

les affaires



MÊLEZ-VOUS DE VOS AFFAIRES DANIEL GERMAIN

Un produit financier, ce n'est pas une casserole

Publié le 10 juin 2016



Anciens planificateurs financiers dégoûtés de l'industrie, professionnels de la finance désabusés, clients insatisfaits... vous avez été nombreux à réagir à [ma dernière chronique sur les conseillers en finances personnelles](#). Comme si j'avais mis le doigt sur un bobo saignant après avoir plongé la main dans un sac de chips au vinaigre. «Ayoye»!

En ruminant tout cela, je ne sais pourquoi, *Parlez-nous d'amour*, un film de Jean-Claude Lord, est remonté à mon esprit. Un classique du cinéma québécois dans lequel Jacques Boulanger (oui, Boubou!) joue l'animateur d'une émission de variétés. Dans le film, cet animateur et ses faire-valoir multiplient flagorneries et facéties pour séduire un public du troisième âge, surtout des madames en pâmoison. Mais en coulisse, Jeannot (le personnage de Jacques Boulanger) et ses acolytes se payaient joyeusement leur tête. Malaise. Il est sur iTunes. Comme il a été réalisé en

1976, le film est un peu lent. Parfait pour un après-midi pluvieux d'été.

Qu'est-ce que je disais? Ah oui, beaucoup de réactions. Vous avez été plusieurs à confirmer que les objectifs, la rémunération, l'avidité, les concours et les petits boss zélés pouvaient miner sérieusement la qualité des conseils financiers.

J'ai identifié deux institutions financières dans ma chronique, mais le problème est généralisé. J'ai parlé plus particulièrement du poste de conseiller en finances personnelles, mais la qualité est inégale à tous les niveaux, du commis au comptoir au planificateur financier, en passant par le représentant en valeur mobilière et le conseiller en sécurité financière.

Tous pourris? Bien sûr que non! À l'autre bout, il y a autant d'excellents conseillers. Je pourrais vous en nommer. Et la plupart se retrouvent entre les deux.

Maintenant qu'on sait ça, on fait quoi? On peut revendiquer un encadrement réglementaire plus strict. D'ailleurs, à compter de juillet, les conseillers devront se montrer beaucoup plus transparents au sujet de leur rémunération.

Il m'apparaît normal que l'industrie des services financiers soit mieux encadrée que les autres. Elle ne vend pas des casseroles, mais des produits et services qui peuvent avoir un impact plus important que n'importe quelle autre sur la vie des clients. Le seul secteur qui la surpasse à cet égard est celui de la santé.

Mais on aura beau mettre en place les règlements qu'on veut pour protéger l'épargnant, ça ne le dispense pas d'un effort minimal. Lui aussi, de son côté, doit réaliser qu'il n'achète pas des produits et des services financiers comme magasine un chaudron.

Bien sûr, une assurance ou un portefeuille de placement sont nettement plus complexes qu'une batterie de cuisine. Même le fonctionnement de la carte de crédit avec laquelle on achète nos cocottes est plus compliqué. Et on est en droit de s'attendre, en mettant les pieds dans une institution financière en laquelle on a confiance, de recevoir de bons conseils. Mais ce n'est pas tout à fait comme ça que ça se passe, alors le client a intérêt à faire ses devoirs.

Il y a d'abord la question de l'éducation financière. La finance est partout, dans la famille, la santé, les amis, le concessionnaire automobile, en vacances, partout! Que ce soit complexe ou ennuyeux, ce ne sont plus des raisons valables pour ne pas s'informer, mais ça ne vous concerne pas amis lecteurs.

Au sujet du choix du conseiller financier et de la relation à entretenir avec lui, le devoir minimal du client est de lui poser des questions:

Quel est votre titre exact? Quel permis détenez-vous? Depuis combien de temps faites-vous cela? Parlez-moi de votre clientèle? Comment êtes-vous rémunéré? Avez-vous des objectifs de ventes? Quel type de produits pouvez-vous offrir? Allons-nous analyser l'ensemble de mes besoins? Etc.

S'il est payé à commission, ou s'il a des objectifs de vente, ça ne veut pas dire pour autant que le conseiller tentera de passer un sapin à son client, mais avec cette information, ce dernier pourra mieux interpréter les recommandations du conseiller. Et les «pourquoi?» ne sont pas en quantité limitée. Les enfants l'ont compris. Le client ne doit pas hésiter à demander plus d'explications.

Un conseiller compétent devrait s'intéresser à son client. Il doit non seulement connaître la nature de son travail et combien ça

rapporte, il doit savoir aussi s'il a une famille, le nombre d'enfants, leurs projets d'études, ce qui le passionne, les projets qui l'allument, sa relation avec l'argent, etc. Alors, si le conseiller ne pose pas de questions, le client n'a plus qu'une chose à faire: déguerpir!

Si le conseiller est pressé de conclure et de faire signer des papiers, son client n'est pas tenu à une telle célérité. Assurances, portefeuille de placements, hypothèque, tout ça emballé après 90 minutes de consultation? Douteux. Dormez là-dessus et demandez un autre avis.

S'il est un conseiller à voir en premier, c'est un planificateur financier, pas un conseiller en finances personnelles, ni un directeur de services financiers. Le titre de planificateur financier n'est pas un sceau de qualité totale et garantie, il y en a des bons, des moins bons, des payés à la commission, des soumis à des objectifs, des indépendants payés à honoraires... Mais il est le seul à pouvoir poser un diagnostic général de la santé financière du client.

Pour trouver un bon, il ne faut pas hésiter à chercher des recommandations.

Votre institution financière vous en offre un? Ok. Mais surtout, cuisinez-le! Avec des questions, pas un chaudron.