



FINANCE ET INVESTISSEMENT.COM

Le journal des professionnels du placement

01.03.2010 - CHRISTIAN BENOIT-LAPOINTE

Profession : conseiller sans plan de succession

En fait, un plan de succession est si important que **Dominic Paquette**, planificateur financier de **Partenaire-Conseils**, se dit surpris qu'il ne soit pas plus répandu. " C'est étonnant. Comme conseiller, j'ai un testament et un mandat, ce qui est la base de la planification ", commente le fondateur de Partenaire-Conseils, un cabinet rattaché au réseau SFL, une filiale de DSF.

Il a aussi une convention entre associés. Dans ce contexte, **Dominic Paquette** a pris une assurance vie sur la tête du conseiller concerné par la convention. Si ce dernier décède, le planificateur financier lui rachète sa clientèle.

Le contraire est aussi vrai. De jeunes associés ont une assurance sur sa tête qui leur permettrait de racheter la clientèle de **Dominic Paquette**. Sa conjointe et sa famille recevraient donc un paiement en cas de décès, et sa clientèle recevrait un service continu. " Cela permet de choisir quelqu'un en qui on a confiance, poursuit **Dominic Paquette**. Tu ne peux confier tes clients, ta famille et tes bons amis à n'importe qui. "

" Par conscience professionnelle, le conseiller senior s'interroge souvent sur la façon dont sa clientèle sera traitée par son successeur ", ajoute Gaétan Veillette.

Transition sur des roulettes

Le plan de succession stipule aussi comment se déroulera la transition au moment de la retraite. " Par exemple, j'ai une entente avec un conseiller bientôt à la retraite qui stipule qu'advenant un décès, une invalidité ou une retraite, je me porterai acquéreur de sa clientèle ", confie **Dominic Paquette**. Cela lui permet de se familiariser avec la clientèle et de faire une transition progressive.

Enfin, la présence d'un plan évite à la succession bien des soucis. " La méconnaissance de l'industrie par le conjoint du conseiller peut être problématique, prévient **Dominic Paquette**. De plus, le temps que cela se règle, il n'y aura pas de conseiller attiré. Les clients peuvent être dans le néant pendant quelques mois. "

Jean Girard est du même avis. " En cas de décès, s'il n'y a que des ententes verbales, la succession est souvent en état de dépendance face à des tiers qui sont souvent des acheteurs. Il est préférable d'avoir tout concrétisé par écrit. "

Dresser un plan de succession ne devrait pas être un problème pour les planificateurs financiers. " Ils devraient être en mesure de dresser leur propre plan. Ils font des recommandations globales à leurs clients à ce sujet. Ils ont les connaissances pour le faire. Il suffit d'y consacrer du temps. Évidemment, pour la rédaction de testaments ou de plans fiscaux, le conseiller devra consulter à l'extérieur ", remarque Jean Girard.

Ce plan doit être mis à jour, conclut Jean Girard. " La planification successorale, à l'instar de la planification financière, est un processus continu. "

Une heure pour séduire

Planificateur financier associé à la firme **Partenaire-Conseils**, **Dominic Paquette** se ménage une marge de manoeuvre entre chaque rendez-vous avec ses clients. " J'ai toujours une demi-heure de jeu entre chaque rencontre avec mes clients. Cela amortit les retards qui peuvent avoir lieu et cette marge de manoeuvre me sert à rappeler mes clients ", ajoute le Conseiller le plus respecté par ses pairs, édition 2006.

Se sentir important

Toutes ces stratégies de communications ont un but : que le client se sente important et apprécié. " Quelqu'un qui se sent important aux yeux du conseiller restera son client. C'est ce qui fait la différence ", dit Marc Beaudoin.

Et pour que le client se sente important, il est nécessaire que le conseiller ne réponde pas au téléphone lorsqu'il le rencontre. " Mes clients savent que je ne réponds pas au téléphone lorsque je suis avec eux. La contrepartie, c'est qu'ils savent aussi qu'ils ne pourront pas me joindre à tout moment ", dit André Charest. Ce dernier n'a pas de BlackBerry, il ne consulte pas ses courriels en fin de semaine et il ne communique même pas son numéro de cellulaire. " Tout est une question de gestion des attentes. Si je répondais à mes courriels un samedi après-midi ou si je prenais mes appels téléphoniques en soirée, mes clients s'attendraient alors à des réponses immédiates ", affirme-t-il.

Pour sa part, **Dominic Paquette** favorise des journées à grande amplitude horaire. " Si on n'arrive pas à se joindre, je n'hésiterai pas à rappeler mon client tôt dans la journée, à partir de 8 heures, ou en début de soirée, vers 19 heures. " Nul besoin, donc, de promettre de rappeler dans les deux ou trois heures qui suivent la réception d'un message. Il est cependant important de montrer à ses clients que l'on se soucie d'eux, en étant aussi rapide que possible dans ses rappels. Un tour de force à la portée de tous les conseillers qui peuvent s'appuyer sur une équipe administrative.

