

Consommateurs québécois à revenu modeste et gestion financière : vers qui se tourner?

*Sommaire exécutif
Juin 2013*

Les consommateurs québécois font actuellement face à une offre de produits et de services financiers variée, complexe et en constante évolution. Les Québécois, plutôt que de se diriger vers les professionnels de ce milieu pour les accompagner dans une gestion intégrée de leurs finances, choisissent le plus souvent d'obtenir des conseils financiers à la pièce, en fonction des produits et des services qu'ils acquièrent. Pourtant, l'évaluation de l'ensemble des finances personnelles et des objectifs d'un individu est souvent nécessaire afin de bien le conseiller sur un aspect ou un autre de ses finances, par exemple, sur le choix d'un investissement.

Situer un besoin dans le cadre d'une gestion financière globale, comprendre les impacts à court et à long terme d'une décision financière, connaître les différentes options possibles et celle qui est la plus appropriée selon le contexte et selon les objectifs visés par un individu demandent une importante expertise dans le domaine des finances, mais aussi des connaissances en matière d'assurance, de gestion du patrimoine ou encore en fiscalité. Cela requiert en outre que le professionnel soit impartial dans ses recommandations, afin que le consommateur puisse se fier à une expertise qu'il ne possède pas lui-même.

Notre recherche visait donc à vérifier si une telle offre de conseils existe et si elle est accessible aux Québécois à revenu modeste.

Après avoir situé cette problématique – la complexification des finances personnelles, la dérèglementation du secteur et le problème d'endettement des ménages –, notre rapport démontre en quoi le conseil financier participe à accroître la capacité financière d'un individu. Afin de faire l'adéquation entre les besoins et l'offre de conseils financiers, nous avons déterminé en un premier temps les décisions pour lesquelles un individu aurait besoin de l'avis d'un professionnel financier, au fil des principaux événements de sa vie. Dans un deuxième temps, nous avons dressé un portrait exhaustif des professionnels susceptibles d'offrir des conseils financiers au Québec, en analysant leurs compétences, leurs responsabilités et leurs modes de rémunération ainsi que l'encadrement auquel sont soumis leurs services. Un sondage sur la perception des conseils financiers a été mené auprès des consommateurs pour évaluer leur compréhension de ce milieu, de leurs propres besoins et leur propension à obtenir l'aide de professionnels pour différentes questions financières. Nous avons aussi entrepris un survol de différentes mesures mises en place à l'étranger en vue de rendre accessible aux consommateurs à revenu modeste une offre de conseils financiers généraux.

Notre recherche démontre que les ménages à revenu modeste ont généralement les mêmes besoins que l'ensemble des ménages québécois; la distinction majeure se trouve plutôt dans le fait que cette clientèle a justement des moyens financiers limités, et que, de ce fait, les mauvaises décisions ou les bonnes occasions manquées risquent d'entraîner des conséquences plus graves sur leur sécurité financière présente et à venir.

La force d'un réseau

Nos membres réguliers

ACEF ABITIBI-TÉMISCAMINGUE
ACEF AMIANTE – BEAUCE – ETCHÉMIN
ACEF DE L'EST DE MONTRÉAL

ACEF DE L'ÎLE-JÉSUS
ACEF DE LANAUDIÈRE
ACEF DU NORD DE MONTRÉAL
ACEF ESTRIE

ACEF GRAND-PORTAGE
ACEF MONTRÉGIE-EST
ACEF RIVE-SUD DE QUÉBEC
ACCQ

6226, rue Saint-Hubert, Montréal (Québec) Canada H2S 2M2
T : 514 521 6820 | Sans frais : 1 888 521 6820 | F : 514 521 0736
union@consommateur.qc.ca | www.consommateur.qc.ca/union

Bien qu'il existe un éventail de professionnels offrant des conseils financiers, notre étude démontre que seuls les planificateurs financiers indépendants seraient en mesure d'offrir de façon adéquate des conseils intégrant les différents aspects des finances personnelles. Ces professionnels font l'objet au Québec d'un encadrement qui garantit certains standards en matière de formation, de responsabilité envers leurs clients et de prévention des conflits d'intérêts.

Notre recherche démontre aussi que, bien que l'expertise des planificateurs financiers pourrait permettre de répondre aux besoins des ménages à revenu modeste en matière de conseils financiers généraux, elle n'est toutefois pas accessible à cette clientèle, qui n'a pas les moyens financiers de rémunérer de tels services et qui n'est pas, non plus, la clientèle ciblée par ce type de professionnel. Notre sondage confirme que ces ménages se prévaudraient volontiers de ce type de service s'ils le pouvaient.

Nos recommandations portent sur la nécessité d'établir des mécanismes garantissant l'indépendance des conseillers, sur le devoir des instances gouvernementales de normaliser les différentes professions offrant des conseils financiers aux particuliers et de prendre les mesures nécessaires pour permettre aux consommateurs à revenu modeste d'avoir accès à des conseils financiers neutres et objectifs.

English version available.

Union des consommateurs a reçu du financement en vertu du Programme de contributions pour les organisations sans but lucratif de consommateurs et de bénévoles d'Industrie Canada. Les opinions exprimées dans ce rapport ne sont pas nécessairement celles d'Industrie Canada ou du gouvernement du Canada.