

Carte blanche à... Edmée Chandon-Moët

Présidente du family office Family & You, Paris, Bruxelles, Lyon

Le marché de la solitude : halte aux abus !

Qu'elles soient veuves, divorcées ou seules par choix, et par ailleurs chefs d'entreprise, professions libérales, enseignantes, ou sans activité, les femmes ont évidemment – comme tout le monde – le besoin de se faire conseiller correctement dans leurs affaires financières et ce, en toute confiance, avec honnêteté et impartialité.

Combien de fois, pourtant, avons-nous rencontré des femmes subissant la vente de produits par leurs conseillers bancaires ou financiers, voire par leur family office, sans vraiment en comprendre le sous-jacent, ni les conséquences de ce qui leur était ainsi vendu... bien sûr sous couvert de conseil personnalisé.

J'en veux pour preuves quelques exemples réels récents, parfois surréalistes.

Aline, veuve d'un mari qui s'occupait des affaires financières familiales à 100 %, a tout naturellement poursuivi la relation avec l'établissement à qui son époux avait fait confiance de son vivant ; elle s'est vu proposer de nouveaux produits, dont des produits structurés qu'elle a souscrits. Des produits pourtant très peu adaptés à sa situation car assortis d'un blocage de huit ans pour bénéficiaire de la garantie en capital, alors qu'elle a indiqué avoir besoin des revenus de ce patrimoine pour vivre, entretenir la propriété familiale et payer les impôts. S'ouvre alors un débat sans issue entre deux « solutions » proposées par son « conseiller » : prendre un crédit sur huit ans (« par chance, lui dit-on, les taux du moment sont bas » !) en donnant en garantie les fameux produits structurés... ou les revendre sur le marché secondaire... mais cette fois bien sûr, sans garantie de gain par rapport à la valeur de souscription.



Combien il est pénible d'affronter « l'enfer blanc » de la paperasserie

Autre exemple. Elisabeth, veuve depuis peu, souhaite un second avis, par un conseil extérieur à l'établissement bancaire de son défunt mari ; elle apporte ses relevés bancaires pour analyse. Stupeur ! Son PEA d'une valeur de 240 000 € comprend 35 fonds de l'établissement en question. Comment faire de la performance avec une telle diversité de fonds tous issus de la même maison de gestion ? Je comprends qu'un banquier puisse « placer » ses produits, mais il pourrait au moins les sélectionner car je ne peux imaginer que les 35 fonds sont tous performants et la performance s'avère d'ailleurs très faible... Mais il en fallait manifestement plus pour inquiéter son conseiller.

Marie, quant à elle, divorcée mais fortunée, a dû faire face à un AVC et se retrouve momentanément isolée ; son family officer lui rend visite régulièrement pour la soutenir moralement. Mais à cette occasion, il lui indique que maintenant qu'elle a plus de mal à se déplacer, elle devrait

vendre sa propriété en Italie et que son frère, agent immobilier, pourrait se charger de la vente. Je pose la question : dans quel intérêt travaille le family officer ? Celui de sa cliente ? Celui de son frère ? Le sien (dans ce cas précis, le patrimoine déjà très important est déjà liquide à plus de 65 %) ? Le but est-il de « récupérer » de nouveaux actifs à gérer ? La question reste en suspens, d'autant que l'approfondissement du dossier montrera que le family officer s'était fait nommer mandataire de protection future avec une rémunération minimale extrêmement confortable.

Voici un quatrième cas dont j'ai eu aussi connaissance. Patricia, divorcée, confiante en son family office, n'ouvre que rarement les nombreux courriers qu'il lui envoie : « à quoi bon ? Il s'occupe si bien de moi... ». Sauf que sans qu'elle le réalise (elle avait signé un mandat), son porte-

feuille était arbitré d'une manière assez régulière et souvent vers les mêmes fonds ; cela ne se voyait donc pas dans les (rares) reportings sur lesquels la cliente acceptait de jeter un oeil. Conformément à leurs accords, elle lui réglait des honoraires de conseil, mais sans savoir qu'il percevait en sus des rétro-commissions sur les encours et lors des arbitrages. Cette cliente était certainement négligente, mais elle préférait se consacrer à sa fondation destinée à aider les enfants démunis plutôt que de suivre son patrimoine pas à pas, égoïstement. Peut-on vraiment le lui reprocher ?

Vraie ou fausse protection ?

La réglementation actuelle et à venir est-elle de nature à protéger véritablement ces « victimes » ? Je n'en suis pas persuadée. Elle impose de nouveaux documents, de nouvelles procédures, au risque *in fine* de protéger plus les intermédiaires dans leur acte de vente, que la bonne compréhension des clients.