FINANCE ET INVESTISSEMENT.COM

Le journal des professionnels du placement

15.02.2010 - CHRISTIAN BENOIT-LAPOINTE

Des menaces planent

La conformité et la multiplication des formulaires indisposent à tel point les conseillers qu'elles ont été clairement désignées l'ennemi public numéro un.

Les contraintes en matière de réglementation ont été mentionnées par 19 % des répondants parmi les plus grandes menaces pour le développement et la rentabilité de leur pratique professionnelle.

" La réglementation de plus en plus serrée de l'encadrement du secteur financier québécois suscite bien des préoccupations chez les conseillers ", convient Gaétan Veillette, planificateur financier et fellow administrateur agréé.

Certains conseillers croient que les processus de conformité diminuent leur productivité. Ce n'est pas l'avis de Gaétan Veillette. " Certes, la conformité dérange la pratique. Toutefois, les processus de conformité permettent souvent de développer un langage commun conseiller-client, tout en évitant des erreurs, des plaintes et des recours juridiques. "

" Il y a beaucoup de formulaires. Est-ce que cela rassure les clients ? Non. Mais est-ce que cela peut distinguer un professionnel d'un autre ? Oui, probablement ", croit **Dominic Paquette**, planificateur financier de **Partenaire-Conseils**.

La situation économique est évidemment une menace importante pour les conseillers : 14 % ont mentionné une récession, et 13 % un krach et la volatilité des marchés.

La tolérance au risque constitue un autre élément à surveiller, ajoute François Richard, directeur de succursale et conseiller en placement de Wellington West. " Il arrive que des clients décident que les marchés sont trop volatils et préfèrent s'en retirer ou ne pas y entrer en privilégiant d'autres investissements comme l'immobilier. "

Le manque de confiance de la part des clients et les scandales financiers ont recueilli 9 % chacun. Notons que pour les conseillers québécois, les scandales financiers ont été la menace la plus souvent évoquée.

" C'est certain que c'est une menace, déplore **Dominic Paquette**. En 2009, Bernard Madoff, Earl Jones et le procès avorté des collaborateurs de Vincent Lacroix ont ramené les scandales au coeur de l'actualité. "

La vente de produits d'assurance de personnes par les banques et par les caisses populaires est arrivée au troisième rang, avec 14 %. Gaétan Veillette invite les conseillers à voir la chose différemment. " La venue de nouveaux acteurs sur le marché permet de s'améliorer et d'assurer des services plus professionnels.

L'offre plus étendue de services est un bienfait pour les consommateurs dont bon nombre sont sous-assurés ou mal assurés, dit-il. Les conseillers devraient plutôt y voir les occasions de s'affirmer davantage. "

La concurrence autre que les banques a été citée par 12 % des conseillers. Elle constitue pour François Richard la principale menace. " Surtout pour les conseillers qui ont moins parlé avec leurs clients. Ils s'exposent à ce que leurs clients prêtent une oreille plus attentive à un autre conseiller. "

Les conseillers qui ne prennent pas le temps de s'adapter aux réalités du marché doivent enfin se méfier d'eux-mêmes, renchérit **Dominic Paquette**. " Dans n'importe quelle pratique, on doit s'ajuster aux phénomènes nouveaux. Il faut prendre des mesures pour sécuriser ses clients et pour se protéger comme conseiller."

Reconfirmer le profil d'investisseur, prendre de bonnes notes, bien sensibiliser ses clients au risque et à la volatilité, bien documenter ses dossiers, etc. Cela a toujours été important. Mais, de nos jours, c'est devenu carrément indispensable pour les conseillers.



FINANCE ET INVESTISSEMENT.COM

Le journal des professionnels du placement

01.02.2010 - CHRISTIAN BENOIT-LAPOINTE

Encore stressés, les conseillers

Un sondage pancanadien mené auprès de conseillers par SOM pour le compte de Desjardins Sécurité financière révèle que la plupart d'entre eux portent encore les stigmates de la crise financière.

Les marchés financiers ont été, et de loin, la principale cause de stress chez les conseillers. Comme on peut le constater dans le tableau qui illustre ce texte, 34 % des conseillers ont mentionné les marchés comme une de leurs trois principales sources de stress.

