comparable à celle des personnes qui téléchargeraient une application de négociation ou se tourneraient vers des forums de placement en ligne, et elle devrait vraisemblablement augmenter au cours des prochaines années.

FIGURE 2

L'IA fait déjà partie des ressources vers lesquelles les Canadiens se tourneraient au moment de commencer à investir



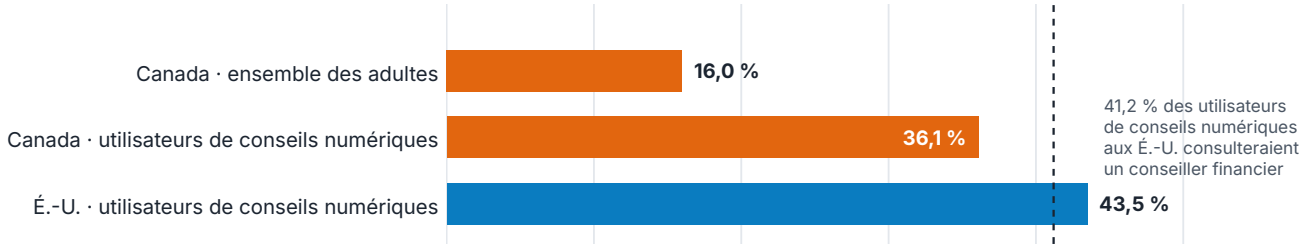
Proportion des adultes canadiens qui prendraient, ou ont pris, chaque mesure au moment de commencer à investir. La question combine les actions envisagées et passées. Base : adultes canadiens de 18 à 79 ans (n = 2 000), données pondérées. Source : ParameterInsights, Étude 2026 sur les consommateurs canadiens en gestion de patrimoine.

Les données américaines montrent jusqu'où l'adoption peut aller

L'adoption est plus avancée aux États-Unis et, chez les investisseurs les plus engagés sur le plan numérique, l'IA rivalise désormais avec le conseiller comme source d'aide. Parmi les utilisateurs américains de conseils numériques, 43,5 % demanderaient de l'aide en matière de placement à un système d'IA, ou l'ont déjà fait, soit un peu plus que les 41,2 % qui consulteraient un conseiller financier. Chez les utilisateurs canadiens de conseils numériques, la proportion est de 36,1 %, soit 7,4 points de moins que le niveau américain et plus du double des 16 % enregistrés pour l'ensemble des adultes canadiens.

FIGURE 3

Chez les utilisateurs américains de conseils numériques, l'IA rivalise désormais avec le conseiller comme source d'aide en matière de placement



Proportion de personnes qui demanderaient, ou ont demandé, de l'aide en matière de placement à un système d'IA (p. ex. ChatGPT, Gemini, Claude). Bases : ensemble des adultes canadiens de 18 à 79 ans (n = 2 000) et utilisateurs de conseils numériques dans chaque pays, données pondérées. Source : ParameterInsights, Études 2026 sur les consommateurs canadiens et américains en gestion de patrimoine.

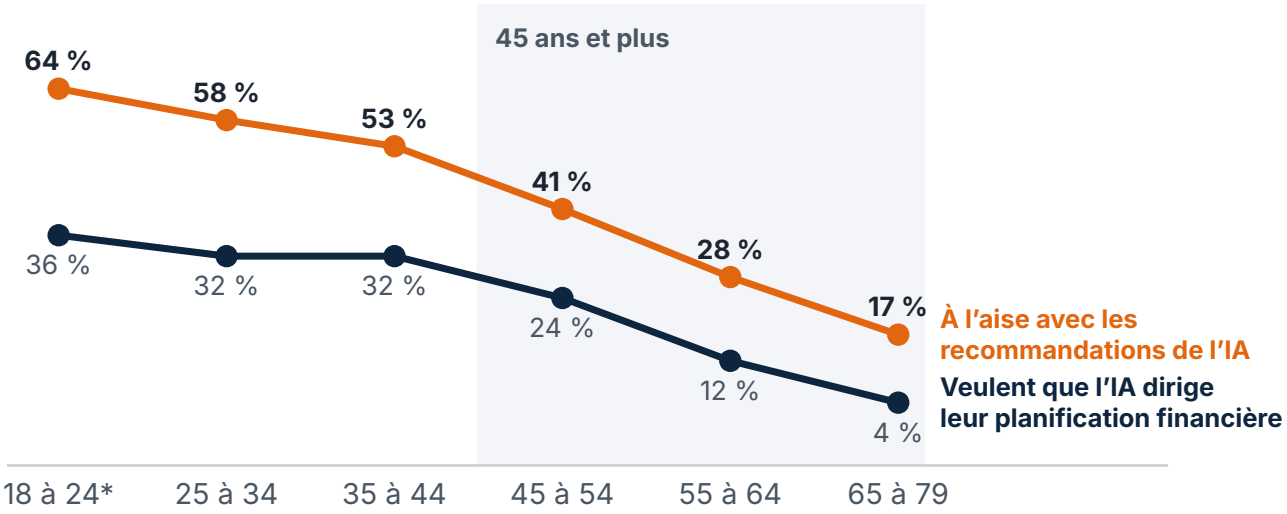
L'âge est la ligne de démarcation la plus nette

L'ouverture à l'IA demeure stable jusqu'au début de la quarantaine, puis chute rapidement. L'aisance à l'égard des recommandations de l'IA recule d'environ 12 points par décennie après 45 ans, de sorte que les Canadiens de moins de 45 ans sont plus de trois fois plus susceptibles que ceux de 65 ans et plus d'être à

l'aise de recevoir des recommandations de l'IA (de 53 % à 64 % selon les tranches d'âge de moins de 45 ans, contre 17 %). La proportion de personnes qui souhaitent que l'IA pilote leur planification financière passe d'environ un tiers chez les moins de 45 ans à 4 % chez les 65 ans et plus.

FIGURE 4

L'ouverture à l'IA chute fortement après 45 ans



Base : adultes canadiens de 18 à 79 ans (n = 2 000), données pondérées. *La base des 18 à 24 ans est petite (n ≈ 109). À interpréter comme une indication de tendance. Source : ParameterInsights, Étude 2026 sur les consommateurs canadiens en gestion de patrimoine.

Les dirigeants observent la même division du côté de l'offre. Un des dirigeants interrogés s'attend à ce que les jeunes investisseurs d'aujourd'hui, une fois leur patrimoine constitué, soient « beaucoup plus enclins… à interagir en mode numérique et à faire confiance à la technologie ». Une autre personne interrogée s'attend à ce que les clients conseillés actuels restent ancrés dans leurs relations humaines, tandis que ceux qui font leur entrée dans le placement sous conseil pour la première fois adopteront des habitudes différentes.

> *« …[Pour] les gens qui ont des relations existantes aujourd'hui, je pense que la façon dont on les sert et ce qu'ils veulent comme service va être très différent de celle des gens qui commencent tout juste à entrer dans l'univers du placement conseillé aujourd'hui. Parce qu'ils n'ont pas cet ancrage-là. »*
>
> Cadre dirigeant, gestion de patrimoine

L'ouverture à l'IA décline fortement après 45 ans, alors que les dirigeants s'attendent à ce que les jeunes investisseurs et les nouveaux venus dans le placement sous conseil adoptent des habitudes davantage tournées vers le numérique. Les protections mises en place aujourd'hui contribueront donc à façonner l'expérience que ces investisseurs auront du conseil financier dans les années à venir.

LÀ OÙ LES POINTS DE VUE DIVERGENT

Les firmes fixent leurs échéanciers en fonction de leurs feuilles de route, tandis que les consommateurs avancent au rythme où la confiance est acquise

Les dirigeants ont tendance à envisager le rythme du changement en fonction de ce que les firmes peuvent concevoir et lancer. Pour les consommateurs, toutefois, l'adoption dépend fortement de la confiance qu'ils auront acquise. L'écart de 62 points entre l'intérêt pour les outils d'IA (78 %) et le recours à l'IA pour obtenir de l'aide en matière de placement (16 %) montre que l'intérêt à lui seul ne se traduit pas en utilisation. C'est l'ouverture à l'IA, davantage que le simple fait d'y avoir accès, qui distingue les utilisateurs des non-utilisateurs, et combler cet écart exigera davantage que le simple lancement de nouveaux outils par les firmes.

CE QUE CELA SIGNIFIE POUR LA PROTECTION DES INVESTISSEURS

Les investisseurs disposés à utiliser l'IA avancent, que les firmes le fassent ou non

- Si de nombreux Canadiens sont encore freinés par le manque de confiance, une part importante d'entre eux se tourneraient déjà vers l'IA à usage général pour obtenir de l'aide en matière de placement, en dehors de tout régime de convenance ou de divulgation, et les données américaines laissent croire que cette proportion peut continuer d'augmenter.
- La concrétisation de l'échéancier d'un à deux ans évoqué par le secteur dépend de la confiance et de la responsabilisation, c'est-à-dire, là où se rejoignent la protection des investisseurs et la stratégie des firmes.
- L'écart entre les groupes d'âge signifie que la prochaine génération d'investisseurs aura d'abord affaire à l'IA, de sorte que les protections conçues dès maintenant façonneront leur expérience de base.

En somme, les firmes considèrent l'IA comme une condition de base et prévoient la mettre à la disposition des clients d'ici un à deux ans, en commençant par l'espace de placement autonome. Les Canadiens y sont disposés, et une part importante d'entre eux se tourneraient vers l'IA à usage général pour obtenir de l'aide en matière de placement, ou l'ont déjà fait (les utilisateurs américains de conseils numériques ont montré jusqu'où ce comportement peut aller). La façon dont les firmes et les organismes de réglementation aborderont la question de la responsabilité au cours de cette même période d'un à deux ans déterminera en grande partie si cette ouverture se traduit par une utilisation sûre et confiante.

SECTION 02 · DÉPLOIEMENT ACTUEL

02

Conçus, mais pas encore lancés : ce qui est en service et ce que veulent les Canadiens

La majeure partie de l'IA utilisée aujourd'hui dans les firmes de gestion de patrimoine canadiennes sert aux activités internes et, du côté des clients, les firmes ont lancé des outils qui fournissent des explications sur les marchés et guère plus. Les Canadiens souhaitent surtout de l'aide pour surveiller et améliorer leurs propres portefeuilles, mais la majorité de cette aide en est encore au stade pilote ou n'a pas encore été conçue.

POINT DE VUE DES DIRIGEANTS

L'IA s'active en coulisses

Toutes les firmes interrogées ont de l'IA en production, mais l'essentiel sert les employés plutôt que les clients.

Les assistants de programmation sont largement utilisés par les développeurs et, dans une des firmes sondées, « absolument tout le monde utilise l'assistance au codage par l'IA ». Parmi les autres usages en service figurent l'analyse de journaux, les copilotes d'arrière-guichet, le traitement des plaintes, la détection de la fraude et des agents de recherche qui recueillent et synthétisent en continu la veille concurrentielle.

L'IA destinée aux clients est beaucoup plus limitée. L'exemple le plus clair est celui des bulletins de nouvelles et des résumés des activités du marché générés par l'IA sur la plateforme de placement autonome d'une des firmes sondées, actualisés fréquemment, et qui, selon la firme, ont atteint plus de quatre millions d'impressions et près de 100 000 clients individuels au cours des quatre premiers mois. Une autre firme utilise l'IA pour rédiger les réponses aux messages sécurisés des clients, qu'un représentant révise avant l'envoi, et une troisième a mis à l'essai des analyses de portefeuille provenant d'un fournisseur externe sur son site Web client et a constaté « une hausse de l'engagement ».

Étape	Ce que les dirigeants ont décrit
En service, à l'interne	Assistants de programmation, analyse de journaux, copilotes d'arrière-guichet, traitement des plaintes, détection de la fraude et agents de veille concurrentielle
En service, destiné aux clients	Bulletins de nouvelles et résumés des activités de marché générés par l'IA, et réponses aux messages sécurisés rédigées par l'IA et révisées par un représentant
Projet pilote ou prototype	Assistant de recherche conversationnel (clavardage et voix), analyses de portefeuille, négociation et construction de portefeuille assistées par l'IA, et recherche d'information pour le centre de service
Nulle part encore en service	IA qui formule des recommandations personnalisées ou effectue des transactions pour les clients

Une grande partie du reste est conçue et en attente. Les dirigeants ont décrit des projets pilotes freinés par leur coût d'exploitation, par l'infrastructure ou par l'incertitude quant à la façon dont un organisme de réglementation les percevrait. Une personne interrogée a illustré la courbe des coûts à l'aide d'une fonctionnalité qui pourrait coûter 75 $ par interaction aujourd'hui et 5 $ dans un an, ce qui amène les firmes à planifier leurs produits en devançant la courbe.

