

# LES RELATIONS HYBRIDES SE MULTIPLIENT AU QUÉBEC

## Relations courtiers-clients : Techniquement, une évolution dans le bon sens

Par Andrew Kearney, Marketing Manager

Un mouvement progressiste s'est dessiné dans les milieux des placements du Québec où les contreparties continuent de polir les stratégies pour enrichir leurs relations tout en explorant de nouvelles façons d'employer la technologie pour exécuter des opérations et échanger des informations.

À force de jongler avec les communications téléphoniques et électroniques, les professionnels des placements y ont fait émerger un nouveau genre de relation « hybride ». La négociation électronique a modifié les rapports : les représentants ne sont plus vus comme de simples intermédiaires traitant les offres d'achat et de vente au téléphone, mais comme une source d'idée d'opérations et d'information sur le marché.

Cela représente un important pas en avant dans la région du Canada où la qualité des relations conserve une importance centrale. Jadis considérée comme une entrave à la communication, la négociation électronique a été pleinement adoptée par les participants du marché au Québec et compte pour une part importante du volume d'opérations canadiennes exécutées sur le marché électronique de CanDeal. On pourrait penser qu'à mesure que le volume d'affaires migre vers les marchés électroniques les relations traditionnelles basées sur le téléphone en souffriront. Ce n'est très nettement pas le cas au Québec où le pourcentage du volume négocié continue d'augmenter et dont les contreparties soulignent les gains d'efficacité qu'apporte la négociation électronique dans leur travail quotidien.

Personne dans le milieu des placements du Québec ne qualifierait ses relations « d'hybride ». Mais les courtiers de cette région ont clairement joué un rôle déterminant pour rendre les relations conviviales dans un contexte électronique. Comprenant comment la négociation électronique aide à accroître la présence, le rayonnement et la distribution de leurs entreprises, les courtiers se sont montrés intéressés à traiter les flux d'opérations de leurs clients par le moyen qui comble le mieux les besoins de ceux-ci. Tout en maintenant une présence solide au Québec, ils ont aussi réussi à retenir l'attention de participants au-delà des frontières du Canada qui cherchent à diversifier leurs contreparties et leurs sources d'information.

Les progrès technologiques ont été le moteur de l'enrichissement des relations dans tous les aspects des affaires. La vitesse à laquelle l'information circule augmente et continuera d'augmenter, et, par conséquent, les entreprises doivent tenir compte de ces changements. Au Québec, la technologie a permis aux courtiers de servir facilement les clients et d'entretenir des relations saines avec des contreparties mondiales, où qu'elles se trouvent sur la planète. Beaucoup de courtiers du Québec ont leurs principaux négociateurs à Montréal d'où ils gèrent leurs affaires, et certains de Toronto leur emboîtent le pas. Ils optimisent leur présence à Montréal en ayant sur place des négociateurs qui sont en mesure de travailler en collaboration étroite avec les représentants internes et de parler ou de rendre visite aux clients locaux.

Clients et courtiers continuent d'intégrer la négociation électronique à mesure qu'ils comprennent que la technologie ne crée pas une barrière dans les relations traditionnelles entre les contreparties. Résultat : les participants sont prêts à augmenter le nombre et la taille des opérations qu'ils exécutent par les voies électroniques. Les professionnels des placements au Québec ont réussi à trouver un équilibre parfait dans les relations courtiers-clients entre l'ancienne et la nouvelle approche.