

## DEUX TÊTES PLUTÔT QU'UNE



**Personne ne sait tout.  
Il faut donc parfois  
faire appel à  
l'expertise d'un autre  
professionnel pour  
répondre aux besoins  
de ses clients.  
Une collaboration utile,  
à condition de choisir  
le bon.**

« CE QUI EST RARE, c'est de ne pas avoir à référer un client à un collègue à un moment ou un autre, et non l'inverse », lance Mélanie Carrière, représentante en épargne collective et conseillère en sécurité financière à Investia.

Elle se voit comme une généraliste, dont le travail consiste à dresser le portrait financier global de ses clients. Forcément, cela fait ressortir certains besoins. « Notre domaine est de plus en plus interdisciplinaire, juge-t-elle. Chaque expert apporte sa pierre à l'édifice, en fonction de ses spécialités. Au final, c'est le résultat qui compte pour le client. »

Le plus fréquemment, elle constate que ses clients bénéficieraient de l'aide d'un comptable pour planifier leur fiscalité et faire leurs impôts, ou encore de celle d'un notaire pour rédiger un testament et un mandat en cas d'incapacité. Mais bien d'autres circonstances, parfois plus complexes, peuvent exiger l'appui de collègues. Le propriétaire d'un immeuble à revenu ou d'une petite entreprise peut avoir besoin d'un fiscaliste. Un client à la recherche d'un prêt hypothécaire ou d'un refinancement aura peut-être intérêt à faire appel à un courtier. Bref, ce ne sont pas les occasions qui manquent !

## GÉRER LE RISQUE

Il faut toutefois miser sur les bonnes personnes. Parce que le professionnel du conseil financier engage sa crédibilité en référant un client. Si ça se passe mal, ce dernier pourrait lui en tenir rigueur. « Les gens accorderont à l'expert la même confiance qu'ils t'accordent à toi, donc il faut vraiment s'assurer de référer une personne digne de confiance, souligne Léon Lemoine, représentant en épargne collective, planificateur financier et conseiller en sécurité financière au cabinet de services financiers Whitmont.

Il met particulièrement en garde les débutants, dont le réseau d'affaires est moins solidement établi. Lui-même se rappelle une fort mauvaise expérience avec un courtier hypothécaire auquel il avait référé certains clients. Ce courtier s'était empressé de leur faire signer des hypothèques à très longue échéance, assorties de lourdes pénalités empêchant d'en modifier les termes, une pratique que Léon Lemoine n'endossait pas du tout. « Il voulait seulement faire augmenter sa propre commission, sans trop d'égard pour les besoins réels des clients, déplore-t-il. Certains m'en ont parlé et

j'ai immédiatement cessé de faire affaire avec lui. Mais c'est très rare d'avoir de mauvaises expériences de ce type. »

Tout en admettant que toute référence présente un minimum de risque, Martin Lalonde, gestionnaire de portefeuille et président du cabinet Les investissements Rivemont, estime que les bénéficiaires sont bien plus grands. « J'ai gagné l'estime de plusieurs clients en leur référant des experts efficaces, note-t-il. Par la suite, ils reviennent d'eux-mêmes me demander d'autres références quand de nouveaux besoins surgissent. »

Martin Lalonde est aussi d'avis qu'un suivi serré auprès des clients empêche de se griller. Si un client référé est insatisfait, le savoir rapidement permet d'intervenir et d'éviter de faire les frais d'un problème qui s'envenime.

## TRIER LE BON GRAIN DE L'IVRAIE

Reste à trouver les bons professionnels. Ici, les approches diffèrent, mais l'objectif demeure le même : référer des gens de confiance. Martin Lalonde n'hésite pas à piger dans ses propres clients, dont plusieurs sont des professionnels exerçant dans des domaines

### Gestion de Placements TD

Nous offrons à vos clients le rendement des marchés boursiers, avec une réduction du risque allant jusqu'à 30%\*.

Découvrez les Fonds à faible volatilité TD et le savoir-faire TD.