> *« Côté technologie, je suis prêt à démarrer »*
>
> Cadre dirigeant, placements autonomes

Les dirigeants ont aussi parlé franchement de ce qui n'a pas fonctionné. Les premières tentatives qui consistaient à ajouter des interfaces de clavardage aux applications de négociation ont donné « au mieux des résultats mitigés », selon un des dirigeants interrogés, qui ne voit « pas vraiment d'urgence » à en lancer une. Une autre personne interrogée a fait passer la personnalisation après le travail plus fondamental sur les parcours clients de base et a reconnu que sa firme est « probablement un peu en retard ». Une troisième personne avait décidé le matin même de suspendre une initiative parce que, compte tenu de la compréhension actuelle des modes de défaillance de l'IA, « le risque opérationnel de l'intégrer aujourd'hui… pourrait l'emporter sur… les avantages ».

Plusieurs ont prévenu que le discours devance le contenu réel.

> *« Beaucoup de gens utilisent le vocabulaire, genre, on a, vous savez, on implante de l'IA pour l'aspect marketing, plutôt que parce que ça va réellement être très utile à ce stade précoce. »*
>
> Cadre dirigeant, placements autonomes

Une grande partie de l'IA destinée aux clients dans les firmes de gestion de patrimoine canadiennes est déjà conçue ou est en projet pilote, freinée par les coûts, l'infrastructure et le degré d'assurance sur le plan réglementaire.

POINT DE VUE DES INVESTISSEURS

Les Canadiens veulent de l'aide pour surveiller et améliorer leurs portefeuilles

L'intérêt porte d'abord sur la surveillance et l'optimisation. L'IA qui exécute automatiquement les tâches courantes arrive au dernier rang des sept outils testés.

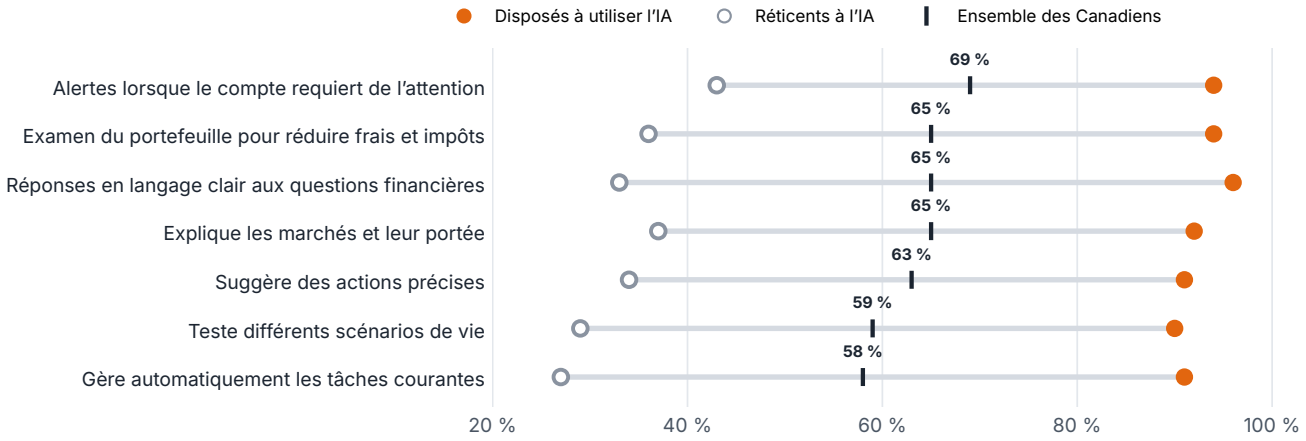
Chez les adultes canadiens, les outils les plus recherchés sont ceux qui :

- les alertent lorsqu'un élément de leur compte requiert leur attention (69 %).
- examinent leur portefeuille pour trouver des économies de frais et d'impôt (65 %).
- répondent aux questions financières en langage clair (65 %).
- expliquent ce qui se passe sur les marchés (65 %).

Confier à l'IA l'exécution automatique des tâches courantes arrive au dernier rang des sept outils testés, bien que 58 % des adultes canadiens s'y intéressent tout de même.

FIGURE 5

Les Canadiens souhaitent surtout une IA qui les aide à surveiller et à comprendre leur propre portefeuille

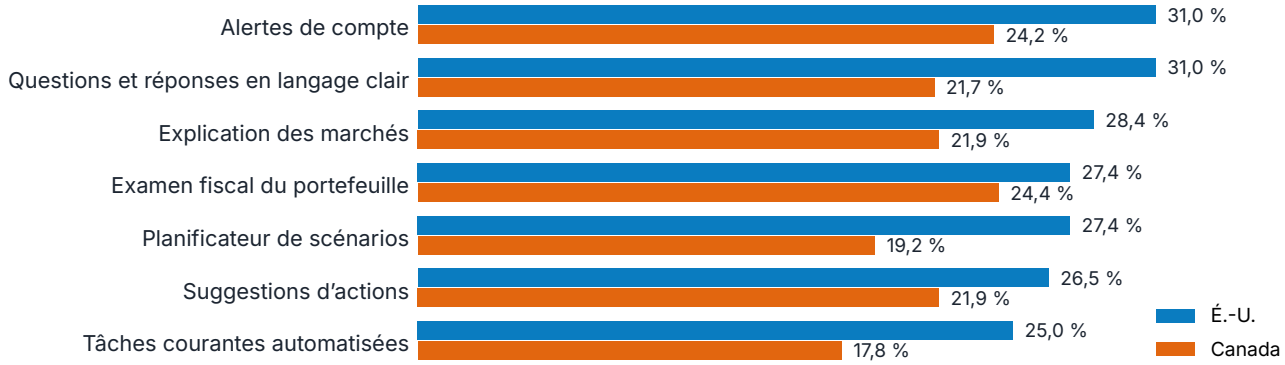


Très ou plutôt intéressés par chaque outil d'IA. Les étiquettes indiquent le total pour l'ensemble des adultes canadiens. Base : adultes canadiens de 18 à 79 ans (n = 2 000), données pondérées. Source : ParameterInsights, Étude 2026 sur les consommateurs canadiens en gestion de patrimoine.

L'intérêt est quasi universel chez les Canadiens disposés à utiliser l'IA, à 90 % ou plus pour chaque outil, et demeure considérable chez les Canadiens réticents à l'IA, dont un tiers ou plus s'intéressent à la plupart des outils. L'intérêt est encore plus élevé aux États-Unis, où environ un quart à un tiers de l'ensemble des adultes sont *très* intéressés par chaque outil.

FIGURE 6

Les adultes américains manifestent un intérêt plus marqué pour chaque outil d'IA



Très intéressés par chaque outil d'IA. Base : adultes de 18 à 79 ans dans chaque pays (n = 2 000 chacun), données pondérées. Source : ParameterInsights, Études 2026 sur les consommateurs canadiens et américains en gestion de patrimoine.

LÀ OÙ LES POINTS DE VUE DIVERGENT

Les Canadiens veulent surtout les fonctionnalités que les firmes ont le moins lancées

Fonctionnalité souhaitée par les Canadiens	Intéressés (Canada)	Statut dans les firmes interrogées
Alertes lorsque le compte requiert une attention	69 %	Prévu : alertes de dérive du portefeuille et incitations
Examen du portefeuille pour réduire les frais et l'impôt	65 %	Non décrit comme en service
Réponses en langage clair aux questions financières	65 %	Prototype : assistant de recherche conversationnel
Explique les marchés et leur signification	65 %	**En service :** bulletins de nouvelles et résumés des activités de marché générés par l'IA
Suggère des actions précises	63 %	Nulle part en service
Teste différents scénarios de vie	59 %	Non décrit comme en service
Exécute automatiquement les tâches courantes	58 %	Pas en service, et la négociation agentique n'est pas encore offerte

La seule fonctionnalité que les firmes ont lancée se classe parmi trois fonctionnalités à égalité, juste derrière les alertes. Les alertes et les examens de portefeuille, deux des outils que les Canadiens souhaitent le plus, n'ont été mentionnés comme étant en service dans aucune entrevue.

Pourquoi cet écart est important

Ce décalage s'explique en partie par le risque. La fonctionnalité qui a été lancée, les explications des marchés, est aussi la plus sûre à offrir, car elle informe sans toucher aux placements d'une personne et s'inscrit donc aisément dans un modèle d'exécution d'ordres sans conseils. Les fonctionnalités que les Canadiens classent au premier rang, en revanche, reposent sur des données personnelles. Les alertes sur le compte d'un investisseur, l'examen de son portefeuille pour trouver des économies de frais et d'impôt et les actions suggérées se rapprochent toutes d'une orientation personnalisée, ce qui soulève des questions de convenance et de responsabilité, et oblige à déterminer là où l'orientation s'arrête et où le conseil commence.

La prudence des firmes est donc compréhensible et en partie protectrice, mais elle a un coût, car la demande persiste. Les outils d'IA à usage général peuvent déjà examiner un portefeuille à partir d'une capture d'écran ou suggérer la marche à suivre, sans aucun des contrôles qu'appliquerait une firme réglementée. Plus les fonctionnalités les plus recherchées tarderont à être lancées sur les plateformes réglementées, plus cette activité risque de se déplacer à l'extérieur de celles-ci, et des attentes claires quant à la façon dont les outils d'IA personnalisés peuvent fonctionner dans le cadre des règles existantes aideraient à combler l'écart du côté réglementé.

Les fonctionnalités que les Canadiens souhaitent le plus sont les fonctionnalités personnalisées sur lesquelles les firmes hésitent, et les gens se tournent alors vers l'IA à usage général, en dehors du système réglementé, pour répondre à cette demande insatisfaite.

CE QUE CELA SIGNIFIE POUR LA PROTECTION DES INVESTISSEURS

Les besoins non comblés trouvent réponse ailleurs

- Lorsque les firmes réglementées privilégient l'IA qui rend leurs propres activités plus efficaces plutôt que les outils destinés aux clients que souhaitent les investisseurs, ceux-ci se tournent plutôt vers l'IA à usage général pour combler ces besoins, sans les protections d'une plateforme exerçant ses activités dans un environnement réglementé.
- C'est dans l'écart entre ce qui est conçu et ce qui est lancé que la clarté réglementaire, et les propres normes de lancement des firmes, comptent le plus.

La section 2 constate que l'IA est intégrée au fonctionnement des firmes, mais qu'une faible part atteint les clients. Les firmes lancent la fonctionnalité la moins risquée et retiennent les outils personnalisés que les Canadiens souhaitent le plus. Cette prudence est raisonnable, mais les investisseurs se tournent déjà ailleurs pour répondre à cette demande, ce qui rend plus urgente la clarification de la façon dont ces outils peuvent être offerts au sein du système réglementé.

SECTION 03 · L'IA DANS LES CANAUX

03

Le placement autonome, premier banc d'essai de l'orientation par l'IA

Les firmes veulent que l'IA offre à chaque investisseur autonome un guide personnel, et les Canadiens disposés à utiliser l'IA sont déjà concentrés dans cet espace, ce qui en fait le premier véritable test de la portée de l'orientation fournie par l'IA. Dans le secteur du placement sous conseil, l'IA sert pour l'instant d'outil de productivité, et le rôle du conseiller en tant que partie responsable semble être appelé à durer.

Placement autonome et exécution d'ordres sans conseils

57 %

des Canadiens disposés à utiliser l'IA détiennent un compte autonome, vs 19 % des Canadiens réticents à l'IA

~1 sur 2

des titulaires d'un compte autonome sont disposés à utiliser l'IA

+11 pts

d'écart : les clients autonomes disposés à utiliser l'IA sont plus nombreux que les clients réticents à l'IA à se dire satisfaits des outils de planification financière (92 % vs 81 %)

POINT DE VUE DES DIRIGEANTS

D'un éventail d'outils à un guide personnel

Les dirigeants veulent que l'IA s'interpose entre le flot d'information sur les marchés et les placements, les objectifs et les habitudes propres à chaque client.

