

Alex Dumai

Carnet de bord d'un confident financier

15 années à bâtir la tranquillité au sommet



MAISON D'ÉDITION
ST-LAURENT

Carnet de bord d'un confident financier © Alex
Dumai 2026

Tous droits réservés

Courriel : alexdumai@outlook.com

ISBN :

Version imprimée : 978-925220-23-7

Version PDF : 978-925220-24-4

Version MOBI : 978-925220-26-8

Version EPUB : 978-925220-25-1

Dépôt légal Bibliothèque et Archives nationales
du Québec 2026 Bibliothèque et Archives du
Canada 2026

Auteur : Alex Dumai

Infographiste : Martine St-Laurent

Consultante en écriture : Marie-Josée St-Laurent

www.maisondeditionstlaurent.com

À ma conjointe et mes deux garçons,
pour leur amour discret et leur patience infinie.

À mes clients, pour leur confiance silencieuse,
plus forte que 1000 signatures.

Aux planificateurs financiers
et courtiers en valeurs mobilières de la relève.

À tous ceux et celles
qui cherchent la tranquillité
dans un milieu bruyant
qu'est celui de la gestion de patrimoine,
ce carnet de bord est pour vous.

Introduction	16
Ce que je vends, c'est la tranquillité	16
PARTIE I — Se construire comme conseiller	18
Chapitre 1 — Le veston bien ajusté — Mes débuts dans un monde où je n'étais pas censé être écouté	20
Leçon : Inspirer confiance sans résultats.....	20
Je me souviens parfaitement de ce jour. La chemise rouge fraîchement repassée. Le veston bleu, taillé sur mesure.	20
Leçon de terrain	22
Chapitre 2 – Apprendre à poser les bonnes questions – Un client m'a appris à me taire au bon moment	24
Leçon : L'écoute active, un outil de crédibilité.....	24
Leçon de terrain	25
Chapitre 3 – Gérer son syndrome de l'imposteur – Pourquoi j'ai cru tout arrêter la 3e année.....	28
Leçon : L'endurance intérieure est une compétence	28
Leçon de terrain	29
3.1 – Entre deux mondes – Quand ma vie personnelle ne ressemblait pas à celle de mes clients	32
Leçon : Trouver sa légitimité quand on vient d'ailleurs.....	32
Leçon de terrain	33
PARTIE II — Le vrai métier commence	36
Chapitre 4 — Les appels du dimanche — Quand une cliente m'a téléphoné un dimanche matin de Pâques et quand d'autres m'ont téléphoné le week-end.....	38
Leçon : Accessibilité + calme = vraie confiance	38
Leçon de terrain	40
Chapitre 5 — Les décisions en pleine tempête — Mars 2020. Les marchés s'effondrent. Les gens aussi.....	42
Leçon : Le conseiller est un stabilisateur émotionnel	42

Leçon de terrain	44
Chapitre 6 – Dire ce que personne ne veut entendre – Le jour où j’ai osé parler de dépenses à un client multimillionnaire	46
Leçon : L’honnêteté bienveillante renforce les liens	46
Leçon de terrain	47
6.1 – Un client, 1000 experts – Quand trop de voix brouillent la stratégie.....	48
Leçon : Le rôle de chef d’orchestre est indispensable.....	48
Leçon de terrain	49
PARTIE III — SOUS LA SURFACE	50
Chapitre 7 — Quand la famille complique tout — Une succession qui aurait pu tout détruire	52
Leçon : Anticiper les enjeux humains avant les montages ..	52
Leçon de terrain	53
Chapitre 8 — Ce qu’on ne dit pas avec de l’argent — Un client m’a confié ce que même son thérapeute ignorait	54
Leçon : Devenir le confident de patrimoine	54
Leçon de terrain	55
Chapitre 9 — La génération d’après – Travailler avec les enfants de mes premiers clients.....	56
Leçon : Préparer les humains, pas seulement les actifs	56
Leçon de terrain	57
9.1 – Les silences du couple – Quand elle et lui ne veulent pas parler d’argent ensemble	58
Leçon : Faciliter le dialogue sans forcer.....	58
9.2 – Le cadeau qui dérange – Il veut donner un million à une fondation, mais sa famille ne comprend pas	62
Leçon : Accompagner les intentions, pas les juger	62
PARTIE IV — Bâtir son propre modèle.....	66

Chapitre 10 — L’approche CCASH — Comment j’ai formalisé ce qui fonctionnait déjà instinctivement..... 68

- Leçon : Formaliser, c’est rassurer..... 68
- C pour Confidentialité**..... 69
- A pour Accessibilité** 69
- S pour Simplicité**..... 69

Chapitre 10.1 — L’architecture qui traverse les tempêtes..... 72

- La répartition de l’actif et les enseignements de Brinson, Hood & Beebower..... 72
- Leçon : La rencontre qui changera ma manière d’expliquer les placements 72
- 1. La répartition stratégique explique l’essentiel du comportement d’un portefeuille..... 74
- 2. La sélection de titres et le *timing* sont secondaires..... 75
- 3. Le rôle du conseiller n’est pas de deviner l’avenir, mais de structurer le portefeuille pour traverser les tempêtes..... 75
- 4. Plus le client sait comment son argent est réparti, plus il est tranquille 75
- 5. Ce que j’ai appris en 15 ans..... 76

Chapitre 10.2 — Le mythe du bon moment pour sortir 78

- Le vrai enjeu : le coût invisible du « cash stratégique » 79
- Pourquoi je ne priorise jamais le *market timing*..... 80
- Phrase-clé que j’utilise encore aujourd’hui :..... 81

Chapitre 11 – Choisir ses clients, choisir sa paix – Le jour où j’ai dit non à un « gros nom »..... 82

- Leçon : Tous les revenus ne se valent pas 82
- 11.1 – La force des petits gestes – Ce courriel envoyé en 2011 et qui a tout changé..... 86
- Leçon : La fidélité se joue dans les détails humains..... 86

11.2 – Créer une équipe de confiance – Je ne pouvais plus tout faire seul.....	88
Leçon : Déléguer sans perdre son ADN	88
PARTIE V — AU-DELÀ DES CHIFFRES	92
Chapitre 12 — Quand un client vous remercie... 9 ans plus tard	94
Leçon : Le vrai impact d'un conseil ne se mesure pas dans l'immédiat.	94
Chapitre 13 — Quand un client veut tout vendre pour s'évader	96
Leçon : L'argent est un moyen, pas une prison.....	96
Chapitre 14 — L'argent en fin de vie.....	98
Chapitre 15 — Transmettre aux enfants... sans leur transmettre le stress.....	100
Leçon : Préparer émotionnellement, pas juste financièrement.	100
Chapitre 16 — Elle est revenue. Sans bruit.....	104
Leçon : Ce que l'on construit avec dignité laisse une trace durable.....	104
Chapitre 17 — La performance silencieuse	106
Leçon : La meilleure performance, c'est celle qui n'inquiète pas.....	106
A. Ce que les clients ne voient pas.....	106
B. Le lien entre l'architecture... et la discipline	107
C. La vraie gestion du risque.....	108
D. Une performance ne faisant pas de bruit	109
E. Le silence comme indicateur de succès.....	109
Leçon de terrain.....	110
Chapitre 18.- Quelques témoignages reçus durant ces 15 années	112

Chapitre 19 — Ce que ces 15 années en coulisses m’ont appris 118

Une lettre à mon « moi » d’il y a 15 ans.....120

Les 5 vérités m’ayant guidé.....122

Ce que je transmets à la relève124

Lettre ouverte à ceux et celles qui construisent126

Remerciements130

Préface

Il existe des métiers que l'on choisit, et d'autres qui vous choisissent.

Accompagner des personnes fortunées dans leurs décisions les plus sensibles ne relève pas simplement d'un savoir-faire technique. Cette tâche exige une posture humaine, une capacité d'écoute, et une disponibilité rare.

Depuis 15 ans, je suis plus qu'un conseiller. J'agis comme témoin de confidences, partenaire dans des moments décisifs, parfois même le seul point d'ancrage dans la tempête.

Ce carnet de bord est né de cette expérience. Il ne prétend pas enseigner, il partage. Il n'impose pas, il propose. Il ne parle pas de performance, mais de paix.

Chaque page est inspirée de situations réelles, vécues, ressenties. Je vous offre une plongée dans ce que je considère comme l'essence de mon rôle : créer de la tranquillité d'esprit dans un monde où tout va trop vite.

Je dédie ce carnet à mes clients, passés et présents, qui m'ont accordé leur confiance. À ceux et celles qui savent que derrière chaque décision financière, il y a une histoire humaine.

Et à tous ceux qui aspirent à une relation différente avec l'argent, plus clair, plus calme, plus digne.

Bonne lecture !

P.S. Les informations contenues dans cet ouvrage sont fournies à titre informatif seulement et ne constituent pas des conseils financiers personnalisés.

Introduction

Ce que je vends, c'est la tranquillité

Un matin, en marchant vers mon bureau, je repensais à cette phrase qu'une cliente m'a dite il y a quelques années :

Ce que tu me vends, ce n'est pas un portefeuille performant. C'est la tranquillité.

Depuis 15 ans, j'accompagne des gens ayant, en apparence, tout ce qu'il faut pour être serein : argent, succès, statut.

Et pourtant, ils se retrouvent souvent fatigués. Sollicités de toutes parts. Inquiets de tout perdre ou de mal transmettre. Ce qu'ils cherchent vraiment, c'est quelqu'un à qui ils peuvent vraiment faire confiance. Quelqu'un qui ne parle pas juste en chiffres, mais en clarté. En loyauté. En présence.

Je structure ma pratique autour de cinq principes simples, inchangés jusqu'à présent. Je les appelle **CCASH** :

- **Compétence** : parce que le savoir rassure.
- **Confidentialité** : parce que la vraie confiance est rare.

- **Accessibilité** : parce que les grandes décisions n'attendent pas un rendez-vous.
- **Simplicité** : parce que tout est plus calme quand c'est clair.
- **Honnêteté** : parce que dire la vérité, même quand c'est dur, est un acte de respect.

Ce carnet vous fera voyager dans ces 15 années d'histoires, de décisions, de confidences. Pour que vous ressentiez ce que mes clients ressentent à la fin de nos conversations :

Une respiration plus lente.

Une pensée plus claire.

Une tranquillité d'esprit retrouvée.

PARTIE I — Se construire comme conseiller

Au début, je croyais qu'il fallait impressionner. Avec des mots techniques, des vêtements bien ajustés, des tableaux de rendement. Je voulais prouver que j'étais à ma place, même si intérieurement, j'en doutais encore.

Cette partie raconte mes premières années où **la posture précède la certitude**, où l'on apprend plus par l'écoute que par les chiffres. C'est le moment où l'on réalise que le métier ne s'apprend pas seulement en salle de cours, mais dans chaque regard, chaque silence, chaque retour de confiance gagné lentement.

