

Être près de ses courtiers rapporte gros à MICA

■ PAR JEAN-FRANÇOIS PARENT

Confiant d'obtenir une bonne note lors de notre sondage annuel, Gino Savard n'en était pas moins curieux de savoir si l'entreprise qu'il dirige maintenant avec son frère, Martin, et sa belle-mère, Michèle Lavoie, allait aussi bien qu'il le croyait.

Pour réaliser ce sondage, nous avons demandé à l'ensemble des représentants d'évaluer chaque cabinet en fonction de plus d'une vingtaine de critères. La compilation de ces données constitue la base de notre classement. Les quelque 110 conseillers de Mica ont accordé à cette dernière la meilleure note dans 10 catégories, par rapport à cinq pour son plus proche rival, PEAK. L'an dernier, Mica obtenait la meilleure note du palma-

rès dans cinq catégories. « C'est la preuve que nous sommes dans une dynamique d'amélioration constante de notre service à la clientèle », note Gino Savard, qui soutient que le palmarès de l'an dernier a guidé les Savard pour améliorer les aspects qui avaient besoin de l'être.

L'an dernier, de façon assez surprenante, car c'était sa première participation, Mica avait atteint la deuxième place. « Mais nous étions quand même premiers parmi les courtiers multidisciplinaires réellement indépendants », fait remarquer Denis Savard, aujourd'hui président du conseil depuis qu'il a remis les rênes à son fils aîné Gino.

S'effaçant peu à peu au cours des dernières années, Denis Savard constate que les élèves ont

dépassé le maître. D'ailleurs, ils ont fait en sorte que Mica obtienne cette année la meilleure note pour la culture d'entreprise, tandis que l'appréciation des conseillers pour le service à la clientèle de Mica confère à ce cabinet la deuxième place.

Cette première place est donc une grande source de fierté pour cette firme, qui mise autant sur le soutien aux conseillers que sur les relations de travail. « Chaque nouveau représentant qui se joint à nous passe par un processus d'intégration ; nous voulons que l'entreprise connaisse chacun de ses joueurs personnellement », affirme Gino Savard.

Cette proximité avec les représentants et l'accent mis sur la formation sont au cœur de la culture de l'entreprise. « Nous

nous fondons en huit pour servir notre monde », soutient l'aîné des fils de Denis Savard.

L'important soutien administratif permet de s'assurer que la conformité et l'éthique sont au cœur des préoccupations de la firme. Ce n'est d'ailleurs pas une dépense, mais un investissement. « Ça nous coûte moins cher en processus de traitement des plaintes, en assurance responsabilité et en frais d'avocat », soutient le fondateur.

C'est notamment sur le plan de la stratégie de l'entreprise et de la qualité du service offert aux représentants que Mica se démarque. Et cet agent général obtient une note parfaite au chapitre de la liberté dont jouissent les représentants pour vendre ce qu'ils veulent. Preuve que la transition

du père vers les fils s'est plutôt bien déroulée, Mica obtient la troisième meilleure note au chapitre de la stabilité de la firme.

Par contre, malgré sa place dans le peloton de tête pour la gestion de la clientèle et le soutien aux conseillers, il reste encore quelques gains à faire, puisque c'est précisément sur ces deux aspects que Mica mise pour développer ses affaires. Gino Savard espère cependant que les instruments mis à la disposition des représentants, dont l'interface électronique Ageman, leur attireront des éloges.

L'évaluation faite par ses représentants représente un sérieux atout pour Mica, qui doit affronter, entre autres, la concurrence féroce des institutions financières. Mais la conquête des parts de marché n'intimide pas cet agent général outre mesure. « Nous avons l'impression que nous n'avons pas notre égal dans l'industrie. C'est ce qui fait notre force », lance Gino Savard. **FI**

Remontée de Peak, glissement d'Investors

Les dirigeants des firmes commentent leurs résultats ■ PAR PIERRE PICARD

En voilà une qui s'impose maintenant parmi les meilleures, diront certains, ou qui est tout simplement devenue LA meilleure, soutiendront d'autres. Mica Services Financiers ne cesse d'épater la galerie.

Cette société n'aura mis que deux ans après son entrée au Top 9 des courtiers multidisciplinaires de *Finance et Investissement* pour accéder au premier rang, et de belle manière.

C'est que par rapport à 22 aspects évalués auprès des conseillers, Mica obtient à neuf reprises la meilleure note au Québec, dont un score parfait de 10 sur 10 en ce qui concerne la liberté offerte aux conseillers de vendre les produits de leur choix. À cet égard, seul le Groupe financier Peak s'approche de cette note irréprochable en ayant une cote de 9,9.

Selon les conseillers interrogés, Mica se démarque de ses plus proches concurrents, particulièrement au chapitre de l'évaluation des directeurs de succursales (9,0), de la rémunération offerte (9,2), de la cote attribuée au système de paie (9,2) et de la culture d'entreprise (9,3). Elle arrive aussi au premier rang dans les catégories suivantes : concentration sur la stratégie (8,9) soutien offert aux ventes (8,7), clarté et qualité des relevés de compte (8,5), ainsi que

qualité et visibilité sur Internet (8,4).