Les plateformes autonomes offrent déjà des fonctionnalités de recherche, des outils de filtrage, des analyses et du contenu éducatif, et les dirigeants déplorent régulièrement que les clients aient du mal à les trouver et à les utiliser. L'ambition commune est une couche d'IA qui s'interposerait entre le flot d'information sur les marchés et les placements, les objectifs et les habitudes propres à chaque client.

> *« L'IA va permettre une réelle personnalisation de l'expérience du placement autonome pour les clients… »*
>
> Cadre dirigeant, placements autonomes

Une des firmes sondées a présenté une feuille de route par étapes : d'abord, les bulletins de nouvelles concernant les marchés, du contenu éducatif, et de la recherche livrée en langage naturel, avec un modèle d'IA qui apprend ce qui est important pour chaque client et qui lui transmet de l'information et des incitations. Ensuite, la construction du portefeuille en fonction des objectifs et du profil de risque du client, liée à l'outil de filtrage des titres. Enfin, des alertes proactives lorsqu'un portefeuille s'écarte de la stratégie choisie par le client. Une autre firme intègre déjà de la formation sur les options dans le processus de

transaction et voit l'IA prendre le relais de ce travail dans la prochaine phase, tandis qu'une troisième considère l'ensemble du parcours client, de l'ouverture du compte à la construction du portefeuille, comme le terrain où l'IA devrait aider.

> *« Faites que ça donne l'impression que je… que j'ai quelqu'un. Quelqu'un qui est mon, vous savez, mon guide pour le placement autonome. »*
>
> Cadre dirigeant, placements autonomes

Plusieurs firmes veulent que cette orientation se ressente plutôt qu'elle ne se voie. Un des cadres dirigeants interrogés a décrit l'objectif comme une expérience où « on ne devrait même pas s'en rendre compte », la bonne cotation ou le bon article apparaissant simplement en haut de la liste, le tout « sans jeter à la figure du client qu'on utilise l'IA ». Cette même personne prévoit de mettre en place des incitations liées à des événements, comme une alerte signalant qu'un titre de la liste de surveillance d'un client a bougé, parce que les firmes qui les utilisent ont observé des « taux d'interaction extrêmement élevés ».

Les banques veulent aussi que les comptes autonomes alimentent leurs autres secteurs d'activité. Le placement direct présente « un taux d'attrition plus élevé et des coûts d'acquisition de clients plus faibles », a déclaré un dirigeant interrogé, de sorte que « tout le monde veut s'en servir comme porte d'entrée » vers l'espace des placements sous conseil, et un signal tel qu'une négociation fréquente dans un portefeuille complexe pourrait déclencher une proposition de rencontrer un conseiller.

POINT DE VUE DES DIRIGEANTS

Là où l'orientation s'arrête et où le conseil commence

Les dirigeants voient la possibilité d'offrir davantage d'orientation dans le cadre établi par l'OCRI, mais ne s'entendent pas sur la netteté de la ligne de démarcation une fois l'IA en jeu.

Certains dirigeants estiment que la récente note d'orientation de l'OCRI[6] donne aux courtiers sans conseils plus de latitude pour offrir de l'orientation, et voient dans l'IA le moyen de la fournir à grande échelle.

> *« Étant donné qu'on nous a donné un peu plus de possibilités d'offrir de l'orientation, compte tenu des changements de l'OCRI et du placement autonome, je pense que l'IA s'y intègre bien. »*
>
> Cadre dirigeant, placements autonomes

Les dirigeants interrogés reconnaissent aussi la limite de cette latitude. L'un d'entre eux a indiqué que la note d'orientation révisée donne aux firmes « un peu plus de… souplesse pour offrir des outils et de l'orientation », mais qu'« on ne peut toujours pas vraiment relier tout ça pour formuler des recommandations précises sur un portefeuille ». En pratique, les firmes laissent le client aux commandes, et un outil prototype répond aux questions relevant du conseil par une phrase préétablie expliquant que la firme offre uniquement l'exécution d'ordres sans conseils et ne donne pas de conseils, avant de diriger le client vers les outils disponibles.

Un des dirigeants interrogés a exposé le critère qu'applique sa firme :

[6] Note d'orientation GN-3200-26-001 de l'OCRI, Note d'orientation sur les services et les activités d'exécution d'ordres sans conseils.

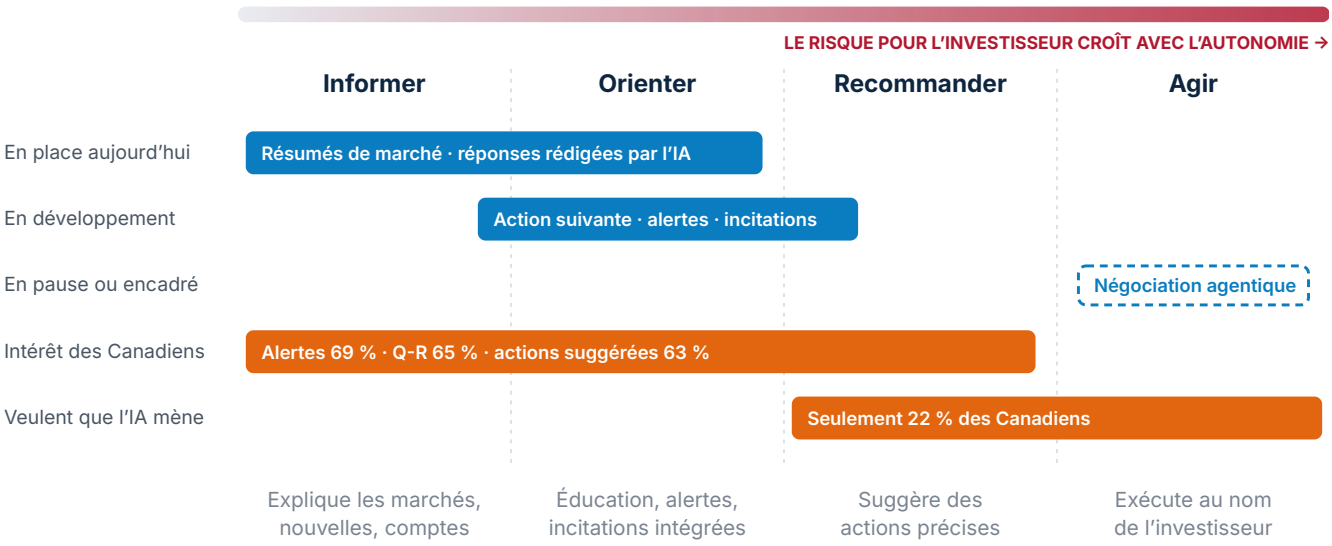
> *« Tant que le client est aux commandes et que c'est lui qui fixe les règles, qui établit les préférences, qu'il peut y revenir et les modifier en tout temps… je ne pense pas qu'on soit dans le territoire du conseil de quelque façon que ce soit. »*
>
> Cadre dirigeant, placements autonomes

D'autres se sont montrés moins catégoriques. Même dans ce cadre, selon les dirigeants, l'IA ne cesse de mettre à l'épreuve l'emplacement réel de cette limite, en particulier lorsque des investisseurs relient des outils d'IA externes à leurs comptes de courtage.

> *« Je pense que la limite entre le conseil et l'orientation est floue. Je pense qu'elle est floue depuis longtemps, et l'IA la rend encore plus floue. »*
>
> Cadre dirigeant, placements autonomes

FIGURE 7

Les firmes progressent vers une orientation personnalisée, et l'intérêt exprimé par les consommateurs est en avance sur ce qui est disponible, mais peu de gens veulent que l'IA soit aux commandes



Positions des firmes, issues des entrevues avec les dirigeants (septembre et octobre 2026). Données sur les consommateurs : intérêt pour les outils d'IA (très ou plutôt intéressés) et préférence pour que l'IA dirige la planification financière. Base : adultes canadiens de 18 à 79 ans (n = 2 000), données pondérées. Source : ParameterInsights, Étude 2026 sur les consommateurs canadiens en gestion de patrimoine.

POINT DE VUE DES INVESTISSEURS

Les Canadiens disposés à utiliser l'IA sont concentrés dans l'espace du placement autonome

Près de la moitié des titulaires de comptes autonomes sont disposés à utiliser l'IA, de sorte que l'orientation que les firmes lanceront dans cet espace atteindra d'abord les investisseurs les plus ouverts à l'IA.

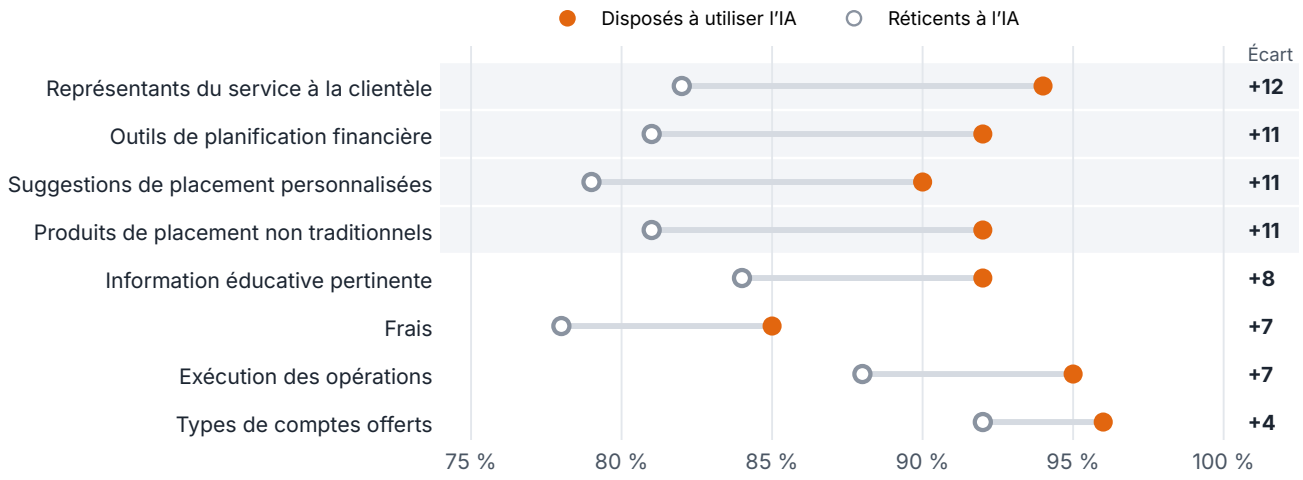
Les Canadiens disposés à utiliser l'IA sont concentrés dans l'espace des placements autonomes. Plus de la moitié d'entre eux (57 %) détiennent un compte autonome, soit trois fois le taux observé chez les Canadiens réticents à l'IA (19 %), et ils représentent près de la moitié de l'ensemble des titulaires de comptes autonomes. Ils sont aussi plus enclins à recommander leur fournisseur de services autonomes. L'indice de

recommandation net (Net Promoter Score, NPS), soit la proportion de clients susceptibles de recommander un fournisseur moins la proportion de ceux qui ne le sont pas, s'établit à +38 chez les clients autonomes disposés à utiliser l'IA, contre +7 chez les clients réticents à l'IA.

Les clients disposés à utiliser l'IA sont aussi plus satisfaits de leur plateforme de placement autonome, et l'écart est le plus marqué pour les fonctions à valeur ajoutée que l'IA est censée alimenter. Pour les outils de planification financière, par exemple, 92 % des clients disposés à utiliser l'IA sont satisfaits, contre 81 % des clients réticents à l'IA, soit un écart de 11 points, et l'écart est semblable pour le service à la clientèle. L'écart est le plus faible pour les éléments de base comme les types de comptes et l'exécution des ordres, ce qui donne à penser que les clients disposés à utiliser l'IA jugent les plateformes autant sur la qualité de leur orientation que sur l'exécution.

FIGURE 8

Les clients disposés à utiliser l'IA sont les plus satisfaits des fonctions à valeur ajoutée que l'IA est censée alimenter



Utilisateurs d'une marque de placement autonome très ou plutôt satisfaits. Lignes ombrées : fonctions à valeur ajoutée. Noms des fonctions tels que formulés dans le sondage. Les cotes reflètent la satisfaction à l'égard des fonctions existantes des plateformes, et non à l'égard de conseils personnalisés. Base : disposés à utiliser l'IA n ≈ 393, Réticents à l'IA n ≈ 184. Source : ParameterInsights, Étude 2026 sur les consommateurs canadiens en gestion de patrimoine.

