

Des outils pour évaluer son conseiller financier

25 février 2013



André Dubuc
LA PRESSE



Photo: Robert Pichette, La Presse
Carl Simard, président de Medici.

La période REER contraint bien souvent l'épargnant à contacter en catastrophe son conseiller financier à la fin de février pour qu'il place sa contribution en deux temps, trois mouvements. Le temps est peut-être venu de se questionner sur la qualité de ces services.

Plus facile à dire qu'à faire, vous dites-vous dans votre for intérieur; déjà qu'il n'est pas facile de s'y trouver dans la jungle du placement, ne nous demandez pas en plus de porter un jugement sur le travail de professionnels certifiés.

Vous avez absolument raison. N'empêche qu'une rétroaction périodique sur le travail de votre conseiller reste essentielle pour la santé de votre retraite.

Pour vous aider dans votre devoir d'investisseur, sachez qu'il existe une panoplie d'outils pour évaluer le travail de votre gestionnaire financier.

Une initiative d'une firme de gestion de portefeuille privée de Saint-Bruno-de-Montarville mérite d'être soulignée. Medici propose ce qu'elle appelle une boussole boursière (accessible sur la page d'accueil du site www.gpsmedici.ca (<http://www.gpsmedici.ca>)). Il s'agit en fait d'un questionnaire de 30 questions à choix multiples sur divers aspects de la relation entre un conseiller et son client.

«Il y a beaucoup d'immobilisme dans notre industrie, déplore Carl Simard, président de Medici gestion de portefeuille stratégique. Le monde a tellement peur de se faire voler, qu'il préfère avoir des gens incompetents, mais honnêtes, que d'avoir voir la chance de trouver des gens honnêtes et compétents», dit-il, faisant référence aux effets collatéraux du scandale Norbourg. Au terme du questionnaire de la boussole boursière, la firme Medici vous propose son analyse des réponses du sondage en échange de votre nom et de votre courriel. Le sondage, vous l'aurez deviné, sert aussi d'outil marketing à Medici.

L'analyse prend la forme d'un graphique en couleur à deux dimensions: professionnalisme et compétence. Si le résultat aboutit dans la zone verte du graphique, le conseiller allie ces deux qualités à la fois et le client est bien servi. Dans la zone jaune, il y a place à amélioration et dans la zone rouge, le client est invité à trouver mieux.

«De bonnes questions»

«J'ai trouvé l'outil super intéressant», dit Jean Dupriez, lui-même conseiller financier au groupe Peak et auteur du livre *Savoir choisir son conseiller financier*, paru en 2010. Nous lui avons demandé son opinion sur la boussole.

«Des 30 questions, 25 sont de bonnes questions, bien posées et claires, commente-t-il. On répond au questionnaire en 10 minutes. Il touche à beaucoup d'aspects. Ça donne une idée sur le tout.

«C'est pratique de mettre les résultats sur un graphique, ajoute-t-il. Le graphique donne une réponse globale qui dit au client: Bon, voilà, vous êtes bien servi. Ou bien : Secouez-vous, allez donc voir ailleurs.»

D'autres outils existent. L'Agence de la consommation en matière financière du Canada (www.fcac-acfc.gc.ca (<http://www.fcac-acfc.gc.ca>)) propose neuf questions pour évaluer son conseiller financier. Ce test a été vertement critiqué par l'industrie à son lancement en septembre 2012. Il a depuis été légèrement modifié. Par exemple, il ne donne plus de bonne ou mauvaise note au conseiller, en fonction des réponses.

Autre source possible, l'Autorité des marchés financiers (www.lautorite.gc.ca (<http://www.lautorite.gc.ca>)) publie sur son site le guide intitulé *Investir avec l'aide d'un conseiller financier*, dans lequel on trouve une série de questions à lui poser. La section «Maximiser la relation avec son conseiller» mérite d'être lue.

Allez, il reste cinq jours pour contribuer à vos REER.