

# QUAND FRAUDES ET RÉCESSION ÉCONOMIQUE S'EN MÊLENT...

Vous pensiez que cette dernière récession allait modifier les perspectives financières de vos clients, au même titre que les récentes fraudes qui ont éclaboussé l'industrie compliqueraient les liens de confiance pourtant tissés serrés avec votre clientèle. Qu'en est-il exactement? Est-ce que le client a véritablement changé? Le conseiller doit-il s'adapter?

DOMINIQUE LAMY

« IL EST LOIN D'ÊTRE FACILE pour Monsieur et Madame Tout-le-monde de bien comprendre leur situation financière. Bien souvent, les clients agissent comme spectateurs lorsque vient le moment de planifier leur retraite » déclare Patrick Jacques, conseiller en sécurité financière et consultant à Succession PME Québec.

M. Jacques confirme d'emblée qu'au-delà des fraudes orchestrées par des gens sans scrupule et d'une situation économique en cours de redressement, c'est davantage le manque d'éducation financière des clients qui est l'un des principaux freins à l'atteinte d'une retraite confortable. Leur vulnérabilité ne résulterait-elle pas de leur absence d'intérêt pour l'actualité financière et de leur mauvaise connaissance des produits et véhicules financiers? Cette situation ne les rend-elle pas influençables et ne fait-elle pas d'eux des proies faciles pour des arnaqueurs charismatiques?

À cet égard, l'Autorité des marchés financiers (AMF) tente d'y remédier à sa façon. La publication de quatre documents informatifs servant à joindre plus de 400 000 familles à la maison et la diffusion en 2011 d'une série de 12 émissions télévisées comptent parmi « les plus importantes initiatives éducatives lancées depuis notre existence et prouvent notre engagement à outiller l'investisseur en matière de finances et d'assurances », affirme l'organisme de réglementation.

## INCIDENCE MITIGÉE DES FRAUDES SUR LA PROFESSION

Les scandales des dernières années ont assurément changé la perception des consommateurs à l'endroit de la profession, les fraudes contribuant à miner la confiance générale accordée aux intermédiaires des marchés financiers. Ce n'est pourtant qu'un très petit nombre d'individus qui ternissent la profession. C'est du moins ce qu'explique Benoit Lizée, conseiller en sécurité

financière. « L'arbre qui tombe fait toujours plus de bruit que la forêt qui pousse [...] Moins de 1 % des 32 000 membres de la Chambre de la sécurité financière fait l'objet d'un processus d'enquête », rappelle-t-il. Selon les données de la Chambre, pour l'année 2009, seul 85 représentants, soit moins de 0,3 % de ses membres, ont fait l'objet de mesures disciplinaires.

La réglementation actuelle n'aide aucunement le simple investisseur à s'y retrouver parmi les titres professionnels utilisés dans l'industrie. « Le public nous reconnaît de facto comme conseiller financier, alors qu'au Québec, l'usage de ce titre est interdit depuis 1998 », poursuit M. Lizée, selon qui le législateur devrait faire le nécessaire pour clarifier cette situation.

D'après M. Jacques, les conséquences de la crise financière et des scandales financiers des dernières années ne sont pas uniquement négatives. « Les investisseurs se sont ajustés, ils se sont éveillés et font désormais parfois preuve de méfiance, prélude à tout questionnement ». M. Jacques soutient que le client doit aussi bien faire ses devoirs. « Il doit s'engager dans le processus de planification et assumer sa part de responsabilités. »

Même son de cloche du côté de Maud Salomon, conseillère en sécurité financière et représentante en épargne collective rattachée à Mica Capital inc., qui remarque chez sa clientèle une plus grande prudence. « Les clients s'informent mieux, posent plus de questions et veulent désormais comprendre toutes les clauses reliées aux produits ».

« Effectivement, le client doit aller au fond des choses et poser toutes les questions qu'il juge nécessaires », renchérit Dominic Lapointe, copropriétaire du Groupe DeVimy Inc., un cabinet de services financiers situé à Sherbrooke. « Le client n'a confiance qu'en ce qu'il connaît, et c'est la raison pour laquelle je me fais un devoir d'expliquer au quotidien les notions de base de l'investissement. Malgré les scandales

des dernières années, j'ai pu conserver aisément la confiance de ma clientèle actuelle. J'imagine qu'en ce qui concerne la sollicitation directe, le conseiller doit prévoir un travail supplémentaire pour expliquer son rôle d'intermédiaire avec les nombreuses compagnies de fonds, qui bénéficient de toute façon d'une bonne solidité financière. Il se perd beaucoup plus d'argent par incompétence que par fraude. »

Nul doute que le conseiller doit être à l'écoute des préoccupations de ses clients et prendre le temps nécessaire pour y répondre. Il doit aussi rappeler aux clients méfiants qu'il leur est possible de consulter en tout temps, sur le site Web de l'AMF, le Registre des entreprises et des individus autorisés à exercer pour vérifier la validité d'un titre professionnel.