Les dirigeants s'entendent largement sur le degré de préparation. Un cadre dirigeant sondé a qualifié les investisseurs autonomes d'investisseurs « les plus prêts… au Canada » pour l'IA et s'attend à ce que la résistance vienne surtout des négociateurs actifs de longue date qui n'aiment pas qu'on modifie leurs outils. Une autre personne a estimé qu'environ 80 % des clients utiliseraient l'IA si leurs données pouvaient rester confidentielles et qu'ils n'étaient pas traités comme le produit, avec un taux d'adoption de 20 % à 30 % la première année pour la consultation d'information.

Près de la moitié des titulaires de comptes autonomes sont disposés à utiliser l'IA, ce qui fait de cet espace le premier véritable test de l'orientation par l'IA pour les investisseurs.

LÀ OÙ LES POINTS DE VUE DIVERGENT

Personnalisée, imperceptible, mobilisatrice : les tensions pour les investisseurs autonomes

- **Imperceptible ou transparente.** Les firmes veulent une IA dont les clients « ne devraient même pas se rendre compte », mais les investisseurs ne peuvent pas évaluer une orientation qu'ils ne voient pas.
- **Mobilisation vs transactions excessives.** Les incitations sont prisées parce qu'elles génèrent des « taux d'interaction extrêmement élevés », et ces mêmes incitations peuvent encourager une transaction qui ne sert pas l'investisseur.
- **Client aux commandes vs contenu sélectionné par l'IA.** Le critère du client « aux commandes » considère le client comme le décideur même lorsque l'IA a sélectionné ce qu'il voit, construit les options de portefeuille et suscité l'action, et ce critère devient plus difficile à défendre à mesure que la sélection se personnalise.
- **Porte d'entrée vs intérêt de l'investisseur.** Les incitations d'un espace à un autre, du placement autonomes vers le placement sous conseil, peuvent servir le client, la firme, ou les deux. Un dirigeant sondé a décrit le déplacement des clients d'un bout à l'autre de l'éventail « en fonction de leur besoin », mais personne n'a expliqué comment une recommandation vers un autre espace de placement est évaluée au regard de l'intérêt du client.

CE QUE CELA SIGNIFIE POUR LA PROTECTION DES INVESTISSEURS

Une orientation encadrée, axée sur les résultats

- Certains dirigeants estiment que la récente note d'orientation de l'OCRI donne aux firmes un cadre clair, et l'enjeu consiste maintenant à voir comment la personnalisation et les incitations fondées sur l'IA fonctionnent à l'intérieur de ce cadre.
- Les garde-fous devraient porter sur les résultats, comme les transactions excessives, la complexité indue et les incitations à passer d'un espace de placement à un autre lorsqu'il y a conflit d'intérêts, plutôt que sur les seuls termes utilisés.
- Les investisseurs devraient savoir quand l'IA a façonné ce qu'ils voient, même lorsqu'elle est conçue pour passer inaperçue.

L'espace de placement sous conseil

POINT DE VUE DES DIRIGEANTS

Un outil de productivité, pas encore un nouveau modèle

Les dirigeants s'attendent à ce que l'IA accroisse ce que chaque conseiller peut prendre en charge, tout en préservant intactes sa relation avec le client et sa responsabilité.

Dans le placement sous conseil, les dirigeants voient l'IA comme un moyen de rendre les conseillers plus productifs et leur service plus personnalisé, plutôt que comme un substitut au conseiller. Un des cadres dirigeants sondés a décrit l'automatisation du travail de plusieurs jours que représente la préparation d'une présentation personnalisée pour un ménage, de sorte que le conseiller devient « le chef d'orchestre des agents qui la construisent ».

> *« On utilise ces outils pour créer une meilleure expérience de conseil et pour accroître l'efficacité des conseillers, pour pouvoir mieux servir les clients existants et servir un portefeuille de clients plus important. »*
>
> Cadre dirigeant, gestion de patrimoine

Une autre firme sondée a exprimé son objectif en termes concrets. Pour une équipe de conseil type de cinq personnes gérant un demi-milliard de dollars pour 150 ménages, l'objectif est de servir 250 ménages et un milliard de dollars avec le même personnel, soit une augmentation des deux tiers du nombre de ménages par équipe.

Les outils sont déjà utilisés ou en projet pilote. Ils comprennent des outils d'IA qui réduisent le temps de préparation de présentations client, de trois à quatre heures à quelques minutes, un poste de travail du conseiller qui suggère des suivis à partir des conversations antérieures avec les clients, des notes de rencontre avec les clients transcrites et rédigées automatiquement sous l'angle réglementaire, et un projet pilote qui réduit de moitié la durée de certaines révisions de dossiers clients. Le même dirigeant a résumé l'objectif : « Tous les outils que nous construisons pour eux et leurs équipes visent à faire plus avec moins. »

Dans l'espace de placement sous conseil, les dirigeants ne s'entendent pas sur ce que permet ce gain d'efficacité. Deux personnes interrogées s'attendent à des portefeuilles de clients plus importants, l'une principalement dans les segments du marché de masse et des clients émergents aisés, tandis qu'une autre s'attend à ce que le temps gagné soit absorbé, la limite étant fixée par la capacité du conseiller à entretenir des relations plutôt que par sa charge de travail.

> *« La productivité des conseillers va augmenter, alors peut-être qu'ils vont pouvoir passer plus de temps avec les clients… Je ne vois pas vraiment ça faire grossir les pratiques tant que ça. »*
>
> Cadre dirigeant, gestion de patrimoine

Les deux personnes interrogées qui ont abordé la tarification ne s'attendent pas à une baisse rapide du coût des conseils. Selon la première, « les clients aisés recherchent les meilleurs services de conseil, l'ont toujours fait et le feront toujours », ce qui maintient à un coût élevé un conseil qui reste rare, et la seconde s'attend à ce que les frais de 1 % se maintiennent, ou soient justifiés pour atteindre 1 %, plutôt qu'à une baisse des prix ».

Dans cet espace, c'est l'adoption par les conseillers qui préoccupe le plus les dirigeants. Un dirigeant interrogé s'attend à ce que « les 12 à 18 prochains mois » apportent « des changements importants » et considère la gestion du changement comme le principal risque, surtout parmi les équipes de conseil « plus… expérimentées », « réticentes au changement ». Les banques subventionnent le personnel de soutien des conseillers et pourraient lier ce soutien à l'adoption des outils pour forcer le changement, mais cette personne préférerait harmoniser les incitatifs autour d'un intérêt commun pour la réduction des coûts et prévoit d'intégrer l'adoption de l'IA à la gestion de la pratique.

Quant à savoir si l'IA pourrait devenir le conseiller, les dirigeants se sont montrés prudents. Une personne interrogée a affirmé qu'il y aura « certainement des espaces de placement qui offriront ce genre d'activité », mais n'a « vu aucune preuve que c'est ce que veulent les clients de la gestion privée ». Une autre a fait valoir que ce que les clients achètent au bout du compte auprès d'un conseiller, c'est la responsabilité.

> *« Ils ne veulent pas la responsabilité. Ils ne veulent pas être l'entité responsable. Ils veulent que ce soit le conseiller qui assume ce rôle. »*
>
> Cadre dirigeant, gestion de patrimoine

Cette même personne a avancé que c'est pour cette raison que les conseils numériques (robots-conseillers) ont eu du mal à s'imposer, puisque les gens n'étaient pas à l'aise d'avoir « juste une autre entreprise » comme entité responsable, et a jugé que la question de savoir si l'IA change la donne reste « à déterminer ». L'obstacle pratique aujourd'hui tient à la tuyauterie, car les postes de travail des conseillers demeurent un ensemble fragmenté d'outils que rien ne relie, surtout au Canada.

Le dirigeant à l'origine de cet objectif s'attend à davantage de contacts numériques, mais pas à une perte du rôle humain, du moins à court et à moyen terme. Les tâches à moindre incidence passeront aux espaces numériques, tandis que les examens annuels et les autres conversations importantes resteront l'affaire du conseiller. Selon cette personne, l'IA évolue rapidement, mais la relation conseiller-client évoluera plus lentement et sera enrichie plutôt que remplacée, un point de vue qui, de son propre aveu, repose sur le jugement plutôt que sur des données probantes : « Je n'ai pas de données pour appuyer ça. »

> *« Ça va paraître plus intime, à mon avis. Et encore une fois, ça permet ces conversations qui bâtissent la confiance. »*
>
> Cadre dirigeant, gestion de patrimoine

Plutôt que de miser sur un seul modèle, la firme de cette personne construit ce qu'elle a appelé un éventail complet, « très peu d'interaction, énormément d'interaction, et un hybride numérique entre les deux », les clients s'y déplaçant à mesure que leurs besoins évoluent. « Je ne pense pas qu'on ait besoin de miser sur une seule chose », a déclaré cette personne. « Je pense qu'on doit établir correctement le prix de chaque offre. »

POINT DE VUE DES INVESTISSEURS

Les clients des services de placement autonome, disposés à utiliser l'IA se sentent mal servis

La satisfaction plus élevée des clients disposés à utiliser l'IA dans le placement autonome s'inverse dans les conseils traditionnels.

Dans l'espace des conseils traditionnels, la tendance observée dans le placement autonome s'inverse. Les clients de placements sous conseil, disposés à utiliser l'IA, sont légèrement *moins* satisfaits de leur conseiller que les clients réticents à l'IA (92 % vs 94 %) et donnent une note plus faible à leur conseiller quant à sa compréhension de l'ensemble de leur situation financière (92 % vs 96 %). Pourtant, les Canadiens disposés à utiliser l'IA dans leur ensemble sont plus enclins que la moyenne à dire que les conseils valent le prix qu'ils paient (82 % vs 64 %). Cette combinaison donne à penser que les Canadiens disposés à utiliser l'IA accordent de la valeur aux conseils, et que ceux qui se trouvent dans l'espace de placement sous conseils estiment que leur conseiller n'est pas à la hauteur sur le plan numérique.

Les dirigeants développent l'IA pour rendre les conseillers plus productifs, alors que les clients conseillés les plus ouverts à l'IA se sentent déjà mal servis sur le volet numérique de la relation.

LÀ OÙ LES POINTS DE VUE DIVERGENT

Les firmes voient la productivité, les consommateurs veulent la responsabilité et une meilleure expérience numérique

Les dirigeants présentent l'IA dans le conseil sous l'angle de la productivité des conseillers. Les données sur les consommateurs font ressortir deux éléments que les firmes n'ont pas soulevés, soit les clients conseillés disposés à utiliser l'IA qui se sentent mal servis, et le besoin qu'une personne soit responsable. Sur la responsabilité, les deux points de vue convergent. Parmi les adultes canadiens, 32 % craignent que personne ne soit responsable lorsque l'IA se trompe et 38 % veulent un humain pour les décisions importantes, soit le rôle que, selon les dirigeants, les conseillers conserveront.

CE QUE CELA SIGNIFIE POUR LA PROTECTION DES INVESTISSEURS

L'IA réduira-t-elle le manque d'accès aux conseils?

- Si l'IA réduit le coût du service aux petits comptes, elle pourrait étendre les conseils à des investisseurs qui n'y ont pas accès aujourd'hui. Les dirigeants dans l'espace de placement sous conseil ne voient pas encore cela se produire à grande échelle, et les cibles de capacité sont formulées en fonction d'un plus grand nombre de ménages par conseiller plutôt qu'explicitement en fonction des petits comptes.
- À mesure que les clients passent d'une offre à faible transaction à une offre hybride ou à forte transaction, le fondement de chaque passage, et qui en profite, devraient être clairs pour le client.
- Les investisseurs qui font leurs premiers pas dans le placement sous conseil pourraient commencer par des modèles dirigés par l'IA, et il faut déterminer qui leur rend des comptes, et selon quelle norme, avant que cela ne devienne la pratique par défaut.

Les deux espaces de placement suivent des trajectoires différentes. Le placement autonome sera le premier à mettre à disposition des investisseurs l'orientation par l'IA et où les Canadiens disposés à utiliser l'IA sont déjà les plus actifs. La note d'orientation de l'OCRI fournit un cadre, et la personnalisation, les incitations et l'IA conçue pour passer inaperçue mettront à l'épreuve la façon dont il est appliqué. Dans le placement sous conseil, l'IA renforce le conseiller plutôt qu'elle ne le remplace, la responsabilité demeure au cœur de ce que les clients valorisent, et la question de savoir si l'IA réduira aussi le manque d'accès aux conseils reste ouverte.

