

Comment trouver un gestionnaire digne de confiance ?



Le gestionnaire bien intentionné est celui qui est habité d'une volonté immuable d'aider son client à atteindre ses objectifs.

Pierre-Olivier Langevin
redactionlesaffaires@tc.tc

Dans son livre *Risk Savvy*, l'auteur Gerd Gigerenzer traite de l'importance de la confiance dans la gestion d'une entreprise. Il met en lumière l'exemple du chirurgien Matthias Rothmund. Quelques jours après une opération pour le retrait d'une tumeur, des tests d'imagerie ont révélé qu'une pince chirurgicale avait été oubliée par erreur dans le corps de son patient. Rothmund a immédiatement informé le patient, retiré la pince et rapporté l'erreur à son assureur, qui a rapidement indemnisé le patient.

Cinq années plus tard, celui-ci est retourné au bureau de Rothmund, lui demandant cette fois de le soigner pour une hernie. Rothmund, très surpris, se demandait pourquoi ce patient désirait qu'il l'opère de nouveau. Le patient disait qu'il avait confiance en sa clinique puisqu'il avait immédiatement admis et corrigé son erreur.

Il n'est pas rare que l'industrie financière se bute au problème de la confiance. Dans le contexte où des conseillers financiers de grandes institutions se plaignent de devoir vendre une panoplie de produits à des clients qui n'en avaient pas besoin, peut-on réellement en vouloir aux épargnants d'afficher une telle méfiance ? À l'instar du patient qui revient chez son chirurgien, comment un simple épargnant peut-il trouver un gestionnaire de confiance pour son portefeuille ? Nous croyons que les investisseurs devraient prêter attention à quatre caractéristiques.

Le gestionnaire intègre est celui qui agit avec franchise et empathie envers ses clients.

L'intention

Le gestionnaire bien intentionné est celui qui est habité d'une volonté immuable d'aider son client à atteindre ses objectifs.

La base est de s'assurer que le gestionnaire agit selon un standard de fiduciaire plutôt que selon un standard de convenance. Le gestionnaire qui adopte le standard de fiduciaire se doit de chercher les meilleurs investissements qu'il connaît pour votre situation, et ce, en ayant effectué les recherches nécessaires. Il ne peut pas, comme c'est le cas avec le standard de convenance, vous proposer simplement le produit maison de son institution financière ou sélectionner les fonds qui lui versent la meilleure rémunération. Avec un standard de fiduciaire, les intérêts du client passent avant ceux du gestionnaire ou de sa firme.

À titre de gestionnaires, nous avons toujours été étonnés de voir aussi peu d'épargnants nous demander selon quel standard nous

fonctionnons. Tout épargnant devrait connaître cette information avant de confier ses avoirs.

Le gestionnaire bien intentionné vous invitera également à le rencontrer régulièrement et de façon individuelle. Il prendra le temps nécessaire pour comprendre vos besoins et fournira des réponses claires. Enfin, il n'hésitera pas à comparer sa performance avec les marchés et avec vos objectifs, même lorsque la comparaison ne l'avantage pas.

L'intégrité

Le gestionnaire intègre est celui qui agit avec franchise et empathie envers ses clients. Par exemple, parle-t-il de façon détaillée des erreurs qu'il commet ? Reconnaît-il l'apport de la chance dans certains investissements qui l'ont fait bien paraître ? Si les bons coups sont tous la résultante de savantes recherches et si les mauvais coups sont tous attribués à la malchance, voyez-le comme un drapeau rouge. La malchance n'a pas le dos si large ! Et comme les marchés boursiers ont très bien performé dans les dernières années, même une sélection de titres plus que moyenne peut avoir généré des gains intéressants.

La meilleure façon pour un gestionnaire de mériter la confiance de ses clients n'est pas de les laisser croire qu'il est infallible. Nous faisons tous des erreurs. C'est au gestionnaire d'afficher une honnêteté sans borne et de prendre les mesures correctives rapidement lorsque c'est nécessaire.

Le gestionnaire devra également être empathique. Il doit garder en tête les questions que se posent ses clients et y répondre le mieux possible afin de les libérer autant que possible de leurs préoccupations. Par exemple, lorsque vous lisez une lettre de votre gestionnaire, avez-vous l'impression que les principaux enjeux de votre portefeuille ont été discutés ? Le gestionnaire a-t-il pris le temps de vous expliquer pourquoi le titre ABC a perdu 25 % de sa valeur ou a-t-il ignoré cet élément dans la pièce ? Si vous consultez les écrits passés du gestionnaire ou si

vous interrogez ses autres clients, vous arriverez à évaluer son degré d'honnêteté et d'empathie.

La capacité et les résultats

Il y a plusieurs façons de vérifier la capacité d'un gestionnaire. D'abord, une vérification de base au registre de l'Autorité des marchés financiers vous informera des autorisations réglementaires qu'il possède pour exercer sa profession. Cependant, il y a beaucoup plus. Votre gestionnaire est-il en mesure de parler plus de deux minutes d'un investissement qu'il a effectué dans votre portefeuille ? Mieux encore, peut-il vous montrer les différentes recherches qu'il a effectuées pour déterminer la qualité de l'investissement ? Sans une telle démonstration, comment arriverez-vous à conclure qu'on s'occupe réellement de votre portefeuille ?

Côté résultats, nos rencontres avec les épargnants au fil des ans nous montrent que la majorité n'est pas en mesure d'évaluer les rendements obtenus. Sont-ils excellents, adéquats ou insuffisants ? Pire, ces épargnants ignorent le rendement qu'ils ont obtenu ! Nous sommes d'avis que les gestionnaires dignes de confiance ne cachent pas leurs résultats après-frais et n'hésitent pas à les comparer avec les indices appropriés qui incluent les dividendes.

Si votre gestionnaire était un chirurgien comme Matthias Rothmund, retourneriez-vous le voir quelques années plus tard pour une seconde opération ? Les questions soulevées sont nombreuses, mais les épargnants qui désirent réellement être servis par un gestionnaire de confiance doivent mettre l'effort nécessaire pour trouver la perle rare. 📌

EXPERT INVITÉ



Pierre-Olivier Langevin est gestionnaire de portefeuille chez MEDICI, de Saint-Bruno.