

Money, Psychology

Derrière la décision du client: la psychologie

Votre opinion à l'égard de l'argent détermine la façon dont vous considérez un investissement. Pour les uns, l'argent est un bien souverain. D'autres estiment qu'avoir plus d'argent que les autres est le fruit d'une injustice. Le livre de Sarah Newcomb - *Loaded: Money, Psychology, and How to Get Ahead without Leaving Your Values Behind* - vous donne les moyens de discerner chez vos clients leurs ressorts financiers... ou leurs blocages. Paru en anglais en 2016, il vient d'être adapté en néerlandais sous le titre 'Waarde(n) vol'. Une lecture qui en vaut la peine, même au prix d'un effort linguistique.

Sarah Newcomb, économiste comportementale, étudie les facteurs psychologiques sous-jacents aux décisions des consommateurs. Elle travaille pour l'entreprise Morningstar & HelloWallet, l'entité spécialisée en personal financial wellness d'un des principaux bureaux d'étude indépendants d'informations financières et de conseils et ratings financiers.

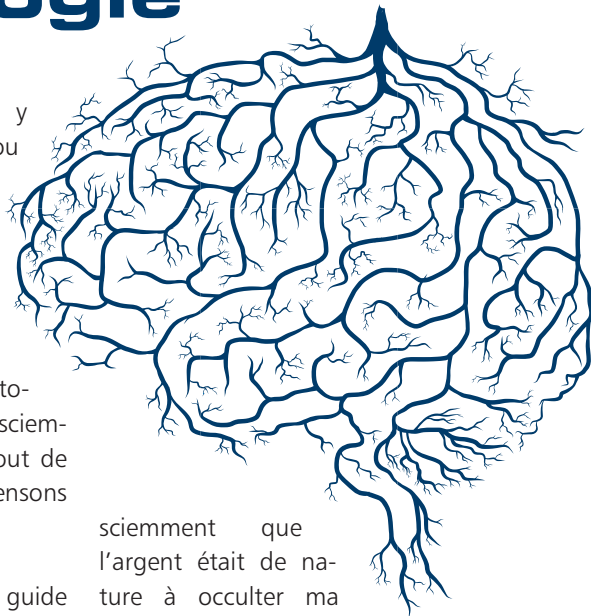
Dans son livre, Sarah Newcomb traite de la relation que, en tant que client, épargnant, investisseur ou citoyen conscientisé, nous entretenons avec l'argent. Cette relation ne se fonde presque jamais exclusivement sur des données chiffrées. Les enquêtes en la matière ont fait apparaître que les intéressés ne réfléchissent pas de manière forcément rationnelle lorsqu'ils ont à prendre des décisions financières. Ce qui emporte la décision, c'est la signification que nous attribuons à cet argent et les histoires que nous nous racontons à son sujet.

Les uns apprécient positivement l'argent. D'autres éprouvent inconsciemment à son égard un sentiment négatif. Certains associent un surplus d'argent à un surcroît de bonheur. A d'autres, il ins-

pire un certain dégoût, car ils y voient une source de corruption ou d'injustice. Ces sentiments divers proviennent de ces scénarios que nous nous imaginons sur la base de nos expériences propres ou sur celles d'autres. Ces idées peuvent être inhibitrices au point de déboucher sur de l'auto-sabotage. En d'autres mots, inconsciemment nous ne voulons pas du tout de cet argent, et dès lors nous le dépensons aussi vite que possible.

Le livre se présente comme un guide pour les personnes qui éprouvent des difficultés à prendre des décisions réfléchies en matière financière, du fait de leur manque de connaissances et/ou d'intérêt pour l'argent. Il apprend au lecteur à découvrir ses propres convictions au sujet de l'argent et de la façon de l'investir. Comment vous positionnez-vous vis-à-vis de l'argent? Pourquoi l'argent est-il votre ami, votre ennemi? Quelle place prend-il dans votre vie, pourquoi et qu'en pensez-vous? Vous êtes-vous fait des promesses sur le plan financier? Les réponses à ces questions forment la trame des histoires que vous vous inventez à propos de l'argent. Il est important de la faire remonter à la surface pour découvrir vos valeurs fondamentales en matière financière, souligne Sarah Newcomb.

Elle rapporte qu'elle-même a grandi dans des conditions proches du dénuement, et du coup qu'elle a, des années durant, assimilé l'argent à l'injustice et à l'inégalité. Elle raconte comment, âgée d'une vingtaine d'années, elle a refusé un juteux contrat avec une maison de disques, parce qu'elle voulait être une artiste pure, vivant dans le détachement. "J'ai sabordé ma propre autonomie financière parce que je croyais incon-



sciemment que l'argent était de nature à occulter ma personnalité et mes valeurs. En n'ayant rien appris sur l'argent et en omettant de prendre en considération les aspects financiers dans mes choix de carrière, j'ai perdu des possibilités et des moyens de contrôle sur ma vie quotidienne. En refusant l'argent, j'ai fait le choix délibéré de poursuivre sur une voie que je connaissais, celle de la précarité et du stress."

Une expérience négative, un divorce pénible par exemple, peut elle aussi inspirer le dégoût de l'argent quand, en fin de compte, il se trouve qu'il a été la cause principale de la mésentente. Les mots mêmes que vous utilisez sont révélateurs de votre attitude. "Quelle est la différence entre telle personne qui a 'une fortune fabuleuse' et telle autre qui est 'scandalieusement riche'? Eh bien, la seule différence se situe dans l'attitude de la personne qui s'exprime en ces termes. Une attitude qui est la résultante de sa culture, de ses valeurs et de ses convictions intimes," insiste Sarah Newcomb.