SECTION 04 · STRATÉGIE ET DIFFÉRENCIATION

04 Tout le monde a les mêmes modèles, l'exécution fait donc la différence

Les dirigeants s'entendent pour dire que le modèle d'IA en soi est un produit banalisé et que l'avantage réside dans ce que les firmes construisent autour de lui et dans la rapidité avec laquelle elles agissent. Leurs paris sur les agents tendent vers un degré d'autonomie que la plupart des Canadiens ne souhaitent pas encore. Ceci dit, cette préférence pourrait ne pas durer.

POINT DE VUE DES DIRIGEANTS

Une condition de base, et une course à l'exécution

Appelés à choisir entre facteur de différenciation et condition de base, les dirigeants ont choisi la condition de base et situé l'avantage dans le système qui entoure le modèle.

Toutes les firmes peuvent obtenir sous licence les mêmes modèles de pointe, de sorte que brancher l'un d'eux dans une fenêtre de clavardage ne confère aucun avantage, et, comme l'a dit un des dirigeants interrogés, la course consiste à savoir « qui peut, en quelque sorte, y arriver le plus vite ».

> *« Je pense que la différenciation se trouve dans la façon dont on exécute l'IA plus que dans la technologie. C'est-à-dire, la technologie est en train de devenir… une condition de base et la norme. »*
>
> Cadre dirigeant, placements autonomes

À leurs yeux, les firmes se différencient par le système qui entoure le modèle. Un cadre dirigeant interrogé l'a appelé le « harnais » :[7] la connexion aux placements et aux objectifs de chaque client, la mémoire des interactions passées, les garde-fous et l'évaluation continue.

> *« N'importe qui peut faire ça. C'est la condition de base. Ce qui fait la différence, c'est vraiment ce harnais dont je parle … c'est tout le système qu'on construit autour de ces modèles à usage général. »*
>
> Cadre dirigeant, placements autonomes

[7] Dans le présent rapport, le « harnais » désigne tout ce qu'une firme construit autour d'un modèle d'IA à usage général : les connexions aux données des clients, la mémoire des interactions passées, les garde-fous encadrant ce que l'IA peut dire ou faire, et l'évaluation continue de ses résultats.

Les dirigeants s'attendent à ce que l'avantage du premier arrivé soit de courte durée, en supposant que les concurrents copieront un lancement en quelques mois parce qu'« ils ont accès aux mêmes laboratoires de pointe ». Une personne interrogée a soutenu que l'avantage durable réside dans ce qu'une firme apprendra de ses premiers mois de données clients, et une autre a prévenu que l'activité elle-même deviendra « de plus en plus un produit banalisé », de sorte que les firmes ont besoin d'une proposition de valeur nette, « avec ou sans IA ». Un des dirigeants sondés a refusé de désigner un modèle gagnant, préférant établir le prix de chaque offre et la renforcer sur un éventail complet d'options de conseil et de placement autonome. Une autre personne s'attend à ce que les firmes indépendantes avancent plus vite que les grands acteurs établis, dont les activités traditionnelles se disputent l'attention et le budget, et a rejeté l'idée d'utiliser l'IA principalement pour réduire les coûts : « On réfléchit à la façon de créer plus de valeur… Plus vite. »

Les agents : une nouvelle interface, abordée avec prudence

Les dirigeants conviennent que les agents d'IA changeront la façon dont les clients accèdent à leur courtier, un de ceux interrogés décrivant l'agent comme « une nouvelle modalité d'interface », mais ils divergent sur le moment où les agents devraient agir pour le compte des clients.

Certaines firmes préfèrent se connecter aux outils d'IA que les clients utilisent déjà plutôt que de les reconstruire. Un des dirigeants interrogés craignait qu'au moment où un outil de fournisseur serait mis en place, « quelqu'un d'autre soit déjà allé de l'avant avec, genre, des connexions MCP directes » à l'IA à usage général. Une deuxième personne voit dans la possibilité pour les clients de brancher leurs propres agents d'IA sur la plateforme, un facteur potentiel de différenciation, et une troisième évalue l'IA agentique, mais insiste pour que les partenaires exercent leurs activités « dans le même environnement réglementaire que nous ».

Qu'est-ce qu'une connexion MCP?

Le Model Context Protocol (MCP) est une norme ouverte qui permet à un assistant d'IA de se connecter directement à des systèmes externes. Lorsqu'un courtier offre une connexion MCP, un investisseur peut relier un assistant d'IA à usage général, comme ChatGPT ou Claude, à son compte, de sorte que l'assistant puisse consulter les placements et, selon les autorisations accordées, effectuer des actions dans le compte, y compris passer des ordres. Les firmes de courtage commencent à offrir ce type de connectivité, qui amène l'IA à usage général directement dans des comptes réglementés et soulève des questions de responsabilité, de convenance et de contrôles antifraude.

En ce qui concerne les agents qui négocient pour le compte des clients, les firmes font preuve de retenue. Les études réalisées par une firme auprès d'investisseurs canadiens ont révélé que les clients veulent que l'IA éclaire leurs décisions plutôt que de les prendre.

> *« Ils ne veulent pas que l'IA prenne ces décisions et les exécute automatiquement. »*
>
> Cadre dirigeant, placements autonomes

Ce même dirigeant s'attend à ce que cela change : « Je pense absolument qu'on va y arriver. Je ne pense pas qu'on y soit aujourd'hui, et je ne pense pas que les clients le veuillent aujourd'hui. » Une autre personne interrogée a soulevé un effet moins évident. Si un agent peut transférer de lui-même les comptes d'un client vers le meilleur fournisseur, les coûts administratifs de changement disparaissent et la fidélité ne repose plus que sur la relation.

Ce qui ralentit les firmes

- **Les données.** « Dans la plupart des entreprises, les données sont un vrai fouillis. On ne fait pas exception », a déclaré un des dirigeants interrogés. Une autre personne l'a dit sans détour : « Les données, c'est un vrai problème pour tout le monde. »
- **Des organisations conçues pour un monde plus lent.** Les grandes institutions donneront à leurs développeurs des outils de codage agentiques, mais « elles ne sont pas prêtes à changer fondamentalement leur fonctionnement en tant qu'organisation pour avancer à la vitesse de l'IA », a déclaré un dirigeant. Une autre personne a décrit les organismes de réglementation et les processus internes comme « super linéaires et super lents » par rapport au développement de l'IA de pointe.
- **Des partenaires pas prêts pour une banque.** Les laboratoires d'IA de pointe offrent les capacités les plus avancées, mais « en tant qu'infrastructure pour le type de gouvernance et de fonctionnement, et la responsabilité qui est la nôtre en tant que banque ou courtier, ils ne sont tout simplement pas encore rendus là ».
- **L'adoption par les conseillers.** Dans le placement sous conseil, les personnes sont une contrainte autant que la technologie. « Le changement est difficile pour certaines de ces personnes », a déclaré un dirigeant à propos des équipes de conseil expérimentées.
- **Les talents.** Les firmes ont besoin de personnes qui comprennent à la fois l'IA, les données et les activités, et un dirigeant a constaté que l'appétit du personnel dépasse ce que la firme est en mesure d'offrir.

Comme toutes les firmes ont accès aux mêmes modèles, l'avantage viendra des données, de la rapidité d'exécution et du harnais que chacune construit, ce qui rend peu probable que les firmes se fassent concurrence sur la sécurité.

POINT DE VUE DES INVESTISSEURS

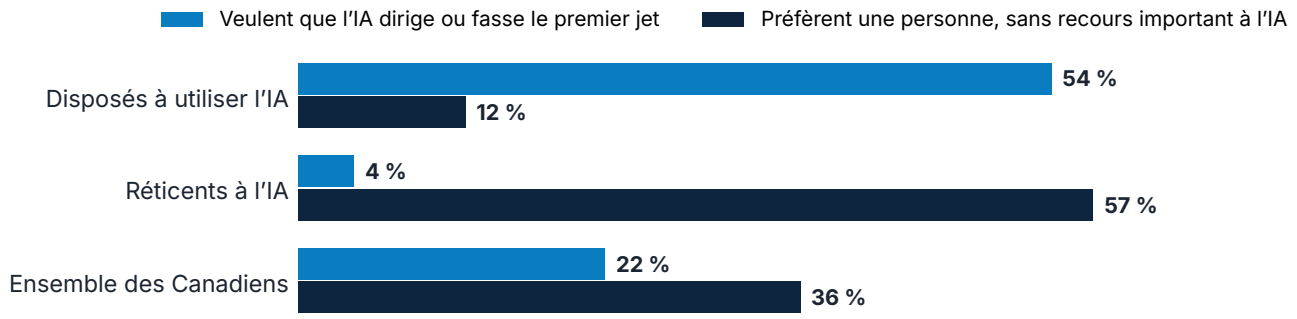
Des décisions soutenues et non pas déléguées, pour l'instant

Seulement 22 % des adultes canadiens veulent que l'IA dirige leur planification financière, mais les Canadiens disposés à utiliser l'IA sont beaucoup plus à l'aise de lui confier des tâches courantes.

Seulement 22 % des adultes canadiens veulent que l'IA dirige leur planification financière ou en fasse une première ébauche, tandis que 36 % préfèrent un humain sans forte intervention de l'IA. Même parmi les Canadiens disposés à utiliser l'IA, à peine plus de la moitié (54 %) veulent que l'IA dirige.

FIGURE 9

La plupart des Canadiens veulent que l'IA soit un soutien à la décision plutôt que le décideur



Rôle privilégié pour l'IA dans la planification financière. Base : adultes canadiens de 18 à 79 ans (n = 2 000), données pondérées. Source : ParameterInsights, Étude 2026 sur les consommateurs canadiens en gestion de patrimoine.

Cette préférence est peut-être moins figée qu'il n'y paraît. Pour l'ensemble des tâches financières testées dans le sondage, en moyenne 86 % des Canadiens disposés à utiliser l'IA sont à l'aise de laisser l'IA s'en charger sans supervision, contre 34 % des Canadiens réticents à l'IA, soit un écart de 52 points. Les Canadiens disposés à utiliser l'IA sont aussi beaucoup plus disposés à essayer un fournisseur moins connu (77 % vs 21 %), de sorte que les Canadiens les plus susceptibles d'adopter l'IA sont aussi les plus disposés à changer de fournisseur, ce qui importe si les agents commencent à effectuer ces changements à leur place.

LÀ OÙ LES POINTS DE VUE DIVERGENT

Le pari du conseiller IA devance la demande actuelle, mais probablement pas celle de demain

Les dirigeants et les consommateurs s'entendent pour dire que, pour l'instant, l'IA devrait éclairer plutôt que décider, et les deux s'attendent à ce que cela change. Les firmes progressent vers une plus grande autonomie en fonction de cette attente, et les Canadiens disposés à utiliser l'IA sont déjà à l'aise de confier des tâches courantes à l'IA. Parallèlement, la connectivité permettant aux clients d'apporter leur propre agent place l'outil d'IA du client sur une plateforme réglementée, et aucun dirigeant n'a expliqué qui est responsable lorsque cet outil agit.

CE QUE CELA SIGNIFIE POUR LA PROTECTION DES INVESTISSEURS

Si l'IA est une condition de base, la sécurité ne peut pas être un terrain de concurrence

- Lorsque toutes les firmes ont les mêmes modèles et se font concurrence sur la rapidité d'exécution, la protection des investisseurs ne peut pas reposer que sur une concurrence entre firmes sur le plan de la qualité, d'où l'importance de normes de base communes.
- La connectivité des agents, qu'ils soient conçus par la firme ou qu'ils appartiennent au client, nécessite des règles claires en matière de responsabilité, de friction et de contrôles antifraude avant d'être déployés à grande échelle.

L’avantage concurrentiel en matière d’IA repose sur l’exécution, les données et les systèmes que les firmes construisent autour de modèles communs. Il est donc peu probable que les firmes se fassent concurrence sur la sécurité, ce qui renforce les arguments en faveur de normes de base communes. Les agents constituent la prochaine étape, et si les firmes comme les consommateurs veulent pour l’instant que l’IA éclaire plutôt qu’elle n’agisse, les deux s’attendent à ce que cela change, par conséquent la question de la responsabilité à l’égard des agents doit être réglée avant ça.

