

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

Rapport final du projet
présenté au Bureau de la consommation
d'Industrie Canada



Juin 2013

Rapport publié par :



6226, rue Saint-Hubert
Montréal (Québec) H2S 2M2

Téléphone : 514 521-6820
Sans frais : 1 888 521-6820
Télécopieur : 514 521-0736

info@uniondesconsommateurs.ca
www.uniondesconsommateurs.ca

Membres d'Union des consommateurs

ACEF Abitibi-Témiscamingue

ACEF Appalaches-Beauce-Étchemins

ACEF de l'Est de Montréal

ACEF de l'Île Jésus

ACEF Lanaudière

ACEF Estrie

ACEF du Grand-Portage

ACEF Montérégie-est

ACEF du Nord de Montréal

ACEF Rive-Sud de Québec

ACQC

Membres individuels

Rédaction du rapport

- Union des consommateurs

Recherche

- Léa Gamache

Direction de rédaction

- Marcel Boucher



Union des consommateurs est membre de l'Organisation internationale des consommateurs (CI), une fédération regroupant 220 membres en provenance de 115 pays.

L'usage du masculin, dans ce rapport, a valeur d'épicène.

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.

© Union des consommateurs — 2013

Table des matières

Union des consommateurs, <i>la force d'un réseau</i>	5
Introduction.....	6
1. Complexification de la gestion des finances personnelles.....	9
1.1 Complexification : les sources et les effets	10
1.1.1 <i>Changements réglementaires</i>	10
1.1.2 <i>Économie et finances personnelles</i>	11
1.1.3 <i>Multiplication de l'offre</i>	13
1.1.4 <i>Protection, information et orientation du citoyen</i>	13
1.1.5 <i>Rôle des fournisseurs de services financiers</i>	14
1.2 Interconnexion	15
1.3 Clientèle cible.....	15
2. Utilité des conseils	17
2.1 Pourquoi des conseils personnalisés?	17
2.1.1 <i>Les limites des conseils financiers</i>	23
3. Besoins réels	25
3.1 Survol des différents besoins	27
3.1.1 <i>Ouvrir un compte</i>	27
3.1.2 <i>Obtenir un premier emploi</i>	28
3.1.3 <i>Poursuivre des études postsecondaires</i>	28
3.1.4 <i>Acheter un véhicule</i>	29
3.1.5 <i>Se marier</i>	30
3.1.6 <i>Avoir un enfant</i>	30
3.1.7 <i>Acheter une première maison</i>	31
3.1.8 <i>Planifier sa retraite, vivre sa retraite</i>	32
3.2 Conclusions	34
4. L'offre de conseils	35
4.1 Survol de l'offre en fonction des différents besoins.....	35
4.2 Compétences et responsabilités des professionnels qui offrent des conseils financiers.....	41
4.2.1 <i>Note méthodologique</i>	41
4.2.2 <i>Conseillers en finances personnelles, conseillers en assurances et en services financiers et planificateurs financiers</i>	41
4.2.3 <i>Gestionnaire de portefeuille</i>	49
4.3 Rémunération et paiement.....	54
4.3.1 <i>Modes de rémunération</i>	54
4.3.2 <i>Modes de paiement</i>	55
4.3.3 <i>Encadrement</i>	55
4.3.4 <i>Cadre législatif fédéral</i>	56
4.3.5 <i>Cadre législatif provincial</i>	59
4.3.6 <i>Encadrement des notaires et des comptables</i>	64
4.3.7 <i>Planification financière au Québec et dans le reste du Canada</i>	67
4.4 Offre de conseils financiers généraux.....	68
4.4.1 <i>Offre de conseils financiers : les lacunes</i>	68
4.5 Conclusion	73

5.	Accessibilité	74
5.1	Barrières liées à la connaissance	74
5.2	Barrière physique	75
5.3	Barrières organisationnelles	77
5.4	Barrières économiques	77
6.	Enquête auprès des consommateurs	79
6.1	Méthodologie	79
6.2	Profil des répondants	80
6.3	Où les ménages obtiennent-ils des conseils financiers?	82
6.4	Perception des besoins de conseils financiers	85
6.4.1	<i>Utilité : domaines de prédilection pour les conseils</i>	89
6.4.2	<i>Confiance des consommateurs – indépendance et compétence</i>	92
6.4.3	<i>Remarques</i>	95
6.5	Expériences passées	96
6.5.1	<i>Les Québécois et les Canadiens</i>	96
6.5.2	<i>Conseil financier : service complémentaire aux produits financiers</i>	97
6.6	Conclusion	101
7.	Expérience internationale	102
7.1	Survol international	102
7.1.1	<i>Problématiques de l'offre de conseils financiers</i>	102
7.1.2	<i>Offres adaptées</i>	106
	Conclusion	114
	Recommandations	116
	Médiagraphie	118
Annexes		
A :	Les fonctions principales des conseillers financiers retenus	129
B :	Liste des offres d'emploi.....	130
C :	Questionnaire	131
D :	Rapport de sondage	132

Union des consommateurs, la force d'un réseau

Union des consommateurs est un organisme à but non lucratif qui regroupe plusieurs Associations coopératives d'économie familiale (ACEF), l'Association des consommateurs pour la qualité dans la construction (ACQC) ainsi que des membres individuels.

La mission de l'organisme est de représenter et défendre les droits des consommateurs, en prenant en compte de façon particulière les intérêts des ménages à revenu modeste. Ses interventions s'articulent autour des valeurs chères à ses membres : la solidarité, l'équité et la justice sociale, ainsi que l'amélioration des conditions de vie des consommateurs aux plans économique, social, politique et environnemental.

La structure d'Union des consommateurs lui permet de maintenir une vision large des enjeux de consommation tout en développant une expertise pointue dans certains secteurs d'intervention, notamment par ses travaux de recherche sur les nouvelles problématiques auxquelles les consommateurs doivent faire face; ses actions, de portée nationale, sont alimentées et légitimées par le travail terrain et l'enracinement des associations membres dans leur communauté.

Nous agissons principalement sur la scène nationale, en représentant les intérêts des consommateurs auprès de diverses instances politiques, réglementaires ou judiciaires et sur la place publique. Parmi nos dossiers privilégiés de recherche, d'action et de représentation, mentionnons le budget familial et l'endettement, l'énergie, les questions liées à la téléphonie, la radiodiffusion, la télédistribution et l'infrastructure, la santé, l'alimentation et les biotechnologies, les produits et services financiers, les pratiques commerciales, ainsi que les politiques sociales et fiscales.

Finalement, dans le contexte de la globalisation des marchés, Union des consommateurs travaille en collaboration avec plusieurs groupes de consommateurs du Canada anglais et de l'étranger. Elle est membre de l'*Organisation internationale des consommateurs* (CI), organisme reconnu notamment par les Nations Unies.

Introduction

En matière de santé, c'est le médecin généraliste qui est d'abord consulté (et qui devrait idéalement l'être sur une base annuelle pour assurer un suivi) et qui, au besoin, réfèrera le patient à un spécialiste. Si cela semble aller de soi en matière de santé physique, il devrait en être de même avec les finances; avant de se pencher sur un achat, un placement ou un prêt quelconque, il est bon de faire un bilan, d'évaluer sur une base régulière sa « santé » financière en vue de la maintenir, ce qui permet de prendre des décisions éclairées et adaptées à ses besoins spécifiques et dans un cadre plus large, à ses choix de vie¹.

La gestion des finances personnelles occupe une place extrêmement importante dans la société contemporaine et constitue un besoin plutôt qu'un luxe. La multiplication et la complexification des produits financiers font en sorte que la nécessité d'obtenir des conseils professionnels est de plus en plus incontournable pour une saine gestion et une bonne planification de ses finances. Les questions de finances personnelles, de budget, de planification de la retraite, d'assurances, etc. font partie des éléments qui doivent idéalement être examinés comme un tout afin d'en arriver à une gestion financière éclairée, et ce, peu importe l'importance du patrimoine d'un individu. Pour s'y retrouver et choisir adéquatement une stratégie ou un produit, il devient ainsi indispensable pour tous d'avoir à s'en remettre aux conseils de spécialistes.

Les consommateurs se font toutefois proposer et choisissent généralement leurs produits financiers à la pièce, souvent sans une vision globale de leur situation financière et de l'agencement possible de ces différents produits: assurances, placements, produits pour la retraite, etc. Compte tenu du fait qu'un nombre considérable de consommateurs n'ont pas un niveau de littératie financière suffisant pour prendre des décisions financières éclairées, il importe que des professionnels soient disponibles pour les y aider, sur la base d'un examen fiable de l'ensemble de leur situation financière, et ce, de façon indépendante et désintéressée, et à un coût qui soit approprié au budget de la personne qui sollicite des conseils. Les consommateurs à revenu modeste ne sont pas nécessairement au fait des avantages que pourrait représenter ce genre de service, qui leur assurerait pourtant une meilleure sécurité financière à moyen et à long terme. Une vision intégrée des finances personnelles devrait pourtant être indispensable à toute expertise portant sur la gestion de questions financières précises, et cette approche serait profitable à tout individu, indépendamment du niveau de son revenu.

¹ La comparaison entre la santé physique et la santé financière, entre la planification financière et la médecine généraliste, est souvent faite par les institutions financières. Voir par exemple les sites Web des institutions financières **BANQUE ROYALE DU CANADA**. Page *Planification financière : Faire affaire avec un planificateur financier*, site de la Banque Royale, Montréal, Canada, sans date. [En ligne] http://www.rbcfinancialplanning.com/RBC:caps07apradrbae/francais/WFP-you-and-your-financial-planner_f.html et **FINANCIÈRE SUNLIFE**. Page *Choisir un planificateur financier*, site de la Sunlife, Toronto, Canada, mars 2005. [En ligne] http://www.sunlife.ca/Canada/ataglance/Library/Financial+Planning/Choosing+a+Financial+Planner?vgnLocale=fr_CA et sur les sites Web de firmes indépendantes comme **SERVICES FINANCIERS DISTINCTIONS**. Page *La planification financière personnelle*, site des SFD, Saint-Sauveur, Canada, date inconnue. [En ligne] <http://servicesfinanciersdistinction.com/Planification-financiere.aspx> (pages consultées le 17 mai 2013).

Dans ce contexte, il importe de s'assurer que des conseils intégrés sont offerts et qu'ils sont aussi disponibles pour les consommateurs plus vulnérables, à un coût raisonnable. Il importe aussi que les consommateurs sachent comment se procurer de tels services. Avant de s'interroger sur la disponibilité pour une clientèle à revenu modeste de services appropriés, il convient de définir d'abord le type de conseils financiers dont peuvent avoir besoin ces consommateurs. Les consommateurs savent-ils même les avantages que peuvent représenter des conseils financiers couvrant l'ensemble de leurs finances personnelles, qui seraient susceptibles de leur assurer une meilleure sécurité financière à court et à long terme.

Une fois ses besoins définis, comment le consommateur pourra-t-il choisir le spécialiste qui sera en mesure de lui fournir les services nécessaires? Existe-t-il réellement une offre par des spécialistes aptes à donner des conseils de façon indépendante – sans produits particuliers à offrir – et prenant en compte l'ensemble de la situation financière? Le cas échéant, les consommateurs ont-ils accès à ces conseillers? Connaissent-ils les conseillers qui sont aptes à les rendre? Leurs services sont-ils abordables?

Nous joignant aux multiples initiatives entreprises pour la promotion de la littératie financière, nous insisterons à travers cette étude sur l'intérêt et la pertinence d'un suivi professionnel des finances personnelles prises dans leur intégralité. Cela étant dit, la clientèle de ce type de service que l'on nomme généralement la planification financière est très précise. Comme nous le verrons plus en détail dans cette recherche, les coûts associés à ce service (entre autres celui de construire un plan financier) ou encore la rentabilité perçue de ce dernier semblent avoir pour effet de rendre la planification financière accessible seulement à une portion aisée pour ne pas dire très aisée de la population, du moins, quand il est question de conseils fournis par un professionnel compétent et indépendant. Nous chercherons donc à définir les besoins d'une clientèle ayant des revenus modestes en matière de conseils financiers généraux ainsi qu'à dépeindre l'offre qui existe présentement au Québec pour ce même type de service.

Tracer un portrait des besoins en termes de conseils financiers généraux, de la connaissance de l'utilité d'un tel service et de la disponibilité de ce type de conseils nous servira de point de départ vers la formulation de solutions pour aider les consommateurs à revenu modeste à s'orienter. Nous pourrions évaluer s'il convient, avant d'élaborer des solutions ou des outils, d'informer les consommateurs à revenu modeste sur l'importance et les avantages que pourrait leur procurer une analyse globale de leur situation financière par un professionnel afin d'assurer une saine gestion de leurs finances personnelles.

Notre recherche projetait d'étudier aussi bien les besoins de conseils financiers réels et perçus d'un groupe de consommateurs précis, les ménages à revenu modeste, que le contexte dans lequel se manifestent ces besoins et que les professionnels qui offrent des conseils, tant au plan descriptif qu'au plan de l'encadrement auquel ils sont soumis.

À l'image de notre sujet, nous avons choisi d'adopter une méthodologie à multiples facettes, combinant la collecte d'information qualitative, l'analyse de données issues de sondages ainsi qu'un volet strictement théorique en ce qui a trait au contexte socio-économique de la recherche, de l'analyse de l'encadrement des professionnels ou encore, pour le survol de l'offre à l'international. Ces approches complémentaires devaient permettre de dégager un portrait global et cohérent de la situation.

Après une mise en contexte qui fera le point sur la problématique, soit la complexification des questions liées aux finances personnelles, et qui définira notre clientèle cible, le second chapitre fera le point sur l'utilité des conseils professionnels personnalisés en matière de finances personnelles, ainsi que des caractéristiques que devraient idéalement présenter ces services-conseils.

Le troisième chapitre tentera de cerner les besoins réels des consommateurs en matière de conseils financiers et le quatrième fera un survol de l'offre existante, de ses caractéristiques et de son encadrement.

Le cinquième chapitre relèvera les barrières à l'accès aux services existants et le sixième, sur la base de l'enquête que nous avons réalisée, tentera de cerner la connaissance et la perception qu'ont les consommateurs du type de service qui fait l'objet de notre étude.

Le chapitre septième présentera un portrait de la situation à l'international, se penchant rapidement sur l'offre et sur les encadrements mis en place à l'étranger.

Nos conclusions et recommandations compléteront notre rapport.

1. Complexification de la gestion des finances personnelles

En octobre 2011, CA magazine relayait les résultats d'une enquête menée par Statistique Canada qui révélait que la performance des Canadiens en ce qui a trait à la gestion de leurs finances n'était pas très reluisante :

[P]rès de 25 % des Canadiens n'effectuent pas un suivi approprié de leurs finances, ne planifient pas leur avenir adéquatement et ne se tiennent pas informés des questions financières. Plus du tiers des répondants éprouvent des difficultés financières et 30 % ne planifient pas leur retraite².

La question de l'obtention de conseils financiers généraux dans l'optique de s'assurer d'une saine gestion de ses finances personnelles est donc primordiale pour bon nombre de Canadiens, et plus encore lorsqu'ils ont des revenus limités et qu'une gestion serrée et avisée est nécessaire.

En 2005, l'OCDE se positionnait clairement sur la complexification rapide du monde financier :

La diversité et la complexité des produits financiers proposés aujourd'hui sur les marchés de capitaux, que ce soit pour des placements, de l'épargne, des crédits ou des dettes, peuvent être déroutantes même pour ceux qui possèdent des connaissances financières élémentaires³.

Alors que le rapport duquel cette citation est tirée fait la promotion de la littératie financière et presse les différentes instances gouvernementales d'agir en ce sens, l'OCDE laisse tout de même entendre qu'une connaissance sommaire des divers produits et services disponibles n'est aujourd'hui plus suffisante pour être en mesure de procéder à une saine gestion de ses finances personnelles.

Comme le démontre ce rapport, la multiplication des produits financiers est une tendance qui se fait sentir au Canada comme partout dans le monde. Elle participera à cette évolution globale du secteur financier à travers une série de changements, dont certains lui sont propres.

² TAUB, Robin et Mary Teresa BITTI. *Finances personnelles 101*, in CA magazine, Montréal, Canada, octobre 2011. [En ligne] <http://www.camagazine.com/archives-fr/edition-imprimee/2011/oct/features/camagazine53009.aspx> (page consultée le 13 mai 2013).

³ ORGANISATION DE COOPÉRATION ET DE DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUES. *Pour de meilleures compétences financières : principes, programme et bonnes pratiques*, Éditions OCDE, Paris, France, 4 juillet 2006, 194 pages, p. 28.

1.1 Complexification : les sources et les effets

1.1.1 CHANGEMENTS RÉGLEMENTAIRES

Parmi les différents éléments qui ont pu contribuer considérablement à la complexification des finances personnelles au Canada, notons entre autres les amendements de 1987 et de 1992 à la Loi sur les banques, ainsi qu'une poussée considérable vers le mouvement de déréglementation entamé depuis les années 70 et le début des années 80. Cette série de mesures maintenant contestées⁴ avait pour objectif de permettre aux différentes instances du domaine financier de multiplier leur offre de service et, par exemple, de permettre aux banques de posséder des sociétés fiduciaires.

The 1992 amendments gave federal financial institutions (banks and federally incorporated trust companies, mortgage loan companies, and insurance companies) the power to diversify into new financial businesses through financial institution subsidiaries, as well as through increased in-house powers. Those institutions without fiduciary powers, such as banks and life insurance companies, were allowed to own trust companies. Similarly, banks and trust and loan companies were permitted to own insurance companies. [...] As for in-house powers, trust, loan, and life insurance companies were generally given full consumer and commercial lending powers. Also, banks and loan companies were permitted to offer a number of in-house activities, such as portfolio management and investment advice, just as trust companies, life insurance companies, and securities dealers had long been able to do. Finally, all institutions were permitted to network most financial services offered by affiliates or independent financial institutions⁵.

Cette compénétration des marchés respectifs, tendance préexistante, mais qui, une fois intégrée dans la loi, pouvait se poursuivre plus librement, aura comme résultat une multiplication de l'offre de services et de produits financiers. Un individu pourra dorénavant aller à sa banque pour ouvrir un compte d'épargne, consentir une hypothèque, souscrire une assurance-vie, ce dernier produit étant aussi offert par d'autres types d'institutions, comme les compagnies d'assurance.

⁴ Voir notamment: **CALMÈS, Christian et Raymond THÉORÈT**. *Banking deregulation and financial stability: Is it time to re-regulate in Canada?*, in Cahier de recherche 2008-09, Montréal, Canada, 2009, 34 pages. Disponible sur le site de l'Autorité des marchés financiers. [En ligne] <http://www.lautorite.gc.ca/files/pdf/fonds-education-saine-gouvernance/promo-gouvernance/cahier-recherche-2008-09.pdf> (document consulté le 13 mai 2013).

⁵ **FREEDMAN, Charles**. *The Canadian Banking System*, rapport technique No. 81 de la Banque du Canada, Toronto, Canada, mars 1988, 47 pages, p. 14. [En ligne] <http://www.banqueducanada.ca/wp-content/uploads/2010/01/tr81.pdf> (document consulté le 13 mai 2013).

1.1.2 ÉCONOMIE ET FINANCES PERSONNELLES

Une autre cause de la complexification accrue de la gestion des finances personnelles tient certainement à la toujours grandissante accessibilité au crédit. En effet, malgré les resserrements et les relâchements qu'ont vécus les politiques de crédit⁶ au fil des années, le nombre d'individus qui en font usage et le poids relatif qu'il occupe dans les finances personnelles n'ont cessé de croître au cours des cinquante dernières années.

Il est difficile de faire référence à un moment particulier dans l'histoire récente de l'économie canadienne pour expliquer une telle croissance de l'accessibilité au crédit – et, subséquemment, de l'endettement des Canadiens –, mais disons que la diversification des produits liés au crédit, des instruments de financement, ainsi que des institutions qui en accordent, a provoqué une transformation profonde de la perception du crédit dans notre société, spécialement lorsqu'on songe à son utilisation à titre d'outil d'investissement ou de mode de paiement de biens de consommation⁷.

À cela s'ajoute un pouvoir d'achat qui a connu une croissance marquée depuis la Deuxième Guerre mondiale (hausse, non uniforme, du pouvoir d'achat de plus de trois fois et demie entre 1920 et 1990), allant de pair avec l'évolution des salaires, l'arrivée des femmes sur le marché du travail, la diminution du nombre d'enfants par famille et l'accessibilité à des produits de consommation de moins en moins coûteux à produire, compte tenu des différentes avancées technologiques (et la délocalisation des certaines industries), ce qui devrait en théorie permettre d'importantes économies pour les consommateurs, mais par ailleurs de plus en plus nombreux et quelquefois plus chers vu leur sophistication.

Le taux de croissance réel des revenus, par contre, ne présente pas un portrait aussi réjouissant.

Les années 70 ont également été marquées par une inflation galopante. L'IPC a plus que doublé, passant de 41,0 en 1970 à 88,9 en 1980. En d'autres mots, ce qu'un salarié pouvait acheter avec 1,00 \$ en 1970 lui en coûtait 2,17 \$ en 1980. Par conséquent, l'augmentation de 135 % qu'ont connue les salaires annuels moyens courants entre 1970 et 1980, quoique la plus forte du siècle, n'a représenté en fait qu'une hausse réelle de moins de 9 %⁸.

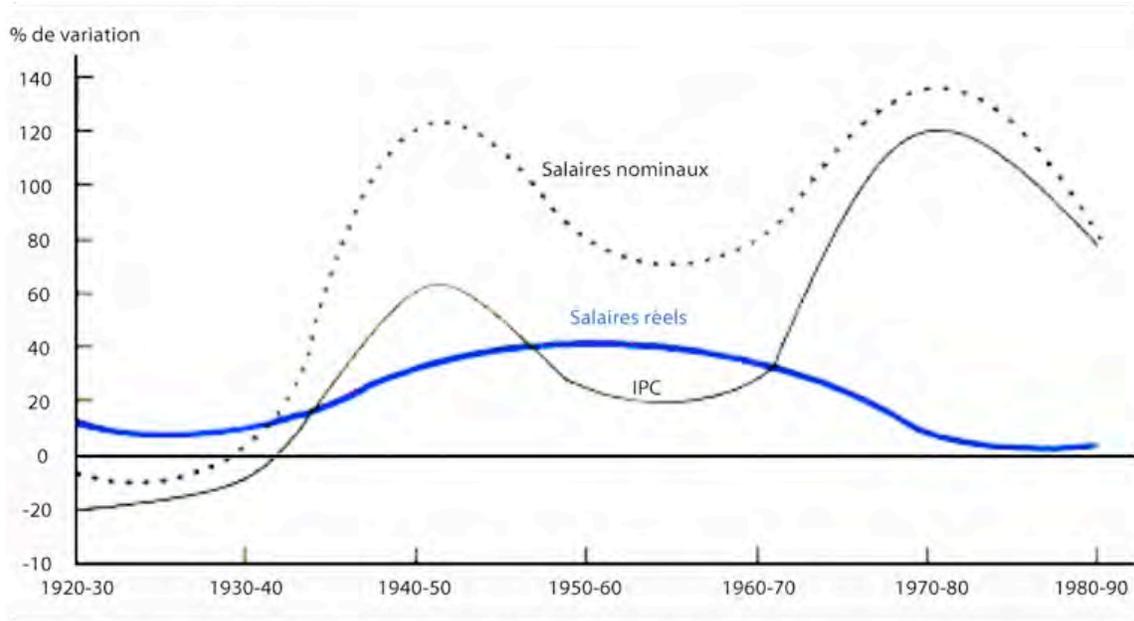
⁶ Notons le changement apporté aux normes minimales applicables aux prêts hypothécaires assurés garantis par le gouvernement, en vigueur depuis juillet 2012: la durée de ces prêts hypothécaires ne peut maintenant excéder 25 ans (plutôt que 30 ans) et le financement initial de l'acheteur doit représenter un minimum de 20 % de la valeur de la propriété (plutôt que de 15 %).

MINISTÈRE DES FINANCES. Page *Fiche d'information : appuyer la stabilité à long terme du marché canadien du logement*, site du ministère des Finances, gouvernement du Canada, Ottawa, Canada, 21 juin 2012. [En ligne] http://www.fin.gc.ca/n12/data/12-070_1-fra.asp (page consultée le 13 mai 2013).

⁷ **BUREAU DE LA CONSOMMATION.** *Rapport sur les tendances en consommation*, site d'Industrie Canada, Ottawa, Canada, 2005, 251 pages. Voir Chapitre 7 : Endettement des consommateurs », pp.143-161. [En ligne] [http://www.ic.gc.ca/eic/site/oca-bc.nsf/vwapj/FR_CTR.pdf/\\$FILE/FR_CTR.pdf](http://www.ic.gc.ca/eic/site/oca-bc.nsf/vwapj/FR_CTR.pdf/$FILE/FR_CTR.pdf) (document consulté le 13 mai 2013).

⁸ **RASHID, Abdul.** *L'évolution des salaires durant sept décennies*, in *Perspective*, Vol. 5, No. 2, Ottawa, Canada, été 1993, 17 pages, p. 9. Disponible sur le site de Statistique Canada. [En ligne] <http://www.statcan.gc.ca/studies-etudes/75-001/archive/f-pdf/57-fra.pdf> (document consulté le 10 septembre 2012).

ILLUSTRATION 1
Le taux de croissance des salaires réels
et l'indice du prix à la consommation, 1992⁹



Sources - Recensement du Canada et Indice des prix à la consommation

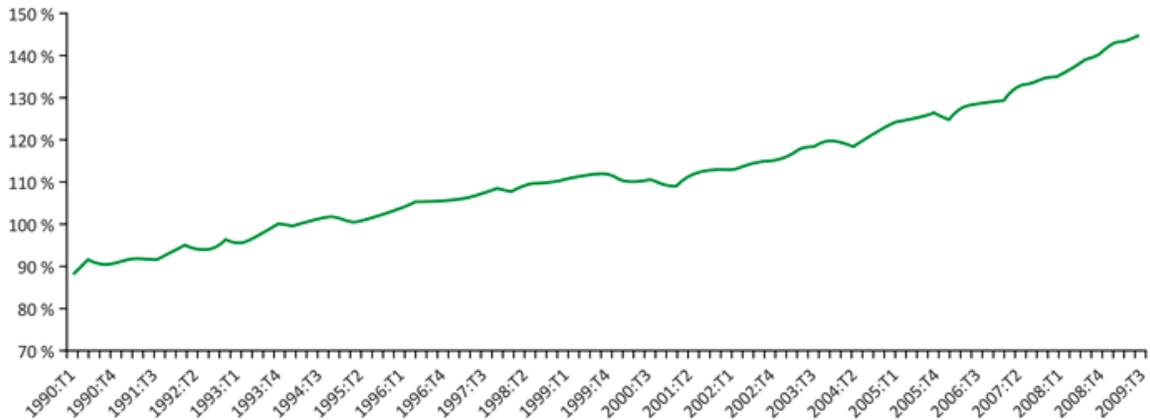
Cette quasi-stagnation des revenus depuis quelques décennies¹⁰ ne semble pas avoir ralenti les besoins, les habitudes et les envies de consommation des Canadiens, qui comblent l'écart entre leurs revenus et leurs dépenses en s'endettant¹¹.

⁹ *Ibidem*.

¹⁰ **BOURGAULT-CÔTÉ, Guillaume.** « Le pouvoir d'achat des travailleurs a augmenté de 53\$ en 25 ans », in *Le Devoir*, Montréal, Canada, 2 mai 2008. [En ligne] <http://www.ledevoir.com/economie/actualites-economiques/187920/le-pouvoir-d-achat-des-travailleurs-a-augmente-de-53-en-25-ans> (page consultée le 10 septembre 2012).

¹¹ **RASHID, Abdul.** *L'évolution des salaires durant sept décennies*, *Op. cit.*, note 8, p. 23.

ILLUSTRATION 2
Ratio de l'endettement des ménages (dette/revenu)
de janvier 1990 à septembre 2010¹²



1.1.3 MULTIPLICATION DE L'OFFRE

Le consommateur doit constamment maintenir l'équilibre entre ses dépenses et ses revenus, ses dettes et son épargne, et ce, en tenant compte des imprévus, des fluctuations des marchés, de ses besoins immédiats et futurs. Comme nous l'avons précédemment mentionné, ce maintien de l'équilibre est aujourd'hui plus délicat que jamais, le système financier s'étant complexifié et les fournisseurs proposant continuellement des services plus spécialisés et de nouveaux produits d'assurance, de crédit, et de nouveaux types de placement, pour rester compétitifs dans le secteur financier.

1.1.4 PROTECTION, INFORMATION ET ORIENTATION DU CITOYEN

Plusieurs instances ont été créées pour accompagner l'évolution de ce secteur : on pense notamment à l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (2001) au fédéral et, au Québec, à l'Autorité des marchés financiers (2004). La protection, l'information et l'orientation des citoyens dans leurs pratiques de consommation de produits et services financiers sont devenues d'importants mandats pour ces institutions. Or, les efforts entrepris pour défendre les consommateurs et vulgariser le monde financier ne semblent avoir comblé à ce jour qu'une maigre partie des besoins de la population, si l'on considère « l'analphabétisme financier généralisé » que la multiplication des initiatives de littératie financière tente de pallier, des recommandations de l'OCDE au Groupe de travail national sur la littératie financière¹³, en passant par des sites Web qui ciblent des clientèles particulières¹⁴.

¹² **GRUPE DE TRAVAIL NATIONAL SUR LA LITTÉRATIE FINANCIÈRE.** *Les Canadiens et leur argent : Pour bâtir un avenir financier plus prometteur*, Ministère des Finances, gouvernement du Canada, Ottawa, Canada, décembre 2010, 112 pages, p.15. Disponible sur le site de Publications du gouvernement du Canada [En ligne] http://publications.gc.ca/collections/collection_2011/fin/F2-198-2011-fra.pdf (document consulté le 10 septembre 2012).

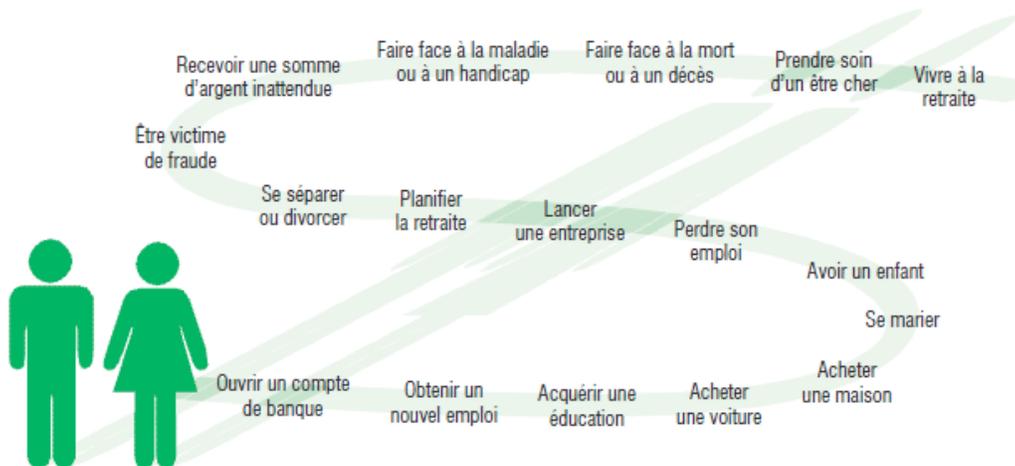
¹³ Le Groupe de travail national sur la littératie financière a été chargé par le ministre des Finances canadien de lui présenter des conseils et des recommandations portant sur une stratégie nationale visant à consolider la littératie financière des Canadiens. *Ibidem*.

¹⁴ À titre d'exemple : www.tesaffaires.com, un site conçu par l'Autorité des marchés financiers pour aider les jeunes à gérer leurs finances afin de réaliser leurs projets.

1.1.5 RÔLE DES FOURNISSEURS DE SERVICES FINANCIERS

L'émergence de cette problématique d'analphabétisme financier à une époque où la population n'a jamais été aussi éduquée et alors qu'elle a accès à, et qu'elle exploite, de multiples sources d'information¹⁵ est révélatrice de l'ampleur de cette complexification de la gestion des finances personnelles. Dans son rapport final, le Groupe de travail sur la littératie financière adopte une vision claire de la gestion des finances personnelles, qu'il désigne comme étant une responsabilité qui accompagne l'individu tout au long de sa vie et qui y est intrinsèquement liée; on ne peut pas percevoir les finances d'une personne indépendamment des choix de vie qu'elle fait, de son milieu et de ses habitudes de vie. Le Groupe de travail relève les différents événements de la vie qui représentent autant de circonstances qui nécessitent des connaissances nouvelles en matière de finances personnelles.

ILLUSTRATION 3
Événements de la vie¹⁶



¹⁵ Statistiques Canada rapporte qu'en 2010, 79 % des ménages canadiens avaient accès à Internet. Voir : **STATISTIQUE CANADA**. *Enquête canadienne sur l'utilisation d'Internet*, Statistique Canada, gouvernement du Canada, Ottawa, Canada, 9 janvier 2013. [En ligne] <http://www.statcan.gc.ca/daily-quotidien/110525/dq110525b-fra.htm> (page consultée le 12 mars 2013).

Le CRTC rapporte de son côté que les Canadiens, en 2009-2010, passaient en moyenne 28 heures par semaine à regarder la télévision et plus de 17 heures à écouter la radio. Voir :

CONSEIL DE LA RADIODIFFUSION ET DES TÉLÉCOMMUNICATIONS CANADIENNES. *Rapport de surveillance du CRTC sur les communications*, CRTC, Ottawa, Canada, 28 juillet 2011. [En ligne] <http://www.crtc.gc.ca/fra/publications/reports/PolicyMonitoring/2011/cmr4.htm#n4> (page consultée le 12 mars 2013).

En plus des médias traditionnels tels que le journal papier ou télévisé, les médias sociaux tel que *twitter* ou *facebook* permettent aussi d'informer les citoyens canadiens.

¹⁶ **GRUPE DE TRAVAIL NATIONAL SUR LA LITTÉRATIE FINANCIÈRE**. *Les Canadiens et leur argent : Pour bâtir un avenir financier plus prometteur*, op. cit., note 12, p. 31.

Dans la majorité de ces cas, non seulement l'individu sera appelé à prendre des décisions financières qui peuvent être importantes, mais ces décisions pourront, pour beaucoup, le confronter à un univers financier complexe, où il lui sera difficile de distinguer la qualité des divers produits et services qui lui sont offerts, mais aussi, pour plusieurs de ces décisions, il devra entrer en communication avec plusieurs professionnels œuvrant dans le secteur¹⁷. C'est dans cette optique que le Groupe de travail sur la littératie financière recommande un effort concerté entre les différents acteurs du milieu où les fournisseurs de services financiers ont leur rôle à jouer puisque dans la plupart des cas, ils sont les premiers rencontrés lors de décisions financières.

1.2 Interconnexion

Si plusieurs événements de la vie ou décisions personnelles, comme celles de se marier, de déménager ou d'avoir un enfant, peuvent devoir entraîner d'importants choix financiers, l'inverse est aussi vrai : une décision financière pourra avoir d'importants impacts sur la vie d'un individu. Par exemple, un mauvais placement pourra entraîner la perte d'un capital qui obligera un report de l'âge de la retraite. Il semble alors primordial que les fournisseurs de services financiers tiennent compte, en vue de bien le conseiller, de l'ensemble des finances d'un individu et, idéalement, de ses orientations de vie prévisibles, afin que soit visé un bénéfice « net », c'est-à-dire qu'il soit le plus profitable possible compte tenu de l'ensemble de la situation et des besoins de la personne qu'ils conseillent, et non seulement « brut », c'est-à-dire profitable en soi, lorsqu'examiné en vase clos. L'utilisation d'un produit donné, aussi élevée que soit sa rentabilité brute, pourrait en effet, si le contexte n'est pas pris en compte, engendrer des conséquences négatives qui surpasseraient en importance le bénéfice de son rendement. Par exemple, l'octroi d'une marge de crédit pourra sembler, à première vue, être un moyen approprié pour aider au remboursement de certaines dettes; un tel instrument pourra par contre avoir pour effet d'enliser encore plus profondément quelqu'un qui se trouve déjà dans une situation d'endettement sérieuse.

1.3 Clientèle cible

Ayant exposé plus haut la complexité financière à laquelle doit faire face chaque Québécois, il importe de tenir compte du fait que certains éléments de la situation personnelle, soit, par exemple, la localisation, l'âge, le nombre de personnes par ménage, le fardeau de certaines dépenses (par exemple le remboursement de dettes, le support des enfants ou d'autres membres de la famille), influenceront considérablement les conditions de vie pour un revenu donné, et que les besoins en matière de conseils financiers, tout comme l'accessibilité à des services adéquats, sont susceptibles de varier selon le revenu.

Alors que la nécessité de conseils financiers se fait sentir dans absolument toutes les tranches de la société, il faut bien reconnaître que certains ménages se trouvent dans une telle détresse que la gestion financière se retrouve inévitablement au bas d'une liste de priorités.

Si notre étude vise ainsi à cerner la problématique qui affecte une classe particulière, soit les ménages à revenu modeste, nous choisissons une définition plutôt ouverte de notre clientèle.

¹⁷ Par exemple, dans le cas de l'achat d'une propriété, l'individu sera amené à rencontrer un courtier immobilier, un notaire, un agent pour le prêt hypothécaire, un conseiller en assurance, etc.

Ainsi, notre recherche porte sur les besoins des ménages à revenu modeste dont la situation financière problématique peut être améliorée par des conseils financiers; nous ne nous attacherons pas aux cas des consommateurs dont l'amélioration de la capacité de gestion ou de la situation précaire nécessite d'abord et avant tout une aide qui ne relèverait pas du domaine des finances personnelles (problématiques de santé, par exemple). Aussi, bien que nous aborderons rapidement le problème d'exclusion financière, la précarité dans laquelle se retrouvent certains individus est d'une telle gravité qu'ils ne peuvent se préoccuper de subvenir à leurs besoins à moyen et à long terme puisqu'ils ont déjà de la difficulté à subvenir à leurs besoins vitaux sur un cycle quotidien, hebdomadaire ou mensuel. Il ne nous a pas semblé pertinent de chercher à définir les besoins en matière de conseils financiers globaux pour ces situations extrêmes.

Cette limite étant établie, précisons que nous écartons aussi du champ de notre étude une part de la population qui a les moyens de s'offrir un certain nombre de placements risqués ou superflus (actions en bourse, immobilier autre que la résidence principale, etc.), c'est-à-dire qui peut perdre un certain montant sans que cela n'affecte considérablement l'ensemble de ses finances et/ou sa qualité de vie. Les ménages pour lesquels une perte semblable forcerait, par exemple, la vente de la résidence principale, le report de plusieurs années de la retraite, l'obligation de prendre une marge de crédit à la consommation, un deuxième emploi, etc., s'intègrent, pour leur part, dans le cadre de notre recherche.

Notre clientèle cible s'inscrirait donc à l'intérieur des paramètres suivants – elle a :

- 1) Des finances caractérisées par l'interdépendance entre les différents volets (budget mensuel et remboursement de dettes d'études ou d'hypothèque, habitudes de consommation et épargne-retraite, etc.);
- 2) Un revenu disponible et des choix possibles pour la gestion des dépenses (les revenus n'étant pas entièrement consacrés à répondre à des besoins dans l'immédiat, des choix doivent être faits, par exemple, entre le remboursement des dettes, le financement de l'éducation des enfants et la préparation de la retraite);

Notre hypothèse de départ est à l'effet que, même si des conseils en matière de gestion des finances sont susceptibles d'être profitables à l'ensemble de la clientèle ciblée, permettant d'éviter des pertes dues à la mauvaise gestion et d'effectuer des gains par une meilleure gestion, ce service serait inaccessible aux ménages à revenu modeste : perçu comme étant trop coûteux (du point de vue des consommateurs) ou pas assez rentable (du point de vue des professionnels); perçu comme n'étant pas nécessaire (vu, par exemple, les ressources limitées qui doivent être gérées); ignoré, du fait de la méconnaissance des besoins auxquels un tel service est susceptible de répondre, ou du fait que la portée d'un tel service est méconnue.

2. Utilité des conseils

Ayant détaillé les origines d'une complexification des finances personnelles et la nécessité pour le consommateur d'obtenir des conseils et d'être bien orienté afin de pouvoir déterminer les produits financiers les plus avantageux à tel moment de sa vie, nous nous attarderons à établir dans quelle mesure les conseils financiers peuvent être utiles aux ménages à revenu modeste. Nous soumettons en effet que cette clientèle pourrait bénéficier de conseils établis sur la base de leur situation globale, puisqu'une mauvaise décision financière pourrait avoir de graves conséquences sur divers aspects des finances et de la vie en général, alors que ce ne sont que les individus qui disposent d'importants actifs qui se prévalent habituellement de ce type de services, notamment en vue de placements.

Afin de démystifier l'utilité du conseil vis-à-vis d'autres sources d'information et de démontrer qu'elle dépasse le seul domaine des placements financiers, nous illustrerons à travers ce chapitre comment les consommateurs pourraient bénéficier de conseils personnalisés provenant de professionnels de la finance, et ce, indépendamment de leur revenu. Nous illustrerons aussi comment les services d'un conseiller compétent et indépendant peuvent permettre d'améliorer la situation financière d'un individu en lui permettant de contracter des produits financiers appropriés.

Alors que l'obtention régulière de conseils financiers de qualité contribue à l'éducation financière de l'individu, ce qui peut lui permettre de gérer ses finances avec plus d'aisance et d'être possiblement plus critique face aux offres qu'on pourrait lui faire, augmentant ainsi sa capacité financière, nous verrons que l'expertise du professionnel complète l'éducation financière de l'individu sans pour autant la remplacer – peu importe la qualité des conseils, il est évident que les connaissances de celui qui les reçoit resteront limitées comparativement à celles des professionnels ayant reçu une formation et travaillant dans le domaine depuis plusieurs années. Les besoins en conseils financiers commencent donc là où se posent les limites des connaissances de l'individu, même bien informé.

2.1 Pourquoi des conseils personnalisés?

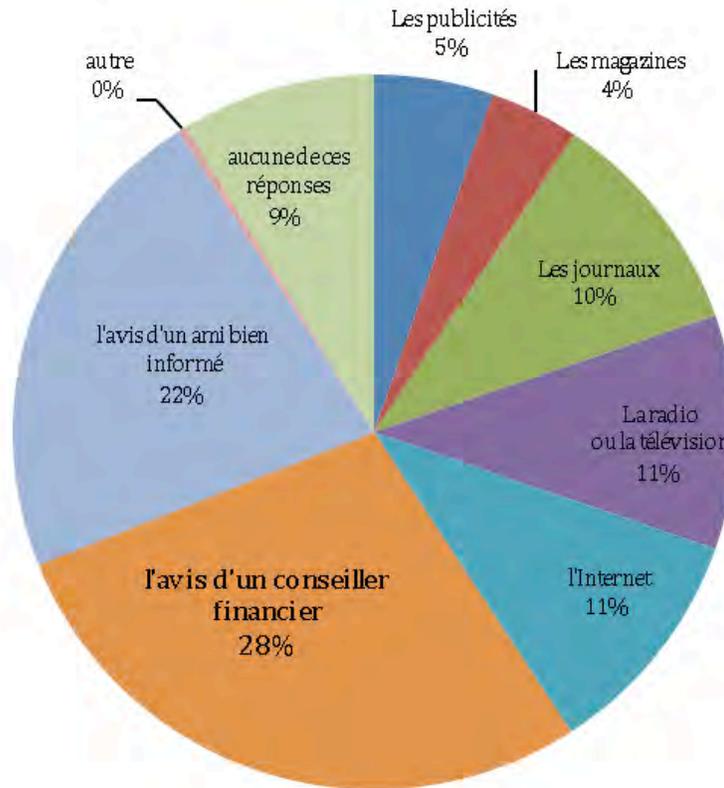
L'Enquête canadienne sur les capacités financières¹⁸ de 2009 révèle que les sources d'information qui influencent les consommateurs dans leur prise de décisions financières sont multiples et variées, ce qui n'est pas surprenant, compte tenu de la multiplication des médias accessibles. En effet, en plus du contenu télévisé, radiophonique, des chroniques financières dans les journaux et les magazines spécialisés, les consommateurs ont aussi accès à l'information disponible sur Internet. Ils font aussi face, dans ces mêmes canaux, à d'importantes campagnes publicitaires qui leur signalent, notamment, l'existence de certains produits financiers, ou se voient proposer, lorsqu'ils vont sur le site de leur institution financière pour faire des transactions, par exemple, aussi bien des topos sur la gestion de leurs avoirs que

¹⁸ L'Enquête canadienne sur les capacités financières, parrainée par le ministère des Ressources humaines et Développement des compétences Canada, le Ministère des Finances Canada et l'Agence de la consommation en matière financière du Canada, visait à recueillir des données qui indiquent le degré de connaissances des Canadiens en matière de décisions financières.

STATISTIQUE CANADA. Page *Enquête canadienne sur les capacités financières*, site de Statistique Canada, gouvernement du Canada, Ottawa, Canada, 14 avril 2010. [En ligne] http://www23.statcan.gc.ca/imdb/p2SV_f.pl?Function=getSurvey&SDDS=5159&lang=fr&db=imdb&adm=8&dis=2 (page consultée le 11 juillet 2012).

des offres de produits. L'ensemble de ces médias compte au total pour 41 % des sources d'information qui exerceraient la plus grande influence.

ILLUSTRATION 4
Source d'information principale dans la prise de décisions des ménages concernant leurs investissements



Source : Statistique Canada, Enquête canadienne sur les capacités financières, 2009.

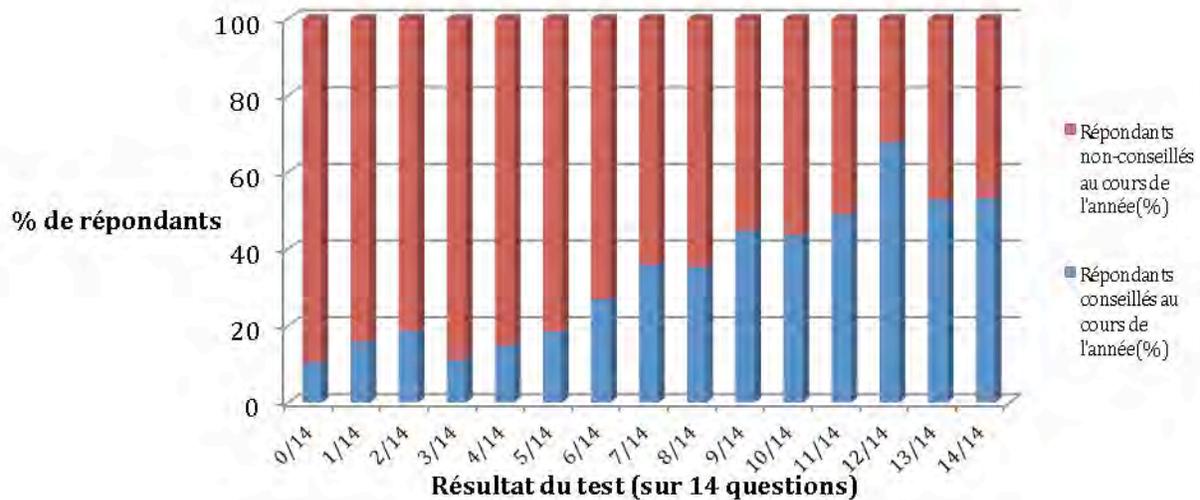
Alors que la création et la diffusion de contenus de littératie financière se multiplient, l'importance et la pertinence d'assurer un suivi personnalisé par une instance dont c'est l'expertise ne semble toujours pas avoir une grande valeur aux yeux du consommateur : seulement un peu plus d'un Canadien sur quatre mentionne l'avis d'un conseiller financier comme influence principale pour prendre une décision sur ses investissements. Les professionnels financiers seraient-ils aujourd'hui perçus d'abord dans leur rôle de fournisseurs et d'intermédiaires en matière de produits et de services financiers plutôt que comme une source fiable de conseils indépendants ?

Il est évident que l'accès à plusieurs sources d'information peut être un avantage dans la prise de décisions. Dans son étude *Comprendre la capacité financière au Canada*, Stephen McKay observe qu'il existe un certain lien entre l'habileté du consommateur à gérer ses finances personnelles, à comprendre et choisir des produits financiers, et sa propension à se renseigner, entre autres en obtenant des conseils personnalisés :

Les personnes qui ont obtenu les pointages les plus élevés étaient en général celles qui consultaient un certain nombre de sources différentes et qui recevaient des conseils sur plusieurs produits. Ce sont elles qui ont aussi obtenu en général des pointages plus élevés au test objectif distinct sur les connaissances financières¹⁹.

Alors qu'il est plutôt ici question de la capacité financière considérée dans son ensemble, nous avons, à partir de l'Enquête canadienne sur les capacités financières (ECCF), tenté de vérifier si le fait d'obtenir des conseils d'un professionnel pouvait avoir un impact sur la littératie financière d'un individu. Alors qu'il nous a été impossible de confirmer un lien de cause à effet clair – augmentation de la littératie suite à des conseils – nous avons tout de même observé que, sur un échantillon de 3123 répondants, la proportion de répondants ayant reçu des conseils présentait généralement un niveau de littératie financière plus élevé, selon le nombre de points accumulés lors du test.

ILLUSTRATION 5
Niveau de littératie financière des répondants
conseillés et non conseillés



Source : Statistique Canada, Enquête canadienne sur les capacités financières, 2009.

¹⁹ MCKAY, Stephen. *Comprendre la capacité financière au Canada : Analyse des résultats de l'Enquête canadienne sur les capacités financières*, document de recherche préparé pour le Groupe de travail sur la littératie financière, Université de Bringham, Londres, Royaume-Uni, 9 février 2011, 51 pages, p. 19. Disponible en ligne sur le site de Publications du gouvernement du Canada [En ligne] http://publications.gc.ca/collections/collection_2011/fin/F2-213-2011-fra.pdf (document consulté le 10 septembre 2012).

L'information financière que peut obtenir un individu au cours d'une consultation et qui peut lui permettre d'accroître sa littératie financière n'est tout de même pas à négliger lorsqu'on évalue l'importance du conseil financier personnalisé pour tout individu. La littérature nous indique en effet que, dans toute stratégie visant à augmenter la capacité financière, c'est-à-dire la capacité de l'individu à mieux gérer ses finances personnelles et à choisir des produits qui lui correspondent mieux, l'accessibilité à des conseils personnalisés est un des éléments fondamentaux²⁰, et que c'est au moment où une information est nécessaire que l'on est le plus sensible à l'apprentissage, soit « lorsque l'information correspond de près aux circonstances dans lesquelles elle est acquise ²¹ ».

Le Rapport sur la littératie financière au Canada souligne que :

En ce qui a trait à l'éducation des consommateurs, les institutions financières devraient traiter comme des « moments propices à l'apprentissage » ceux où les Canadiens doivent prendre des décisions financières en se renseignant sur les produits financiers ou s'appêtent à signer un contrat relativement à un produit ou un service financier²².

En plus d'être parfois la meilleure occasion pour interpeller le consommateur et attirer son attention sur sa réalité financière, la consultation à laquelle il participe s'il veut avoir accès à un produit lui permet de se munir d'outils qui lui seraient probablement inaccessibles autrement. Une consultation avec un conseiller financier offre entre autres l'avantage de pouvoir évaluer le contexte particulier de l'individu en tenant compte non seulement de sa situation financière, mais aussi des données fiscales, familiales, professionnelles, ainsi que des objectifs à long terme qu'il s'est fixés. Si de nombreux outils sont mis à la disposition du consommateur pour l'aider à gérer ses finances personnelles et l'éclairer dans ses choix ²³, le travail que peut accomplir le consommateur, même s'il est bien renseigné, ne pourra que très rarement lui donner un portrait et une stratégie globale aussi élaborés que ce que lui permettront les conseils personnalisés basés sur l'évaluation d'un expert. À moyen terme, les conseils qui lui seront fournis lors du portrait financier réalisé avec le concours d'un expert pourront l'aider à déterminer à la pièce les offres qui lui conviennent le mieux et qui pourraient lui être

²⁰ En plus de ce qui est proposé au Canada par le Groupe de travail sur la littératie financière, les initiatives et études menées à travers le monde insistent aussi sur l'importance du conseil financier personnalisé. « *Advice services are the missing link for many consumers. Having help from somebody with specialist knowledge can make the whole process of dealing with personal finances quicker and easier. Financial education is an essential baseline that can raise financial skills and understanding, but even the very best in education can only take us so far. Good financial information is useful to those with the ability, motivation and time to find it, understand it and use it. But this leaves a large number of us out on a limb.* »

FINANCIAL CAPABILITY TEAM. *Financial Capability: developing the role of generic financial advice*, Londres, Royaume-Uni, Financial Authority Ltd, 31 octobre 2005, 24 pages, p. 12. [En ligne]

http://www.fsa.gov.uk/pubs/other/fin_cap_gen_advice.pdf (document consulté le 13 mai 2013).

Voir aussi :

SCOTTISH GOVERNMENT FINANCIAL INCLUSION TEAM. *Achieving Better Co-ordination in Scotland*, gouvernement d'Écosse, Édimbourg, Écosse, août 2010, 41 pages. [En ligne]

<http://www.scotland.gov.uk/Resource/Doc/304557/0103554.pdf> et

SOCIAL AND ENTERPRISE DEVELOPMENT INNOVATIONS (SEDI). *Why Financial Capability Matters*, government of canada policy research initiatives, Ottawa, Canada, 2006. Disponible en ligne sur le site de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada [En ligne] http://www.fcac-acfc.gc.ca/eng/resources/surveystudies/FinCapability/PDF/SEDI-FCAC_FinCapability-eng.pdf (document consulté le 13 mai 2013).

²¹ **GRUPE DE TRAVAIL NATIONAL SUR LA LITTÉRATIE FINANCIÈRE.** *Les Canadiens et leur argent : Pour bâtir un avenir financier plus prometteur*, op. cit., note 12, p. 30.

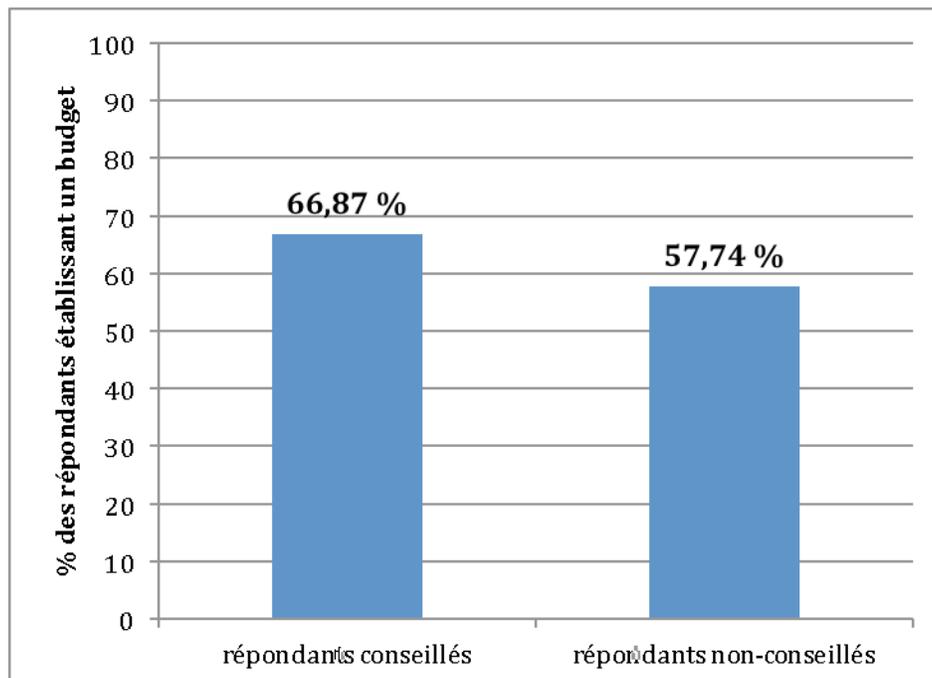
²² *Ibidem*, p. 42.

²³ Des grilles budgétaires, des sites comparant les produits d'assurance ou encore, la valeur du prêt hypothécaire qu'on devrait contracter sont facilement accessible sur internet.

avantageuses; la connaissance de son profil financier et la détermination de ses priorités dans un cadre établi stratégiquement lui permettront de faire des choix plus éclairés entre les offres de produits d'assurance, de marges de crédit ou d'attrayants placements qu'il ne manquera pas de recevoir.