Peak revient en force

Champion du palmarès des courtiers multidisciplinaires pendant quatre années consécutives (2003 à 2006) et détenteur de la troisième place l'année dernière, le Groupe financier Peak passe en deuxième position et talonne de très près le numéro un.

Peak obtient la meilleure évaluation des conseillers dans les six catégories suivantes : éthique de la firme (9,9), service juridique et service de conformité (9,8), services de soutien administratif (9,0), système d'information et de communication (8,9), qualité de l'intranet (8,8) et logiciel de gestion de la clientèle (8,5).

Robert Frances, président et chef de la direction, lance à la blague qu'il faut laisser la chance à d'autres d'être au premier rang. Au fond, il compte bien que sa firme reprenne un jour ou l'autre la position de tête du Top 9.

Une chose est sûre : Peak reste fidèle à la mission qu'elle s'était donnée, soit d'être reconnue comme l'un des meilleurs courtiers du Canada pour les conseillers financiers indépendants, les professionnels en assurance et les conseillers en placement.

« Une de nos grandes valeurs est de laisser à nos conseillers le

libre choix des produits. C'est la raison pour laquelle nous avons décidé de ne pas offrir de fonds communs maison. Nous voulons protéger cette indépendance », affirme Robert Frances.

Investors glisse un peu

Le Groupe Investors passe de la première position qu'il avait durement arrachée à Peak en 2007 à la troisième place cette année. L'entreprise mérite les faveurs des conseillers dans trois catégories, soit les dépliants et la documentation destinés aux clients (9,1), le soutien offert au marketing (8,4) et la publicité (8,1).

Par rapport aux résultats obtenus l'année dernière, le Groupe Investors a reculé, selon les conseillers, dans certains domaines, dont l'évaluation des directeurs de succursales (la note est passée de 8,4 en 2007 à 7,9 cette année) et le système de paie (de 8,3 à 7,6).

Dans un cas comme dans l'autre, Claude Paquin, vice-président principal de cette entreprise, se dit énormément étonné. « Je me serais attendu à ce que l'évaluation des directeurs de succursales soit l'une de nos forces, comme le montrent nos sondages réalisés à l'interne », indique-t-il.

Même chose du côté du système de paie. « C'est la première fois que j'entends parler de cela », note-t-il, tout en confirmant

qu'aucun changement n'avait pourtant été apporté tant au système de paie qu'à la rémunération des conseillers.

Promutuel étonne

Pour sa part, le Groupe Promutuel est en train de concrétiser son pari, soit celui d'occuper une place de choix dans le secteur de l'épargne collective.

Rappelons que ce regroupement de 33 mutuelles d'assurance a acquis en novembre 2005 le réseau de représentants de Gestion du patrimoine Tandem, une société qui appartenait à Norbourg. En janvier dernier, il a fait l'achat de Gestion de capital Triglobal. Si bien qu'aujourd'hui, l'actif sous gestion du Groupe Promutuel atteint 1,6 G\$ et que cette firme compte un réseau d'environ 400 conseillers.

La quatrième position obtenue au Top 9 dès sa première année d'admissibilité a de quoi réjouir la direction du groupe, comme le fait remarquer Serge Roy, premier vice-président, commercialisation et développement des affaires.

« Les deux acquisitions que nous avons faites nous placent aujourd'hui dans une bonne position », spécifie-t-il avec énergie.

Les conseillers qui ont répondu au questionnaire de *Finance et Investissement* accordent au Groupe Promutuel la meilleure

note des neuf sociétés du palmarès en ce qui a trait au service à la clientèle avec 9,2 (la moyenne québécoise à ce chapitre étant 8,4) et à l'image que la firme projette avec 8,9, par rapport à la moyenne québécoise de 5,2.

« Voilà le plus beau bulletin que nous pouvions recevoir, s'exclame-t-il. Depuis l'acquisition de Tandem, nous avons déployé beaucoup d'efforts à ce chapitre. Dans la mesure du possible, nous avons gardé en emploi le personnel du service à la clientèle de Tandem et celui de Triglobal afin qu'il n'y ait pas de rupture dans la relation que ces gens avaient avec les conseillers. »

Serge Roy précise que Promutuel s'est fixé deux grands objectifs en matière de service à la clientèle : aucune erreur dans les transactions et une réponse directe à tous les appels téléphoniques des conseillers (sans l'intermédiaire d'une boîte vocale, si c'est possible).

Excel et Investia

Talonnant Promutuel, Force financière Excel vient au cinquième rang. Les conseillers lui attribuent la note la plus élevée au Québec en ce qui concerne la formation continue.

En réalité, il y a peu d'écart entre Excel et Promutuel dans l'analyse qu'en ont fait les conseillers. James MacMahon, président-directeur général de Force financière Excel, avoue qu'il a bien hâte d'examiner les résultats

REMONTÉE SUITE PAGE 39

Regardez la chronique de Stéphane Desjardins

tous les mardis matins sur affaires.tv

Pour accéder à cette chronique, tapez

www.lesaffaires.tv et cliquez sur

l'onglet Chroniques.

LES AFFAIRES.tv

ANNONCES CLASSÉES/CARRIÈRES

1 unité

(3 1/8" x 11/16")

225 \$

D'autres formats sont également disponibles.

Pour information : Annie Duguay

514 392-4105 ou

1 800 361-5479