Les prochains chapitres sont la **forêt intérieure** que chaque conseiller traverse un jour. Celle des débuts, des doutes et des petits actes fondateurs.

Chapitre 1 — Le veston bien ajusté — Mes débuts dans un monde où je n'étais pas censé être écouté

Lors de ma toute première rencontre-client, malgré ma peur intérieure et ma posture droite ne laissant aucunement transparaître mon stress, je découvre que la confiance ne vient pas d'un habit bien taillé, mais d'une vraie présence.

Leçon : Inspirer confiance sans résultats

Je me souviens parfaitement de ce jour. La chemise rouge fraîchement repassée. Le veston bleu, taillé sur mesure.

Et moi, debout devant l'entrée de mon bureau, en train de me répéter ce que j'allais dire à ce client, sans y croire tout à fait.

C'était ma première vraie rencontre avec un client à valeur nette élevée. Pas un ami d'un ami. Pas une simulation. Un vrai rendez-vous, avec un réel enjeu.

En allant le chercher dans la salle d'accueil, je savais deux choses :

1. Je n'étais pas le plus expérimenté dans le bureau.
2. Je devais donner l'impression que tout allait pour le mieux.

Le client m’attendait. Un homme d’affaires d’une soixantaine d’années. Un regard direct. Une poignée de main ferme. Il portait une chemise qui ne semblait pas taillée sur mesure... à l’inverse du mien.

– Vous êtes l’expert, il paraît ? a-t-il lancé.

Je lui souris discrètement.

– Non, mais je suis celui qui essaiera de tout comprendre pour éviter que vous ayez à répondre la même question trois fois.

Il esquisse un sourire, alors que je sens et comprends ma propre nervosité.

Il parle, beaucoup. De son entreprise, de ses partenaires, de ses inquiétudes, de sa volonté de ne rien laisser au hasard. Je me force à ne pas vouloir parler ou répondre trop vite, comme j’en ai l’habitude. Je note, j’écoute et je lui pose trois ou quatre questions, pas plus.

À la fin, il me regarde longuement et me dit :

– Vous avez bien fait de ne pas m’interrompre. Ça fait longtemps que personne en finance ne m’écoute vraiment.

Je rentre chez moi vidé, mais étrangement calme. J’accroche mon veston taillé sur mesure. Sur mon

heure de souper, en m'assoyant à la table de cuisine de mon appartement, je comprends que j'ai porté quelque chose d'encore plus important ce jour-là : une **posture**, une **présence**, une **intention sincère**.

Leçon de terrain

Quand on débute, on croit qu'il faut impressionner avec des mots savants, des graphiques, un ton sûr, de beaux habits, etc.

Mais ce que les clients recherchent, ce n'est pas un conseiller qui **s'impose**. C'est quelqu'un qui **comprend**, même sans parler fort et avec un accent. Quelqu'un qui **écoute**, même s'il n'a pas encore tous les trophées.

La confiance ne vient pas d'un curriculum vitae. Elle se construit dans le calme, l'attention et l'authenticité.

Chapitre 2 – Apprendre à poser les bonnes questions – Un client m’a appris à me taire au bon moment

Une rencontre avec un client influent révèle que poser une seule bonne question peut créer plus de valeur qu’un discours technique. L’écoute active est donc devenue un outil central dans ma pratique.

Leçon : L’écoute active, un outil de crédibilité

Il s’appelle Claude. Un propriétaire d’entreprise discret avec un bilan impeccable. Pas le genre à s’enfarger dans les détails. Il m’a été recommandé par un contact interne de la banque pour laquelle je travaille à l’époque, mais je comprends vite, lors de ma première rencontre avec lui, que cette rencontre est un test.

Il m’accueille dans son bureau assez grand, murs vitrés, silence ouaté, mobilier épuré. Il n’a pas besoin de moi pour effectuer des calculs. Il possède une équipe complète pour ça. Ce qu’il cherche, c’est autre chose. Je ne le comprends qu’après.

Il commence à parler, longuement, de dossiers, d’acquisitions, de montages. Je note, bien sûr. Et j’attends mon moment. Pas pour répondre, mais pour **poser une question**. À un moment, il mentionne avoir perdu son garçon dans un

accident et que sa fille (que j'ai eu le privilège de rencontrer ce jour-là) s'implique dans l'entreprise.

Je demande simplement au patriarche :

– Et vous, est-ce que ça vous convient, ou est-ce que ça vous pèse ?

Silence. Pas un silence inconfortable. Un silence chargé.

Puis, il me dit :

– Vous savez, personne ne me pose ce genre de question. On parle toujours de rendement, jamais de regrets, mais je vous confirme que ma fille gère l'entreprise efficacement.

Et il continue, pendant 30 minutes, Il me parle de ses doutes, de l'économie, de P.K Subban, de comment il voit l'avenir de l'entreprise, etc. Et c'est là, dans cet échange-là, que la vraie relation a commencé.

Leçon de terrain

L'écoute active, ce n'est pas hocher de la tête pendant que l'autre parle. C'est **savoir entendre ce qui n'est pas dit.**

Un conseiller interrompant pour montrer ce qu'il sait, se met en valeur. Un conseiller qui **pose une vraie question**, au bon moment, **devient utile**.

Les clients fortunés n'ont pas besoin d'un expert de plus. Ils cherchent quelqu'un les comprenant, sans avoir besoin de tout dire.

Chapitre 3 – Gérer son syndrome de l'imposteur – Pourquoi j'ai cru tout arrêter la 3e année

Dans ce chapitre j'explore le doute professionnel, l'épuisement, et la révélation qu'on peut être à la bonne place tout en se sentant parfois inadéquat.

Leçon : L'endurance intérieure est une compétence

Il y a eu une période, au début de ma troisième année, où j'ai cru que je n'étais pas fait pour ce métier. Tout semblait bien aller en apparence : la liste de prospects grossissait, les clients me rappelaient, les résultats suivaient. Cependant, au fonds de moi, c'était une autre histoire.

Chaque nouveau dossier déclenchait en moi une pression énorme. Je vérifiais mes recommandations deux fois, trois fois. Je préparais chaque rencontre comme un examen. Et même lorsque les clients me remerciaient, je doutais.

Je me disais : *Ils ne se rendent pas compte que je ne suis pas encore au niveau souhaité.*

Le point de rupture arrive un vendredi après-midi. Un client exigeant m'avait laissé un message acerbe, à propos d'un détail dans une simulation de retraite. Rien de grave. C'est **la goutte de**

trop. Je reste seul dans le bureau, perplexe et envahi par le doute. Et je songe : *Je ne suis pas assez solide. Je ne suis peut-être pas à ma place. Un jour, ils s'en rendront compte.*

Le lendemain, j'en parle à mon mentor. Un ancien du métier. Je lui avoue que je pense tout arrêter. Que je suis fatigué de faire semblant.

Il me répond sans détour :

– Tu ne fais pas semblant. Tu apprends. Ce que tu vis, c'est le signe que tu prends ce métier au sérieux. Les seuls qui ne doutent jamais, ce sont les insoucians et les inconscients.

Ces mots font basculer quelque chose en moi.

Je comprends que le doute ne doit pas me freiner, mais devenir un **signal d'humilité**. Ma crédibilité ne vient pas du fait de tout savoir, mais de toujours chercher à mieux comprendre, mieux écouter et mieux servir.

Leçon de terrain

Le syndrome de l'imposteur touche les plus consciencieux. Ceux sachant qu'on n'a jamais fini d'apprendre. Ce qui compte, ce n'est pas d'ignorer le doute. C'est de **continuer quand même**.

L'assurance vient avec l'expérience, mais la solidité vient de **l'endurance intérieure.**

3.1 – Entre deux mondes – Quand ma vie personnelle ne ressemblait pas à celle de mes clients

Le décalage social entre la vie personnelle du conseiller et celle des clients à valeur nette plus élevée est, la plupart du temps, évident. Voici comment transformer cette différence en force.

Leçon : Trouver sa légitimité quand on vient d'ailleurs

Ce n'est pas dans une grande école de commerce que j'ai appris à écouter. Ce n'est pas dans un club de golf que j'ai appris à poser des questions qui comptent. Et ce n'est certainement pas en héritant d'un réseau que j'ai appris à inspirer confiance.

Pendant mes premières années de carrière, je vis un contraste silencieux. La journée, je conseille des personnes aux ressources impressionnantes. Le soir, je rentre dans un logement modeste, je cuisine moi-même, je surveille chaque dépense. Deux mondes. Deux langages. Une seule et même personne entre les deux.

Je me souviens d'une réunion particulière, avec un client entouré de ses partenaires : fiscaliste, banquier, notaire. J'y assiste pour faire le lien. À la fin, en aparté, il me demande :

– Toi, tu viens d'où ?

Je lui réponds simplement, sans chercher à embellir :

– D'un milieu où on n'avait pas grand-chose et où on faisait attention à tout.

Il hoche la tête, et dit :

– Ça se sent. Tu prends ça personnellement. Pas comme une transaction.

Depuis ce jour-là, j'ai arrêté de voir mes différences comme des faiblesses. Désormais, je commence mes rencontres-clients en mentionnant mon origine.

Je comprends dès lors que ce que j'apporte n'est pas seulement des réponses techniques, mais une perspective, un vrai accompagnement, une loyauté. Bref, une capacité à me mettre à la place du client **sans jamais m'y perdre.**

Leçon de terrain

Ce métier attire beaucoup de profils « formatés ». Ce qui marque un client, ce n'est pas que tu lui ressembles. C'est que tu sois **authentique**, et que tu te places en **allié**, pas en miroir.

La légitimité ne vient pas de ton origine sociale.
Elle se gagne par ta rigueur, ta présence et ton
courage d'être authentique.

PARTIE II — Le vrai métier commence

On se croit prêt. Puis un client appelle un dimanche de Pâques. Puis un marché s'effondre. Puis une décision devient urgente, et on comprend que le métier n'est pas théorique, mais bien réel

Pas plus complexe, mais plus humain. On n'est plus là pour exécuter une stratégie. On est là pour **tenir debout** quand tout vacille autour. Pour dire les choses que personne d'autre ne veut dire. Pour incarner la voix calme dans le bruit.

C'est ici que je découvre la vraie valeur d'un conseiller : **sa capacité à être présent au bon moment.**

Chapitre 4 — Les appels du dimanche — Quand une cliente m’a téléphoné un dimanche matin de Pâques et quand d’autres m’ont téléphoné le week-end

La disponibilité réelle est importante. Être présent au bon moment et rassurer dans les moments critiques, font la différence.

Leçon : Accessibilité + calme = vraie confiance

Dimanche, 9 h 38. Je finis de déjeuner. Ma journée avec mes enfants s’annonce remplie. Je m’apprête à décrocher mentalement.

Et puis, mon téléphone vibre...

