

Préface

Curieux de nature, j'aurais pu être, comme dans ce livre, ce médecin échangeant avec un conseiller en gestion de patrimoine sur nos métiers respectifs, nos missions, notre soif de toujours faire mieux, nos doutes aussi et découvrant peu à peu la similitude de nos démarches professionnelles.

Avant de prétendre comprendre l'autre, tout est questionnement, écoute sans jugement, confiance progressive. Tout est ensuite recul, analyse et communication de possibles solutions à mettre en œuvre avant de mesurer une quelconque amélioration chez l'autre.

Approche et distance sont les deux facettes pour véritablement prendre soin de celui-ci : être au plus près de lui pour aller plus loin, être déterminant sans jamais décider seul, être passionné par son métier sans devenir trop proche de son interlocuteur.

C'est avec intérêt et plaisir que j'ai lu cet ouvrage, et je valide les liens pertinents entre la démarche du conseiller en gestion de patrimoine, *money doctor* comme disent les Anglo-Saxons, et celle du médecin, notamment généraliste, référent de la famille, coordinateur avec les médecins spécialistes et lien durable avec le patient.

Certains parlent du malade et de sa maladie, d'autres de patient, du poumon perforé, d'un cas rare, du lit numéro 12... Une appellation n'est jamais neutre : notre communication en tant que professionnel conditionne aussi la perception des enjeux en cours pour notre patient. Il n'est pas réduit à un organe, un état ou des symptômes. Notre patient est dynamique, il a un passé, un présent et à un avenir, tout comme sa maladie. Et il n'est pas la maladie. La sémiologie est l'analyse historique d'un malade et de sa maladie. Elle conditionne la prescription. Dans le métier de conseiller en gestion de

patrimoine, il en est sûrement de même, car s'arrêter à la prise en compte des éléments chiffrés du patrimoine, aux flux financiers et à l'environnement fiscal est tellement réducteur ! J'ai sincèrement apprécié l'approche globale développée par les auteurs, qui seule permet de répondre efficacement à la requête de son client.

Enfin, je me suis permis d'annoter certains passages en mode information ou en début de chapitre, en indiquant des définitions, des approches, des remarques médicales afin de renforcer la compréhension des similitudes entre les deux démarches.

Que cette lecture vous donne de nouvelles pistes en vue d'un professionnalisme accru au service de vos clients tant demandeurs...

Docteur Saïd Afqir
Oncologue médical, professeur d'oncologie à la Faculté de médecine,
Université Mohamed 1^{er} à Oujda (Maroc)

Avant-propos

« On ne travaille pas avec l'argent des gens mais avec des gens qui ont de l'argent ! » Cette citation pourrait être le sous-titre de notre livre sur la relation privilégiée entre le conseiller en gestion de patrimoine et son client. Comme le soulignait le docteur Afqir dans la préface, la gestion de patrimoine ne se réduit pas au recensement des actifs et des flux du client, car si derrière la maladie, il y a surtout le malade, derrière l'argent, il y a essentiellement des « gens ».

Ces gens, que nous appelons « clients » (ou prospects) tout au long de notre écrit, ont de réelles attentes qui, bien sûr, passent par la gestion financière et fiscale de leurs biens, mais aussi par la gestion dédiée de leur projet (motivations et objectifs), de leurs contradictions (solutions idéales à moindre coût) et de leurs contraintes (environnement fluctuant nécessitant l'adaptabilité des moyens choisis). Nous parlons à des propriétaires, des investisseurs, des héritiers, des créateurs de richesse... qui sont avant tout des êtres humains avec la prise en compte d'éléments subjectifs. Il s'agit bien d'une relation entre (au moins) deux personnes, l'un ayant une expertise en gestion de patrimoine et l'autre des moyens financiers à (faire) gérer.

Chaque jour, nous constatons cependant combien les professionnels du marché de la Banque-Finance-Gestion de Patrimoine acquièrent de plus en plus de compétences techniques, juridiques, fiscales, financières, et combien ils présentent de lacunes sur le plan de la compréhension des structures émotionnelles et comportementales d'un client. C'est d'autant plus vrai à propos d'argent. Les structures émotionnelles sont exacerbées, car en lien avec les notions de possession, de pouvoir, de positionnement social, de maîtrise de l'avenir (notamment par la sécurité familiale). En 2007, selon TNS Sofres, pour 58 % des Français, avoir de l'argent serait avant tout synonyme de sécurité et, pour 44 % d'entre eux, d'indépendance.

Il s'agit donc pour le conseiller en gestion de patrimoine d'optimiser cette relation avec son client et de travailler à partir des propositions concrètes au niveau de la plus petite cellule de prise de décision lors du rendez-vous, là où tout s'expose (projet, motivation, objectif), tout se négocie (stratégie, tactique, moyens financiers) et tout se décide (prise de position, arbitrage, sortie). Le conseiller en gestion de patrimoine n'est pas un prestataire mais un partenaire, il doit mettre en place les conditions pour être incontournable et déontologiquement irréprochable afin de mieux servir son client. C'est lui qui paramètre la relation, c'est lui qui évite la facilité d'aujourd'hui et ainsi le contentieux de demain. Il est le *money doctor*.

La gestion de patrimoine « consiste à promouvoir un ou plusieurs produits patrimoniaux en s'appuyant sur une prescription justifiée par la situation patrimoniale de la personne conseillée » indique Pierre-Marie Guillon¹. Pour répondre parfaitement à cette définition exigeante de prescription justifiée, nous proposons des outils concrets en trois temps :

- ▶ la première étape pose les bases de la découverte du prospect (sa spécificité, ses antécédents, ses motivations, ses problèmes – ou problématiques –, ses objectifs), comprend un audit avec des questions sensibles sources d'informations déterminantes et définit le comportement associé du conseiller en gestion de patrimoine (vers une définition de son profil investisseur et les engagements réciproques) ;
- ▶ la deuxième étape développe les techniques de préparation et de présentation des solutions envisagées (une autre forme de gestion de l'interprofessionalisme, la qualité de la communication des données, la comparaison de stratégies, le choix du marché, les aversions aux risques et le cadrage, la gestion des questions et des objections, le paramétrage du suivi client).
- ▶ la troisième étape approfondit l'engagement de prendre soin de son client (les principes de la déontologie post-vente, la promotion d'une démarche plus préventive, un modèle de suivi client permanent, et la forte responsabilité du conseiller en gestion de patrimoine).

Enfin, nous souhaitons vous donner quelques pistes supplémentaires notamment en matière de gestion de valeurs mobilières à partir d'études réalisées en partenariat avec Harvest afin de préconiser une stratégie encore plus adaptée et plus sécurisée à vos clients.

.....
1 *La gestion de patrimoine. Méthodes et enjeux stratégiques*, Economica, 1996.

Paul Valéry disait² : « Ce qui est simple est faux. Mais ce qui est compliqué est inutilisable. » C'est donc à vous, conseillers en gestion de patrimoine, selon votre contexte professionnel, de prendre les éléments optimisant votre relation avec votre client à partir de nos travaux : rien ne sera simple, rien ne sera vrai, tout sera à tester, nuancer et consolider.

Nous vous encourageons sur cette voie que peu emprunteront et pourtant si enrichissante pour tous...

Claude Lajugée et Pascal Pineau

.....
2 Paul Valéry, *Mauvaises pensées et autres*, Gallimard, 1942.