

ÉCONOMIE

Récession ou pas, les clients restent calmes

Malgré les turbulences, les conseillers gardent le cap

□ PAR CHRISTIAN BENOIT-LAPOINTE

Plusieurs économistes en parlent. La ministre des Finances, Monique Jérôme-Forget, l'a même évoquée pour le Québec, en ramenant à 1,5 % ses prévisions de croissance économique. À Londres, un gestionnaire de la Banque AIG a même prononcé le mot "dépression". Les investisseurs ont-ils paniqué ? Non, selon six lauréats des prix du conseiller financier de l'année, décernés ces trois dernières années par Finance et Investissement.

Leur constat est unanime: quelques appels de clients inquiets, mais aucun mouvement de panique. Il faut dire que ces conseillers ont été proactifs. "Je prends toujours les devants en informant par écrit mes clients de ce qui vient, dit Valmond Santerre, planificateur financier chez Groupe Investors. J'appellerai même un groupe de clients que je sais plus inquiet."

La communication est aussi la clé pour l'équipe du planificateur financier Sylvain De Champlain. "Dès mai 2007, à la suite d'une rencontre avec des gestionnaires, nous avons prévenu nos clients de l'éventuelle baisse des marchés."

Cette éventualité a été rappelée aux clients lors de la soirée annuelle qu'il organise en août, puis dans un commentaire qui accompagnait le relevé du 31 décembre. Au moment de notre conversation, Sylvain De Champlain en préparait un autre pour l'après-période des REER.

Nerveux, les jeunes ?

Être bien informé n'empêche pas une minorité de clients de montrer des signes d'inquiétude. Qui sont-ils ? "Ceux qui ont une moins longue expérience des marchés, car pour les investisseurs dans le marché depuis quatre ou cinq ans, il s'agit de la première baisse de marché", constate Valmond Santerre.

"Toutefois, j'ai remarqué que certains clients tolèrent moins bien une baisse réelle des marchés que sur papier", renchérit le planificateur financier de Rimouski.

Dominic Paquette abonde dans le même sens. "Il faut aller au-delà des chiffres. Si, lorsque le client se couche le soir, il pense à son portefeuille et que cela le dérange, c'est que celui-ci ne lui convient pas."

Le planificateur financier associé à la firme **Partenaire-Conseils**, rattachée à SFL-Optifonds, invite les conseillers à prendre le profil d'investisseur avec prudence. "Un conseiller d'expérience lira entre les lignes et ne se fierait pas uniquement au profil, dit-il. Dans la majorité des cas, le client est moins tolérant au risque que ce qu'il a écrit dans le questionnaire."

Garder le cap

Durant la tempête, on est plus en sécurité

sur le navire que dans un bateau de sauvetage, surtout si les bulletins météorologiques ont prédit des perturbations, comme c'est le cas dans la situation économique actuelle.

Ce n'est pas le moment de modifier le portefeuille s'il est bien positionné, comme celui des clients de Valmond Santerre : "Cela fait 21 ans que je suis dans le domaine, et ceux qui modifient leurs portefeuilles ne sont pas souvent sortis gagnant".

André Charest ne fait pas vraiment d'allocation tactique dans ses portefeuilles. "Bien sûr, nous pourrions adapter nos portefeuilles au pire scénario, dit-il. Mais cela pourrait impliquer des frais et des impôts pour le client, soutient le conseiller en placement chez Financière Banque Nationale. Or, 91 % du rendement à long terme est déterminé par la répartition d'actifs, alors nous nous concentrons là-dessus."

Les fluctuations des marchés à court terme ont encore moins d'impact sur le travail de la planificatrice financière Nathalie Bachand, car elle est payée sur honoraires et ne vend aucuns produits financiers. "Je changerais mes projections dans le cadre d'une planification de retraite si par exemple une étude d'actuels ou des projections à long terme d'un économiste modifiaient les perspectives de rendement à long terme." Nous n'en sommes pas là.

Pour que ce consensus tienne dans la réalité, il faut que la planification financière globale ait été bien faite, précise **Dominic Paquette**. "En ce qui concerne le placement, nous produisons un énoncé de politique de placement qui traite des six aspects suivants : la situation financière et les objectifs spécifiques du portefeuille, la répartition d'actifs en fonction des objectifs, les éléments à considérer au-delà du rendement (aspect légal, fiscalité), le rôle du conseiller, le rôle du client ainsi que le suivi et le relevé."

Dominic Paquette a développé cette structure en 2001, dans la foulée de l'éclatement de la bulle des technos et de la crise asiatique survenue quelques années plus tôt. "Ce document contient le bilan du client, les objectifs, le rendement espéré, et explique l'inflation et la volatilité." Il contient même un graphique qui permet à l'investisseur de se comparer aux autres investisseurs, selon les critères nommés.

En résumé, le planificateur financier gère d'abord les attentes, puis les portefeuilles.

La gestion des attentes est d'ailleurs très importante après quelques années de rendements mirobolants, car les clients

qui reçoivent leur état de compte et constatent que leur contribution mensuelle a à peine épongé leur perte sont déçus, convient André Charest. "Nous ne pouvons soutenir un rendement de 10 % lorsque l'économie croît de 2 ou 3 % par an, dit-il. Cela reviendrait à gérer un portefeuille qui roule deux à trois fois plus vite que l'économie, et ce, dans un contexte de bas taux d'intérêt."

Ainsi, la vie est plus facile pour un conseiller d'expérience, qui a une clientèle établie qu'il a pris le temps d'éduquer et qui fait preuve de transparence. "On dit souvent que quand vous vendez du rendement, vous sortirez par le rendement, dit **Dominic Paquette**. Les conseillers qui vendent du rendement de 12 % à leurs clients ne sont plus là après quelques années."

La crème ressort

"Les piliers des institutions financières de la planète ont été ébranlés. Mais quand la poussière retombera, on verra quels sont les plus solides", illustre Jacques Laverdure, vice-président et administrateur, conseiller en placement et gestionnaire de portefeuille associé à la firme RBC Dominion valeurs mobilières.

Actif depuis 40 ans sur le marché, le conseiller émérite trouve même la situation actuelle rassurante, car elle valide la qualité des titres détenus. Selon lui, la crise du papier commercial est un événement majeur, au même titre que l'éclatement de la bulle des technos. Or, la baisse des titres des secteurs financiers est de loin plus douce que celle des technos, il n'y a pas si longtemps.

Jacques Laverdure continuera donc de bâtir ses portefeuilles sur des titres qui versent un bon dividende. "D'autant plus que c'est le monde à l'envers aujourd'hui : cinq des six grandes banques rapportent un rendement de dividende supérieur à une obligation du gouvernement du Canada de 10 ans."

Naviguer au milieu des récentes turbulences a sans doute été plus facile, parce que les investisseurs ont acquis de la maturité au fil des ans, conclut Sylvain De Champlain. "Après la baisse de 2000-2002, les gens étaient désabusés. J'ai donc connu en 2003 ma pire année du point de vue des ventes. Or, ça a été une année fantastique à la Bourse." Bref, pendant que les clients bouadaient la Bourse, le TSX gagnait 26,7 %...

Bien que les fluctuations soient loin d'avoir atteint l'amplitude de la période 2001-2002, Sylvain De Champlain se réjouit d'un changement d'attitude. "Certains clients m'appellent pour contribuer à leur REER de 2008, car ils veulent profiter de la baisse du marché."