Appel entrant — Cliente Ligne directe

Je n’hésite pas une seconde. Je décroche. Ce n’est pas une cliente bavarde, mais, si elle appelle cette journée-là, ce n’est pas pour discuter de stratégies à long terme.

– Je suis désolée Alex, je sais que c’est Pâques. Je suis à la maison. J’ouvre mon compte en ligne et je vois que le solde est à zéro et je suis en pleine panique.

Elle vient d’avoir une crise de panique en voyant sur son écran de téléphone son solde de placement de sept chiffres tombé à zéro. Quelque chose ne

marche pas. Elle sent que ce n'est pas normal, mais elle ne sait pas pourquoi.

Elle m'envoie une image de son écran en pièce jointe. Je l'ouvre et lui dis :

– Laissez-moi quelques minutes, le temps que j'ouvre mon ordinateur pour vérifier quelque chose. Voir s'il existe une note de notre département informatique en ce sens et que les soldes des comptes aient été désactivés temporairement lors d'une mise à jour potentielle.

Après vérifications de mon côté, c'est effectivement le cas. Je lui mentionne que tout devrait revenir dans l'ordre d'ici la fin de la journée.

Après un long silence, elle me mentionne :

– Je savais que j'avais bien fait de t'appeler. Tu viens de mettre le doigt sur ce qui me fatiguait depuis ce matin et qui aurait pu me coûter ma journée de Pâques.

Elle me remercie en me souhaitant Joyeuses Pâques et en ajoutant :

– Grâce à toi, je vais passer un meilleur dimanche de Pâques.

Leçon de terrain

Être accessible, ce n'est pas répondre à tout, tout le temps. C'est savoir **quand** répondre. Et surtout **comment**.

Dans les moments critiques, le client ne cherche pas un expert. Il cherche un **allié lucide**, capable de répondre sans paniquer, de guider sans imposer.

La vraie valeur d'un conseiller, ce n'est pas dans sa fiche horaire. C'est dans sa capacité à rester **présent et utile**, même lors d'une journée inattendue.

Chapitre 5 — Les décisions en pleine tempête — Mars 2020. Les marchés s’effondrent. Les gens aussi.

La crise du COVID-19 nous a apporté son lot d’appels paniqués de certains clients et la nécessité de rester calme pour offrir stabilité émotionnelle et clarté stratégique.

Leçon : Le conseiller est un stabilisateur émotionnel

Je me souviendrai toujours de la période allant de la fin février à la fin mars 2020. Les marchés plongeaient comme je ne les avais jamais vus. Le téléphone sonnait plus souvent qu’habituellement. Les nouvelles tournaient en boucle. Et dans chaque voix que j’entendais, je constatais la même émotion : la peur.

Ce n’était pas la peur rationnelle d’un repli de marché. C’était la peur brute, viscérale, d’un monde qui basculait. Mes clients ne me demandaient pas des graphiques. Ils me demandaient :

– Est-ce qu’on va s’en sortir cette fois-ci ?

Je me souviens d’un appel, en particulier. Un entrepreneur aguerri. Une montagne de calme, habituellement ! Mais là, il tremble...

– Je dois tout vendre. Tout. Je ne peux pas tout perdre comme ça.

Je l’écoute. Je ne le contredis pas tout de suite. Je lui dis simplement :

– Respirez. Donnez-moi cinq minutes. Je vous rappelle.

Je prends le temps de relire son portefeuille et son plan financier, sa situation globale, nos choix faits **avant** la tempête, puis je le rappelle.

– On a bâti une stratégie pour passer à travers ce genre de choc. Elle tient encore, mais si vous voulez vendre, on le fera. À condition que vous me disiez une chose : voulez-vous vendre par conviction, ou pour vous soulager ?

Il souffle en m’avouant :

– Pour me soulager.

Alors je lui réponds :

– Dans ce cas, laissez-moi vous soulager autrement. Pas en détruisant ce qu’on a construit.

Il a attendu. Il n’a rien vendu. Et quelques mois plus tard, il me dit :

– Merci de m’avoir protégé de moi-même.

Leçon de terrain

Dans les moments de panique, l'information n'est pas ce que le client cherche. Il cherche une **ancree émotionnelle**.

Les stratégies brillantes s'écroulent si elles ne sont pas accompagnées. Les chiffres rassurent peu quand l'être humain est en surcharge.

Le conseiller n'est pas juste un gestionnaire de capital. Il ressemble parfois à **l'œil du cyclone, calme, quand tout s'agite autour de lui**.

Chapitre 6 – Dire ce que personne ne veut entendre – Le jour où j’ai osé parler de dépenses à un client multimillionnaire

Comment annoncer à un client qu’il dépense trop, avec respect et lucidité. L’honnêteté devient un pilier relationnel.

Leçon : L’honnêteté bienveillante renforce les liens

Il possède tout. Une entreprise florissante. Des immeubles. Des placements diversifiés. Une image impeccable, sur papier comme en société.

Mais il y a quelque chose que personne n’ose lui dire... Ses dépenses personnelles explosent vraiment !

Entre les voitures de luxe, les voyages sans budget, les invitations coûteuses à répétition, je note, depuis plusieurs mois, un déséquilibre évident entre ses flux entrants et sortants.

Et surtout : un **désalignement avec ce qu’il voulait transmettre à ses enfants.**

Tout le monde autour de lui valide ses choix, parce qu’il paie bien... Je suis là pour autre chose.

Un jour, après une mise à jour patrimoniale, je lui dis doucement :

– Je sais que tu peux te le permettre aujourd’hui. Ce que tu vis n’est pas juste une question de pouvoir. C’est une question d’intention. Est-ce que ton style de vie d’aujourd’hui ressemble à ce que tu veux enseigner à tes enfants ?

Silence. Un long silence. Il me regarde. Pas fâché. Juste surpris. Puis, il me dit :

– Tu es le premier à me dire ça. Merci de le faire avec respect.

La semaine suivante, il prend rendez-vous avec moi en amenant ses deux enfants. Il veut qu’on parle ensemble de « la vraie richesse ».

Leçon de terrain

Il y a des choses que les clients fortunés n’entendent jamais. Parce qu’ils sont « trop gros », « trop puissants », ou qu’on ne veut pas les froisser.

Mais la vraie relation de confiance commence **quand on ose dire ce que les autres évitent**. Avec respect. Avec discernement. Avec franchise.

L’honnêteté bienveillante n’abîme pas une relation. Elle l’élève.

6.1 – Un client, 1000 experts – Quand trop de voix brouillent la stratégie

Comment recentrer un client noyé dans les avis d'experts ? Être le chef d'orchestre plutôt qu'un spécialiste de plus.

Leçon : Le rôle de chef d'orchestre est indispensable

Il m'a été référé par un autre client. Patrimoine important. Dossiers complexes. Structures avancées. Une équipe. Une grande équipe : avocat fiscaliste, notaire spécialisé, comptable senior, banquiers, conseiller en sécurité financière, gestionnaire de portefeuilles, etc. Un vrai comité !

Lorsque je le rencontre, je m'attends à devoir « faire ma place », mais il ouvre la discussion par une phrase surprenante :

– J'ai toutes les pièces du puzzle, mais je ne vois plus l'image.

Il ne manque pas de compétences autour de lui, mais d'**un fil conducteur**. Chaque expert avance ses recommandations, mais aucune ne semble **coordonnée**.

Et surtout, aucune ne lui parle vraiment à lui, avec ses mots, ses valeurs, son horizon.

Je ne me précipite pas. J'observe. À l'exception de son gestionnaire de portefeuilles et avec son accord, je demande à chacun de m'expliquer « à quoi ça sert ». Pas juste comment ça fonctionne. Et je traduis. Synthétise. Repriorise.

Puis j'arrive non pas avec un plan plus complexe, mais avec **une carte**.

Un document visuel, clair, avec une phrase pour chaque décision :

- Pourquoi ?
- Pour qui ?
- Quand ?
- Et si tu changeais d'avis ?

Il me sourit longuement, puis me mentionne :

– J'ai enfin l'impression d'être au centre de ma propre stratégie

Leçon de terrain

Les clients fortunés ne manquent pas d'experts, mais ils manquent souvent d'un **coordonnateur**.

Quelqu'un comprenant le langage des techniciens, mais parlant **le langage du client**.

Le vrai rôle du conseiller, ce n'est pas d'ajouter une voix. C'est de créer **l'harmonie**.

PARTIE III — SOUS LA SURFACE

Je croyais avoir tout vu. Et puis, un client fond en larmes en parlant de son père. Une autre me confie quelque chose que même son thérapeute ignore. Une famille se déchire pour un mot mal placé dans un testament.

Mon expérience et mes rencontres m'apprennent que **l'argent n'est jamais neutre**. Il amplifie les liens, les blessures, les espoirs, les silences.

Parfois, les chiffres reculent et les émotions prennent le devant. On n'y parle plus seulement de gestion. On y parle de **famille, d'identité, de transmission et de réparation**.

C'est la partie du métier où l'on devient, parfois sans s'en rendre compte, **le témoin d'une vérité qu'aucun rapport de portefeuille ne révélera jamais**.

Chapitre 7 — Quand la famille complique tout **— Une succession qui aurait pu tout détruire**

Une succession mal préparée sur le plan humain. Apprendre à anticiper les tensions relationnelles, pas seulement fiscales.

Leçon : Anticiper les enjeux humains avant les montages

Ils sont trois. Trois enfants adultes d'un homme que j'accompagne pendant plusieurs années. Un entrepreneur structuré, intelligent, méthodique. Il prévoit tout : fiducie, mandat d'inaptitude, testament, assurances, plan successoral. Tout est en ordre. Sur papier.

Mais ce qu'il n'a pas prévu, c'est **la tempête émotionnelle** qui suivra après sa mort.

Deux mois après ses funérailles, je reçois un appel :

– Alex, on ne s'entend plus. On ne se parle presque plus. Papa nous a tout légué, sauf le mode d'emploi.

Aucun conflit avant. Juste des silences. Des non-dits. Des perceptions différentes de « ce qui est juste ». Le fils aîné se sent lésé. La fille cadette veut tout liquider. Le plus jeune refuse de toucher à quoi que ce soit « par respect ».

Le plan est techniquement bon, mais humainement, il n'a jamais été **discuté**. Leur père a tout fait pour les protéger, mais évite **la conversation difficile**.

Je les ai réunis. Une fois. Puis deux. Puis trois. Pas pour parler de clauses, mais de **lui**. De **ce qu'il voulait transmettre**, de **ce qu'il leur avait dit ou pas**.

Le ton de nos discussions change doucement. De l'accusation, on passe à la compréhension. Ils ne sont pas d'accord sur tout, mais ils **reviennent à l'essentiel** : ce qui les lie vaut plus que ce qui les divise.

Leçon de terrain

Trop de plans successoraux sont solides sur papier, mais fragiles dans les faits. Parce qu'ils **n'intègrent pas les dynamiques relationnelles**.