Finalement, un bon conseil financier est celui qui tient compte du contexte général et qui permet ainsi, dans une certaine mesure, de faire cadrer les finances dans ce contexte général, ce qui peut encourager la personne à qui s'adressent ces conseils à être plus assidue dans la gestion de ses finances. S'il est impossible d'affirmer que les conseils financiers mènent automatiquement à une meilleure gestion personnelle de ses finances, on relèvera tout de même, sans, encore une fois, prétendre à une relation de cause à effet, que les répondants à l'Enquête canadienne sur les capacités financières qui ont obtenu des conseils d'un ou de plusieurs professionnels financiers ont déclaré être plus portés à faire un budget, ce qui est en soi un indicateur d'une gestion financière plus responsable.

ILLUSTRATION 6
Propension des répondants conseillés et non conseillés à faire un budget



Source : Statistique Canada, Enquête canadienne sur les capacités financières, 2009.

S'il existe un lien entre l'obtention régulière de conseils et des capacités financières accrues, il est aussi possible de croire que les conseils financiers améliorent directement les finances de ceux qui en bénéficient. Une étude du Centre interuniversitaire de recherche en analyse des organisations (Cirano), qui visait à en mesurer le bénéfice fait la démonstration que le consommateur profitera économiquement d'un suivi à long terme de ses finances personnelles par un conseiller, et ce, malgré des coûts importants (en terme de commissions, de frais d'acquisition, etc.), et pour des consommateurs d'âges et de revenus différents²⁴. Les bénéfices allégués sont constitués, dans le cadre de l'étude, du montant total des placements.

²⁴ MONTMARQUETTE, Claude et Nathalie VIENNOT-BRIOT. *Econometric Models on the Value of Advice of Financial Advisor*. Centre interuniversitaire de recherche en analyse des organisations, Montréal, Canada, juillet

ILLUSTRATION 7
Valeur médiane des actifs financiers
pour les différentes catégories de répondants (âge et revenu) ²⁵



Il faut noter que les conseils financiers sur lesquels porte l'étude du Cirano ne sont que ceux qui sont liés à des stratégies de placement, plutôt qu'aux finances personnelles en général. Comme nous l'avons indiqué plus haut, les conseils financiers sont trop souvent associés presque exclusivement à la gestion de placements, un biais que l'on retrouve à travers la quasi-totalité de la littérature qui porte sur ce sujet.

Ce biais fait en sorte que les seules données disponibles quant aux bénéfices des conseils financiers portent sur les conseils en matière d'investissement; c'est tout de même à partir de ces données qu'il faut extrapoler le bénéfice des conseils financiers pour l'ensemble des aspects des finances personnelles.

Alors qu'il paraît évident que les individus qui ont un revenu élevé – et donc, bien souvent, un actif plus important – obtiennent un bénéfice absolu (c'est-à-dire plus de placements) beaucoup plus important lorsqu'ils font affaire avec un conseiller, on remarquera dans l'illustration 7 que l'écart chez les hauts revenus entre ceux qui sont conseillés et ceux qui ne le sont pas se reflète aussi, quoique dans une moindre mesure, dans les autres tranches de revenus. On remarquera aussi que plus l'âge avance, plus l'écart se creuse entre les actifs des répondants conseillés et non conseillés. Si le tableau ne précise pas si cet écart dans les tranches d'âge découle d'une longue habitude de conseils ou de conseils obtenus à partir d'un âge où des

2012, 86 pages. [En ligne] <http://www.cirano.qc.ca/pdf/publication/2012RP-17.pdf> (document consulté le 20 mars 2013).

²⁵ *Ibid.*, p. 13.

actifs importants ont été accumulés puis placés suite à des conseils, le consommateur gagnerait davantage, selon l'étude, à consulter un conseiller sur une période couvrant plusieurs années :

An econometric model suggests a positive relationship between having a financial advisor for at least four years and the level of financial assets relative to the equivalent non-advised respondent. Compared to a similar long-tenured (15 years or more) advised participant in the survey, the non-advised has 2.73 times less financial assets. This amount is too large to be explained simply by better stock picking. One highly plausible explanation of this finding comes from the greater savings that is associated with having a financial advisor and other appropriate advice²⁶.

Une autre étude, menée par Morningstar²⁷, en vient à la conclusion que ce n'est pas tant du choix d'investissements spécifiques que découle la rentabilité à long terme d'un portfolio, mais plutôt de stratégies de placement qui découlent souvent du travail du conseiller – des investissements faits en fonction de stratégies de retraite, de l'optimisation fiscale ou encore d'une approche personnalisée en fonction du profil et des objectifs de l'individu.

2.1.1 LES LIMITES DES CONSEILS FINANCIERS

Le conseil financier pourrait donc bénéficier à tous, puisqu'il permet d'améliorer sa situation financière, mais participe de plus à accroître la littératie et la capacité financière. Il ne s'agit toutefois pas, bien sûr, d'une panacée. L'obtention de conseils financiers ne suffira pas en soi à permettre à un consommateur de maintenir de saines finances. Les conseils financiers s'intègrent en effet, comme nous l'avons vu, à un lot d'autres sources d'information, ainsi qu'à d'autres modes d'apprentissage tels que l'acquisition de notions d'économie et de finances dans le cursus scolaire ou à travers diverses expériences²⁸.

Il va sans dire que le consommateur ne tirera les pleins bénéfices des conseils financiers, et particulièrement en ce qui a trait à l'accroissement de sa capacité financière, que si ces conseils sont prodigués par un spécialiste compétent et neutre. Compte tenu de la position d'autorité que tient le conseiller, des conseils fournis au consommateur par un professionnel qui n'aurait pas les compétences ou l'indépendance nécessaires ne lui seront pas aussi profitables qu'ils le devraient, et pourraient même lui être néfastes. Selon la littérature, il s'agit d'un problème fréquent et non négligeable, qui complique considérablement la tâche de ceux qui tentent d'améliorer la littératie financière:

²⁶ *Ibid.*, p. 53.

²⁷ **BLANCHETT, David et Paul KAPLAN.** *Alpha, Beta, and Now... Gamma*, Morningstar Investment Management, Chicago, États-Unis, 8 septembre 2012, 27 pages. En ligne] <http://corporate.morningstar.com/us/documents/ResearchPapers/AlphaBetaandNowGamma.pdf> (document consulté le 20 mars 2013).

²⁸ Par exemple, lorsqu'un jeune adulte devra, à la fin de ses études, établir une stratégie de remboursement de ses prêts étudiants, il se trouvera face à des choix et devra se familiariser avec un ensemble de notions : l'impact fiscal d'un remboursement rapide, les taux d'intérêts de ce prêt et d'autres formes d'endettement, et sera confronté à un dilemme : le remboursement du prêt ou l'épargne pour de futurs projets.

- *As a result of these dynamics in local financial service markets, many financial literacy practitioners find a significant and even inextricable part of their work consists of:*
- *Filling the void left by mainstream financial services in the supply of accurate and relevant financial information and guidance (...)*²⁹.

Et c'est sans compter que l'incompétence ou le manque d'indépendance d'un conseiller peuvent contribuer à miner la confiance du consommateur envers l'ensemble du système financier.

²⁹ **ROBSON, Jennifer.** *The Case for Financial Literacy.* SEDI, Toronto, Canada, novembre 2012, 60 pages, p. 22.
[En ligne] <http://www.sedi.org/DataRegV2-unified/sedi-Publications/The%20Case%20for%20Financial%20Literacy%20EN.pdf> (document consulté le 12 juin 2013).

3. Besoins réels

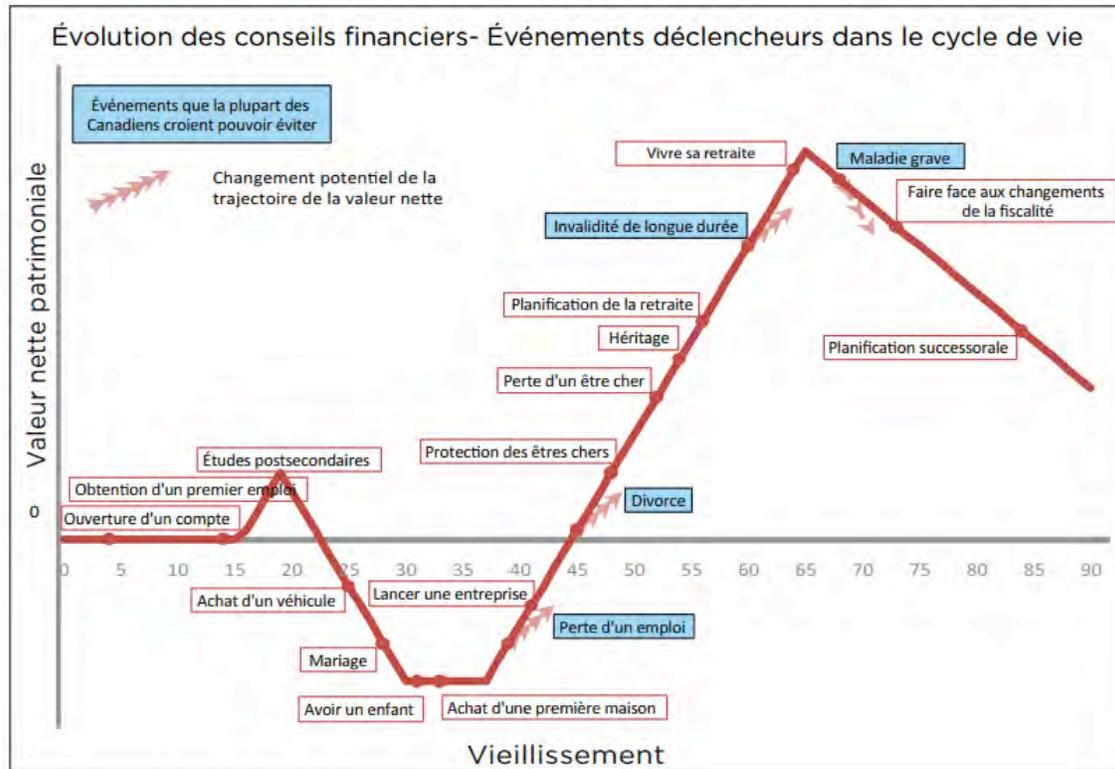
Dans le chapitre précédent, nous avons montré que le conseil financier est susceptible de participer à une plus grande capacité financière des personnes qui en bénéficient, leur permettant d'améliorer leur gestion, leurs connaissances et leur situation financières, et ce, indépendamment de leur revenu. Afin de vérifier si le type de service de conseil qui pourrait améliorer la capacité financière des consommateurs leur est disponible, ce chapitre détaillera les divers besoins des consommateurs à revenu modeste pour lesquels l'avis d'un professionnel pourrait leur être nécessaire ou utile.

La quasi-totalité des consommateurs aura besoin, à un moment ou à un autre de leur vie, de prendre des décisions financières : contracter une assurance-vie, prévoir sa retraite et s'assurer qu'on aura de quoi subvenir à ses besoins, planifier sa succession, contracter un prêt hypothécaire ou un prêt automobile, etc. Ces différentes situations où des décisions financières seront nécessaires surviennent dans toutes les classes de la société, puisqu'elles sont intrinsèquement liées au déroulement habituel de la vie d'un individu. Afin de faire un survol de ces situations, nous structurerons notre analyse à partir de différentes étapes du cycle de vie³⁰ qui impliquent des décisions financières. Afin d'éviter les redondances, nous ne retiendrons que certains des éléments déclencheurs. Nous soulignerons aussi, le cas échéant, et lorsque cela pourra sembler particulièrement pertinent, les besoins particuliers que peuvent engendrer, pour les ménages dont les revenus sont plus limités, les différentes situations abordées.

³⁰ Le modèle du cycle de vie a d'abord été utilisé par Franco Modigliani au début des années cinquante. Cet économiste avait émis la théorie que « (...) les ménages vont arbitrer entre leur consommation courante liée à des besoins quotidiens, et leur consommation future liée à la problématique de la retraite. Les ménages gèrent leur patrimoine sur l'ensemble de leur vie. L'épargne est donc une consommation différée qui dépend également des anticipations de revenus futurs. Le patrimoine accumulé correspond à une réserve de consommation qui est désaccumulée par la suite. Cette idée a été reprise en 1957 par M. Friedman dans sa théorie du revenu permanent. »

NARASSIGUIN, Philippe. *L'épargne et la théorie du cycle de vie*, sur le site de EconomiqS, Île de la Réunion, 18 Février 2013. [En ligne] <http://www.economiqs.com/fr/blog-economie-finance/30-macroeconomie/401-!%E2%80%99%C3%A9pargne-et-la-th%C3%A9orie-du-cycle-de-vie.html> (page consultée le 13 mai 2013).

ILLUSTRATION 8 Événements déclencheurs dans le cycle de vie³¹



Source: Institut des fonds d'investissement du Canada

Les événements qui marquent la vie, tels qu'illustrés, vont de la création du premier compte de banque à l'obtention du premier emploi, en passant par l'université, le mariage, la création d'une famille, l'incorporation d'une société, la planification et la vie de retraite ainsi que la planification successorale. À cela s'ajoutent les événements que personne ne veut ou n'anticipe, comme la perte d'un emploi ou une maladie grave. Tous ces événements peuvent changer une vie et nécessiter d'importantes décisions financières ou d'investissement³².

³¹ **CONSEIL DES FONDS D'INVESTISSEMENT DU QUÉBEC.** *La valeur des conseils: rapport.* L'Institut des fonds d'investissement du Canada, Toronto, Canada, juillet 2010, 18 pages, p. 2. Disponible en ligne sur le site de Mackenzie Investments. [En ligne] http://www.mackenzieinvestments.com/en/pdf/ific_voa_report_fr.pdf (document consulté le 20 mars 2013).

³² *Ibidem.*

3.1 Survol des différents besoins³³

Avant de faire le survol des besoins des consommateurs en matière de conseils financiers, écartons de prime abord un fâcheux préjugé. La gestion difficile des finances par les ménages à revenu modeste n'est pas nécessairement liée à un niveau de littératie financière plus faible. La littérature révèle au contraire que la nécessité d'équilibrer un budget à partir de ressources limitées constitue un incitatif de taille pour les familles à faible revenu pour s'intéresser à la gestion des finances personnelles. En effet, J Buckland a observé lors d'une étude menée dans trois quartiers pauvres du pays que « de façon générale, les répondants possédaient des connaissances financières et avaient pris des décisions rationnelles au sujet du budget de leur famille, et de leurs plans de crédit et d'épargne, et qu'ils possédaient une connaissance raisonnable des programmes gouvernementaux et des services bancaires connexes³⁴. » Il est donc important de garder en tête que les besoins des ménages ne disposant que de faibles revenus en matière de conseils financiers se distinguent de la simple éducation financière ou de l'imposition d'incitatifs pour engendrer des changements de comportement.

3.1.1 OUVRIR UN COMPTE

L'organisation des finances personnelles nécessite de nos jours de posséder un compte bancaire, et ce, pour les activités les plus banales et les opérations de base elles-mêmes : dépôt direct du salaire, dépôt ou émission de chèques, dépôt direct de certaines prestations gouvernementales, remboursement de carte de crédit, paiement direct de certaines factures mensuelles pour des services, telles les télécommunications et l'électricité. Il est vrai qu'il existe encore des options pour pallier l'absence de compte bancaire : le paiement comptant, les entreprises du type Insta-chèques pour l'encaissement de chèques, etc., mais de plus en plus de services exigent que les transactions passent par des institutions bancaires – les gouvernements eux-mêmes se font un peu tirer l'oreille pour trouver des options de rechange à certains dépôts directs « obligatoires ».

a) Besoins de conseils

Compte courant? Compte de chèques principal ou à intérêts? Compte d'épargne? Compte d'épargne bonifié? Compte progressif? Compte avantage? Le simple choix d'un compte bancaire peut sembler aujourd'hui relever du casse-tête. Le consommateur pourrait avoir besoin d'une certaine orientation dans son choix de compte, en fonction de ses besoins et de sa situation, du nombre de transactions qu'il prévoit effectuer, du solde qu'il pense maintenir, etc. Le choix du compte et du forfait pourront affecter, positivement ou négativement, le patrimoine du détenteur, vu que les frais et les taux d'intérêt varieront selon les choix qui seront faits.

³³ Nous ne retiendrons pas dans notre survol les différents accidents de la vie qui, si leurs effets potentiels doivent idéalement être prévus dans une stratégie financière éclairée, ne font appel lorsqu'ils surviennent qu'à des besoins de conseil ponctuels qui ne s'inscrivent pas dans le cadre de notre étude.

³⁴ **MUNSHAW, Caroline.** *Aller de l'avant en matière de littératie financière.* Rapport synthèse sur Vers les sommets : conférence canadienne sur l'éducation financière, Agence de la consommation en matière financière du Canada, Ottawa, Canada, 2008, 32 pages, p. 5. [En ligne] <http://www.fcac-acfc.gc.ca/fra/ressources/etudessondages/VersSommetsConf/PDF/verssommets-fra.pdf> (document consulté le 11 juillet 2012).

b) Particularités d'une clientèle ayant de modestes revenus

On remarquera que cette première situation se présente en théorie avant même le premier emploi et les études postsecondaires. Dans le déroulement habituel du cycle de vie, la plupart des consommateurs auront donc à ce point des revenus modestes.

3.1.2 OBTENIR UN PREMIER EMPLOI

L'obtention d'un premier emploi coïncide généralement avec une augmentation soudaine des revenus et, peut-être, avec un changement de mode de vie : le suivi d'un horaire fixe ou une disponibilité sur de longues périodes, etc. Il peut aussi impliquer certaines nouvelles dépenses en termes de transport, de repas, ou encore, d'achat d'outils et autre équipement de travail, ainsi que l'acquisition de nouveaux produits financiers.

a) Besoins de conseils

Comme le premier emploi représente probablement sa première augmentation significative de revenu, le nouveau travailleur fera face à de nombreux choix en termes de consommation, d'épargne et de remboursement de dette, s'il en a contracté auparavant. La stabilité de l'emploi, les conditions de travail et les avantages sociaux qui y sont liés, les possibles investissements qu'il nécessite (achat d'un véhicule, achat de vêtements ou d'équipement de travail) et les nouvelles dépenses qu'il pourra entraîner (frais de gardiennage, repas, transport); ce sont là certains des éléments qui devraient être considérés pour les choix qui pourraient être à effectuer dans les différents produits financiers qui s'avéreront nécessaires et pour l'établissement d'un budget.

b) Particularités d'une clientèle ayant de modestes revenus

Un emploi qui ne procurera que des revenus modestes entraînera sensiblement les mêmes types de dépenses et de réajustements du budget. La marge de manœuvre plus mince aura pour effet d'exiger un examen encore plus attentif des options financières et des décisions encore plus éclairées quant aux choix à effectuer.

3.1.3 POURSUIVRE DES ÉTUDES POSTSECONDAIRES

La poursuite d'études postsecondaires implique un accès à des revenus plus limités, voire une importante baisse de revenus, s'il s'agit d'un retour aux études. Le choix d'entreprendre des études peut aussi être considéré comme un investissement susceptible d'être rentable, puisque des études plus avancées pourront donner accès à des revenus plus importants et de meilleures possibilités d'avancement. Outre un ajustement du budget qui devra tenir compte d'une possible variation dans les revenus ainsi que des nouvelles dépenses liées aux études (transport, frais de scolarité, matériel scolaire) et, possiblement, à une relocalisation, les prêts étudiants pourront à terme représenter une somme relativement importante, devront possiblement être considérés.

a) Besoins de conseils

Pour le prêt étudiant et les autres formes de crédit dont il pourra avoir besoin, l'étudiant aura besoin de conseils afin d'effectuer les meilleurs choix, sur la base d'une évaluation réaliste du montant qui lui sera nécessaire pour subvenir à ses besoins durant ses études. Une évaluation à long terme pourra par contre permettre d'établir une stratégie qui tiendra compte des variations de revenus et des remboursements de prêts à venir. Un spécialiste pourra aussi éclairer l'étudiant, par exemple, sur les déductions fiscales auxquelles il pourra avoir droit pendant et après ses études.

3.1.4 ACHETER UN VÉHICULE

L'acquisition d'un véhicule automobile est bien souvent le premier achat important que fera un consommateur. Plusieurs modes d'acquisition sont disponibles et proposés au consommateur : outre le paiement comptant, ce dernier pourra donc envisager le financement auprès de la branche de crédit du fabricant ou auprès d'une institution financière, la location ou le crédit-bail. L'achat d'un véhicule constitue certes un investissement, mais dont la valeur est destinée à décroître avec le temps et l'utilisation. En plus de se trouver devant une vaste offre pour ce qui est du type de véhicule, le consommateur qui décide d'une telle acquisition devra soupeser le coût de cet achat en fonction de ses ressources, mais aussi en tenant compte de l'utilité d'une telle acquisition, de la valeur de revente, etc.

a) Besoins de conseils

Le choix qu'effectuera le consommateur quant au type de véhicule sera fonction, dans une large mesure, de ses moyens ainsi que du crédit auquel, le cas échéant, il peut avoir accès. Ses besoins en matière d'espace, de performance, etc., devront être conciliés à sa situation financière et budgétaire, soit sa capacité de remboursement compte tenu de ses autres obligations. Devront aussi être pris en compte dans le budget les nombreux autres coûts liés à la possession d'un véhicule : immatriculation, assurances, carburant, stationnement, réparations, etc. Outre les questions de budget, des conseils pourront donc être utiles au consommateur pour ce qui est du choix du produit de crédit, mais aussi pour celui du produit d'assurance.

b) Particularités d'une clientèle ayant de modestes revenus

Le consommateur à revenus modestes pourra être enclin à choisir un véhicule aussi peu dispendieux que possible et à rechercher une offre de crédit qui lui imposera des frais mensuels aussi bas que possible. Une analyse de l'ensemble de sa situation financière et des offres disponibles pourrait par contre l'amener à considérer une vision à plus long terme – un véhicule plus dispendieux pourra avoir un meilleur prix de revente; certaines formes de financement pourraient présenter des avantages qui, sans grever inconsiderément son budget, lui permettraient à moyen terme des économies substantielles, etc.

3.1.5 SE MARIER

Alors que le mariage est une décision fondée sur un ensemble de valeurs et de croyances personnelles, il a tout de même d'importantes implications financières, fiscales et légales. Si l'union civile ou l'union libre permettent généralement d'éviter les coûts d'une dispendieuse cérémonie, elles peuvent elles aussi avoir des implications financières importantes qui doivent être prises en considération.

a) Besoins de conseils

Une des implications financières les plus importantes lorsqu'il est question de former un couple tient au partage des biens, qui pourra produire des effets aussi bien au cours de l'union que lors d'une éventuelle rupture. Le Code civil prévoit pour les couples mariés un mode de partage par défaut (la société d'acquêts), auquel les couples peuvent désirer ne pas adhérer et faire leur propre choix, ainsi que certaines obligations financières, envers le conjoint et envers les enfants du couple. Peu importe leur statut, les couples peuvent, par contrat, prévoir dans une certaine mesure des modes de partage des biens durant et après leur union, leurs engagements et responsabilités financiers respectifs, etc. Vu les implications financières et fiscales des multiples éléments qui devront être pris en compte et prévus à l'entente, le couple pourra bénéficier de l'assistance d'un professionnel afin de comprendre ce qui découle, économiquement, légalement, fiscalement, des différentes options envisageables. On retiendra que le besoin de conseils se fera sentir aussi bien au moment de la rédaction d'un tel contrat qu'au moment de son éventuelle mise en œuvre. Un certain nombre de produits financiers, de plus, visent en particulier les couples – certains produits d'assurance, par exemple –, d'autres seront naturellement contractés solidairement; plusieurs des décisions financières que prendra l'un des conjoints nécessitera que soient pris en considération non seulement la santé financière du ménage, mais aussi l'impact que ces décisions pourront avoir sur l'autre conjoint.

3.1.6 AVOIR UN ENFANT

La décision d'avoir un enfant ne découle habituellement pas d'un calcul financier, quoique les parents soient généralement conscients des dépenses supplémentaires que cela impliquera. Il n'en est pas nécessairement de même pour les avantages fiscaux et l'accès à différents programmes gouvernementaux.

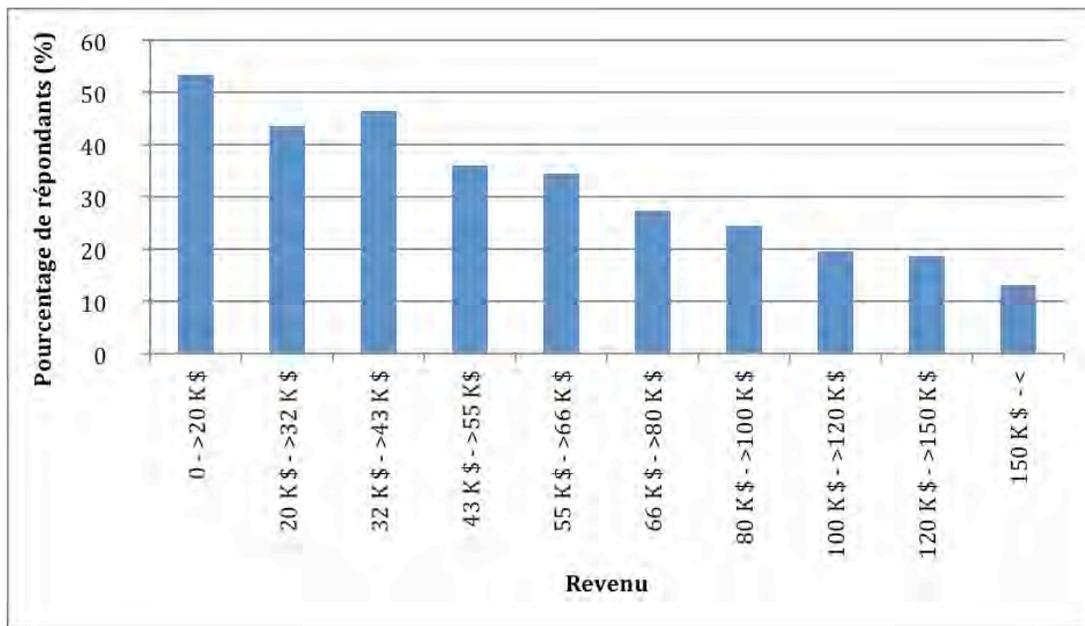
a) Besoins de conseils

La venue d'un enfant exigera bien entendu un remaniement du budget. Une vision globale de la situation financière permettra dans cette situation de tenir compte aussi bien des variations de revenus que de celles des dépenses, d'intégrer au budget, le cas échéant, certains avantages fiscaux et les revenus de programmes d'aide gouvernementaux, et même de planifier les dépenses et les investissements futurs (compte d'épargne-étude, assurance vie, etc.).

b) Particularités d'une clientèle ayant de modestes revenus

Il peut être plus difficile pour les ménages à faible revenu d'épargner pour le futur de l'enfant. Les statistiques indiquent que les ménages du premier décile sont 3 fois moins enclins que les ménages du dernier décile à économiser de l'argent dans ce but. Un conseiller bien informé pourra tenir compte des aides gouvernementales pour ce type d'épargne et des avantages à long terme potentiels.

ILLUSTRATION 9
Répondants ne disposant d'aucune épargne destinée
au soutien des études postsecondaires de leur(s) enfant(s)



Source : Statistique Canada, Enquête canadienne sur les capacités financières, 2009.

3.1.7 ACHETER UNE PREMIÈRE MAISON

L'acquisition d'une propriété constitue certes un investissement majeur et, par la même occasion, l'emprunt le plus élevé qu'aura fait le ménage à ce jour. Le choix de devenir propriétaire et le choix de la propriété seront déterminants dans la vie et les finances du ménage : il pourra représenter un investissement très rentable et permettre un accroissement significatif du capital au moment de la vente, mais il présente aussi un certain risque de surendettement.

a) Besoins de conseils

La décision d'acheter une propriété soulève des questionnements dont la résolution demande une certaine expertise. Pour une situation financière donnée, est-il, à ce moment précis, plus avantageux de devenir propriétaire que de demeurer locataire; entreront en ligne de compte l'état du marché, le prix et la valeur de l'immeuble visé, le prix du loyer, celui de l'hypothèque, etc. Les niveaux d'endettement et d'épargne actuels, les différentes obligations financières, les

projets d'avenir ainsi que les revenus actuels et à venir permettront-ils d'assumer les paiements? Les différents coûts liés à l'achat d'une propriété ont-ils tous été considérés : frais d'entretien, taxes foncières, rénovations et réparations, assurance habitation, frais juridiques, etc.? Les possibles fluctuations de l'économie et du marché entreront aussi en ligne de compte afin de déterminer si un tel achat correspond à la stratégie d'épargne idéale. L'achat d'une propriété impliquera bien entendu le choix de certains produits financiers : les prêts hypothécaires, qui offrent différentes modalités, la marge de crédit qui peut y être associée, les assurances prêt et habitation, etc.

b) Particularités d'une clientèle ayant de modestes revenus

Notre sondage a révélé que 48 % des répondants dont le revenu annuel était de moins de 65 000 \$ étaient propriétaires. On peut présumer que, de manière générale, un tel niveau de revenu risque de ne permettre qu'une mise de fonds minimale et un emprunt maximal, étendu sur la durée la plus longue possible. Le budget plus serré des ménages à revenu modeste n'aura toutefois pas pour effet de diminuer le nombre ou l'importance des éléments qui doivent être pris en considération, le faible niveau de revenu ajoutant par ailleurs un degré de risque plus élevé qui exige un examen encore plus attentif et rigoureux et des décisions encore mieux éclairées.

3.1.8 PLANIFIER SA RETRAITE, VIVRE SA RETRAITE

Alors que la retraite se trouve vers la fin de la vie active, sa planification devrait idéalement se faire tout au long de la vie active. Celui qui pense très tôt à préparer sa retraite ne sait évidemment pas ce que seront ses besoins, combien de temps il vivra en tant que retraité, à quels soubresauts sera soumise l'économie, quels changements fiscaux sont à venir, comment évoluera sa carrière, etc. Arrivé à la retraite, certains changements devront peut-être être apportés au train de vie, par choix ou par nécessité.

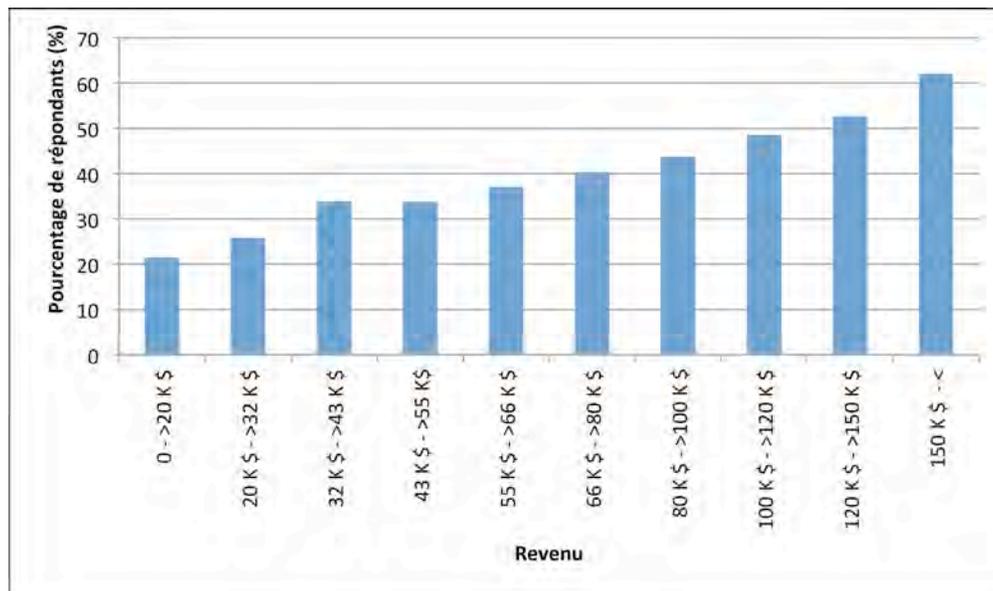
a) Besoins de conseils

Pour ce qui est de la planification de la retraite, certains choix relèveront de l'évidence au cours de la vie active. Le salarié comprendra sans mal que l'existence d'un régime de pension chez un employeur donné influera considérablement sur la planification de la retraite. Les conséquences à long terme de toutes les options ne seront pas toujours aussi simples. Le retrait de REER pour l'acquisition d'une première propriété constituera-t-il à terme une décision judicieuse? Quel degré de risque est acceptable ou préférable, compte tenu de la situation financière globale présente et prévisible? Il sera important d'évaluer ce que pourront être les besoins au moment de la retraite et de vérifier régulièrement si la stratégie adoptée permettra à terme d'atteindre ses objectifs. La modification, au fil du parcours, de certains éléments aura évidemment un effet sur la situation globale : si l'employeur propose de passer d'un régime de retraite à prestations déterminées à un régime à cotisation déterminée, un conseil éclairé pourra être nécessaire pour évaluer précisément l'effet que cette modification pourra avoir sur la stratégie globale et les éléments de cette stratégie qui mériteraient d'être revus. Celui qui planifie ou qui vit sa retraite devra aussi, idéalement, être informé adéquatement des mesures fiscales et des programmes gouvernementaux auxquels il pourra avoir accès et sous quelles conditions.

b) Particularités d'une clientèle ayant de modestes revenus

Pour toute question relevant d'une épargne à long terme, soit pour l'achat de biens durables et dispendieux, pour l'achat d'une propriété ou encore pour la planification de la retraite, les ménages à faible revenu sont particulièrement vulnérables, vu la place qu'occupent dans le budget les dépenses courantes, le remboursement de dettes, qui ne laissent souvent qu'une très maigre place aux préoccupations liées à la planification de la retraite.

ILLUSTRATION 10
Proportion de répondants qui savent combien ils doivent épargner pour maintenir leur niveau de vie à la retraite



Source : Statistique Canada, Enquête canadienne sur les capacités financières, 2009.

C'est notamment le cas pour les petits salariés, comparativement aux individus ayant un revenu élevé ou les plus pauvres (qui auront droit à certains transferts gouvernementaux) puisque les études nous révèlent qu'ils subiront une baisse importante de leurs revenus lors de la retraite : « D'après ces estimations, un Canadien sur cinq ne dispose peut-être pas d'actifs suffisants dans des RPA ou des REER pour remplacer au moins 90 % de sa demande préretraite, et le manque à gagner est particulièrement important pour les Canadiens à revenu modeste et moyen³⁵. » Afin d'assurer une retraite décente pour cette tranche de la population, il est important pour cette dernière d'être bien avisée dans le maintien d'un équilibre entre dépenses, remboursement de dettes et une épargne sur laquelle ils peuvent compter (donc les placements risqués peuvent être plus dangereux pour ces derniers). Alors qu'ils ne pourront mettre de côté régulièrement que de petits montants, ils doivent établir une stratégie afin d'économiser petit à petit, sans que les frais entourant ce type d'épargne soient plus importants que le bénéfice qu'ils peuvent tirer à économiser.

³⁵ **MINTZ, Jack M.** *Rapport sommaire des travaux de recherche sur le niveau adéquat du revenu de retraite*, École de politique publique, Université de Calgary, Calgary, Canada, 18 décembre 2009, 34 pages, p. 30. Disponible en ligne sur le site du ministère des Finances Canada. [En ligne] <http://www.fin.gc.ca/activity/pubs/pension/pdf/riar-narr-BD-fra.pdf> (document consulté le 19 juin 2013).

3.2 Conclusions

Alors que nous avons survolé différents événements de la vie d'un individu qui l'amèneront à prendre une ou des décisions financières, ainsi que les éléments sur lesquels il devrait être conseillé afin de prendre une décision éclairée, on remarque que les besoins de conseil en matière financière surviennent tout au long du cycle de vie, et que chacun de ces événements est susceptible d'avoir un impact sur les finances personnelles, de se répercuter sur l'ensemble du cycle de vie et d'affecter ainsi aussi bien la qualité de vie présente que la qualité de vie future.

Ces constatations pourraient être encore plus vraies lorsqu'il s'agit de ménages à faible revenu, la marge de manœuvre étant généralement trop faible pour qu'un redressement efficace soit possible lorsqu'un événement particulier affecte de façon sérieuse le patrimoine ou qu'une mauvaise décision est prise. Pour cette raison, le besoin de cette clientèle de disposer de conseils financiers sur une base constante et régulière, tout au long du cycle de vie, plutôt que de façon ponctuelle, lorsque survient le besoin d'un produit financier en particulier ou celui de régler un problème financier important, est manifeste, puisque chacune de ces décisions devrait être intégrée dans une vision globale.

Ce survol nous permet aussi de constater que, d'une part, plusieurs domaines des finances peuvent être interpellés et interreliés lors d'un seul événement, et que, d'autre part, certains domaines financiers sont interpellés à l'occasion de plusieurs des événements qui bornent le cycle de vie – la fiscalité, l'épargne, le budget, la gestion de l'endettement, etc.

Notre survol nous amène à conclure 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 suite au défaut de conseils judicieux risquent d'entraîner des conséquences plus graves sur leur sécurité financière présente et à venir. Ces ressources limitées entraînent aussi, bien entendu, que l'accès aux différents professionnels peut être limité, si des frais doivent être engagés pour obtenir leurs services.

Le besoin d'une vision globale, la complexité de certains domaines financiers et la spécialisation nécessaire pour identifier et faire interagir adéquatement tous les éléments nécessaires en vue de créer et de maintenir le fragile équilibre qui garantira le succès d'une planification avisée justifient que les ménages, y compris et peut-être même particulièrement les ménages à faible revenu, puissent avoir recours à des conseils financiers adéquats tout au long de leur cycle de vie. Les avantages qui ont été documentés relativement aux conseils en matière de placements sont non seulement transposables; il est souhaitable que ce type de service soit étendu à tous et que ses avantages soient publicisés autant que ceux des simples conseils d'investissement.

Pour prendre les meilleures décisions possible, attendu qu'elles pourront influencer la situation financière tout au long du cycle de vie, le consommateur aura donc besoin de conseils qui intégreront et prendront en compte les différents aspects de la gestion des finances. En ce sens, l'évaluation complète des finances personnelles d'un ménage donné ainsi que de ses objectifs à moyen et à long terme devrait ainsi toujours précéder le conseil, afin de permettre d'orienter vers le service ou le produit approprié.

4. L'offre de conseils

4.1 Survol de l'offre en fonction des différents besoins

Les besoins de conseils financiers, qui sont multiples, inter reliés et pertinents tout au long du cycle de vie, ayant été identifiés, la présente section tentera de voir si les conseils disponibles et proposés aux consommateurs, et notamment aux ménages à revenu modeste, sont appropriés. À cette fin, nous avons catégorisé en dix classes les besoins en matière de conseils financiers que peuvent rencontrer les ménages et d'examiner les professionnels qui proposent de tels services :

1. Conseils en placement;
2. Conseils en stratégie d'épargne;
3. Conseils en assurance de la personne (vie, invalidité, maladie grave, dommages corporels, frais de santé);
4. Conseils en assurance-crédit/solvabilité;
5. Conseils en assurance de biens et de risques divers (habitation, automobile, actifs);
6. Conseils en matière de prêt (hypothécaire, automobile, marge de crédit, etc.);
7. Conseils pour le remboursement de dettes;
8. Conseils fiscaux;
9. Conseils juridiques;
10. Conseils en planification budgétaire.

Après avoir passé en revue les professionnels qui œuvrent dans le secteur financier selon le/les types de conseils donnés, nous examinerons quels services de conseil, selon les professionnels qui les offrent, respectent les conditions particulières que nous avons énumérées précédemment :

- a) Intégration de la gestion financière au cycle de vie;
- b) Intégration de différents domaines d'expertise dans un même conseil;
- c) Suivi régulier et personnalisé;
- d) Approche axée sur le conseil plutôt que sur la vente.

Notre recherche a été compliquée par le fait qu'il existe une quantité invraisemblable de professions ou de titres dans le secteur des services financiers. Nous avons constaté bien souvent que deux professions différentes avaient dans l'ensemble la même description de tâches, alors que, dans d'autres cas, pour une même appellation, les responsabilités pouvaient être significativement différentes, selon la source consultée pour obtenir l'information.

Nous avons résolu, afin d'avoir une base objective, de prendre comme point de départ la classification nationale des professions. C'est à partir de cette classification et des définitions qui y apparaissent que nous avons sélectionné les principales professions sur lesquelles allait porter notre examen.

Conscients que les conseils financiers peuvent provenir de professionnels œuvrant dans plusieurs domaines, nous avons procédé à explorer la base de données en faisant ressortir, à l'aide de mots clés choisis à partir de la liste des besoins en matière financière que nous avons établie, tous les titres professionnels dont les définitions contenaient ces références. Nous

avons lancé notre recherche avec les mots-clés suivants : placement, épargne, assurance, prêt, dette, fiscal, juridique et budget.

Étant donné que nous cherchions les professions qui s'adressaient, du moins en partie, aux particuliers et qui visaient à les conseiller, nous avons généré une seconde liste à partir des mots clés suivants : conseil, renseignement, informer et aide.

De la longue liste de professions ainsi obtenue, nous n'avons retenu que ceux qui, au sein de cette classification, se retrouvaient dans l'une des trois catégories, par genre de compétence, qui, selon les descriptions offertes, nous ont semblé présenter quelque pertinence : *Affaires, finance et administration* (Compétence 1)³⁶, *Enseignement, droit et services sociaux, communautaires et gouvernementaux* (Compétence 4)³⁷, et *Vente et services* (Compétence 6)³⁸. Les professionnels qui se trouvaient classés dans les autres catégories, qui ne touchent ni les services financiers, ni les services à la clientèle, etc. ont été écartés de nos listes initiales³⁹.

Suite à cet exercice, le croisement de nos deux listes nous a laissés avec une liste de 23 professions.

³⁶ Compétence 1 : Affaires, finance et administration : « Cette catégorie comprend les professions qui touchent la prestation de services financiers et d'affaires, de services administratifs et de réglementation et de services de supervision de bureau et de soutien. Quelques-unes des professions incluses dans ce genre de compétence sont uniques aux secteurs des finances et des affaires; cependant, la plupart se retrouvent dans tous les secteurs industriels. » **RESSOURCES HUMAINES ET DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES CANADA**. Classification nationale des professions (ci-après CNP). Tutoriel.

<http://www30.rhdcc.gc.ca/CNP/Francais/CNP/2006/Tutoriel.aspx#7> (page consultée le 19 juin 2013).

³⁷ Compétence 4. Sciences sociales, enseignement, administration publique et religion : « Cette catégorie de genre de compétence englobe un éventail de professions touchant au droit, à l'enseignement, au counseling, à la recherche en sciences sociales, à l'élaboration de politiques publiques et à l'administration de programmes gouvernementaux et de programmes des autres secteurs. » *Ibid.*

³⁸ Compétence 6. Vente et services « Cette catégorie de genre de compétence comprend les professions dans les domaines de la vente et des services personnels et de protection et les professions liées à l'accueil et au tourisme. » *Ibid.*

³⁹ Les professionnels étant classés dans les catégories suivantes n'ont donc pas été retenus : Compétence 0 : professions en gestion de personnels et de cadres supérieurs; Compétence 2 : Sciences naturelles et appliquées; Compétence 3 : secteur de la santé; Compétence 5 : Arts, culture, sports et loisirs; Compétence 7 : Métiers, transport et machinerie; Compétence 8 : Exploitation des ressources naturelles et agriculture; Compétence 9 : Fabrication et services d'utilité publique

De cette liste de professions ainsi obtenue, nous n'avons retenu que les professionnels qui se retrouvaient dans les seuls grands groupes qui nous sont apparus pertinents :

Dans la compétence 1 - AFFAIRES, FINANCE ET ADMINISTRATION : 11 Personnel professionnel en gestion des affaires et en finance; les groupes 12 et 14, soit les postes d'administration et de bureau, et les postes de commis ont été exclus.

Dans la compétence 4 - SCIENCES SOCIALES, ENSEIGNEMENT, ADMINISTRATION PUBLIQUE ET RELIGION : 41 Personnel professionnel des sciences sociales, de l'enseignement, de l'administration publique et de la religion; le groupe 42, constitué de para professionnels, a été exclu.

Dans la compétence 6 - VENTE ET SERVICES : 62 Personnel spécialisé de la vente et des services; 65 Représentants de services et autre personnel de service à la clientèle et personnalisé; le groupe 63, étant des postes de supervision, a été exclu.

Un examen des 17 titres professionnels restants nous a immédiatement révélé que les types de conseils offerts par certains professionnels ou leur spécialisation les excluaient d'emblée du cadre de notre recherche. Ils ont eux aussi été retirés de notre liste⁴⁰.

Nous avons donc retenu de cet échantillon les 9 titres ou professions suivants qui semblaient offrir l'un ou plusieurs des dix besoins identifiés:

- 1111 Vérificateurs/vérificatrices et comptables
- 1112 Analystes financiers/analystes financières et analystes en placements
- 1113 Agents/agentes en valeurs, agents/agentes en placements et négociateurs/négociatrices en valeurs
- 1114 Autres agents financiers/agentes financières
- 1313 Assureurs/assureures
- 4112 Avocats/avocates (partout au Canada) et notaires (au Québec)
- 6231 Agents/agentes et courtiers/courtières d'assurance
- 6235 Représentants/représentantes des ventes financières
- 6551 Représentants/représentantes au service à la clientèle - institutions financières

⁴⁰ 1314 Estimateurs/estimatrices et évaluateurs/évaluatrices; 4152 Travailleurs sociaux/travailleuses sociales; 4162 Économistes, chercheurs et analystes des politiques économiques; 6232 Agents/agentes et vendeurs/vendeuses en immobilier; 6523 Agents/agentes à la billetterie et aux services aériens; 6524 Agents/agentes à la billetterie, représentants/représentantes du service en matière de fret et personnel assimilé dans le transport routier et maritime; 6552 Autres préposés/autres préposées aux services d'information et aux services à la clientèle.

ILLUSTRATION 11
Le type de conseils financiers offerts pour chacune des professions
selon la Classification nationale des professions

Professions par code CNP	Professions retenues à partir du code CNP ⁴¹	Placement		Assurance de la personne			Prêt	Remboursement de dettes		Fiscalité	Juridique	Planification budgétaire
		Stratégie d'épargne	Assurance-crédit/solvabilité	Assurance de bien et de risque								
1111 Vérificateurs et comptables	Comptable									x		
1112 Analystes financiers et analystes en placements		x	x					x				
1113 Agents en valeurs, agents en placements et négociateurs en valeurs	Agent de valeurs et de placement	x	x									
1114 Autres agents financiers	Planificateur financier	x	x	x	x	x		x	x	x	x	x
1313 Assureurs				x	x	x						
4112 Avocats (partout au Canada) et notaires (au Québec)											x	
6231 Agents et courtiers d'assurance				x	x	x						
6235 Représentants des ventes financières		x	x				x	x				
6551 Représentants au service à la clientèle - institutions financières		x					x					

Nous avons choisi de ne pas analyser plus en détail les professions dont les offres ne correspondent évidemment pas aux besoins des ménages en termes de conseils intégrés. Nous avons donc choisi d'éliminer immédiatement de notre liste les agents en valeurs et en placements (CNP 1113) puisqu'ils n'offrent explicitement que des conseils axés sur les placements et sur les stratégies d'investissement.

L'offre de conseils des courtiers d'assurance (CNP 6231), ainsi que celle des assureurs (CNP 1313) nous ont aussi semblé trop restreinte, pour ce qui est du nombre de domaines couverts, pour qu'un examen plus poussé soit nécessaire.

⁴¹ Pour simplifier le texte, nous avons choisi de résumer les titres plus complets qui apparaissent à la CNP. Le code 1113, par exemple, correspond à « Agents/agentes en valeurs, agents/agentes en placements et négociateurs/négociatrices en valeurs ». Pour ce qui est des « appellations d'emploi », cette catégorie à elle seule en compte 38.

RESSOURCES HUMAINES ET DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES CANADA. Page Appellation d'emploi, site de RHDCC, gouvernement du Canada, Ottawa, Canada, 2 juin 2013. [En ligne] <http://www5.hrsdc.gc.ca/NOC/Francais/CNP/2011/RechercheRapide.aspx?val65=1113> (page consultée le 2 juin 2013).

Étant donné que, dans la description de leurs fonctions principales, la vente occupe une place primordiale, nous avons aussi choisi d'exclure de notre analyse détaillée les représentants des ventes financières. Attendu que la description de leurs fonctions inclut tout de même explicitement les conseils dans le cadre de la vente de produits, ce type d'emploi nous sera utile ultérieurement afin de comparer les responsabilités de celui qui se présente comme un « conseiller » plutôt qu'un « représentant des ventes » lorsqu'il s'agit de la vente ou de la sollicitation de nouveaux clients.

Nous avons aussi éliminé la profession de représentant au service à la clientèle des institutions financières (CNP6551), puisque cette occupation consiste davantage à orienter le consommateur vers le service ou le produit approprié et vers le professionnel qui s'y rattache plutôt que de lui fournir directement des conseils.

Notre survol des professionnels se concentrera finalement sur les 4 professions retenues :

- 1111 Vérificateurs/vérificatrices et comptables - Comptable
- 1112 Analystes financiers/analystes financières et analystes en placements
- 1114 Autres agents financiers/agentes financières - Planificateur financier
- 4112 Avocats/avocates (partout au Canada) et notaires (au Québec)

Afin de compléter au besoin la liste des professionnels étudiés, et de voir si nous avons effectué un survol assez complet de l'offre de conseils, nous nous sommes référés aux sites internet d'institutions financières, aux programmes d'études offerts en la matière, et, surtout, aux offres d'emplois dans le secteur des services financiers.

Cette recherche nous a permis de relever certains types d'emploi qui n'apparaissent pas à la Classification nationale des professions comme titres ou professions, mais qui pouvaient par contre s'y retrouver sous les « appellations d'emploi », et qui semblent pourtant très répandus dans ce secteur d'activité. Elle nous a aussi permis de compléter notre analyse des expertises qui peuvent être celles de certaines professions :

- Le « gestionnaire de portefeuille » a des responsabilités qui s'apparentent à celles des analystes financiers et analystes en placements (CNP1112) ; ce titre est d'ailleurs inclus dans la liste d'appellations d'emploi de ces professions ; c'est donc cette appellation que nous utiliserons dorénavant pour cette profession ;
- Le code 4112, comme nous l'avons vu, regroupe deux professions fort différentes : le champ d'expertise lié à la gestion des finances personnelles en fonction du cycle de vie relève davantage du notaire que de l'avocat ; nous ne retiendrons pour notre analyse que la profession de notaire.
- Lors de notre survol des offres d'emploi dans le secteur des services financiers, nous avons remarqué de nombreux postes de « conseiller en finances personnelles » et de « conseiller en services financiers », nous avons donc ajouté ces appellations à la liste des professions à analyser.

Nous avons donc dressé un tableau qui regroupe l'ensemble des titres ou professions sur lesquels nous nous pencherons, qui indique les différents besoins auxquels, selon nos différentes sources d'information, répondent ou affirment répondre ces différentes professions.

ILLUSTRATION 12
Le type de conseils financiers offerts pour chacune des professions

Professions	Placement	Stratégie d'épargne	Assurance de la personne	Assurance-crédit/solvabilité	Assurance de bien et de risque	Prêt	Remboursement de dettes	Fiscalité	Juridique	Planification budgétaire
Comptables (1111)								x		
Gestionnaires de portefeuille (1112)	x	x					x			
Planificateurs financiers (1114)	x	x	x	x	x		x	x	x	x
Notaires (4112)									x	
Conseillers en finances personnelles	x	x				x	x			
Conseillers en services financiers	x	x				x	x			x

Les conseillers en finances personnelles, les conseillers en services financiers, les gestionnaires de portefeuille et les planificateurs financiers conseillent sur plusieurs aspects importants en vue de la prise de décision lors d'événements importants de la vie. Nous analyserons donc plus en profondeur les responsabilités de ces professionnels, leur mode de rémunération, et l'encadrement auquel ils peuvent être soumis; cette analyse devrait nous permettre de déterminer si ces professionnels répondent aussi aux quatre conditions que nous relevées plus haut: Intégration au cycle de vie, intégration des expertises, suivi régulier et personnalisé, approche axée sur le conseil.

Le champ de compétences des comptables et des notaires semble plus spécifique, si l'on se fie à nos sources primaires; sachant cependant, de prime abord, que leur rôle de conseiller est primordial et qu'il peut porter sur des aspects plus larges que les simples aspects légaux et fiscaux des finances personnelles, aspects qu'ils sont par ailleurs, outre les planificateurs financiers, les seuls à couvrir, sachant d'autre part que l'exercice de leur profession implique le respect de normes sévères en ce qui a trait à la déontologie et à la formation, nous nous attarderons aussi au portrait de ces professions, afin notamment de les situer par rapport aux autres professions étudiées.

4.2 Compétences et responsabilités des professionnels qui offrent des conseils financiers

4.2.1 NOTE MÉTHODOLOGIQUE

Attendu que l'offre de conseils proposée aux consommateurs semble assez complexe lorsqu'il s'agit de matières financières, nous avons tenté de clarifier cette offre en combinant, outre les responsabilités, les activités et les compétences qui sont habituellement associées aux différents professionnels qui offrent des conseils financiers, l'encadrement de ces professions et de leur mode de rémunération.

Comme nous l'avons souligné précédemment, nous avons constaté que, sauf exception, il n'existe pas de distinctions claires entre les professions qui gravitent autour des services financiers offerts aux particuliers. À quelques exceptions près, en effet, les appellations sous lesquelles se présentent les professionnels peuvent varier d'une institution à l'autre pour des professionnels offrant les mêmes services, et on peut constater des différences importantes entre les responsabilités reliées à deux postes distincts, mais désignés par la même appellation et entre les exigences quant aux qualifications requises pour occuper ces postes. Il est donc extrêmement difficile de dresser un portrait objectif de ces professions. Comme nous le mentionnions, les appellations différentes pour une même classification professionnelle peuvent être très nombreuses, ce qui ne facilite en rien la tâche qui consisterait à s'assurer qu'un professionnel est en mesure d'exercer telle ou telle fonction, comparativement à un autre qui utiliserait une appellation voisine.

4.2.2 CONSEILLERS EN FINANCES PERSONNELLES, CONSEILLERS EN ASSURANCES ET EN SERVICES FINANCIERS ET PLANIFICATEURS FINANCIERS⁴²

L'analyse de notre tableau nous a amenés à constater que la définition précise d'une profession donnée et l'éventail des services offerts dans le cadre de cette profession n'apparaissent clairement que lorsqu'on la compare avec les autres, les profils individuels ne permettant que rarement de déceler les éléments distinctifs d'une profession donnée.

Nous avons d'abord tenté d'identifier les professionnels dont les descriptions de tâches permettaient de croire qu'ils étaient susceptibles d'offrir le type de conseils, c'est-à-dire globaux, personnalisés et continus, dont les consommateurs ont besoin au fil de leur cycle de vie. Nous avons identifié trois professionnels qui semblaient satisfaire ces critères : les conseillers en finances personnelles, les conseillers en assurances et en services financiers et les planificateurs financiers.

⁴² Les gestionnaires de portefeuille, qui sont parfois des planificateurs financiers, détiennent des diplômes d'études supérieures dans le domaine des finances, et se distinguent en ce que leurs conseils sont axés sur les placements; la gestion d'importants actifs fait partie de leur spécialisation même. Compte tenu de cette spécificité, nous les analyserons dans une section distincte.

Notre analyse du tableau des professions nous a permis de faire quatre constats utiles à la description de ces professionnels qui offrent des conseils financiers généraux :

- 1) Les conseillers en finances personnelles, les conseillers en assurances et en services financiers et les planificateurs financiers ont des compétences et des champs d'activités similaires;
- 2) Les conseillers en finances personnelles, les conseillers en assurances et en services financiers et les planificateurs financiers ont une formation très différente;
- 3) Les représentants des ventes financières et les conseillers en assurances et en services financiers ont des tâches et objectifs à accomplir semblables, mais une approche différente envers le client;

a) Champs d'activités

On constate des similarités entre le travail des planificateurs financiers, des conseillers en finances personnelles et des conseillers en assurances et en services financiers.