SECTION 05 · RISQUES, DÉFIS ET ANGLES MORTS

05

Deux registres de risque : les firmes craignent les défaillances, les consommateurs, l'absence de recours

Les firmes et les consommateurs placent tous deux la confiance au premier rang, mais n'ont pas le même registre de risque. Les firmes se concentrent sur l'exactitude, la fraude et les façons dont l'IA peut faire défaut, tandis que les consommateurs se concentrent sur la responsabilité, leur propre intérêt et le maintien d'une intervention humaine. Certains des risques les plus graves ne figurent sur aucune des deux listes, car aucune firme ne peut les gérer à elle seule.

84 %

des adultes canadiens ont au moins une préoccupation à l'égard des outils d'IA offerts par les firmes financières

70 %

des Canadiens disposés à utiliser l'IA craignent tout de même que l'IA commette des erreurs avec leur argent[8]

32 %

des adultes canadiens craignent que personne ne soit tenu responsable si l'IA se trompe

POINT DE VUE DES DIRIGEANTS

Exactitude, défaillances et fraude

Les dirigeants s'inquiètent surtout des erreurs qui semblent convaincantes, et deux firmes classent la fraude facilitée par l'IA parmi leurs principaux risques.

« Réponses confiantes mais erronées »

Les dirigeants s'inquiètent surtout des erreurs qui semblent convaincantes.

> *« Encore aujourd'hui, elle peut donner une réponse très fluide, confiante mais erronée, et quelqu'un peut ensuite la prendre et agir en conséquence si les contrôles appropriés n'ont pas été intégrés. »*
>
> Cadre dirigeant, placements autonomes

[8] Tiré d'une question distincte sur les attitudes, portant sur la crainte que l'IA commette des erreurs avec son argent. Ce résultat n'est pas directement comparable à la liste de préoccupations à réponses multiples présentée aux figures 10 et 11.

Les firmes réagissent au moyen de ce qu'elles appellent le harnais, qui combine des garde-fous sur ce que l'IA peut dire, une double vérification de tout chiffre qu'elle produit, une surveillance continue et des évaluations qui testent la qualité et la conformité chaque fois qu'un modèle change. « Chaque organisation devrait concevoir des évaluations adaptées à ses besoins qui lui disent exactement ce qui est suffisamment bon », a affirmé le même dirigeant. Aucune firme n'a divulgué ses taux d'erreur.

Comprendre comment l'IA fait défaut

Un des dirigeants interrogé a fait valoir que, puisque les entreprises numériques composent chaque jour avec des défaillances, ce qui compte est de savoir si les gens comprennent comment et quand l'IA fait défaut, ce que ce dirigeant appelle les « modes de défaillance », et qui doit en être responsable.

> *« Là où l'adoption va connaître un point d'inflexion, c'est quand on comprendra la raison de ces échecs… et qu'on saura qui peut en être tenu responsable. »*
>
> Cadre dirigeant, placements autonomes

La firme met d'abord à l'essai les nouvelles capacités à l'interne, en s'attendant au départ à des résultats d'évaluation « dans les 50 et les 60 », et n'envisage d'offrir aux clients que les composantes qui atteignent « les 90 ». Cette personne admet que la firme demeure responsable « quoi qu'il arrive », qu'elle conçoive l'IA elle-même ou qu'elle s'associe à un laboratoire d'IA de pointe, et considère les deux extrêmes comme des erreurs, puisque ce serait « peine perdue d'attendre 100 %, mais ce serait aussi insensé de se contenter de 50 ».

Les dirigeants ne partagent pas tous cette préoccupation. Un dirigeant sondé a affirmé qu'il est possible d'« entourer de toutes sortes de mises en garde » les analyses produites par l'IA, et que les résultats dépendent aussi de « la façon dont quelqu'un pose une question », ce qui fait reposer une partie du fardeau sur l'investisseur.

La fraude et le coût de l'élimination des frictions

Pour deux des firmes sondées, la fraude figure parmi les principaux risques, puisque leurs dirigeants voient se multiplier les hypertrucages facilités par l'IA et les attaques visant l'authentification, l'ouverture de comptes et les mouvements de fonds. « L'IA va nous rendre la tâche de plus en plus difficile pour aider les clients à rester en sécurité », a déclaré un dirigeant.

Les agents ouvrent un second front. La plus grande inquiétude d'un des cadres dirigeants interrogés est que l'IA soit « mise à exécution alors que chaque vérification et chaque ralentisseur ont été… retirés », avec, d'un côté, des fraudeurs armés d'IA et, de l'autre, des clients qui « mettent tout en pilote automatique ».

> *« Je suis très inquiet que l'on perde le contrôle, que l'on rende tout ça tellement fluide, tellement facile et tellement automatique qu'on n'a même plus besoin de faire attention à ce qui se passe. »*
>
> Cadre dirigeant, placements autonomes

Les clients n'accueillent pas toujours favorablement la protection. Lorsque cette même firme a ajouté des frictions pour protéger les comptes à la suite de fraudes dans le secteur, « les clients étaient… furieux ». Cette personne estime que la réponse doit être collective. Les institutions financières et les organismes de

réglementation doivent s'entendre sur « les bons ralentisseurs à mettre en place, surtout à mesure que l'IA agentique se répand dans l'ensemble du secteur ».

Des risques qu'aucune firme ne contrôle à elle seule

- **Comportement grégaire.** La plus grande inquiétude d'un des dirigeants interrogés est d'ordre systémique. Si la plupart des investisseurs s'appuient sur les deux ou trois mêmes modèles d'IA, ces modèles pourraient dire à un grand nombre d'investisseurs de faire la même chose au même moment, avec des effets imprévisibles sur les marchés, et un deuxième dirigeant s'est demandé si l'IA aggraverait une vague de ventes lors d'un choc boursier.
- **Des conseils provenant de l'extérieur du périmètre.** Des investisseurs relient déjà leurs comptes de courtage à des outils d'IA externes qui effectuent des opérations pour eux. « Est-ce que ça constitue du conseil si l'outil ne fait que les transactions? Je ne sais pas. C'est une ligne floue », a affirmé un dirigeant. À mesure que les courtiers ajoutent de la connectivité pour les outils d'IA, a prévenu un autre dirigeant, les investisseurs peuvent techniquement obtenir des conseils à l'échelle du portefeuille « en dehors d'un cadre réglementé ».
- **Des données de clients qui se retrouvent dans l'IA à usage général.** Des investisseurs collent déjà des captures d'écran et d'autres renseignements financiers dans des outils d'IA pour obtenir un deuxième avis.
- **Réaction négative du public.** Un des cadres dirigeants interrogés désigne la résistance des clients et la résistance politique à l'IA comme sa plus grande inquiétude, soulignant que « le niveau de résistance et les occasions politiques de s'afficher contre l'IA sont extrêmement élevés ».

Un faux sentiment de sécurité dans un marché vigoureux

Pour un des dirigeant interrogé, le plus grand risque « n'est pas interne », mais réside dans « le sentiment des clients ». La préoccupation tient au moment. Les investisseurs ont maintenant facilement accès à de l'information sur les placements et à des réponses générées par l'IA, et cet accès est arrivé pendant une longue période de solides rendements boursiers.

> *« Ce qui fait peur, c'est que cette démocratisation de l'information coïncide avec un énorme marché haussier… Et donc ça renforce et ça valide l'idée qu'on peut gérer son argent de façon assez efficace et se sentir à l'abri du risque. »*
>
> Cadre dirigeant, gestion de patrimoine

Cette personne s'inquiète du « niveau de confort que cela procure aux gens, qui pourrait être trompeur dans une phase positive du cycle », et rappelle ce que font les conseillers lors d'un repli car ils « jouent un peu le rôle de psychologue », en dissuadant les clients de vendre au mauvais moment et en les guidant dans les conséquences fiscales d'une telle vente. On n'a pas encore vérifié si l'IA ferait de même.

> *« Je ne sais pas ce que fait l'IA dans une situation comme celle-là. Est-ce qu'elle accentue encore davantage une capitulation massive du marché et une vague de ventes? Ça se pourrait. »*
>
> Cadre dirigeant, gestion de patrimoine

Les activités de ce dirigeant comprennent des services-conseils, et elle a donc un intérêt dans leur valeur, un point reconnu pendant l'entrevue. Il s'agit néanmoins d'un risque que les données sur les consommateurs ne permettent pas encore de vérifier, car aucun repli des marchés ne s'est produit depuis que l'utilisation de l'IA s'est généralisée. « Tant qu'on n'aura pas vu une perturbation majeure des marchés, je pense que ça va être difficile de savoir. »

Cette même personne a appelé les banques à la vigilance, « que ce soit pour notre propre usage ou pour un usage externe », s'attend à ce que les firmes « trébuchent en cours de route », a cité la cybersécurité, la désinformation et l'intégrité des marchés parmi ses préoccupations, et a aussi fait reposer la responsabilité sur les organismes de réglementation, en faisant valoir qu'il faut agir plus rapidement pour protéger les investisseurs.

> *« Je pense que les organismes de réglementation doivent… probablement agir plus vite sur la façon dont l'IA influence les décisions de placement dans notre marché… pour la protection des investisseurs. »*
>
> Cadre dirigeant, gestion de patrimoine

Les firmes investissent massivement dans les contrôles d'exactitude et de lutte contre la fraude, alors que la confiance que les investisseurs tirent de l'IA n'a pas encore été mise à l'épreuve par un repli des marchés.

POINT DE VUE DES INVESTISSEURS

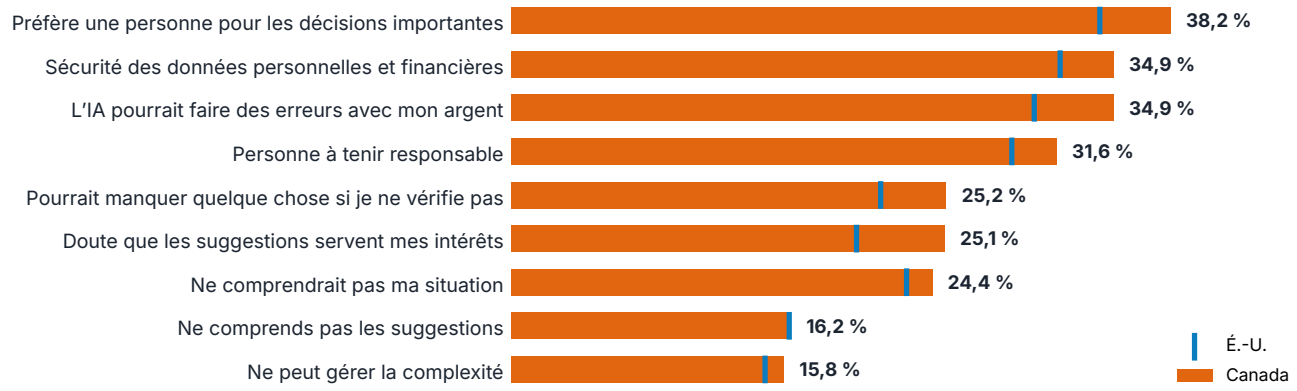
Recours, intérêt de l'investisseur et maintien de l'humain dans la boucle

La préoccupation à l'égard des outils d'IA est généralisée, 84 % des adultes canadiens en ont au moins une, et elle persiste même chez les personnes les plus désireuses de les utiliser.

La préoccupation est généralisée. Parmi les adultes canadiens, 84 % ont au moins une préoccupation à l'égard des outils d'IA offerts par les firmes financières, au premier rang desquelles le souhait de faire appel à un humain pour les décisions importantes (38 %), la sécurité des données personnelles et financières (35 %), les erreurs que l'IA pourrait commettre avec leur argent (35 %) et l'absence de personne à tenir responsable (32 %). La tendance est presque identique aux États-Unis, à des niveaux légèrement inférieurs.