Anticiper les tensions, ce n'est pas être pessimiste. C'est être **lucide**.

Un bon conseiller ne pense pas qu'aux actifs à transférer. Il pense aux **liens à préserver**.

Chapitre 8 — Ce qu'on ne dit pas avec de l'argent — Un client m'a confié ce que même son thérapeute ignorait

Une conversation intime sur la culpabilité de réussir. Le rôle du conseiller comme confident, pas seulement technicien.

Leçon : Devenir le confident de patrimoine

Il est très organisé. Très rationnel. Très poli.

À chaque rencontre, il arrive avec ses documents classés, ses chiffres préparés, ses questions écrites à l'avance. Tout semble parfaitement maîtrisé.

Un jour, entre deux phrases, son ton change.

Il regarde un graphique de projection de retraite incluant une valeur nette au décès de plus de 25 millions de dollars à l'âge de 90 ans. Puis il s'arrête net.

– Alex... Ça se peut pas ? Je n'en crois pas mes yeux ! Est-ce que tu crois vraiment que je vau tout ça ?

Je relève les yeux. Pas pour répondre. Pour **lui laisser l'espace**. Il continue, doucement.

– Je n'ai jamais travaillé en ayant cet objectif. En fait, j'ai toujours cru que la richesse financière me

rendait moins aimable, moins agréable à côtoyer. Mon père traitait de « vendu » les gens gagnant bien leur vie. Je me suis battu pour épargner, pour créer cette stabilité, mais je me sens encore coupable.

Il se tait, puis il ajoute :

– Je n’ai jamais dit ça à mon psy. Je peux te le dire, à toi. Parce que tu comprends ce que ça représente.

Ce jour-là, je comprends que mon rôle va bien au-delà des outils et des stratégies.

Leçon de terrain

L’argent est rarement neutre. Il est **chargé de mémoire, d’identité, de blessures parfois invisibles.**

Et plus le patrimoine est grand, plus le poids symbolique peut s’avérer lourd.

Ce que les clients expriment en placements est souvent **le prolongement de leurs émotions.**

Le conseiller de confiance, ce n’est pas un psychologue. Cependant, c’est souvent **la seule personne qui entend ce que l’argent essaie de dire.**

Chapitre 9 — La génération d'après – Travailler avec les enfants de mes premiers clients

L'importance de bâtir un lien de confiance avec les enfants de nos clients pour assurer la continuité relationnelle.

Leçon : Préparer les humains, pas seulement les actifs

Un jour, je reçois un appel qui me dérange.

– Bonjour, je suis la fille de monsieur T. Il est très malade. Vous conseillez mon père depuis plusieurs années. Il ne parle que de vous. Et il m'a dit de vous appeler.

Je me souviens vaguement d'elle. À l'époque, elle passait rapidement en arrière-plan de nos rencontres. Elle devait avoir 15-16 ans. Aujourd'hui, elle est dans la mi-vingtaine. Et en tant que mandataire, c'est **elle** qui devient, du jour au lendemain, le point de contact pour son père.

Nous prenons donc rendez-vous. Elle arrive avec un cahier, un stylo, et beaucoup de nervosité dans la voix.

– Je ne comprends rien à tout ça. Papa me fait confiance. Alors je suis là.

Nous reprenons les bases. Une à une. Sans jargon. Sans pression. Juste en respectant son rythme, ses repères.

À la fin de notre deuxième rencontre, elle me confie :

– Vous êtes la seule personne de son entourage qui ne me parle pas comme si j'étais une enfant. Merci.

C'est là que je constate que **ma relation avec le père m'a préparé à accompagner la fille.**

Leçon de terrain

Le transfert de patrimoine ne suffit pas. Il faut un **transfert de confiance**, ce qui ne se bâtit pas au moment du décès. Il commence **bien avant**, dans les rencontres, les explications, l'attitude, etc.

Un client bien accompagné, c'est un client sachant que ses proches le seront aussi. Et c'est là que notre métier devient **une œuvre intergénérationnelle.**

9.1 – Les silences du couple – Quand elle et lui ne veulent pas parler d’argent ensemble

Une situation où le conseiller devient médiateur discret dans un couple n’osant pas aborder l’argent.

Leçon : Faciliter le dialogue sans forcer

Ils sont ensemble depuis plus de 25 ans. Une belle maison, des enfants adultes, une retraite bien préparée.

Mais dès ma première rencontre avec le couple, je sens un écart entre eux. Pas une tension apparente, mais un **décalage dans les regards**.

Lui parle beaucoup de placements, de fiscalité, de rendement. Elle reste en retrait, courtoise, souriante et silencieuse.

Je leur demande, comme toujours :

– Qu’est-ce qui vous apporterait de la sérénité, à vous deux, dans les prochaines années ?

Elle me regarde. Et pour la première fois, elle prend la parole :

– Moi, j’aimerais comprendre ce qui se passe. Pas tout déléguer, juste me sentir capable. Bref, connaître notre plan de match ou notre itinéraire

et être capable de le comprendre et le suivre un peu.

Il baisse les yeux et dit :

– J’ai cru bien faire en prenant tout en charge, mais j’en ai peut-être trop pris.

Ce jour-là, ce n’est pas un plan financier que nous construisons, mais **un nouvel espace de dialogue.**

Ils reviennent me rencontrer ensemble plusieurs fois. La dame s’est mise à poser des questions. À participer aux décisions. À s’impliquer.

Quelques mois plus tard, elle m’envoie un message :

– Merci de m’avoir invitée à faire partie de notre avenir.

Leçon de terrain

Dans un couple, l’argent est souvent un terrain miné. Non pas par le conflit, mais par **les silences.**

Le rôle du conseiller n’est pas d’imposer une transparence soudaine. C’est de **créer la possibilité d’un échange**, avec respect et délicatesse.

Un couple solide, ce n'est pas un couple qui pense pareil. C'est un couple qui peut **se parler**.

9.2 – Le cadeau qui dérange – Il veut donner un million à une fondation, mais sa famille ne comprend pas

Accompagner un don majeur sans créer de fracture familiale. Gérer la philanthropie comme un acte de cohérence.

Leçon : Accompagner les intentions, pas les juger

C'est un homme réservé. Très discret sur ses émotions, mais très clair dans ses convictions.

Il se présente au bureau un matin et me mentionne simplement :

– Je veux faire un don d'un million à une fondation. Je veux que tu m'aides à le structurer.

Le montant ne me surprend pas. Il en a les moyens. Par son **ton**, oui. Il y a **une urgence tranquille** dans sa voix. Comme si ce geste n'était pas financier, mais existentiel.

Je lui demande s'il en a parlé à ses enfants. Il baisse les yeux :

– Non. Je sais qu'ils vont penser que je les prive.

Je n'insiste pas. Je lui propose qu'on structure le don avec **transparence** et qu'on prépare une

rencontre familiale **non pas pour demander la permission, mais pour expliquer le sens.**

Quelques jours plus tard, nous nous retrouvons tous assis autour d'une grande table. Il parle. Avec ses mots à lui. Il avoue que ce don n'est pas contre eux, mais **pour lui.**

Pour honorer un engagement, une gratitude envers une cause l'ayant soutenu dans sa jeunesse.

La réaction est mitigée. Certains comprennent, d'autres non. Cependant, personne ne crie. Parce qu'il **pose un cadre clair, calme, humain.**

Et environ deux années plus tard, l'un de ses petits-enfants s'implique bénévolement dans cette même fondation.

Leçon de terrain

La philanthropie touche à l'intime. Elle révèle des valeurs profondes et parfois **des fractures familiales.**

Le rôle du conseiller n'est pas de trancher ce qui est « juste » ou « pas juste ». C'est d'**accompagner avec neutralité**, en créant des ponts là où il y a des incompréhensions.

Bien accompagné, un don peut devenir **un héritage symbolique.**

PARTIE IV — Bâtir son propre modèle

À un moment, il faut choisir.

Choisir ce qu'on garde, ce qu'on laisse.

Choisir les clients, les collaborations, le ton.

Choisir d'assumer ce qui nous rend unique même si ce n'est pas toujours ce que l'industrie valorise.

Il fût un moment dans ma vie où j'ai cessé d'imiter pour commencer à **incarner**.

Des décisions prises non pour croître plus vite, mais pour rester aligné.

Parce qu'au fond, construire son propre modèle, c'est aussi choisir **quelle paix on veut dans sa propre vie**.

Chapitre 10 — L’approche CCASH — Comment j’ai formalisé ce qui fonctionnait déjà instinctivement

La naissance de l’approche CCASH : **Compétence, Confidentialité, Accessibilité, Simplicité, Honnêteté**. La valeur d’un cadre.

Leçon : Formaliser, c’est rassurer

Ce n’est pas après un séminaire ou une formation que je découvre mon approche, mais dans l’accumulation de gestes répétés. De réponses données 1000 fois. De silences partagés dans des moments sensibles.

Un jour, un client propriétaire d’entreprise à la retraite me dit :

– Je ne sais pas exactement ce que tu fais, mais je sais que ça me calme. J’ai mis 50 ans pour trouver quelqu’un comme toi.

Cette phrase me marque. Je m’assois, le soir même, et je note tout ce que j’essaie de transmettre, consciemment ou non, dans chaque relation.

Et c’est là que naît l’approche **CCASH**. Cinq principes simples, mais non négociables.

C pour Compétence

Parce que **le savoir rassure**. Je ne prétends pas tout connaître. Je ne m'avance jamais sans m'assurer. Si je ne sais pas, je le dis. Puis je cherche.

C pour Confidentialité

Parce que **la vraie confiance est rare**. Chaque client me confie une part de sa vie qu'il ne montre à personne d'autre. Je traite cela avec un respect absolu. Sans exception.

A pour Accessibilité

Parce que **les grandes décisions n'attendent pas un rendez-vous**. Je suis là quand ça compte. Même si ce n'est pas inscrit à l'agenda.

S pour Simplicité

Parce que **tout est plus calme quand c'est clair**. Je suis obsédé par la clarté. Un bon conseil clair est un conseil compris.

H pour Honnêteté

Parce que **dire la vérité, même quand c'est dur, est un acte de respect**. Je ne dis pas ce que le client veut entendre, mais ce qu'il mérite d'entendre. Avec tact et avec franchise.

Avec le temps, je partage cette approche à mon équipe, à mes partenaires. Peu à peu, elle devient notre **fil conducteur**.

Leçon de terrain

Formaliser son approche ne signifie pas devenir rigide. C'est offrir **une structure cohérente** à ce qui, autrement, resterait implicite.

Les clients ne cherchent pas juste des résultats. Ils cherchent une **expérience cohérente**, prévisible, rassurante.

CCASH n'est pas un outil marketing. C'est une **boussole**. Elle m'amène toujours vers ce qui compte, vers l'essentiel.

