d'argent, semble vouloir se refaire une virginité. D'autant plus qu'elle aurait également été impliquée dans divers scandales, dont la faillite frauduleuse en 1982 de la banque italienne **Banco Ambrosiano**.

Le rapport d'octobre dernier, qui a reçu la bénédiction du cabinet **KPMG**, couvre l'exer-

annoncé la fermeture de comptes d'ambassades étrangères.

Selon des sources qui connaissent le dossier, et dont les propos étaient rapportés par **Radio-Canada** à la fin de septembre, « la banque du Vatican va fermer tous les comptes détenus par des ambassades étrangères en raison d'inquiétudes provoquées par

bassades et leur donnait 60 jours pour retirer leur argent ».

« Certains comptes de missions diplomatiques peuvent servir à abriter des opérations illégales. Or, HSBC avait annoncé en janvier qu'elle allait renforcer sa lutte contre l'argent sale, après avoir dû payer l'an dernier une amende record aux États-Unis

aux États-Unis, expliquait alors Robert Rowe, vice-président de **l'Association des banquiers américains** (ABA), à l'**Agence France-Presse** (AFP). Particulièrement quand il s'agit de missions étrangères. »

Une firme a tenté de faire amende honorable, alors même qu'elle est encore confrontée à

cherches sur l'embauche d'enfants de fonctionnaires chinois par la banque et sur la manière dont ces embauches ont pu aider la banque à décrocher des contrats.

Il semble donc que la transparence ne suffise pas pour obtenir la bénédiction des régulateurs, et surtout, celle des clients. **FI**

Mériter la confiance

La confiance des investisseurs envers ceux qui les conseillent et ceux qui gèrent leurs avoirs semble fragile.

PAR YAN BARCELO

LE CFA INSTITUTE AMÉRIcain vient de produire une étude internationale intitulée *CFA Institute & Edelman Investor Trust Study 2013*, qui porte sur le niveau de confiance que les investisseurs, individuels surtout, mais institutionnels aussi, entretiennent à l'endroit de l'industrie financière.

PLUS FAIBLE COTE

L'étude montre que « bien qu'elle existe, la confiance des investisseurs dans l'industrie de gestion de fonds est fragile ».

Seulement 53 % des investisseurs ont confiance que les firmes de gestion d'investissement font ce qu'il faut. Les investisseurs de détail sont moins confiants que leurs vis-à-vis institutionnels (51 % par rapport à 61 % respectivement), d'après l'enquête.

Menée aux États-Unis, au Royaume-Uni, à Hong Kong, en Australie et au Canada, l'étude a sondé 1 604 investisseurs individuels et 500 investisseurs institutionnels.

> **Un quart des investisseurs, soit une forte proportion, se méfient des marchés ; toute augmentation de ce groupe pourrait mener à une hausse du coût du capital.**
>
> – Bob Dannhauser

Tout le langage de l'étude fait référence uniquement aux « gestionnaires d'investissement », mais on a nettement l'impression que les investisseurs individuels parlent en premier lieu de leurs conseillers, alors que les investisseurs institutionnels font bel et bien référence aux gestionnaires de fonds.

C'est une perception que confirme Bob Dannhauser, directeur des normes et pratiques au **CFA Institute**, à New York, « quoique les auteurs de l'étude n'ont pas voulu faire cette distinction entre conseillers et gestionnaires », dit-il.

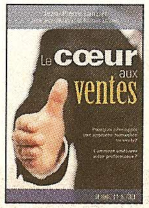
Autres points forts du rapport : parmi huit secteurs, l'industrie des services financiers est celle qui obtient la confiance du plus petit pourcentage de répondants, soit 53 %, après la technologie (69 %), la pharmaceutique (60 %), l'automobile (57 %), les télécommunications (56 %) et même les banques (54 %) !

Toutefois, et presque paradoxalement, une forte majorité d'investisseurs font encore confiance aux marchés financiers : par exemple, 70 % aux États-Unis et 69 % au Royaume-Uni jugent que les marchés sont justes et impartiaux dans les chances qu'ils offrent de faire de l'argent ou d'en perdre.

Cependant, ces pourcentages laissent Bob Dannhauser quelque peu mal à l'aise. « Si on avait recueilli de tels pourcen-

› CONFIANCE SUITE PAGE 26

SUR LES RAYONS



Conseils d'un vendeur aguerri

« Laissez-moi y penser. » « Je suis content de ce que j'ai. » « Je vais en discuter avec ma famille .» Quel conseiller n'a pas entendu ce type d'objections, qui ralentissent le cycle de vente ? L'auteur veut montrer qu'il est possible d'éviter ce type « d'embûches inutiles » en augmentant le degré de confiance du client. Comment y arriver ? En mettant en œuvre des stratégies axées sur la connaissance du client (par exemple, en lui posant les bonnes questions) et sur la satisfaction de ses besoins dorénavant connus. D'ordinaire, la rubrique *Sur les rayons* de *Finance et Investissement* ne traite que de livres récents. Mais nous devons faire exception à la règle pour ce livre publié en 2010. Écrit de façon impeccable et intelligente, il soulève de très bonnes questions sur ce qu'est la vente. Il apportera sûrement quelque chose de positif aux meilleurs, sans parler bien sûr de tous ceux et celles qui commencent leur carrière.

Jean-Pierre Lauzier et Nathalie Laforest, *Le cœur aux ventes : pourquoi développer une approche humaniste en vente ? Comment améliorer votre performance ?*, Brossard, Un Monde différent, 2010, 222 p.

Par Jean-François Barbe

AUSSI DANS CETTE SECTION

Gazouillis boursiers 26