

01.09.2008 - PAR CHRISTIAN BENOIT-LAPOINTE

Voir au-delà du bilan

Révélez le meilleur de vous-même. Le titre d'un dépliant remis à vos clients donne le ton sur la relation. "

La cueillette de données initiale n'est vraiment pas axée sur le bilan ", dévoile le planificateur financier

Dominic Paquette au sujet de la première rencontre avec un client.

Dans un premier temps, le spécialiste pose des questions comme " Que voulez-vous faire dans la vie ? Où vous voyez-vous dans trois ans ? Quelles sont vos craintes et vos forces ? " etc. " C'est phénoménal de constater toute l'information qui ressort de ces questions ; cela me permet de comprendre la réalité du client ", ajoute-t-il. Dans un deuxième temps, il explique au client comment son cabinet peut l'aider, tant sur le plan financier et fiscal que juridique.

Partenaire-Conseils se spécialise dans les services aux entrepreneurs de PME, des clients qui tendent parfois à négliger leur planification personnelle au profit de celle de leur entreprise. " La planification de l'individu et celle de l'entreprise doivent être liées ", croit le planificateur financier.

Pour **Dominic Paquette**, qui a **fondé Partenaire-Conseils en 2001**, adopter une approche globale est essentiel. C'est pourquoi toutes les planifications financières sont personnalisées et vont au-delà des stratégies de retraite. Le Plan P qu'il met en place pour ses clients a été implanté de façon plus formelle il y a environ un an et demi. Il s'agit d'un itinéraire financier qui donne au client une vision globale de sa situation.

Pour résumer la démarche, disons que le conseiller travaille en cinq étapes : la première rencontre donne lieu à la cueillette de données. Ensuite, il dresse le portrait de la situation, définit les priorités et les occasions du client en mettant l'accent sur les objectifs de vie.

Les informations et les données financières recueillies permettent ensuite à **Dominic Paquette** de rédiger la planification financière. Il s'agit d'un document de 20 à 40 pages qui dresse un portrait de la situation personnelle, financière et fiscale du client, et qui traite des divers aspects de la retraite, du décès, de la protection, de la dette et des enfants.

Lorsqu'il présente ce document au client, **Dominic Paquette** reprend les idées une à une. " Le client se reconnaissant dans ce portrait, nous pouvons ensuite passer aux recommandations, que nous expliquons en insistant au besoin sur certaines priorités. "

À ce stade-ci, le client peut encore se retirer sans frais, car **Dominic Paquette** fournit une garantie de satisfaction : si le client n'est pas à l'aise avec le document, il n'a pas à payer d'honoraires (si c'était prévu). " Mais je n'ai jamais dû rembourser une personne, car ils ressortent toujours avec plusieurs idées. "

La quatrième étape, très importante, consiste en la mise en œuvre du plan avec un échéancier. " Souvent, nous rencontrons des gens qui ont fait l'objet d'une planification et qui, trois ans plus tard, n'ont pas mis le tiers de ces idées en application ", se désole-t-il.

C'est pourquoi la dernière étape, c'est-à-dire le suivi et la mise à jour des résultats, est essentielle. Après chaque rencontre avec ses clients, le planificateur financier prend d'ailleurs le temps d'envoyer par courriel un résumé des aspects qui ont été discutés.

Une odeur de neuf persistait lors de notre visite des bureaux de **Partenaire-Conseils**, situés sur la promenade du Centropolis, à Laval. Ce changement d'adresse, survenu en mai, représentait une bonne occasion pour **Dominic Paquette** de prendre contact avec ses clients. Il leur a alors fait parvenir une carte de vœux, au lieu d'un simple avis de déménagement. " Nous avons pris le temps d'expliquer que nous avons déménagé pour pouvoir ajouter de nouveaux services, et nous en avons profité pour leur rappeler les services que nous offrons. "

La principale nouveauté, c'est que **Dominic Paquette** s'est associé au cabinet d'avocats et de fiscalistes **Ékitas**, avec qui il partage les bureaux. De cette façon, les clients peuvent bénéficier d'un autre type d'expertise lorsqu'ils se présentent chez leur conseiller.

Car l'époque de la discussion autour de la table de cuisine du client est révolue : les clients rencontrent désormais leur conseiller au bureau. De facture professionnelle et moderne, les nouveaux locaux baignent dans la lumière naturelle.

Et l'espace n'est pas encombré de la traditionnelle rangée de classeurs... " Il n'y a pas de classeurs, parce que nos documents sont numérisés et rangés sur un serveur sécurisé, explique **Dominic Paquette**. D'ailleurs, si un client me demande un document, je lui propose spontanément de le lui envoyer par courriel. "Il va de soi que le planificateur financier n'agit pas ainsi pour économiser de l'argent. Cette nouvelle habitude s'inscrit dans son virage environnemental. " Nous n'imprimons presque plus, et nous utilisons toujours du papier recyclé, ajoute-t-il. De plus, nous n'offrons plus d'eau en bouteille, nous n'utilisons plus de verre en styromousse pour le café, le tapis est fait de matières recyclées, etc. "

À la fin de la visite des bureaux, **Dominic Paquette** me montre la cuisine des employés, grande et bien équipée. Des bouteilles de vin vides rangées dans un coin de la pièce attirent mon attention. Il devance ma question. " Hier, nous avons tenu un sept à huit, une formule rapide qui visait à faire visiter nos nouveaux bureaux à nos clients et à leur présenter une conférence sur l'alimentation, l'énergie et le stress. " Une rencontre que les clients ont appréciée, le premier est parti à 21 h 10.

Même si des événements comme celui-là coûtent cher et ne rapportent rien de tangible, **Dominic Paquette** en organise quatre ou cinq par an. " Les clients apprécient, et cela nous donne une visibilité. Mais, surtout, cela permet à nos clients de comprendre quelles sont nos valeurs. "