Chapitre 10.1 — L'architecture qui traverse les tempêtes

Je croyais avoir trouvé ma méthode le jour où j'ai formalisé l'approche CCASH. Cependant, très vite, je me rends compte d'une chose essentielle : un alignement humain ne suffit pas. Pour offrir de la tranquillité d'esprit, il faut aussi **une architecture solide**.

Une structure qui ne dépend ni de l'humeur du marché, ni des modes, ni des prédictions impossibles. C'est à ce moment-là que je retourne à l'un des enseignements les plus importants de ma carrière. Une vérité simple, mais trop souvent ignorée.

La répartition de l'actif et les enseignements de Brinson, Hood & Beebower

Leçon : La rencontre qui changera ma manière d'expliquer les placements

Je me souviens d'un entrepreneur assis devant moi, dans la salle de conférence de son bureau avec vue sur la rue. Un homme brillant, organisé, exigeant.

À la fin de notre rencontre, il me lance une question que personne ne m'avait encore posée aussi directement :

– Dis-moi la vérité, Alex. Est-ce que c'est toi qui fais vraiment la différence, ou c'est juste le marché ?

La question est simple et elle exige une réponse honnête.

Je le regarde droit dans les yeux et je lui mentionne et explique calmement les trois éléments suivants :

- **Répartition de l'actif** : comment on répartit l'argent entre différents types de placement
- **Sélection de titres** : le choix des actions et des obligations dans son portefeuille
- **Market timing** : essayer de prédire le bon moment pour entrer et sortir du marché

Puis je lui parle d'une étude fondamentale, réalisée par **Brinson, Hood et Beebower**, qui a changé la compréhension du métier, pour des milliers de gestionnaires.

Je lui explique que ce ne sont pas les coups d'éclat qui rendent un portefeuille solide. C'est la façon dont il est construit, et la discipline qu'on garde quand ça brasse.

Même avec les meilleurs placements du monde, une maison faite sur de mauvaises fondations finira par trembler.

Je me souviendrai toujours de sa réaction. Il s'adosse à sa chaise, croise les bras, et dit :

– Alors ce que je t'achète ce n'est pas la performance. C'est la structure. Et la tranquillité qui vient avec.

Il comprend. Et moi aussi.

Leçon de terrain :

Les études de Brinson, Hood & Beebower (réalisées en 1986 et 1991) ont démontré une vérité essentielle, souvent mal comprise :

1. La répartition stratégique explique l'essentiel du comportement d'un portefeuille.

Dans plus de 9 cas sur 10, ce qui explique les variations de performance, c'est la répartition entre actions, obligations, immobilier, alternatifs et liquidités – et non pas les choix précis à l'intérieur de chaque catégorie.

En d'autres mots : **Ce n'est pas le choix du moment qui compte. C'est le cadre.**

2. La sélection de titres et le *timing* sont secondaires

Ils peuvent ajouter un peu de valeur OU en enlever beaucoup, si on se trompe.

Cependant, ils n'expliquent jamais, à eux seuls, la tranquillité d'esprit d'un client.

3. Le rôle du conseiller n'est pas de deviner l'avenir, mais de structurer le portefeuille pour traverser les tempêtes

Les clients fortunés me demandent souvent :

– Où crois-tu que le marché s'en va ?

Je leur donne toujours la même réponse :

– Je ne le sais pas, Là où il voudra. Votre portefeuille, lui, est élaboré pour y faire face.

4. Plus le client sait comment son argent est réparti, plus il est tranquille

Ce que BHB nous montre, c'est que les fluctuations jour par jour importent peu, tant que la grande structure est cohérente.

La tranquillité ne vient pas du rendement, mais de la **compréhension** et de la **cohérence**.

5. Ce que j'ai appris en 15 ans

Quand j'analyse un portefeuille ou que je construis une stratégie, je ne cherche pas à battre un indice.

Je cherche à bâtir :

- Une architecture solide
- Un cadre simple
- Une structure qui résiste
- Une stratégie que mon client peut comprendre
- Et surtout qu'il puisse conserver, même dans les moments difficiles.

Parce qu'au final, **le meilleur portefeuille du monde ne sert à rien si son propriétaire n'est pas capable de le conserver.**

En une phrase : La performance dépend des marchés. La tranquillité dépend de la structure.

Et c'est là que commence réellement mon travail.

Avec le temps, j'ai compris que bâtir une structure solide n'est qu'une partie du métier.

L'autre partie, plus subtile, plus inconfortable parfois, consiste à **résister à la tentation d'intervenir.** À ce moment précis où l'émotion

monte, où les marchés vacillent, où l'envie de « faire quelque chose » devient presque physique.

Si la structure du portefeuille est la fondation, alors la discipline face au bruit est ce qui empêche la maison de se fissurer.

C'est là que se pose une question que tous les conseillers rencontrent un jour et que peu osent vraiment regarder en face :

Faut-il parfois sortir pour mieux protéger ?

Ou est-ce simplement une autre façon de tenter de deviner l'avenir ?

Chapitre 10.2 — Le mythe du bon moment pour sortir

Je me souviens très bien de la première fois où on me présente un fonds commun de placement « très tactique ». La promesse paraît séduisante : réduire les pertes, éviter les grandes chutes, attendre le bon moment pour revenir sur les marchés. En théorie, c'est rassurant. En pratique, quelque chose me dérange profondément.

Ce fonds peut être fortement investi ou presque entièrement en liquidités. Parfois même à plus de 50 % en liquidité pendant des mois.

Je comprenais l'intention, mais je voyais aussi la réalité : on demande à une équipe de gestion de décider **quand sortir des marchés** et **quand revenir**. Autrement dit, d'effectuer ce que même les meilleurs investisseurs au monde ont de la difficulté à faire de façon constante : **anticiper le marché**.

Ce n'est pas un problème de compétence, mais un problème de philosophie.

Dans ma pratique, je ne cherche pas à éviter l'incertitude des marchés. Je l'accepte. Je la structure. Je la discipline. Je la rends vivable pour mes clients.

Et surtout, je refuse de leur charger des frais élevés pour attendre.

Le vrai enjeu : le coût invisible du « cash stratégique »

Un point me semble toujours difficile à justifier auprès d'un client bien informé : payer des frais de gestion actifs pendant que le portefeuille est largement en liquidités.

Car pendant ce temps :

- Le client assume le **coût d'opportunité**
- Il subit l'**érosion de l'inflation**
- Et il paie quand même une **prime de gestion**

Ce n'est pas illogique, mais ce n'est pas cohérent avec ma façon de conseiller mes clients.

Dans mon approche, la liquidité a un rôle :

- Liquidités opérationnelles
- Réserves stratégiques
- Besoins à court terme

La liquidité n'est pas une **position de marché déguisée**.

Pourquoi je ne priorise jamais le *market timing*

Avec le recul de plus de 15 ans de pratique, j'observe une chose constante : les portefeuilles fonctionnant le mieux dans le temps ne sont pas ceux qui tentent d'éviter chaque baisse, mais ceux qui :

- Sont bien diversifiés
- Sont rééquilibrés avec discipline
- Respectent l'horizon réel du client
- Minimisent les décisions émotionnelles

Le *market timing* crée une illusion de contrôle. La construction de portefeuille crée une **tranquillité durable**.

C'est cette tranquillité que recherchent mes clients à valeur nette élevée, pas des paris déguisés en prudence.

Leçon de terrain :

Le risque n'est pas d'être investi. Le vrai risque est de devoir avoir raison deux fois : quand sortir et quand revenir sur les marchés.

Un fonds très tactique peut s'avérer :

- Pertinent pour certains investisseurs
- Utile dans certains contextes
- Rassurant psychologiquement

Mais dans une pratique structurée, disciplinée et orientée à long terme :

- o Il introduit une dépendance au bon *timing*
- o Il complexifie inutilement le discours
- o Il facture cher l'attente

C'est pourquoi, dans ma pratique, je préfère :

- Un plan de placement solide, pensé pour résister aux hauts et aux bas des marchés.
- Une gestion du comportement avant la gestion du marché
- Des frais correspondant à une valeur ajoutée tangible
- Des portefeuilles que je peux expliquer... même quand les marchés baissent

Peut-être est-ce pour cela que, lors des corrections boursières, mes clients m'appellent rarement.

Phrase-clé que j'utilise encore aujourd'hui :

*Nous ne gérons pas le risque en essayant de deviner le prochain mouvement du marché.
Nous le gérons par la façon dont le portefeuille est construit.*

Chapitre 11 – Choisir ses clients, choisir sa paix – Le jour où j’ai dit non à un « gros nom »

Dire non à une relation potentiellement toxique, même rentable. Choisir la paix intérieure plutôt que le prestige extérieur.

Leçon : Tous les revenus ne se valent pas

Il a tout pour impressionner. Notoriété. Fortune importante. Influence dans sa localité. Quand il me contacte, je sens ce que beaucoup de gens auraient ressenti : une opportunité.

Il veut revoir sa structure de portefeuille, refaire sa planification successorale, remettre de l’ordre dans ses actifs. Le mandat est grand. Cependant, dès la première rencontre, quelque chose sonne faux.

Il m’interrompt. Il me challenge. Il impose. Chaque question est un test d’intelligence. Chaque réponse, une course à la validation.

J’essaie d’écouter. De comprendre, mais au fond, je sens que ce n’est pas une collaboration qu’il cherche, mais **un exécutant intelligent.**

À la fin de la rencontre, il me regarde et m’affirme :

– Tu as l’air compétent. On va voir si tu es aussi rapide et bon qu’on le dit. Je pense te confier X millions de dollars et je veux te mettre en compétition avec deux autres. Au bout de 12 mois, celui de vous trois qui me fournira le plus de rendements aura le luxe de gérer la totalité de mon portefeuille de placements.

Ce fut une rencontre épuisante. Non pas par la charge, mais par **l’énergie qu’il me draine**.

Et c’est là que je prends une décision importante, en lui mentionnant :

– Je ne suis pas la bonne personne pour ce que vous cherchez. Vous méritez quelqu’un qui entre dans votre logique. Et moi, j’ai besoin d’alignement pour faire un bon travail.

Après un silence et un rire sec, il me rétorque :

– Vous êtes le premier à me refuser.

Et je lui réponds :

– C’est possible, mais je travaille toujours dans le respect de mes valeurs.

Leçon de terrain

Dire non à un client potentiel ou un client existant n’est pas un échec et cela, peu importe sa richesse

ou la taille de son portefeuille. C'est parfois **une victoire invisible.**

Parce que tous les revenus ne se valent pas. Aucune somme ne compense une relation **toxique, asymétrique, épuisante.**

Choisir ses clients, c'est choisir **son énergie, son alignement, sa paix.** C'est un luxe que tu peux t'offrir quand tu sais ce que tu vaux.

11.1 – La force des petits gestes – Ce courriel envoyé en 2011 et qui a tout changé

Ce que les clients retiennent, ce ne sont pas toujours les grandes décisions, mais les attentions sincères.