Le livre contient un grand nombre d'exemples concrets qui donnent un aperçu des rapports humains à l'argent. Par ailleurs, il propose au lecteur des for-

mules pratiques et des techniques d'optimisation des liquidités de leur ménage. Il attire ainsi l'attention du lecteur sur la différence entre besoin et nécessité. La distinction aide à tailler dans les dépenses et à faire des choix qui ne sont pas dans les habitudes. Sous cet aspect, l'ouvrage est un cadeau intéressant à faire à des clients qui ont besoin de mieux gérer leur budget.

Mais on peut aussi lire le livre comme un guide qui propose à un conseiller des points de référence lui permettant de se faire une idée de la psychologie d'un client. Il apprend à discerner les éventuelles motivations sous-jacentes dans la psychologie d'un client, qui lui font prendre certaines décisions financières ou s'abstenir. En tant que conseiller, vous pourrez également y découvrir les clés qui vous mettront sur la voie d'un produit financier offrant une solution conforme aux valeurs de votre client, et qui ne les heurte pas. Le livre vous aidera à mettre au jour les forces qui interviennent dans les habitudes et les décisions financières de vos clients. Si vous connaissez les valeurs qui guident un client et les rêves qui l'inspirent, vous êtes en mesure de proposer la gestion et les investissements susceptibles de les concrétiser et d'y adapter les lignes et le langage du planning financier.

La plupart des gens ne connaissent l'argent que comme le fruit du travail. "Dès notre plus jeune âge, on nous demande ce que nous voulons devenir plus tard," détaille Sarah Newcomb, "ce qui sous-entend, en réalité: comment nous comptons gagner notre pain. Peu d'entre nous ont appris précocement à envisager d'autres sources de revenus: la terre, le capital." Ce qui revient à faire le compte de vos actifs (moyens de production) et ensuite à les affecter adéquatement. Les actifs se présentent sous la forme de ressources (matières premières). Il s'agit d'un ensemble de matières premières agencées de façon à créer quelque chose qui a de la valeur pour d'autres. Pour le client, la question est alors de savoir si toutes ces matières premières sont exploitées à concurrence de leur potentiel complet. Il est probable

qu'il y a encore davantage de matières premières disponibles, en plus de celles qui ont déjà été apportées pour constituer les actifs et générer des revenus supplémentaires. Ainsi, le livre ne se limite pas à révéler la psychologie et les mécanismes sous-jacents aux décisions financières particulières. Comme conseiller professionnel, vous en retirerez également de précieuses métaphores qui

alimenteront l'entretien préliminaire avec le client, qui accorderont une place centrale à la psychologie de celui-ci, et qui ne manqueront pas de contribuer à votre propre perfectionnement.

Info: <http://www.robertvanbeek.eu/loaded-waardenvol/>

Hans Housen

Prix de la Citoyenneté

Sir Paul Collier

Le 28 novembre, la Fondation P&V décernait son treizième Prix de la Citoyenneté à Sir Paul Collier, un professeur d'économie anglais. Ce prix récompense chaque année des personnes qui ont apporté leur contribution dans leur secteur pour une société juste, tolérante et respectueuse.

Pour cette édition, le jury a mis à l'honneur une personnalité académique jouissant d'une reconnaissance internationale, un spécialiste en matière de migration et d'économie du développement. Paul Collier conjugue son travail académique avec un engagement fort et pragmatique en faveur de la promotion de l'égalité et de la justice sociale dans le monde.



La Fondation P&V: "C'est pour cette combinaison d'excellence académique, de dévouement à l'égard des valeurs et de pragmatisme pour atteindre des résultats concrets et pratiques, que Paul Collier s'est vu décerner le Prix de la Citoyenneté. La manière dont il aide les gens n'est pas fondée sur la charité, mais est axée sur l'autonomie et la création d'opportunités pour encourager le développement durable et une gouvernance efficace."

Sir Paul Collier (1949) est professeur d'économie et de politiques publiques à la Blavatnik School of Government de l'université d'Oxford. Entre 1998 et 2003, il a dirigé le groupe de recherche sur le développement de la Banque mondiale. Il fut également le conseiller auprès du FMI. En 2008, il a été nommé Commandeur de l'Ordre de l'Empire britannique.

Sur le plan académique et sociétal, il est fortement engagé dans trois domaines: le développement économique en Afrique, la pauvreté et la problématique des réfugiés. Il fut l'un des deux premiers économistes à se pencher sur les questions de migration et de réfugiés dans une perspective économique. Il est l'auteur de plusieurs livres réputés mondialement dont *The Bottom Billion* (2007) et récemment *Refuge: Transforming a Broken Refugee System* (2017) coécrit avec Alexander Betts.

Sa grande contribution dans le domaine de la recherche et du développement est renforcée à travers de nombreux articles de presse, ainsi qu'à travers ses plaidoyers adressés aux gouvernements et fondations mondiales. Il a ainsi joué un rôle décisif dans la mise sur pied d'un fonds pour la création de 200.000 emplois réservés aux réfugiés syriens en Jordanie ainsi que pour la création de zones de développement dans lesquelles les réfugiés peuvent vivre une vie normale, et être autonomes financièrement.

Son nouvel ouvrage, qui paraîtra cette année, a pour thème 'Catching up' ou la résorption du retard. Paul Collier se demande comment nous devons gérer, dans nos sociétés occidentales, les angoisses des personnes qui sont sur le carreau. Ces angoisses sont provoquées par deux nouvelles lignes de fracture: l'écart grandissant entre l'essor des grandes villes et le déclin des villes de province, ainsi que le fossé énorme entre les personnes hautement qualifiées et peu qualifiées.