Tout un chacun qui a essayé de changer d'établissement bancaire ou de conseiller financier ces derniers mois, sait combien il est pénible d'affronter « l'enfer blanc » de la paperasserie. Un enfer qui impose de cheminer dans ce maquis :

- documents d'entrée en relation et de connaissance client,
- questionnaire patrimonial et financier,
- accord de confidentialité des données,
- rapport de conseil,
- lettre de mission,
- formulaire Fatca,

- documents justificatifs à fournir comme l'avis d'imposition, la déclaration ISF (qui n'existe plus en tant que telle), l'état du patrimoine, la déclaration de succession, le jugement de divorce, etc. Nous avons compté : pas moins d'une quinzaine de documents à réunir, à signer, à compléter (parfois à chaque mouvement et au moins une fois par an) et souvent les mêmes en plusieurs exemplaires ! Combien j'accepte de perdre, combien je veux gagner, est-ce que je connais tels ou tels produits, d'où proviennent mes revenus... Si certaines informations sont indispensables pour délivrer un conseil éclairé, ici, trop c'est... beaucoup trop !

La souscription d'un contrat d'assurance vie est devenue trop complexe ! Je pense qu'il faut une demi-journée d'administratif rien que pour préparer le dossier de souscription. Après 20 minutes de rendez-vous, tout client normalement constitué n'écoute et ne lit évidemment plus rien et demande où il faut signer ces quinze pages (voire plus). Est-ce le prix à payer pour que la suite du rendez-vous soit consacrée à enfin parler des projets, des attentes, de la famille ? En un mot, pour se consacrer à l'essentiel : l'écoute, le conseil.

Certes, si un sinistre survient, les formulaires retrouveront toute leur « valeur », mais au bénéfice de qui ? La banque ou le conseiller seront bien protégés car le client aura signé les multiples documents exigés ! Mais le client ? Un peu de réalisme réglementaire garantirait une bien meilleure protection... à ceux qui la méritent.

A compter de cette année, et toujours dans ce souci d'informer, les intermédiaires (conseillers, banquiers...) devront communiquer à chaque client les frais prélevés annuellement, en pourcentage et en euros ; on entend ici ou là que certains fournisseurs seraient déjà à l'œuvre pour trouver des astuces afin de contourner cette règle ; des commissions qui ne se nomment plus commissions... et qui ne seront donc pas communiquées au client.

Vous avez dit protection par la réglementation et par la transparence des pratiques ? Mais serait-ce donc une honte de percevoir des rétrocessions ? Certainement pas, pourvu que cela soit transparent ! En revanche, le déguisement à des fins trompeuses l'est, et sans hésitation !

Tout service mérite évidemment une rémunération, juste et expliquée, pour que chacun puisse être exigeant envers soi-même et envers les autres. Les clients le comprennent très bien et sont à 100 % d'accord avec ce principe ; les mentalités ont beaucoup changé depuis quelques années ; pour notre part, nous ne rencontrons aucun problème à communiquer sur la rémunération (quelle qu'en soit la forme) car ce qui compte au fond, c'est que le conseil dispose d'une capacité d'analyse (en un mot d'une véritable liberté d'esprit) et de n'avoir assurément rien à vendre « en magasin » ; rechercher pour un client ce qui lui convient, puis répondre

à ses attentes en l'accompagnant dans la durée, mérite ce que chacun comprendra : une rémunération (honoraires et/ou rétrocessions), mais pas au prix d'un mensonge, ni d'un trucage quelconque.

Pour une vraie confiance

C'est que, pour en revenir à elles spécifiquement, ces femmes seules, très souvent désireuses de vrai lien social, ont un grand besoin de pédagogie et de se sentir en confiance pour se consacrer, en général à titre bénévole, à d'autres centres d'intérêts que la seule finance, qui sont très utiles à la société ou à leur propre épanouissement : la famille, l'art, les jeunes générations, les personnes dans le besoin. Cette disponibilité ne mérite-t-elle pas qu'elles soient non seulement respectées, mais même choyées et s'il le faut (osons le mot) protégées ? En effet, par fierté ou par ignorance devant tous les termes techniques anglo-saxons, les femmes seules n'ont pas de proches avec qui partager une question simple telle que : « *je n'ai pas compris la structure du produit* » et deviennent ainsi des proies faciles. On ne peut sans doute que le déplorer, mais la réalité est là : l'abus n'est pas rare et notre pratique conduit à le constater trop fréquemment.

Je lance ce cri d'alerte : protégeons donc toutes ces personnes seules contre les dérives de toute nature (y compris contre les excès de réglementation) et surtout respectons-les et aimons-les ! Soyons fiers de leur consacrer tout le temps (et la vraie transparence) nécessaire à la réalisation de leurs projets. ■



L'abus n'est pas rare et notre pratique conduit à le constater trop fréquemment.