Leçon : La fidélité se joue dans les détails humains

C'est un jour ordinaire. Pas de crise. Pas d'opération majeure. Un simple suivi de dossier dans ma boîte courriel.

Une cliente me remercie pour une explication donnée lors de notre dernière rencontre. Un détail technique que je lui ai vulgarisé à sa demande. J'aurais pu répondre brièvement, poliment, et passer à autre chose.

Mais ce jour-là, **j'ai pris deux minutes** pour lui écrire une réponse un peu plus humaine et personnelle :

Je suis content que l'explication vous ait apporté de la clarté. N'hésitez jamais à poser les questions qui vous semblent floues, même si elles vous paraissent «de base». C'est mon travail, et c'est un plaisir.

Envoyé. Oublié.

Sept ans plus tard, cette même cliente me recommande à ses enfants, puis à ses parents. Lors d'un rendez-vous avec la famille, elle sourit et me dit :

– Tu sais pourquoi je t'ai recommandé ? Parce que tu es le seul qui m'avait répondu comme un humain, pas comme un expert pressé. Ton courriel de 2011, je l'ai encore.

Je suis touché et un peu sonné. Parce que je n'aurais jamais deviné que **deux phrases bien placées** pouvaient créer un lien aussi fort.

Leçon de terrain

Les clients ne retiennent pas seulement nos analyses ou nos stratégies. Ils se souviennent de **comment ils se sont sentis avec nous.**

Un mot bien choisi. Une réponse rapide. Une attention sincère.

Ce ne sont pas les grandes actions qui bâtissent la fidélité. Ce sont **les petits gestes répétés, avec la bonne attitude.**

11.2 – Créer une équipe de confiance – Je ne pouvais plus tout faire seul

Construire une équipe à son image pour grandir sans se dénaturer. L'art de déléguer en gardant l'essentiel.

Leçon : Déléguer sans perdre son ADN

Il y a eu un moment, vers ma 6^e année de pratique en courtage en valeurs mobilières et 12^e année en tant que planificateur financier, où j'ai senti que **je devenais mon propre plafond.**

Tout passait par moi. Les suivis. Les appels. Les analyses. Les urgences. Les présentations, etc.

Je voulais que tout soit impeccable. Cependant, plus j'avancais, plus je sentais que **la qualité que je promettais à mes clients pourrait commencer à en souffrir.**

Un jour, lors d'une rencontre d'un couple de Israéli, l'homme me mentionne la phrase suivante :

– Alex, nous sommes contents du type et de la qualité de services que tu nous offres. Toutefois, si jamais il t'arrivait de quoi, que ferions-nous ? Pas pour trouver un autre conseiller, mais pour continuer à avoir une approche comme la tienne.

C'est à partir de ce moment-là que je réalise que le temps est venu pour commencer à m'accorder plus de temps. Plus de temps pour réfléchir à ma propre vision.

C'est là aussi que je comprends une chose essentielle : mon désir de bien servir pourrait finir par me nuire, si je continue à tout porter seul...

Alors je décide donc de bâtir **une petite équipe**. Pas juste pour déléguer des tâches, mais **partager une culture**.

Je choisis des gens qui comprennent l'intention derrière chaque action. Je leur explique que ce métier, ce n'est pas « livrer un service ». C'est **incarner une façon d'être**.

Aujourd'hui, mes clients savent que s'ils parlent à quelqu'un de mon équipe, ils auront la même attention. La même clarté. Le même respect du temps et des émotions.

Et moi, j'ai retrouvé **du souffle**.

Leçon de terrain

Déléguer n'est pas se retirer. C'est **transmettre ce qui compte**.

Une équipe n'est pas là pour vous décharger. Elle est là pour **amplifier votre impact**, à condition

que votre ADN reste vivant dans chaque interaction.

Tu peux multiplier ton influence, à une seule condition : **ne jamais déléguer ta culture.**

PARTIE V — AU-DELÀ DES CHIFFRES

Quand j'ai commencé ce métier, je pensais que tout tournerait autour des chiffres. Et pendant un moment, c'était vrai. Les placements, les montages, les rendements, les projections. J'aimais cette clarté. Cette logique rassurante.

Ce que je n'avais pas prévu, surtout quand on a grandi dans un environnement où l'argent se fait rare, c'est que l'argent deviendra un **langage**.

Une langue étrange, remplie de silences, de peurs, de rêves non formulés. Un dialecte révélant plus qu'il ne dissimule – quand on apprend à l'écouter.

Avec le temps, je comprends que mes clients ne me consultent pas seulement pour optimiser, mais pour **mettre en ordre ce qu'ils n'arrivent pas toujours à nommer eux-mêmes**. Le doute. La fatigue. La culpabilité. L'envie de liberté. Le besoin de faire la paix, etc.

Les chapitres de ce carnet de bord ne parlent pas de stratégie. Ils parlent **de contacts humains**. De ce qui arrive quand l'argent croise le cœur. Notre métier prend une autre profondeur.

Je les ai écrits avec lenteur. Et respect. Parce que ce sont les histoires qui, je crois, m'ont le plus transformé.

Chapitre 12 — Quand un client vous remercie... 9 ans plus tard

Leçon : Le vrai impact d'un conseil ne se mesure pas dans l'immédiat.

Je me souvenais à peine de lui.

Un courriel arrive un matin, sans objet. Juste quelques lignes :

Bonjour Alex,

Vous m'aviez rencontré une fois, en 2013. Je voulais juste vous dire : vous aviez raison. Ce que vous m'avez dit ce jour-là m'est resté. Merci.

Je reste figé quelques secondes.

Je fouille dans mes notes, je remonte dans mes souvenirs. Un entrepreneur dans la fin de la quarantaine à l'époque. En plein dilemme sur la vente de sa compagnie. Il veut savoir s'il doit tout vendre maintenant ou attendre. Ce dont il a vraiment besoin, ce n'est pas une évaluation, mais d'entendre quelqu'un lui poser la vraie question :

– Est-ce que tu vends parce que c'est le bon moment ou parce que tu veux que ça s'arrête ?

Il sourit. Le genre de sourire qui en dit long. On ne reparle pas ensuite. Il repart avec ses chiffres et cette phrase.

Neuf ans plus tard, il m'écrit. Il a vendu. Pas tout de suite. Il a pris le temps de restructurer, de transmettre une partie à ses enfants, de clarifier ses intentions. Il m'avoue avoir évité de gros regrets. Et que ce que je lui ai offert ce jour-là, c'était **lui apporter de la clarté, au-delà des chiffres.**

Leçon de terrain

Je n'ai jamais eu de commission ou de revenus pour ce conseil. Je n'ai même pas su ce qu'il décida finalement, jusqu'à ce message. Mais je me rappelle ce que ce métier peut laisser comme trace, même invisible.

Un bon conseil, ce n'est pas ce qui impressionne dans l'instant. C'est ce qui revient quand tout le reste est flou.

Chapitre 13 — Quand un client veut tout vendre pour s'évader

Leçon : L'argent est un moyen, pas une prison.

Il m'accueille dans un grand bureau, mais l'air absent.

La vue sur le fleuve est spectaculaire, mais lui regarde le plancher. Il a gagné son argent dans le domaine des services. Il veut vendre son entreprise. Il veut arrêter. Il pourrait continuer à la faire croître, mais il ne veut pas.

– J'ai envie de partir. Voyager. Disparaître un peu.

Je crois d'abord à une image. Une façon poétique de dire qu'il veut prendre du recul. Eh bien non. Il parle de parcourir le monde, en avion et/ou bateau. D'une vraie traversée. Il parle de liberté, pas de fuite. Pourtant, tout son entourage essaie de le raisonner avant la vente : *Tu es en plein essor ! Tu as un business florissant !*

Il a besoin d'un espace sans jugement. Alors je l'écoute. Vraiment.

On effectue calculs. On modélise un peu les chiffres, les taxes de non-résidence, les scénarios d'imposition, etc. Et surtout, **on parlé du sens.**

– Tu ne me demandes pas si tu peux te le permettre. Tu me demandes si tu as le droit de le faire.

Il me regarde comme s’il entendait ça pour la première fois.

Quelques mois plus tard, il vend son entreprise. Il met en location sa maison, réduit son train de vie, quitte ses conseils d’administration. Il m’envoie une photo depuis les Caraïbes où il a acheté un condo, souriant devant un horizon immense.

Leçon de terrain

Il ne fuyait pas. Il avait trouvé ce que l’argent ne pouvait pas acheter directement : **du temps pour soi, du silence et un vent soufflant dans le bon sens.**

Notre rôle, ce n’est pas de retenir nos clients à terre. C’est de les aider à partir sereinement, s’ils ont vraiment envie de lever l’ancre ou de décoller.

Chapitre 14 — L'argent en fin de vie

Leçon : Aider à partir en paix est un honneur silencieux.

Elle ne veut pas qu'on se voie au bureau. Elle me demande de venir chez elle. Là où ses enfants ont grandi. Là où chaque pièce raconte une histoire.

Ce n'est pas un simple rendez-vous. Pas pour parler de stratégie, mais pour parler vrai.

Elle ne l'a jamais dit, mais je savais. C'est la fin d'un chapitre. Peut-être le dernier. La maladie, les silences, les gestes plus lents.

Sur le plan financier, tout est en ordre : comptes, mandats, fiducie, testament. Rien à redire. Ce n'est pas pour les chiffres qu'elle m'invite chez elle. Elle veut parler de ce qu'elle laissera – pas en dollars, mais en empreinte.

– Est-ce que tu crois qu'ils vont comprendre mes choix ?

La question me prend de front. Ce n'est plus une cliente. C'est une femme, une mère, une personne au seuil de quelque chose de grand. Elle veut savoir si tout ce qu'elle a bâti, tout ce qu'elle laissera, a du sens. Si ses enfants comprendront ses choix. Si ses dons à des causes seront compris ou mal interprétés.

Ce jour-là, j'ai fait ce que je fais de mieux à l'occasion : **je me tais.**

Je la laisse parler. Parler de ses peurs, de ses regrets, de ses intentions. Je ne corrige pas ses chiffres. Je ne sors pas de schéma. Je valide simplement son humanité.

Avant que je parte, elle pose sa main sur la mienne :

– Vous m'avez soulagée. Je ne pensais pas que c'était encore possible.

Ce moment m'habite encore.

Leçon de terrain

Ce n'est pas un rôle qu'on apprend dans les formations fiscales ou planification financière. Ce n'est pas un service tarifé. C'est une présence. Une manière d'être. C'est ce que j'appelle un confident financier.

À la toute fin, les clients ne veulent pas un rendement. Ils veulent une paix intérieure. Et parfois, on peut les y aider.

Chapitre 15 — Transmettre aux enfants... sans leur transmettre le stress

Leçon : Préparer émotionnellement, pas juste financièrement.

