# Chérie, le conseiller est dans l'ordinateur !

*par*
Eric F. Gosselin

**Dans une des scènes du film *Back to the Future Part II***, le personnage principal voit son emploi prendre fin à la suite d'une discussion avec son patron... sur la télé du salon ! D'une qualité de transmission d'images douteuse, la conversation se termine sur le logo d'AT&T et par l'impression sur un télécopieur (toujours dans le salon) de l'avis de congédiement de Marty McFly.

Lorsque nous avons vu ces images en 1989, le télécopieur était partout, mais la possibilité d'avoir une conversation vidéo semblait relever de la pure fiction. Si le logo présenté est un clin d'œil à l'entreprise qui a réalisé les premiers essais de « vidéotéléphone » en 1927, il faudra cependant attendre la révolution informatique des années 1990 pour que les véritables vidéoconférences fassent leur apparition.

Ce service était offert par les entreprises de télécommunications, qui proposaient de louer leur salle technologique pour des rencontres virtuelles. La première caméra web, commercialisée au milieu des années 1990, allait démocratiser ce type de communication. Les entreprises ont été les premières à comprendre l'énorme diminution des coûts de déplacement que représentait cette technologie.

Plusieurs logiciels, tels que iChat, Skype et Windows Live Messenger, ont offert, à différents moments, la possibilité d'effectuer des appels vidéo, mais ils n'étaient pas accessibles à tous. France Télécom a introduit la vidéoconférence en 2004 pour ses clients sur ligne téléphonique terrestre, mais il faudra attendre l'arrivée du iPhone 4 en 2010 pour qu'elle soit à la portée du grand public avec FaceTime (du moins, ceux qui possédaient un iPhone).

Aujourd'hui, même les moins habiles utilisent FaceTime pour parler à leurs proches alors qu'ils sont en voyage ou simplement pour montrer à grand-maman le dessin du petit dernier. Ce n'est même plus spectaculaire, cela fait partie de nos vies.

## Dans les services financiers

Cela m'étonne toujours lorsque je discute avec des collègues et que je constate que peu d'entre eux utilisent ce type de communication dans leur pratique. Pourtant, tous se plaignent du peu de temps qu'ils ont, des longs trajets en voiture pour rencontrer leurs clients, sans compter les pertes de temps occasionnées par des routes en réparation ou simplement congestionnées.

On semble oublier que si nous avons un horaire surchargé, nos clients en ont un également, et tenir une rencontre vidéo leur convient très souvent pour plusieurs raisons : ils n'ont pas besoin de faire garder leurs jeunes enfants, ni de se déplacer ou de nettoyer la maison parce que le conseiller s'en vient, la rencontre ne s'éternisera pas et tout peut être fait de cette manière.

Évidemment, si je vous en parle, c'est que je m'y adonne moi-même aussi fréquemment que possible et mes clients en sont très heureux. Lorsque nous leur offrons une rencontre, nous leur proposons de la réaliser en personne, par téléphone, sur FaceTime ou sur Skype et, plus souvent qu'on pourrait le croire, c'est le client qui fait le choix de la vidéoconférence.

La communication est meilleure qu'au téléphone, car on perçoit aussi le non-verbal. Tant le client que le conseiller éprouvent un sentiment de proximité que jamais le téléphone n'apportera.

## Les outils

Dans un environnement Apple, tous ont accès à FaceTime, mais est-ce que tous vos clients sont adeptes de la Pomme ? Le choix d'un logiciel de vidéoconférence dépend notamment de la probabilité que tous vos clients puissent l'utiliser. C'est ici que l'attrait de FaceTime s'arrête. On doit regarder ailleurs et c'est là que cela se complique. Une myriade de services en ligne, d'applications et de logiciels sont disponibles. Aujourd'hui, je vous parle de Skype.

Pourquoi ? Parce que c'est le plus répandu chez vos clients, qu'il est gratuit et qu'il offre des particularités que l'on doit généralement payer avec un service concurrent. Personnellement, j'adore qu'il offre la possibilité de partager mon écran avec mon client pour que nous puissions regarder ensemble un document. Je peux déposer le document dans la section clavardage et il le reçoit instantanément pour consultation ultérieure.

Le partage d'écran nous permet de travailler ensemble sur une simulation de retraite, une illustration d'assurance et mille choses que l'on ferait ensemble dans la même pièce devant un écran d'ordinateur. Nous faisons la même action, mais personne n'a eu à se déplacer. En prime, il est possible d'enregistrer la rencontre pour une meilleure documentation de dossier et conformité.

Si vous avez une bonne caméra web, une connexion Internet assez rapide et la capacité d'utiliser des signatures électroniques, il n'y a plus vraiment de raison de se déplacer. En fait, près de 40 % de mes rencontres avec mes clients s'effectuent au moyen de cet outil. La plupart d'entre eux l'expérimentent pour la première fois et la satisfaction est unanime.

Si vous n'avez pas de signature électronique, vous pouvez envoyer (ou déposer dans la section clavardage) le document à parapher. Votre client pourra l'imprimer, le signer et vous le retourner par télécopieur, courriel ou par la poste ! Il m'arrive même de prendre des captures d'écran d'un document qui m'est montré par le client pour que je prépare un formulaire ou que je l'ajoute à son dossier. Après la rencontre, je découpe l'image électroniquement pour ne garder que l'essentiel, sans le décor du salon qui s'affichait dans l'écran en même temps.

Équipé de la sorte, votre « bureau » peut être partout : à la maison ou au chalet… Les possibilités sont illimitées et l'efficacité est augmentée, sans coûts additionnels. Un conseiller qui ne fait pas de rencontres vidéo aujourd'hui avec ses clients, c'est comme celui du milieu des années 1990 qui s'entêtait à ne pas avoir d'ordinateur : voué à disparaître, plus de son, plus d'image...

Eric F. Gosselin, Adm.A., est planificateur financier, conseiller en sécurité financière et représentant en épargne collective rattaché aux Services en placements PEAK.