La principale tâche de chacun de ces professionnels consiste dans un premier temps à faire un bilan des besoins et des objectifs du consommateur, puis à analyser sa situation financière afin de le conseiller relativement aux moyens qu'il devra prendre pour atteindre ses objectifs. Si l'acquisition de produits financiers est proposée, le professionnel pourra analyser l'admissibilité de son client à certains de ces produits, proposer des produits qui correspondent à sa situation financière et, possiblement, effectuer la vente des produits proposés et choisis.

ILLUSTRATION 13

**Tableau comparatif :
Compétences du planificateur financier, du conseiller en finances personnelles
et du conseiller en assurances et services financiers⁴³**

Planificateur financier ⁴⁴	Conseiller en finances personnelles	Conseiller en assurances et en services financiers ⁴⁵
<ul style="list-style-type: none"> - Élaborer des plans financiers personnels couvrant : la gestion des liquidités, la planification financière, la couverture d'assurance, la planification d'investissements, la planification de retraite et de succession, la fiscalité et les aspects légaux. - Conseiller pour la mise en œuvre d'un plan financier permettant la réalisation d'objectifs financiers. 	<ul style="list-style-type: none"> - Assurer la fidélisation de la clientèle en répondant à l'ensemble de ses besoins financiers (Offre d'emploi 11⁴⁶). - Conseiller les meilleures stratégies pour faire fructifier le capital accumulé (Offre d'emploi 12⁴⁷). - Gérer et renouveler des échéanciers hypothécaires et de placement (Offre d'emploi 11). - Établir une relation de confiance et assurer la satisfaction de la clientèle, particulièrement en fournissant un service personnalisé (pour une clientèle ayant des actifs de moins de 100 000 \$) (Offre d'emploi 12). 	<ul style="list-style-type: none"> - Élaborer des programmes ou des recommandations ayant trait aux assurances ou aux services financiers. - Guider dans le domaine des produits et des services financiers (par ex : comptes de dépôt, fonds communs de placement et fonds distincts, cartes de crédit et de débit, prêts personnels et hypothèques résidentielles). - Régler et assurer le suivi des réclamations.
<ul style="list-style-type: none"> - Analyser les données financières, fixer des objectifs et établir une stratégie financière. 	<ul style="list-style-type: none"> - Effectuer les analyses requises afin de recommander ou non les demandes de crédit (Offre d'emploi 11). 	<ul style="list-style-type: none"> - Analyser le risque et les demandes d'assurance à des fins d'acceptation ou de refus; - Analyser des besoins et des objectifs.
<ul style="list-style-type: none"> - Négocier, s'il y a lieu, l'achat et la vente de produits financiers et assurer le maintien de la qualité du portefeuille et de sa rentabilité en faisant un suivi régulièrement. 	<ul style="list-style-type: none"> - Solliciter et vendre des produits et services (Offre d'emploi 11). 	<ul style="list-style-type: none"> - Promouvoir et vendre des produits d'assurance et des produits financiers dans un réseau direct ou indirect de distribution (courtage).
<ul style="list-style-type: none"> - Travailler à l'expansion des affaires, solliciter et prospecter de nouveaux clients. 	<ul style="list-style-type: none"> - Effectuer de la prospection, identifier de nouvelles occasions d'affaires (Offre d'emploi 11). 	<ul style="list-style-type: none"> - Effectuer des activités de représentation auprès de la clientèle.

⁴³ On retrouvera à l'annexe A la description complète des compétences pour chacune de ces professions. Nous avons choisi comme sources pour le conseiller en finances personnelles, titre qui ne se retrouve pas au CNP, deux offres d'emploi représentatives des compétences généralement requises. Pour le Conseiller en assurances et services financiers, qui n'apparaît pas non plus au CNP, nous nous sommes référés à la description de la profession qu'en donne le programme de formation pour cette profession, soit le programme d'étude collégial obligatoire sanctionné par ministère de l'Éducation, des Loisirs et du Sport.

⁴⁴ **RESSOURCES HUMAINES ET DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES CANADA.** Page CNP1114 –Autres agents financiers/ Planificateurs financiers, Classification nationale des professions, site de RHDCC, gouvernement du Canada, Ottawa, Canada, 2 juin 2013. [En ligne] <http://www30.rhdcc.gc.ca/CNP/Francais/CNP/2006/RechercheRapide.aspx?val65=1114> (page consultée le 2 juin 2013).

⁴⁵ **MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION, DU LOISIR ET DU SPORT DU QUÉBEC.** Page 410. *C0 Conseils en assurances et en services financiers*, site du MELs, gouvernement du Québec, Québec, Canada, 5 juillet 2002. [En ligne] <http://www.mels.gouv.qc.ca/ens-sup/ens-coll/cahiers/program/410C0.asp> (page consultée le 13 mai 2013).

⁴⁶ Offre d'emploi, poste de «Conseiller, Finances personnelles» (Verchères), Banque Nationale, site web de la Banque Nationale, consulté le 9 mai 2013.

⁴⁷ Offre d'emploi, poste de «Conseiller (ère) – Finances personnelles» (Laval), Caisses populaires Desjardins, Jobbom.com, consulté le 9 mai 2013.

Des caractéristiques importantes distinguent toutefois ces trois professions : on remarquera d'abord que la place que prennent l'analyse et la planification globales apparaît être beaucoup plus importante chez les planificateurs financiers que chez les deux autres types de conseillers, chez qui les fonctions de planification et de conseil semblent intimement liées aux produits disponibles plutôt qu'à la stratégie globale que devrait adopter le consommateur.

On remarque aussi une différence dans la place que semble prendre la promotion et la vente de produit chez les uns et les autres. La prédominance de cet aspect semble plus marquée encore chez le conseiller en assurances et en services financiers, prédominance qui est confirmée par la description, dans les offres d'emploi, des postes et des qualifications qu'ils requièrent. Ces offres mettent en effet généralement l'accent sur une bonne connaissance des produits offerts par l'institution financière, l'expérience et les habiletés dans la vente et les techniques de vente et, dans certains cas, l'accréditation pour la vente de certains produits, qui sera considérée comme un atout.

b) Formation

Si les offres de conseils des planificateurs financiers, des conseillers en finances personnelles et des conseillers en assurances et en services financiers présentent des similarités, leur formation, qui devrait établir les bases de leurs compétences, permet de souligner les distinctions fondamentales entre les services qu'ils sont susceptibles de rendre.

En fait, pour pouvoir exercer sa profession et conseiller ces clients, le planificateur financier se doit de compléter une formation qui n'est offerte que par l'Institut québécois de planification financière (IQPF) et de réussir l'examen final. De plus, pour être admissible à cette formation, l'étudiant doit déjà avoir obtenu un diplôme universitaire de premier ou de deuxième cycle dans un domaine apparenté aux finances, ou détenir un titre professionnel de notaire, de comptable agréé ou d'avocat.

Les programmes de formation en planification financière personnelle sont dispensés par les universités québécoises et par l'Institut des banquiers canadiens. Le Cours de formation professionnelle de l'IQPF est la dernière étape à franchir pour se présenter à l'examen unique de l'IQPF⁴⁸.

Une fois le diplôme obtenu, le planificateur financier doit maintenir à jour ses connaissances en suivant des activités de formation continue.

Le titre de conseiller en assurances et en services financiers n'exige pour sa part qu'un diplôme d'études collégiales.

⁴⁸ **INSTITUT QUÉBÉCOIS DE LA PLANIFICATION FINANCIÈRE (IQPF)**. Page *Exigences et réglementation*, site de l'IQPF, Montréal, Canada, date inconnue. [En ligne] <http://www.iqpf.org/formation/exigences-de-formation.fr.html> (page consultée le 20 mars 2013).

À titre d'exemple, on voit que le cours « *Élaborer un programme de produits financiers adaptés aux besoins d'une cliente ou d'un client* » doit permettre à l'étudiant de développer les compétences suivantes :

1. *Déterminer les conditions pratiques d'utilisation de chacun des produits et services financiers ;*
2. *Analyser les besoins de la cliente ou du client ;*
3. *Élaborer une stratégie de produits en fonction de l'analyse des besoins financiers, de planification de retraite et de planification successorale;*
4. *Planifier la présentation de la stratégie à la cliente ou au client*⁴⁹.

Il s'agit là, curieusement, de termes très semblables à ceux qui sont utilisés par l'Institut québécois de la planification financière (IQPF) pour décrire le planificateur financier sur la page *Devenir planificateur financier* de son site Internet⁵⁰ :

Le planificateur financier est un professionnel des finances personnelles, un généraliste qui peut analyser les aspects stimulants et complexes de la situation financière du client [légaux, assurances, finances, fiscalité placements, retraite et succession], élaborer un plan d'action personnalisé [...].

L'IQPF déclare que le planificateur financier: « *a les compétences nécessaires pour faire une analyse pointue de tous les aspects qui entrent dans une saine gestion des finances personnelles. De par son expertise, il contribue aux moments clés de la vie des gens.* »

Parmi les compétences (qui incluent aussi quelques aptitudes et obligations) que détaille l'IQPF :

- *Établir le profil du client [...]*
- *Adopter une approche relationnelle plutôt que transactionnelle avec le client*
- *Établir les objectifs personnels et professionnels du client*
- *Développer son esprit d'analyse et de synthèse et sa capacité de jugement*
- *Coordonner le travail des spécialistes impliqués dans le dossier du client*

Il est dans les faits relativement difficile d'identifier la formation précise que doit avoir celui qui affiche le titre de conseiller en finances personnelles. Il s'agit d'un titre auquel les institutions financières font fréquemment référence, mais pour lequel, comme nous le mentionnions, nous n'avons pu trouver de profil distinct dans la classification nationale des professions ou dans quelconque programme collégial ou universitaire. Toutefois, comme nous l'avons mentionné dans l'introduction du chapitre, les nombreuses offres d'emploi et quelques descriptifs trouvés sur le site des institutions financières ou dans des articles portent à croire que ce titre, qui fait explicitement référence à une approche intégrée et personnalisée, ne requiert pas une formation aussi complète que celle du planificateur financier, tout en semblant être plus exigeante que celle qui est offerte au conseiller en services financiers.

⁴⁹ **MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION, DU LOISIR ET DU SPORT DU QUÉBEC.** Page 01RW : *Élaborer un programme de produits financiers adapté aux besoins d'une cliente ou d'un client*, site du MELS, gouvernement du Québec, Québec, Canada, 5 juillet 2005. [En ligne] <http://www.mels.gouv.qc.ca/ens-sup/ens-coll/cahiers/cours-comp/comp.asp?NoObj=01RW> (page consultée le 25 février 2013).

⁵⁰ **INSTITUT QUÉBÉCOIS DE LA PLANIFICATION FINANCIÈRE.** Page *Planificateur financier : le titre qui élargit vos horizons!*, site de l'IQPF, Montréal, Canada, date inconnue. [En ligne] <http://www.iqpf.org/futuretudiant.fr.html> (page consultée le 3 décembre 2012).

La formation liée au titre de conseiller en services financiers est plus claire : il exige un diplôme d'études collégiales (DEC) de 2 265 heures, 57 unités devant être constituées de cours liés aux services financiers et à l'assurance⁵¹.

Pour ce qui est des postes de type « conseiller en finances personnelles » ou simplement « conseiller financier », les noms du poste lui-même se déclinant en formes multiples, il semble qu'ils requièrent d'abord et avant tout une combinaison d'expérience dans le milieu du service financier et d'études collégiales ou universitaires de 1^{er} cycle. Compte tenu des différentes combinaisons qui se retrouvent dans les offres d'emploi, il est difficile de savoir ce qui, dans la formation académique, est considéré comme étant prioritaire par les institutions financières dans la sélection d'un futur employé pour un tel poste.

OFFRE D'EMPLOI 11

Diplôme d'études collégiales (DEC) en technique administrative (ou discipline connexe) et un minimum de 3 années d'expérience en vente et service à la clientèle

OU

Baccalauréat en administration des affaires, option finance (ou discipline connexe) et un minimum de 6 mois d'expérience en vente et service à la clientèle

OU

DEC et un minimum de 4 années d'expérience en vente et service à la clientèle dont une expérience dans le domaine financier

OU

Baccalauréat et un minimum de 2 années d'expérience en vente et service à la clientèle dont une expérience dans le domaine financier⁵².

OFFRE D'EMPLOI 12

*Baccalauréat en administration des affaires ou dans un domaine connexe.
0 à 6 mois d'expérience en conseils financiers aux particuliers.*

OU

Certificat en planification financière personnelle ou tout autre certificat du domaine de l'administration à condition d'avoir réussi minimalement trois cours en lien avec trois domaines de la planification financière, dont finances et fiscalité.

2 ans d'expérience en services financiers, dont 1 an en conseils financiers aux particuliers.

⁵¹ **MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION, DU LOISIR ET DU SPORT DU QUÉBEC.** Page 410. *C0 Conseils en assurances et en services financiers*, op. cit., note 45.

Voir aussi :

CÉGEP DE STE-FOY. Page Programme régulier : 410.C0 Conseil en assurances et en services financiers, Cégep de Ste-Foy, Ste-Foy, Canada, 2013. [En ligne] <http://www.cegep-ste-foy.qc.ca/csf4/programmes/preuniversitaires-et-techniques/conseil-en-assurances-et-en-services-financiers/grilles-de-cours/regulier/> (page consultée le 2 juin 2013).

⁵² Offre d'emploi, poste de «Conseiller, Finances personnelles», op. cit., note 46.

D'autres combinaisons de formation et d'expérience pertinentes pourraient être considérées

Détenir le certificat de représentant en épargne collective (permis) [...]⁵³

Les prérequis et la formation pour la planification financière sont, on l'aura compris, plus substantiels. Les exigences varient toutefois selon la formation précédente du candidat. C'est en fonction de ces différentes formations préalables admises que sont établies les Catégories que l'on retrouve à l'illustration qui suit :

⁵³ Offre d'emploi, poste de «Conseiller (ère) – Finances personnelles», *op. cit.*, note 47.

À noter que les exigences pour l'obtention du certificat de représentant en épargne collective consistent à être enregistré comme gestionnaire de portefeuille (nous verrons plus loin ce qu'implique cette inscription) ou encore, avoir réussi l'examen sur les Fonds d'investissement canadiens dispensé par le Conseil des fonds d'investissement du Québec ou de l'Institut des banquiers canadiens, ou du cours sur le commerce des valeurs mobilière dispensé par ce même institut. Le représentant en épargne collective doit aussi être enregistré à la Base de données nationale d'inscription :

AUTORITÉ DES MARCHÉS FINANCIERS. Page *Représentant de courtier [sic] pour le courtier en épargne collective*, site de l'AMF, Québec, Canada, 2010. [En ligne] <http://www.lautorite.qc.ca/fr/representant-de-courtier-pour-courtier-epargne-collective.html> (page consultée le 3 juin 2013).

ILLUSTRATION 14⁵⁴
Cheminement académique du planificateur financier

DIPLÔME D'ÉTUDES SECONDAIRES (DES)				
- Mathématique 5 ^e sec				
DIPLÔME D'ÉTUDES COLLÉGIALES (DEC)				
- Être titulaire d'un DEC (équivalent environ à 1560 heures) comprenant: <ul style="list-style-type: none"> • Calcul différentiel • Algèbre vectorielle • Possibilité d'une cote minimale de rendement - D'autres conditions d'admissibilité pour les adultes ou étudiants provenant d'autres provinces.				
FORMATION UNIVERSITAIRE				
CATÉGORIE I	CATÉGORIE II	CATÉGORIE III	CATÉGORIE IV	CATÉGORIE V
- Diplôme de 2 ^e cycle, concentration en planification financière personnelle, consistant en une formation comportant au minimum 45 heures de cours dans chacun des domaines de la planification financière personnelle, soit en finances, fiscalité, aspects légaux, retraite, succession, placements et assurance. OU - Être détenteur du titre <i>Certified Financial Planner</i> (CFP) et d'un baccalauréat ou d'un diplôme de 2 ^e cycle en administration, économie, droit ou actuariat ou dans tout autre domaine lié et reconnu par l'IQPF, ou être détenteur d'au moins 3 certificats dans l'une ou plusieurs de ces disciplines comprenant chacun un minimum de 450 heures de cours de niveau universitaire, et avoir suivi au moins 25 cours différents dans le cadre de sa formation.	- CA, CGA, CMA, avocat, notaire	- Diplôme universitaire de 1 ^{er} ou 2 ^e cycle en administration, économie, droit ou actuariat ou 3 certificats dans l'une ou plusieurs de ces disciplines comprenant chacun un minimum de 450 heures de cours de niveau universitaire, et avoir suivi au moins 25 cours différents dans le cadre de sa formation OU - Adm.A. avec un baccalauréat en administration, économie, droit, actuariat ou dans tout autre domaine lié et reconnu par l'IQPF.	- Assureur vie agréé (A.V.A.), <i> fellow</i> en valeurs mobilières, gestionnaire de placement canadien (GPC ou GPA), <i>Financial Risk Manager</i> (FRM), <i>Certified Financial Planner</i> (CFP), <i>Chartered Financial Analyst</i> (CFA), Conseiller en investissements financiers (CIF en France), <i>Associate of the society of actuaries</i> (A.S.A.) ou <i>Fellow of the society of actuaries</i> (F.S.A.), et 2 certificats en administration, économie, droit ou actuariat comportant chacun un minimum de 450 heures de cours de niveau universitaire.	- Être détenteur d'un baccalauréat ou d'un diplôme de 2 ^e cycle ou être détenteur d'au moins 3 certificats comprenant chacun un minimum de 450 heures de cours de niveau universitaire, et avoir suivi au moins 25 cours différents dans le cadre de sa formation.
		- Deux années d'expérience dans au moins un des sept domaines d'intervention de la planification financière personnelle, et ce, au cours des 5 dernières années.		
		- Examen d'équivalence de l'IQPF dans chacun des sept domaines d'intervention en planification financière personnelle.		- Programme exécutif de l'IQPF (6 modules incluant les sept domaines d'intervention en planification financière personnelle) et réussir l'examen de chacun des modules.
CERTIFICATION				
- Cours de formation professionnelle de l'IQPF (54 heures) - Examen unique de l'IQPF (4 heures) - Diplôme de planificateur financier				

⁵⁴ Nous avons construit ce tableau principalement à partir de l'information disponible à partir de : **INSTITUT QUÉBÉCOIS DE LA PLANIFICATION FINANCIÈRE**. Page *Institut québécois de la planification financière*, site de l'IQPF, Montréal, Canada, 2008. [En ligne] <http://www.iqpf.org/index.fr.html> (page consultée le 3 décembre 2012).

et des exigences de l'AMF pour l'obtention du certificat en planification financière : **AUTORITÉ DES MARCHÉS FINANCIERS**. Page *En planification financière*, site de l'AMF, Québec, Canada, 2010. [En ligne] <http://www.lautorite.qc.ca/fr/en-planification-financiere.html> (page consultée le 3 juin 2013).

4.2.3 GESTIONNAIRE DE PORTEFEUILLE

Les gestionnaires de portefeuille sont parfois des planificateurs financiers ou des conseillers qui ont des études supérieures dans le domaine des finances. Ils se distinguent des professionnels qui offrent des conseils généraux en ce que leurs conseils sont d'abord et avant tout axés sur les placements et que la gestion d'importants actifs fait partie de leur spécialisation même.

Au cours de l'analyse des différentes professions, nous avons constaté que les gestionnaires de portefeuille semblaient étudier attentivement la situation financière de leurs clients et assurer un suivi régulier de la mise en œuvre d'un plan d'action, comme l'illustre la description des tâches et responsabilités de l'offre d'emploi suivante destinée à ce type de professionnel :

OFFRE D'EMPLOI 1

Assist in the construction of customized investment strategies, models, proposals, and action plans for existing and potential clients. Implement action plans and pro-actively manage client portfolios to ensure highest level of return and service to the client. Pro-actively identify, investigate and resolve client inquiries and provide the Investment Counsellors with recommendations for resolution for complex situations. Develop, document and maintain a profile for each client including next steps to increase and solidify the relationship. Recognize and refer opportunities for a client whose financial interests may benefit from the expertise of another RBC FG member. Attend client meetings as required. Act as the primary contact for the client on portfolio related issues⁵⁵.

On ne s'étonnera pas, puisque plusieurs des tâches énumérées sont proches de celles des planificateurs financiers, de constater que certaines offres d'emploi pour le poste de gestionnaire de portefeuille exigent (ou considèrent comme étant un avantage considérable) un certificat en planification financière ou en analyse financière. D'autres exigent un diplôme d'études en économie, en commerce ou en administration des affaires, en plus d'une expérience de quelques années dans le secteur des services financiers.

On trouve quand même des distinctions majeures entre le planificateur financier et le gestionnaire de portefeuille: si ce dernier se doit de faire une analyse complète de la situation financière de ses clients, c'est dans le cadre de stratégies d'investissement que cette analyse est réalisée, son travail étant axé sur les placements :

La tâche du gestionnaire de portefeuille consiste à choisir la bonne combinaison de titres en vue de maximiser le rendement de l'investisseur, compte tenu d'un niveau de risque donné. Il arrive souvent que les choix soient restreints si le fonds du client se limite à certaines catégories de placement, comme les valeurs technologiques ou aurifères. Le gestionnaire de portefeuille doit posséder une capacité d'analyse et une aptitude à communiquer de haut niveau, ainsi qu'une excellente connaissance des marchés et des produits de placement. La gestion de portefeuille est un processus continu et dynamique⁵⁶.

⁵⁵ Offre d'emploi, poste de «Associate Portfolio Manager» (Edmonton) Banque royale du Canada, LinkedIn, consulté le 7 décembre 2012.

⁵⁶ **CSI – MOODY'S ANALYTICS**. Page Gestionnaire de portefeuille, onglet Introduction, site de CSI, Montréal, Canada, sans date. [En ligne] https://www.csi.ca/student/fr_ca/career/portfolio/pm.xhtml (page consultée le 25 février 2013).

Nous avons aussi noté que la clientèle du gestionnaire de portefeuille, telle qu'elle apparaît à travers sa description de tâches dans les offres d'emploi, est constituée, en général, d'individus fortunés, voire extrêmement fortunés :

OFFRE D'EMPLOI 1

*[...] the Associate Portfolio Manager (APM) works with experienced Investment Counsellors to construct customized investment strategies for high net worth individuals [...]*⁵⁷

OFFRE D'EMPLOI 2

*The Associate is responsible [...] for assisting with the management of a portfolio of ultra-high worth clients*⁵⁸

Bien que certaines offres d'emploi destinées aux planificateurs financiers fassent référence à une clientèle aisée, cette mention n'est pas aussi systématique que dans celles destinées aux gestionnaires de portefeuille.

a) Les notaires et les comptables

Alors que les professionnels présentés précédemment relèvent directement du secteur des conseils et des services financiers offerts aux particuliers, les notaires offriront des conseils juridiques en lien avec les finances de leurs clients alors que les comptables offriront des conseils financiers et appuieront leurs clients dans leur comptabilité.

L'un et l'autre sont susceptibles, dans le cadre de leurs compétences respectives, de donner des conseils relatifs à la gestion ou à la planification financière. Compte tenu de la relation assez étroite qui peut exister entre les finances personnelles d'un individu et sa situation fiscale ou juridique, le professionnel qui offre des conseils dans ces domaines se doit d'être familier avec le domaine des finances personnelles afin de ne pas nuire à cet individu en l'orientant sur une piste qui pourrait, parce qu'elle ne tiendrait pas compte de l'ensemble des aspects de ses finances, ne pas être le choix le plus sage.

Voyons l'étendue et les limites des compétences des notaires et comptables, particulièrement en ce qui a trait aux conseils liés à la gestion intégrée des finances personnelles.

⁵⁷ Offre d'emploi, poste de «Associate Portfolio Manager», *op. cit.*, note 55.

⁵⁸ Offre d'emploi, poste de «Associate/Analyst – wealth management» (Toronto), Banque Royale du Canada, LinkedIn, consulté le 7 décembre 2012.

b) Les notaires

Rares sont les offres d'emploi pour les postes de notaire que nous avons trouvées, qui proposent des services aux particuliers (plusieurs d'entre elles réfèrent aux notaires faisant du droit commercial ou du droit corporatif). Au moment de notre recherche, les seules annonces d'ouvertures de poste que nous avons trouvées portaient sur des emplois en cabinet privé plutôt qu'au sein d'institutions financières. Ni les offres d'emploi que nous avons consultées, ni la Classification nationale des professions ne donnent assez de détails pour permettre de comprendre les responsabilités du notaire envers son client et les conseils qu'il peut lui donner. Dans la description qu'offre la Classification nationale, on retrouve entre autres :

- *informer leurs clients de leurs droits et de toute question de nature juridique;*
- *rédiger des documents juridiques tels que des actes relatifs aux transactions immobilières, des testaments, des requêtes en divorce et des contrats, et rédiger des avis juridiques;*
- *agir, s'il y a lieu, à titre d'exécuteurs testamentaires, de fiduciaires ou de tuteurs dans les affaires relatives au droit immobilier et au droit de la famille⁵⁹.*

On notera que ces descriptions s'appliquent aussi aux avocats, les deux professions se retrouvant dans la même catégorie (CNP4112). Les offres d'emploi ne listent que des activités particulièrement vagues : « Immobilier, succession, testaments, mandats, etc.⁶⁰ » (offre d'emploi 3), « il œuvrera plus particulièrement en droit immobilier, copropriété, droit corporatif et autres domaines connexes, le tout en pratique générale⁶¹ » (offre d'emploi 4) et « Assumer les tâches inhérentes à la fonction de notaire telles que rencontrer les clients, faire les examens de titres, rédiger des actes juridiques, vérifier la comptabilité en fidéicommiss, etc.⁶² » (offre d'emploi 5).

C'est plutôt à travers l'information disponible par l'entremise de la Chambre des notaires du Québec qu'on trouve des détails utiles sur les compétences des professionnels œuvrant dans ce domaine. Parmi les domaines dans lesquels le notaire peut se spécialiser, on compte le droit familial, le droit immobilier, le droit des successions, mais aussi les questions d'ordre fiscal ou encore de planification financière. La Chambre des notaires du Québec explique en ces termes le rôle du notaire :

Le notaire recherche l'équilibre entre les personnes voulant conclure un contrat en s'assurant qu'elles ont bien compris les explications et qu'elles s'entendent véritablement sur chacune des clauses du document. Son défi est de permettre aux parties d'arriver à une entente afin de prévenir tout conflit où il y aurait, forcément, un gagnant et un perdant.

⁵⁹ **RESSOURCES HUMAINES ET DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES CANADA.** Page 4112 *Avocats/avocates (partout au Canada) et notaires (au Québec)*, Classification nationale des professions, site de RHDC, Ottawa, Canada, 2 juin 2013. [En ligne] <http://www30.rhdcc.gc.ca/CNP/Francais/CNP/2006/ProfilRechercheRapide.aspx?val=4&val1=4112&val65=avocat> (page consultée le 2 juin 2013).

⁶⁰ Offre d'emploi, poste de «Notaire» (Québec), Centum accès hypothécaire 2011, site d'Emploi Québec, consulté le 7 juin 2013.

⁶¹ Offre d'emploi, poste de «Notaire» (Montréal), Dauth Sansfaçon, Notaires S.E.N.C., site d'Emploi Québec, consulté le 7 juin 2013.

⁶² Offre d'emploi, poste de «Notaire» (Québec), Me Claudine Poirier, site d'Emploi Québec, consulté le 7 juin 2013.

*Officier public et conseiller juridique, le notaire a l'obligation d'agir avec impartialité envers toutes les personnes devant lui. Il est tenu de leur fournir toutes les explications nécessaires leur permettant de prendre la meilleure décision*⁶³.

Nul ne peut exercer la profession ou utiliser le titre de notaire sans être dûment inscrit au tableau de l'Ordre professionnel des notaires⁶⁴. Le parcours de formation obligatoire pour obtenir une inscription au tableau de l'Ordre : un baccalauréat en droit (3 ans), un diplôme en droit notarial (1 an) et un stage de formation professionnelle (32 semaines)⁶⁵. Les notaires sont aussi soumis à une obligation de formation continue.

c) Les comptables

Nous n'avons trouvé que peu d'offres d'emploi pour des comptables qui portent précisément sur les services aux particuliers, ces professionnels travaillant surtout pour des firmes privées (plutôt que des institutions financières) ou dans la fonction publique. Nous avons noté que des offres affichées avec la mention « comptable » faisaient parfois référence à des postes de commis comptable ou de technicien en comptabilité. Alors que ces dernières appellations sont très courantes dans les offres d'emploi, il nous a semblé qu'elles n'étaient toutefois pas associées à l'offre de conseils aux particuliers.

Alors que les offres d'emploi pour les postes de « notaire » impliquaient nécessairement que le candidat devait être membre de l'Ordre professionnel (le titre de notaire étant un titre réservé), ce n'est pas le cas pour les comptables; s'il existe bien au Québec un Ordre des comptables professionnels agréés, seuls les titres de « comptable général accrédité », de « comptable en management accrédité » ou de « comptable agréé » sont réservés aux membres de l'Ordre. Ainsi, nous avons aussi trouvé certaines offres d'emploi pour des postes de comptable pour lequel seul un diplôme collégial était requis. Comme pour les postes de technicien en comptabilité et les postes de commis comptable, ces postes n'étaient habituellement pas liés à l'offre de conseils aux particuliers.

Les offres d'emploi restent donc tout de même assez vagues sur la formation exigée, le titre de comptable agréé (CA) ou de comptable général accrédité (CGA) étant parfois exigé, ou, ailleurs, considéré comme un atout. Les postes affichés exigent tout de même généralement un diplôme universitaire.

Dans la description des tâches du *comptable* qu'offre la Classification nationale, on retrouve entre autres :

- *concevoir, mettre en œuvre et administrer des systèmes comptables et préparer des renseignements financiers pour des particuliers;*
- *examiner les états et les comptes financiers et préparer les déclarations de revenus;*
- *analyser les états financiers et les rapports et donner des conseils dans le domaine financier ou fiscal*⁶⁶;

⁶³ **CHAMBRE DES NOTAIRES.** Page *Devenir notaire*, site de la Chambre des notaires, Montréal, Canada, sans date. [En ligne] <http://www.cnq.org/fr/devenir-notaire.html> (page consultée le 6 juin 2013)

⁶⁴ *Code des professions* (L.R.Q., ch. C-26), Article 32.

⁶⁵ **CHAMBRE DES NOTAIRES.** Page *Devenir notaire*, *op. cit.*, note 63. On peut y lire : « Note : Ce parcours est en voie de modification. » (page consultée le 6 juin 2013).

⁶⁶ **RESSOURCES HUMAINES ET DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES CANADA.** Page 1111 *Vérificateurs/vérificatrices et comptables*, Classification nationale des professions, site de RHDCC, Ottawa, Canada,

Parmi les responsabilités énumérées dans les offres d'emploi, nous trouvons entre autres :

OFFRE D'EMPLOI 6

Tenue de livres complète et écritures de régularisation de fin d'année. États financiers avec mission d'examen, états financiers avec avis au lecteur et participer aux missions d'audit (vérification). Impôts des compagnies et impôts de particuliers⁶⁷.

OFFRE D'EMPLOI 7

Préparation de dossiers de planification fiscale, préparation de dossiers de réorganisation, révision de déclarations de revenus [...], recherches fiscales⁶⁸.

La Loi sur les comptables professionnels agréés⁶⁹ donne de son côté une bonne idée de l'étendue des tâches dont peut se charger le professionnel qui est membre de l'Ordre :

4. L'exercice de la profession de comptable professionnel agréé consiste, à l'égard des activités économiques et du patrimoine d'une personne, d'une entreprise ou d'une organisation, sous l'aspect de la comptabilité, du management, de la finance ou de la fiscalité :

- 1. à recueillir et à organiser l'information financière et non financière, à l'analyser, à l'évaluer, à en attester de la conformité ou à la certifier, à la communiquer et à donner des conseils à son sujet;*
- 2. à élaborer, à évaluer, à attester de la conformité ou à certifier des politiques, procédures, processus et contrôles liés à la gouvernance, à la stratégie, à la gestion des risques, à les mettre en œuvre et à donner des conseils à leur sujet.*

Ces activités professionnelles ont pour but d'optimiser la performance, la rentabilité et la croissance du patrimoine d'une personne, d'une entreprise ou d'une organisation, de favoriser une saine gouvernance ou la reddition de comptes ou d'accroître la fiabilité de l'information.

2 juin 2013. [En ligne] <http://www30.rhdcc.gc.ca/CNP/Francais/CNP/2006/RechercheRapide.aspx?val65=1111> (page consultée le 2 juin 2013).

⁶⁷ Offre d'emploi, poste de «Vérificateur-comptable agréé» (Saint-Jérôme), Gilles Lafleur comptable agréé inc., site d'Emploi Québec, consulté le 7 mai 2013.

⁶⁸ Offre d'emploi, poste de «Fiscaliste» (Montréal), Cabinet de comptable inconnu (agence de placement Gestion VCA inc.), site d'Emploi Québec, consulté le 7 mai 2013.

⁶⁹ *Loi sur les comptables professionnels agréés* (ch. C-48.1) Article 4.

Le site de l'Ordre des comptables professionnels du Québec donne quelques détails sur les responsabilités du comptable vis-à-vis sa clientèle :

Les comptables professionnels agréés sont soumis à un code de déontologie qui régit l'exercice de leur profession et leur impose des obligations d'ordre général et particulier envers le public, les clients et la profession, notamment celle de s'acquitter de leurs obligations professionnelles avec intégrité⁷⁰.

Nous verrons plus loin ce que contient ce code de déontologie.

Pour ce qui est de la formation, la Classification nationale des professions et le site de l'Ordre des comptables professionnels agréés mentionnent un programme de formation de deuxième cycle en comptabilité ainsi qu'un stage de deux ans et finalement, la nécessité de suivre une formation continue.

4.3 Rémunération et paiement

Plusieurs modes de rémunération sont utilisés dans le secteur du conseil financier, qui pourront dépendre de critères variés : le type de professionnel ou le type d'institution auquel s'adresse le consommateur, son profil financier, etc. On peut établir quatre modes de rémunération du professionnel et quatre types de modes de paiement par le client – soit le prix du service dénoncé au consommateur. On retiendra qu'il est assez rare que plusieurs options soient offertes au consommateur; le professionnel ou l'institution établiront généralement et le mode de rémunération et le mode de paiement.

4.3.1 MODES DE RÉMUNÉRATION

Le professionnel qui offre des conseils financiers peut : 1) être salarié; 2) bénéficiaire de primes selon le nombre de clients qu'il amène à l'entreprise et la valeur des actifs en jeu; 3) bénéficiaire de commissions sur les actifs d'un client ou sur les produits qu'il acquiert; 4) recevoir des honoraires horaires ou forfaitaires.

Les revenus d'un bon nombre de professionnels sont une combinaison des différents types de rémunération. S'il peut arriver que le professionnel qui reçoit des honoraires retienne en outre une commission, celui qui travaillera pour ou au sein d'une institution cumulera souvent deux ou trois sources de rémunération – salaire + commission; salaire + prime; commission + prime; salaire + commission + prime.

Notre survol des offres d'emploi nous permet de constater que ces quatre types de rémunération peuvent être indifféremment associés pratiquement à tous les professionnels, mais que certains modes de rétribution des conseils financiers caractérisent davantage certains professionnels plutôt que d'autres, ou qu'ils pourront être liés au type d'institution ou d'entreprise dans laquelle travaille le professionnel, plutôt qu'au type de service qu'il rend⁷¹.

⁷⁰ **ORDRE DES COMPTABLES AGRÉÉS DU QUÉBEC.** Page *Travail et obligations des CPA, CA*, site de l'OCAQ, Montréal, Québec, sans date. [En ligne] <http://ocaq.qc.ca/public/travail-et-obligations-des-ca.html> (page consultée le 7 juin 2013).

⁷¹ Par exemple, le *Financial Planning Standards Council*, mentionne dans une offre d'emploi pour planificateur financier: « Depending on the company and industry sector, your compensation can consist of salary, bonus,

C'est le cas des comptables agréés et des notaires, qui facturent des honoraires; rien n'indique qu'ils sont susceptibles de recevoir des primes ou des commissions.

Compte tenu du fait que bon nombre d'offres d'emploi n'indiquent pas le mode de rémunération ou le niveau de salaire, il nous est difficile de faire des constats plus précis ou plus systématiques sur les liens entre différentes responsabilités ou compétences, ou différents titres professionnels, et le mode de rémunération.

4.3.2 MODES DE PAIEMENT

Le consommateur qui reçoit des services de conseil en matière financière pourra se voir proposer de verser au professionnel des honoraires (surtout s'il fait affaire avec un comptable agréé, un notaire ou un planificateur financier indépendant). Si ce dernier est salarié ou qu'il reçoit des primes ou des commissions, les services-conseil seront souvent offerts « gratuitement » au consommateur; le professionnel et l'institution se paieront par les revenus que générera l'acquisition par le consommateur de certains produits financiers, par le rendement sur ses placements, etc.

Le consommateur pourra à l'occasion se faire présenter diverses options : des tarifs applicables à chaque transaction ou pour la gestion globale des placements pour une période donnée. Si le professionnel est payé par honoraires, ce qui est souvent le cas pour les planificateurs financiers et les comptables indépendants, les consommateurs pourraient se voir offrir le choix entre une rémunération au taux horaire ou un prix forfaitaire pour l'ensemble du mandat convenu (par exemple, la construction d'un plan financier).

4.3.3 Encadrement

Les ressemblances entre les services rendus par les différents professionnels qui adoptent, jusqu'à un certain point, une approche globale (planificateurs financiers, conseillers en finances personnelles et conseillers en services financiers) et les différences qui peuvent exister entre la formation requise pour offrir aux consommateurs ces services distincts, entre lesquels il aura peut-être du mal à voir les différences, nous amènent à étudier le type d'encadrement qui est, le cas échéant, réservé à chacun de ces professionnels.

Nous nous pencherons donc sur les règles qui portent sur ce domaine d'activité, en cherchant en particulier les normes qui portent sur la formation des professionnels, leurs responsabilités et leurs obligations envers leurs clients, sur les délimitations des champs de compétence et sur les garanties d'indépendance des professionnels.

commission and fee, or any combination thereof. [...] Compensation is in part related to the sector in which planners work and how long they have been in business. »

FINANCIAL PLANNING STANDARDS COUNCIL. Page *Financial Planning Standards Council*, site du FPSC, Toronto, Canada, sans date. [En ligne] www.fpsc.ca (page consultée le 7 juillet 2013).

Une annonce d'un poste de planificateur financier pour la BMO indique que la rémunération sera constituée de : « Salaire de base concurrentiel - Commission selon le chiffre d'affaires personnel (payée mensuellement) qui équivaut à plus de 50 % de la rémunération totale - prime d'équipe annuelle »

Offre d'emploi, poste de «Planificateur financier» (Mascouche), BMO Groupe financier, LinkedIn, consulté le 6 décembre 2012.

4.3.4 CADRE LÉGISLATIF FÉDÉRAL

Les principales lois fédérales applicables encadrent les services et les produits financiers offerts aux particuliers ainsi que les institutions qui offrent ces services. Ce sont : la Loi sur les banques, la Loi sur les sociétés d'assurances et la Loi sur les associations coopératives de crédit.

Pour ce qui est de l'encadrement des professionnels, c'est au Code des professions que l'on se référera d'abord, au Québec⁷². Cette loi définit les titres réservés et institue les corporations professionnelles qui veilleront à l'encadrement des professionnels visés.

Instaurées dans le cadre de la réforme du secteur financier au début des années 90 et construites à partir d'une approche similaire, ces lois visaient notamment à structurer une certaine déréglementation en matière d'offre de produits financiers; les banques accédaient au marché de la vente d'assurance et les sociétés d'assurances et de crédit à la vente d'un ensemble de produits s'apparentant à ceux précédemment réservés aux banques (ex : les produits de placement et les activités reliées à la gestion de patrimoine). L'ouverture du marché à une concurrence accrue devait notamment permettre aux consommateurs l'accès à des choix plus nombreux et plus avantageux.

Cette importante refonte du secteur des services financiers devait aussi se poursuivre grâce à une révision législative tous les cinq ans. En vue de la révision prévue en 2002, le Groupe de travail sur l'avenir du secteur des services financiers canadien fut formé en 1996 pour amener des recommandations sur les changements qu'il jugerait nécessaire d'apporter à la législation. Le rapport du Groupe de travail a été déposé en septembre 1998⁷³. Le ministère des Finances a publié sur cette base, en 1999, le cadre stratégique du gouvernement⁷⁴.

Après avoir étudié « la contribution du secteur au mieux-être des consommateurs canadiens », le Groupe de travail a conclu que « pour l'essentiel, le Canada [était] bien placé pour tirer profit des changements que connaît le secteur⁷⁵ ». Ce qui ne l'a pas empêché, en vue d'aider à mieux relever les défis qu'entraîne le changement, de formuler pas moins de 124 recommandations « visant à renforcer la concurrence et la compétitivité, à améliorer le cadre de réglementation, à répondre aux attentes des Canadiens et à accroître le pouvoir des consommateurs⁷⁶ ».

Affirmant qu'« [u]ne concurrence intense est un autre facteur favorisant la qualité du service aux consommateurs », le gouvernement reconnaît que « cela ne saurait en soi garantir un équilibre adéquat entre les consommateurs et les fournisseurs de services financiers⁷⁷. »

⁷² Code des professions (L.R.Q., ch. C-26)

⁷³ **GRUPE DE TRAVAIL SUR L'AVENIR DU SECTEUR DES SERVICES FINANCIERS CANADIEN.** *Rapport du Groupe de travail: Changements, défis et possibilités*, Ottawa, Canada, Canadian Government Publishing, septembre 1998, 292 pages.

⁷⁴ **MINISTÈRE DES FINANCES.** *La réforme du secteur des services financiers canadien - Un cadre pour l'avenir*, ministère des Finances, gouvernement du Canada, Ottawa, Canada, 1999, 96 pages. [En ligne] http://www.fin.gc.ca/finsevr/docs/finsevrrept_f.pdf (document consulté le 17 octobre 2012).

⁷⁵ *Idem.* p. 6.

⁷⁶ *Ibid.*

⁷⁷ **MINISTÈRE DES FINANCES.** *La réforme du secteur des services financiers canadien - Un cadre pour l'avenir*, *op.cit.* note 74, p. 50.

Le document cite à cet effet les observations du Groupe de travail, qui plaide pour une plus grande transparence et l'importance de contrer la pression exercée sur les consommateurs lorsqu'il y a offre de produits financiers :

Le cadre actuel de protection du consommateur ne contribue pas à réduire aussi efficacement que cela serait souhaitable le déséquilibre qui existe entre les institutions et les consommateurs sur le plan de l'information et du pouvoir de négociation⁷⁸.

La Loi sur les banques prévoit en effet des mesures adoptées en vue d'imposer une certaine transparence aux institutions financières quant à leur offre de produits et de services financiers et à limiter les pressions, dispositions qui trouveront application notamment quand les professionnels qui offrent des conseils vendent aussi des produits financiers :

459.1 (1) Il est interdit à la banque d'exercer des pressions indues pour forcer une personne à se procurer un produit ou service auprès d'une personne donnée, y compris elle-même ou une entité de son groupe, pour obtenir un autre produit ou service de la banque.

(...)

Communication

(4.1) La banque doit, conformément aux règlements, communiquer à ses clients et au public l'interdiction visée au paragraphe (1) par déclaration, rédigée en langage simple, clair et concis, ainsi que l'afficher et la mettre à leur disposition dans celles de ses succursales et sur ceux de ses sites Web où sont offerts des produits ou services au Canada et dans tous ses points de service réglementaires au Canada⁷⁹.

C'est au Bureau du surintendant des institutions financières qu'il revient de « superviser les institutions financières pour s'assurer qu'elles sont en bonne santé financière et qu'elles se conforment aux lois qui les régissent et à ses exigences découlant de l'application de ces lois⁸⁰ ». La mission de cette institution n'incluant pas la protection du public, l'Agence de la consommation en matière financière a été mise en place en 2001 en vue de remédier à la situation. On confia notamment à l'Agence la mission :

3. (2) a) de superviser les institutions financières pour s'assurer qu'elles se conforment aux dispositions visant les consommateurs qui leur sont applicables, ainsi qu'à toutes conditions imposées par le ministre ou tous engagements exigés de sa part en vertu d'une loi mentionnée à l'annexe 1 relativement à la protection des clients des institutions financières ou à toutes instructions données par celui-ci en vertu de la présente loi;

⁷⁸ *Ibid.*

Dans lequel il est question du groupe de travail sur l'avenir du secteur des services financiers canadien.

⁷⁹ *Loi sur les banques* (L.C. 1991, ch. 46), Article 491.

⁸⁰ *Loi sur le Bureau du surintendant des institutions financières* (L.R.C. (1985), ch. 18 (3e suppl.)), Article 4.

b) d'inciter les institutions financières à se doter de politiques et de procédures pour mettre en œuvre :

(i) les dispositions, conditions, engagements et instructions visés à l'alinéa a),

(ii) les codes de conduite volontaires adoptés par elles en vue de protéger les intérêts de leurs clients et qui sont accessibles au public,

(iii) les engagements publics pris par elles en vue de protéger les intérêts de leurs clients;

c) de surveiller la mise en œuvre de codes de conduite volontaires adoptés par ces institutions financières en vue de protéger les intérêts des clients et qui sont accessibles au public et de surveiller les engagements publics pris par les institutions financières en vue de protéger les intérêts des clients;

d) de sensibiliser les consommateurs en ce qui a trait aux obligations des institutions financières découlant des dispositions visant les consommateurs qui leur sont applicables et à toute question liée à la protection des consommateurs de produits et services financiers;

e) de favoriser, en collaboration avec les ministères, sociétés mandataires ou organismes fédéraux ou provinciaux, les institutions financières et les organisations de consommateurs ou autres, la compréhension des services financiers et les questions qui s'y rapportent;

f) de surveiller et d'évaluer les tendances et questions qui se dessinent et qui peuvent influencer sur les consommateurs de produits et services financiers⁸¹.

Chaque institution financière est tenue « d'établir une procédure d'examen des réclamations de personnes qui lui ont demandé ou qui ont obtenu d'elle des produits ou services au Canada⁸² » qu'elle soumettra à l'Agence de la consommation en matière financière sur une base annuelle.

L'Agence de la consommation en matière financière se voit donc dotée d'une mission de supervision, mais aussi d'accompagnement, d'incitation et de sensibilisation. Elle dispose aussi de pouvoirs coercitifs, en vertu des articles 19 et suivants de sa loi, dans les cas de non-respect de cette loi ou « à telle ou telle disposition visant les consommateurs » et qui se trouve dans une loi fédérale régissant les institutions financières qui pourrait être désignée par règlement.

⁸¹ *Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada* (L.C. 2001, ch. 9), Article 3.

⁸² *Loi sur les banques* (L.C. 1991, ch. 46), Article 455. (1) a).

4.3.5 CADRE LÉGISLATIF PROVINCIAL

Voyons maintenant du côté des réglementations provinciales les encadrements qui pourraient être applicables aux services de conseil en matière financière.

a) **Loi sur l'Autorité des marchés financiers et loi sur la distribution des produits et services financiers**

C'est par l'adoption, en 2002, de la Loi sur l'Agence nationale d'encadrement du secteur financier que le gouvernement du Québec créait et définissait les responsabilités d'une instance qui fusionnait le Bureau des services financiers et la Commission des valeurs mobilières du Québec. L'idée derrière la création de ce qui allait devenir l'Autorité des marchés financiers était de mettre en place une instance qui assurerait l'encadrement du secteur financier pour tout ce qui ne tombait pas sous le coup de la Loi sur les banques. Il apparaissait donc important de consolider la surveillance de la distribution des produits et des services financiers, des produits dérivés, de la bourse, etc. sous un seul toit, afin de réduire un dédoublement de responsabilités susceptible de laisser des zones grises dans lesquelles risquaient de se retrouver les services ou les produits qui ne cadraient pas dans l'une ou l'autre des institutions auparavant en place.

L'Autorité des marchés financiers, à sa création, s'est vue chargée de l'application de la Loi sur la distribution des produits et services financiers⁸³, qui régleme entre autres, de manière assez complète, les activités, la formation et les responsabilités des trois types de professionnels : les experts en sinistre, les représentants en assurances et les planificateurs financiers. C'est sur l'encadrement de ces derniers, les seuls à offrir des conseils financiers généraux, que nous nous attarderons.

Planificateurs financiers - Formation et certification

Comme nous l'avons vu précédemment, ne pourra utiliser le titre de planificateur financier que celui qui a complété la formation de l'Institut québécois de la planification financière et réussi son examen final. Il devra de plus, en règle générale, obtenir un certificat de l'Autorité des marchés financiers⁸⁴.

56. [...] nul ne peut utiliser le titre de planificateur financier ni se présenter comme offrant des services de planification financière à moins d'être titulaire d'un certificat délivré à cette fin par l'Autorité.

Il en est de même pour les titres similaires à celui de planificateur financier ou les abréviations de ces titres qui sont déterminés par règlement.

57. Nul ne peut obtenir de l'Autorité un certificat l'autorisant à utiliser le titre de planificateur financier à moins d'être titulaire d'un diplôme de planificateur financier décerné par l'Institut québécois de planification financière.

⁸³ Loi sur la distribution de produits et services financiers (L.R.Q., ch. D-9.2)

⁸⁴ *Ibid*, Articles 56 et 57.

Le Règlement sur la formation continue obligatoire du planificateur financier⁸⁵ adopté en vertu de la Loi sur la distribution de produits et services financiers assure le maintien des compétences du planificateur financier en imposant l'acquisition d'unités de formation continue (UFC) tout au long de l'exercice de la profession, les périodes de référence s'étalant sur 24 mois :

3. Un planificateur financier doit, pour toute période de référence, suivre des activités de formation continue et accumuler 40 UFC réparties de la façon suivante:

1° 15 UFC liées à des activités de formation élaborées et dispensées par l'Institut ou en partenariat avec lui, en planification financière intégrée, couvrant les 7 domaines d'intervention suivants:

- a) les finances;*
- b) la fiscalité;*
- c) les aspects légaux;*
- d) la retraite;*
- e) les successions;*
- f) les placements;*
- g) les assurances;*

2° 15 UFC liées à des activités de formation reconnues par l'Autorité, dans l'un ou plusieurs des 7 domaines d'intervention visés au paragraphe 1;

3° 10 UFC liées à des activités de formation reconnues par l'Autorité, en matière de conformité aux normes, d'éthique et de pratique professionnelle, dont 5 UFC reliées directement à la planification financière.

C'est le Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière⁸⁶, adopté lui aussi en vertu de la Loi sur la distribution de produits et services financiers, qui prévoit, à ses articles 9 à 29, les devoirs et obligations des planificateurs envers leurs clients⁸⁷.

Ces règles imposent notamment au planificateur : de respecter les limites de connaissance et de moyens de ses clients et les siennes (il ne doit pas, notamment, entreprendre ou continuer un mandat pour lequel il n'est pas suffisamment préparé sans obtenir l'aide nécessaire – art. 9); de s'abstenir de toute représentation fausse, trompeuse ou incomplète, entre autres sur ses compétences; d'agir avec intégrité, probité et conscience « notamment en lui donnant tous les renseignements qui pourraient être nécessaires ou utiles. Il doit accomplir les démarches raisonnables afin de bien conseiller son client. » (art.12); de faire preuve de diligence et de disponibilité ; de ne rien conseiller ou recommander avant d'avoir une connaissance complète des faits; de fournir à son client toutes les explications nécessaires à la compréhension et à l'appréciation des produits ou des services qu'il propose ou qu'il rend. Il est interdit au

⁸⁵ *Règlement sur la formation continue obligatoire du planificateur financier* (R.R.Q., ch. D-9.2, r. 14.1), Article 3.

⁸⁶ *Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière* (R.R.Q., ch. D-9.2, r 3.k), Articles 13, 18-22.

⁸⁷ Un article de Ronald McKenzie mentionne que le Code de déontologie de l'Institut québécois de planification financière se résume à huit principes : intérêt du client, intégrité, objectivité, compétence, honnêteté, confidentialité, diligence, professionnalisme. Il est souligné que « Maintenant, c'est l'intérêt du client qui constitue le principe primordial en planification financière. »

MCKENZIE, Ronald. « L'IQPF révisé les huit principes directeurs de son code de déontologie », in *Conseiller*, Montréal, Canada, 17 octobre 2011. [En ligne] <http://www.conseiller.ca/nouvelles/l%E2%80%99iqpf-revise-les-huit-principes-directeurs-de-son-code-de-deontologie-32578> (page consultée le 3 décembre 2012).

représentant de tenter d'éluder sa responsabilité et, évidemment, de s'approprier pour ses fins personnelles les avoirs de ses clients.

Le Code prévoit en outre de nombreuses dispositions qui portent sur l'indépendance dont doit faire preuve le conseiller :

13. Le représentant doit exposer à son client ou à tout client éventuel, de façon complète et objective, la nature, les avantages et les inconvénients du produit ou du service qu'il lui propose et s'abstenir de donner des renseignements qui seraient inexacts ou incomplets.

18. Le représentant doit, dans l'exercice de ses activités, sauvegarder en tout temps son indépendance et éviter toute situation où il serait en conflit d'intérêts.

19. Le représentant doit subordonner son intérêt personnel à celui de son client et de tout client éventuel. Sans restreindre la généralité de ce qui précède, le représentant:

1° ne peut conseiller à un client de faire des placements dans une personne morale, une société ou des biens dans lesquels il a, directement ou indirectement, un intérêt significatif; [...]

20. Le représentant doit faire preuve d'objectivité lorsque son client ou tout client éventuel lui demande des renseignements. Il doit porter des jugements et formuler des recommandations de façon objective et indépendante, sans égard à son gain personnel.

21. Le représentant doit ignorer toute intervention d'un tiers susceptible d'influer sur l'exécution des devoirs reliés à l'exercice de ses activités au préjudice de son client ou de tout client éventuel.

22. Le représentant ne doit pas verser ou s'engager à verser à une personne qui n'est pas un représentant, une rémunération, des émoluments ou tout autre avantage sauf dans les cas permis par la Loi sur la distribution de produits et services financiers (chapitre D-9.2).

Vu l'encadrement assez serré auquel est soumis le planificateur financier et les obligations assez strictes qu'il doit respecter, la Loi veille à ce que personne ne puisse laisser entendre à tort aux consommateurs qu'il dispose de la formation nécessaire ou qu'il est soumis à ces obligations. Comme nous l'avons vu, la Loi interdit à son article l'utilisation du titre de planificateur financier ou autre titre similaire. Pour faire bonne mesure, un règlement a été adopté qui dresse une liste impressionnante des titres qui sont réputés être similaires⁸⁸ :

1. Les titres suivants sont des titres similaires à celui de planificateur financier et ne peuvent être utilisés par quiconque:

- 1° planificateur financier agréé (P.F.A.);*
- 2° planificateur financier certifié (P.F.C.);*
- 3° conseiller financier agréé (C. Fin. A.);*
- 4° consultant financier;*
- 5° coordonnateur financier;*
- 6° conseiller financier;*
- 7° consultant en finances personnelles;*
- 8° coordonnateur en finances personnelles;*

⁸⁸ Règlement sur les titres similaires à celui de planificateur financier (R.R.Q., ch. D-9.2, r. 20 RSS), Article 1.

- 9° planificateur en finances personnelles;
9.1° gestionnaire de patrimoine privé (GPP);
10° tout titre comprenant l'une des 5 expressions suivantes dont les mots qui composent chacun sont regroupés avec d'autres mots ou séparés par d'autres mots:
- a) planificateur financier;
 - b) planification financière;
 - c) conseiller financier;
 - d) consultant financier;
 - e) coordonnateur financier.

Une recherche menée par le Centre pour la défense de l'intérêt public (CDIP/PIAC), qui conclut à la nécessité d'un encadrement des planificateurs financiers par les autorités provinciales, estime par contre que la portée exagérément large de cette approche réglementaire n'est pas sans créer quelques difficultés :

However, according to his view, this has several unintended consequences for Quebec-based financial planners. First, the "catch all" part of the naming regulation contains « many prohibited titles are not at all similar (or not directly related) to "Planificateur financier" such as "Private wealth advisor (PWA)", "Financial consultant", "Financial Advisor", "Financial co-ordinator"... Is the designation of "Financial co-ordinator" used by city of Montreal worker in conflict with "Financial Planner" designation? » he asks in an e-mail raising the problem. Secondly, he notes that the wording may trench upon dissimilar activities simply by virtue of the words chosen to describe it:

For example, in 2004, [the] Ordre des administrateurs agréés du Québec created in 2004 the designation "Private wealth advisor (PWA)" and stop[ped] sponsoring it in 2006. PWA description of tasks included duties such as trustee, representative in managing assets of others, liquidator, temporary administrator... These duties are certainly not Pl.Fin. [a financial planner's] normal duty⁸⁹.