Ils sont assis côte à côte, droits, inquiets.

Leur dossier est solide : entreprise familiale vendue à bon prix, portefeuille diversifié, actifs immobiliers bien structurés. Cependant, leur regard trahit autre chose.

– On ne sait pas comment leur en parler. Et on a peur d'en faire des enfants-rois.

Ils ont quatre enfants adultes, tous différents. Une professionnelle engagée, une gestionnaire méthodique, l'un cherchant encore sa voie et un benjamin comme repreneur de l'entreprise familiale. Ils veulent léguer, mais pas déresponsabiliser. Ils souhaitent protéger, mais pas étouffer. Et surtout, ils ne désirent pas que l'argent crée des conflits, comme ça avait été le cas dans une famille d'une de leurs connaissances proches.

Je leur propose de prendre une approche en trois temps :

1. Clarifier leur intention.

- Pourquoi léguer ?

- Quel sens donner à cet argent ?
- Quelles valeurs souhaitent-ils transmettre au-delà des chiffres ?

2. **Nommer les zones de peur.**

- À quoi ont-ils peur de renoncer ?
- Qu'est-ce qui les freine ou les fragilise dans cette démarche ?

3. **Raconter, pas juste distribuer.**

Je les encourage à écrire une lettre d'intention. Pas un testament, pas un contrat. Un texte sincère, adressé à leurs enfants, où ils expliquent leurs choix, leurs espoirs, leur histoire.

Ils prennent le temps. Un été entier. Puis ils organisent un week-end en famille, non pas pour annoncer un héritage, mais pour **engager une conversation**. Pas de surprise, pas de choc, pas de pression. Juste une discussion honnête.

Quelques mois plus tard, une de leurs filles me téléphone. Non pas pour parler d'argent ou de documents. Elle veut simplement me remercier d'avoir aidé ses parents à clarifier ce qu'ils veulent vraiment nous transmettre. Pas juste en argent, mais en héritage. Un héritage vivant, pensé, voulu.

Leçon de terrain

Ce moment m'a rappelé que notre rôle ne s'arrête pas aux chiffres. Il touche à la transmission, pas seulement de biens, mais d'intentions, de liens, de sens.

Un bon héritage, c'est plus qu'un partage d'actifs. C'est un passage qui apaise, éclaire et rassemble – sans créer de poids.

Chapitre 16 — Elle est revenue. Sans bruit

Leçon : Ce que l'on construit avec dignité laisse une trace durable

Il y a deux ans, une cliente de longue date me quitte. Elle veut « voir ailleurs ». Son mari reste avec moi et mon équipe, malgré le choix de sa femme. Elle est attirée par une équipe plus visible, plus connue, qui dit « mieux comprendre les besoins des clients fortunés ».

Je ne cherche pas à la retenir. Je respecte sa décision. Une partie de moi en est déçue, bien sûr. J'ai toujours cru que la relation de confiance doit être libre.

Si elle se brise par simple curiosité, elle n'est peut-être pas aussi solide qu'on le croit.

Le temps passe. Son mari et moi continuons notre collaboration. Pas un mot de plus. Puis, récemment, je reçois un message, pas d'elle, mais de lui :

Ma conjointe aimerait savoir si tu accepterais de la reprendre comme cliente. Elle a réalisé que ce qu'elle avait quitté est difficilement retrouvable ailleurs.

Elle est revenue. Sans explication longue et sans exigence, juste avec humilité et un message implicite : *ce que tu fais est rare*.

Nous reprenons notre collaboration. Calme, fluide, respectueuse. Elle me confiera que le service, ailleurs, est « correct ». Cependant, il manque quelque chose : cette tranquillité, cette présence, cette clarté, cette attention sincère qui ne s’enseigne pas dans les formations, mais qui se vit.

Leçon de terrain

Ce que l’on construit avec dignité, même quand ça semble s’éteindre, laisse une trace. Parfois, les clients partent. Parfois, ils reviennent. S’ils reviennent, ce n’est pas par besoin, mais parce qu’ils ont comparé et compris.

Ce n’est pas l’image qui fidélise. C’est l’expérience vécue.

Chapitre 17 — La performance silencieuse

Leçon : La meilleure performance, c'est celle qui n'inquiète pas.

Je me souviens très bien des grandes périodes de turbulences des marchés. Celles que tout le monde nomme par une date, une crise, un titre anxiogène. Pourtant, ce dont je me souviens le plus clairement, ce n'est pas la chute des marchés, mais le silence venant de la grande majorité des clients.

Le téléphone ne sonne pas beaucoup quand les marchés vont moins bien.

Pas d'appels de clients paniqués. Quelques-uns seulement. Pas de demandes urgentes pour « tout vendre ». Pas de remises en question émotionnelles dictées par les manchettes du jour.

Avec le recul, je comprends que ce silence de la majorité n'est pas un hasard. Il est le résultat d'un travail fait bien en amont – longtemps avant que les marchés ne commencent à baisser.

A. Ce que les clients ne voient pas

Quand un client regarde son portefeuille, il voit des chiffres, des rendements, parfois des comparaisons. Ce qu'il ne voit pas toujours, c'est l'architecture invisible derrière ces chiffres.

Cette architecture repose sur une idée simple :

Un portefeuille n'est pas conçu pour briller quand tout va bien, mais pour rester debout quand tout va mal.

C'est cette logique qui guide chacune de mes décisions d'investissement. Pas la promesse de battre un indice. Pas l'illusion d'éviter toutes les baisses.

Mais la capacité d'un portefeuille à **absorber les chocs sans provoquer de réactions irréversibles.**

B. Le lien entre l'architecture... et la discipline

Cette performance silencieuse ne vient pas d'un coup d'éclat. Elle est la conséquence directe de deux choix structurants :

1. **Une répartition réfléchie**, conçue pour traverser les cycles
2. **Une discipline assumée**, qui refuse de céder à la tentation du *market timing*

Je l'ai appris avec les années : le plus grand danger n'est pas la volatilité. C'est l'envie de « faire quelque chose » au mauvais moment.

Sortir trop tôt. Revenir trop tard. Devoir avoir raison deux fois.

C'est précisément pour éviter ce piège que je partage une façon de faire claire et à **ne pas intervenir quand l'émotion pousse à agir.**

C. La vraie gestion du risque

Beaucoup croient que la gestion du risque consiste à éviter toute perte. C'est une illusion.

La vraie gestion du risque consiste à éviter **les mauvaises décisions au mauvais moment.**

Avec l'expérience, j'ai observé une chose constante :

- Les portefeuilles qui chutent trop fortement provoquent des réactions émotionnelles
- Les réactions émotionnelles mènent à des décisions irréversibles
- Ces décisions coûtent bien plus cher que la volatilité elle-même

À l'inverse, un portefeuille qui baisse moins :

- Donne du temps
- Préserve la confiance
- Permet de rester investi

Rester investi est, de loin, la condition la plus importante du succès à long terme.

D. Une performance ne faisant pas de bruit

Il est facile d'expliquer une surperformance dans une année exceptionnelle. Il est beaucoup plus difficile d'expliquer pourquoi un portefeuille fait un peu moins bien quand les marchés montent fortement.

C'est pourtant là que se cache la discipline.

Je le mentionne souvent à mes clients, parfois avant même qu'ils ne me posent la question :

Nous ne chercherons pas à capter 100 % de toutes les hausses, mais nous ferons tout pour éviter de fortes baisses de marché.

Cette approche produit une performance particulière :

- Elle n'est pas spectaculaire
- Elle ne fait pas les manchettes
- Elle ne déclenche pas d'euphorie
- Elle traverse les cycles.

E. Le silence comme indicateur de succès

Avec les années, j'ai appris à reconnaître un signal très fiable de travail bien fait : quand les marchés baissent et que le téléphone ne sonne pas. Ce silence signifie que :

- Les attentes ont été bien établies

- Le client comprend ce qu'il détient
- La confiance a été construite avant la tempête

Ce n'est pas une absence d'émotion. C'est une émotion maîtrisée.

Leçon de terrain

1. Éviter les grosses pertes compte souvent plus que de courir après tous les gains

Perdre moins dans les périodes difficiles réduit l'effort nécessaire pour se rétablir.

2. La meilleure performance est celle que le client peut réellement vivre.

Un rendement théorique n'a aucune valeur s'il est abandonné au pire moment.

3. La confiance se construit avant les crises, jamais pendant.

Les explications données en période calme valent plus que toutes les assurances en pleine tempête.

4. Un bon portefeuille réduit les conversations difficiles.

Moins d'appels paniqués signifient plus de discipline, et donc de meilleurs résultats à long terme.

5. La tranquillité d'esprit est une forme de rendement.

Invisible dans les graphiques, mais déterminante dans la vie réelle.

Si je devais résumer ce chapitre en une seule phrase, ce serait celle-ci :

La meilleure preuve d'un bon portefeuille, ce n'est pas ce qu'il gagne quand tout va bien, mais la confiance qu'il inspire quand tout va mal.

Et parfois, cette preuve se manifeste simplement par un téléphone qui ne sonne pas beaucoup quand ça va mal.

Chapitre 18.- Quelques témoignages reçus durant ces 15 années

1. Couple en affaires et retraité

Dès notre première rencontre 2014, nous lui avons dit de rester exactement comme il est. Ce n'était pas une stratégie, c'était une présence authentique. Onze ans plus tard, ma femme et moi sommes toujours clients, et nous lui avons recommandé notre fille pour l'avenir.

2. Couple (agriculteur & cadre)

On avait tout essayé. Des banques privées jusqu'aux grands cabinets, mais ici, on a senti que c'était différent. Depuis 2017, notre patrimoine est bien entre leurs mains. Et notre tranquillité aussi.

3. Couple- Immobilier et fonction publique

Après une seule rencontre, on a transféré plus de 800 000 \$ qu'on gérait ailleurs. Ce n'était pas qu'une question de rendement. C'était une question de confiance.

4. Couple entrepreneurs

On a commencé petit. Moins de 100 000 \$. On cherchait juste un bon service. Douze ans plus

tard, ce sont plusieurs millions, mais c'est toujours le même niveau d'attention. Et ça, ça n'a pas de prix.

5. Couple en affaires

On avait le choix entre plusieurs gestionnaires. On les a tous rencontrés. Ici, on a trouvé plus que de la compétence : on a trouvé un lien. Aujourd'hui encore, c'est ce qui nous garde fidèles.

6. Dentiste professionnelle

Mon ancien conseiller, je l'avais rencontré à l'université, mais personne ne m'avait vraiment écoutée. Pas comme ça. En une rencontre, j'ai senti qu'ils comprenaient ce que je cherchais, pas juste ce que je gagnais.

7. Famille fortunée en affaires — Reprise de confiance

Après avoir perdu confiance dans les marchés et les conseillers, on a décidé de tester. Un million en 2016. Puis 5 millions de plus en 2022. Ce n'est pas un hasard : c'est le résultat d'un service digne, constant, rassurant.