M. Lizée, de son côté, mentionne que le courrier électronique, le blogue et les réseaux sociaux sont des outils de communication fort utiles, non seulement en temps de crise, mais au quotidien et qui prennent désormais plus d'importance dans le rôle du conseiller. « L'éclatement du scandale Norbourg m'a donné l'idée de devancer les interrogations de mes clients, et pour les rassurer, j'ai rédigé une série de questions-réponses que je leur ai fait parvenir par courriel. »

## LE TEMPS, UN BAUME POUR L'INVESTISSEUR

« Le client cherche constamment un placement peu volatil, qui va lui rapporter un rendement de 20 % et qui offre une garantie à 100 % du capital investi ! », s'exclame M<sup>me</sup> Salomon. Cette boutade illustre bien qu'avec des marchés boursiers qui ne cessent de grimper et malgré des indicateurs économiques parfois incertains, plusieurs investisseurs n'ont pas diminué leurs attentes de rendement pour autant. « Ils espèrent même rattraper le retard engendré par la crise financière », explique M<sup>me</sup> Salomon.

Paradoxalement, d'autres clients préfèrent revoir leurs attentes de rendement à des niveaux plus réalistes. « Mes planifications de retraite basées sur des rendements somme prudents sont plus facilement acceptées par les clients, qui me demandaient autrefois d'augmenter le taux de rendement prévu du scénario établi », indique M. Lapointe.

Alors même que l'indice TSX est passé d'un creux de 7480 points en mars 2009 à un sommet de 14253 points en mars 2011, les rendements moyens sur cinq ans des différents instruments de placement se sont replacés, permettant ainsi d'atteindre plus facilement les rendements projetés lors d'une planification de retraite. « Bien qu'il soit nécessaire de leur rappeler l'importance d'un portefeuille équilibré, je suis d'avis que fraude, récession et volatilité boursière n'ont rien changé aux perspectives financières de mes clients », ajoute M. Lapointe.

M<sup>me</sup> Salomon, de son côté, croit que la chute abrupte des marchés boursiers aura réussi à éloigner pour toujours certains investisseurs trop échaudés par l'extrême

volatilité qui est désormais associée à ces marchés. « Ces investisseurs oublient trop facilement, par exemple, que l'inflation viendra gruger rapidement le rendement obtenu d'un compte épargne ou d'un CPG. » La conseillère pense que les futurs retraités

**SELON LES DONNÉES DE LA CHAMBRE, POUR L'ANNÉE 2009, SEUL 85 REPRÉSENTANTS, SOIT MOINS DE 0,3 % DE SES MEMBRES, ONT FAIT L'OBJET DE MESURES DISCIPLINAIRES.**

devraient être mieux sensibilisés au coût réel de leur retraite. « Ils s'apercevront rapidement que 40000 \$ en REER pour vivre pendant 20 ans à la retraite, c'est un peu juste, surtout en cas de maladie grave, d'invalidité ou de besoin de soins de longue durée. »

## **POUR SUIVRE SON ŒUVRE, PRÊCHER PAR LE CONSEIL**

Alors qu'une récente étude de Desjardins Sécurité financière révèle qu'un maigre 43,3 % des Canadiens s'intéresse à la planification de la retraite, le conseiller doit plus que jamais démontrer qu'indépendamment des cycles du marché, il est en mesure de planifier à long terme et d'ainsi aider le client à atteindre ses objectifs financiers.

« Pour ce faire, le conseiller devra s'efforcer davantage de dégager le processus décisionnel de l'investisseur de toute forme d'émotivité, en vue d'éviter le schéma psychologique type qui consiste à acheter au haut du marché pour vendre au bas du marché » conseille M<sup>me</sup> Salomon.

« Il est bien moins stimulant d'investir 5000 \$ dans un REER que d'utiliser la même somme pour l'achat d'une voiture neuve, par exemple. Pourtant, ça fait partie de mon mandat de rappeler la nécessité d'une telle cotisation, et ce, peu importe la conjoncture économique ou la plus récente fraude démasquée », conclut M. Lizée. ■

## **QU'EST-CE QUI DONNE DE L'ÉLAN À L'AVANTAGE QUOTENTIEL? UNE FORMULE DE GESTION DE PATRIMOINE EXCLUSIVE**

Quotientiel est géré par une équipe de spécialistes en gestion du patrimoine, dotée d'une philosophie de longue date en matière de gestion de placements pour le compte de Canadiens fortunés.

- Gestion active avec une perspective d'avenir à l'échelle mondiale.
- Accès à un vaste choix de solutions de placement en vue d'améliorer les rendements corrigés du risque.
- Options de placement fiscalement efficaces pour aider les clients à accroître et à préserver leur capital de l'étape de l'accumulation à celle de la diminution des avoirs.

Pour en savoir davantage sur Quotientiel, consultez [www.quotientiel.ca](http://www.quotientiel.ca)

Les montants investis dans les fonds communs de placement peuvent donner lieu à des commissions, des commissions de suivi, des frais de gestion et d'autres frais. Veuillez lire le prospectus avant d'investir. Les fonds communs de placement ne sont pas garantis, leur valeur fluctue souvent et leur rendement passé n'est pas garant de leur rendement futur.