FIGURE 10

Les préoccupations des Canadiens portent sur le jugement humain, la sécurité des données, les erreurs et la responsabilité

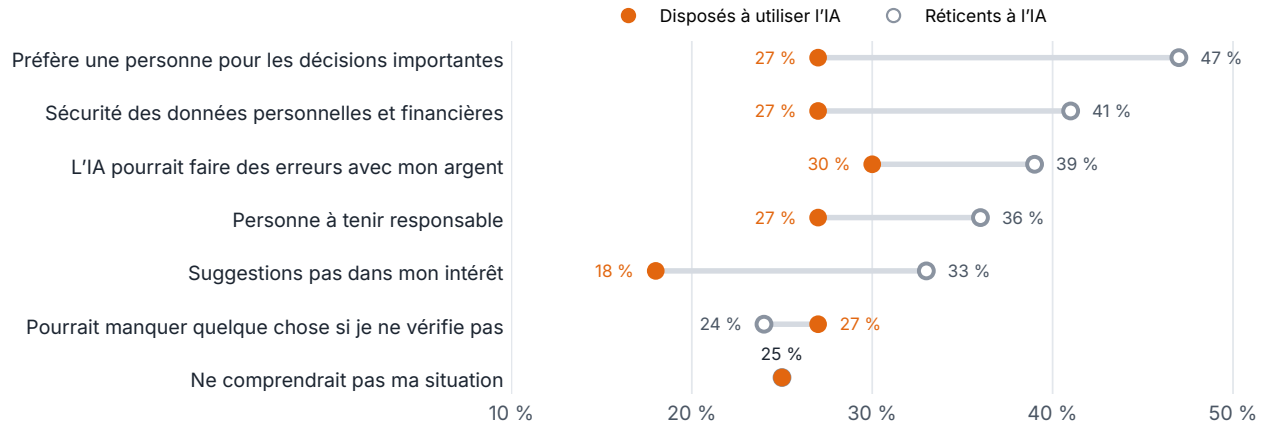


Préoccupations à l'égard de l'utilisation d'outils d'IA ou d'automatisation offerts par des firmes de services financiers (réponses multiples). Base : adultes de 18 à 79 ans dans chaque pays (n = 2 000 dans chacun), données pondérées. Source : ParameterInsights, Études 2026 sur les consommateurs canadiens et américains en gestion de patrimoine.

Ces préoccupations dépassent largement le cercle des sceptiques. Même parmi les Canadiens disposés à utiliser l'IA, seulement 14 % disent n'avoir aucune préoccupation, et certaines préoccupations varient à peine selon l'ouverture à l'IA. La crainte de rater quelque chose faute de vérification et la crainte que l'IA ne comprenne pas sa situation sont aussi répandues chez les Canadiens disposés à utiliser l'IA que chez les Canadiens réticents à l'IA.

FIGURE 11

Les préoccupations à l'égard de l'IA persistent même chez les Canadiens disposés à utiliser l'IA



Préoccupations à l'égard de l'utilisation d'outils d'IA ou d'automatisation offerts par des firmes de services financiers, Canadiens disposés à utiliser l'IA vs Canadiens réticents à l'IA. Base : adultes canadiens de 18 à 79 ans (n = 2 000), données pondérées. Source : ParameterInsights, Étude 2026 sur les consommateurs canadiens en gestion de patrimoine.

LÀ OÙ LES POINTS DE VUE DIVERGENT

Deux registres de risque

Risque	Préoccupés (adultes canadiens)	Attention accordée dans les entrevues avec les dirigeants
Vouloir un humain pour les décisions importantes	38 %	Partielle : les firmes laissent le client « aux commandes »
Sécurité des données personnelles et financières	35 %	Élevée : la confidentialité comme condition de l'utilisation par les clients, et la fraude comme risque principal
L'IA pourrait faire des erreurs avec mon argent	35 %	Élevée : harnais, garde-fous et évaluations
Personne à tenir responsable	32 %	Partielle : désignée comme le déclencheur de l'adoption, mais aucun mécanisme n'est décrit
Je pourrais rater quelque chose si je ne vérifie pas	25 %	Faible : soulevé uniquement à propos des clients en « pilote automatique »
Suggestions qui ne servent pas mon intérêt	25 %	**Largement absente**
L'IA ne comprendrait pas ma situation	24 %	Prise en compte dans le programme de personnalisation
Faux sentiment de sécurité dans un marché vigoureux	Non mesuré	Soulevé par un cadre dirigeant comme principal risque
Comportement grégaire, fraude facilitée par l'IA et conseils provenant de l'extérieur du périmètre	Non mesuré	Soulevés par une ou deux firmes dans chaque cas

C'est sur l'intérêt de l'investisseur que l'écart est le plus net. Un adulte canadien sur quatre doute que les suggestions de l'IA serviraient son intérêt, mais cette préoccupation a peu figuré dans les entrevues avec les dirigeants, alors même que ceux-ci décrivaient des incitations visant à accroître l'engagement et des recommandations croisées entre espaces de placement.

CE QUE CELA SIGNIFIE POUR LA PROTECTION DES INVESTISSEURS

La responsabilité fait le pont entre les deux listes

- Les réserves des consommateurs portent davantage sur les recours et la fiabilité que sur les capacités, et c'est là que le travail des firmes en matière de risques est le plus mince.
- Les normes d'évaluation des firmes constituent un point de départ naturel pour la divulgation. Les firmes pourraient faire connaître aux investisseurs les normes d'évaluation et de protection des investisseurs qu'un outil d'IA doit respecter avant d'être déployé.
- Les outils d'IA devraient être testés quant à leur comportement dans un repli des marchés, et pas seulement dans les conditions des dernières années.
- Le comportement grégaire, la fraude facilitée par l'IA et les conseils provenant de l'extérieur du périmètre échappent au contrôle de toute firme prise isolément et appellent une réponse collective des organismes de réglementation, des gouvernements et du secteur.

Somme toute, les firmes investissent massivement pour rendre l'IA exacte et sûre, et leur préoccupation à l'égard de la fraude et des réponses « confiantes mais erronées » est fondée. Les risques que les consommateurs placent au premier rang, soit la responsabilité et la question de savoir si l'IA agit dans leur intérêt, reçoivent beaucoup moins d'attention, et la confiance que les investisseurs tirent de l'IA n'a pas encore été mise à l'épreuve par un repli. C'est en comblant cet écart, et en élaborant une réponse commune aux risques systémiques qu'aucune firme ne peut gérer seule, que la protection des investisseurs a le plus à apporter.

SECTION 06 · INCIDENCES SUR LA PROTECTION DES INVESTISSEURS

06

Incidences de la présente recherche sur la protection des investisseurs

L'influence de l'IA sur les investisseurs croît plus vite que les protections qui l'encadrent. À mesure que l'IA progresse sur l'échelle de l'autonomie, de l'information à l'orientation, à la recommandation et à l'action, avec moins de contrôle humain à chaque étape, les risques augmentent : nouveaux risques systémiques, lacunes en matière de responsabilité et arbitrage réglementaire, lorsque des activités qui s'apparentent à des conseils se font en dehors du périmètre réglementaire.

Les investisseurs reçoivent déjà une orientation par IA, provenant d'outils à usage général et, de plus en plus, de leurs propres plateformes, si bien que les organismes de réglementation et l'industrie doivent veiller à ce que cette orientation leur parvienne assortie des protections nécessaires. Comme l'adoption de l'IA évolue rapidement, les incidences sur la protection des investisseurs sont importantes. Le présent rapport ne cherche pas à dresser la liste de tous les risques et de toutes les incidences sur la protection des investisseurs que le secteur et les organismes de réglementation doivent prendre en considération, mais il en met en lumière huit qui sont ressortis des entrevues avec les dirigeants et de la recherche auprès des consommateurs.

1. Les firmes devraient être aussi responsables de leur IA que de leur personnel

Une firme responsable de la conduite de ses employés et de ses mandataires devrait être tout aussi responsable de la conduite de ses systèmes d'IA, y compris des agents propres aux clients qui sont connectés à sa plateforme. La responsabilité est l'une des principales préoccupations des consommateurs : 32 % des adultes canadiens craignent que personne ne soit tenu responsable, et les dirigeants eux-mêmes la considèrent comme la condition de l'adoption.

2. Préciser comment les exigences existantes s'appliquent à l'IA

En s'appuyant sur les orientations de l'OCRI et des ACVM,[9] les organismes de réglementation peuvent continuer de préciser comment les exigences existantes s'appliquent à l'orientation et aux conseils fournis par l'entremise de l'IA, et ce que les firmes doivent être en mesure de démontrer, notamment une gouvernance solide, une surveillance du comportement des systèmes et des contrôles qui détectent les cas où les systèmes sortent des limites prévues. Les seuils d'évaluation que les firmes se fixent elles-mêmes offrent un point de départ naturel.

[9] Avis 11-348 du personnel des ACVM et de consultation, Applicabilité du droit canadien des valeurs mobilières à l'utilisation des systèmes d'intelligence artificielle dans les marchés des capitaux, et Note d'orientation GN-3200-26-001 de l'OCRI, Note d'orientation sur les services et les activités d'exécution d'ordres sans conseils.

3. Les incitations devraient servir l'investisseur

L'IA est persuasive, et la direction dans laquelle elle incite les investisseurs à aller est importante. Le critère central est de savoir si l'IA aide les investisseurs à prendre de meilleures décisions ou si elle aide les firmes à accroître leurs ventes, l'engagement et les transactions. Il faut veiller à ce que les incitations fournies par les outils d'IA servent les intérêts de l'investisseur. Des garde-fous, et peut-être des normes réglementaires, seront nécessaires pour prévenir les incitations qui encouragent les transactions excessives, poussent les investisseurs vers des produits ou des services plus risqués, ou encore favorisent des pratiques inéquitables ou font passer la rentabilité de la firme avant les intérêts de l'investisseur.

4. Tenir compte des biais, des conflits et de l'intérêt de l'investisseur

Les modèles d'IA sont tributaires des biais et des hypothèses des personnes qui les conçoivent et des données dont ils tirent leur apprentissage, et peuvent amplifier des résultats inéquitables. Les applications d'IA doivent faire passer les intérêts des investisseurs avant ceux des firmes qui les déploient. Un adulte canadien sur quatre doute déjà que les suggestions de l'IA serviraient ses intérêts, une préoccupation qui a reçu peu d'attention dans les entrevues avec les dirigeants.

5. Combler les lacunes d'arbitrage réglementaire

Les plateformes d'IA non réglementées peuvent influencer les décisions des investisseurs autant que les firmes réglementées, voire davantage, sans obligations équivalentes, puisque les outils d'IA à usage général fournissent déjà aux investisseurs des informations qui s'apparentent à des conseils financiers réglementés. Seize pour cent des adultes canadiens se tourneraient vers l'IA pour de l'aide en matière de placement, ou l'ont déjà fait, et chez les utilisateurs de conseils numériques aux États-Unis, cette proportion dépasse maintenant celle des personnes qui consulteraient un conseiller. La connectivité offerte par les courtiers aux outils d'IA permettra à l'IA à usage général d'agir directement sur les comptes de courtage, ce qui creusera l'écart à moins que la question du périmètre ne soit réglée.

6. Définir la notion de « conseil » car la limite devient floue

On s'attend à ce que l'IA brouille davantage la limite entre l'orientation et le conseil, ce qui pourrait rendre nécessaire un examen plus poussé de la façon de définir et d'encadrer le conseil. Un des dirigeants interrogés décrit déjà cette limite comme « floue », l'IA la rendant « encore plus floue », et les investisseurs qui connectent l'IA à usage général à leurs comptes de courtage rendent plus pressante la question de savoir où l'orientation s'arrête.

7. Rendre l'IA visible, faire connaître ses limites et établir des normes de base communes

L'IA conçue pour passer inaperçue doit tout de même faire l'objet d'une divulgation, afin que les investisseurs sachent quand l'IA a influencé ce qu'ils voient. Comme 16 % des adultes canadiens se tournent déjà vers l'IA pour obtenir de l'aide en matière de placement, les investisseurs doivent aussi comprendre les limites des outils d'IA à usage général, qui peuvent sembler faire autorité tout en étant

dépourvus de l'information, des contrôles et de la responsabilité d'un conseiller réglementé. Si l'IA est une condition de base, la sécurité et la transparence devraient constituer des normes de base communes plutôt que des facteurs de concurrence entre les firmes.