8. Cadre en informatique & conjointe fonctionnaire — Prérétraite sensible

Je venais de perdre mon emploi à 56 ans. Hormis notre résidence, nous possédions un condo à Montréal et deux immeubles locatifs en Mauricie. Je paniquais à l'idée de manquer d'argent. On m'a recommandé de venir le rencontrer. Il a pris le temps de tout analyser, de bâtir un plan. Aujourd'hui, nous sommes à la retraite. Financièrement ça va bien. Et surtout nous sommes en paix.

9. Infirmière & conjointe de médecin

Avec lui, deux heures passent comme vingt minutes. Et pour la première fois, j'ai compris comment notre argent était investi, sans avoir besoin d'un diplôme en finance. C'est la première fois que je me sens impliquée dans ma propre situation financière.

10. Fournisseur d'une grande bannière connue mondialement — Recherchait plus qu'un « conseiller »

Je lui ai dit d'entrée de jeu : je ne cherche pas un autre conseiller ni un expert de plus. Je veux quelqu'un qui résout, qui simplifie. Un « solutionneur ». C'est exactement ce que j'ai trouvé ici. Depuis, je ne jure que par lui et son équipe. Maintenant, ma femme aussi.

11. Entrepreneur du domaine de la construction — Une rencontre décisive

J'étais sur le point de transférer mes placements ailleurs quand une ex-employée de banque m'a parlé de lui. On s'est rencontrés pendant plus de trois heures. À la fin, j'ai tout confié. Plus de 500 000 \$. Je savais que je venais de trouver un vrai professionnel.

12. Couple anciennement en affaires et maintenant retraité

Mon ancien conseiller ne me rassurait plus. Après un marché baissier, j'avais besoin de clarté. J'ai été recommandé à lui par un contact d'affaires. Dès notre première rencontre, j'ai senti la différence. Et après qu'il ait aussi pris le temps de rencontrer ma femme, nous lui avons confié tout notre patrimoine. On dort bien depuis.

13. Après plusieurs années dans le Canada anglais, il revient s'installer au Québec avec sa femme

À notre retour au Québec, notre province natale, on a rencontré plusieurs conseillers. Cependant, c'est sur eux qu'on a arrêté notre choix. Dès la première rencontre, nous avons senti un professionnalisme rare, sans pression. On leur a

confié 600 000 \$ au départ. Aujourd'hui, c'est plus du double. Et notre confiance aussi.

14. Entrepreneur

Je gère une entreprise avec un chiffre d'affaires dans les millions. J'ai étudié en administration. J'ai suivi un parcours entrepreneurial à l'École d'entrepreneurship de Beauce et je suis exigeant. Depuis que ma femme et moi sommes devenus clients en 2018, je n'ai jamais douté. Il livre une qualité de service exceptionnelle. Et surtout, il comprend vraiment le rythme et les besoins d'un entrepreneur.

15. Pharmacienne — Ancienne cliente d'un grand cabinet de gestion de placements

Pendant des années, j'étais avec une firme réputée au Québec. On ne m'écoutait pas vraiment. Dès ma première rencontre ici, j'ai senti autre chose : de l'attention, de la clarté, des valeurs. Depuis, lui et son équipe, je les recommande sans hésiter. Ils ne sont pas seulement très compétents, ce sont des gens vrais.

Chapitre 19 — Ce que ces 15 années en coulisses m’ont appris

Après 15 années à accompagner des clients fortunés, certains principes sont devenus des repères inébranlables. Ils ne viennent pas des livres. Ils viennent de l’expérience, des silences, des moments charnières. Voici quelques vérités que je retiens, transmises ici comme des balises pour ceux cherchant à exercer ce métier autrement, ou simplement à vivre leur rapport à l’argent avec plus de lucidité.

1. La peur est une émotion plus forte que le rendement.

Un portefeuille de placements peut être mathématiquement parfait, mais si son propriétaire dort mal, alors il n’est pas adapté.

2. La confiance ne se bâtit pas sur la perfection, mais sur la constance.

Dire « je ne sais pas », puis revenir avec une réponse solide, crée bien plus de crédibilité que prétendre avoir toujours raison.

3. Ce que les clients retiennent, ce n’est pas ce que vous savez. C’est comment vous les avez fait se sentir.

Serein, écouté, soutenu. C’est là votre vraie valeur.

4. La simplicité est un luxe que peu maîtrisent.

Celui qui explique bien éclaire. Celui qui complique, impressionne, mais ne rassure pas.

5. Le *timing* est plus important que la stratégie.

Une bonne idée au mauvais moment devient une mauvaise décision.

6. L'indépendance, ce n'est pas être seul.

C'est être libre d'agir dans le meilleur intérêt du client.

7. On ne peut pas accompagner les autres plus loin que là où on est allé soi-même.

Votre propre clarté, votre propre paix intérieure, sont vos meilleurs outils.

8. Conseiller, c'est souvent rester calme et honnête quand tout bouge autour.

C'est aussi dire la vérité même quand elle dérange un peu.

9. Digne de confiance, c'est plus rare que d'être intelligent.

Et bien plus recherché.

10. Le plus beau compliment qu'on puisse me faire ?

Grâce à toi, je dors mieux.

Une lettre à mon « moi » d'il y a 15 ans.

Cher moi d'il y a 15 ans,

Tu es assis dans une salle de réunion, cravate un peu trop serrée, regard déterminé, mais cœur inquiet. Tu te demandes si tu es à ta place. Tu veux bien faire. Tu veux prouver. Tu veux qu'on te respecte.

*Et je veux te dire ceci : **Ce n'est pas ce que tu diras qui comptera le plus.** C'est ce que tu sauras écouter, ce que tu oseras poser comme silence, comme regard vrai.*

Avec le temps, tu comprendras que tu ne fais pas ce métier pour gérer des chiffres. Tu le fais pour offrir de la clarté, de la constance. Et parfois même... du courage.

Tu douteras. C'est sain. Tu apprendras que le doute peut devenir ta boussole – s'il est accompagné de rigueur et d'honnêteté.

Tu diras non à certains clients, parce qu'ils ne résonnent pas avec tes valeurs. Tu diras oui à des moments humains, parce qu'ils sont ta vraie zone d'impact.

*Et surtout, tu découvriras que **la paix financière existe.** Pas dans le rendement, mais dans la*

manière d'être. Dans la relation. Dans ce que tu es, plus que ce que tu sais.

Les 5 vérités m'ayant guidé

1. On ne construit pas la confiance en étant parfait, mais en étant constant.
2. La peur est une émotion plus forte que le rendement.
3. L'argent est un miroir, pas un but.
4. Dire la vérité avec bienveillance est un acte de loyauté. Même quand ce n'est pas ce que le client veut entendre
5. Un bon conseiller repart en laissant ses clients plus calmes qu'à son arrivée.

Ce que je transmets à la relève

Faites ce métier pour les bonnes raisons. Pas pour briller, mais bâtir. Pas pour paraître, mais **rester**.

Vous n'êtes pas là pour contrôler l'avenir de vos clients. Vous les accompagner avec dignité, dans **leurs propres décisions**.

Prenez soin d'eux. Prenez soin de vous. Avancez, un rendez-vous à la fois, tranquillement, jusqu'au sommet.

Lettre ouverte à ceux et celles qui construisent

Je ne ferme pas un chapitre de ma carrière. Je l'ancre, je continue, je poursuis, je m'améliore. J'ai voulu poser ici, noir sur blanc, ce que ces 15 premières années m'ont appris.

Dans ce métier, on grandit avec ses clients. On évolue avec leurs histoires. Et parfois, on se surprend soi-même à avoir changé sans s'en rendre compte.

Ce carnet de bord n'est pas une rétrospective. C'est un repère. Un instantané. Une prise de conscience partagée.

Je ne transmets pas une fin, mais une posture. Une manière d'être dans cette profession exigeante et profondément humaine.

À ceux et celles débutant dans le métier : gardez vos convictions, même quand elles semblent naïves.

À mes collègues : osez être constants. C'est ce qui rassure le plus.

À mes clients, passés, présents et futurs : merci de me laisser vous accompagner. Merci pour les silences, les vérités, les chemins partagés.

Je continue d'avancer. Désormais, **avec encore plus de clarté sur ce que je défends :**

- Le calme des conversations vraies.
- La puissance d'un silence respecté.
- La confiance offerte sans condition.
- Un métier qui demande plus de présence que de performance.
- Une solidité sans être dur.
- Un bon conseiller, c'est quelqu'un qui rend les choses **plus claires, plus simples, plus dignes.**

Je termine ce carnet avec gratitude et avec une conviction profonde :

Ce n'est pas l'argent qui donne de la valeur à une relation, mais la qualité de ce qu'on y dépose.

Remerciements

Ce carnet n'aurait jamais vu le jour sans les nombreuses personnes ayant marqué mon parcours, souvent sans le savoir.

Merci à mes clients, d'abord, pour leur confiance, leur sincérité, et leur courage de m'inviter dans leur intimité financière. Vos histoires ont nourri ma pratique autant que mon humanité.

Merci à mes collègues, mentors et partenaires, pour les échanges, les débats, les remises en question m'ayant fait grandir au fil des années.

Merci à ma famille, pour sa patience lorsque je devais répondre à un appel le soir, ou quand je devais partir loin de la maison pour des jours de formation à Toronto. Vous avez toujours compris que mon métier, c'est aussi une vocation.

Enfin, merci à toi, lecteur ou lectrice, qui prends le temps de plonger dans ces pages. J'espère que tu y trouveras plus de des conseils ou des récits. J'espère que tu y trouveras un peu de cette paix que nous cherchons tous, chacun à notre façon.

Et si la vraie richesse, ce n'était pas ce qu'on possède, mais ce qu'on ressent ?

Depuis 15 ans, j'accompagne des clients à valeur nette élevée dans les coulisses de leurs décisions les plus importantes. Derrière les chiffres, j'ai découvert des histoires. Des peurs. Des rêves. Des silences. Et surtout, un besoin profond de retrouver la tranquillité d'esprit.

À travers ce carnet de bord, je vous partage des tranches de vie réelles, vécues avec mes clients. Sans jargon. Sans prétention. Avec humanité.

Que vous soyez conseiller, entrepreneur, héritier, ou simplement en quête d'un lien plus sain avec l'argent, ce carnet vous rappellera ceci :

La paix financière existe.

Elle commence par la clarté, la confiance et une bonne conversation.

Sa citation préférée est celle d'Antoine de St-Exupéry :

Tout objectif sans plan n'est qu'un souhait.



Alex Dumai est détenteur d'un baccalauréat spécialisé en économie, de deux MBA, d'un diplôme de 2e cycle en planification financière, ainsi que le titre de Planificateur financier. Il a également suivi plusieurs formations spécialisées en gestion de placements pour une clientèle fortunée.



9 782925 220244 >