" Ça ne me surprend pas, car il y a quatre mois, le degré de confiance des investisseurs quant à une hausse des marchés qui devrait se poursuivre était assez faible, estime Louis Khalil, vice-président de la Financière Banque Nationale. Quand on examine le niveau des liquidités qui traînent dans les comptes et les entrées de fonds dans les produits à revenus fixes, on se rend compte que tout le monde n'a pas cru à une reprise soutenue. "

Dominic Paquette, planificateur financier de **Partenaire-conseils**, un cabinet indépendant rattaché au réseau SFL, n'aurait certainement pas répondu de la même façon à la question du sondage. " Même si ce n'était pas agréable, le marché ne me stresse pas vraiment parce que nous ne le contrôlons pas, dit-il. Regarder le comportement de la Bourse à toute heure pourrait fausser nos recommandations et aller carrément à l'encontre de notre pratique d'investisseurs à long terme. "

Les marchés ont tout de même eu un impact indésirable sur la clientèle, remarque André Buteau, planificateur financier auprès de la Financière Liberté 55. " Ce qui m'a plus touché, ce n'est pas nécessairement les marchés, mais que des clients reportaient des décisions en raison de l'incertitude sur le plan de l'économie et de l'emploi. Toutefois, depuis septembre, c'est reparti en grand et ça n'arrête plus. "

" Compte tenu du contexte, il est certain que je suis très diversifié dans la répartition de mon offre de produits, poursuit-il. Cela doit être différent pour un conseiller qui réalise 90 % de son chiffre d'affaires dans les fonds. J'ai entendu parler de conseillers qui ont fait une dépression. "

Nous nous serions effectivement attendus à ce que les conseillers qui vendent de l'assurance et des rentes soient moins enclins à nommer les marchés comme principales causes de stress. Ils l'ont été, mais peu : 30 % ont tout de même nommé les marchés.

Sans surprise, le bien-être des clients était la deuxième source de stress la plus mentionnée.

Plusieurs éléments ont terminé à égalité, dont les exigences de conformité. " La paperasse est certainement un fardeau, note André Buteau. Par exemple, j'ai un client qui veut changer de compte pour des retraits bancaires. En assurance, on envoie un chèque spécimen ; côté fonds, il faut faire signer un formulaire par le client... Depuis quelques années, il y a toujours des formulaires qui s'ajoutent. "

Les exigences et les formulaires s'accumulent, et pourtant, la réputation du métier de conseiller continue de souffrir, déplore Lorraine Rivard, représentante en épargne collective auprès du Groupe Financier Multi Courtage. " On nous demande beaucoup plus de paperasse, et l'intégrité de la profession souffre des scandales à la Earl Jones. Les clients nous en parlent, surtout à nous, les conseillers indépendants. "

À peine moins stressés

Bénéficiant sans doute de l'accalmie des marchés, 54 % des répondants ont signalé une baisse de leur degré de stress depuis un an. Pour 31 % d'entre eux, c'est le statu quo, tandis que 15 % estiment que leur degré de stress a augmenté.

Au moment où le sondage a été réalisé, en octobre 2009, presque la moitié ont donc un degré de stress égal ou supérieur à ce qu'il était un an plus tôt, soit au moment où Lehman Brothers a fait faillite. Cela étonne Louis Khalil. " Ça me surprend qu'ils soient aussi stressés, car il y avait beaucoup moins d'inconnues en 2009. Nous avons plus l'habitude de gérer des hausses et des baisses de marché que de voir des institutions s'effondrer. "

Même étonnement chez Lorraine Rivard. " Pour moi, 2009 était moins stressante que 2008, car nous ne savions jamais où s'arrêterait la chute... Même si je travaille à long terme, c'est difficile pour les investisseurs. "

Après avoir profité de la reprise, elle estime que c'est un bon moment pour revoir les portefeuilles de certains clients. Surtout ceux qui supportaient mal la volatilité.

Parmi les 15 % de conseillers qui se sentent plus stressés, 54 % ont ressenti de l'angoisse. Le même pourcentage a souffert d'un manque de sommeil ou d'insomnie.

Des maux de tête, des douleurs musculaires, et d'autres douleurs ont été observés par 39 % des répondants, alors que 26 % souffraient de pertes de mémoire ou avaient de la difficulté à se concentrer. Enfin, près du quart ont soit gagné, soit perdu du poids. Fait à signaler, 7 % d'entre eux ont eu des symptômes de dépression.

Les conseillers qui qualifient leur sécurité financière personnelle de passable ou mauvaise sont plus nombreux à se sentir plus stressés (26 %). À l'opposé, ceux qui ont un plan de succession sont moins portés à ressentir plus de stress (9 %).

Se prendre en mains

Environ quatre conseillers sur dix qui ont vu leur niveau de stress augmenter n'ont pas modifié leurs habitudes de travail.

Par contre, presque six sur dix sont passés à l'action. Les réponses les plus citées se classent dans deux catégories.