Conseillers en finances personnelles et conseillers financiers - Formation et certification

Aucune réglementation fédérale ou provinciale ne vise directement les conseillers en finances personnelles et, plus, généralement les conseillers financiers, des professions dont l'appellation, du moins au Québec, est par ailleurs interdite par la Loi sur la distribution des produits et services financiers.

Conseillers en assurances et services en financiers - Formation et certification

Les conseillers en assurances et en services financiers seront encadrés par le code de conduite de l'institution financière dans laquelle ils travaillent et par les règlements encadrant la vente de produits financiers s'il y a lieu.

⁸⁹ BISHOP, Jonathan et John LAWFORD. *Holding the purse strings: regulating financial planners*, Centre pour la défense de l'intérêt public, Ottawa, Canada, décembre 2009, 104 pages, pp. 43-44. [En ligne] www.piac.ca/files/fp_report_final_website.pdf (document consulté le 17 juillet 2012).

Gestionnaires de portefeuille - Formation et certification

Comme les conseils des gestionnaires de portefeuille sont principalement axés sur des stratégies d'investissement à long terme, leur encadrement repose principalement sur la formation qu'exige la vente de produits de placement. Les règlements entourant la vente et les conseils pour ce type de produit sont particulièrement pertinents pour cette profession.

Le *Règlement 31-103 sur les obligations et dispenses d'inscription et les obligations continues des personnes inscrites*⁹⁰ adopté en vertu de la Loi sur les valeurs mobilières impose en effet certaines obligations aux professionnels qui offrent des conseils en matière de gestion et de placement, attendu qu'ils sont habilités à effectuer des transactions de valeurs mobilières. En ce qui a trait spécifiquement aux gestionnaires de portefeuille, le Règlement mentionne :

3.11. Gestionnaire de portefeuille – représentant-conseil

Le représentant-conseil de gestionnaire de portefeuille ne peut agir à titre de conseiller pour le compte d'un gestionnaire de portefeuille que s'il remplit l'une des conditions suivantes:

- a) il a obtenu le titre de CFA [Chartered Financial Analyst⁹¹] et acquis 12 mois d'expérience pertinente en gestion de placements au cours de la période de 36 mois précédant sa demande d'inscription;*
- b) il a obtenu le titre de gestionnaire de placements canadien et acquis 48 mois d'expérience pertinente en gestion de placements, dont 12 au cours de la période de 36 mois précédant sa demande d'inscription.*

⁹⁰ *Règlement 31-103 sur les obligations et dispenses d'inscription et les obligations continues des personnes inscrites* (R.R.Q., ch. V-1.1, r. 10), Article 3.11. Disponible en ligne sur le site de l'Autorité des marchés financiers. [En ligne] <http://www.lautorite.qc.ca/files/pdf/reglementation/valeurs-mobilieres/31-103/2013-05-31/2013mai31-31-103-vofficielle-fr.pdf> (document consulté le 8 juin 2013).

⁹¹ Le programme CFA (Chartered Financial Analyst) constitue une norme reconnue à l'échelle mondiale pour évaluer la compétence et l'intégrité des analystes financiers. Le programme aide à exploiter et améliorer les connaissances fondamentales des principes de placement.

CFA MONTRÉAL. Page *Programme CFA*, site de CFA-Montréal, Montréal, Canada, sans date. [En ligne] <http://www.cfamontreal.org/fr/programme-cfa> (page consultée le 17 juin 2013).

Le Règlement impose aussi à tous ceux qui sont tenus de s'inscrire en vertu de la législation en valeurs mobilières pour être autorisés à poser certains gestes certaines obligations liées à la pratique. Les gestionnaires de portefeuille, comme les courtiers en placement et les représentants de courtier en épargne collective, se doivent, puisqu'il y a transaction de valeurs mobilières, de prendre connaissance de certains renseignements sur leurs clients avant d'agir, afin d'assurer que le meilleur intérêt du client est pris en compte⁹² :

13.2. Connaissance du client

2)c) disposer de renseignements suffisants sur tous les éléments suivants pour être en mesure de s'acquitter de ses obligations en vertu de l'article 13.3 ou, le cas échéant, des obligations imposées par un OAR [Organisme d'autoréglementation]:

- les besoins et objectifs de placement du client;*
- la situation financière du client;*
- la tolérance au risque du client;*

13.3. Convenance au client

1) La personne inscrite prend des mesures raisonnables, avant de faire une recommandation à un client, d'accepter d'un client une instruction d'achat ou de vente de titres, ou d'effectuer l'achat ou la vente de titres pour le compte géré d'un client, pour s'assurer que l'achat ou la vente convient au client.

2) La personne inscrite qui reçoit du client des instructions lui demandant d'acheter, de vendre ou de conserver des titres qu'elle estime raisonnablement ne pas convenir au client doit l'en informer et n'effectuer l'opération que si celui-ci maintient ses instructions.

Comme l'obligation d'inscription à la base de données s'étend aussi aux sociétés, le règlement, à son article 13.4, indique que c'est à elles que revient la détection des possibles conflits d'intérêts et leur résolution.

4.3.6 ENCADREMENT DES NOTAIRES ET DES COMPTABLES

Les notaires et les comptables, se devant, pour exercer sous ce titre et accomplir, le cas échéant, les actes qui sont réservés à ces professions, d'être membres de leurs ordres professionnels respectifs, ce sont les règles fixées par ces ordres professionnels en vertu des lois qui les encadrent qui déterminent les formations obligatoires et imposent les règles de pratique.

Malgré tout, si un notaire et un comptable agissent en tant que planificateurs financiers ou occupent toute autre fonction en lien avec les services financiers, ils devront respecter les obligations imposées à tout professionnel qui utilise les titres ou qui accomplit des actes réservés.

⁹² *Règlement 31-103 sur les obligations et dispenses d'inscription et les obligations continues des personnes inscrites* (R.R.Q., ch. V-1.1, r. 10), Partie 13, Section 1 - Connaissance du client et convenance au client, Articles 13.3 et 13.2 2)c).

a) Les notaires

C'est l'Ordre professionnel des notaires du Québec (aussi appelé Chambre des notaires) créé par la Loi sur le notariat⁹³ qui détermine les exigences en termes de formation, de certification et de formation continue, et qui impose le respect du code de déontologie de la profession. Le code de déontologie des notaires⁹⁴ insiste notamment sur l'indépendance du notaire, la prévention de conflits d'intérêts et sur les limites de compétences du professionnel :

7. Le notaire doit agir comme conseiller désintéressé, franc et honnête de ses clients ou des parties.

8. Avant de convenir d'un contrat de service, le notaire doit tenir compte des limites de ses aptitudes, de ses connaissances et des normes des domaines dans lesquels il exerce sa profession ainsi que des moyens dont il dispose.

9. Le notaire doit chercher à établir une relation de confiance mutuelle entre lui-même et son client. À cette fin, il doit notamment:

1° s'abstenir d'exercer sa profession d'une manière impersonnelle;

2° mener ses entrevues de manière à respecter les valeurs et les convictions personnelles de son client.

10. Le notaire doit s'abstenir d'intervenir dans les affaires personnelles de son client sur des sujets qui ne relèvent pas de la compétence généralement reconnue à la profession.

[...]

23. Le notaire doit faire preuve d'une disponibilité et d'une diligence raisonnables. Quand il ne peut répondre à une demande dans un délai raisonnable, il doit en informer le client.

24. En plus des avis et des conseils, le notaire doit fournir à son client les explications nécessaires à la compréhension et à l'appréciation des services qu'il lui rend.

25. Le notaire doit rendre compte à son client lorsque celui-ci le requiert.

[...]

30. Le notaire doit éviter toute situation où il serait en conflit d'intérêts. Dès qu'il constate qu'il se trouve dans une situation de conflit d'intérêts, il doit en aviser sans délai son client et cesser d'exercer ses fonctions, à moins que le client consente par écrit, après avoir été informé de la nature du conflit d'intérêts et des faits pertinents qui lui sont rattachés, à ce que le notaire continue d'exercer ses fonctions.

⁹³ Loi sur le notariat (L.R.Q., ch. N-3)

⁹⁴ Code de déontologie des notaires (R.R.Q., ch. N-3, r. 2), Articles 7-10, 23-25, 30.

b) Les comptables

Ne peut porter le titre de «comptable agréé», «comptable général accrédité» ou «comptable en management accrédité» que le professionnel qui est membre de l'Ordre des comptables professionnels agréés du Québec. Cet ordre impose le respect des exigences en matière de formation et d'accréditation, ainsi que le respect de son code de déontologie.

On se rappellera que seuls ces titres sont réservés; le simple «comptable» n'est pas membre de l'ordre professionnel et n'est lié ni par ses obligations de formation ni par ses obligations déontologiques.

Le Code de déontologie des comptables professionnels agréés⁹⁵ adopté en vertu de la Loi sur les comptables professionnels agréés stipule entre autres que le comptable doit travailler en toute objectivité, dans les limites de ses compétences, se porter garant de ses services et évaluer avant d'accepter un mandat les possibles situations de conflits d'intérêts :

16. Dans toutes les circonstances, que ce soit envers le public, un client ou un employeur, le membre doit, avant de convenir d'un contrat résultant de l'exercice de la profession, tenir compte des limites de ses aptitudes, de ses connaissances ainsi que des moyens dont il dispose. Il ne doit pas, notamment, entreprendre des travaux pour lesquels il n'est pas suffisamment préparé ou n'a pas les aptitudes ou les connaissances requises sans obtenir l'assistance nécessaire.

[...]

21. Un membre qui exécute, en tout ou en partie, un contrat dans le cadre de l'exercice de sa profession, engage pleinement sa responsabilité civile personnelle, quel que soit son statut au sein de la société au sein de laquelle il exerce. Il lui est interdit d'insérer dans un tel contrat une clause excluant directement ou indirectement, en totalité ou en partie, cette responsabilité. Il ne peut non plus invoquer la responsabilité de la société pour exclure ou limiter sa responsabilité personnelle.

[...]

23. Le membre doit remplir ses obligations professionnelles avec intégrité et objectivité.

[...]

36.13. Le membre doit, avant de convenir de fournir des services professionnels, déterminer s'il y a des restrictions, des influences, des intérêts ou des relations qui, eu égard aux services professionnels qu'il sera appelé à fournir, le placent dans une situation de conflits d'intérêts ou en donnent l'apparence.

Les situations de conflits d'intérêts s'évaluent à l'égard de tous les clients de la société.

⁹⁵ Code de déontologie des comptables professionnels agréés (R.R.Q., ch. C-48.1, r. 6) Disponible sur le site de l'éditeur officiel du Québec. [En ligne] http://www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=3&file=/C_48_1/C48_1R6.HTM (page consulté le 23 juin 2013).

4.3.7 PLANIFICATION FINANCIÈRE AU QUÉBEC ET DANS LE RESTE DU CANADA

Bien que la réglementation des planificateurs financiers au Québec comporte diverses lacunes, comme nous le verrons plus loin, seule la Colombie-Britannique dispose, au Canada, d'une réglementation équivalente : titres réservés, obligations en matière de divulgation et une liste des formations nécessaires à la pratique⁹⁶.

Dans les autres provinces canadiennes, la planification financière n'est soumise à aucune loi contraignante; la pratique est auto réglementée, nombre d'associations, à adhésion volontaire, encadrant leurs membres : le *Financial Planners Standards Council*, qui accrédite les Certified Financial Planners (CFP), Advocis, qui accrédite les *Chartered Financial Consultants* (CFC), et l'*Institute of Advanced Financial Planners*, qui accrédite les *Registered Financial Planners* (RFP).

L'absence d'un encadrement endossé par les gouvernements, décriée entre autres par le *Financial Planners Standards Council* qui prône l'établissement de standards partagés par toutes les provinces⁹⁷, engendre plusieurs problèmes, dont une offre de conseils dont la qualité peut être variable, chose dont les consommateurs ne sont pas nécessairement conscients.

*The public must understand that fee-based financial planning is NOT a regulated industry in the same manner as public accounting, the practice of law, or the selling of securities. Anyone in Canada can set up shop and claim to be a financial advisor*⁹⁸.

Cela étant dit, les professions de type : conseiller en finances personnelles ou conseiller en services financiers ne sont pas l'objet d'une réglementation directe; ces professionnels devront répondre aux exigences de formation et au code de conduite de l'institution dans laquelle ils travaillent. Le cas échéant, les règlements encadrant les produits financiers qu'ils pourraient offrir trouveront aussi à s'appliquer.

⁹⁶ Les règles de la Colombie-Britannique se retrouvent dans la loi *Securities Act*, [RSBC 1996] C-418, le règlement *Securities Regulation*, B.C. Reg. 196/97 et les politiques de la British Columbia Securities Commission, notamment : **BRITISH COLUMBIA SECURITIES COMMISSION. BC Policy 31-601 - Registration Requirements**, Victoria, Canada, 21 septembre 2009, 10 pages. [En ligne]

<http://www.bcsc.bc.ca/uploadedFiles/securitieslaw/policy3/BCP%2031-601.pdf> (document consulté le 23 juin 2013).

⁹⁷ En vue d'uniformiser la profession au Canada, le *Financial Planning Standards Council* (FPSC) a adopté les huit principes directeurs qui sont à la base du code de déontologie des planificateurs financiers québécois. **MCKENZIE, Ronald**. « L'IQPF révisé les huit principes directeurs de son code de déontologie », *op. cit.*, note 87.

⁹⁸ **CAMPANELLA, FABIO**. « Fee-based financial planning isn't for everyone », in *Financial Post*, Don Mills, Canada, 3 mai 2012. [En ligne] <http://business.financialpost.com/2012/05/03/fee-based-financial-planning-isnt-for-everyone/> (page consultée le 23 juin 2012).

4.4 Offre de conseils financiers généraux

Notre survol des besoins des ménages à revenu modeste en matière de conseils financiers généraux nous a amenés à réaliser que cette clientèle ne se distinguait à toutes fins pratiques des ménages à revenus plus élevés que par le fait que leurs moyens limités engendraient un possible problème d'accessibilité et une interaction plus significative entre les différents aspects de leurs finances. Nous nous interrogerons donc ici sur l'offre de conseils financiers généraux qui correspond aux besoins des ménages, indépendamment de leurs revenus.

Face à une offre multiple de conseils financiers, à qui donc peuvent s'adresser les consommateurs qui satisfont le besoin de conseils financiers globaux?

Parmi les professionnels du monde des services financiers qui offrent des conseils dans plusieurs domaines à la fois, soit les conseillers en finances personnelles, les conseillers en services financiers, les gestionnaires de portefeuille et les planificateurs financiers, plusieurs semblent devoir être exclus de cette recherche de professionnels offrant des services globaux, soit un service de conseil qui implique une prise en compte de l'ensemble de la situation financière de la personne qui cherche conseil.

Notre analyse des garanties de compétences et d'indépendance, ainsi que de l'encadrement des professionnels nous porte donc à croire que les garanties de qualification et d'indépendance suffisantes sont rattachées aux seuls planificateurs financiers. Ces derniers sont en effet les seuls professionnels dont la certification, au Québec, assure qu'ils sont en mesure de cumuler : l'offre de conseils intégrant la gestion financière au cycle de vie de l'individu, l'intégration dans un même conseil des différents domaines d'expertise nécessaires, la possibilité d'un suivi personnalisé, et, une offre de conseils qui ne favorisent pas l'intérêt du professionnel (ou de l'institution au sein de laquelle il travaille) aux dépens de celui du client.

L'encadrement des comptables agréés et des notaires permet aussi, comme nous l'avons vu, de garantir la qualité et l'indépendance des conseils offerts. Toutefois, à moins qu'ils ne soient aussi planificateurs financiers, il n'est pas dans leurs responsabilités d'offrir un conseil intégrant les divers aspects des finances personnelles; leur expertise consiste plutôt à s'assurer que leurs conseils concordent avec les autres aspects des finances de leurs clients.

4.4.1 OFFRE DE CONSEILS FINANCIERS : LES LACUNES

Comme nous le mentionnions plus haut, malgré les garanties qu'offrent au Québec la loi, les règlements et le Code de déontologie, l'encadrement des planificateurs n'est pas parfait. Nous examinons ici certaines des lacunes qui nous apparaissent constituer des obstacles à une garantie pour les consommateurs de l'obtention des services globaux indépendants dont ils pourraient avoir besoin.

a) Indépendance

Certaines normes, comme nous l'avons vu, garantissent l'indépendance du planificateur. Ces garanties ne trouvent toutefois application que dans le cadre des activités qui relèvent de la planification financière. En effet : « Les normes professionnelles ne régissent que l'exercice de la planification financière personnelle intégrée ou modulaire et n'incluent pas l'achat ou la vente

de produits financiers spécifiques⁹⁹. » Comme le planificateur remplit d'autres tâches que la stricte planification financière, et qu'il pourra, pour certaines de ses activités, bénéficier, comme les autres conseillers, de commissions ou de primes, les obligations d'indépendance se trouvent de ce fait limitées. C'est souvent le cas pour le professionnel exerçant au sein d'une institution financière, qui peut, grâce au Mandat partiel de service¹⁰⁰, offrir son expertise en même temps que d'autres services de l'institution, plutôt que d'offrir une planification financière intégrée complète.

Certains suggèrent que le paiement d'honoraires seulement permettrait de réduire les risques de conflit d'intérêts¹⁰¹, et le risque pour le consommateur de se faire proposer des produits financiers superflus ou moins appropriés : « If there are no commissions at play then the fee-based advisor has no incentive to convince you to invest money in any particular fashion, nor buy an exuberant amount of life insurance if you truly do not need it¹⁰² ».

Cette solution ne peut être parfaite non plus; le consommateur qui devra veiller à mettre en œuvre lui-même le plan financier élaboré par le professionnel devra d'une part posséder une certaine aisance dans la gestion de ses finances, et se trouvera, d'autre part, à devoir faire affaire avec d'autres types de conseillers pour l'acquisition de produits financiers et les investissements, avec les inconvénients que cela comporte.

Les planificateurs financiers qui travaillent à l'extérieur des institutions financières ne représentent qu'une partie marginale de l'offre de conseils financiers. Selon les données du registre de l'AMF des individus autorisés à exercer des activités liées au conseil ou à la vente du produit financier, une grande part des professionnels œuvrant uniquement dans le domaine de la planification financière sont à l'emploi d'institutions financières importantes¹⁰³.

Certains auteurs constataient dès 2008 que le nombre de planificateurs allait en diminuant et qu'une pénurie était à prévoir, vu l'effet conjugué des départs à la retraite et d'un moins grand nombre de formations par l'IQPF. Cinq ans plus tard, le nombre de planificateurs a effectivement baissé, alors que la demande s'accroît.

⁹⁹ **INSTITUT QUÉBÉCOIS DE LA PLANIFICATION FINANCIÈRE.** *Normes professionnelles : planification financière personnelle*, site de l'IQFP, Montréal, Canada, révision 2006, 146 pages, p. 3. [En ligne] <http://www.iqpf.org/userfiles/File/outils/normes-iqpf2006.pdf> (document consulté le 3 décembre 2012).

¹⁰⁰ **INSTITUT QUÉBÉCOIS DE LA PLANIFICATION FINANCIÈRE.** *Le mandat partiel*, site de l'IQFP, Montréal, Canada, 30 novembre 2010, 36 pages, p. 2. [En ligne] <http://www.iqpf.org/userfiles/File/outils/Mandat-partiel-2010-11-30.pdf> (document consulté le 9 mai 2013).

Le modèle proposé par l'IQPF prévoit le paragraphe qui suit : « Nous sommes autorisés à agir dans les disciplines suivantes: planification financière, assurance de personnes, épargne collective, (préciser les disciplines). Nous offrons également les produits et services financiers suivants: planification financière, contrats d'assurance vie et invalidité, fonds communs de placement (les préciser). »

¹⁰¹ Voir par exemple:

MONEYSENSE STAFF. « Where to find a fee-only financial planner - The most comprehensive listing of Canadian fee-only financial planners on the web », in MoneySense, Toronto, Canada, 10 janvier 2012. [En ligne] <http://www.moneysense.ca/2012/10/01/where-to-find-a-fee-only-financial-planner/> (page consultée le 11 décembre 2012).

¹⁰² **CAMPANELLA, FABIO.** « Fee-based financial planning isn't for everyone », *op. cit.*, note 98.

¹⁰³ 561 entreprises enregistrées ne possèdent qu'un seul planificateur financier; ce sont souvent des entreprises à numéro ou incluant le nom du planificateur. On estime que plus des ¼ des planificateurs financiers travaillent, du moins en partie, pour une grande institution financière. AUTORITÉ DES MARCHÉS FINANCIERS. *Registre des entreprises et des individus autorisés à exercer*, Québec, Canada, fichier excel envoyé le 20 février 2013.

Alors même que la formation étoffée des planificateurs financiers constitue un gage de qualité qui leur permet de se distinguer des autres professionnels qui offrent des conseils, l'exigence d'un baccalauréat universitaire constituerait, selon Claude Paquin, vice-président de Groupe Investors au Québec, une barrière importante à l'attrait qu'exerce la profession sur les jeunes générations¹⁰⁴.

Le désintérêt pour cette profession pourrait aussi être une conséquence de la diminution des revenus des conseillers financiers, leurs clients étant de plus en plus nombreux à prendre leur retraite et passant de ce fait en mode décaissement. « Le conseiller qui détient plusieurs permis pourra mieux assurer la stabilité de ses revenus tout en offrant de meilleurs services à ses clients¹⁰⁵. »

Ces nouveaux paramètres pourraient malheureusement avoir un impact majeur sur l'indépendance des planificateurs.

b) Confusion des titres

Comme nous l'avons vu plus tôt, le consommateur qui désire trouver un conseiller qui pourra analyser sa situation financière et, suite à un diagnostic, faire des recommandations pourra s'adresser à un planificateur, soit un professionnel certifié par IQPF et l'AMF, ou à un conseiller en services financiers ou en finances personnelles ayant l'équivalent d'une attestation d'études collégiales ou, au mieux, une formation universitaire combinant certains cours en finance ou en fiscalité et un certificat en planification financière personnelle¹⁰⁶ – formation qui n'est pas encadrée par la Loi sur la distribution des produits et services financiers.

Pourtant, les responsabilités de ce poste recourent en partie les compétences du planificateur puisque le diagnostic financier approfondi peut être requis dans le cadre de décisions aussi importantes que le prêt hypothécaire et les stratégies de placements (qui peuvent entre autres servir d'épargne pour la retraite). Le consommateur est-il en mesure de connaître le degré de compétence de celui auprès de qui il requiert des services?

Or, la Loi sur la distribution des produits et services financiers et l'encadrement des pratiques, des compétences et de la formation des planificateurs financiers visaient justement à créer les balises qui devaient permettre d'assurer au consommateur une offre de conseils financiers auxquels il peut se fier.

En 2009 paraissait un article qui dénonçait le mauvais fonctionnement d'une loi censée limiter la confusion des consommateurs quant aux professionnels avec lesquels ils font affaire et qui constatait que : « la population ne sait toujours pas ce qu'est un planificateur financier et leur titre professionnel, Pl. Fin.¹⁰⁷ » L'auteur s'étonnait de constater que le titre de « conseiller financier », dont l'usage est pourtant interdit par la loi, est utilisé par ceux qu'on aurait pensé

¹⁰⁴ **PICARD, Pierre.** « Pénurie annoncée de 1 500 planificateurs financiers d'ici cinq ans », in Finances et Investissement, Montréal, Canada, 10 janvier 2008. [En ligne] <http://www.finance-investissement.com/dossiers/p-nurie-annonc-e-de-1-500-planificateurs-financiers-d-ici-cinq-ans/a/17171> (page consultée en 18 décembre 2012).

¹⁰⁵ **GIROUX, André.** « Les clients et leur conseiller vieillissent : quel en est l'impact? » in Conseiller, Montréal, Canada, 8 mai 2012. [En ligne] <http://www.conseiller.ca/nouvelles/les-clients-et-leur-conseiller-vieillissent-quel-en-est-l'impact-2-33618> (page consultée en 18 décembre 2012).

¹⁰⁶ Voir notre section précédente sur la formation exigée des professionnels.

¹⁰⁷ **PARENT, Jean-François.** « Titres professionnels : pourquoi pas une loterie? », in Finances et Investissement, Montréal, Canada, 10 juillet 2009. [En ligne] <http://www.finance-investissement.com/blog/blog/2009/10/07/les-titres-pourquoi-pas-une-loterie/> (page consultée le 25 février 2013).

être les derniers à le faire, comme l'OCVM ou l'Ombudsman des services bancaires et financiers.

La situation décrite à l'époque ne semble pourtant pas s'être améliorée depuis. Alors que de nombreux intervenants du milieu ne comprennent pas comment l'AMF, qui doit appliquer ce règlement, peut tolérer un tel paradoxe : « l'AMF ne semble pas connaître la réglementation qu'elle est censée faire appliquer : conseiller financier n'est pas un titre permis¹⁰⁸ ». L'Autorité des marchés financiers, lorsque nous l'avons interrogée, a défendu l'interprétation suivante de la Loi :

La Loi sur la distribution de produits et services financiers (LDPSF) et ses règlements contiennent des dispositions précises sur l'utilisation de certains titres.

*Un représentant certifié auprès de l'Autorité des marchés financiers qui agit dans une discipline visée par la LDPSF doit se présenter en utilisant le titre précis en lien avec la discipline ou la catégorie de discipline dans laquelle il est effectivement autorisé à agir.
[...]*

Le Règlement sur les titres similaires à celui de planificateur financier interdit à un individu, qu'il soit ou non un représentant certifié auprès de l'Autorité, en planification financière ou dans une autre discipline, d'utiliser les titres listés pour se présenter au public ou à sa clientèle. Ainsi, personne, pas même le planificateur financier, ne peut utiliser les titres prévus à ce règlement.

Cependant, une organisation peut utiliser ces appellations lorsqu'elle vise de façon générale les « conseillers financiers » du Québec ou d'un groupe, etc., ou qu'elle réfère à un ensemble de personnes qui œuvrent dans le domaine financier. Dans ce cas, on ne considère plus ces appellations comme des titres prescrits, mais comme des termes « génériques » qui réfèrent à quelque chose de connu pour le public en général.

On peut donc parler, si c'est fait de façon générale et générique, des « conseillers financiers » ou des « conseillers en services financiers », sans contrevenir aux dispositions prévues dans la LDPSF et ses règlements¹⁰⁹.

Nous avons relevé au cours de notre recherche que l'usage de la désignation de « conseiller financier » dépasse largement son sens générique; il est assez gênant de voir des offres d'emploi qui affichent ces titres interdits ou de constater que des Cégeps offrent un programme de conseillers en assurances et en services financiers où l'étudiant peut choisir l'orientation « services financiers », qui lui permettra au terme de ses études de devenir... conseiller en finances personnelles¹¹⁰.

Il n'en demeure pas moins que l'usage de ces titres, qu'il soit ou non légalement justifiable, est de nature à semer la confusion chez les consommateurs – une confusion que semble confirmer

¹⁰⁸ **BONNEAU, Yves.** « L'AMF se soucie peu de l'industrie », in *Conseiller*, Montréal, Canada, 2 octobre 2012. [En ligne] <http://www.conseiller.ca/nouvelles/l%E2%80%99amf-se-soucie-peu-de-l%E2%80%99industrie-37909> (page consultée le 13 juin 2013).

¹⁰⁹ **DIRECTION DES PRATIQUES DE DISTRIBUTION ET DES ORGANISMES D'AUTORÉGLEMENTATION.**

Réponse par courriel de l'Autorité des marchés financiers aux interrogations de Union des consommateurs, Autorité des marchés financiers, Québec, Canada, 27 février 2013.

¹¹⁰ Vidéo présentant le programme de Conseil en assurance et en services financiers:

CÉGEP DE SAINTE-FOY. Page 410.C0 *Conseil en assurances et en services financiers – Description du programme*, Cégep de Sainte-Foy, Sainte-Foy, Canada, 2013. [En ligne] <http://www.cegep-ste-foy.qc.ca/csf4/index.php?id=63> (page consultée le 2 juin 2013).

le fait que près de la moitié des Québécois ne pourrait apparemment faire la différence entre un conseiller et un planificateur financier¹¹¹.

c) Des conseils accessoires à la vente

Lors d'un sondage réalisé en 2012 pour le compte de l'Institut québécois de planification financière (IQPF) sur la perception des Québécois à l'égard des planificateurs financiers, 50 % des répondants ont affirmé ne pouvoir les distinguer des conseillers financiers; pour près de la moitié de ceux qui font une distinction, le propre du conseiller financier serait de... donner des conseils¹¹². Ce qui est grandement problématique, c'est que l'analyse de l'offre de conseils financiers nous démontre que les conseillers « conseillent » effectivement, mais que c'est en fonction et en vue d'une vente qu'ils le font généralement.

En analysant les offres d'emploi du domaine des services financiers, nous avons constaté, tant dans les descriptions des responsabilités, que dans les modes de rémunération, qu'il y avait une tendance significative à prioriser la vente de produits et services, et que la rémunération du conseiller en dépendait¹¹³.

Les produits et les méthodes de vente ont mené à de potentiels conflits d'intérêts [...] Sans les investisseurs, qu'ils soient institutionnels ou individuels, les marchés n'existeraient tout simplement pas. Ces marchés sont complexes, interreliés, et ils ont placé l'investisseur en position désavantageuse de plusieurs façons¹¹⁴.

Or, la recherche de conseils financiers n'implique pas nécessairement le désir de faire des placements, de contracter une assurance ou un prêt, etc., la recommandation ou le choix d'un produit n'est que l'un des aspects du conseil en gestion des finances personnelles. C'est pourquoi le conseil qui accompagne nécessairement la vente d'un produit est problématique, le conseiller se trouvant nécessairement à devoir arbitrer des intérêts contradictoires, soit ceux de la personne qui cherche conseil auprès de lui et les siens propres (ou ceux de l'entreprise qui l'emploie).

Il semble donc particulièrement inquiétant de constater que les consommateurs ne semblent pas être au fait de cette différence fondamentale entre un conseiller qui a ses intérêts propres et un planificateur à qui la Loi impose de laisser de côté ses intérêts afin de mieux veiller à ceux de son client¹¹⁵.

¹¹¹ **MCKENZIE, Ronald.** « Investir dans un planificateur financier », in Conseiller, Montréal, Canada, 20 novembre 2012. [En ligne] <http://www.conseiller.ca/nouvelles/investir-dans-un-planificateur-financier-38710> (page consultée le 26 février 2013).

¹¹² **BERGER, Hélène.** Communiqué *Faire affaire avec un planificateur financier est un investissement rassurant pour une majorité de Québécois(es), selon un récent sondage de l'IQPF*, Institut québécois de la planification financière, Montréal, Canada, 19 novembre 2012, 2 pages. [En ligne] <http://www.iqpf.org/userfiles/File/medias/Communique-2012-11-19.pdf> (document consulté le 12 juin 2013).

¹¹³ Les primes et les commissions des conseillers, au Canada, seraient d'ailleurs, les plus élevées au monde : **VALLIÈRES, Martin.** « Les frais des fonds communs sous la loupe », in La Presse, Montréal, Canada, 14 décembre 2012. [En ligne] <http://affaires.lapresse.ca/economie/services-financiers/201212/14/01-4603893-les-frais-des-fonds-communs-sous-la-loupe.php> (page consultée le 15 décembre 2012).

¹¹⁴ **DESJARDINS, François.** « La CVMO plaide pour des produits financiers simplifiés », in Le Devoir, Montréal, Canada, 31 octobre 2012. [En ligne] http://www.ledevoir.com/economie/actualites-economiques/362755/la-cvmo-plaide-pour-des-produits-financiers-simplifies?utm_source=infolettre-2012-10-31&utm_medium=email&utm_campaign=infolettre-quotidienne (page consultée le 24 juin 2013).

¹¹⁵ *Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière* (R.R.Q., ch. D-9.2, r 3.k) Article 19. « Le représentant doit subordonner son intérêt personnel à celui de son client et de tout client éventuel.»

4.5 Conclusion

À la lumière de l'analyse faite à travers ce chapitre, nous pouvons conclure qu'il n'existe pas de profession pouvant convenir parfaitement aux besoins des ménages en matière de conseils financiers généraux, ou de professions dont l'exercice est sans faille, comme nous le démontre l'observation empirique de ce milieu.

L'absence de réglementation instaurant des standards de formation, des responsabilités envers leurs clients et des mécanismes pour prévenir les conflits d'intérêts empêche d'assurer que le consommateur qui est à la recherche de conseils indépendants trouve son compte auprès des conseillers en finances personnelles, puisque rien ne garantit leur indépendance ou leur compétence. Il en va de même pour les conseillers en services financiers, qui ne sont pas tenus de faire une évaluation approfondie de la situation financière et des objectifs de vie du consommateur avant de donner des conseils.

Comme nous l'avons vu, ces limites ne sont pas celles des notaires et des comptables professionnels agréés, qui doivent, pour obtenir ce titre et le conserver, respecter d'importantes exigences en matière de formation et le code de déontologie de leurs professions respectives. Pourtant, le notaire comme le comptable professionnel agréé se doivent aussi de n'offrir des conseils que dans les limites de leurs connaissances, qui ne sont, dans le domaine des finances personnelles, que complémentaires aux conseils juridiques et comptables qu'ils offrent respectivement.

Le gestionnaire de portefeuille offrant des conseils axés principalement sur les investissements et ciblant une clientèle privilégiée, nous devons aussi exclure cette profession.

Les professionnels qui détiennent le titre de planificateur financier, malgré les quelques lacunes que nous avons soulignées, semblent être ceux qui seraient les plus aptes à offrir des conseils complets aux particuliers. Leur formation obligatoire assure qu'ils sont qualifiés pour offrir des conseils fiscaux, des conseils financiers dans les domaines de la gestion de dettes et pour la planification successorale, ou encore, sur les aspects légaux des finances personnelles. En plus d'avoir une approche qui intègre les différents aspects de la gestion des finances personnelles, les planificateurs adoptent une vision à long terme, qui tient compte des objectifs particuliers et des contraintes et obstacles présents et futurs du consommateur qui les consulte, qui lui permettra d'effectuer les ajustements nécessaires si des changements se produisent dans la situation de leur client. Le planificateur financier doit d'ailleurs, selon la loi, s'informer de la situation de son client et l'informer des implications des différents choix qui s'offrent à lui. Finalement, puisqu'il doit respecter plusieurs normes en matière d'indépendance, d'objectivité et de procédures pour éviter les situations de conflit d'intérêts, les conseils du planificateur financier, lorsqu'il agit à ce titre, ne devraient pas être donnés en vue de conclure une vente de produit financier.

5. Accessibilité

Ayant défini les types de conseils financiers dont les ménages ont besoin, nous avons convenu que les planificateurs financiers seraient ceux qui pourraient y répondre le plus adéquatement. Nous pouvons donc répondre positivement à la première partie de notre question : il existe bel et bien un service de conseils qui peut répondre aux besoins des ménages, et notamment des ménages à revenu modeste.

Notre recherche a quand même soulevé quelques bémols, dont certains pourront avoir un effet sur l'accessibilité effective à ce service-conseil. Nous avons en effet été amenés à constater que la clientèle à l'étude risquait de rencontrer de nombreux obstacles à l'obtention de tel service. Nous présenterons dans le présent chapitre les principales barrières qui ont pour effet de réduire considérablement l'accès aux services des planificateurs financiers : barrières liées à la connaissance, barrières physiques, barrières organisationnelles et barrières économiques, en particulier.

5.1 Barrières liées à la connaissance

Les barrières liées à la connaissance sont multiples : les consommateurs sont-ils bien conscients de leurs besoins en matière de conseil financier intégré? Savent-ils que le type de service qui pourrait répondre à leurs besoins existe? Savent-ils qui est en mesure de l'offrir et à quelles conditions? Connaissent-ils les différences fondamentales entre les différentes offres de services qui peuvent leur être proposées?

Nous avons déjà répondu par la négative à certaines de ces questions. La littérature ainsi que les résultats de notre sondage, sur lesquels nous reviendrons plus loin, démontrent une large méconnaissance de ce domaine. Nous pouvons tout de même mentionner dès maintenant que 12 % des répondants ont indiqué dans notre sondage ne pas savoir quel type de professionnel pourrait leur prodiguer des conseils sur l'ensemble de leur finance.

La méconnaissance de la profession dont l'expertise répond le mieux à cette description, la planification financière, de ses caractéristiques et de ses avantages est étonnamment importante. En effet, même si un sondage de l'Institut québécois de la planification financière (IQPF) indique que 85 % des répondants ont déjà entendu parler de la planification financière, la moitié d'entre eux ne savent pas tout à fait ce à quoi elle réfère :

(...) le sondage de l'IQPF révèle que la profession de planificateur financier est encore méconnue de la part des Québécois. En effet, même si 85 % des participants affirment avoir déjà entendu parler de la profession, seulement 50 % perçoivent des différences entre un planificateur financier et un conseiller financier. « De plus, il est très étonnant de constater que, pour 42 % des répondants qui voient une différence entre les deux titres, le conseiller conseille et le planificateur planifie », commente l'IQPF¹¹⁶.

Cette méconnaissance est aussi confirmée par le Centre pour la défense de l'intérêt public (CDIP/PIAC) dans une étude sur l'encadrement des planificateurs financiers, qui l'a constatée jusque chez les clients mêmes des planificateurs financiers: « People who identified themselves

¹¹⁶ MCKENZIE, Ronald. « Investir dans un planificateur financier », *op. cit.*, note 111.

as clients of financial planners or advisors in this research did not, for the most part, demonstrate a clear awareness of what a financial planner is or what is involved in financial planning¹¹⁷. »

5.2 Barrière physique

Comme nous l'avons précédemment souligné, le Québec compte environ 4500 planificateurs financiers, et ce nombre serait en décroissance. Si les 3 400 000 ménages du Québec décidaient de consulter un planificateur, chaque professionnel se retrouverait avec plus de 750 clients avec lesquels, idéalement, il assurerait un suivi de la situation financière à travers les années. Des études avancent toutefois qu'un conseiller financier ne pourrait offrir un service adéquat qu'à un maximum de 150 clients, et ce, dans les conditions idéales¹¹⁸. Sans une multiplication dramatique du nombre de planificateurs financiers disponibles, l'accès pour tous semble bien utopique. Dans les circonstances, l'accès à ce service semble donc destiné à rester le privilège d'une minorité.

On remarquera de plus que la répartition géographique des planificateurs financiers fait en sorte que cet achalandage moyen souffrirait d'un grave déséquilibre.

ILLUSTRATION 15
Proportion des ménages desservis par un planificateur financier
selon les régions administratives

	Nombre de planificateurs financiers	Nombre de ménages par planificateur financier	Estimation du nombre de ménages
Québec	681	464	315 994
Chaudière - Appalaches	362	473	171 280
Laval	299	531	158 639
Montérégie	916	655	600 220
Lanaudière	263	731	192 271
Laurentides	311	746	231 882
Abitibi-Témiscamingue	76	832	63 225
Estrie	162	853	138 179
Mauricie	140	868	121 498
Bas St-Laurent	99	896	88 673
Montréal	918	945	867 602
Centre du Québec	100	999	99 877
Gaspésie- Îles de la	28	1 460	40 876
Outaouais	104	1 490	154 924
Saguenay Lac-Saint-Jean	78	1 511	117 821
Côte-Nord	24	1 664	39 927
Nord du Québec	1	12 864	12 864

Sources: Institut de la statistique du Québec, Perspectives démographiques du Québec et des régions, 2006-2056 et Autorité des marchés financiers, registre des entreprises et individus autorisés à exercer.

¹¹⁷ BISHOP, Jonathan et John LAWFORD. *Holding the purse strings: regulating financial planners*, op. cit., note 89, p. 82.

¹¹⁸ ÉQUIPE DE CONSEILLER.CA. « Existe-t-il un nombre idéal de clients? », in *Conseiller*, Montréal, Canada 4 juillet 2011. Traduction par Anaïs Chabot d'un article paru sur *Advisor.ca*. [En ligne] <http://www.conseiller.ca/nouvelles/existe-t-il-un-nombre-ideal-de-clients-29719> (page consultée le 9 mai 2013).

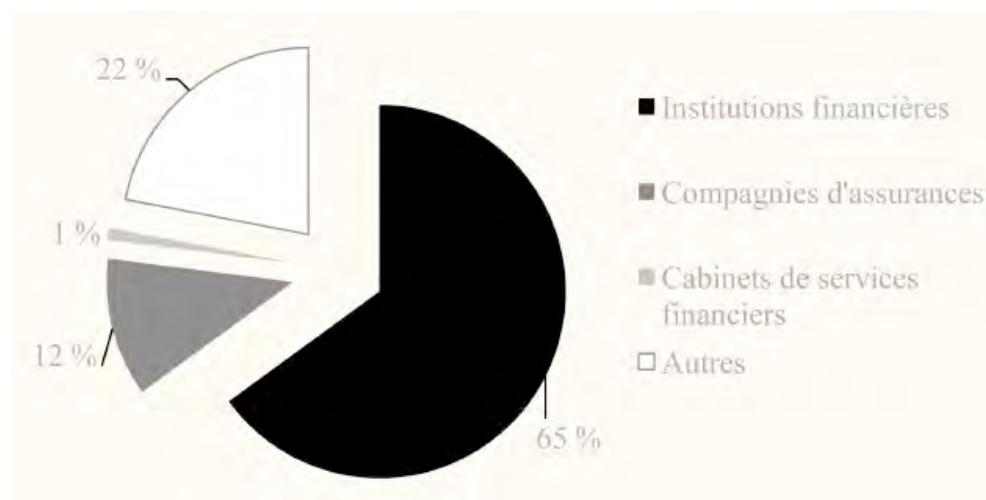
On notera de plus que le nombre limité de planificateurs et leur répartition n'engendre pas seulement un problème de « rareté », il sous-entend aussi, pour nombre de Québécois vivant en région, des problèmes d'accès géographiques, le territoire étant peu couvert.

Un problème d'accès physique supplémentaire pourrait bien se poser pour les ménages à revenu modeste. En effet, la littérature confirme que les ménages les plus démunis sont souvent « sous-bancarisés », voire complètement à l'extérieur du système bancaire traditionnel :

Low-income Canadians are disproportionately likely to be unbanked. Some have estimated that the percentage of low-income individuals who are unbanked may be as high as 15 per cent. A 1995 Environics study found that eight per cent of individuals with incomes below \$25,000 did not have access to banking services¹¹⁹.

Or, comme nous l'avons déjà mentionné, la majorité des planificateurs financiers exercent leur profession au sein d'une institution financière (banques, caisses, compagnies d'assurance¹²⁰). Pour les consommateurs exclus du système bancaire et financier traditionnel, l'accès aux planificateurs financiers risque donc d'être encore plus difficile.

ILLUSTRATION 16
Répartition des planificateurs financiers selon le lieu d'exercice



Source : Rapport annuel 2011-2012 de l'Institut québécois de la planification financière¹²¹

¹¹⁹ COMMISSION DU DROIT DE L'ONTARIO. Page *Reasons for using cheque cashing services*, CDO, Toronto, Canada, sans date. [En ligne] <http://www.lco-cdo.org/fr/node/440> (page consultée en mars 2013).

¹²⁰ Une part importante des planificateurs financiers possède aussi le titre de représentant en assurances.

¹²¹ INSTITUT QUÉBÉCOIS DE PLANIFICATION FINANCIÈRE. *Rapport annuel 2011-2012*, IQPF, Montréal, Canada, 2012, 16 pages, p. 5. [En ligne] <http://www.iqpf.org/userfiles/File/IQPF/rapports-annuels/Rapport-annuel-2011-2012.pdf> (document consulté le 6 mai 2013).

5.3 Barrières organisationnelles

Le fait que plus de 85 % des planificateurs travaillent au sein d'une grande institution financière a pour effet que le consommateur qui a des questions générales en matière financière est couramment redirigé vers un conseiller. Étant donné la rareté des planificateurs financiers et le coût qu'ils représentent pour l'institution financière, ses services sont habituellement réservés aux clients qui présentent un potentiel de rentabilité important aux yeux des institutions¹²²; des mécanismes de sélection et de réacheminement de la clientèle existent pour s'assurer que les clients des institutions financières n'utilisent pas indûment le temps précieux du planificateur.

Ainsi, des mécanismes de sélection excluant plus ou moins catégoriquement aux clients qui ne sont pas exceptionnellement fortunés l'accès au planificateur financier constituent une barrière majeure à l'accès à cette expertise pour les ménages ayant des revenus ou des actifs à investir limités.

5.4 Barrières économiques

Si l'accès à un planificateur financier qui travaille pour une institution financière est limité pour un ménage qui n'a que des revenus ou des actifs modestes, il leur reste tout de même l'option de s'adresser aux planificateurs financiers qui travaillent à leur compte ou dans de petits cabinets de services financiers. Comme nous l'avons précédemment indiqué, cela pourrait en fait être le choix le plus judicieux, les questions d'indépendance et de conflits d'intérêts potentiels apparaissant moins problématiques lorsque le conseiller consulté n'est pas dans une position où il doit faire la promotion des produits financiers d'un employeur.

Ce type de service est accessible, comme nous l'avons vu, sur une base d'honoraires, qu'ils soient horaires ou forfaitaires. Or, le coût des services d'un planificateur financier est relativement élevé, accessible donc seulement à une minorité de consommateurs.

Un article paru en janvier 2012 dans *MoneySense* et qui dresse un portrait du marché des planificateurs financiers qui perçoivent des honoraires fait un constat général sur la clientèle naturelle pour ce type de service : « In general, fee-only planners are most appropriate for people with more than \$100,000 to invest who don't mind getting involved in buying and selling their own investments¹²³. »

Les taux horaires des planificateurs financiers se situeraient en moyenne entre 175 \$ et 200 \$, et de 100 à 125 \$ pour un planificateur « junior » ou un assistant. Les honoraires de certains professionnels peuvent atteindre jusqu'à 300 \$ et 400 \$ de l'heure. Certaines firmes exigeront un portefeuille minimal de plus de 500 000 \$ et un montant forfaitaire de 800 \$ à 1 200 \$ sera la norme pour un plan financier initial. On remarquera au passage que les honoraires des

¹²² C'est ce que confirment les offres d'emploi des institutions financières pour des planificateurs financiers, qui précisent que le travail à effectuer portera sur la « [consolidation] des actifs à investir des clients bien nantis afin d'accroître la part de portefeuille de BMO » Planificateur financier (Mascouche), BMO Groupe financier, LinkedIn, consulté le 6 décembre 2012, ou encore : « Effectuer une offre intégrée et de haut calibre pouvant inclure le service de planification financière Desjardins auprès d'une clientèle composée des plus grands détenteurs d'épargne de la Caisse (membres ayant un actif de 200 000 \$ et plus à investir) » Offre d'emploi, poste de « Planificateur financier » (Ste-Julie), Caisse Desjardins du Grand-Coteau, LinkedIn, consulté le 5 mai 2012.

¹²³ **MONEYSENSE STAFF.** « Where to find a fee-only financial planner - The most comprehensive listing of Canadian fee-only financial planners on the web », *op. cit.*, note 101.

planificateurs financiers sont comparables partout au Canada; les différentes obligations imposées par la loi québécoise ne semblent donc pas avoir pour effet d'entraîner à la hausse le montant des honoraires.

Si de tels coûts peuvent, en théorie, être justifiés pour l'accès à un conseiller indépendant dont l'approche axée sur le plan et les conseils peut effectivement permettre au client d'améliorer considérablement sa situation financière, il ne sera raisonnable pour un consommateur de payer ce prix (à condition bien entendu qu'il ait à sa disposition de telles sommes) que lorsque les avantages économiques qu'il en tirera dépasseront le coût engagé pour obtenir ces avantages.

Étant donné les différentes barrières à l'accès à la planification financière, dont l'importante barrière économique, la relation négative entre le revenu d'un individu et sa propension à obtenir les conseils d'un professionnel œuvrant dans ce domaine ne surprendra pas.

6. Enquête auprès des consommateurs

Suite à notre évaluation théorique des besoins de conseils financiers des ménages, et notamment des ménages à revenu modeste, et à notre portrait de l'offre de conseils et des problèmes que peut soulever cette offre, nous avons jugé utile de chercher à connaître la perception des consommateurs sur ces mêmes questions, et de tenter de voir si les consommateurs sont conscients de l'utilité que pourrait représenter l'obtention de conseils généraux sur leur gestion financière à court et à long terme.

Nous avons aussi cherché à voir par ce sondage si d'autres barrières pouvaient être présentes à la demande de services de conseil financier ou à l'accès à de tels services.

6.1 Méthodologie

Notre sondage a été effectué auprès d'un échantillon de 2022 répondants, une moitié provenant du Québec, l'autre des autres provinces. Les répondants devaient être des personnes qui s'impliquaient dans la gestion financière du ménage. Le sondage, effectué par collecte en ligne, a été réalisé entre le 11 et le 19 octobre 2012.

Un total de 2022 personnes ont répondu à notre sondage, une moitié provenant du Québec, l'autre des autres provinces canadiennes. Les répondants devaient être des personnes qui s'impliquaient dans la gestion financière du ménage et le ménage disposer de revenus annuels n'excédant pas 65 000 \$ (l'échantillonnage prévoyait un maximum de 10 % de ménages dont les revenus sont inférieurs à 10 000 \$). Le sondage, qui comportait trente questions, a été réalisé entre le 11 et le 19 octobre 2012.

La collecte en ligne a été réalisée par la firme de sondage Passages. L'échantillon s'est fait à partir de la banque de panélistes de Reseach Now, qui comprend environ 450 000 panélistes disponibles. Une invitation à répondre au sondage aura été envoyée à environ cinq fois le nombre de répondants requis (2 000). La marge d'erreur est de plus ou moins 2.2 %, 19 fois sur 20, avec un échantillon probabiliste.

Attendu que notre recherche sur l'encadrement a surtout porté sur la réglementation québécoise, et qu'une partie du sondage était destinée à en vérifier l'effet sur les perceptions des consommateurs, un sondage plus long (30 questions) a été soumis au répondants Québécois; le sondage qui s'adressait au reste du Canada comportait 18 questions.

L'échantillon a été pondéré sur deux plans. D'une part, afin que la distribution de l'âge soit représentative de la population canadienne. D'autre part, pour les questions qui s'adressaient à tous les Canadiens, l'échantillon des répondants québécois a été ajusté afin de pouvoir être représentatif de la distribution des Canadiens dans chacune des provinces.

Afin de voir la connaissance que les répondants avaient des différents professionnels qui offrent des services de conseil et la confiance qu'ils pouvaient avoir dans ces professionnels, nous avons demandé à l'ensemble des répondants le type de professionnels que le ménage avait consulté au cours des dix dernières années pour des conseils financiers et cherché à voir quels professionnels ils seraient portés à consulter sur des sujets donnés.

Nous avons poussé l'enquête auprès des répondants québécois en leur posant des questions plus précises sur leur perception de la compétence et de l'indépendance des différents professionnels et institutions et sur l'offre d'un service de conseil global.

Vu le biais de notre recherche, qui portait sur l'accès aux services de conseils financiers pour les ménages à revenu modeste, la sélection de répondants a été limitée à des ménages dont le revenu brut annuel n'excédait pas 65 000 \$.

Le rapport de la firme de sondage est reproduit en annexe D¹²⁴.

6.2 Profil des répondants

Nos répondants étaient âgés en moyenne de 48 ans.

Le profil économique des répondants du Québec et de ceux des autres provinces canadiennes (les Canadiens) montre certains écarts. Les Canadiens ont des revenus moyens légèrement plus élevés que les Québécois (environ 1 300 \$ de plus par année).

Les répondants de notre sondage disposent à 77,5 % d'un revenu familial brut annuel supérieur à 30 000 \$ (Québec : 74,6 %, reste du Canada: 78,4 %) et pour plus de la moitié (53,2 %) de plus de 40 000 \$ (Québec : 50,5 %, reste du Canada: 54 %).

Les ménages dont le revenu est inférieur à 30 000 \$ par année (22,2 %) sont constitués de plus d'un individu dans 56,5 % des cas (55,3 % au Québec et 57,6 % pour les Canadiens). Si l'on tient compte des seuils de faible revenu selon le nombre d'individus composant un ménage, c'est approximativement 20 % des répondants qui se trouvent sous le seuil de faible revenu¹²⁵.

Pour ce qui est des sources de revenus de l'ensemble des répondants: 69,7 % sont salariés. Le salaire et les revenus de travail représentent généralement pour eux la première source de revenus (91,3 %) – il ne s'agit de la seconde source de revenus que pour 6,6 % d'entre eux). La seconde source de revenus la plus fréquemment rapportée est constituée de prestations gouvernementales (assurance emploi, invalidité, pension, etc.); 37,6 % des répondants disposent de telles prestations.

Seulement 17,5 % des répondants déclarent des revenus de placements (rentes, intérêts, dividendes, etc.). Ce type de revenu n'est mentionné qu'à titre de source supplémentaire de revenus (secondaire ou tertiaire). Un total de 41 % des répondants déclare plus d'une source de revenus (Québec 37,2 %, Canada 42,2 %).

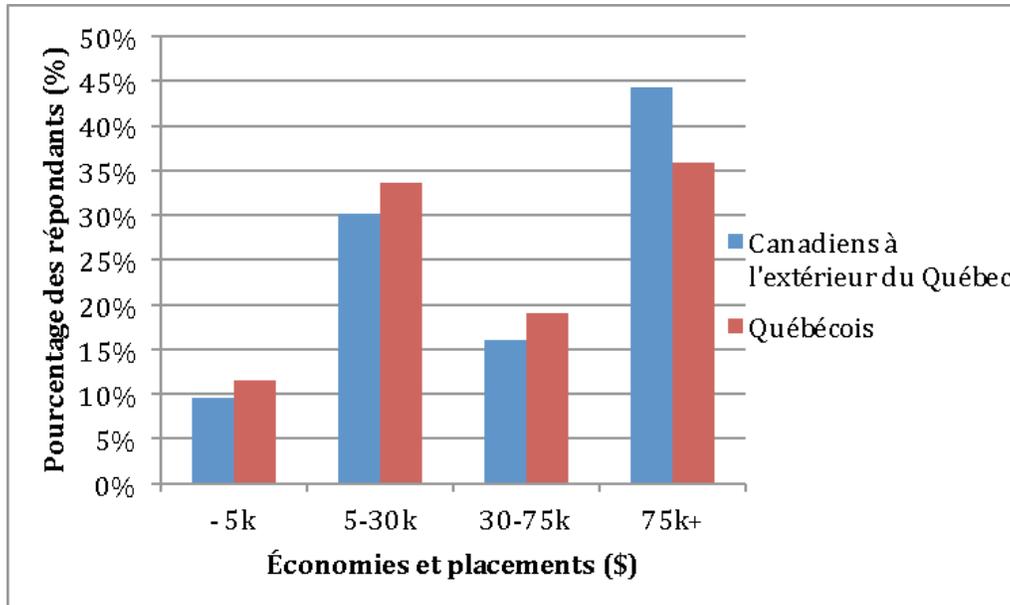
Nos répondants épargnent peu. Lorsqu'on leur demande d'identifier leurs avoirs, près du tiers des répondants ne mentionne ni économies ni placements (REER, actions, dépôts, etc.). Les Canadiens semblent aussi épargner significativement plus que les Québécois. La proportion de ceux qui ne mentionnent aucune économie est considérablement plus élevée au Québec : 40,5 % contre 28,4 % pour le reste du Canada.

¹²⁴ Voir Annexe D : **PASSAGES. Les conseillers financiers – Rapport de recherche**, Montréal, Canada, novembre 2012, 41 pages.

¹²⁵ **COMMISSION ADMINISTRATIVE DES RÉGIMES DE RETRAITE ET D'ASSURANCES QUÉBEC. Page Seuil de faible revenu (avant impôt) pour chaque année selon la taille du ménage**, site de la Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances Québec, Québec, Canada, sans date. [En ligne] <http://cdn.carra.gouv.qc.ca/g%C3%A9n%C3%A9ral/pages/IN99KXXX00A001.aspx> (page consultée le 8 juin 2013).

Ceux qui, chez les Québécois et chez les Canadiens, ont affirmé avoir de l'épargne ont des profils très différents. En effet, respectivement 35,9 % et 44,4 % d'entre eux ont une épargne de plus de 75 000 \$, ce qui ne les empêche pas non plus d'être propriétaires, à 78,8 % pour les répondants québécois et à 80,7 % pour les répondants canadiens¹²⁶.