Plus de détails sur [tdadvisor.com](http://tdadvisor.com)



\*D'après les rendements simulés et réels des actions canadiennes sur 25 ans et des actions mondiales sur 17 ans au 31 décembre 2015. Les rendements actuels peuvent varier. Données historiques : Dans le cas des actions canadiennes, la réduction du risque est de 33,86 % selon les rendements simulés et réels sur 25 ans, de janvier 1990 à décembre 2015. Dans le cas des actions mondiales à faible volatilité, la réduction du risque est de 24,14 % selon les rendements simulés et réels sur 17 ans, d'août 1998 à décembre 2005. Les placements dans les fonds communs de placement peuvent être assortis de commissions, de commissions de suivi, de frais de gestion et d'autres frais. Avant d'investir, veuillez lire l'aperçu du fonds et le prospectus, car ils contiennent des renseignements détaillés sur les placements. Les fonds communs de placement ne sont pas garantis ni assurés; leur valeur fluctue souvent et le rendement passé peut ne pas se reproduire. Les Fonds Mutuels TD et les portefeuilles du Programme de gestion d'actifs TD sont gérés par Gestion de Placements TD Inc., filiale en propriété exclusive de La Banque Toronto-Dominion, et offerts par l'entremise de courtiers autorisés. <sup>110</sup> Le logo TD et les autres marques de commerce sont la propriété de La Banque Toronto-Dominion.

# LA VALEUR D'UN RÉSEAU

connexes au sien. D'autres ont été rencontrés lors des multiples activités auxquelles il participe dans le monde des affaires, organisées par les chambres de commerce, les Tables d'action en entrepreneuriat, etc. Il ne recommande jamais des gens qu'il ne connaît pas bien et privilégie ceux dont il a déjà utilisé les services pour ses propres besoins.

De son côté, le représentant autonome, conseiller en sécurité financière et représentant de courtier en épargne collective Jean Vachon réfère parfois des spécialistes dont des collègues lui ont parlé en bien, ou d'autres rencontrés lors de certains événements. Il a notamment souvent exposé au congrès annuel de la Chambre des notaires. Il rencontre toujours les spécialistes en personne avant de les référer, et prend soin de vérifier s'ils ont fait l'objet de plaintes ou de sanctions.

D'autres, comme Mélanie Carrière, utilisent aussi des réseaux plus structurés, par exemple le Business Network International (BNI). Les participants à un tel organisme sont invités à créer des réseaux composés d'un seul spécialiste pour chaque domaine. Il ne s'agit pas de réseauter avec dix comptables, mais de pouvoir miser sur un réseau bien diversifié.

Julie Carrier, conseillère en sécurité financière et en assurances et rentes collectives et représentante en épargne collective à la Financière Sun Life, s'est constitué depuis 2007 un réseau d'une quinzaine de personnes travaillant dans divers domaines allant de la fiscalité à l'immobilier. Le réseau organise des rencontres mensuelles. « Avec le temps, nous sommes devenus amis et le degré de confiance réciproque est très élevé », précise-t-elle.

Pour Léon Lemoine, le gros du travail est de se doter d'un bon réseau, composé d'individus partageant nos valeurs sur le plan du service à la clientèle. « Une fois que c'est fait, il faut simplement s'assurer de l'entretenir », ajoute-t-il.



« Notre domaine est de plus en plus interdisciplinaire. Chaque expert apporte sa pierre à l'édifice, en fonction de ses spécialités. Au final, c'est le résultat qui compte pour le client. »

– Mélanie Carrière



« J'ai gagné l'estime de plusieurs clients en leur référant des experts efficaces. »

– Martin Lalonde

Malgré toutes les précautions, il arrive que le client ne soit pas à l'aise de travailler avec la personne référée. « Ce n'est pas nécessairement une question de compétence ou de confiance, note Mélanie Carrière. Parfois, le courant ne passe tout simplement pas. Le client doit toujours se sentir à l'aise de ne pas faire affaire avec celui ou celle qu'on lui a proposé. »

## TRAITER LE CLIENT AVEC TACT

Le client, justement, est au centre de toutes ces collaborations. Après tout, le but est de répondre à ses besoins. Jean Vachon garde toujours cela en tête lorsqu'il procède à une référence. Il commence par demander au client si lui-même connaît déjà quelqu'un qu'il pourrait contacter. En cas de réponse négative, il lui suggère des noms. Rarement un seul. Il aime que le client ait le choix d'appeler deux ou trois experts et d'opter pour celui qui lui convient le mieux. Pour lui faciliter la tâche, il prend la peine de proposer des gens travaillant près du lieu de résidence du client. Auparavant, il aura appelé ces experts pour sonder leur intérêt, discuter de leurs tarifs et s'assurer que leur spécialisation répond aux besoins du client. Et il précise toujours à ce dernier qu'il ne perçoit pas de commission ni de rémunération.