D'une part, certains ont pris un peu de recul par rapport au travail. La réponse la plus citée a été d'avoir adopté de nouvelles méthodes de travail et d'avoir délégué davantage (27 %). Réduire l'horaire disponible pour leurs clients suit de près, avec 26 %. Enfin, de nombreux conseillers ont changé d'attitude face aux exigences d'excellence et de perfection (22 %) ou pris plus de congés (16 %).

D'autre part, certains ont mis les bouchées doubles en travaillant plus d'heures (19 %), en communiquant plus souvent et mieux (8 %) et en diversifiant leur offre de produits (6 %).

Enfin, 12 % des répondants ont dit avoir des activités en dehors du travail.

C'est la direction prise spontanément par les conseillers interviewés pour cet article.

S'amuser, s'engager

" Notre santé, c'est un cumul, commence André Buteau. Lors d'une présentation de Telus solution santé, la conférencière disait que notre santé résulte de nos activités des 15 dernières années. "

Le planificateur financier a l'habitude de s'entraîner beaucoup. " J'ai participé à deux triathlons Ironman en 2008. Et après celui de novembre, j'ai trop négligé l'entraînement. Je me sentais plus fatigué et plus stressé. Je me suis donc abonné à un deuxième centre de conditionnement physique près de la tour où je travaille pour y aller le midi. Je vois la différence, tant sur le plan physique que mental. "

Le sport est aussi le premier élément évoqué par **Dominic Paquette**. " Je fais du sport presque tous les jours. Cela m'aide énormément et fait partie de mon mode de vie. "

Le fondateur de Partenaire-conseils et certains de ses confrères consultent aussi un conseiller en alimentation et en gestion du stress, Bernard Valiquette. Une démarche très enrichissante pour eux.

Dominic Paquette tente aussi de bien organiser son travail. " Sur le plan pratique, je prévois de voir mes meilleurs clients ou de prendre contact avec eux chaque trimestre. Cela m'évite d'avoir à y penser continuellement. De plus, je travaille beaucoup par écrit. Tout ce que je fais est écrit. Je sais donc exactement ce que j'ai fait et à quel moment. "

Enfin, Louis Khalil pointe aussi vers l'hygiène de vie pour enrayer le stress. " Je dis trois choses à mon groupe : il faut bien manger, bien dormir et faire de l'exercice. Cela aide à évacuer les tensions. "

Il croit aussi que le fait de travailler avec les clients peut avoir des effets positifs. " Il faut encourager les investisseurs à faire une gestion plus relative de leur rendement plutôt que de considérer uniquement le rendement absolu. " Le degré de stress de tout un chacun serait forcément réduit.

16.11.2009 - 09:14 - FINANCE ET INVESTISSEMENT

La CSF remet ses prix Excellence

Le Prix d'Excellence de la Chambre de la sécurité financière (CSF) a été remis vendredi dernier à **Dominic Paquette, planificateur financier au cabinet Partenaire-Conseils Groupe Financier de Laval.**

Rappelons que ce prix a pour objectif de « souligner la contribution exceptionnelle d'un membre qui est, par ses réalisations, son rayonnement professionnel et son engagement social, un exemple et une inspiration pour ses pairs ».

Le Prix de la Relève de la CSF, qui s'adresse aux membres en début de carrière ayant démontré une grande aptitude dans leurs débuts professionnels, a quant à lui été remis à Jean-Sébastien Gilbert, copropriétaire de la firme Gilbert & Associés Services financiers de Val d'Or.

Les prix ont été remis dans le cadre du Congrès de l'assurance et de l'investissement qui se tenait à Montréal vendredi dernier. Le jury était présidé par Robert Frances, président et chef de la direction du Groupe Financier Peak et président 2007-2008 de l'Institut des Fonds d'investissements du Canada (IFIC).

Sur le jury on retrouvait également Luc Labelle, président et chef de la direction de la CSF, Stéphane Prévost, président du conseil d'administration de la CSF, Claude Béland, président du Mouvement d'éducation et de défense des actionnaires (MÉDAC) ainsi que Serge Therrien, président et éditeur du Journal de l'assurance et du magazine Québec Inc.

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. "



FINANCE ET INVESTISSEMENT.COM

Le journal des professionnels du placement

Soirée "La personnalité financière de l'année"

15.02.2007

Notre palmarès 2006 couronne Luc Bertrand, le président de la Bourse de Montréal. Le philosophe de formation peut se targuer d'avoir eu raison contre vents et marées. En effet, peu de gens donnaient cher de la peau de la Bourse en 1999 lors de l'entente conclue avec sa concurrente torontoise.

La soirée a également permis de récompenser trois conseillers exceptionnels : Jacques Laverdure, Valmond Santerre et **Dominic Paquette.**

Félicitations à tous les lauréats !