ILLUSTRATION 18
Économies et placements des répondants qui ont indiqué en avoir



Il existe un important écart entre la moyenne des actifs déclarés par les ménages canadiens hors Québec (100 000 \$) et ceux des Québécois (70 000 \$). De plus, les Canadiens sont aussi significativement plus nombreux à être propriétaires que les Québécois, avec respectivement 60,1 % et 48,7 % de propriétaires.

Malgré la présence parmi nos répondants canadiens d'un plus grand nombre de propriétaires, le niveau d'endettement moyen des Québécois (16 000 \$) n'est pourtant que légèrement moins important que celui des autres Canadiens (22 000 \$). La source d'endettement la plus importante est le prêt hypothécaire, chez les répondants qui ont une telle obligation. Les cartes et les marges de crédit sont la source d'endettement la plus courante chez les autres.

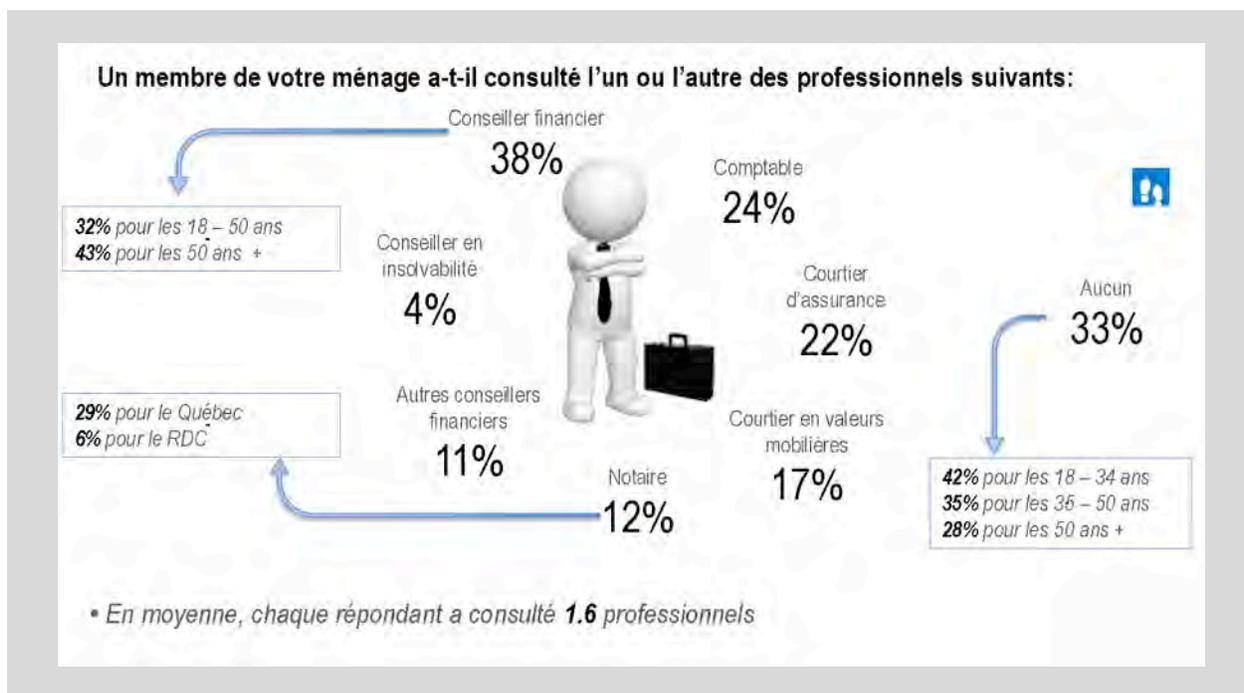
¹²⁶ À noter que les trois quarts de ces répondants (Québécois et Canadiens) sont âgés de plus de 51 ans. Nous pouvons donc penser qu'il s'agit pour une bonne partie d'entre eux, d'individus ayant eu des revenus plus élevés durant leur vie active, qui ont pu considérablement diminuer à la retraite.

6.3 Où les ménages obtiennent-ils des conseils financiers?

Nous avons demandé aux répondants (Q 11) si, au cours des 10 dernières années, un membre du ménage avait consulté l'un ou plusieurs des professionnels suivants : comptable, notaire, planificateur / conseiller financier, conseiller /courtier d'assurance, conseiller budgétaire, conseiller / courtier en valeurs mobilières, conseiller en insolvabilité / redresseur financier ou autre.

Les répondants à notre sondage, dans une proportion de sept sur dix, ont obtenu les conseils de professionnels au cours des dix dernières années. Au Québec, 30,6 % ont répondu qu'ils n'avaient consulté aucun de ces professionnels; pour le reste du Canada, cette proportion s'est élevée à 34,3 %. Les professionnels les plus consultés ont été les conseillers/planificateurs financiers (37,6 %), les comptables (30,1 % pour les Québécois, 22,3 % pour les Canadiens) et, pour les Québécois, les notaires (29,2 %).

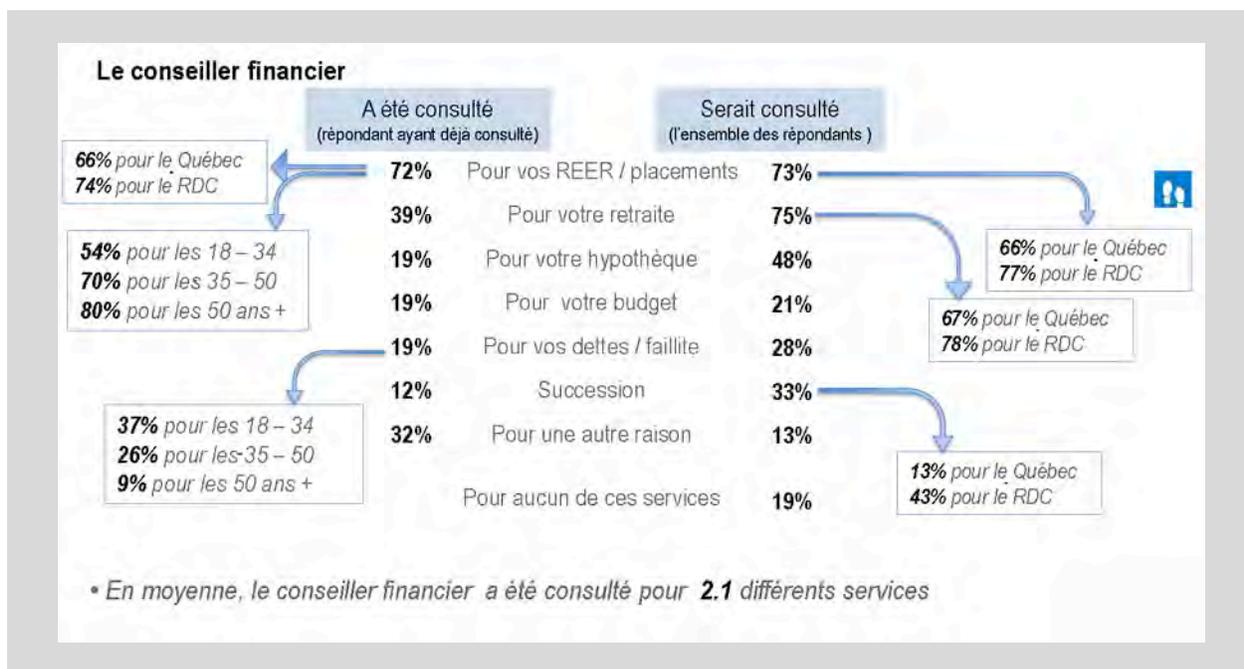
Pour ce qui est des autres professionnels : 21,5 % des répondants ont consulté un conseiller ou courtier d'assurances, 17,2 % un conseiller ou courtier en valeurs mobilières, et seulement 3,5 % un conseiller en insolvabilité ou un redresseur financier et 3 % un conseiller budgétaire.



Nous avons demandé à quel sujet les professionnels avaient été consultés (Q 12), suggérant : les impôts, la gestion de dettes ou de faillite, la gestion de budget, l'achat d'assurances, la gestion de REER ou d'actifs, l'hypothèque, la planification de la retraite, la planification successorale, un héritage, ou autres. Nous leur avons aussi demandé (Q 13) lequel des professionnels mentionnés ils seraient spontanément portés à consulter pour obtenir des services de conseil sur ces différents sujets.

Les planificateurs ou conseillers financiers ont pour leur part été consultés principalement pour des questions de placements, mais aussi pour d'autres raisons, comme la planification de la retraite et l'obtention d'une hypothèque. Si les intentions de consultations restent sensiblement

les mêmes pour ce qui est des REER et des placements, les différences sont parfois assez marquées pour les autres domaines.



Chez les comptables, 95 % des consultations ont porté sur des questions d'impôts. Pourtant, seulement 59 % de l'ensemble des répondants seraient spontanément portés à les consulter à ce sujet, et 38 % ne les consulteraient pour aucun des services suggérés dans notre liste.

Les courtiers d'assurance ont été consultés dans 83 % des cas pour l'achat d'assurances, mais aussi, dans 10 % des cas pour des placements ou des REER, pour une hypothèque (6 %) et, dans 26 % des cas, pour une autre raison.

Les courtiers en valeurs mobilières ont été consultés pour une variété de sujets, mais principalement pour les REER et les placements (73 %) et la retraite (37 %).

Les conseillers en insolvabilité ont été naturellement consultés pour des questions de dettes ou de faillite (49 %), mais aussi pour d'autres raisons (22 %). Ils ne seraient pourtant spontanément consultés sur ce sujet que par 37 % de l'ensemble des répondants, 61 % n'ayant l'intention de les consulter pour aucune raison.

Les conseillers budgétaires ont été pour leur part consultés pour des questions de dettes (51 %), de budget (48 %), de retraite (24 %) ou autre (65 %). Ils seraient spontanément consultés sur le budget par 32 % de l'ensemble des répondants, et sur les dettes et la faillite par 11 % seulement, 62 % n'ayant l'intention de les consulter pour aucune raison.

Pour plusieurs des matières relevant des finances personnelles, une portion non négligeable des répondants signalent d'ailleurs qu'ils ne consulteraient aucun professionnel financier : impôts: 35,25 %; dettes / faillite: 27,3 %; budget: 47,6 %; retraite : 27 %.

La firme de sondage propose l'analyse suivante¹²⁷ :

Analyse

- De manière générale, les différents types de professionnels présentent des taux de consultation relativement timides parmi les ménages canadiens à revenu modeste.
 - On le verra plus tard, ces faibles taux de consultation peuvent être en partie expliqués par le fait qu'une forte proportion de Canadiens vivant au sein de ménage à revenu modeste ont, d'une part, le sentiment qu'ils n'ont pas les moyens de se payer de tels services et, d'autre part, qu'ils n'ont pas assez d'avois ou d'actifs pour entreprendre pareille démarche.
 - Les conseillers financiers (38%) s'imposent de manière relativement éloquente à ce chapitre, suivis par les comptables (24%) et les courtiers d'assurance (22%).
 - Les jeunes de 18 à 34 ans, fort probablement en raison de leur moins grande expérience, ont moins fait affaire avec ce type de professionnels (42%).
- Le conseiller financier possède manifestement un éventail de services perçu plus élargi que les autres professionnels gravitant dans le domaine financier.
 - De fortes proportions de répondants seraient tentés de consulter un conseiller financier pour leurs REER/placements, leur retraite et leur hypothèque.
 - On peut croire que l'appellation « conseiller financier », somme toute relativement générique, laisse supposer que ceux qui en portent le titre sont davantage des généralistes que des spécialistes à proprement parler.

Analyse (suite)

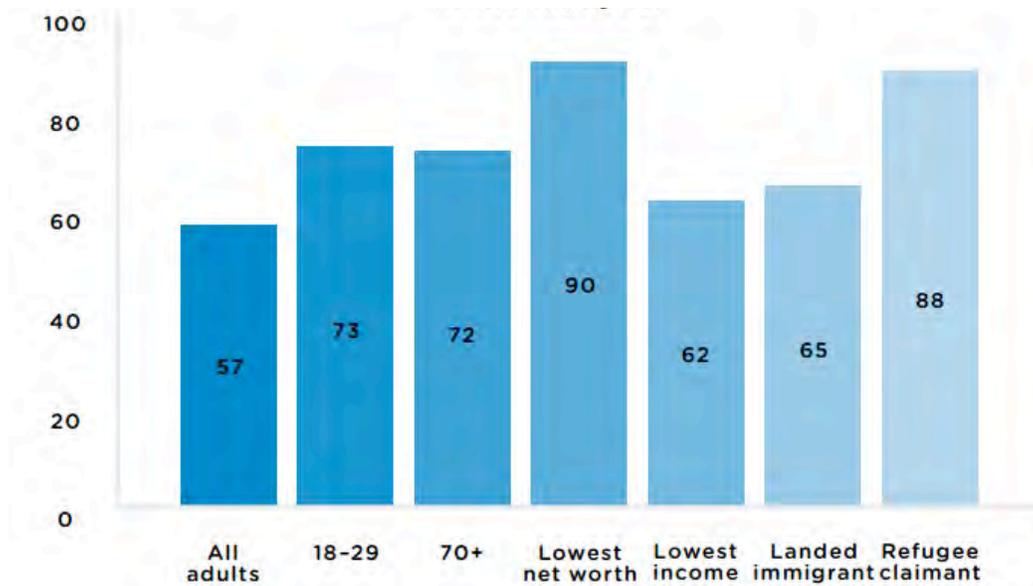
- Pour sa part, le champ d'intervention des comptables semble davantage confiné aux impôts.
- Il en va de même pour les conseillers en insolvabilité avec la gestion des dettes, pour les courtiers d'assurance avec les assurances et, quoique dans une moindre mesure, pour les notaires avec la succession.
- Il semble finalement exister un certain flou dans l'esprit des Canadiens par rapport au champ d'expertise du conseiller en valeurs mobilières.
 - Les deux tiers des répondants ne seraient pas tentés de faire appel à ses services pour l'un ou l'autre des types de services présentés.
 - Contrairement aux conseillers financiers, on peut croire que, dans le contexte du sondage et compte tenu de la cible sondée, les conseillers en valeurs mobilières pâtissent quelque peu de la complexité de leur appellation. Autrement dit, la présence des mots « valeurs mobilières » peut s'avérer rébarbative pour certaines personnes et même évoquer que les services de tels professionnels sont relativement coûteux.

¹²⁷ Voir annexe D : **PASSAGES. Les conseillers financiers – Rapport de recherche**, op. cit., note 124, pp.14 et 15.

6.4 Perception des besoins de conseils financiers

Notre sondage permet de présenter une réalité qui se distingue en quelque sorte du préjugé selon lequel il faut avoir des revenus élevés pour pouvoir ou vouloir consulter un professionnel afin d'obtenir de l'aide pour gérer ses finances; la valeur des actifs aurait à cet effet plus d'influence que le montant des revenus.

ILLUSTRATION 19
Les Canadiens n'ayant pas bénéficié de conseils financiers (derniers 12 mois)

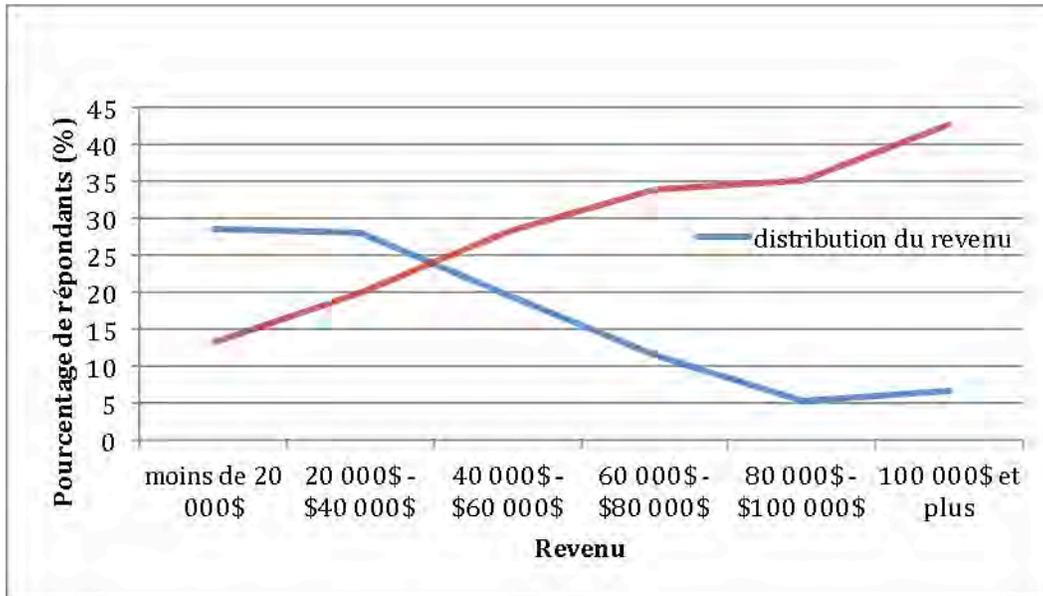


Source : Robson, Jennifer. *The Case for Financial Literacy*¹²⁸

Comme l'indique l'illustration précédente, le lien entre la consultation financière et la valeur des actifs apparaît beaucoup plus significatif que celui qui existe avec la taille des revenus. Il appert en effet que l'écart entre le nombre de consultations effectuées par les ménages ayant des revenus modestes est de 5 % seulement inférieur à la moyenne, comparativement à un écart de 33 % pour les ménages possédant peu d'actifs.

¹²⁸ ROBSON, Jennifer. *The Case for Financial Literacy*, op. cit. note 29, p. 12, fig. 7.

ILLUSTRATION 20
Relation entre le revenu des répondants et l'utilisation d'un service de planification financière (stratégies d'économie et d'investissement)

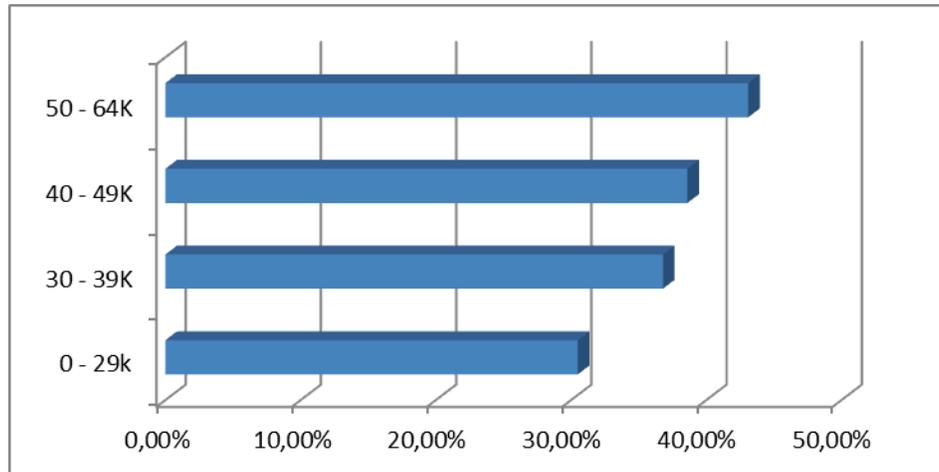


Source : Statistique Canada, Enquête canadienne sur les capacités financières, 2009.

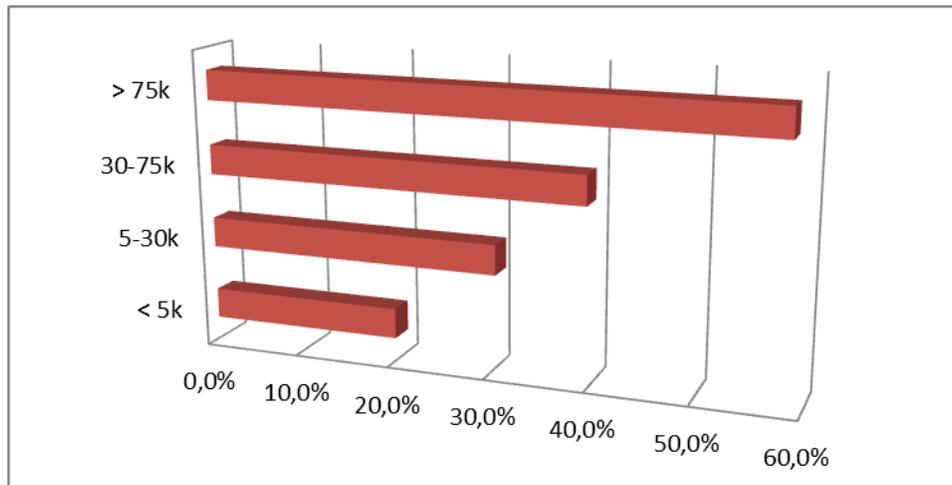
La relation positive exponentielle entre la valeur des actifs que possède un ménage et l'obtention de conseils financiers est constamment mentionnée dans la littérature; ce lien est tellement fort que la croyance populaire associe automatiquement le conseil financier au conseil en matière de placements, une association d'idées qui se reflète aussi bien chez les fournisseurs de services que chez les consommateurs.

On note ces différences entre les taux de consultation chez nos répondants aussi bien selon des critères de revenus que selon des critères d'économies et de placements; on note aussi clairement l'influence plus importante sur le taux de consultation de la taille des économies et des placements, comparativement à celle des revenus. Ainsi, le taux de consultation pour les répondants des deux classes de revenus extrêmes considérées chez les répondants (de 0 à 29k et de 50 à 64K) ne varie que de 13 %, alors que, lorsque l'on considère leurs économies, la différence du taux de consultation entre ceux qui ont des économies et placements qui se situent entre 30 et 75K et ceux qui ont plus de 75K est à elle seule de près de 20 %.

ILLUSTRATIONS 21
Taux de consultation d'un planificateur ou conseiller financier en fonction des revenus



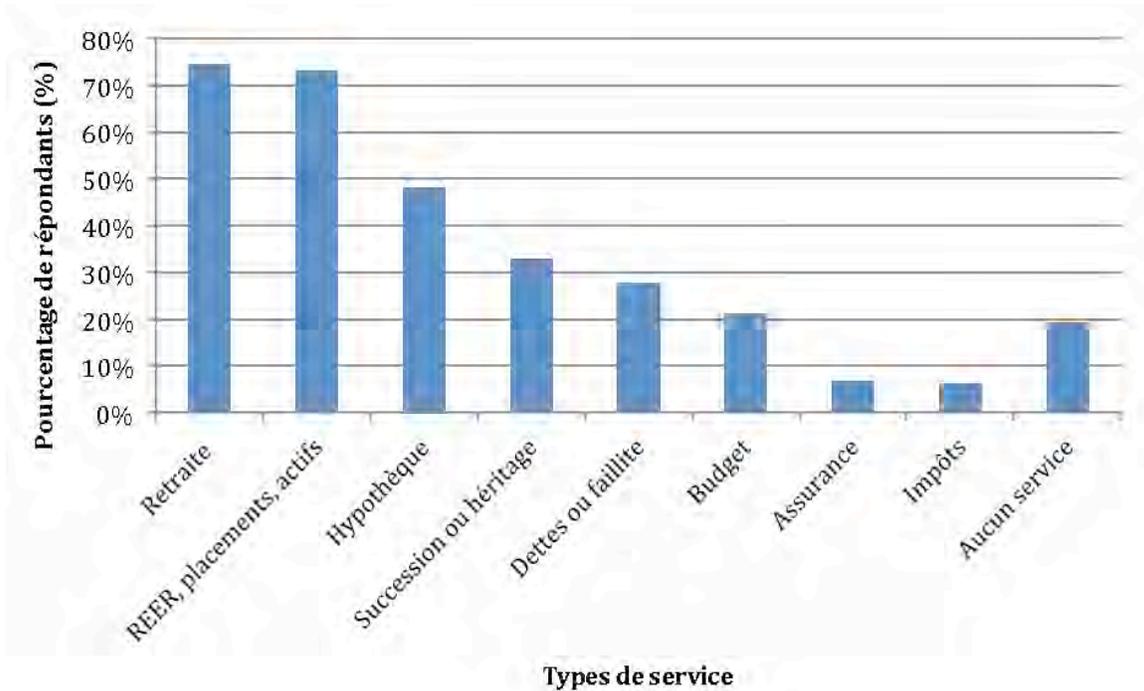
ILLUSTRATIONS 22
Taux de consultation d'un planificateur ou conseiller financier en fonction des économies et placements



Les résultats de notre sondage semblent pourtant indiquer que si les ménages québécois à revenu modeste pouvaient obtenir des conseils financiers, ils les utiliseraient volontiers. Si seulement environ un répondant sur trois a précédemment consulté un conseiller ou un planificateur financier, trois répondants sur quatre seraient portés à consulter l'un de ces professionnels pour des questions liées à la gestion des finances personnelles, soit pour les questions liées aux REER, aux placements, aux actifs et à la retraite.

ILLUSTRATION 23

**Pour les services suivants, qui seriez-vous spontanément porté à consulter?
Réponse : planificateur/conseiller financier**



Le préjugé selon lequel les conseils financiers visent principalement les placements et l'épargne se manifeste donc aussi chez les répondants, puisque c'est à ce sujet qu'une proportion importante des répondants ont consulté ou penseraient à consulter un conseiller ou planificateur financier. Les répondants songeraient toutefois s'adresser à eux pour une plus vaste gamme de sujets.

Au cours des dix dernières années, moins de 7 % des répondants québécois ont consulté un conseiller financier, 5 % un comptable et 4 % un conseiller en solvabilité relativement à des questions liées à l'endettement ou à la faillite. Cependant, lorsqu'on leur demande pour quelles questions ils trouveraient utile d'avoir l'appui d'un professionnel, 21 % d'entre eux croient qu'ils bénéficieraient de l'aide d'un professionnel dans la gestion de leurs dettes et il s'agit, parmi les autres choix (faire les impôts, gérer les placements, planifier la succession, etc.), du besoin qui aurait priorité sur les autres.

Notre analyse des réponses obtenues lorsque nous avons demandé aux répondants de nous indiquer quels professionnels ils seraient portés à consulter pour diverses questions financières nous a permis de constater que les ménages à revenu modeste sont beaucoup plus ouverts à obtenir des consultations que les consultations passées ne le laissent entendre.

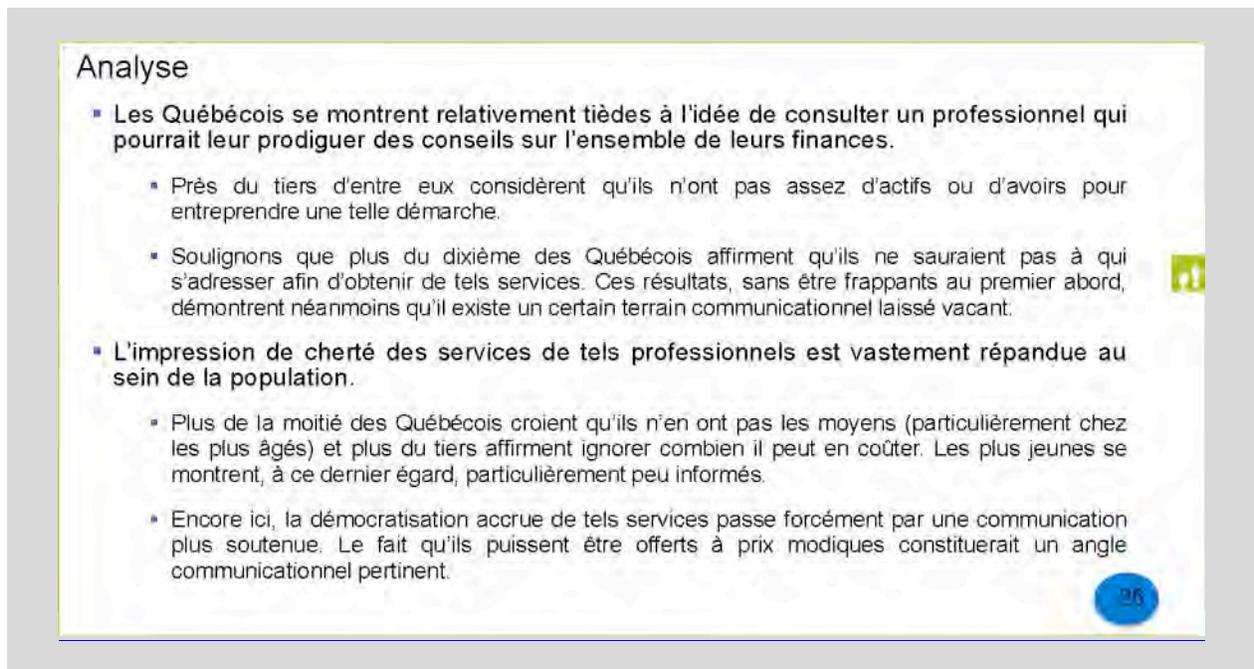
Les réponses obtenues lorsqu'on demande aux répondants pour quel type de conseils ils consulteraient un professionnel donné indiquent par ailleurs, d'une part, que certaines associations semblent se faire naturellement entre certains professionnels et certains services (les comptables s'occupent des impôts, les conseillers en solvabilité s'occupent des problèmes d'endettement, les conseillers budgétaires aident les consommateurs à faire leur budget...) et,

d'autre part, que les répondants seraient portés à s'adresser à un professionnel distinct pour chacune des questions financières pour lesquelles ils rechercheraient des conseils. On peut donc en déduire que les répondants ne perçoivent généralement, dans la liste qui leur était soumise, aucun professionnel qui serait apte à les conseiller sur l'ensemble des questions financières qui sont susceptibles de les préoccuper.

Comme nous l'avons illustré plus haut, les conseillers et planificateurs financiers démentent, jusqu'à un certain point, cette tendance : les répondants songeraient en effet à s'adresser à eux pour une plus vaste gamme de services que ce qui est généralement perçu comme étant leur spécialisation. Les répondants seraient ainsi portés à consulter en plus grande proportion pour les questions de retraite ou de gestion de dettes.

6.4.1 UTILITÉ : DOMAINES DE PRÉDILECTION POUR LES CONSEILS

La firme de sondage propose l'analyse suivante¹²⁹ :

The image shows a slide titled "Analyse" with a list of bullet points. The slide has a light blue background with a white border. The text is in black. There is a small green icon on the right side of the slide and a blue circular icon with the number 26 in the bottom right corner.

Analyse

- Les Québécois se montrent relativement tièdes à l'idée de consulter un professionnel qui pourrait leur prodiguer des conseils sur l'ensemble de leurs finances.
 - Près du tiers d'entre eux considèrent qu'ils n'ont pas assez d'actifs ou d'avoirs pour entreprendre une telle démarche.
 - Soulignons que plus du dixième des Québécois affirment qu'ils ne sauraient pas à qui s'adresser afin d'obtenir de tels services. Ces résultats, sans être frappants au premier abord, démontrent néanmoins qu'il existe un certain terrain communicationnel laissé vacant.
- L'impression de cherté des services de tels professionnels est vastement répandue au sein de la population.
 - Plus de la moitié des Québécois croient qu'ils n'en ont pas les moyens (particulièrement chez les plus âgés) et plus du tiers affirment ignorer combien il peut en coûter. Les plus jeunes se montrent, à ce dernier égard, particulièrement peu informés.
 - Encore ici, la démocratisation accrue de tels services passe forcément par une communication plus soutenue. Le fait qu'ils puissent être offerts à prix modiques constituerait un angle communicationnel pertinent.

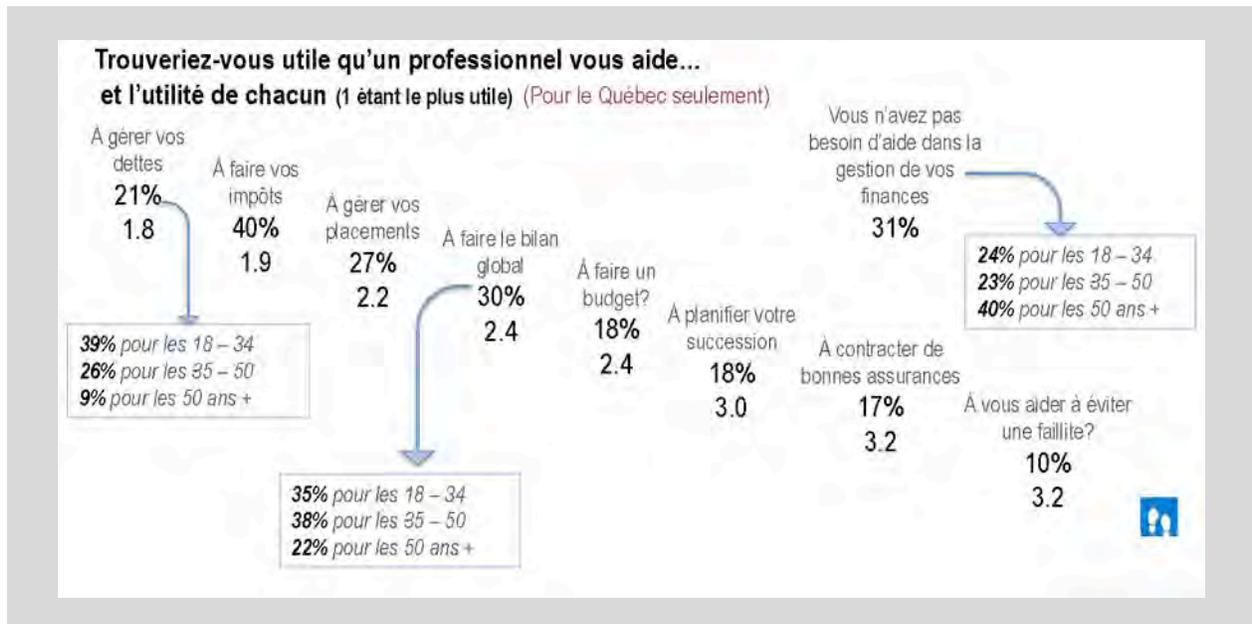
¹²⁹ Voir annexe D : **PASSAGES**. *Les conseillers financiers – Rapport de recherche*, op. cit., note 124, pp. 26 et 27.

Analyse (suite)

- La consultation à propos des impôts se révèle le type de service potentiellement le plus populaire (40%), suivie du bilan complet (30%), des conseils sur les placements (27%) et de la gestion de la dette (21%).
 - La gestion des dettes apparaît comme un service qui trouverait davantage écho chez les 18 à 34 ans (39%), tandis que les 35-50 ans longneraient davantage vers l'élaboration du bilan financier complet (38%).

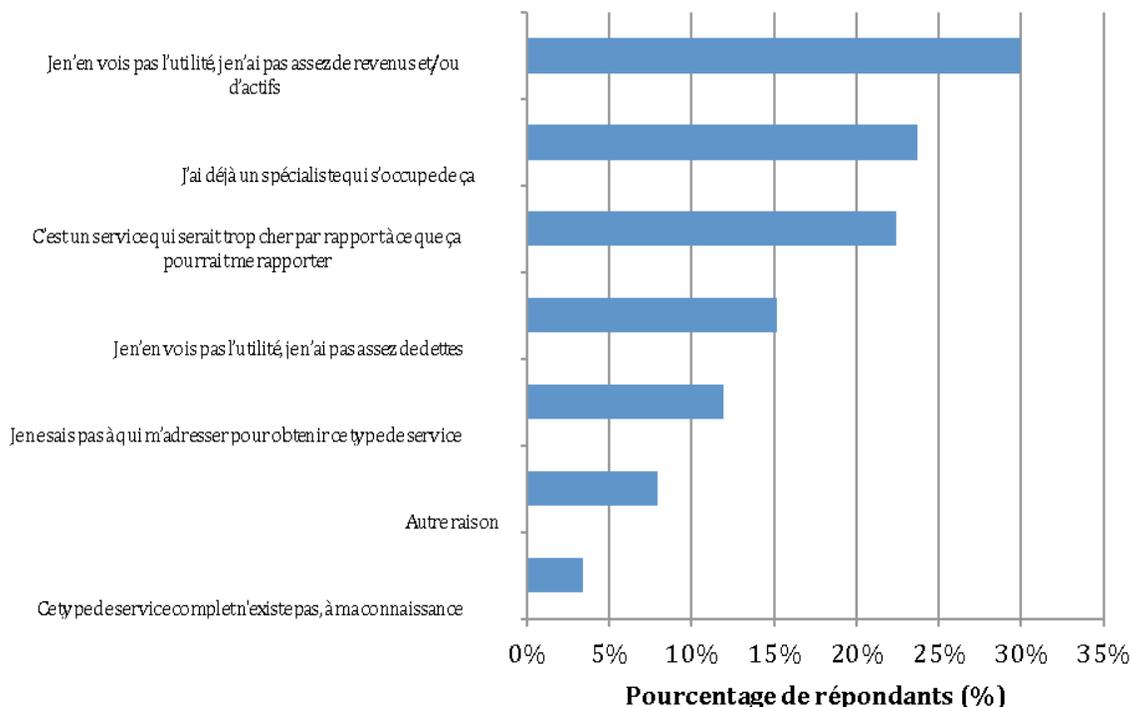


Lorsqu'on demande aux répondants québécois pour quelles questions ils trouveraient utile d'avoir l'appui d'un professionnel en matière financière, 21 % d'entre eux estiment qu'ils bénéficieraient de l'aide d'un professionnel dans la gestion de leurs dettes, ce type de conseil étant par ailleurs considéré comme prioritaire. On remarquera que, sur l'ensemble des répondants québécois, on trouve une proportion presque égale de ménages qui trouveraient utile d'avoir l'aide d'un professionnel pour faire un bilan global des finances (30 %) et de ménages qui estiment n'avoir besoin d'aucune aide pour la gestion de leurs finances (31 %). On remarquera aussi que les répondants âgés de plus de 50 ans tirent vers le haut cette dernière statistique.



Alors que les besoins pour faire les impôts et gérer les placements coïncident dans l'ensemble aux résultats obtenus précédemment, la reconnaissance de l'utilité de l'appui d'un professionnel pour faire un bilan global se place au second rang des besoins exprimés (dépassant la gestion des placements). Les répondants québécois nous indiquent par ailleurs qu'ils doutent de l'utilité que pourrait avoir pour eux un tel service intégré, de sa disponibilité ou de son accessibilité.

ILLUSTRATION 24
Que diriez-vous de consulter un professionnel qui pourrait vous prodiguer des conseils à propos de l'ensemble de vos finances?



Afin de vérifier avec plus de précision ce que nous présumions qu'allaient être les craintes des répondants à ce sujet, nous avons posé deux questions plus précises : À la première, « Compte tenu des revenus de votre ménage, croyez-vous avoir les moyens de faire appel à un tel service? » (Q 18), seulement 11 % des répondants ont estimé que oui. Si 55 % ont répondu non, 34 % ont avoué ignorer le prix que pouvait représenter un tel type de service.

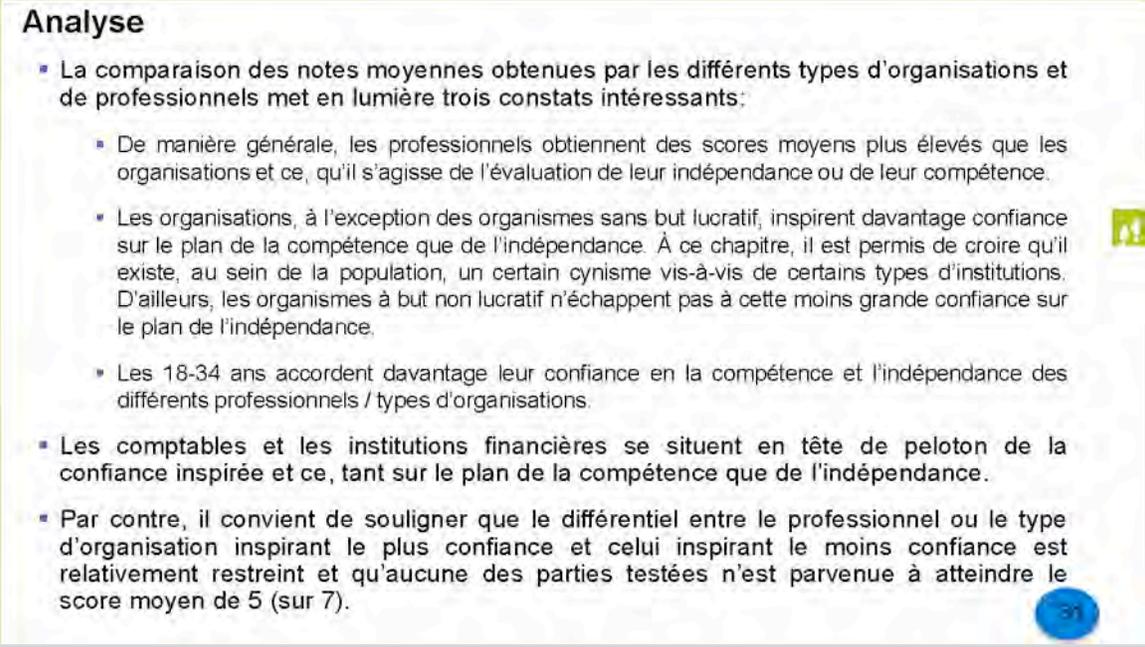
Nous avons ensuite demandé (Q 19) « Sauriez-vous à qui vous adresser pour obtenir de tels services? » Étonnamment, 68,8 % des répondants ont affirmé que oui. Cette perception nous semble paradoxale, vu le fait que les répondants seraient plutôt portés, si l'on se fie aux réponses données aux autres questions, à obtenir des conseils financiers à la pièce.

Il n'en demeure pas moins que l'évaluation par les répondants de l'utilité probable que pourrait avoir pour eux un tel service se base en grande partie sur le fait que ce type de service est principalement utile à qui aurait beaucoup de revenus ou d'actifs ou, au contraire, beaucoup de dettes. Cette perception va à l'encontre de la conclusion à laquelle nous arrivions, soit le fait que des conseils sur l'ensemble des finances devraient en théorie, selon nous¹³⁰, être utiles à l'ensemble des ménages, peu importe le revenu, le niveau d'actifs ou le niveau de dettes.

¹³⁰ Voir chapitre 2.

6.4.2 CONFIANCE DES CONSOMMATEURS – INDÉPENDANCE ET COMPÉTENCE

La firme de sondage propose l'analyse suivante¹³¹ :



Analyse

- La comparaison des notes moyennes obtenues par les différents types d'organisations et de professionnels met en lumière trois constats intéressants:
 - De manière générale, les professionnels obtiennent des scores moyens plus élevés que les organisations et ce, qu'il s'agisse de l'évaluation de leur indépendance ou de leur compétence.
 - Les organisations, à l'exception des organismes sans but lucratif, inspirent davantage confiance sur le plan de la compétence que de l'indépendance. À ce chapitre, il est permis de croire qu'il existe, au sein de la population, un certain cynisme vis-à-vis de certains types d'institutions. D'ailleurs, les organismes à but non lucratif n'échappent pas à cette moins grande confiance sur le plan de l'indépendance.
 - Les 18-34 ans accordent davantage leur confiance en la compétence et l'indépendance des différents professionnels / types d'organisations.
- Les comptables et les institutions financières se situent en tête de peloton de la confiance inspirée et ce, tant sur le plan de la compétence que de l'indépendance.
- Par contre, il convient de souligner que le différentiel entre le professionnel ou le type d'organisation inspirant le plus confiance et celui inspirant le moins confiance est relativement restreint et qu'aucune des parties testées n'est parvenue à atteindre le score moyen de 5 (sur 7).

Si une si large proportion des répondants estime savoir à qui s'adresser pour obtenir des conseils sur l'ensemble de leurs finances, leur prise en compte de l'indépendance des services qui leur sont offerts ou leur évaluation de cette indépendance est peut-être de nature à remettre en question leurs certitudes.

Nous avons mentionné plus haut les problèmes d'indépendance qui sont liés à des services de conseil offerts simultanément à des services de vente de produits financiers et aux obligations légales en matière d'indépendance, qui sont pour ainsi dire absentes pour tout service-conseil qui n'est pas donné par un membre d'une corporation professionnelle. Malgré cela, les répondants québécois à notre sondage semblent mésestimer l'importance de l'indépendance du conseiller à qui ils pourraient s'adresser en matière financière, ou du moins à avoir du mal à évaluer correctement l'indépendance réelle des professionnels.

Nous avons fourni aux répondants la définition qui suit :

Indépendance: Notamment: absence de conflit d'intérêt, ainsi que d'apparence et de risque de conflit d'intérêts. Un service indépendant vise à bénéficier d'abord au client, plutôt qu'à celui qui offre le service.

¹³¹ Voir annexe D : **PASSAGES**. *Les conseillers financiers – Rapport de recherche, op. cit.*, note 124, p. 31.

Sur cette base, nous avons demandé aux répondants québécois la mesure de la confiance qu'ils portaient à certaines institutions ou personnes susceptibles de leur proposer des conseils en matière financière. Les réponses sont étonnantes, qui semblent affirmer qu'en matière d'indépendance, les institutions bancaires seraient plus dignes de confiance que les firmes d'expert-conseil, les institutions gouvernementales ou les organismes sans but lucratif.



Pour ce qui est des professionnels, les comptables et les notaires obtiennent le meilleur score pour ce qui est de la confiance relativement à leur indépendance. Ils devancent ainsi les conseillers financiers, les conseillers budgétaires et les courtiers en valeurs mobilières.

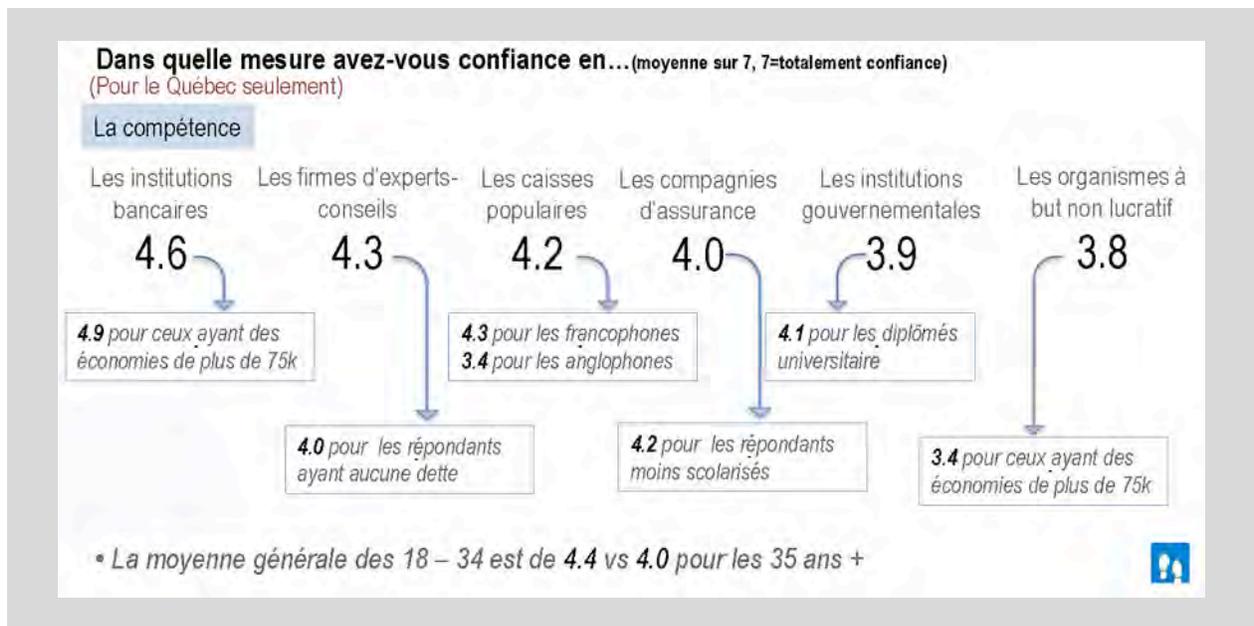


Nous avons aussi mentionné plus haut les problèmes liés à la compétence, des normes strictes n'étant appliquées qu'aux membres de corporations professionnelles et les institutions n'exigeant parfois pour des postes de conseil financier que des formations minimales. Ici encore, les répondants québécois semblent bien en mal d'appliquer une évaluation objective.

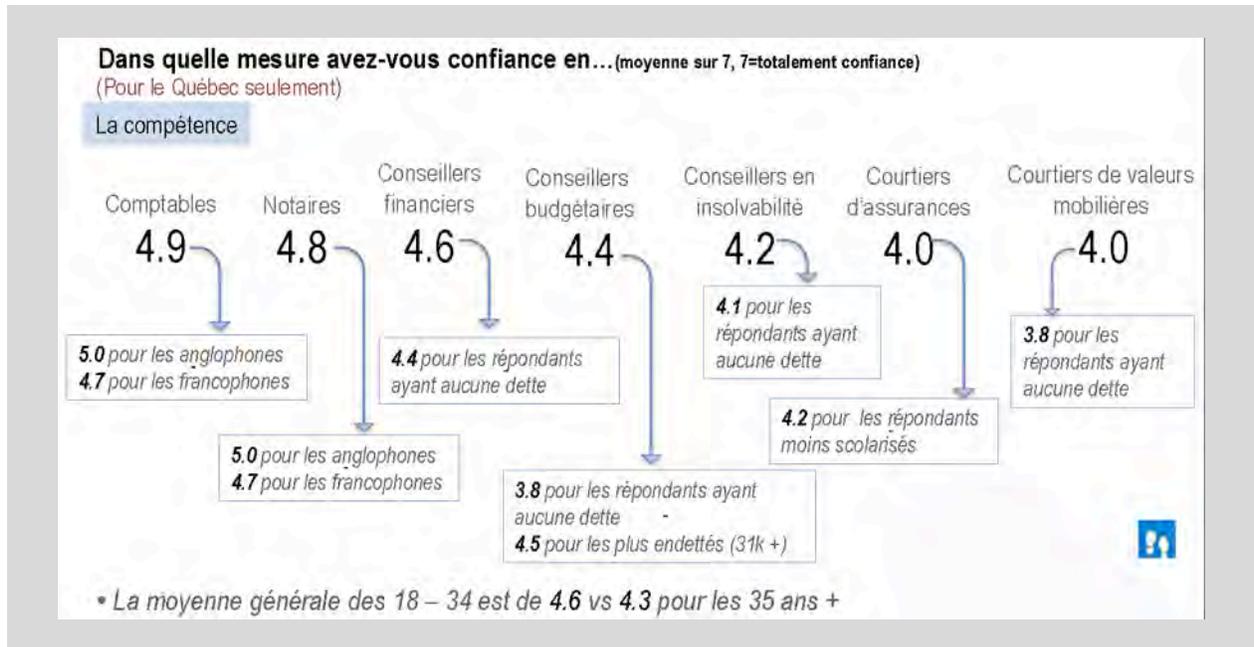
Nous avons fourni aux répondants la définition qui suit, qui va jusqu'à faire allusion aux obligations légales de formation :

Compétence: Posséder les connaissances et l'habileté nécessaires pour fournir un service fiable, de qualité, qui répond aux attentes et aux lois.

Ici encore, les répondants se disent d'avis qu'en matière de compétence, les institutions bancaires seraient plus dignes de confiance que les firmes d'expert-conseil, les institutions gouvernementales ou les organismes sans but lucratif.



Pour ce qui est des professionnels, les comptables et les notaires obtiennent encore une fois le meilleur score pour ce qui est de la confiance relativement à leur compétence, devançant à nouveau les conseillers financiers, les conseillers budgétaires et les courtiers en valeurs mobilières.



6.4.3 REMARQUES

On remarquera que les répondants accordent leur confiance, pour ce qui est des professionnels, et ce, tant en ce qui a trait à l'indépendance qu'à la compétence, à deux catégories dont les membres sont soumis à une formation obligatoire et à des règles qui encadrent leur devoir d'indépendance. Il eut été intéressant de vérifier si cette confiance s'appuyait sur la connaissance de ces particularités.

Nous basant au moment de l'élaboration du sondage sur l'hypothèse que les ménages auxquels il était destiné n'auraient eu que peu de contact avec les planificateurs financiers et qu'ils ne seraient pas nécessairement familiers avec la distinction entre conseillers et planificateurs financiers (ce que la revue de la littérature nous a d'ailleurs confirmé), nous avons confondu ces deux professions dans cette section sur la confiance. L'examen des résultats nous fait regretter ce choix. Il eut été intéressant de voir si les répondants faisaient une différence marquée entre ces deux types de service-conseil.

On retiendra toutefois que les écarts entre les différents professionnels sont assez réduits : sur une échelle de 7, les notes varient dans l'ensemble, pour les questions d'indépendance et de compétences des professionnels et des institutions, entre 3,8 et 4,9. Les données du sondage nous portent à croire que les répondants perçoivent ce secteur comme un ensemble assez homogène, et que les particularités des différents intervenants leur échappent. Dans cette perspective, on retiendra que le secteur ne génère pas, que ce soit au plan de l'indépendance ou à celui de la compétence, et ce, tant lorsqu'il est question des professionnels que des institutions, une très grande confiance.

6.5 Expériences passées

Le quart des répondants québécois déclarent avoir été par le passé affectés significativement par une mauvaise décision financière (Q 14) et pour le tiers d'entre eux, cette décision aurait été suggérée par un professionnel (Q 16).

Si l'on ramène cette proportion à l'ensemble de la population québécoise, c'est donc dire que 9% des ménages à revenu modeste ont déjà subi les conséquences d'un conseil mal avisé provenant d'un professionnel.

Par contre, on peut aussi conclure que la plupart des situations fâcheuses découlant de décisions prises sont survenues lorsque les individus prenaient eux-mêmes les décisions (sans l'aide d'un expert)¹³².

Les répondants qui ont subi des conséquences significatives d'une mauvaise décision financière (Q 15) : que la situation a engendré une faillite (16 %); qu'ils ont dû s'endetter (19 %); qu'ils ont dû gruger dans leurs économies (12 %).

6.5.1 LES QUÉBÉCOIS ET LES CANADIENS

Le survol de l'offre de conseils financiers nous a démontré qu'il existait une différence importante quant à l'encadrement des différents « conseillers financiers » à travers le Canada; le Québec et la Colombie-Britannique étant les seules provinces à encadrer strictement la pratique des planificateurs financiers. Nous avons voulu voir si l'asymétrie de la réglementation avait un effet sur la perception qu'avaient les consommateurs à travers le pays. L'analyse de nos résultats ne nous a pas permis de déceler de différences significatives dans la perception des conseils dans le cadre de la gestion financière personnelle.

Nous avons relevé quelques différences mineures entre le comportement des Canadiens et des Québécois relativement aux différents professionnels qui offrent des conseils financiers, pour ce qui est des taux de fréquentation¹³³. Parmi les différences, on notera celles-ci : les Canadiens seraient deux fois plus enclins que les Québécois à consulter un courtier en valeurs mobilières (20 % contre 10 %), alors que les Québécois se tourneraient davantage vers les comptables que les Canadiens (30 % contre 22 %).

De façon générale, on trouve plus de Canadiens que de Québécois qui seraient portés à ne consulter aucun professionnel (34 % des Canadiens contre 31 % des Québécois). Lorsque la question porte spécifiquement sur l'épargne et les placements, par contre, la tendance se renverse :

¹³² Voir annexe D : **PASSAGES**. *Les conseillers financiers – Rapport de recherche*, op. cit., note 124, p. 24.

¹³³ Le taux comparatif de la fréquentation des notaires, qui ne se retrouvent pratiquement qu'au Québec, constitue évidemment l'exception, avec un écart marqué mais non significatif aux fins de notre recherche. Le projet soumis se proposait de comparer les perceptions de Canadiens et des Québécois. Le sondage, plus minimaliste, que nous avons soumis aux Canadiens a malencontreusement omis les questions qui nous auraient permis de faire de manière utile une telle comparaison.

ILLUSTRATION 25
Qui seriez-vous spontanément porté à consulter
pour vos REER / placements / actifs?

	Québec	Canada
Planificateur / conseiller financier	65,9 %	76,7 %
Aucun professionnel financier	24,3 %	18,1 %

6.5.2 CONSEIL FINANCIER : SERVICE COMPLÉMENTAIRE AUX PRODUITS FINANCIERS

Les résultats de notre sondage nous portent à croire que l'appui d'un professionnel dans la gestion des finances personnelles, est perçu par les consommateurs comme étant un service marginal, aux contours relativement flous, utile pour combler des besoins spécifiques pour ceux qui disposent de moyens financiers exceptionnels, plutôt que comme faisant partie des atouts essentiels au maintien de finances saines, peu importent les revenus ou les actifs.