8. Les risques systémiques exigent une réponse collective

La dépendance commune à certains modèles signifie qu'une panne, une atteinte à la sécurité ou une défaillance de modèle chez un fournisseur pourrait toucher en même temps toutes les firmes qui y ont recours. La concentration sur un petit nombre de modèles peut entraîner un comportement grégaire qui amplifie la volatilité et les tensions sur la liquidité lors d'un choc boursier, et les investisseurs dont la confiance en l'IA s'est forgée dans un marché à la hausse n'ont pas encore vu comment elle pourrait les guider dans un marché à la baisse. Un des dirigeants interrogés a exhorté les organismes de réglementation à agir plus rapidement quant à la façon dont l'IA influence les décisions de placement. Ajoutés à la fraude facilitée par l'IA et à l'élimination des frictions protectrices, ces risques dépassent toute firme individuelle et exigent une réponse collective des organismes de réglementation, des gouvernements et de l'industrie.

Conclusion

La présente étude visait à comprendre comment les dirigeants qui intègrent l'IA dans la gestion de patrimoine au Canada en voient l'avenir, et en quoi ce point de vue peut être comparé à ce que les Canadiens souhaitent et craignent. Les firmes disposent de la technologie et s'attendent à la déployer d'ici un à deux ans. Les Canadiens y sont ouverts, et bon nombre d'entre eux se tourneraient déjà vers l'IA à usage général pour obtenir de l'aide en matière de placement. Les firmes comme les investisseurs n'ont toujours pas l'assurance que l'IA sera responsable, agira dans l'intérêt des investisseurs et connaîtra des défaillances comprises et maîtrisées.

Sur le plan de la protection des investisseurs, trois priorités se dégagent. La première est la responsabilité : les firmes doivent répondre de leur IA comme elles répondent de leur personnel, y compris des agents que les clients connectent à leurs plateformes. La deuxième consiste à faire passer les intérêts des investisseurs en premier. À mesure que l'IA passe de l'information à l'orientation, les incitations, les recommandations et les messages qu'elle génère devraient d'abord servir l'investisseur, et les investisseurs devraient savoir quand l'IA a influencé ce qu'ils voient. La troisième est le périmètre. Des informations d'IA qui s'apparentent à des conseils financiers sont déjà utilisées par les investisseurs en dehors du système réglementé, et les risques systémiques comme le comportement grégaire et la fraude facilitée par l'IA nécessitent une réponse collective des organismes de réglementation, des gouvernements et du secteur.

Les orientations de l'OCRI et des ACVM offrent un point de départ clair. En s'en inspirant dès maintenant, alors que l'IA destinée aux clients est encore en cours de déploiement, le secteur et les organismes de réglementation se donnent la meilleure occasion de faire profiter les investisseurs canadiens des avantages de l'IA avec des protections déjà en place.

ANNEXES

Annexes

Annexe A. Méthodologie des entrevues avec les dirigeants

Conception. Entrevues individuelles semi-dirigées avec des hauts dirigeants de firmes canadiennes de gestion de patrimoine, menées par un animateur chevronné. Le guide de discussion a été élaboré par ParameterInsights, puis examiné et approuvé par FAIR Canada avant le travail sur le terrain.

Travail sur le terrain. De septembre à octobre 2026.

Participants. Des dirigeants de l'ensemble de l'industrie canadienne de la gestion de patrimoine, notamment des cinq grandes banques, de maisons de courtage appartenant à des banques et de firmes de gestion de patrimoine indépendantes. Chacun a pour mandat d'innover et de faire croître les activités de gestion de patrimoine en tirant parti de l'IA. Lorsque plus d'un dirigeant d'une même firme a participé, leurs différents rôles ont apporté plus d'une perspective sur cette firme. Afin de protéger l'anonymat des participants, le rapport ne nomme ni les participants ni leurs firmes.

Analyse. Les entrevues ont été transcrites et codées selon un cadre reprenant les cinq thèmes du guide de discussion, chaque extrait étant étiqueté selon le type de placement, la position et la fidélité à la source. Les thèmes soulevés en dehors du guide ont fait l'objet d'un suivi distinct, et les constatations ont ensuite été jumelées aux données sur les consommateurs, thème par thème.

Citations. Dans la version anglaise, les citations sont textuelles, tirées mot pour mot des transcriptions des entrevues et légèrement abrégées au moyen de points de suspension. Dans la présente version française, il s'agit de traductions fidèles de ces propos, tenus en anglais. Lorsqu'une entrevue a été consignée dans des notes plutôt que dans une transcription complète, ses constatations sont résumées, mais non citées. Toutes les citations sont anonymisées, attribuées uniquement selon le grand domaine de responsabilité, et seront soumises à l'approbation des participants avant la publication. Les mots entre crochets corrigent une erreur de transcription évidente.

Limites. Les entrevues sont qualitatives et reflètent le point de vue des personnes interrogées à un moment précis, et elles ne constituent pas un sondage représentatif du secteur. La couverture met l'accent sur le placement autonome, conformément à l'intérêt prioritaire de FAIR Canada.

Annexe B. Notes sur les données relatives aux consommateurs

Source. ParameterInsights, Études 2026 sur les consommateurs canadiens et américains en gestion de patrimoine. L'échantillon de chaque pays comprend 2 000 adultes âgés de 18 à 79 ans, issus de la population générale et pondérés selon des cibles nationales d'âge, de genre et de région. Les investisseurs de chaque espace de gestion de patrimoine sont repérés dans l'échantillon selon les comptes qu'ils détiennent. Les effectifs non pondérés ne sont pas utilisés pour les principaux résultats.

Mesure utilisée dans le présent rapport	Définition
Disposés à utiliser l'IA / Réticents à l'IA	Probabilité d'essayer des outils financiers alimentés par l'IA, ou d'en accroître l'utilisation, au cours des 12 prochains mois. Disposés à utiliser l'IA : le feront certainement ou probablement (28 % des adultes canadiens). Réticents à l'IA : ne le feront probablement pas ou certainement pas (43 %). Équivalent aux groupes « AI Intender » et « Non-Intender » de la recherche de ParameterInsights destinée aux abonnés.
Utilisateurs de l'espace de gestion de patrimoine	Détiennent un compte auprès d'au moins une marque dans cet espace (placement autonome, conseils numériques ou conseils traditionnels).
Se tourneraient vers l'IA pour de l'aide en matière de placement	Ont choisi « Demander conseil à un système automatisé ou à l'IA (p. ex. ChatGPT, Gemini) » lorsqu'on leur a demandé quelles mesures ils prendraient, ou ont prises, au moment de commencer à faire des placements ou lorsqu'ils ont besoin d'aide en matière de placement. La question combine les actions envisagées et passées.
Intérêt pour les outils d'IA	Très ou plutôt intéressés par chacun des sept concepts d'outils d'IA, la réponse « très intéressés » étant présentée séparément pour la comparaison Canada–É.-U.
Préoccupations à l'égard des outils d'IA	Liste de préoccupations à réponses multiples à l'égard des outils d'IA ou d'automatisation offerts par des firmes de services financiers.
Qui devrait diriger	Rôle privilégié pour l'IA dans la planification financière, allant de l'IA qui dirige jusqu'à l'humain seulement.
Satisfaction et NPS	Questions posées uniquement aux utilisateurs de chaque marque. Les bases sont les utilisateurs de l'espace donné, et non l'ensemble des répondants.

Note sur les mesures de l'utilisation de l'IA. Le sondage comporte plus d'une mesure de l'utilisation de l'IA. Le présent rapport utilise la mesure large ci-dessus (16 % des adultes canadiens). Une question distincte et plus étroite, portant sur l'utilisation d'un assistant d'IA pour obtenir une orientation financière, donne un résultat inférieur, et les deux sont cohérentes, car elles mesurent des comportements différents.

Petits échantillons. Les résultats pour les adultes de 18 à 24 ans (n ≈ 109) sont présentés par souci d'exhaustivité et doivent être interprétés à titre indicatif.

Annexe C. Thèmes du guide de discussion

1. **Perspectives de l'industrie.** La place de l'IA au cours des trois à cinq prochaines années, si elle constitue un accélérateur, un élément perturbateur ou une condition de base, et en quoi le placement sous conseils et le placement autonome différeront.
2. **Déploiement actuel de l'IA.** Ce qui est en service, ce qui est en projet pilote, ce qui a produit de la valeur et ce qui a été relégué au second plan.
3. **L'IA dans les espaces de placement.** Espace de placement sous conseil : là où l'IA renforce le travail des conseillers et comment elle transforme leur rôle. Placement autonome : personnalisation, orientation et incitations, là où l'orientation s'arrête et où le conseil commence, garde-fous, transparence et état de préparation des investisseurs.

4. **Stratégie d'IA et différenciation.** Facteur de différenciation ou condition de base, avantage durable, stratégie par espace de placement, la question du conseiller IA, l'IA agentique et les frictions organisationnelles.
5. **Risques, défis et angles morts.** Supervision et responsabilité, responsabilité juridique et divulgation, risques liés au placement autonome, confidentialité et sécurité, risque de modèle, ce que le secteur fait mal et là où la confiance des investisseurs s'effrite.

Annexe D. Glossaire

Terme	Signification
IA agentique (agents)	IA capable de prendre des mesures, comme passer un ordre ou transférer des fonds, plutôt que de seulement fournir de l'information.
Disposés à utiliser l'IA / Réticents à l'IA	Canadiens qui affirment qu'ils essaieront (disposés à utiliser l'IA) ou n'essaieront pas (Réticents à l'IA) des outils financiers alimentés par l'IA, ou qu'ils en accroîtront ou non l'utilisation, au cours des 12 prochains mois. Voir l'annexe B.
Capitulation	Vague de ventes de panique au cours de laquelle de nombreux investisseurs vendent en même temps, habituellement près du creux d'un repli des marchés.
Gestion du changement	Travail visant à aider le personnel, comme les conseillers et leurs équipes, à adopter de nouveaux outils et de nouvelles façons de travailler.
OCRI	Organisme canadien de réglementation des investissements, l'organisme d'autoréglementation (OAR) qui encadre les courtiers en placement et les courtiers en épargne collective au Canada.
ACVM	Autorités canadiennes en valeurs mobilières, qui regroupent les autorités de réglementation des valeurs mobilières de chaque province et territoire.
Conseils numériques	Gestion de placements automatisée et en ligne, souvent appelée robot-conseiller, dans laquelle une firme plutôt qu'un conseiller individuel gère le portefeuille.
Évaluations (« evals »)	Tests structurés que les firmes effectuent pour mesurer si les réponses produites par un système d'IA respectent des normes de qualité, de conformité et de sécurité.
Modes de défaillance	Façons dont un système d'IA peut faire défaut, par exemple en donnant une réponse confiante mais erronée, et conditions dans lesquelles cela se produit.
Laboratoire d'IA de pointe	Entreprise qui développe les modèles d'IA à usage général les plus avancés.
IA à usage général	Assistants d'IA largement accessibles, comme ChatGPT, Gemini et Claude, qui ne sont pas conçus pour une firme en particulier.
Hallucination	Réponse d'une IA qui est fluide et plausible, mais factuellement erronée.
Harnais	Tout ce qu'une firme construit autour d'un modèle d'IA à usage général : connexions aux données des clients, mémoire, garde-fous et évaluation continue.
Comportement grégaire	Situation où de nombreux investisseurs agissent de la même façon au même moment, par exemple parce qu'ils s'appuient sur le même petit nombre de modèles d'IA, ce qui peut amplifier les fluctuations du marché.

Terme	Signification
MCP	Model Context Protocol, une norme qui permet aux assistants d'IA de se connecter à des systèmes externes, comme un compte de courtage.
Net Promoter Score (NPS)	Indice de recommandation net : proportion des clients susceptibles de recommander un fournisseur, moins la proportion de ceux qui ne le sont pas.
Prochaine meilleure action	Messages personnalisés qui suggèrent ce qu'un client pourrait faire ensuite, en fonction de ses données et de son comportement.
Incitation (« nudge »)	Message ou alerte conçu pour encourager une action précise, comme examiner un portefeuille ou passer un ordre.
Sans conseils (exécution d'ordres sans conseils)	Courtage autonome dans lequel le courtier exécute les opérations sans fournir de conseils ni d'évaluation de la convenance.
Placement autonome	Placement effectué au moyen d'un compte de courtage en ligne dans lequel l'investisseur prend ses propres décisions.
Espace de gestion de patrimoine	Façon dont un consommateur accède aux placements : placement autonome, conseils numériques ou conseils traditionnels (humains).