



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.