

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.