Peut-être parce que c'est le type de service qui est le plus facilement accessible et celui auquel ils ont eu recours jusqu'à maintenant, les consommateurs qui pensent aux conseils financiers semblent penser d'abord aux types de services qu'offrent les institutions financières. Il est vrai qu'en règle générale, lorsque les consommateurs entrent en interaction avec un professionnel dans le domaine des finances personnelles, c'est généralement pour l'obtention d'un produit financier : placement, prêt, prêt hypothécaire, assurance. La littérature confirme que le conseil financier est généralement connu des consommateurs et reconnu lorsqu'il accompagne le produit financier qu'ils désirent acquérir, alors que la consultation d'un conseiller financier indépendant pourra parfois mener à la décision d'acquérir un produit financier (ou à celle de ne pas acquérir le produit qu'on aurait pu croire utile).

Cette vision des choses, par les consommateurs, n'a pas de quoi surprendre. La structure même des services dans les institutions financières qui desservent la plus grande partie des Canadiens est axée sur la séparation des produits recherchés; c'est du moins ce qui appert, par exemple, de la présentation même des services de plusieurs institutions financières sur leur site Internet, où les services sont clairement confondus aux produits :

ILLUSTRATION 26 Services aux particuliers – Caisses populaires Desjardins¹³⁴

The screenshot displays the 'Produits, services particuliers' page on the Desjardins website. The page is organized into several sections:

- Navigation:** Includes a search bar, a text size selector (A|A|A), and tabs for 'PARTICULIERS', 'ENTREPRISES', and 'À PROPOS DE DESJARDINS'.
- Transactions en ligne:** Promotes 'Accès D' (Simple, Rapide, Sécuritaire) with a link to 'Ouvrir une session' and options for 'Mot de passe oublié', 'Info', and 'S'inscrire'. It also features a link to 'À découvrir dans AccèsD' and 'Le changement d'adresse'.
- Disnat:** 'Courtage en ligne'.
- VMD:** 'Courtage de plein exercice'.
- Sécurité en ligne:** Includes links for 'Signaler une fraude', 'Programme Sécurité garantie à 100 %', and 'Déclarer une carte perdue ou volée'.
- Outils en ligne:** Lists 'Demandes en ligne', 'Taux et rendement', 'Outils de calcul et sélecteurs', 'Conseils', and 'Première visite?'.
- Particuliers:** A central section titled 'Ajoutez le lien de votre caisse dans cette page' with instructions: 'Trouvez une caisse, un guichet, etc.', 'Trouvez la date de l'assemblée générale annuelle d'une caisse', and 'Caisses ouvertes la fin de semaine'. It also features a 'Desjardins : coopérer pour créer l'avenir' section with '10 raisons de choisir Desjardins' and 'Ouvrir un compte et devenir membre'.
- Produits et services:** A large section divided into four columns:
 - Prêts, marges et cartes de crédit:** Lists 'Cartes de crédit Visa Desjardins', 'Cartes de crédit privées', 'Carte prépayée Visa Desjardins', 'Marge de crédit', 'Prêt personnel', 'Prêt automobile', 'Prêt hypothécaire', 'Prêt REER', and 'Prêt étudiant'. Includes a 'Liste complète [+]' link.
 - Comptes et services reliés:** Lists 'Comptes', 'Frais de service', 'Forfaits à tarif mensuel fixe', 'Programmes et comptes pour clientèles spécifiques', 'Modes d'accès à vos comptes', 'Carte d'accès Desjardins', and 'Services d'assistance Desjardins'. Includes a 'Liste complète [+]' link.
 - Épargne et placements:** Lists 'Placements garantis à taux fixe', 'Placements garantis liés aux marchés', 'Fonds de placement', 'CELLI : épargner pour réaliser un projet', 'REER : épargner pour la retraite', 'Gestion de vos avoirs personnels', and 'Capital régional et coopératif Desjardins'. Includes a 'Liste complète [+]' link.
 - Assurances:** Lists 'Assurance auto', 'Assurance habitation', 'Assurance véhicule récréatif', 'Assurance vie, santé et invalidité', 'Assurances prêt, marge de crédit et solde de crédit', 'Assurance, assurance accident de personnes', and 'Assurance voyage'. Includes a 'Liste complète [+]' link.

¹³⁴ CAISSES POPULAIRES DESJARDINS. Page *Produits et services*, site de Desjardins, Montréal, Canada, sans date. [En ligne] <http://www.desjardins.com/fr/#> (page consultée le 17 mai 2013).

ILLUSTRATION 27
Services aux particuliers – Banque Royale du Canada¹³⁵



Il n'est alors pas étonnant que les consommateurs puissent percevoir les conseillers financiers comme étant d'abord des vendeurs, le seul type de conseiller général auquel ils ont accès ne rendant ses services-conseil que de façon complémentaire, dans le cadre d'une offre de produits dont la vente assure les revenus de celui qui les recommande. Il n'est pas surprenant non plus de constater, comme nous l'avons vu au début de notre second chapitre, que les consommateurs vont plutôt demander certains conseils à leurs proches ou en chercher à travers d'autres sources, plutôt que de s'adresser à des professionnels, puisqu'ils n'ont pas les moyens de payer un professionnel indépendant, type de conseiller dont les fonctions et l'utilité sont par ailleurs assez obscures à leurs yeux.

L'Agence de la consommation en matière financière du Canada semble avoir reconnu l'existence de ce problème puisqu'elle a conçu une plateforme Web¹³⁶ pour aider les consommateurs à choisir un conseiller financier. Pourtant, sa capacité à définir, ou à aider le

¹³⁵ **BANQUE ROYALE DU CANADA.** Page *Services financiers aux particuliers*, site de la Banque Royale, Montréal, Canada, sans date. [En ligne] <http://www.rbcbanqueroyale.com/personal.html> (page consultée le 17 mai 2013).

¹³⁶ **AGENCE DE LA CONSOMMATION EN MATIÈRE FINANCIÈRE DU CANADA.** Page *Conseillers financiers – Quel type d'aide financière vous serait utile?*, site de l'ACFC, Ottawa, Canada, 12 avril 2013. [En ligne] <http://www.fcac-acfc.gc.ca/ft-of/planification-financiere-3-3-fra.html> (page consultée le 21 juin 2013).

consommateur à le faire, ce qu'est concrètement le travail du « conseiller financier » et ce en quoi son expertise se distingue de celle du planificateur financier est limitée. Lorsqu'on indique, sur le site interactif, que l'on cherche des conseils financiers généraux plutôt que des conseils sur un produit ou service spécifiques, la première réponse qui apparaît nous oriente tout de même vers un conseiller financier, qui offrira des conseils sur un sujet précis :

ILLUSTRATION 28

Agence de la consommation en matière financière du Canada Conseillers financiers – Quel type d'aide financière vous serait utile?

The image shows a screenshot of a web-based questionnaire titled "Aide financière" (Financial Aid). The questionnaire is presented in a purple-themed interface. It contains two main sections of questions. The first section asks if the user needs help with financial elements, offering options for general advice or specific product/service advice. The second section asks what the user wants to do with their money, offering options for evaluating needs, buying specific products, or achieving long-term goals. The text is in French.

Aide financière

1. Ai je besoin d'aide pour un ou plusieurs éléments de mes finances personnelles?

J'aimerais recevoir des conseils financiers généraux.

J'aimerais recevoir des conseils sur le (ou les) produit(s) ou service(s) suivant(s) :

- Si vous avez des questions sur un sujet financier précis, par exemple l'assurance, les placements, la retraite, l'impôt ou la planification d'une succession, un conseiller financier se spécialisant dans ce domaine pourra vous fournir les conseils et les produits dont vous avez besoin, rapidement et au moindre coût.
- Si vous voulez de l'aide pour établir un plan financier complet, ou si vous voulez des conseils sur un large éventail de questions financières, un planificateur financier saura répondre à vos besoins. Il pourra par exemple vous conseiller sur la retraite, l'impôt, la planification d'une succession, les placements, l'assurance et la gestion financière. Certains planificateurs financiers sont rémunérés selon un taux horaire fixe, tandis que d'autres reçoivent un salaire de la compagnie pour laquelle ils travaillent ou obtiennent une commission.

2. Qu'est-ce que je veux faire avec mon argent?

J'aimerais qu'on m'aide à évaluer mes besoins financiers.

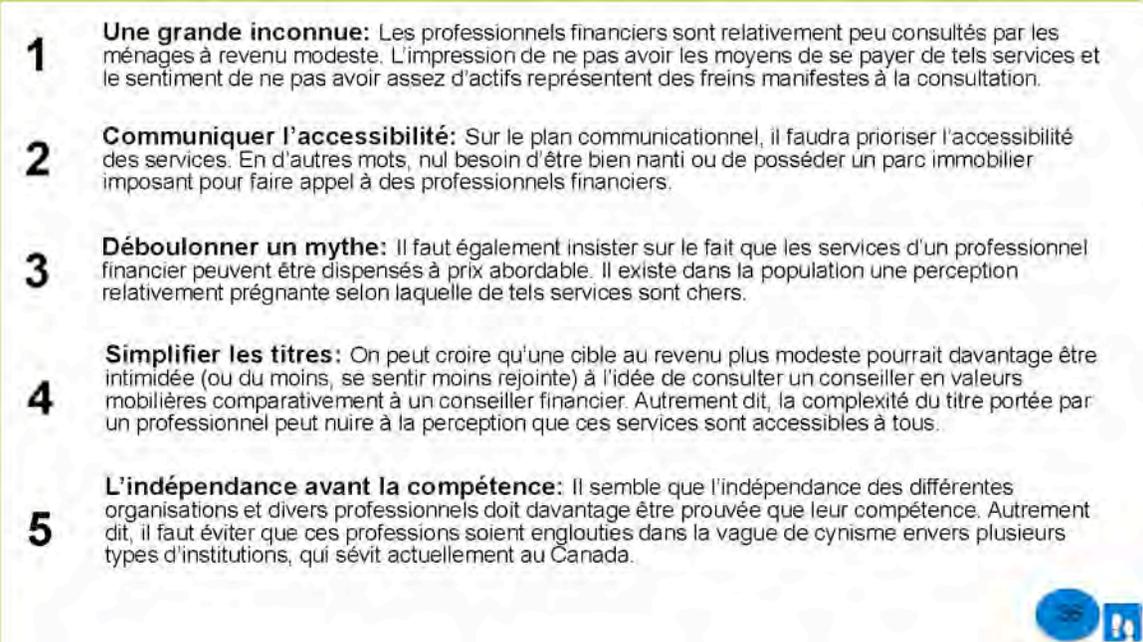
J'aimerais acheter un produit ou un service précis.

J'aimerais qu'on m'aide à atteindre mes objectifs à long terme.

Source : Voir note 136 – saisie d'écran

6.6 CONCLUSION

La firme de sondage propose les conclusions suivantes¹³⁷ :



- 1 Une grande inconnue:** Les professionnels financiers sont relativement peu consultés par les ménages à revenu modeste. L'impression de ne pas avoir les moyens de se payer de tels services et le sentiment de ne pas avoir assez d'actifs représentent des freins manifestes à la consultation.
- 2 Communiquer l'accessibilité:** Sur le plan communicationnel, il faudra prioriser l'accessibilité des services. En d'autres mots, nul besoin d'être bien nanti ou de posséder un parc immobilier imposant pour faire appel à des professionnels financiers.
- 3 Déboulonner un mythe:** Il faut également insister sur le fait que les services d'un professionnel financier peuvent être dispensés à prix abordable. Il existe dans la population une perception relativement prégnante selon laquelle de tels services sont chers.
- 4 Simplifier les titres:** On peut croire qu'une cible au revenu plus modeste pourrait davantage être intimidée (ou du moins, se sentir moins rejointe) à l'idée de consulter un conseiller en valeurs mobilières comparativement à un conseiller financier. Autrement dit, la complexité du titre portée par un professionnel peut nuire à la perception que ces services sont accessibles à tous.
- 5 L'indépendance avant la compétence:** Il semble que l'indépendance des différentes organisations et divers professionnels doit davantage être prouvée que leur compétence. Autrement dit, il faut éviter que ces professions soient englouties dans la vague de cynisme envers plusieurs types d'institutions, qui sévit actuellement au Canada.



¹³⁷ Voir annexe D : **PASSAGES**. *Les conseillers financiers – Rapport de recherche*, op. cit., note 124, p. 36.

7. Expérience internationale

7.1 Survol international

Notre recherche ne nous a pas permis de conclure qu'il y existait pour les ménages québécois ayant de modestes revenus une offre de conseils financiers généraux qui soit indépendante, adaptée, abordable, et accessible. Nous avons convenu d'effectuer un survol international de l'offre de conseils financiers pour ces ménages afin de déterminer d'une part, la possible existence d'une telle offre, les mécanismes servant à garantir, le cas échéant, la qualité des conseils financiers donnés aux consommateurs. Nous avons tenté de voir s'il existait une offre appropriée pour les ménages à revenu modeste et s'il existait des initiatives pouvant améliorer l'accessibilité à ce type de service.

Nous avons entamé notre survol en faisant une revue de la littérature, et plus particulièrement celle des études comparatives des professionnels du secteur financier de divers pays.

Nous nous sommes spécialement penchés sur l'encadrement des professionnels ou des produits qu'ils offrent, ainsi que sur les possibles barrières à l'accessibilité. L'offre de conseils financiers pouvant, selon notre pré recherche, être comparable à la réalité canadienne, mais semblant de prime abord présenter des différences susceptibles de permettre une mise en perspective, nous avons analysé plus en détail l'offre de conseils financiers en France et aux États-Unis. Nous avons donc étudié les principales professions qui y œuvrent dans ce domaine pour vérifier si elles faisaient l'objet d'un quelconque encadrement, et avons cherché les analyses et critiques faites à l'égard de ce secteur d'activité dans ces juridictions.

Nous voulions aussi voir si l'offre de conseils financiers de qualité était accessible aux consommateurs à revenu modeste dans d'autres pays, en particulier en France et aux États-Unis. Nous avons ensuite cherché à voir s'il existait des programmes visant à faciliter l'accès à des professionnels offrant des services complets. Nous avons identifié un tel programme aux États-Unis, mais, ne trouvant pas d'initiative semblable en France, nous nous sommes tournés vers la Grande-Bretagne pour examiner le programme Citizens Advice que nous avons remarqué lors de notre survol général de l'offre à l'international.

Dans le cadre de ce survol, nous avons contacté par courriel la Financial Planning Association pour avoir des renseignements plus précis sur le programme américain, ainsi que le Citizens Advice pour avoir certains renseignements sur les compétences et la formation des conseillers qui y travaillent. Seul le Citizens Advice a répondu à notre demande.

7.1.1 PROBLÉMATIQUES DE L'OFFRE DE CONSEILS FINANCIERS

L'offre de conseils financiers par des professionnels du secteur est assez constante d'un pays à l'autre. En effet, elle se présente généralement sous trois formes : l'offre de conseils par une institution financière qui propose un éventail de produits et services; l'offre de conseils par une firme indépendante qui se spécialise dans la planification financière ou la gestion de patrimoine; l'offre de conseils comme service complémentaire, dans les établissements œuvrant dans un domaine particulier – firmes d'assurance ou, dans certains pays (France), de placement immobilier.

Tout comme au Canada, les niveaux de compétence et d'indépendance de ceux qui offrent des conseils financiers dans les pays étudiés peuvent varier considérablement et les facteurs de confusion sont aussi présents qu'ici.

En effet, bien que l'on trouve dans les banques des conseillers financiers dont la tâche consiste principalement à offrir des conseils personnalisés intégrant les différents pans des finances personnelles, il est fréquent qu'il y ait confusion entre celui qui vend le produit financier et celui qui conseille – il s'agit en fait bien souvent de la même personne. Cette confusion entre les fonctions est moins apparente chez les conseillers qui pratiquent dans des firmes indépendantes, et ce, malgré le fait que ces conseillers puissent aussi bénéficier de commissions lorsqu'ils recommandent certains placements et autres produits financiers.

Commission-based agents and brokers often take offense at this distinction. Blurring the difference, they created the category dubbed "fee based," which means they charge a fee in addition to collecting commissions. Study after study show that even consumers seeking a strictly fee-only advisor find these terms confusing¹³⁸.

Tout comme ici, l'indépendance des conseillers est l'une des principales problématiques auxquelles font face les acteurs de ce milieu.

Les mécanismes mis en place pour garantir l'indépendance des conseillers, le cas échéant, passent parfois par les titres réservés par la loi à certains professionnels, et parfois par des codes de conduite instaurés par les entreprises ou associés à la vente de certains produits. L'obligation d'indépendance est toutefois sujette à débats, une partie des organisations concernées étant d'avis qu'un devoir de divulgation des conflits d'intérêts potentiels imposé aux professionnels devrait suffire, alors que d'autres soutiennent que seule l'interdiction totale des commissions et des primes peuvent véritablement assurer la neutralité des conseils prodigués.

Une enquête menée en Australie par l'*Australian Securities & Investments Commission* en 2012 sur les conseils à la retraite a évalué comme « bons » seulement 3 % des conseillers testés, 39 % étant cotés « pauvres ». La Commission remarque :

Unsurprisingly, where advice fees were contingent on a product recommendation, there were numerous examples where the advice appeared to be structured towards recommending or selling financial products. In some cases, this was at the expense of optimal strategic advice, and prevented some otherwise adequate advice from being rated as good.

Two-thirds of the advice [...] involved the recommendation or continuation of in-house products or products associated with the advice group¹³⁹.

¹³⁸ **MAROTTA, David John.** « Fee-Only Financial Planner: What's the difference? » in Forbes, New York, États-Unis, 6 novembre 2012. [En ligne] <http://www.forbes.com/sites/davidmarotta/2012/06/11/fee-only-financial-planner-whats-the-difference/> (page consultée le 20 juin 2013).

¹³⁹ **AUSTRALIAN SECURITIES & INVESTMENTS COMMISSION.** *Shadow shopping study of retirement advice, Report 279*, site de l'ASIC, Sidney, Australie, mars 2012, 82 pages. [En ligne] [http://www.asic.gov.au/asic/pdf/lib.nsf/LookupByFileName/rep279-published-27-March-2012.pdf/\\$file/rep279-published-27-March-2012.pdf](http://www.asic.gov.au/asic/pdf/lib.nsf/LookupByFileName/rep279-published-27-March-2012.pdf/$file/rep279-published-27-March-2012.pdf) (document consulté le 13 mai 2013).

Voir aussi :

KELL, Peter, *The future of advice post FOFA: A speech by Peter Kell, Commissioner, Australian Securities and Investments Commission*, site de l'ASIC, Sidney, Australie, 1er mai 2012, 12 pages. [En ligne] [http://www.asic.gov.au/asic/pdf/lib.nsf/LookupByFileName/Future-of-advice-post-FoFA.pdf/\\$file/Future-of-advice-post-FoFA.pdf](http://www.asic.gov.au/asic/pdf/lib.nsf/LookupByFileName/Future-of-advice-post-FoFA.pdf/$file/Future-of-advice-post-FoFA.pdf) (document consulté le 13 mai 2013).

La Commission souligne aussi l'importance pour un conseiller d'examiner l'ensemble de la situation de son client:

28. [...] Clearly, the likelihood of an adviser providing high-quality financial advice is severely reduced if they do not adequately determine the client's personal circumstances.

30. [...] Poor strategies generally occurred where the client's expressed needs and objectives were not addressed. This commonly included the failure of advisers to address areas that did not directly involve investment products. For example, several clients had borrowings and debts that were not addressed in circumstances where a reasonable adviser would have considered these debts¹⁴⁰.

La faible confiance qu'ont les consommateurs envers les conseillers financiers a été notée dans plusieurs pays, qui, à l'instar de l'Angleterre, ont décidé, en vue de limiter les risques de conflits d'intérêts, d'interdire aux conseillers financiers de recevoir des commissions sur les produits financiers, qui devront dorénavant être rémunérés uniquement en fonction du conseil donné (et non du produit vendu)¹⁴¹.

Une étude allemande s'est penchée sur l'approche qui consiste à interdire les commissions, telle qu'implantée en Angleterre et projetée dans plusieurs autres pays¹⁴². L'Angleterre, où les conseils financiers étaient offerts, comme c'est le cas au Canada, aussi bien par des conseillers indépendants que par des conseillers « liés » (travaillant pour une institution et vendant ses produits) a instauré vers 2005 une obligation de divulgation des taux de commissions. Concluant, après examen, que cette approche n'avait eu aucun effet tangible et que la réglementation s'était, à tort, attaquée aux symptômes plutôt qu'à la source du problème. La nouvelle réglementation, en vigueur depuis le 31 décembre 2012, uniformise les normes applicables à la profession (pour la formation, notamment) et interdit dans plusieurs cas les commissions sur un produit qui fait l'objet d'une recommandation personnelle à un consommateur.

L'étude allemande rappelle que plusieurs pays (Finlande, Danemark, Pays-Bas et Australie) ont reconnu que la confiance des consommateurs dans les services financiers était à son plus bas et que la qualité des conseils en matière financière n'était pas satisfaisante. Elle s'attarde aux mesures prises et envisagées par ces pays pour contrer les conflits d'intérêts.

¹⁴⁰ *Ibid.*

¹⁴¹ « the Financial Services Authority is ordering all financial advisers to charge a fee for their services rather than hiding costs in a product's charges. »

COLLISON, Patrick. « The end line for commission », in The Guardian, Londres, Royaume Uni, 14 décembre 2012. [En ligne] <http://www.guardian.co.uk/money/2012/dec/14/end-of-line-for-commission> (page consultée le 20 juin 2013).

¹⁴² **THORUN, Christian et Frank NIEMEYER.** *Towards a fairer deal for consumers and the financial industry: Lessons from the Retail Distribution Review in the UK*, Association of German Fee-Only Advisers and quirin bank, Berlin, Allemagne, 17 septembre 2012, 55 pages, pp. 37-38. [En ligne] <http://www.sven-giegold.de/wp-content/uploads/2012/09/Towards-a-fairer-deal-engl-version.pdf> (document consulté le 19 décembre 2012).

The regulation of the conflict of interest in financial service advice and the banning of commissions are not only issues that are addressed in the United Kingdom, but also in other countries of the EU and in non-EU countries:

- Finland: On 1st of September 2005 commissions were prohibited on the Finish pension market with a three-year transitional period.*
- Denmark: In Denmark commissions were banned on the Danish pensions market with a five-year transitional period starting from 1st of July 2006.*
- Netherlands: The Dutch government has banned commissions on a wide range of products such as banking, insurance and investment products starting from 1st of January 2013. The definition of products takes a consumer centric view: comparable and substitutable products are all covered by the ban's definition.*
- Australia: The Financial Advice package is voluntary from 1st of July 2012 and will become mandatory from 1st July 2013. The package includes three key components:
 - i) A ban on up-front and trailing commissions and like payments in relation to the distribution and advice of retail investment products and the introduction of adviser charging;*
 - ii) The introduction of a statutory best interest or fiduciary duty so that financial advisers must act in the best interest of their clients; and*
 - iii) Expanding the availability of low-cost limited or scaled advice to improve access to and affordability of financial advice. Scaled advice is advice about one area of an investor's needs, such as insurance, or about a limited range of issues**

[...]

In all countries discussed, there is a recognition that banning commissions is necessary, but not sufficient to improve the quality of financial advice. The Dutch emphasise, for example, that consumers should have clear expectations of the kind of advice they receive. Consumers must be informed in their orientation phase whether they receive independent advice, advice of a tied advisor (an adviser that advises products from a limited range of providers) or direct selling advice of the provider (an adviser that advises on the company's own products). Furthermore, the Netherlands will increase the qualification level of financial advisers¹⁴³.

¹⁴³ *Ibid.* pp. 37 et 41.

7.1.2 OFFRES ADAPTÉES

a) États-Unis

La crise des *subprimes* a eu un impact particulièrement prononcé aux États-Unis, provoquant à la fois une baisse considérable de la confiance des Américains envers leur système financier et quelques réformes visant à redresser la situation¹⁴⁴ et à écarter cette méfiance généralisée. Pourtant, les conseillers financiers ne sont toujours pas réglementés par une loi fédérale. Un rapport de 2011 du United States Government Accountability Office (GAO) sur le sujet porte un titre qui résume bien la situation: « *Regulatory Coverage Generally Exists for Financial Planners, but Consumer Protection Issues Remain*¹⁴⁵ ». Plusieurs des problèmes que relève le GAO dans son rapport s'apparentent à ceux que l'on retrouve au Canada, dont la multiplication des titres sous lesquels se présentent les conseillers :

*Individuals who provide financial planning services may use a variety of titles when presenting themselves to the public, including financial planner, financial consultant, and financial adviser, among many others. However, evidence suggests that the different titles financial professionals use can be confusing to consumers. The 2008 RAND study found that even experienced investors were confused about the titles used by broker-dealers and investment advisers, including financial planner and financial adviser. Similarly, in consumer focus groups of investors conducted by SEC in 2005 as part of a rulemaking process, participants were generally unclear about the distinctions among titles, including broker, investment adviser, and financial planner*¹⁴⁶.

Cependant, ce qui a encore davantage retenu l'attention du GAO, ce sont les lacunes d'une législation fondée sur la vente de produits plutôt que sur la prestation de conseils financiers et les failles de cette approche. Comme l'illustre la figure suivante, les planificateurs financiers américains sont encadrés soit comme conseillers en placement, soit en tant que courtiers en valeurs mobilières ou comme agents d'assurances. Alors que les deux dernières professions sont encadrées à travers les titres qui sont négociés ou les assurances qui sont vendues, seul le planificateur financier qui donne des conseils en matière de placement a un devoir fiduciaire, c'est-à-dire un devoir légal d'agir dans le meilleur intérêt de son client. Le planificateur, selon le service qu'il rend et le conseil qu'il donne au cours d'une même rencontre, pourrait devoir ou non donner priorité à l'intérêt de son client. L'industrie, comme l'ont fait en Europe les opposants à une réglementation plus serrée, assure que la divulgation adéquate suffit à écarter tout problème pour le consommateur¹⁴⁷.

¹⁴⁴ Dodd-Frank Wall Street Reform and Consumer Protection Act de 2010, création du Bureau of Consumer Financial Protection, resserrement des règlements encadrant les produits dérivés surveillance accrue des activités bancaires.

¹⁴⁵ **U.S. GOVERNMENT ACCOUNTABILITY OFFICE.** *Consumer Finance: Regulatory Coverage Generally Exist for Financial Planners, but Consumer Protection Issues Remain.* U.S. Government Accountability Office, Washington, États-Unis, 51 pages, 18 janvier 2011. [En ligne] <http://www.gao.gov/assets/320/314684.pdf> (document consulté le 19 décembre 2012).

¹⁴⁶ *Ibid.*, p. 21.

¹⁴⁷ « Representatives of financial services firms that provide financial planning told us they believe that clients are sufficiently informed about the differing roles and accompanying standards of care that a firm representative may have. They noted that when they provide both advisory and transactional services to the same customer, each service—such as planning, brokerage, or insurance sales—is accompanied by a separate contract or agreement with the customer. These agreements disclose that the firm's representatives have different obligations to the customer depending on their role. In addition, once a financial plan has been provided, some companies told us that they have customers sign an additional agreement stating that the financial planning relationship with the firm has ended. » *Ibid.*, p. 19.

Finalement, outre le fait que l'encadrement soit partiel et inconstant¹⁴⁹, les mécanismes qui doivent garantir la conformité des conseils financiers manquent eux aussi d'uniformité. Comme au Canada, il existe des associations de professionnels¹⁵⁰ dont les membres se doivent de respecter un code d'éthique et dont les compétences sont garanties par une éducation minimale et un examen exhaustif¹⁵¹. L'adhésion à cette association n'est pas, ici non plus, obligatoire; il leur sera toutefois interdit de s'afficher comme étant certifiés.

On retrouve donc aux États-Unis sensiblement les mêmes problèmes qu'au Canada, incluant des pratiques en matière de rémunération qui soulèvent la question du conflit d'intérêts potentiel. Les recommandations du GAO sont pourtant bien sages : ne voyant pas à ce stade la nécessité de l'adoption d'une réglementation spécifique, le rapport insiste sur l'effort supplémentaire qui doit être fait pour que les consommateurs soient bien informés et que les conseillers comprennent bien leurs devoirs.

Il n'en demeure pas moins que certains continuent à souhaiter que des mesures soient prises afin que les ménages à revenu modeste puissent aussi bénéficier de ce type de service professionnel :

The economics of the financial services industry push us in that direction. The financial services industry rewards us in most cases for implementation. This is true across most segments. Larger implementations produce greater revenue. Wealthy clients produce greater revenue for the planner on a per capita, per engagement or per hour basis. So 95% of financial planners strive to serve the top 5% of consumers. [...] We see doctors and lawyers serving the poor every day. We hardly ever see a financial planner doing the same because there is still no structure to make delivery of these services a viable occupation for a well-trained financial planner at a living wage.

*Until financial planners serve lower income and middle market consumers, it will be unlikely that the public (or their elected officials) will view us as a profession*¹⁵².

¹⁴⁹ Les conseillers en placement sont encadrés par l'Advisers Act et doivent se soumettre à une vérification régulière par la Securities and Exchange Commission. Les conseillers en placements qui travaillent dans des banques ne sont toutefois pas assujettis à cet encadrement, des règlements bancaires s'appliquant à eux. Les professionnels qui exercent des activités de courtage sont soumis à la surveillance de la Financial Industry Regulatory Authority, alors ceux qui vendent des produits d'assurance sont assujettis à la Suitability in Annuities Transactions Model Regulation. « [The Securities and Exchange Commission] and state securities regulators also regulate information that investment advisers are required to disclose to their clients ». *Ibid.* p. 9.

¹⁵⁰ La plus importante étant, pour le type de conseil qui nous intéresse, la *Financial Planning Association* : **FINANCIAL PLANNING ASSOCIATION**. Page *Why a CFP Professional?*, site de la FPA, Denver, États-Unis, sans date. [En ligne] <http://www.fpanet.org/WhatisFinancialPlanning/WhyaCFPProfessional/> (page consultée le 21 janvier 2013).

¹⁵¹ **MOORE, Frank**. *Frank Advice on Choosing a Financial Advisor*. Certified Financial Planner, site de Vintage E-News, Ann Arbor, États-Unis, date inconnue. [En ligne] <http://www.vintagefs.com/frank-advice-on-choosing-a-financial-advisor> (page consultée en mai 2013).

¹⁵² **CANDURA, Dan**. « What Financial Planning Needs to do to Become a Profession », in Financial Planet, Denver, États-Unis, septembre 2012. [En ligne] <http://www.financialplanet.org/2012/financial-planning-profession-2/> (page consultée le 7 mai 2013).

Programme Pro Bono

Le survol de la littérature nous porte à croire qu'il existe aux États-Unis une préoccupation véritable vis-à-vis l'accessibilité des conseils financiers généraux pour la majorité des Américains, et que plusieurs estiment qu'il s'agit d'un besoin important, qui reste à être comblé. Pourtant, les initiatives substantielles sont rares. La forme d'offre de services de conseil abordables la plus répandue semble se trouver dans les programmes *pro bono* de la Financial Planning Association¹⁵³.

Les différentes divisions de l'Association, sous sa coordination, offrent, à l'image de ce qui se fait dans le domaine juridique, un service de consultation professionnelle gratuit aux ménages qui sont référés par des groupes communautaires et aux personnes admissibles qui en ont fait la demande et dont la situation est jugée critique par l'Association. Les critères économiques d'admissibilité sont basés sur le revenu : revenu maximum annuel de 43 000 \$ pour une personne seule, de 55 350 \$ pour un ménage composé de trois personnes, etc.

La clientèle ciblée par ce service ne se limite pas aux ménages à revenu modeste; elle inclut notamment les jeunes adultes, les sans-abri, les victimes de violence familiale. Le service, qui met à la disposition de sa clientèle les services de conseil d'un planificateur financier, vise à couvrir l'ensemble des besoins que nous avons identifiés au 3^e chapitre de notre rapport :

*Planners assist clients with medical debt, credit/debt management challenges, job loss, retirement, and general financial planning concerns. Volunteers across the country are donating thousands of hours of their time. All are working not only to help the vulnerable members of our communities, but to invent a new form of community service - pro bono financial planning*¹⁵⁴.

Les conseillers, qui agissent à titre bénévole, seront obligatoirement des planificateurs financiers actifs, membres en règle de la Financial Planning Association, qui auront reçu une formation visant à leur faire mieux connaître les besoins particuliers de la clientèle cible :

To serve as a volunteer in FPA's pro bono financial planning program, individuals must:

- *Be an FPA member in good standing who is a financial planning practitioner*
- *Abide by the FPA Code of Ethics and agree to uphold FPA's Standard of Care, requiring them to place their clients' interests first.*
- *Complete FPA's Pro Bono Boot Camp training session*
- *Sign the pro bono letter of engagement that states he/she will take responsibility for services provided in the engagement*¹⁵⁵.

Malgré l'évidente pertinence de ce type de programme, il semble bien que cette offre de service ne suffise pas à pallier l'ensemble des besoins des ménages à revenu modeste américains : « No financial clinics and very few pre-paid financial planning benefits exist. While there are some pro-bono projects, they serve a fraction of those served at the top of the economic ladder¹⁵⁶. »

¹⁵³ **FINANCIAL PLANNING ASSOCIATION.** Page *Pro Bono*, site de la FPA, Denver, États-Unis [En ligne] <http://www.fpanet.org/professionals/Connect/ProBono/> (page consultée le 21 janvier 2013).

¹⁵⁴ *Ibid.*

¹⁵⁵ **FINANCIAL PLANNING ASSOCIATION.** Page *FPA Pro Bono Guidebook*, site de la FPA, Denver, États-Unis, 27 pages, p. 5. [En ligne] http://www.fpanet.org/docs/assets/5FE60161-AD13-57B8-B2602D45AF7D0D6D/FPAProBonoGuidebook_March2013.pdf (document consulté le 7 mai 2013).

¹⁵⁶ **CANDURA, Dan.** « What Financial Planning Needs to do to Become a Profession », *op. cit.*, note 152.

b) France

En France comme ailleurs, le conseil financier est d'abord et avant tout réglementé à travers l'offre de produits financiers. Il semble aussi que la planification financière n'y soit pas une discipline commune, et que le « conseil en gestion de patrimoine » soit le domaine qui s'y apparente le plus :

Ce métier [de conseiller en gestion de patrimoine] est donc complexe, et exige de solides compétences et qualités dans des domaines aussi nombreux que variés : droit civil (régimes matrimoniaux, droits de succession, droit social, ...), droit fiscal, droit des assurances, du patrimoine, connaissances en économie, en immobilier et finance (investissement financier, investissement immobilier, opérations boursières, gestion d'actifs, etc.)¹⁵⁷ .

Comme le constate le *Rapport relatif aux conseillers en gestion de patrimoine*, la profession n'est pas encadrée directement; on note donc de nombreuses disparités entre l'éthique et les compétences de ces professionnels, qui agissent davantage comme vendeurs de produits financiers lorsqu'ils travaillent au sein d'une institution bancaire :

Enfin, les consommateurs interrogés rappellent à juste titre que les salariés d'établissement bancaire sont d'abord tenus de conseiller et vendre les produits « maison » et que le système de rémunération les pousse à privilégier tel ou tel produit, parfois au détriment des intérêts du client. Les problématiques de transparence et de devoir de conseil apparaissent ainsi centrales¹⁵⁸ .

Cela n'a rien d'étonnant puisqu'ils sont pour la plupart rémunérés grâce aux commissions qu'ils reçoivent sur les investissements de leurs clients, les conseillers payés par honoraires comptant seulement pour 10 ou 15 % de l'ensemble des conseillers en gestion de patrimoine¹⁵⁹ .

En France, comme aux États-Unis et au Canada, l'offre de conseils généraux amène un ensemble de problématiques semblables : confusion des titres, risques de conflits d'intérêts liés au paiement par commission, conseils axés d'abord et avant tout sur l'investissement, compétences inégales parmi les conseillers en gestion de patrimoine, et ce, alors que les besoins des consommateurs en matière de conseils pour leurs finances personnelles se sont accrus avec la complexification des services financiers et la multiplication de l'offre de produits (dont l'offre de produits groupés ou de diverses options de paiements). Ici aussi, les ménages à revenu modeste ou ayant peu d'actifs sont les premiers à subir les défauts de cette offre :

En dépit de ce constat [les banquiers français reconnaissent que le langage et les procédures entourant les services financiers sont complexes et difficilement accessibles pour le commun des mortels], ils concèdent également que la réponse logique à de telles difficultés, c'est-à-dire un suivi plus important des personnes les plus concernées, n'est pas mise en œuvre, bien au contraire. En effet, soumis à des impératifs de résultats commerciaux, ils consacrent davantage de temps aux clients représentant un potentiel

¹⁵⁷ **GISCARD D'ESTAING, Louis.** *Rapport relatif aux conseillers en gestion de patrimoine*, Ministère de l'économie, des finances et de l'industrie, Paris, France, juillet 2011, 115 pages, p. 13. Disponible sur le site La documentation française. [En ligne] <http://www.ladocumentationfrancaise.fr/var/storage/rapports-publics/114000415/0000.pdf> (document consulté le 20 mai 2013).

¹⁵⁸ *Ibid*, p. 15.

¹⁵⁹ **RÉGNIER, Paul.** « Combien coûte la gestion de son patrimoine par un GP? », in *Tout sur les placements*, Paris, France, 26 mars 2012. [En ligne] <http://www.toutsurlesplacements.com/combien-coute-la-gestion-de-son-patrimoine-par-un-cgp.html> (page consultée le 4 décembre 2012).

*économique réel. Consacrer du temps aux personnes ayant des revenus modestes représente un coût à court terme que très peu d'établissements sont prêts à supporter, sachant que ceux qui le font essaient de réduire au maximum ces temps jugés improductifs*¹⁶⁰.

Nous n'avons pu trouver en France d'initiatives portant sur l'offre des conseils financiers généraux et indépendants gratuits ou abordables pour les ménages à revenu modeste. Il nous a même semblé que les Français étaient moins préoccupés par cette question que les Américains et les Canadiens, si on s'en tient à l'analyse des articles de journaux parus au cours des dernières années sur le sujet. Toutefois, ce manque d'intérêt envers des conseils gratuits n'en est pas un qui s'étend à l'offre de conseils financiers en général.

En effet, l'analyse du *Code monétaire et financier*¹⁶¹ nous permet de penser que malgré les lacunes du système (absence d'encadrement qui vise directement les conseils généraux et le travail des conseillers en gestion de patrimoine), il parvient à établir des balises limitant l'offre de conseils inappropriés ou, du moins, à protéger un peu mieux le consommateur. D'une part, les démarcheurs comme les conseillers en investissement financier¹⁶² et les courtiers/intermédiaires en opérations de banque et services de paiement (IOBSP) se doivent non seulement d'informer leurs clients des divers produits et services qui leur sont offerts, mais ils sont aussi obligés de s'informer eux-mêmes de la situation financière de l'individu, de sa capacité financière et de ses objectifs avant de lui faire quelque recommandation. Ceci est d'autant plus important pour les ménages à revenu modeste que les IOBSP incluent non seulement les conseils en matière d'investissement, mais aussi en matière de prêts hypothécaires, de crédit à la consommation et d'assurances dommages. Ainsi, les conseils et l'octroi de prêts entraînent une exigence pour le conseiller non seulement d'évaluer la capacité de rembourser de l'emprunteur, mais aussi de s'assurer que le remboursement du prêt ne mettra pas en péril ses autres obligations financières :

*Lorsque le contrat porte sur une opération de crédit, l'IOBSP doit évaluer avec précision les connaissances et l'expérience de son client en matière d'opérations de banque ainsi que sa situation financière et de ses besoins. Il doit recueillir également auprès du client des informations relatives à ses ressources, ses charges ainsi qu'aux prêts en cours afin que puisse être réalisée une étude de solvabilité*¹⁶³.

¹⁶⁰ **GLOUKOVIEZOFF, Georges.** *L'exclusion bancaire et financière des particuliers*, in Les travaux de l'Observatoire 2003-2004, Observatoire National de la Pauvreté et de l'Exclusion sociale (ONPES), Paris, France, 39 pages, pages 167 à 205, p. 178. En ligne] <http://www.onpes.gouv.fr/IMG/pdf/Travaux2003-2004-1-2-3-exclusionbancaire-Gloukoviezoff.pdf> (document consulté en mai 2013).

¹⁶¹ Le Code monétaire et financier, régit l'ensemble du système monétaire et financier français et comporte, entre autres, une partie qui s'apparente à la Loi québécoise sur la distribution des produits et services financiers.

¹⁶² Le conseiller en investissement financier (CIF) est une profession encadrée qui requiert l'inscription à un registre, le respect d'un code de conduite et l'adhésion à une association professionnelle. Si un conseiller en gestion de patrimoine est aussi CIF, il pourra offrir un ensemble de conseils fiscaux, juridique etc., mais ce sont les conseils qui portent spécifiquement sur l'investissement qui feront l'objet de cet encadrement.

¹⁶³ **MIGNOT, Vincent et Françoise COPPIN.** Page « Les Intermédiaires en opérations de banque et en services de paiement (IOBSP) », site de C Banque, Saint-Grégoire, France, 8 janvier 2013. [En ligne] <http://www.cbanque.com/credit/iobsp.php#> (page consultée le 12 mai 2013).

Pour limiter la prise de décisions impulsive et permettre au consommateur de comparer les différentes offres, ce dernier a habituellement 14 jours après la signature du contrat pour se rétracter sans pénalité¹⁶⁴. Les professionnels énumérés précédemment étant dans l'obligation de détenir une assurance responsabilité professionnelle (le niveau minimal de la garantie du contrat d'assurance est fixé à 500 000 euros par sinistre¹⁶⁵), les consommateurs français se voient garantir une certaine protection en cas de mauvais conseils.

Finalement, bien que les intervenants du secteur financiers soient vigoureusement opposés à cette mesure, il se peut qu'ils soient contraints d'interdire la rémunération par commission d'un conseiller financier qui présente ses services comme étant indépendants. Cette nouvelle obligation découlerait des réformes proposées à la Directive concernant les marchés d'instruments financiers de la Commission européenne, proposées en octobre 2012 et qui devraient être adoptées avant la fin de 2013. Alors qu'ils sont déjà obligés de divulguer leur(s) mode(s) de rémunération, les intervenants des marchés financiers sont d'avis que cette mesure aura pour effet, à défaut d'obtenir des rétrocommissions de la part des fournisseurs de produits, d'augmenter les frais que devra déboursier le consommateur pour des conseils financiers. Cependant, « seulement 16 % des Français seraient prêts à payer, préférant le conseil gratuit des banques de réseau¹⁶⁶. »

c) Grande-Bretagne : Programme Citizens Advice

Alors que nous avons, à l'origine, projeté d'étudier l'offre de conseils financiers aux États-Unis et en France, nous avons pris connaissance d'un programme instauré en Grande-Bretagne, qu'il nous a semblé intéressant de présenter. À l'instar des États-Unis, la Grande-Bretagne a mis sur pied une initiative qui visait à donner accès à des services de conseil financier professionnels à une clientèle plus vaste.

Instauré à titre de projet pilote pour 2007-2009 par un organisme de charité, le *Citizens Advice*, en partenariat avec 37 conseillers financiers indépendants membres de la *Personal Finance Society*, le programme *Moneyplan* consistait à offrir gratuitement des consultations aux citoyens intéressés afin de répondre à leurs questions et leur donner des conseils sur tous les aspects importants de leurs finances.

Jackie Nowell, head of partnership development for Citizens Advice, said: « The results so far of partnering Citizens Advice Bureaux with IFAs in the Moneyplan project indicate both that there is a need for a national generic financial advice service and that this is an effective

¹⁶⁴ À titre de comparaison, la Loi sur la protection du consommateur, au Québec, prévoit un droit de résolution discrétionnaire de deux jours seulement

Voir : *Loi sur la protection du consommateur* (L.R.Q., ch. P-40.1), Article 73.

¹⁶⁵ Soit environ 700 000 CA\$. **AUTORITÉ DE CONTRÔLE PRUDENTIEL (ACP)**. Page *Foire aux questions IOBSP*, site de la Banque de France, Paris, France, date inconnue. [En ligne] <http://www.acp.banque-france.fr/vous-etes/intermediaires/intermediaires-en-operations-de-banque/faq-iobsp.html> (page consultée le 12 mai 2013).

À titre de comparaison: au Québec, l'Autorité des marchés financiers impose une assurance professionnelle couvrant 500 000 \$ par réclamation.

AUTORITÉ DES MARCHÉS FINANCIERS. *Guide pour la rédaction d'un contrat d'assurance de responsabilité professionnelle*, site de l'AMF, Québec, Canada, 2008, 31 pages, p. 14. [En ligne]

http://www.lautorite.qc.ca/files/pdf/professionnels/obligations/Guide-redaction-contrat-ass-repons-prof_FR.pdf

(document consulté le 12 mai 2013).

¹⁶⁶ **REIBAUD, Rejane**. « Les conseillers en gestion de patrimoine sur le pied de guerre face à la réforme de leur modèle », in *Les Échos*, France, 16 avril 2013. [En ligne] http://m.lesechos.fr/redirect_article.php?id=0202689964757 (page consultée le 14 mai 2013).

model for delivering it. The range of issues presented to the IFAs is broad, but it appears that there is particular demand from those who may own their own homes, but have low incomes. This evidence emphasises that there is a gap in provision which needs to be addressed»¹⁶⁷.

Une étude a été menée en 2008 pour déterminer s'il existait un besoin assez important pour que soit développé un programme permanent de plus grande envergure, et, le cas échéant, pour étudier la forme que pourrait prendre ce service.

Un service qui, jusqu'en 2010, constituait une division du *Financial Services Authority* (FSA) a été lancé comme service indépendant en avril 2011 par le gouvernement britannique. Le *Money Advice Service*, comme son nom l'indique, a pour mission de fournir des conseils financiers aux consommateurs britanniques. Alors que le Citizens Advice visait une clientèle qui était plutôt constituée de ménages qui éprouvaient des problèmes d'endettement, le Money Advice Service a comme objectif premier d'élever le degré d'aisance des citoyens relativement à la gestion de leur argent, leur habileté à prendre de bonnes décisions, et estime qu'un soutien personnalisé, professionnel et indépendant est nécessaire pour ce faire : « Our statutory objectives are to enhance the understanding and knowledge of members of the public about financial matters (including the UK financial system), and to enhance the ability of members of the public to manage their own financial affairs¹⁶⁸. »

Œuvrant sous la responsabilité de Financial Service Authority, le programme est en grande partie financé par le biais de taxes imposées à l'industrie des services financiers.

Le Money Advice Service est ambitieux : « we give free, unbiased money advice to everyone across the UK – online, over the phone and face to face¹⁶⁹ », et le site Internet de l'organisme est à la hauteur de cette ambition : on y trouve des renseignements très détaillés, organisés aussi bien par thèmes financiers que par « événements de la vie » (achat de maison, naissance, perte d'emploi, séparation, retraite, etc.).

Le service est assez étendu pour répondre à tous les Britanniques à revenus modestes, à l'échelle du pays, contrairement au programme Pro Bono américain, qui n'est disponible qu'aux consommateurs dont la situation présente une certaine urgence. Les conseillers qui œuvrent pour le Money Advice Service ne sont toutefois pas nécessairement planificateurs financiers. Il s'agit surtout de professionnels financiers retraités ou d'individus qui ont cumulé plusieurs expériences de travail dans ce secteur ou en travail social :

In our recruitment we look for people with experience in financial services and the advice sector. Many of our advisers have worked in financial advice (either as an IFA or as an adviser in a bank branch) or have worked in welfare and benefits advice (for example at a Citizens Advice Bureaux)¹⁷⁰.

¹⁶⁷ SMITH, Steve A. « 'Demand' For Generic Financial Advice », in Article Creek, Washington, États-Unis, 20 janvier 2008. [En ligne] <http://www.articlecreek.com/articledetail.php?artid=42794&catid=62> (page consultée le 13 juin 2013).

¹⁶⁸ THE MONEY ADVICE SERVICE. Page *About us*. Site de The Money Advice Service, Londres, Royaume-Uni, sans date. [En ligne] <https://www.moneyadvice.org.uk/en/static/about-us> (page consultée le 23 janvier 2013).

¹⁶⁹ *Ibid.*

¹⁷⁰ THE MONEY ADVICE SERVICE – ENQUIRIES. Réponse par courriel de Money Advice Service aux interrogations de Union des consommateurs, The Money Advice Service, Londres, Royaume-Uni, 25 janvier 2013.

Conclusion

Les Québécois sont plus scolarisés qu'ils ne l'étaient il y a 30 ans. Ils continuent malgré tout à ne présenter que de bas niveaux de littératie financière, du fait, peut-être, de la complexification et de la multiplication de l'offre de produits financiers. Et ils s'endettent de plus en plus, leur niveau de l'endettement dépassant les 150 % en 2013.

La déréglementation du secteur financier devait encourager la concurrence entre les institutions financières. En théorie, les consommateurs, face à un éventail d'options, seraient en mesure d'exercer leur libre arbitre pour faire le choix des produits qui leur seraient les plus avantageux. Or, la capacité de faire un tel choix nécessite non seulement une bonne connaissance des notions essentielles à la gestion des finances personnelles, mais aussi, bien souvent l'accès aux conseils d'un expert. Le consommateur, en effet, ne connaît bien souvent que les options qui sont les mieux publicisées, et il n'a pas nécessairement la capacité d'envisager ses finances personnelles comme un tout et de saisir la portée à court, à moyen et à long terme de ses choix, et les impacts que peut avoir la prise de telle ou telle décision.

Si le consommateur peut établir certains objectifs, les meilleurs moyens de les atteindre ne pourront souvent être déterminés qu'avec l'aide d'un professionnel du domaine de la finance, qui aura les connaissances, les compétences et l'indépendance nécessaire pour établir un portrait financier global et recommander sur cette base les meilleures stratégies et le meilleur type de produits. C'est ainsi que le conseil financier peut participer adéquatement à l'amélioration de la capacité financière des consommateurs.

Notre recherche visait à vérifier l'existence d'une offre de conseils financiers généraux, accessibles aux consommateurs québécois à revenu modeste. Le survol d'un éventail des besoins des consommateurs en matière de conseils financiers nous a amenés à constater d'une part que les besoins des consommateurs à revenu modeste étaient en général les mêmes que ceux de la population en général, leurs revenus limités ajoutant simplement une difficulté supplémentaire dans la gestion de leurs finances personnelles. Nous avons aussi observé que les consommateurs ont besoin de conseils dans de multiples domaines : gestion de dettes, planification de la retraite, conseils juridiques et fiscaux, etc. Finalement, nous avons déterminé que les conseils en matière financière, pour être réellement bénéfiques aux consommateurs, devaient respecter quatre critères essentiels. Le service doit : intégrer la gestion financière au cycle de vie, intégrer les différents domaines d'expertise dans un même conseil, permettre un suivi régulier et personnalisé, être donné dans le cadre d'une approche axée sur le conseil plutôt que sur la vente.

Suite à une analyse des différents professionnels susceptibles d'offrir des conseils financiers, des responsabilités et compétences de chacun de ces professionnels, de l'encadrement qui assure une formation et des règles de pratique adéquates, de leur mode de rémunération, ce dernier étant susceptible d'influer le degré d'indépendance et d'impartialité, nous avons conclu que rares sont les titres professionnels qui peuvent garantir les compétences nécessaires pour offrir des conseils financiers généraux en toute impartialité, les planificateurs financiers se distinguant comme étant les seuls qui répondraient à l'ensemble des critères que nous avons adoptés.

Alors que l'offre de conseils financiers professionnels indépendants serait profitable à tous points de vue à l'ensemble des ménages, nous avons malheureusement constaté qu'il existe de nombreuses barrières à l'accessibilité à ce type d'expertise pour l'ensemble de la population, ce qui indique que l'accessibilité pour les ménages à revenus modestes aux services offerts par ce type de professionnel est clairement irréaliste. Ces services sont trop chers pour la grande majorité des consommateurs, en trop petit nombre pour répondre aux besoins, trop peu connus du grand public et, finalement, inaccessibles par les mécanismes institutionnels, soit ceux auxquels s'adressent de prime abord les consommateurs.

Selon notre enquête, les consommateurs à revenus modestes s'adaptent comme ils le peuvent à cette situation, et continuent à chercher à obtenir des conseils à la pièce, lorsqu'un besoin spécifique se présente : achat d'une propriété, retraite, etc. Les consommateurs estiment qu'ils n'ont pas les moyens ou qu'il ne serait pas rentable pour eux d'obtenir des conseils personnalisés sur l'ensemble de leurs finances, et ne sauraient de toute façon pas à qui s'adresser pour obtenir en toute confiance ce type de service. Les consommateurs auraient de toute façon une connaissance assez limitée de leurs propres besoins, une méconnaissance qui est nourrie par l'image véhiculée par les institutions financières du rôle du conseil financier, qui serait directement lié à l'obtention de services et de produits financiers, plutôt que faisant d'abord partie des bonnes habitudes de gestion des finances.

Le survol de l'offre de conseils financiers à l'international nous a appris que les nombreux problèmes que nous avons notés (confusion des professions, rémunération engendrant inévitablement des conflits d'intérêts, compétences inégales parmi les professionnels ayant des responsabilités similaires, etc.) ne sont pas propres à l'offre de conseils financiers au Canada. La qualité des conseils offerts au public semble d'ailleurs devenir problématique pour de nombreux pays comme l'Australie, la Grande-Bretagne, le Danemark et les États-Unis, et ce, spécialement depuis la crise financière de 2008, qui a miné la confiance des consommateurs envers le système financier au grand complet. Des mesures ont d'ailleurs été adoptées ou sont à l'étude à cet effet, en vue de rétablir la confiance du public envers le système financier, et, en ce qui nous concerne, les conseillers financiers. Une des approches qui est favorisée consiste en l'imposition de devoirs de fiduciaires ou en l'interdiction de dissimuler dans la vente de produits financiers la rémunération de celui qui donne des conseils.

Ces règles qui visent à garantir l'indépendance de celui qui donne des conseils financiers ne suffisent évidemment pas à aplanir toutes les barrières; des initiatives ont été instaurées ailleurs en vue de permettre aux ménages à revenu modeste d'obtenir des conseils financiers de qualité par l'entremise de programmes gratuits qui mettent à contribution les planificateurs financiers. Il s'agit là d'initiatives dont le Canada pourrait s'inspirer.

