

PATRICIA DORMANT
CONSEILLÈRE PATRIMONIALE,
HSBC PREMIER

« En tant que consultante patrimoniale, je peux traiter aussi bien de la gestion quotidienne que de la gestion patrimoniale avec mes clients. »

Patricia Dormant se destinait aux études notariales, mais, suite à un emploi dans la banque au cours d'un été, elle est attirée par l'aspect commercial. Elle termine une licence de droit et intègre une école « pré-bancaire » chez UBP (Union des Banques à Paris). En 1987, elle suit un parcours théorique de 4 mois, puis termine sa formation par 8 mois en agence bancaire sur les Champs-Élysées. Elle commence sa carrière dans une agence de Boulogne-Billancourt, puis intègre celle de Convention (Paris 15^e) : *« Nous travaillions avec une clientèle de particuliers, mais aussi avec des artisans commerçants pour lesquels nous avons proposé d'ouvrir l'agence le samedi, afin de nous adapter à leurs contraintes. »*

Patricia Dormant rejoint ensuite une agence plus importante (celle des Champs-Élysées) et décide finalement de présenter le CESB (Centre d'Études Supérieures en Banque) en gestion de patrimoine. Elle travaille quelques mois au centre de gestion de patrimoine, là où sont gérés les portefeuilles des clients HSBC, et obtient son accréditation interne pour exercer le métier de conseiller patrimoine.

En 2010, elle prend un poste de conseillère patrimoniale chez HSBC Premier : *« Le fait d'avoir une formation plus technique nous permet de répondre à l'ensemble des besoins du client, depuis sa carte bancaire jusqu'à l'expertise patrimoniale. »* Disposant d'un portefeuille restreint de clients patrimoniaux, Patricia Dormant traite des problématiques diverses, spécifiques à ses clients (dont les avoirs sont compris entre 250 000 et 3 millions d'euros) mais aussi aux Champs-Élysées : levée et vente de stock-options, donations, accompagnement à la déclaration ISF ou de revenus, produits de défiscalisation et de capitalisation...

« Le conseiller patrimonial est autonome et doit être en mesure de restituer à son client le scénario économique d'HSBC : il fait ensuite une proposition d'investissement aux clients en fonction de sa situation, de son profil de risque et de ses souhaits. » Pour déterminer l'ensemble de ces facteurs, Patricia Dormant s'appuie sur des outils qui lui permettent de collecter des informations importantes concernant ses clients, et de définir leur profil investisseur par le biais d'études patrimoniales. En interne, elle peut compter sur l'appui de l'ingénierie patrimoniale, pôle qui travaille à l'élaboration des études personnalisées pour les clients, sur des dimensions juridiques et fiscales.

Toutes les semaines, Patricia Dormant réalise entre 15 et 20 rendez-vous avec ses clients. Elle gère en

plus toutes les opérations du quotidien bancaire, mais doit surtout se tenir informée de l'actualité économique et financière.

« Nous avons des conférences téléphoniques toutes les semaines, pour échanger sur l'actualité des marchés financiers, ainsi que des points mensuels et des documents trimestriels qui nous éclairent sur les perspectives : cela nous permet de proposer à nos clients des offres tout en les sensibilisant sur les incidences de leurs investissements. »

Dans l'exercice de ses fonctions, Patricia Dormant mobilise de multiples compétences : elle maîtrise le volet juridique, fiscal et commercial, et doit faire preuve d'un excellent relationnel avec ses clients. Elle est également vigilante sur la maîtrise des risques et très au point sur les produits proposés par sa banque : *« Nous devons être capables de parler des marchés, de l'économie actuelle, face à des clients de plus en plus informés et avec lesquels nous abordons des sujets parfois complexes. »* ●