Si le client le souhaite, il assistera à la première rencontre. Mais il n'insiste pas pour le faire. D'ailleurs, il souligne aux clients qu'ils n'ont aucune obligation de lui divulguer ce dont ils discuteront avec l'expert référé. Même si dans certains cas, pour des raisons stratégiques, il vaut mieux miser sur un certain partage d'information. « Si on a prévu étaler la récupération des déductions liées à une cotisation REER sur quelques années, il faut que le comptable que j'ai référé le sache, car c'est lui qui remplit la déclaration d'impôt », illustre-t-il.

Martin Lalonde fera aussi évoluer son degré d'engagement selon la complexité du dossier. « Dans la majeure partie des cas, j'envoie un courriel à l'expert avec mon client en copie conforme, puis je me retire, explique-t-il. Mais dans les cas plus complexes, par exemple lorsqu'il s'agit de planifier la fiscalité d'un client qui a une fiducie ou sa propre entreprise, le travail se fera plus en



## DE NOS ARCHIVES

équipe et il peut y avoir des rencontres à trois. Il y aussi des cas où c'est moi qui appelle un expert pour vérifier une information, sans que le client ne soit nécessairement au courant.»

### DONNANT DONNANT ?

Faut-il privilégier les experts qui nous réfèrent régulièrement des clients ? Bien qu'il soit agréable de constater que c'est un échange de bons procédés plutôt qu'une voie à sens unique, en faire une condition serait irréaliste. « Ce n'est pas toujours aussi aisé pour tous les experts de nous référer quelqu'un que l'inverse, note Mélanie Carrière. Une personne qui consulte un courtier hypothécaire n'est pas nécessairement à la recherche d'un planificateur financier ou d'un conseiller en sécurité financière. Comme généraliste, je suis souvent en meilleure position pour référer des clients à d'autres experts. J'apprécie quand ils me renvoient l'ascenseur, mais je n'en fais pas du tout une condition et je n'ai jamais d'entente sur ce plan avec d'autres professionnels. »

Julie Carrier n'en fait pas non plus une exigence, mais constate que les clients qu'on lui réfère ont souvent une bonne valeur. « Une grande partie du travail est déjà faite, car le professionnel qui me réfère des clients a déjà établi une solide confiance avec eux et elle rejaillit sur moi, apprécie-t-elle. Le besoin est souvent déjà identifié. Les clients savent pourquoi ils viennent me voir, et ils se sont fait proposer mes services par quelqu'un qui n'a aucun intérêt en jeu. »

Quant aux clients, « il sont bien heureux quand je leur réfère un spécialiste, dit-elle. Ça leur simplifie la vie et ça les rassure. » ■

**PASSIVE.**

**JAMAIS**

**ACTIVE,**

**TOUJOURS**

À Fonds Dynamique, nous sommes de fervents adeptes de la gestion légitimement active. Nous croyons en effet qu'elle est la pierre angulaire de tout portefeuille exceptionnel. Sortez du lot et constatez à quel point la gestion réellement active peut faire la différence.

**GESTION**

**VOYEZ COMMENT LA GESTION LÉGITIMEMENT ACTIVE PEUT FAIRE LA DIFFÉRENCE!**

[dynamique.ca/Active](http://dynamique.ca/Active)

**Fonds Dynamique<sup>MD</sup>**  
Investissez dans les bons conseils.

Les placements dans les fonds communs peuvent entraîner des commissions, des commissions de suivi ainsi que des frais de gestion et des charges. Prenez connaissance du prospectus avant d'investir. Les fonds communs de placement ne sont pas garantis; la valeur des parts [actions] change fréquemment et le rendement antérieur est susceptible de ne pas se répéter. Fonds Dynamique<sup>MD</sup> est une marque de commerce déposée de son propriétaire, utilisée sous licence, et une division de Gestion d'actifs 1832 S.E.C.