Recommandations

- Attendu que les offres de produits financiers sont de plus en plus diverses et de plus en plus complexes;
- Attendu qu'au fil des événements de la vie, les individus sont appelés à prendre des décisions financières qui peuvent être importantes, qui les confronteront à un univers financier complexe;
- Attendu que, pour plusieurs de ces décisions, et pour distinguer l'utilité, la qualité et la pertinence des divers produits et services financiers qui leur sont offerts, ils devront entrer en communication avec plusieurs professionnels œuvrant dans le secteur, et ce, peu importe leur niveau de littératie financière;
- Attendu que les décisions financières sont susceptibles d'agir sur l'ensemble de la situation présente et à venir des individus;
- Attendu que l'ensemble de la situation financière doit souvent être prise en compte pour dispenser des conseils pertinents en matière financière;
- Attendu que, peu importe leur situation financière, tous les ménages devraient pouvoir avoir accès à ce type de conseil financier;
- Attendu que des conseils sur l'ensemble de la situation financière, comme tout conseil financier, doit être fourni dans le meilleur intérêt de la personne qui requiert ce type de service;
- Attendu que le fait pour un conseiller de voir ses revenus dépendre de la commission ou de la prime dont il pourra bénéficier du fait de la vente d'un produit le place en situation de conflit d'intérêts potentiel;
- Attendu que plusieurs juridictions étrangères encadrent la rémunération des conseillers financiers afin d'éviter les risques de conflit d'intérêt;
 1. Union des consommateurs recommande aux gouvernements d'adopter des mesures en vue de garantir l'indépendance des professionnels qui offrent aux consommateurs des conseils en matière financière;
 2. Union des consommateurs recommande à cette fin aux gouvernements de s'inspirer des juridictions étrangères qui interdisent aux professionnels de recevoir des commissions en lien avec les conseils financiers qu'ils offrent;
- Attendu le grand nombre de professionnels qui administrent des conseils auxquels peuvent avoir affaire les consommateurs;
- Attendu que, outre les titres réservés par la loi à certains membres de corporations professionnelles, les titres donnés à plusieurs professionnels susceptibles d'offrir des conseils en matière financière sont très variés;
- Attendu que, à défaut d'encadrement, les différents titres donnés à ces professionnels sont susceptibles de confondre les consommateurs, qui ignorent les compétences liées à tel ou tel titre, l'encadrement auquel peut être soumis le professionnel, son degré d'indépendance, etc.;
- Attendu que les consommateurs obtiennent souvent leurs conseils financiers à la pièce, auprès des institutions financières;
 3. Union des consommateurs recommande aux gouvernements de donner aux instances pertinentes, notamment l'AMF et l'ACFC, le mandat de normaliser les appellations sous lesquelles se présentent les professionnels qui offrent aux consommateurs des conseils en matière financière. Cette normalisation devrait se faire sur la base de leur expertise, de leur formation et de leur degré d'indépendance ;

4. Union des consommateurs recommande que tous les acteurs concernés veillent à informer adéquatement la population sur le rôle et le mandat de chacun des intervenants qui offrent des services-conseil;
 5. Union des consommateurs recommande que tous les professionnels et toutes les institutions veillent à ce que le consommateur soit informé dès le début d'une consultation des compétences et du degré d'indépendance du conseiller;
- Attendu que tous les consommateurs seraient susceptibles de bénéficier de conseils qui prennent en compte l'ensemble de leur situation financière, sur une base constante et régulière tout au long du cycle de vie;
 - Attendu que les consommateurs sont peu au fait des bénéfices que pourrait représenter pour eux une telle approche;
 - Attendu que seuls les planificateurs financiers, vu l'encadrement auxquels ils sont soumis et la portée de leur mandat, offrent les garanties de compétence et d'indépendance nécessaires pour offrir ce type de conseils;
 - Attendu que les services d'un planificateur financier indépendant sont actuellement inabordables pour la majorité des Québécois;
 - Attendu que des initiatives ont été prises dans plusieurs pays pour que les moyens financiers des consommateurs ne soient pas un obstacle à l'obtention de conseils financiers de qualité.
6. Union des consommateurs recommande à tous les acteurs concernés d'adopter des mesures visant à sensibiliser les consommateurs aux avantages de recevoir, sur une base constante et régulière tout au long du cycle de vie, des conseils qui prennent en compte l'ensemble de leur situation financière;
 7. Union des consommateurs recommande aux gouvernements de s'inspirer des expériences étrangères afin que soient mises en place des initiatives qui permettront aux consommateurs à revenu modeste d'avoir accès à des conseils financiers neutres et objectifs.

Médiagraphie

AGENCE DE LA CONSOMMATION EN MATIÈRE FINANCIÈRE DU CANADA. Page *Conseillers financiers – Quel type d'aide financière vous serait utile?*, site de l'ACFC, Ottawa, Canada, 12 avril 2013.

<http://www.fcac-acfc.gc.ca/ft-of/planification-financiere-3-3-fra.html>

AUSTRALIAN SECURITIES & INVESTMENTS COMMISSION. *Shadow shopping study of retirement advice, Report 279*, site de l'ASIC, Sidney, Australie, mars 2012, 82 pages.

[http://www.asic.gov.au/asic/pdflib.nsf/LookupByFileName/rep279-published-27-March-2012.pdf/\\$file/rep279-published-27-March-2012.pdf](http://www.asic.gov.au/asic/pdflib.nsf/LookupByFileName/rep279-published-27-March-2012.pdf/$file/rep279-published-27-March-2012.pdf)

AUTORITÉ DE CONTRÔLE PRUDENTIEL (ACP). Page *Foire aux questions IOBSP*, site de la Banque de France, Paris, France, date inconnue.

<http://www.acp.banque-france.fr/vous-etes/intermediaires/intermediaires-en-operations-de-banque/faq-iobsp.html>

AUTORITÉ DES MARCHÉS FINANCIERS. Site de l'AMF, Québec, Canada.

Guide pour la rédaction d'un contrat d'assurance de responsabilité professionnelle, 2008, 31 pages.

http://www.lautorite.qc.ca/files/pdf/professionnels/obligations/Guide-redaction-contrat-ass-repons-prof_FR.pdf

En planification financière, 2010.

<http://www.lautorite.qc.ca/fr/en-planification-financiere.html>

Page *Représentant de courtier [sic] pour le courtier en épargne collective*, 2010.

<http://www.lautorite.qc.ca/fr/representant-de-courtier-pour-courtier-epargne-collective.html>

BANQUE ROYALE DU CANADA. Site de la Banque Royale, Montréal, Canada.

Page *Planification financière : Faire affaire avec un planificateur financier*, date.

http://www.rbcfinancialplanning.com/RBC:caps07apradrbae/francais/WFP-you-and-your-financial-planner_f.html

Page *Services financiers aux particuliers*, sans date.

<http://www.rbcbanqueroyale.com/personal.html>

BERGER, Hélène. Communiqué *Faire affaire avec un planificateur financier est un investissement rassurant pour une majorité de Québécois(es), selon un récent sondage de l'IQPF*, Institut québécois de la planification financière, Montréal, Canada, 19 novembre 2012, 2 pages.

<http://www.iqpf.org/userfiles/File/medias/Communique-2012-11-19.pdf>

BISHOP, Jonathan et John LAWFORD. *Holding the purse strings: regulating financial planners*, Centre pour la défense de l'intérêt public, Ottawa, Canada, décembre 2009, 104 pages.

http://www.piac.ca/files/fp_report_final_website.pdf

BLANCHETT, David et Paul KAPLAN. *Alpha, Beta, and Now... Gamma*, Morningstar Investment Management, Chicago, États-Unis, 8 septembre 2012, 27 pages.
<http://corporate.morningstar.com/us/documents/ResearchPapers/AlphaBetaandNowGamma.pdf>

BONNEAU, Yves. « L'AMF se soucie peu de l'industrie », in *Conseiller*, Montréal, Canada, 2 octobre 2012.
<http://www.conseiller.ca/nouvelles/l%E2%80%99amf-se-soucie-peu-de-l%E2%80%99industrie-37909>

BOURGAULT-CÔTÉ, Guillaume. « Le pouvoir d'achat des travailleurs a augmenté de 53 \$ en 25 ans », in *Le Devoir*, Montréal, Canada, 2 mai 2008.
<http://www.ledevoir.com/economie/actualites-economiques/187920/le-pouvoir-d-achat-des-travailleurs-a-augmente-de-53-en-25-ans>

BRITISH COLUMBIA SECURITIES COMMISSION. *BC Policy 31-601 - Registration Requirements*, Victoria, Canada, 21 septembre 2009, 10 pages.
<http://www.bcsc.bc.ca/uploadedFiles/securitieslaw/policy3/BCP%2031-601.pdf>

BUREAU DE LA CONSOMMATION. *Rapport sur les tendances en consommation*, site d'Industrie Canada, Ottawa, Canada, 2005, 251 pages.
[http://www.ic.gc.ca/eic/site/oca-bc.nsf/vwapj/FR_CTR.pdf/\\$FILE/FR_CTR.pdf](http://www.ic.gc.ca/eic/site/oca-bc.nsf/vwapj/FR_CTR.pdf/$FILE/FR_CTR.pdf)

CAISSES POPULAIRES DESJARDINS. Page *Produits et services*, site de Desjardins, Montréal, Canada, sans date.
<http://www.desjardins.com/fr/#>

CALMÈS, Christian et Raymond THÉORÈT. *Banking deregulation and financial stability: Is it time to re-regulate in Canada?*, in *Cahier de recherche 2008-09*, Montréal, Canada, 2009, 34 pages. Disponible sur le site de l'Autorité des marchés financiers.
<http://www.lautorite.qc.ca/files/pdf/fonds-education-saine-gouvernance/promo-gouvernance/cahier-recherche-2008-09.pdf>

CAMPANELLA, Fabio. « Fee-based financial planning isn't for everyone », in *Financial Post*, Don Mills, Canada, 3 mai 2012.
<http://business.financialpost.com/2012/05/03/fee-based-financial-planning-isnt-for-everyone/>

CANDURA, Dan. « What Financial Planning Needs to do to Become a Profession », in *Financial Planet*, Denver, États-Unis, septembre 2012.
<http://www.financialplanet.org/2012/financial-planning-profession-2/>

CÉGEP DE STE-FOY. Site du Cégep de Sainte-Foy, Ste-Foy, Canada, 2013.
Page 410.C0 *Conseil en assurances et en services financiers – Description du programme.*
<http://www.cegep-ste-foy.qc.ca/csf4/index.php?id=63>

Page *Programme régulier : 410.C0 Conseil en assurances et en services financiers.*
<http://www.cegep-ste-foy.qc.ca/csf4/programmes/preuniversitaires-et-techniques/conseil-en-assurances-et-en-services-financiers/grilles-de-cours/regulier/>

Page *Programmes d'étude. 410. C0 Conseil en assurances et en services financiers.*
<http://www.cegep-ste-foy.qc.ca/csf4/programmes/preuniversitaires-et-techniques/conseil-en-assurances-et-en-services-financiers/description/>

CFA MONTRÉAL. Page *Programme CFA*, site de CFA-Montréal, Montréal, Canada, sans date.
<http://www.cfamontreal.org/fr/programme-cfa>

CHAMBRE DES NOTAIRES. Page *Devenir notaire*, site de la Chambre des notaires, Montréal, Canada, sans date.
<http://www.cnq.org/fr/devenir-notaire.html>

COLLISON, Patrick. « The end line for commission », in *The Guardian*, Londres, Royaume Uni, 14 décembre 2012.
<http://www.guardian.co.uk/money/2012/dec/14/end-of-line-for-commission>

COMMISSION ADMINISTRATIVE DES RÉGIMES DE RETRAITE ET D'ASSURANCES QUÉBEC. Page *Seuil de faible revenu (avant impôt) pour chaque année selon la taille du ménage*, site de la Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances Québec, Québec, Canada, sans date.
<http://cdn.carra.gouv.qc.ca/g%C3%A9n%C3%A9ral/pages/IN99KXXX00A001.aspx>

COMMISSION DU DROIT DE L'ONTARIO. Page *Reasons for using cheque cashing services*, CDO, Toronto, Canada, sans date.
<http://www.lco-cdo.org/fr/node/440>

CONSEIL DE LA RADIODIFFUSION ET DES TÉLÉCOMMUNICATIONS CANADIENNES. *Rapport de surveillance du CRTC sur les communications*, site du CRTC, Ottawa, Canada, 28 juillet 2011.
<http://www.crtc.gc.ca/fra/publications/reports/PolicyMonitoring/2011/cmr4.htm#n4>

CONSEIL DES FONDS D'INVESTISSEMENT DU QUÉBEC. *La valeur des conseils: rapport*. L'Institut des fonds d'investissement du Canada, Toronto, Canada, juillet 2010, 18 pages.
http://www.mackenzieinvestments.com/en/pdf/ific_voa_report_fr.pdf

CSI – MOODY'S ANALYTICS. Page *Gestionnaire de portefeuille*, onglet Introduction, site de CSI, Montréal, Canada, sans date.
https://www.csi.ca/student/fr_ca/career/portfolio/pm.xhtml

DESJARDINS, François. « La CVMO plaide pour des produits financiers simplifiés », in *Le Devoir*, Montréal, Canada, 31 octobre 2012.
http://www.ledevoir.com/economie/actualites-economiques/362755/la-cvmo-plaide-pour-des-produits-financiers-simplifies?utm_source=infolettre-2012-10-31&utm_medium=email&utm_campaign=infolettre-quotidienne

DIRECTION DES PRATIQUES DE DISTRIBUTION ET DES ORGANISMES D'AUTORÉGLÉMENTATION. *Réponse par courriel de l'Autorité des marchés financiers aux interrogations de Union des consommateurs*, Autorité des marchés financiers, Québec, Canada, 27 février 2013.

ÉQUIPE DE CONSEILLER.CA. « Existe-t-il un nombre idéal de clients? », in *Conseiller*, Montréal, Canada 4 juillet 2011. Traduction par Anaïs Chabot d'un article paru sur *Advisor.ca*.
<http://www.conseiller.ca/nouvelles/existe-t-il-un-nombre-ideal-de-clients-29719>

FINANCIAL CAPABILITY TEAM. *Financial Capability: developing the role of generic financial advice*, Londres, Royaume-Uni, Financial Authority Ltd, 31 octobre 2005, 24 pages.
http://www.fsa.gov.uk/pubs/other/fin_cap_gen_advice.pdf

FINANCIAL PLANNING ASSOCIATION. site de la FPA, Denver, États-Unis.
FPA Pro Bono Guidebook, mars 2013, 27 pages.
http://www.fpanet.org/docs/assets/5FE60161-AD13-57B8-B2602D45AF7D0D6D/FPAProBonoGuidebook_March2013.pdf

Page *Pro Bono*, sans date.
<http://www.fpanet.org/professionals/Connect/ProBono/>

Page *Why a CFP Professional?*, sans date.
<http://www.fpanet.org/WhatisFinancialPlanning/WhyaCFPProfessional/>

FINANCIAL PLANNING STANDARDS COUNCIL. Page *Financial Planning Standards Council*, site du FPSC, Toronto, Canada, sans date.
<http://www.fpsc.ca>

FINANCIÈRE SUNLIFE. Page *Choisir un planificateur financier*, site de la Sunlife, Toronto, Canada, mars 2005.
http://www.sunlife.ca/Canada/atagance/Library/Financial+Planning/Choosing+a+Financial+Planner?vgnLocale=fr_CA

FREEDMAN, Charles. *The Canadian Banking System*, rapport technique No. 81 de la Banque du Canada, Toronto, Canada, mars 1988, 47 pages.
<http://www.banqueducanada.ca/wp-content/uploads/2010/01/tr81.pdf>

GIROUX, André. « Les clients et leur conseiller vieillissent : quel en est l'impact? » in *Conseiller*, Montréal, Canada, 8 mai 2012.
<http://www.conseiller.ca/nouvelles/les-clients-et-leur-conseiller-vieillissent-quel-en-est-limpact-2-33618>

GISCARD D'ESTAING, Louis. *Rapport relatif aux conseillers en gestion de patrimoine*, Ministère de l'économie, des finances et de l'industrie, Paris, France, juillet 2011, 115 pages. Disponible sur le site La documentation française.
<http://www.ladocumentationfrancaise.fr/var/storage/rapports-publics/114000415/0000.pdf>

GLOUKOVIEZOFF, Georges. *L'exclusion bancaire et financière des particuliers*, in *Les travaux de l'Observatoire 2003-2004*, Observatoire National de la Pauvreté et de l'Exclusion sociale (ONPES), Paris, France, 39 pages, pages 167 à 205.
<http://www.onpes.gouv.fr/IMG/pdf/Travaux2003-2004-1-2-3-exclusionbancaire-Gloukoviezoff.pdf>

GROUPE DE TRAVAIL NATIONAL SUR LA LITTÉRATIE FINANCIÈRE. *Les Canadiens et leur argent : Pour bâtir un avenir financier plus prometteur*, Ministère des Finances, gouvernement du Canada, Ottawa, Canada, décembre 2010, 112 pages.
http://publications.gc.ca/collections/collection_2011/fin/F2-198-2011-fra.pdf

GROUPE DE TRAVAIL SUR L'AVENIR DU SECTEUR DES SERVICES FINANCIERS CANADIEN. *Rapport du Groupe de travail: Changements, défis et possibilités*, Ottawa, Canada, Canadian Government Publishing, septembre 1998, 292 pages.

INSTITUT QUÉBÉCOIS DE LA PLANIFICATION FINANCIÈRE (IQFP). Site de l'IQFP, Montréal, Canada.

Page *Exigences et réglementation*, date inconnue.

<http://www.iqpf.org/formation/exigences-de-formation.fr.html>

Le mandat partiel, site de l'IQFP, Montréal, Canada, 30 novembre 2010, 36 pages.

<http://www.iqpf.org/userfiles/File/outils/Mandat-partiel-2010-11-30.pdf>

Normes professionnelles : planification financière personnelle, révision 2006, 146 pages.

<http://www.iqpf.org/userfiles/File/outils/normes-iqpf2006.pdf>

Page *Institut québécois de la planification financière*, 2008.

<http://www.iqpf.org/index.fr.html>

Page *Planificateur financier : le titre qui élargit vos horizons!*, date inconnue.

<http://www.iqpf.org/futuretudiant.fr.html>

Rapport annuel 2011-2012, 2012, 16 pages.

<http://www.iqpf.org/userfiles/File/IQPF/rapports-annuels/Rapport-annuel-2011-2012.pdf>

KELL, Peter, *The future of advice post FOFA: A speech by Peter Kell, Commissioner, Australian Securities and Investments Commission*, site de l'ASIC, Sidney, Australie, 1er mai 2012, 12 pages.

[http://www.asic.gov.au/asic/pdflib.nsf/LookupByFileName/Future-of-advice-post-FoFA.pdf/\\$file/Future-of-advice-post-FoFA.pdf](http://www.asic.gov.au/asic/pdflib.nsf/LookupByFileName/Future-of-advice-post-FoFA.pdf/$file/Future-of-advice-post-FoFA.pdf)

MAROTTA, David John. « Fee-Only Financial Planner: What's the difference? » in *Forbes*, New York, États-Unis, 6 novembre 2012.

<http://www.forbes.com/sites/davidmarotta/2012/06/11/fee-only-financial-planner-whats-the-difference/>

MCKAY, Stephen. *Comprendre la capacité financière au Canada : Analyse des résultats de l'Enquête canadienne sur les capacités financières*, document de recherche préparé pour le Groupe de travail sur la littératie financière, Université de Bringham, Londres, Royaume-Uni, 9 février 2011, 51 pages.

http://publications.gc.ca/collections/collection_2011/fin/F2-213-2011-fra.pdf

MCKENZIE, Ronald. in Conseiller, Montréal, Canada.

« Investir dans un planificateur financier », 20 novembre 2012.

<http://www.conseiller.ca/nouvelles/investir-dans-un-planificateur-financier-38710>

« L'IQPF révisé les huit principes directeurs de son code de déontologie », 17 octobre 2011.

<http://www.conseiller.ca/nouvelles/l%E2%80%99iqpf-revise-les-huit-principes-directeurs-de-son-code-de-deontologie-32578>

MIGNOT, Vincent et Françoise COPPIN. Page « Les Intermédiaires en opérations de banque et en services de paiement (IOBSP) », site de CBanque, Saint-Grégoire, France, 8 janvier 2013. <http://www.cbanque.com/credit/iobsp.php#>

MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION, DU LOISIR ET DU SPORT DU QUÉBEC. Site du MELS, gouvernement du Québec, Québec, Canada.

Page 01RW : *Élaborer un programme de produits financiers adapté aux besoins d'une cliente ou d'un client*, 5 juillet 2005.

<http://www.mels.gouv.qc.ca/ens-sup/ens-coll/cahiers/cours-comp/comp.asp?NoObj=01RW>

Page 410. *C0 Conseils en assurances et en services financiers*, 5 juillet 2002.

<http://www.mels.gouv.qc.ca/ens-sup/ens-coll/cahiers/program/410C0.asp>

MINISTÈRE DES FINANCES. Site du ministère des Finances, gouvernement du Canada, Ottawa, Canada.

La réforme du secteur des services financiers canadien - Un cadre pour l'avenir, 1999, 96 pages.

http://www.fin.gc.ca/finserv/docs/finservrept_f.pdf

Page *Fiche d'information : appuyer la stabilité à long terme du marché canadien du logement*, 21 juin 2012.

http://www.fin.gc.ca/n12/data/12-070_1-fra.asp

MINTZ, Jack M. *Rapport sommaire des travaux de recherche sur le niveau adéquat du revenu de retraite*, École de politique publique, Université de Calgary, Calgary, Canada, 18 décembre 2009, 34 pages.

<http://www.fin.gc.ca/activty/pubs/pension/pdf/riar-narr-BD-fra.pdf>

MONEYSENSE STAFF. « Where to find a fee-only financial planner - The most comprehensive listing of Canadian fee-only financial planners on the web », in MoneySense, Toronto, Canada, 10 janvier 2012. <http://www.moneysense.ca/2012/10/01/where-to-find-a-fee-only-financial-planner/>

MONTMARQUETTE, Claude et Nathalie VIENNOT-BRIOT. *Econometric Models on the Value of Advice of Financial Advisor*. Centre universitaire de recherche en analyse des organisations, Montréal, Canada, juillet 2012, 86 pages.

<http://www.cirano.qc.ca/pdf/publication/2012RP-17.pdf>

MOORE, Frank. *Frank Advice on Choosing a Financial Advisor*. Certified Financial Planner, site de Vintage E-News, Ann Arbor, États-Unis, date inconnue.

<http://www.vintagefs.com/frank-advice-on-choosing-a-financial-advisor>

MUNSHAW, Caroline. *Aller de l'avant en matière de littératie financière.* Rapport synthèse sur Vers les sommets : conférence canadienne sur l'éducation financière, Agence de la consommation en matière financière du Canada, Ottawa, Canada, 2008, 32 pages.

<http://www.fcac-acfc.gc.ca/fra/ressources/etudessondages/VersSommetsConf/PDF/verssommets-fra.pdf>

NARASSIGUIN, Philippe. *L'épargne et la théorie du cycle de vie*, sur le site de EconomiqS, Île de la Réunion, 18 Février 2013.

<http://www.economiqs.com/fr/blog-economie-finance/30-macroeconomie/401-!%E2%80%99%C3%A9pargne-et-la-th%C3%A9orie-du-cycle-de-vie.html>

ORDRE DES COMPTABLES AGRÉÉS DU QUÉBEC. Page *Travail et obligations des CPA*, CA, site de l'OCAQ, Montréal, Québec, sans date.

<http://oqaq.gc.ca/public/travail-et-obligations-des-ca.html>

ORGANISATION DE COOPÉRATION ET DE DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUES. *Pour de meilleures compétences financières : principes, programme et bonnes pratiques*, Éditions OCDE, Paris, France, 4 juillet 2006, 194 pages.

PARENT, Jean-François. « Titres professionnels : pourquoi pas une loterie? », in *Finances et Investissement*, Montréal, Canada, 10 juillet 2009.

<http://www.finance-investissement.com/blog/blog/2009/10/07/les-titres-pourquoi-pas-une-loterie/>

PICARD, Pierre. « Pénurie annoncée de 1 500 planificateurs financiers d'ici cinq ans », in *Finances et Investissement*, Montréal, Canada, 10 janvier 2008.

<http://www.finance-investissement.com/dossiers/p-nurie-annonc-e-de-1-500-planificateurs-financiers-d-ici-cinq-ans/a/17171>

RASHID, Abdul. *L'évolution des salaires durant sept décennies*, in *Perspective*, Vol. 5, No. 2, Statistique Canada, Ottawa, Canada, été 1993, 17 pages.

<http://www.statcan.gc.ca/studies-etudes/75-001/archive/f-pdf/57-fra.pdf>

RÉGNIER, Paul. « Combien coûte la gestion de son patrimoine par un GP? », in *Tout sur les placements*, Paris, France, 26 mars 2012.

<http://www.toutsurlesplacements.com/combien-coute-la-gestion-de-son-patrimoine-par-un-cgp.html>

REIBAUD, Rejane. « Les conseillers en gestion de patrimoine sur le pied de guerre face à la réforme de leur modèle », in *Les Échos*, France, 16 avril 2013.

http://m.lesechos.fr/redirect_article.php?id=0202689964757

RESSOURCES HUMAINES ET DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES CANADA. Site de RHDCC, Ottawa, Canada.

Page 1111 *Vérificateurs/vérificatrices et comptables*, Classification nationale des professions, 2006

<http://www30.rhdcc.gc.ca/CNP/Francais/CNP/2006/RechercheRapide.aspx?val65=1111>

Page 1111 *Vérificateurs/vérificatrices et comptables*, Classification nationale des professions, 2011.

<http://www5.hrsdc.gc.ca/noc/Francais/CNP/2011/RechercheRapide.aspx?val65=1111>

Page 1112 *Analystes financiers/analystes financières et analystes en placements*, Classification nationale des professions, 2011

<http://www5.hrsdc.gc.ca/noc/Francais/CNP/2011/RechercheRapide.aspx?val65=1112>

Page 1113 *Agents/agentes en valeurs, agents/agentes en placements et négociateurs/négociatrices en valeurs*, Classification nationale des professions, 2011.

<http://www5.hrsdc.gc.ca/noc/Francais/CNP/2011/RechercheRapide.aspx?val65=1113>

Page 1114 –*Autres agents financiers/ Planificateurs financiers*, Classification nationale des professions, 2006.

<http://www30.rhdcc.gc.ca/CNP/Francais/CNP/2006/RechercheRapide.aspx?val65=1114>

Page 1114 *Autres agents financiers/agentes financières*, Classification nationale des professions, 2011.

<http://www5.hrsdc.gc.ca/noc/Francais/CNP/2011/RechercheRapide.aspx?val65=1114>

Page 1228 *Agents/agentes d'assurance-emploi, d'immigration, de services frontaliers et du revenu*, Classification nationale des professions, 2011.

<http://www5.hrsdc.gc.ca/noc/Francais/CNP/2011/RechercheRapide.aspx?val65=1228>

Page 1242 *Adjointes administratifs juridiques/adjointes administratives juridiques*, Classification nationale des professions, 2011.

<http://www5.hrsdc.gc.ca/noc/Francais/CNP/2011/RechercheRapide.aspx?val65=1242>

Page 1313 *Assureurs/assureures*, Classification nationale des professions, 2011.

<http://www5.hrsdc.gc.ca/noc/Francais/CNP/2011/RechercheRapide.aspx?val65=1313>

Page 1434 *Commis de banque, d'assurance et d'autres services financiers*, Classification nationale des professions, 2011.

<http://www5.hrsdc.gc.ca/noc/Francais/CNP/2011/RechercheRapide.aspx?val65=1434>

Page 4112 *Avocats/avocates (partout au Canada) et notaires (au Québec)*, Classification nationale des professions, 2006.

<http://www30.rhdcc.gc.ca/CNP/Francais/CNP/2006/ProfilRechercheRapide.aspx?val=4&val1=4112&val65=avocat>

Page 4112 *Avocats/avocates (partout au Canada) et notaires (au Québec)*, Classification nationale des professions, 2011.

<http://www5.hrsdc.gc.ca/noc/Francais/CNP/2011/RechercheRapide.aspx?val65=4112>

Page 4162 *Économistes, chercheurs et analystes des politiques économiques*, Classification nationale des professions, 2011.
<http://www5.hrsdc.gc.ca/noc/Francais/CNP/2011/RechercheRapide.aspx?val65=4162>

Page 4211 *Techniciens/techniciennes juridiques et personnel assimilé*, Classification nationale des professions, 2011.
<http://www5.hrsdc.gc.ca/noc/Francais/CNP/2011/RechercheRapide.aspx?val65=4211>

Page 4212 *Travailleurs/travailleuses des services sociaux et communautaires*, Classification nationale des professions, 2011.
<http://www5.hrsdc.gc.ca/noc/Francais/CNP/2011/RechercheRapide.aspx?val65=4212>

Page 6231 *Agents/agentes et courtiers/courtières d'assurance*, Classification nationale des professions, 2011.
<http://www5.hrsdc.gc.ca/noc/Francais/CNP/2011/RechercheRapide.aspx?val65=6231>

Page 6235 *Représentants/représentantes des ventes financières*, Classification nationale des professions, 2011.
<http://www5.hrsdc.gc.ca/noc/Francais/CNP/2011/RechercheRapide.aspx?val65=6235>

Page 6551 *Représentants/représentantes au service à la clientèle – institutions financières*, Classification nationale des professions, 2011.
<http://www5.hrsdc.gc.ca/noc/Francais/CNP/2011/RechercheRapide.aspx?val65=6551>

Page 6552 *Autres préposés/autres préposées aux services d'information et aux services à la clientèle*, Classification nationale des professions, 2011.
<http://www5.hrsdc.gc.ca/noc/Francais/CNP/2011/RechercheRapide.aspx?val65=6551>

Page *Tutoriel*, 2006.
<http://www30.rhdcc.gc.ca/CNP/Francais/CNP/2006/Tutoriel.aspx#7>

ROBSON, Jennifer. *The Case for Financial Literacy*. SEDI, Toronto, Canada, novembre 2012, 60 pages.
<http://www.sedi.org/DataRegV2-unified/sedi-Publications/The%20Case%20for%20Financial%20Literacy%20EN.pdf>

SCOTTISH GOVERNMENT FINANCIAL INCLUSION TEAM. *Achieving Better Co-ordination in Scotland*, gouvernement d'Écosse, Édinburgh, Écosse, août 2010, 41 pages.
<http://www.scotland.gov.uk/Resource/Doc/304557/0103554.pdf>

SERVICES FINANCIERS DISTINCTIONS. Page *La planification financière personnelle*, site des SFD, Saint-Sauveur, Canada, date inconnue.
<http://servicesfinanciersdistinction.com/Planification-financiere.aspx>

SMITH, Steve A. « Demand' For Generic Financial Advice », in Article Creek, Washington, États-Unis, 20 janvier 2008.
<http://www.articlecreek.com/articledetail.php?artid=42794&catid=62>

SOCIAL AND ENTERPRISE DEVELOPMENT INNOVATIONS (SEDI). *Why Financial Capability Matters*, government of Canada policy research initiatives, Ottawa, Canada, 2006.
http://www.fcac-acfc.gc.ca/eng/resources/surveystudies/FinCapability/PDF/SEDI-FCAC_FinCapability-eng.pdf

STATISTIQUE CANADA. Site de Statistique Canada, gouvernement du Canada, Ottawa, Canada.

Enquête canadienne sur l'utilisation d'Internet, 9 janvier 2013.

<http://www.statcan.gc.ca/daily-quotidien/110525/dq110525b-fra.htm>

Page *Enquête canadienne sur les capacités financières*, 14 avril 2010.

http://www23.statcan.gc.ca/imdb/p2SV_f.pl?Function=getSurvey&SDDS=5159&lang=fr&db=imdb&adm=8&dis=2

TAUB, Robin et Mary Teresa BITTI. *Finances personnelles 101*, in CA magazine, Montréal, Canada, octobre 2011.

<http://www.camagazine.com/archives-fr/edition-imprimee/2011/oct/features/camagazine53009.aspx>

THE MONEY ADVICE SERVICE – ENQUIRIES. *Réponse par courriel de Money Advice Service aux interrogations de Union des consommateurs*, The Money Advice Service, Londres, Royaume-Uni, 25 janvier 2013.

THE MONEY ADVICE SERVICE. Page *About us*. Site de The Money Advice Service, Londres, Royaume-Uni, sans date.

<https://www.moneyadvice.service.org.uk/en/static/about-us>

THORUN, Christian et Frank NIEMEYER. *Towards a fairer deal for consumers and the financial industry: Lessons from the Retail Distribution Review in the UK*, Association of German Fee-Only Advisers and quirin bank, Berlin, Allemagne, 17 septembre 2012, 55 pages.

<http://www.sven-giegold.de/wp-content/uploads/2012/09/Towards-a-fairer-deal-engl-version.pdf>

U.S. GOVERNMENT ACCOUNTABILITY OFFICE. *Consumer Finance: Regulatory Coverage Generally Exist for Financial Planners, but Consumer Protection Issues Remain*. U.S. Government Accountability Office, Washington, États-Unis, 51 pages, 18 janvier 2011.

<http://www.gao.gov/assets/320/314684.pdf>

VALLIÈRES, Martin. « Les frais des fonds communs sous la loupe », in La Presse, Montréal, Canada, 14 décembre 2012.

<http://affaires.lapresse.ca/economie/services-financiers/201212/14/01-4603893-les-frais-des-fonds-communs-sous-la-loupe.php>

Index des lois et règlements cités

Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière (R.R.Q., ch. D-9.2, r 3.k)

Code de déontologie des comptables professionnels agréés (R.R.Q., ch. C-48.1, r. 6)

Code de déontologie des notaires (R.R.Q., ch. N-3, r. 2)

Code des professions (L.R.Q., ch. C-26)

Loi canadienne sur les sociétés par actions (L.R.C. (1985), ch. C-44)

Loi de l'impôt sur le revenu (L.R.C. (1985), ch. 1 (5e suppl.))

Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (L.C. 2001, ch. 9)

Loi sur la distribution de produits et services financiers (L.R.Q., ch. D-9.2)

Loi sur la protection du consommateur (L.R.Q., ch. P-40.1)

Loi sur le Bureau du surintendant des institutions financières (L.R.C. (1985), ch. 18 (3e suppl.))

Loi sur le notariat (L.R.Q., ch. N-3)

Loi sur les associations coopératives de crédit (L.C. 1991, ch. 48)

Loi sur les banques (L.C. 1991, ch. 46)

Loi sur les comptables professionnels agréés (L.R.Q., ch. C-48.1)

Loi sur les sociétés d'assurances (L.C. 1991, ch. 47)

Loi sur les valeurs mobilières (L.R.Q., ch. V-1)

Règlement 31-103 sur les obligations et dispenses d'inscription et les obligations continues des personnes inscrites (R.R.Q., ch. V-1.1, r. 10)

Règlement sur la formation continue obligatoire du planificateur financier (R.R.Q., ch. D-9.2, r. 14.1)

Règlement sur les titres similaires à celui de planificateur financier (R.R.Q., ch. D-9.2, r. 20 RSS)

ANNEXE A : Les fonctions principales des conseillers financiers retenus

1111 Vérificateurs/vérificatrices et comptables¹

Les vérificateurs examinent et analysent les documents comptables et registres financiers de particuliers ou d'entreprises, afin d'assurer l'exactitude des documents en accord avec les principes comptables généralement reconnus. Les comptables planifient, organisent et administrent des systèmes de comptabilité pour des particuliers ou des entreprises. Les stagiaires des firmes de comptabilité sont inclus dans ce groupe. Les vérificateurs et les comptables sont employés par des firmes de comptabilité et de vérification des secteurs public et privé, ou ils peuvent être des travailleurs autonomes.

Fonctions principales

Les vérificateurs et les comptables exercent une partie ou l'ensemble des fonctions suivantes :

Vérificateurs

- examiner et analyser les livres de comptes et le grand livre, les états de compte, les inventaires, les dépenses, les déclarations de revenus et autres pièces comptables, les registres et les systèmes financiers de particuliers, de services à l'intérieur d'entreprises ou de sociétés, ou tout autre genre d'établissement afin de vérifier l'exactitude des écritures et assurer la conformité aux méthodes comptables établies, aux procédures et aux vérifications internes;
- rédiger un rapport de vérification détaillé et présenter des recommandations propres à améliorer les pratiques comptables et la situation financière du particulier ou de l'établissement;
- effectuer, à l'occasion, des missions de vérification dans des entreprises afin d'assurer le respect des dispositions de la Loi de l'impôt sur le revenu, de la Loi canadienne sur les sociétés par actions et des autres obligations légales;
- superviser, au besoin, d'autres vérificateurs ou les personnes responsables de la comptabilité chez les clients.

Comptables

- concevoir, mettre en œuvre et administrer des systèmes comptables et préparer des renseignements financiers pour des particuliers, des services à l'intérieur d'entreprises, de sociétés ou d'autres genres d'établissements;
- examiner les livres comptables, et préparer les états financiers et les rapports;
- concevoir et appliquer des méthodes d'établissement et de comptabilisation du coût de revient et des procédures de contrôle interne;
- examiner les états et les comptes financiers et préparer les déclarations de revenus;
- analyser les états financiers et les rapports et donner des conseils dans le domaine financier ou fiscal;
- remplir, à l'occasion, des fonctions de liquidateur dans des cas de faillite;
- superviser et former, s'il y a lieu, des stagiaires comptables, d'autres comptables ou des techniciens en administration.

¹ RESSOURCES HUMAINES ET DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES CANADA. Page 1111 *Vérificateurs/vérificatrices et comptables*, Classification nationale des professions, site de RHDCC, Ottawa, Canada, 16 juin 2013. [En ligne] <http://www5.hrsdc.gc.ca/noc/Francais/CNP/2011/RechercheRapide.aspx?val65=1111> (page consultée le 16 juin 2013).

1112 **Analystes financiers/analystes financières et analystes en placements**²

Les analystes financiers et les analystes en placements rassemblent et analysent de l'information financière comme les prévisions économiques, le volume d'échanges et les mouvements de capitaux, les résultats financiers des entreprises, le rendement antérieur et les tendances des actions, obligations et autres titres de placements sur le marché, afin de donner des conseils financiers et de placements ou de financement aux établissements ou à leurs clients. Les études et évaluations qu'ils préparent traitent, entre autres, des sujets comme une offre d'achat publique, un placement privé, une fusion ou une acquisition. Les analystes financiers travaillent dans divers établissements privés et publics, tels que les banques, maisons de courtage, compagnies d'assurance, sociétés d'investissements, entreprises manufacturières, sociétés fiduciaires, services d'utilité publique et firmes de souscripteurs. Les analystes en placements travaillent principalement dans les maisons de courtage et les sociétés de gestion de fonds.

Fonctions principales

Les analystes financiers et les analystes en placements exercent une partie ou l'ensemble des fonctions suivantes :

Analystes financiers

- évaluer des risques financiers, préparer des prévisions financières, des scénarios de financement et autres rapports concernant la gestion des capitaux et rédiger des rapports et des recommandations;
- planifier les flux monétaires à court terme et à long terme et évaluer le rendement de la trésorerie;
- analyser les projets d'investissement;
- participer au volet financier des contrats et appels d'offres, et fournir des conseils à cet égard;
- faire le suivi des dossiers de financement auprès des bailleurs de fonds;
- élaborer, mettre en oeuvre et exploiter des outils de gestion et d'analyse du portefeuille financier;
- élaborer un profil de risque périodique relié au portefeuille de la dette;
- participer à la préparation des budgets d'opération et d'investissements.

Analystes en placements

- recueillir des données financières et de placements touchant les entreprises, les actions et les obligations et autres investissements en consultant les rapports quotidiens sur les actions et les obligations, les prévisions économiques, le volume d'échanges, les revues financières, les guides de valeurs mobilières, les états financiers d'entreprises, et d'autres publications et rapports financiers;
- examiner et analyser l'information financière et de placement recueillie, y compris les profils d'entreprises, les prix des actions et des obligations, les rendements et les tendances futures et autres données reliées à l'investissement;

² RESSOURCES HUMAINES ET DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES CANADA. Page 1112 *Analystes financiers/analystes financières et analystes en placements*, Classification nationale des professions, site de RHDC, Ottawa, Canada, 16 juin 2013. [En ligne] <http://www5.hrsdc.gc.ca/noc/Francais/CNP/2011/RechercheRapide.aspx?val65=1112> (page consultée le 16 juin 2013).

- donner des conseils et recommander des placements aux clients, aux cadres supérieurs d'entreprises, aux gestionnaires de caisses de retraite, aux agents en valeurs mobilières et aux associés;
- rédiger des prévisions économiques des entreprises et des industries, des rapports analytiques, des notes d'information et de la correspondance.

1113 Agents/agentes en valeurs, agents/agentes en placements et négociateurs/négociatrices en valeurs³

Les agents en valeurs et les agents en placements achètent et vendent des actions, des obligations, des bons du Trésor, des fonds communs de placement et d'autres valeurs pour des investisseurs, des gestionnaires de caisses de retraite, des banques, des sociétés de fiducie, des compagnies d'assurances et d'autres établissements. Les négociateurs en valeurs achètent et vendent des actions, des obligations, des biens, des devises étrangères et d'autres valeurs à la bourse au nom des agents en placements. Ils travaillent dans des compagnies de placements, des firmes de courtage, à la bourse et dans d'autres établissements dans le secteur des valeurs mobilières.

Fonctions principales

Les agents en valeurs, les agents en placements et les négociateurs en valeurs exercent une partie ou l'ensemble des fonctions suivantes :

Agents en valeurs et agents en placements

- développer une relation à long terme avec leurs clients en élaborant des stratégies d'investissement afin de réaliser leurs objectifs financiers, et en leur donnant des conseils et de l'information au sujet des divers placements, de manière à les guider dans la gestion de leur portefeuille;
- étudier les périodiques financiers, les rapports sur les actions et les obligations, les publications commerciales et d'autres documents, et tisser un réseau de relations au sein du secteur de la finance pour obtenir toute l'information pertinente afin de déterminer les placements intéressants pour les clients;
- exécuter des ordres sur les placements en achetant et en vendant des actions, des obligations, des bons du Trésor, des fonds communs de placement et d'autres valeurs pour des investisseurs, des gestionnaires de caisses de retraite ou des compagnies, telles que des banques, des sociétés de fiducie et des compagnies d'assurances;
- vérifier les portefeuilles de placements des clients et s'assurer que les opérations de placement sont effectuées conformément aux règlements de l'industrie.

³ RESSOURCES HUMAINES ET DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES CANADA. Page 1113 *Agents/agentes en valeurs, agents/agentes en placements et négociateurs/négociatrices en valeurs*, Classification nationale des professions, site de RHDCC, Ottawa, Canada, 16 juin 2013. [En ligne] <http://www5.hrsdc.gc.ca/noc/Francais/CNP/2011/RechercheRapide.aspx?val65=1113> (page consultée le 16 juin 2013).

Négociateurs en valeurs

- acheter et vendre des actions, des obligations, des biens, des devises étrangères et d'autres valeurs, à la bourse, au nom des agents en placements;
- élaborer des stratégies commerciales en étudiant les informations sur les placements, en surveillant les conditions du marché à partir du parquet de la bourse et en communiquant avec les services commerciaux des autres entreprises en placements, les gestionnaires de caisses de retraite et les analystes financiers des firmes de placements;
- faire des offres d'achat ou de vente des valeurs, et inscrire les détails des ventes sur les fiches d'ordre des bourses;
- préparer des rapports sur le rendement du portefeuille.

1114 Autres agents financiers/agentes financières⁴

Ce groupe de base comprend les professions du domaine financier non classées ailleurs, comme les planificateurs financiers, les inspecteurs et les vérificateurs financiers, les investigateurs financiers, les preneurs fermes, les courtiers en hypothèques et les agents de fiducie. Ils travaillent dans des banques, des sociétés de fiducie, des sociétés d'investissements, des compagnies d'assurances, des gouvernements ou à leur propre compte.

Fonctions principales

Les principales fonctions exercées dans certaines professions incluses dans ce groupe de base sont résumées ci-dessous :

Planificateurs financiers

- élaborer, pour leurs clients, des plans de planification financière personnels couvrant la gestion des liquidités, la planification financière, la couverture d'assurance, la planification d'investissements, la planification de retraite et de succession, la fiscalité et les aspects légaux;
- analyser leurs données financières, fixer des objectifs et établir une stratégie financière;
- conseiller leurs clients sur la mise en oeuvre d'un plan financier leur permettant de réaliser leurs objectifs;
- négocier, s'il y a lieu, l'achat et la vente de produits financiers selon leur titre de compétence, et assurer le maintien de la qualité du portefeuille et de sa rentabilité en faisant un suivi régulièrement;
- travailler à l'expansion des affaires, solliciter et prospector de nouveaux clients.

Inspecteurs et vérificateurs financiers

- examiner les documents des banques, des sociétés de fiducie, des coopératives de crédit, des caisses populaires, des sociétés de prêts, des sociétés immobilières, des compagnies d'assurance, des caisses de retraite, des courtiers en valeurs mobilières et d'autres institutions financières pour assurer le respect des lois et règlements régissant les institutions financières.

⁴ RESSOURCES HUMAINES ET DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES CANADA. Page 1114 *Autres agents financiers/agentes financières*, Classification nationale des professions, site de RHDCC, Ottawa, Canada, 16 juin 2013. [En ligne] <http://www5.hrsdc.gc.ca/noc/Francais/CNP/2011/RechercheRapide.aspx?val65=1114> (page consultée le 16 juin 2013).

Investigateurs financiers

- examiner les manquements éventuels au code de déontologie et aux lois sur les valeurs mobilières, qui sont commis soit par des personnes, soit par des compagnies qui fournissent des services en valeurs immobilières ou d'autres services financiers connexes.

Preneurs fermes

- souscrire des émissions d'actions ou d'obligations;
- déterminer, de concert avec des sociétés et des administrations publiques, les catégories et les échéances des nouveaux titres émis et préparer des prospectus d'émissions.

Agents de fiducie

- administrer des successions, de même que des fiducies établies à l'intention des particuliers, des sociétés, des organismes de charité, et d'autres genres de fiducie;
- gérer des comptes fiduciaires, recevoir et enregistrer les revenus sur les investissements et disposer des fonds en fiducie.

Courtiers en hypothèques

- rencontrer les clients pour les interroger sur leur revenu, leur actif et leur passif, ainsi que sur le genre, le prix et l'état des propriétés à hypothéquer;
- négocier des emprunts hypothécaires, au nom des clients, avec des prêteurs ou des établissements de prêts.

1228 Agents/agentes d'assurance-emploi, d'immigration, de services frontaliers et du revenu⁵

Les agents d'assurance-emploi, d'immigration, de services frontaliers et du revenu administrent et appliquent les lois et les règlements sur l'immigration, l'assurance-emploi, les douanes et l'accise. Ils travaillent pour des agences gouvernementales.

Fonctions principales

Les agents d'assurance-emploi exercent une partie ou l'ensemble des fonctions suivantes :

- déterminer l'admissibilité des personnes qui demandent des prestations d'assurance-emploi;
- vérifier les faits quant aux raisons de la perte d'emploi et de la disponibilité à travailler;
- surveiller le paiement des prestations au cours de la période d'admissibilité aux prestations et faire enquête lorsqu'il y a possibilité d'abus ou de fraude.

⁵ RESSOURCES HUMAINES ET DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES CANADA. Page 1228 *Agents/agentes d'assurance-emploi, d'immigration, de services frontaliers et du revenu*, Classification nationale des professions, site de RHDCC, Ottawa, Canada, 16 juin 2013. [En ligne] <http://www5.hrsdc.gc.ca/noc/Francais/CNP/2011/RechercheRapide.aspx?val65=1228> (page consultée le 16 juin 2013).

Les agents en immigration exercent une partie ou l'ensemble des fonctions suivantes :

- déterminer l'admissibilité, au Canada, des personnes qui demandent à y entrer en étudiant leurs papiers officiels et en s'entretenant avec elles;
- accorder le statut d'immigrant reçu, admettre les demandeurs ou ordonner leur détention ou leur déportation;
- rechercher et arrêter les personnes soupçonnées d'infraction aux lois de l'immigration;
- aider au déplacement des personnes à déporter en sollicitant leur admission dans d'autres pays et en leur procurant des documents nécessaires pour le voyage;
- agir à titre de témoin dans les affaires relatives aux appels en matière d'immigration.

Les agents de services frontaliers et inspecteurs des douanes exercent une partie ou l'ensemble des fonctions suivantes :

- interroger les personnes aux frontières afin de décider de l'admissibilité des marchandises et d'évaluer les droits de douanes;
- inspecter les bagages pour déceler les marchandises non déclarées et les objets de contrebande;
- renseigner les fabricants et les expéditeurs sur les lois et les règlements des douanes;
- vérifier la fabrication des articles assujettis aux règlements des douanes et effectuer des appréciations;
- monter à bord des transporteurs en provenance de l'étranger pour déterminer la nature de leur chargement et s'assurer que toute la marchandise transportée est conforme aux règlements de la douane et du commerce;
- vérifier la marchandise importée par la poste;
- arrêter et détenir, au besoin, des personnes soupçonnées d'avoir commis une infraction en vertu de la Loi sur les douanes ou une autre infraction en vertu du Code criminel en attendant l'intervention de la police.

Les agents de taxes d'accises exercent une partie ou l'ensemble des fonctions suivantes :

- vérifier les registres comptables afin de déterminer les revenus, les exonérations et les droits exigibles, s'assurer que le règlement sur les déclarations est respecté et déceler les fraudes;
- examiner les systèmes comptables et le contrôle interne des établissements;
- donner des conseils sur les rapports et les méthodes d'évaluation des marchandises assujetties aux droits d'accise;
- préparer les dossiers et aider à la recherche et à la saisie des documents, ainsi qu'à l'établissement de l'accusation en vue de poursuites judiciaires.

1242 Adjointes administratifs juridiques/adjointes administratives juridiques⁶

Les adjointes administratifs juridiques effectuent diverses tâches administratives et de secrétariat dans des cabinets d'avocat, les services juridiques de grandes entreprises, les sociétés immobilières, les bureaux de cadastre, les gouvernements fédéral et provinciaux, les administrations municipales et les tribunaux.

Fonctions principales

Les adjointes administratifs juridiques exercent une partie ou l'ensemble des fonctions suivantes :

- préparer et saisir à l'ordinateur des lettres et des documents juridiques tels que des actes notariés, des testaments, des affidavits et des mémoires, à partir de textes manuscrits, sténographiés ou dictés;
- réviser et relire les documents et la correspondance pour vérifier s'ils sont conformes aux procédures juridiques et à l'usage grammatical;
- fixer les rendez-vous et les dates des réunions et des conférences de l'employeur;
- établir et tenir des systèmes de classement, selon les principes établis pour la gestion des documents et des procédures juridiques, et contrôler fréquemment la sécurité des documents confidentiels;
- ouvrir et distribuer le courrier postal et électronique et les autres documents reçus et coordonner la circulation des renseignements à l'interne et avec d'autres services ou organismes;
- formuler et mettre en oeuvre les méthodes de travail;
- surveiller et former, s'il y a lieu, d'autres employés en ce qui a trait aux méthodes de travail et à l'exploitation de logiciels courants;
- assister, au besoin, à des audiences devant les tribunaux, à des réunions ou à des conférences afin de prendre des notes, de noter en sténographie des textes dictés et de rédiger les procès-verbaux;
- exécuter, s'il y a lieu, d'autres tâches générales de bureau, notamment préparer les relevés financiers.

1313 Assureurs/assureures⁷

Les assureurs étudient et évaluent les demandes d'assurance afin de déterminer les risques à couvrir et de fixer les primes ainsi que l'étendue des couvertures en fonction des politiques de la compagnie. Les assureurs travaillent au siège social et dans les succursales des compagnies d'assurance.

⁶ RESSOURCES HUMAINES ET DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES CANADA. Page 1242 *Adjointes administratifs juridiques/adjointes administratives juridiques*, Classification nationale des professions, site de RHDCC, Ottawa, Canada, 16 juin 2013. [En ligne] <http://www5.hrsdc.gc.ca/noc/Francais/CNP/2011/RechercheRapide.aspx?val65=1242> (page consultée le 16 juin 2013).

⁷ RESSOURCES HUMAINES ET DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES CANADA. Page 1313 *Assureurs/assureures*, Classification nationale des professions, site de RHDCC, Ottawa, Canada, 16 juin 2013. [En ligne] <http://www5.hrsdc.gc.ca/noc/Francais/CNP/2011/RechercheRapide.aspx?val65=1313> (page consultée le 16 juin 2013).

Fonctions principales

Les assureurs exercent une partie ou l'ensemble des fonctions suivantes :

- étudier des demandes de polices d'assurance individuelles et collectives en assurance automobile, assurance-incendie, assurance maladie, assurance-vie, assurance responsabilité, assurance de biens, assurance maritime, assurance aviation et d'autres assurances;
- évaluer les demandes de polices d'assurance et les demandes de renouvellement des polices en fonction des risques, des primes, de l'étendue des couvertures et des autres conditions des contrats d'assurance en consultant des rapports médicaux, des tables de taux et d'autres documents de référence; ajuster les primes, la protection ou le risque même pour obtenir l'approbation de nouvelles demandes ou de demandes de renouvellement;
- approuver la vente de polices d'assurance et assurer le respect des règlements gouvernementaux;
- fournir des recommandations relatives à l'élaboration de régimes d'assurance individuelle ou collective;
- fournir des conseils de souscription et répondre aux questions des clients, des agents d'assurance, des consultants et d'autres membres du personnel de la compagnie;
- rédiger des rapports sur la tarification et mettre à jour les formulaires d'assurance au besoin.

1411 Employés de soutien de bureau généraux/employées de soutien de bureau générales⁸

Les employés de soutien de bureau généraux préparent de la correspondance, des rapports, des relevés et d'autres documents, se servent du matériel de bureau, répondent au téléphone, vérifient, enregistrent et traitent des formulaires et des documents tels que des contrats et des demandes, et effectuent diverses tâches générales de bureau conformément aux méthodes établies. Ils travaillent dans les bureaux des secteurs public et privé.

Fonctions principales

Les employés de soutien de bureau généraux exercent une partie ou l'ensemble des fonctions suivantes :

- préparer de la correspondance, des rapports, des relevés, des formulaires, des présentations, des demandes et d'autres documents à partir de notes manuscrites ou dictées;
- répondre aux demandes de renseignements présentées par téléphone, en personne ou par voie électronique ou acheminer ces demandes à la personne compétente;
- fournir des renseignements généraux aux employés, aux clients et au public sur les règlements et les procédés de l'entreprise ou des programmes;

⁸ RESSOURCES HUMAINES ET DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES CANADA. Page 1113 *Agents/agentes en valeurs, agents/agentes en placements et négociateurs/négociatrices en valeurs*, Classification nationale des professions, site de RHDCC, Ottawa, Canada, 16 juin 2013. [En ligne] <http://www5.hrsdc.gc.ca/noc/Francais/CNP/2011/RechercheRapide.aspx?val65=1411> (page consultée le 16 juin 2013).

- photocopier et agraffer des documents pour les diffuser, les expédier par courrier et les classer;
- trier et classer des documents selon des systèmes de classement établis, trouver et récupérer des documents des dossiers suite aux demandes, et tenir des registres de matériaux classés ou purgés;
- tenir et préparer des rapports à partir de dossiers concrets ou électroniques, d'inventaires, de listes d'envoi et de bases de données;
- traiter le courrier reçu et sortant, par la poste ou par voie électronique;
- envoyer et recevoir des messages et des documents au moyen d'un télécopieur ou du courrier électronique;
- assister lors de procédures administratives, comme la dotation budgétaire, l'administration de contrats et les horaires de travail;
- tenir l'inventaire des fournitures de bureau, commander des fournitures au besoin et veiller à ce que l'entretien de l'équipement de bureau soit effectué;
- effectuer, s'il y a lieu, des tâches générales de comptabilité, telles que préparer des factures et des dépôts bancaires;
- trier, vérifier et traiter, au besoin, des reçus, des dépenses, formulaires et d'autres documents;
- coordonner, s'il y a lieu, le déroulement du travail des autres employés de soutien de bureau.

1434 Commis de banque, d'assurance et d'autres services financiers⁹

Les commis de banque, d'assurance et des autres services financiers rassemblent, traitent et tiennent à jour les renseignements bancaires et ceux portant sur les assurances, et d'autres questions financières. Ils travaillent dans des banques, des sociétés de crédit, des compagnies d'assurance privées ou publiques, des sociétés de placement et d'autres établissements financiers des secteurs public et privé.

Fonctions principales

Les commis de banque, d'assurance et d'autres services financiers exercent une partie ou l'ensemble des fonctions suivantes :

Commis de banque

- compiler les relevés des dépôts, des retraits, des remboursements de prêts et des versements hypothécaires, des chèques, des achats, des ventes et de l'échange des valeurs;
- traiter les demandes et les paiements de prêts et de prêts hypothécaires, les demandes de régime d'épargne-retraite, les dépôts à terme, les traites et les mandats;
- vérifier et faire le bilan des transactions effectuées au guichet automatique et des écritures dans le grand livre, calculer les frais de service et les paiements d'intérêt, et aviser les clients des divergences entre les comptes et des cartes bancaires saisies;

⁹ RESSOURCES HUMAINES ET DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES CANADA. Page 1434 *Commis de banque, d'assurance et d'autres services financiers*, Classification nationale des professions, site de RHDCC, Ottawa, Canada, 16 juin 2013. [En ligne] <http://www5.hrsdc.gc.ca/noc/Francais/CNP/2011/RechercheRapide.aspx?val65=1434> (page consultée le 16 juin 2013).

- répondre aux demandes de renseignements sur les produits, les politiques et les services bancaires;
- vendre, s'il y a lieu, des traites, des mandats, des chèques de voyage et des devises étrangères, louer des coffrets de sûreté et ouvrir et fermer des comptes d'épargne, des comptes de chèque et d'autres types de compte.

Commis d'assurance

- traiter les admissions, les résiliations, les opérations relatives aux réclamations, les modifications de police d'assurance et les paiements de primes;
- étudier les demandes d'assurance et vérifier la couverture, les primes versées et d'autres renseignements ayant trait aux assurances;
- calculer les primes d'assurance, les prestations de retraite et les rentes;
- recueillir et tenir à jour des données sur des réclamations, les taux et d'autres données et registres relatifs aux assurances;
- répondre aux demandes de renseignements sur les produits, les polices et les services d'assurances.

Autres commis de services financiers

- établir et tenir à jour les listes ayant trait aux locations, aux ventes et les autres listes relatives aux biens réels;
- établir et tenir à jour les listes d'actions, d'obligations et d'autres titres;
- trier, vérifier et traiter les transactions immobilières, les opérations sur titres et d'autres opérations financières;
- répondre aux demandes de renseignements et au courrier.

4112 Avocats/avocates (partout au Canada) et notaires (au Québec)¹⁰

Les avocats (partout au Canada) et notaires (au Québec) donnent à leurs clients des conseils juridiques, représentent leurs clients devant les comités d'administration et rédigent des documents juridiques tels que des contrats et des testaments. Les avocats plaident également des causes, représentent leurs clients et intentent des poursuites devant les tribunaux. Les avocats travaillent dans des cabinets d'avocats ainsi que dans les bureaux du procureur. Au Québec, les notaires travaillent dans des études de notaires. Les avocats (partout au Canada) et les notaires (au Québec) travaillent au sein des administrations fédérale, provinciales et municipales, ainsi qu'au service de différentes entreprises, ou ils peuvent être des travailleurs autonomes. Ce groupe de base comprend aussi les stagiaires en droit.

Fonctions principales

Les avocats (partout au Canada) et notaires (au Québec) exercent une partie ou l'ensemble des fonctions suivantes :

- informer leurs clients de leurs droits et de toute question de nature juridique;
- effectuer des recherches pour retrouver les précédents jurisprudentiels et pour réunir des preuves;

¹⁰ RESSOURCES HUMAINES ET DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES CANADA. Page 4112 *Avocats/avocates (partout au Canada) et notaires (au Québec)*, Classification nationale des professions, site de RHDCC, Ottawa, Canada, 16 juin 2013. [En ligne] <http://www5.hrsdc.gc.ca/noc/Francais/CNP/2011/RechercheRapide.aspx?val65=4112> (page consultée le 16 juin 2013).

- plaider les causes de leurs clients devant les tribunaux et les commissions (avocats seulement);
- rédiger des documents juridiques tels que des actes relatifs aux transactions immobilières, des testaments, des requêtes en divorce et des contrats, et rédiger des avis juridiques;
- négocier des règlements dans le cas de litiges en matière civile (avocats seulement);
- remplir des fonctions administratives et de gestion reliées à la pratique du droit;
- agir, s'il y a lieu, à titre de médiateur, de conciliateur ou d'arbitre;
- agir, s'il y a lieu, à titre d'exécuteurs testamentaires, de fiduciaires ou de tuteurs dans les affaires relatives au droit immobilier et au droit de la famille.

4162 Économistes, recherchistes et analystes des politiques économiques¹¹

Les économistes, les recherchistes et les analystes des politiques économiques, effectuent des recherches, contrôlent des données, analysent de l'information et préparent des plans et des rapports dans le but de résoudre des problèmes économiques et commerciaux, et ils élaborent des modèles afin d'analyser, d'expliquer et de prévoir les phénomènes et les tendances économiques. Ils formulent des conseils sur des questions comme les finances, la fiscalité et la politique monétaire, le commerce international, les produits agricoles et les ressources naturelles, le marché du travail et l'industrie. Ils travaillent pour des ministères et organismes gouvernementaux et dans tout le secteur privé, y compris les associations, syndicats, organismes de recherche, banques et sociétés de placements.

Fonctions principales

Les économistes, les recherchistes et les analystes des politiques économiques exercent une partie ou l'ensemble des fonctions suivantes :

- effectuer des recherches et élaborer des modèles afin d'analyser, d'expliquer et de prévoir les phénomènes et les tendances économiques, et mettre au point des méthodes pour rassembler et analyser les données;
- prévoir la production et la consommation de biens et de services précis d'après la production et la consommation passées et la conjoncture économique générale et particulière à l'industrie;
- prévoir les tendances du revenu et des dépenses, des taux d'intérêt et des taux de change;
- analyser les facteurs de la croissance économique et suggérer aux organismes gouvernementaux les mesures propres à accroître l'activité économique;
- analyser les facteurs qui influencent la participation au sein de la population active, l'emploi, les salaires, le chômage et d'autres issues du marché du travail;
- étudier des formules mathématiques et des techniques statistiques et les appliquer à l'essai et à la quantification des théories économiques et à la solution de problèmes économiques;

¹¹ **RESSOURCES HUMAINES ET DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES CANADA**. Page 4162 *Économistes, recherchistes et analystes des politiques économiques*, Classification nationale des professions, site de RHDCC, Ottawa, Canada, 16 juin 2013. [En ligne] <http://www5.hrsdc.gc.ca/noc/Francais/CNP/2011/RechercheRapide.aspx?val65=4162> (page consultée le 16 juin 2013).

- étudier les caractéristiques de la monnaie et du crédit ainsi que le fonctionnement des banques et autres institutions financières, afin d'élaborer des politiques monétaires et de faire des prévisions financières;
- contrôler les données économiques pour évaluer l'efficacité des politiques monétaires et fiscales, et pour formuler des conseils sur le bien-fondé de ces politiques;
- examiner les problèmes liés à l'activité économique d'entreprises particulières;
- examiner les méthodes de financement, les coûts et les techniques de production ainsi que les politiques de mise en marché pour recommander d'éventuelles améliorations;
- étudier des données statistiques sur les échanges internationaux de biens et de services;
- prévoir la production et la consommation de ressources renouvelables ainsi que la consommation et l'épuisement des ressources non renouvelables;
- effectuer des recherches sur les conditions du marché local, régional ou national afin de déterminer le volume des ventes et le niveau des prix de produits et de services, d'évaluer les possibilités de débouchés et les tendances futures et d'élaborer des stratégies d'affaires;
- suivre les tendances économiques régionales et locales;
- étudier les procédés réglementaires et fournir de l'information pour étayer des poursuites judiciaires impliquant le gouvernement ou d'autres parties.

4211 Techniciens/techniciennes juridiques et personnel assimilé¹²

Les techniciens juridiques préparent des documents juridiques et effectuent des recherches pour le compte d'avocats ou d'autres professionnels. Les techniciens juridiques indépendants fournissent des services juridiques au public dans la mesure où le permet la loi ou fournissent des services juridiques techniques à des cabinets d'avocats et à d'autres organismes, en vertu d'ententes contractuelles. Les notaires publics assermentent des personnes, reçoivent des déclarations sous serment, signent des documents juridiques et effectuent d'autres tâches dans des limites de l'exercice de leurs fonctions professionnelles. Les agents des marques de commerce conseillent leurs clients sur des questions touchant la propriété intellectuelle. Les techniciens juridiques sont employés par des cabinets d'avocats, des entreprises spécialisées dans la recherche de titres et dans les services juridiques d'organismes privés et publics. Les techniciens juridiques indépendants sont habituellement des travailleurs autonomes. Les notaires publics sont employés par le gouvernement, les secteurs publics et privés, ou ils peuvent être des travailleurs autonomes. Les agents des marques de commerce sont employés par des cabinets d'avocats et dans des services juridiques d'organismes privés et publics, des organismes de développement et de recherche de marques de commerce, ou ils peuvent être des travailleurs autonomes.

¹² **RESSOURCES HUMAINES ET DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES CANADA**. Page 4211 *Techniciens/techniciennes juridiques et personnel assimilé*, Classification nationale des professions, site de RHDCC, Ottawa, Canada, 16 juin 2013. [En ligne] <http://www5.hrsdc.gc.ca/noc/Francais/CNP/2011/RechercheRapide.aspx?val65=4211> (page consultée le 16 juin 2013).

Fonctions principales

Les techniciens juridiques et les techniciens juridiques exercent une partie ou l'ensemble des fonctions suivantes :

Techniciens juridiques

- aider les avocats en rencontrant les clients, les témoins et autres intéressés, en réunissant des preuves documentaires, en rédigeant les mémoires de procès et en prenant les dispositions nécessaires pour les procès;
- aider les avocats à la préparation de médiation et aux règlements judiciaires de différends;
- rédiger des testaments, des transactions immobilières et d'autres documents juridiques, des rapports de la cour et des déclarations sous serment;
- dépouiller les registres, les dossiers du greffe et autres documents juridiques;
- préparer la correspondance juridique et exécuter des tâches générales de bureau et de clerc.

Techniciens juridiques indépendants

- représenter les clients à la cour des petites créances et dans d'autres cours dont les procédures sont simples ainsi que devant les tribunaux et les organismes administratifs;
- conseiller les clients et intenter des actions concernant des propriétaires et des locataires, des infractions aux règlements de la circulation, des changements de noms et autres causes comprises sous leur juridiction.

Notaires publics

- faire prêter serment et recevoir les déclarations sous serment et les dépositions;
- agir en tant que témoin et certifier la validité des signatures sur les documents.
- rédiger, au besoin, des contrats, préparer des billets à ordre et rédiger des testaments, des hypothèques et autres documents juridiques;
- s'occuper, au besoin, de l'homologation de testaments et administrer les successions.

Agents de marques de commerce

- conseiller leurs clients sur des questions touchant la propriété intellectuelle et les représenter auprès du registraire des marques de commerce dans diverses affaires, y compris les poursuites concernant les demandes d'enregistrement de marques de commerce;
- fournir des conseils sur la capacité d'enregistrement de marques de commerce, les exigences d'enregistrement, les transferts de propriété intellectuelle et la protection des marques de commerce enregistrées;
- représenter les clients dans les causes présentées à la Commission des oppositions des marques de commerce et dans des affaires connexes;
- représenter, s'il y a lieu, des clients à l'échelle internationale, en consultation avec des associés et des avocats étrangers.

4212 Travailleurs/travailleuses des services sociaux et communautaires¹³

Les travailleurs des services sociaux et communautaires administrent et mettent en oeuvre différents programmes d'assistance sociale et de services communautaires, et aident les clients à régler leurs problèmes personnels et sociaux. Ils travaillent pour des organismes gouvernementaux et de services sociaux, des organismes de soins de santé mentale, des foyers de groupe, des refuges, des centres d'aide aux toxicomanes, des conseils et commissions scolaires, des établissements correctionnels et d'autres établissements.

Fonctions principales

Les travailleurs des services sociaux et communautaires exercent une partie ou l'ensemble des fonctions suivantes :

- réviser l'information générale sur les clients, les rencontrer pour établir l'historique du cas et préparer des rapports d'admission;
- évaluer les forces et les faiblesses des clients en ce qui a trait aux compétences;
- aider les clients à faire la part des solutions qui s'offrent à eux et à élaborer des plans d'action, tout en leur fournissant l'aide et l'encadrement dont ils ont besoin;
- évaluer et vérifier l'admissibilité aux avantages sociaux;
- diriger les clients vers d'autres services sociaux ou les aider à trouver et à utiliser les ressources qui existent dans la collectivité, y compris l'aide juridique, médicale, financière, au logement, à l'emploi, au transport, les garderies et d'autres services;
- conseiller les clients qui demeurent dans des foyers de groupe et des maisons de transition, superviser leurs activités et contribuer à la planification avant et après la libération;
- participer à la sélection des clients pour les programmes dont ils ont besoin ainsi qu'à leur admission;
- organiser des ateliers de dynamique de la vie, des programmes de désintoxication, des programmes de gestion du comportement, des services à la jeunesse et d'autres programmes de services communautaires et sociaux sous la surveillance de professionnels de la santé ou des services sociaux;
- rencontrer les clients pour évaluer leur progrès, les encourager et discuter de différents problèmes ou difficultés;
- aider à évaluer l'efficacité des programmes de soins en surveillant attentivement les changements de comportement chez les clients et leurs réactions aux interventions;
- donner des conseils et aider les bénéficiaires d'aide sociale ou de pensions;
- fournir des services d'intervention et d'hébergement d'urgence;
- mettre en oeuvre et organiser la prestation de services précis dans la collectivité;
- entretenir des relations avec d'autres organismes de services sociaux et fournisseurs de soins de santé intervenant auprès des mêmes clients afin de fournir des renseignements et de s'enquérir de leur progrès;
- coordonner les activités bénévoles des organismes de services sociaux, des établissements de soins de santé et des organisations d'art et de sport;

¹³ **RESSOURCES HUMAINES ET DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES CANADA.** Page 4212

Travailleurs/travailleuses des services sociaux et communautaires, Classification nationale des professions, site de RHDC, Ottawa, Canada, 16 juin 2013. [En ligne]

<http://www5.hrsdc.gc.ca/noc/Francais/CNP/2011/RechercheRapide.aspx?val65=4212> (page consultée le 16 juin 2013).

- tenir, s'il y a lieu, des statistiques sur les programmes à des fins d'évaluation et de recherche;
- superviser, s'il y a lieu, des bénévoles et des travailleurs aux services sociaux.

6231 Agents/agentes et courtiers/courtiers d'assurance¹⁴

Les agents et les courtiers d'assurance vendent de l'assurance-vie, de l'assurance automobile, de l'assurance sur les biens, de l'assurance-maladie et d'autres types d'assurance à des particuliers, des entreprises et des établissements publics. Les agents d'assurance travaillent dans des compagnies d'assurance ou travaillent comme représentant indépendant de certaines compagnies d'assurance. Les courtiers d'assurance travaillent dans des compagnies de courtage ou peuvent être associés à d'autres courtiers ou être propriétaires uniques. Ce groupe de base comprend également les superviseurs d'agents d'assurance.

Fonctions principales

Les agents et les courtiers d'assurance exercent une partie ou l'ensemble des fonctions suivantes :

- vendre de l'assurance automobile, de l'assurance-incendie, de l'assurance maladie, de l'assurance-vie, de l'assurance sur les biens, de l'assurance maritime, de l'assurance aviation et tout autre genre d'assurances à des clients;
- établir une couverture d'assurance pour les clients, calculer les primes et déterminer les modalités de paiement;
- donner des renseignements sur les régimes d'assurance collective et individuelle, les régimes couverts, les prestations payées et les autres caractéristiques de la police d'assurance;
- s'assurer que les formulaires appropriés, les examens médicaux et d'autres exigences de la politique sont complétés;
- donner suite aux réclamations et répondre aux requêtes de clients;
- trouver d'éventuels clients et les solliciter.

6235 Représentants/représentantes des ventes financières¹⁵

Les représentants des ventes financières vendent des produits et des services de base de dépôt, d'investissements ou de prêts aux particuliers et aux entreprises. Ils travaillent dans des banques, des caisses populaires, des sociétés de fiducie et d'autres établissements financiers semblables.

¹⁴ RESSOURCES HUMAINES ET DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES CANADA. Page 6231 *Agents/agentes et courtiers/courtiers d'assurance*, Classification nationale des professions, site de RHDCC, Ottawa, Canada, 16 juin 2013. [En ligne] <http://www5.hrsdc.gc.ca/noc/Francais/CNP/2011/RechercheRapide.aspx?val65=6231> (page consultée le 16 juin 2013).

¹⁵ RESSOURCES HUMAINES ET DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES CANADA. Page 6235 *Représentants/représentantes des ventes financières*, Classification nationale des professions, site de RHDCC, Ottawa, Canada, 16 juin 2013. [En ligne] <http://www5.hrsdc.gc.ca/noc/Francais/CNP/2011/RechercheRapide.aspx?val65=6235> (page consultée le 16 juin 2013).

Fonctions principales

Les représentants des ventes financières exercent une partie ou l'ensemble des fonctions suivantes :

- ouvrir des nouveaux comptes personnels et non personnels, et faciliter l'accès aux guichets automatiques et aux services bancaires téléphoniques et en ligne;
- rencontrer les demandeurs de prêts personnels, de prêts hypothécaires, de prêts étudiants et de prêts à l'entreprise;
- promouvoir la vente des produits et des services de dépôt, d'investissements, de crédit et de prêts;
- aider les clients en proposant des solutions pour répondre à des objectifs financiers tels que l'expansion d'entreprise, la gestion des dettes, les investissements et d'autres objectifs financiers;
- étudier et évaluer les situations financières des demandeurs, leurs références, leur degré de solvabilité et leur capacité de remboursement;
- remplir les documents relatifs au crédit et aux prêts;
- présenter les demandes de crédit ou de prêts au directeur de la succursale ou au directeur du crédit, recommander l'approbation ou le rejet des demandes, ou approuver ou rejeter les demandes de prêts, selon leur degré d'autorité et en veillant au respect des normes de l'établissement en matière de crédit;
- préparer les relevés des comptes en souffrance et acheminer les comptes inconciliables vers les agences de recouvrement;
- examiner et mettre à jour les dossiers de crédit et de prêts;
- agir en tant que garde conjointe pour l'argent comptant et les valeurs.

6551 Représentants/représentantes au service à la clientèle – institutions financières¹⁶

Les représentants au service à la clientèle de ce groupe de base, traitent les transactions financières des clients et fournissent des renseignements au sujet des produits et des services bancaires connexes. Ils travaillent dans des banques, des sociétés de fiducie, des caisses populaires et des établissements financiers similaires.

Fonctions principales

Les représentants au service à la clientèle exercent une partie ou l'ensemble des fonctions suivantes :

- encaisser et verser des espèces, encaisser des chèques, effectuer des virements, encaisser des règlements de factures et de cartes de crédit, délivrer des mandats bancaires et des chèques certifiés, et effectuer d'autres transactions bancaires connexes;
- obtenir et consigner les renseignements nécessaires pour fournir les services aux clients qui veulent, par exemple, ouvrir des comptes, souscrire à des régimes d'épargne et acheter des obligations;
- vendre des chèques de voyage, des devises étrangères ou des mandats bancaires;

¹⁶ **RESSOURCES HUMAINES ET DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES CANADA**. Page 6551 *Représentants/représentantes au service à la clientèle – institutions financières*, Classification nationale des professions, site de RHDCC, Ottawa, Canada, 16 juin 2013. [En ligne] <http://www5.hrsdc.gc.ca/noc/Francais/CNP/2011/RechercheRapide.aspx?val65=6551> (page consultée le 16 juin 2013).

- répondre aux demandes de renseignements, et résoudre les problèmes ou les écarts relativement aux comptes des clients;
- informer les clients des produits bancaires et des services disponibles pour répondre à leurs besoins.

6552 Autres préposés/autres préposées aux services d'information et aux services à la clientèle¹⁷

Les autres préposés aux services d'information et aux services à la clientèle répondent aux demandes de renseignements, donnent des informations au sujet des produits, des services et des politiques d'un établissement et fournissent des services à la clientèle tels que la réception des paiements et le traitement des demandes de service. Ils travaillent dans des établissements de vente au détail, des centres de contact, des compagnies d'assurance, de téléphone et des entreprises de services d'utilité publique et dans d'autres établissements des secteurs privé et public.

Fonctions principales

Les principales fonctions exercées dans certaines professions incluses dans ce groupe de base sont résumées ci-dessous :

Préposés aux services à la clientèle dans des établissements de commerce au détail

- répondre, en personne ou au téléphone, aux demandes de renseignement des clients;
- s'occuper des plaintes au sujet des produits, des services ou des politiques de l'établissement;
- prendre des dispositions en vue d'un remboursement, d'un échange et de l'établissement d'une note de crédit pour la marchandise retournée;
- recevoir les comptes pour paiements;
- recevoir les formulaires de demande de cartes de crédit ou les demandes d'emploi.

Commis de centres de contact

- prendre les commandes de biens ou de services des clients;
- faire la promotion des biens et des services;
- répondre aux demandes de renseignements et aux urgences;
- examiner les plaintes et mettre les comptes à jour.

Préposés aux services à la clientèle dans les compagnies d'assurance ou de téléphone, les sociétés de services d'utilité publique et d'autres entreprises semblables

- expliquer aux clients la nature et le coût des services offerts;
- commander des services;
- fournir de l'information sur les réclamations ou les comptes;
- mettre les comptes à jour, envoyer les factures et traiter les paiements de réclamations d'assurance et recevoir des paiements pour des services.

¹⁷ RESSOURCES HUMAINES ET DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES CANADA. Page 6552 *Autres préposés/autres préposées aux services d'information et aux services à la clientèle*, Classification nationale des professions, site de RHDCC, Ottawa, Canada, 16 juin 2013. [En ligne] <http://www5.hrsdc.gc.ca/noc/Francais/CNP/2011/RechercheRapide.aspx?val65=6551> (page consultée le 16 juin 2013).

Préposés aux services d'information

- fournir aux clients et au public des renseignements concernant les produits, les services, les horaires, les taux, les règlements et les politiques en réponse aux demandes de renseignements faites par téléphone ou en personne.

PROFESSIONS ABSENTES DE LA CLASSIFICATION NATIONALE DES PROFESSIONS

Conseiller en assurances et en services financiers¹⁸

* Cette profession n'existe pas dans la Classification canadienne des professions, même à travers une liste exhaustive de possibles appellations différentes pour un même emploi. Nous avons donc dû nous contenter de d'autres sources :

Fonctions principales

- les activités de représentation auprès de la clientèle;
- l'analyse des besoins et des objectifs de la cliente ou du client;
- l'élaboration de programmes ou de recommandations ayant trait aux assurances ou aux services financiers;
- l'analyse de risques et de demandes d'assurance à des fins d'acceptation ou de refus;
- la promotion et la vente de produits d'assurance et de produits financiers dans un réseau direct ou indirect de distribution (courtage);
- le règlement et le suivi des réclamations.

« Guider le client dans le domaine des produits et des services financiers (par exemple : compte de dépôt, fonds communs de placement et fonds distincts, cartes de crédit et de débit, prêts personnels et hypothèques résidentielles. »¹⁹

« faire une offre de service intégrée et de qualité pour une clientèle de consommateurs afin de répondre à leurs besoins en matière de placement et de financement (sauf hypothécaire) »²⁰

« Sa principale tâche sera d'offrir les bonnes solutions bancaires – celles qui répondent aux divers besoins financiers des nouveaux clients et clients actuels – en ouvrant de nouveaux comptes, en offrant des conseils en matière de crédit et de placement de base ainsi qu'en faisant la promotion de tous nos produits et services personnels »²¹

Conseiller en finances personnelles

* Cette profession n'existe pas dans la Classification canadienne des professions, même à travers une liste exhaustive de possibles appellations différentes pour un même emploi. Nous avons donc dû nous contenter de autres sources :

*« - identifier les occasions d'affaires dans votre marché pour l'ensemble des produits et des services de la banque;
- vous assurer de l'application des normes de qualité de service et de qualité opérationnelle, de même que du respect des procédures administratives et de sécurité;
- rencontrer des objectifs de vente;*

¹⁸ MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION, DU LOISIR ET DU SPORT DU QUÉBEC. Page 410. C0 Conseils en assurances et en services financiers, op. cit., note 46.

¹⁹ CÉGEP DE STE-FOY. Page Programmes d'étude. 410. C0 Conseil en assurances et en services financiers, Cégep de Ste-Foy, Ste-Foy, Canada, 2013. <http://www.cegep-ste-foy.qc.ca/csf4/programmes/preuniversitaires-et-techniques/conseil-en-assurances-et-en-services-financiers/description/>

²⁰ Offre d'emploi, poste de «Conseiller - services aux membres» (Bellechasse), Caisses Desjardins de la région de Bellechasse, site des Caisses populaires Desjardins, consulté le 9 mai 2013.

²¹ Offre d'emploi, poste de «Représentant en services financiers» (Gatineau), TD Canada Trust, site jobs.brassring.com, consulté le 9 mai 2013.

- *gérer et renouveler des échéanciers hypothécaires et de placements; assurer la fidélisation et la rétention de la clientèle en répondant à l'ensemble de ses besoins financiers;*
- *assurer le développement de vos connaissances des produits et des services offerts par la banque et en comprendre les avantages pour les clients;*
- *établir une relation de confiance et assurer la satisfaction de la clientèle, particulièrement en fournissant un service personnalisé »²²*

- « - *Établir et maintenir une relation d'affaires personnalisée avec des membres attirés disposant, de façon générale, d'un actif financier n'excédant pas 100 000 \$.*
- *Répondre aux besoins de financement des membres, notamment en matière hypothécaire.*
- *Conseiller les membres sur les meilleures stratégies pour faire fructifier leur capital accumulé.*
- *Être à l'écoute des attentes et des besoins des membres afin d'améliorer la qualité du service.*
- *Effectuer les analyses requises afin de recommander ou non les demandes de crédit.*
- *Effectuer de la prospection, identifier de nouvelles occasions d'affaires, solliciter et vendre des produits et services »²³*

- « *S'occuper d'une clientèle établie*
- Développer de nouveaux marchés*
- Assister des conseillers d'expérience*
- Travailler avec d'autres professionnels en droit et en fiscalité*
- En fin de carrière vente de votre portefeuille de clientèle »²⁴*

²² Offre d'emploi, poste de «Conseiller, Finances personnelles» (Verchères), Banque Nationale, site de la Banque Nationale, consulté le 8 mai 2013.

²³ Offre d'emploi, poste de «Conseiller, finances personnelles» (Pierrefonds), Caisse Desjardins Sainte-Geneviève de Pierrefonds, site des Caisses populaires Desjardins, consulté le 9 mai 2013.

²⁴ Offre d'emploi, poste de «Conseiller financier – finances personnelles» (Magog), Industrielle Alliance, site d'Emploi Québec, consulté le 9 mai 2013.

ANNEXE B : Liste des offres d'emploi

1. Associate Portfolio Manager (Edmonton) Banque royale du Canada, LinkedIn, consulté le 7 décembre 2012.
2. Associate/Analyst – wealth management (Toronto), Banque Royale du Canada, LinkedIn, consulté le 7 décembre 2012.
3. Notaire (Québec), Centum accès hypothécaire 2011, Emploi Québec, consulté le 7 juin 2013.
4. Notaire (Montréal), Dauth Sansfaçon, Notaires S.E.N.C., Emploi Québec, consulté le 7 juin 2013.
5. Notaire (Québec), Me Claudine Poirier, Emploi Québec, consulté le 7 juin 2013.
6. Vérificateur-comptable agréé (Saint-Jérôme), Gilles Lafleur comptable agréé inc., Emploi Québec, consulté le 7 juin 2013.
7. Fiscaliste (Montréal), Cabinet de comptable inconnu (agence de placement Gestion VCA inc.), Emploi Québec, consulté le 7 mai 2013.
8. Planificateur financier (Mascouche), BMO Groupe financier, LinkedIn, consulté le 6 décembre 2012.
9. Planificateur financier (Sainte-Julie), Caisse Desjardins du Grand-Coteau, LinkedIn, consulté le 5 mai 2012.
10. Conseiller, finances personnelles (Pierrefonds), Caisse Desjardins Sainte-Geneviève de Pierrefonds, site des Caisses populaires Desjardins, consulté le 9 mai 2013.
11. Conseiller, Finances personnelles (Verchères), Banque Nationale, site web de la Banque Nationale, consulté le 9 mai 2013.
12. Conseiller (ère) – Finances personnelles (Laval), Caisses populaires Desjardins, Jobbom.com, consulté le 9 mai 2013.

Annexe C : Questionnaire

Start



Webmestre: pdescarie@passagesmarketing.com

age

Veillez svp indiquer votre âge



0%  100%

Webmestre: pdescarie@passagesmarketing.com

prov

Dans quelle province ou territoire résidez-vous?

- Terre-Neuve-et-Labrador
- Île-du-Prince-Édouard
- Nouvelle-Écosse
- Nouveau-Brunswick
- Québec
- Ontario
- Manitoba
- Saskatchewan
- Alberta
- Colombie-Britannique
- Territoire du Yukon
- Territoires du Nord-Ouest
- Nunavut



0%  100%

Webmestre: pdescarie@passagesmarketing.com

q1

Vous impliquez-vous dans les décisions financières de votre ménage?

- Oui, seul
- Oui, en partie
- Non



0%  100%

Webmestre: pdescarie@passagesmarketing.com

intro

Ce questionnaire réalisé par Union des consommateurs a pour but de **connaître les attitudes des Canadiens envers les intervenants en matière de services financiers.**

Soyez assuré(e) que les données issues de cette consultation demeureront strictement anonymes et confidentielles.



0%  100%

Webmestre: pdescarie@passagesmarketing.com

q2

Quelles sont les sources de revenu de votre ménage?

Veillez sélectionner toutes les réponses qui s'appliquent.

- Salaire ou revenu de travail
- Prestations gouvernementales (assurance-emploi, invalidité, pension, etc.)
- Prestations privées (pension, maladie, invalidité, etc.)
- Revenus de biens (rentes, vente d'actifs, héritage, revenu de loyer etc.)
- Revenus de placements (rentes, intérêts, dividendes etc.)
- Pension alimentaire
- Bourse d'études, autres bourses
- Autre



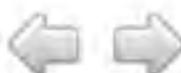
0%  100%

q3

Veillez classer vos **sources de revenu** par ordre d'importance

1 étant la plus importante

- Salaire ou revenu de travail
- Prestations gouvernementales (assurance-emploi, invalidité, pension, etc.)
- Prestations privées (pension, maladie, invalidité, etc.)
- Revenus de biens (rentes, vente d'actifs, héritage, revenu de loyer etc.)
- Revenus de placements (rentes, intérêts, dividendes etc.)
- Pension alimentaire
- Bourse d'études, autres bourses
- Autre



0%  100%

Webmestre: pdescarie@passagesmarketing.com

q4

Dans laquelle des catégories suivantes se situe le revenu annuel total de votre ménage avant impôts ?

Inclure **TOUTES** les sources de revenus

- 0 à 19 999\$
- 20 000\$ à 24 999\$
- 25 000\$ à 29 999\$
- 30 000\$ à 39 999\$
- 40 000\$ à 49 999\$
- 50 000\$ à 64 999\$
- 65 000\$ et plus



0%  100%

Webmestre: pdescarie@passagesmarketing.com

q5

Concentrons-nous maintenant sur **VOS AVOIRS**.

Veuillez identifier les avoirs de votre ménage.

- Immeubles (résidence principale, chalet, terrain, etc.)
- Véhicules (voiture, bateau, motocyclette etc.)
- Meubles et électroménagers
- Objets de valeurs (bijoux, objets de collection, etc.)
- Économies et placements (REER, actions, dépôts etc.)
- Autre
- Aucun



0%  100%

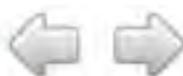
Webmestre: pdescarie@passagesmarketing.com

q6

Veuillez maintenant classer **les avoirs** de votre ménage par ordre d'importance.

1 étant le plus important

- Immeubles (résidence principale, chalet, terrain, etc.)
- Véhicules (voiture, bateau, motocyclette etc.)
- Meubles et électroménagers
- Objets de valeurs (bijoux, objets de collection, etc.)
- Économies et placements (REER, actions, dépôts etc.)
- Autre
- Aucun



0%  100%

Webmestre: pdescarie@passagesmarketing.com

q7

Veillez indiquer la valeur approximative de l'ensemble de vos **économies et placements**.

- Moins de 5000\$
- 5001\$ et 15 000\$
- 15 001\$ et 30 000\$
- 30 001\$ et 75 000\$
- 75 001\$ et 125 000\$
- 125 001\$ et 200 000\$
- 200 001\$ et 300 000\$
- 400 001\$ et 500 000\$
- 500 001\$ et 750 000\$
- 750 001\$ et plus



0%  100%

Webmestre: pdescarie@passagesmarketing.com

q8

Concentrons-nous maintenant sur **LES DETTES** de votre ménage.

Veillez svp identifier les différents types de dettes de votre ménage.

- Prêt hypothécaire
- Marge de crédit
- Solde impayé de carte de crédit
- Prêt étudiant
- Prêt sur salaire
- Prêt personnel
- Autre, spécifiez
- Aucune



0%  100%

Webmestre: pdescarie@passagesmarketing.com

q9

Classez par ordre d'importance les dettes de votre ménage

1 étant le plus important

- Prêt hypothécaire
- Marge de crédit
- Solde impayé de carte de crédit
- Prêt étudiant
- Prêt sur salaire
- Prêt personnel
- Autre, spécifiez
- Aucune



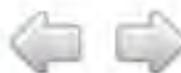
0%  100%

Webmestre: pdescarie@passagesmarketing.com

q10

En excluant le(s) prêt(s) hypothécaire(s), à combien estimez-vous le montant total des dettes de votre ménage?

- Moins de 5000\$
- 5001\$ et 15 000\$
- 15 001\$ et 30 000\$
- 30 001\$ et 75 000\$
- 75 001\$ et 125 000\$
- 125 001\$ et 200 000\$
- 200 001\$ et 300 000\$
- 400 001\$ et 500 000\$
- 500 001\$ et 750 000\$
- 750 001\$ et plus



0%  100%

Webmestre: pdescarie@passagesmarketing.com

q11

Au cours des **10 dernières années**, un membre de votre ménage (que ce soit vous ou quelqu'un d'autre) a-t-il consulté l'un ou l'autre des professionnels suivants.

Vous pouvez choisir plusieurs réponses.

- Comptable
- Notaire
- Planificateur / conseiller financier
- Conseiller / courtier d'assurances
- Conseiller budgétaire
- Conseiller / courtier de valeurs mobilières
- Conseiller en insolvabilité / redresseur financier
- Autre professionnel financier
- Aucun de ces professionnels



0%  100%

q12a

Pour quelle(s) raison(s) avez-vous consulté ces professionnels?

(Plusieurs réponses sont possibles par conseiller)

	Comptable	Notaire	Planificateur / conseiller financier	Conseiller / courtier d'assurances	Conseiller budgétaire	Conseiller / courtier de valeurs mobilières	Conseiller en insolvabilité / redresseur financier	Autre professionnel financier	Aucun de ces professionnels
Pour vos impôts	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pour la gestion de vos dettes / d'une faillite	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pour la gestion de votre budget	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pour l'achat d'assurances	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pour la gestion de vos REER / placements	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pour l'achat d'une maison	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pour une hypothèque	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pour la planification de votre retraite	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pour une planification successorale et d'un testament	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pour une autre raison	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



0%  100%

q12b

Pour quelle(s) raison(s) avez-vous consulté ces professionnels?

(Plusieurs réponses sont possibles par conseiller)

	Comptable	Notaire	Planificateur / conseiller financier	Conseiller / courtier d'assurances	Conseiller budgétaire	Conseiller / courtier de valeurs mobilières	Conseiller en insolvabilité / redresseur financier	Autre professionnel financier	Aucun de ces professionnels
Pour vos impôts	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pour la gestion de vos dettes / d'une faillite	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pour la gestion de votre budget	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pour l'achat d'assurances	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pour la gestion de vos REER / placements	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pour l'achat d'une maison	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pour une hypothèque	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pour la planification de votre retraite	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pour une planification successorale et d'un testament	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pour une autre raison	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



0%  100%

q12c

Pour quelle(s) raison(s) avez-vous consulté ces professionnels?

(Plusieurs réponses sont possibles par conseiller)

	Comptable	Notaire	Planificateur / conseiller financier	Conseiller / courtier d'assurances	Conseiller budgétaire	Conseiller / courtier de valeurs mobilières	Conseiller en insolvabilité / redresseur financier	Autre professionnel financier	Aucun de ces professionnels
Pour vos impôts	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pour la gestion de vos dettes / d'une faillite	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pour la gestion de votre budget	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pour l'achat d'assurances	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pour la gestion de vos REER / placements	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pour l'achat d'une maison	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pour une hypothèque	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pour la planification de votre retraite	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pour une planification successorale et d'un testament	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pour une autre raison	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



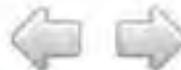
0%  100%

q13a

Pour **LES SERVICES** suivants, qui seriez-vous spontanément porté à consulter pour...

Plusieurs réponses sont possibles par conseiller

	Comptable	Notaire	Planificateur / conseiller financier	Conseiller budgétaire	Conseiller en insolvabilité / redresseur financier	Aucun professionnel financier
Pour vos impôts	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pour vos dettes / une faillite	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pour votre budget	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pour vos REER / placements / actifs	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pour votre retraite	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



0%  100%

Webmestre: pdescarie@passagesmarketing.com

q13b

Toujours pour **LES SERVICES** suivants, qui seriez-vous spontanément porté à consulter pour...

Plusieurs réponses sont possibles par conseiller

	Notaire	Planificateur / conseiller financier	Conseiller / courtier d'assurances	Conseiller / courtier de valeurs mobilières	Aucun professionnel financier
Pour vos assurances	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pour votre succession ou un héritage	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pour votre hypothèque	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pour votre retraite	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



0%  100%

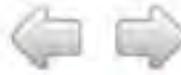
Webmestre: pdescarie@passagesmarketing.com

q14

Une mauvaise décision financière a-t-elle déjà eu un **impact significatif** sur d'autres aspects de vos finances ou de votre vie?

Par exemple, un mauvais placement vous a obligé de rectifier votre plan de remboursement d'hypothèque ou de repousser votre retraite de quelques années?

- Oui
- Non



0%  100%

q15

Veillez choisir la situation qui représente **le mieux** l'impact que cette décision a eu sur vos finances ou votre vie :

- J'ai dû avoir recours à du crédit (prêt, marge de crédit, hypothèque)
- J'ai dû reporter ma retraite
- J'ai été confronté à certains problèmes familiaux
- J'ai fait face à un stress qu'il m'a été difficile de gérer
- J'ai dû prendre un second emploi ou faire du temps supplémentaire
- J'ai dû me départir d'actifs (bien, immeubles, placements)
- J'ai dû gruger dans mes économies
- J'ai dû réduire mes dépenses
- J'ai dû revoir à la baisse mon budget
- J'ai dû renoncer à certains projets
- J'ai fait faillite
- Autre, précisez



0%  100%

q16

Cette décision avait-elle été suggérée par un professionnel des finances?

- Oui
- Non



0%  100%

q17

Si quelqu'un vous suggérait de consulter un professionnel qui pourrait vous prodiguer des conseils à propos de l'ensemble de vos finances, d'en faire le bilan (actifs, dettes, budget), d'établir et de proposer des moyens pour atteindre vos objectifs financiers, etc.

Que seriez-vous porté à répondre?

vous pouvez choisir plusieurs options

- Je n'en vois pas l'utilité, je n'ai pas assez de revenus et/ou d'actifs
- Je n'en vois pas l'utilité, je n'ai pas assez de dettes
- C'est un service qui serait trop cher par rapport à ce que ça pourrait me rapporter
- Je ne sais pas à qui m'adresser pour obtenir ce type de service
- J'ai déjà un spécialiste qui s'occupe de ça
- Ce type de service complet n'existe pas, à ma connaissance
- Autre



0%  100%

Webmestre: pdescarie@passagesmarketing.com

q18

Compte tenu des revenus de votre ménage, croyez-vous avoir les moyens de faire appel à un tel service?

- Oui
- Non
- Vous ne connaissez pas le prix de ces services



0%  100%

Webmestre: pdescarie@passagesmarketing.com

q19

Sauriez-vous à qui vous adresser pour obtenir de tels services?

- Oui
- Non



0%  100%

q20

Pour améliorer la gestion vos finances, trouveriez-vous utile qu'un professionnel vous aide...

Vous pouvez choisir plusieurs mentions

- À faire vos impôts?
- À gérer vos placements?
- À gérer vos dettes?
- À vous aider à éviter une faillite?
- À faire un budget?
- À contracter de bonnes assurances?
- À planifier votre succession?
- À faire le bilan global de votre situation financière?
- Vous n'avez pas besoin d'aide dans la gestion de vos finances



0%  100%

Webmestre: pdescarie@passagesmarketing.com

q21

Veillez classer par ordre d'importance les services selon l'utilité qu'ils pourraient avoir pour votre ménage.

1 étant le plus utile

- À faire vos impôts?
- À gérer vos placements?
- À gérer vos dettes?
- À vous aider à éviter une faillite?
- À faire un budget?
- À contracter de bonnes assurances?
- À planifier votre succession?
- À faire le bilan global de votre situation financière?
- Vous n'avez pas besoin d'aide dans la gestion de vos finances



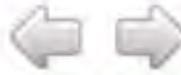
0%  100%

Webmestre: pdescarie@passagesmarketing.com

intro1

Pour les prochaines questions, veuillez considérer la définition suivante de **LA COMPÉTENCE**

Compétence: *Posséder les connaissances et l'habileté nécessaires pour fournir un service fiable, de qualité, qui répond aux attentes et aux lois.*



0%  100%

The progress bar consists of a horizontal line. The left portion, representing 0% to approximately 30%, is filled with a dark green color. The remaining portion, representing the rest of the progress up to 100%, is a light grey color.

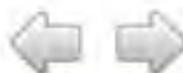
Webmestre: pdescane@passagesmarketing.com

q22

En ne considérant que **la compétence**, lorsqu'il s'agit de conseils pour vos finances, dans quelle mesure avez-vous confiance en...

1 signifie aucunement confiance et 7, totalement confiance

	Aucunement confiance					Totalement confiance	
	1	2	3	4	5	6	7
Les institutions gouvernementales	<input type="radio"/>						
Les firmes d'experts-conseils	<input type="radio"/>						
Les organismes à but non lucratif	<input type="radio"/>						
Les compagnies d'assurance	<input type="radio"/>						
Les caisses populaires	<input type="radio"/>						
Les institutions bancaires	<input type="radio"/>						



0%  100%

Webmestre: pdescarie@passagesmarketing.com

q23

Toujours en ne considérant que **la compétence**, lorsqu'il s'agit de conseils pour vos finances, dans quelle mesure avez-vous confiance en...

1 signifie aucunement confiance et 7, totalement confiance

	Aucunement confiance					Totalement confiance	
	1	2	3	4	5	6	7
Conseillers / courtiers de valeurs mobilières	<input type="radio"/>						
Conseillers budgétaires	<input type="radio"/>						
Conseillers / courtiers d'assurances	<input type="radio"/>						
Notaires	<input type="radio"/>						
Conseillers en insolvabilité / redresseurs financiers	<input type="radio"/>						
Planificateurs / conseillers financiers	<input type="radio"/>						
Comptables	<input type="radio"/>						



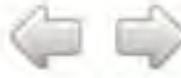
0%  100%

Webmestre: pdescarie@passagesmarketing.com

intro2

Pour les prochaines questions, veuillez considérer la définition suivante de **L'INDÉPENDANCE**

Indépendance: *Notamment: absence de conflit d'intérêt, ainsi que d'apparence et de risque de conflit d'intérêt. Un service indépendant vise à bénéficier d'abord au client, plutôt qu'à celui qui offre le service.*



0%  100%

The text "0%" is on the left and "100%" is on the right, with a horizontal progress bar in between. The bar is filled with a dark teal color and is currently at the 0% mark.

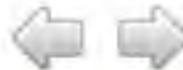
Webmestre: pdescane@passagesmarketing.com

q24

En ne considérant que l'**indépendance**, lorsqu'il s'agit de conseils pour vos finances, dans quelle mesure avez-vous confiance en...

1 signifie aucunement confiance et 7, totalement confiance

	Aucunement confiance				Totalement confiance		
	1	2	3	4	5	6	7
Les firmes d'experts-conseils	<input type="radio"/>						
Les compagnies d'assurance	<input type="radio"/>						
Les caisses populaires	<input type="radio"/>						
Les institutions gouvernementales	<input type="radio"/>						
Les institutions bancaires	<input type="radio"/>						
Les organismes à but non lucratif	<input type="radio"/>						



0%  100%

Webmestre: pdescarie@passagesmarketing.com

q25

Toujours en ne considérant que l'**indépendance**, lorsqu'il s'agit de conseils pour vos finances, dans quelle mesure avez-vous confiance en...

1 signifie aucunement confiance et 7, totalement confiance

	Aucunement confiance				Totalement confiance		
	1	2	3	4	5	6	7
Conseillers budgétaires	<input type="radio"/>						
Planificateurs / conseillers financiers	<input type="radio"/>						
Notaires	<input type="radio"/>						
Comptables	<input type="radio"/>						
Conseillers en insolvabilité / redresseurs financiers	<input type="radio"/>						
Conseillers / courtiers d'assurances	<input type="radio"/>						
Conseillers / courtiers de valeurs mobilières	<input type="radio"/>						



0%  100%

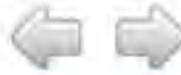
Webmestre: pdescarie@passagesmarketing.com

q26

Pour conclure, voici quelques questions qui nous permettront de classer vos réponses avec celles des autres répondants.

Êtes-vous propriétaire ou locataire de votre résidence principale actuelle?

- Propriétaire
 Locataire



0%  100%

Webmestre: pdescarie@passagesmarketing.com

q27

En vous incluant, combien y a-t-il :

d'adulte(s) dans votre ménage

d'enfant(s) de moins de 18 ans dans votre ménage



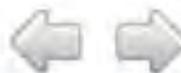
0%  100%

Webmestre: pdescarie@passagesmarketing.com

q28

Veuillez indiquer le plus haut niveau de scolarité complété par un membre de votre ménage :

- Primaire
 Secondaire
 Formation professionnelle, école de métiers
 Collégial / CÉGEP
 Universitaire



0%  100%

Webmestre: pdescarie@passagesmarketing.com

q29

Quel est le plus haut niveau de scolarité que VOUS avez complété?

- Primaire
- Secondaire
- Formation professionnelle, école de métiers
- Collégial / CÉGEP
- Universitaire



0%  100%

Webmestre: pdescarie@passagesmarketing.com

q30

En vous incluant, combien de personnes dans notre ménage contribuent au revenu familial?

- 1 personne
- 2 personnes
- 3 personnes
- 4 personnes ou plus



0%  100%

Webmestre: pdescarie@passagesmarketing.com

merci

Passages Marketing vous remercie de votre précieuse collaboration !



0%  100%

Webmestre: pdescarie@passagesmarketing.com

Annexe D : Rapport de sondage

LES CONSEILLERS FINANCIERS

RAPPORT DE RECHERCHE

NOVEMBRE 2012





Liminaire	3
Sommaire méthodologique	4
Résultats	5
Revenus, avoirs et dettes	5
Les conseillers	14
Mauvaises décisions financières	24
Consulter un professionnel	26
La compétence et l'indépendance	31
Conclusions/Recommandations	36
Profil	37



- Les Canadiens ont accès à différents professionnels de la finance. Le milieu de la finance étant vaste et mal circonscrit, plusieurs de ces professionnels se prétendent spécialistes.
- L'Union des consommateurs est donc soucieuse de comprendre les perceptions des familles à revenu modeste de ces différents professionnels et dans quelles circonstances ils ont déjà fait affaire avec eux ou seraient prêts à les consulter.
- C'est dans ce contexte que L'Union des consommateurs désireait sonder la population canadienne pour ainsi mieux connaître ses habitudes et ses perceptions des différents intervenants en présence. Elle a donc confié à Passages Marketing la réalisation d'un sondage web auprès de 2 022 adultes canadiens vivant dans un ménage dont le revenu brut combiné se situe en-deçà de 65 000\$ sur une base annuelle.



Collecte en ligne

Taille de l'échantillon : 2022 répondants

Du 11 au 19 octobre 2012

Questionnaire de 10 minutes



Marge d'erreur de +/-
2.2%

19 fois sur 20, si l'échantillon était probabiliste

Pour être représentatif de la population canadienne l'échantillon sondé a été pondéré selon l'âge et le poids de chaque province

∅ Ce symbole signifie une faible taille d'échantillon

Analyse

- Le salaire constitue la principale source de revenus des Canadiens sondés.
 - Plus des deux tiers d'entre eux peuvent compter sur un salaire dans la constitution de leur revenu familial.
- Les prestations publiques et privées constituent également des sources de revenu importantes, particulièrement chez les plus âgés (donc davantage les retraités).
- Les revenus de placements participent pour leur part à la constitution du revenu de moins du quart des Canadiens.
- La valeur moyenne de l'ensemble des économies et placements des foyers oscille autour de 85 000\$.
 - Évidemment, le temps qui passe a aidé les 50 ans et plus à construire un patrimoine plus conséquent.
 - Il existe, à cet égard, un fossé relativement manifeste entre le Québec (environ 70 000\$) et le reste du Canada (environ 100 000\$).
 - Ce décalage au niveau du patrimoine accumulé peut être expliqué par le fait que les Canadiens hors Québec sont proportionnellement plus nombreux à posséder une propriété et des économies / placements.

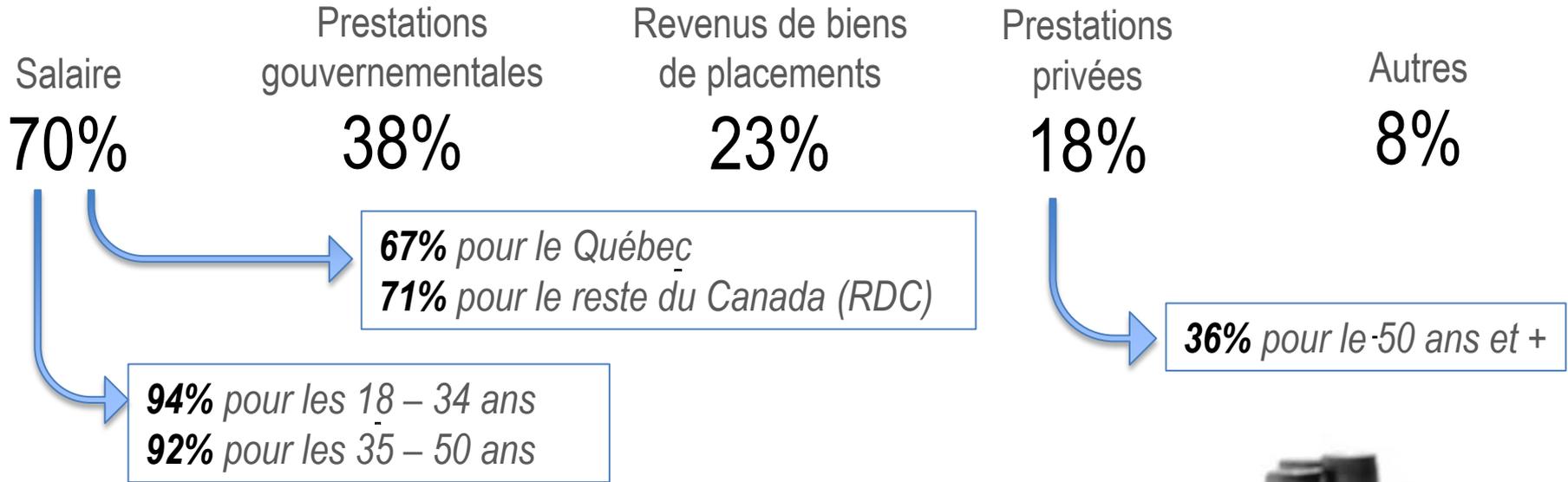


Analyse (suite)

- Les soldes de cartes de crédit et les marges de crédit constituent les dettes les plus fréquemment contractées.
- Les prêts hypothécaires, moins fréquents, constituent toutefois le passif le plus important chez ceux ayant opté pour ce type de prêt.
- Les ménages canadiens à revenu modeste cumulent en moyenne une dette hors hypothèque d'un peu plus de 20 000\$.
 - Fait à souligner, les Québécois possèdent un endettement moyen légèrement inférieur à celui de leurs compatriotes canadiens (16 000\$ vs 22 000\$).



Les sources de revenus



• En moyenne chaque répondant a **1.5** sources de revenus

Valeur approximative de l'ensemble de vos économies et placements.

0 – 5k	25%
5 – 15k	16%
15 – 30k	13%
30 – 75k	14%
75 – 125k	9%
125 – 200	8%
200k +	15%



*33% pour le Québec
22% pour le RDC*



*11% pour le Québec
17% pour le RDC*



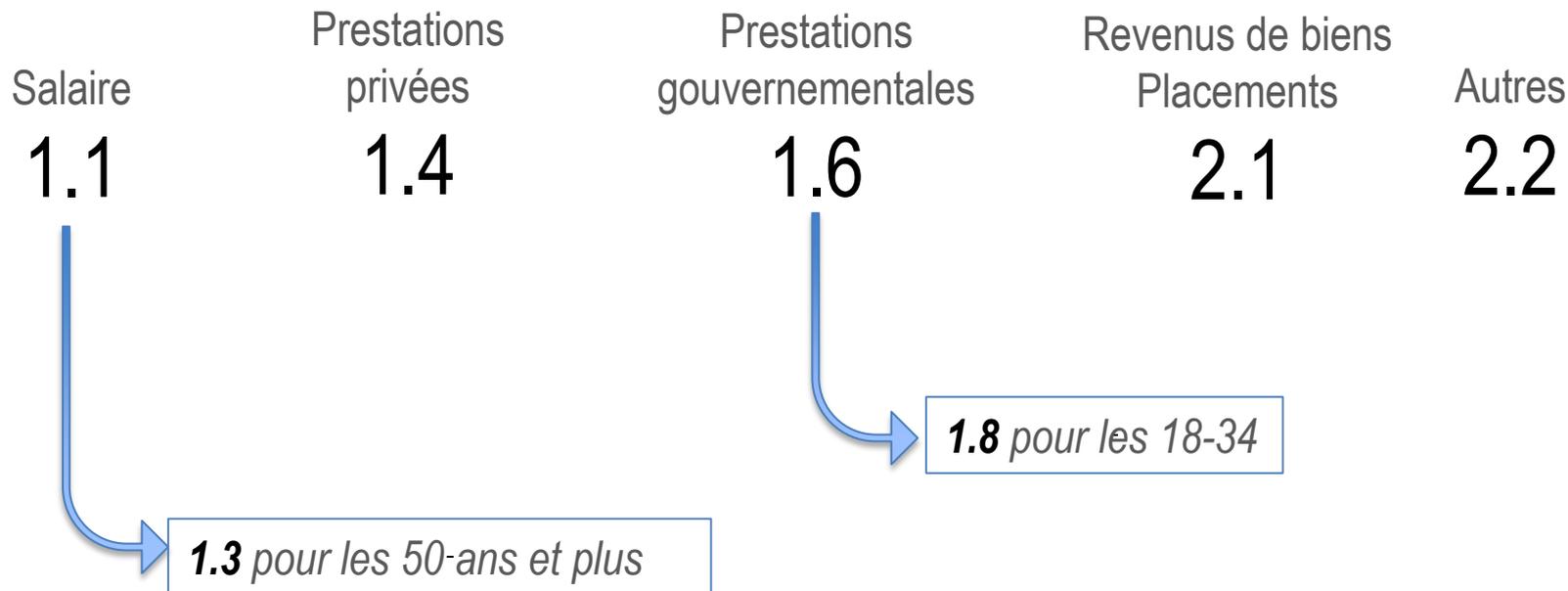
*69 600\$ pour le Québec
101 100\$ pour le RDC*

• Revenus et avoirs moyen estimés : 85 400\$



*31 600\$ pour les 18 – 34 ans
60 000\$ pour les 35 – 50 ans
127 000\$ pour les 50 ans +*

L'importance de chacune des sources de revenus (1 étant la plus importante)



Les avoirs de votre ménage et l'importance de chacun (1 étant la plus importante)

Immeubles

57%

1.1

Économies et placements

66%

2.1

Véhicules

79%

2.5

Meubles / électroménagers

85%

3.1

Objets de valeur

45%

3.6

36% pour le Québec
54% pour le RDC

Autres

5%

4.0

Aucun

3%

60% pour le Québec
72% pour le RDC

48% pour le Québec
60% pour le RDC



Différents types de dettes de votre ménage

Solde de carte de crédit
42%

Marge de crédit
34%

Prêt hypothécaire
31%

Prêt personnel
15%

Prêt étudiant
12%

Autres
6%



32% pour les 18 – 34 ans
42% pour les 35 – 50 ans
23% pour les 50 ans +

22% pour le Québec
13% pour le RDC

15% pour les 18 – 50 ans
32% pour les 50 ans +

Aucune
23%

• En moyenne, chaque répondant à **1.6** types de dettes

L'importance de chacune des dettes (1 étant la plus importante)

Prêt hypothécaire	Solde de carte de crédit	Marge de crédit	Prêt personnel	Prêt étudiant	Autres
1.1	1.7	1.8	1.8	1.9	1.6



*1.0 pour le Québec
1.1 pour le RDC*

*1.8 pour les 18 – 34 ans
2.1 pour les 35 – 50 ans
1.6 pour les 50 ans +*

*1.9 pour les propriétaires
1.6 pour les locataires*



Le montant total des dettes de votre ménage (excluant les prêts hypothécaires)

0\$	23%
1 – 5k	24%
5 – 15k	21%
15 – 30k	15%
30 – 75k	11%
75k +	6%



• *Le total des dettes estimés : 20 420\$*



*15 875\$ pour le Québec
21 967\$ pour le RDC*

*24 100\$ pour les 18 – 34 ans
25 039\$ pour les 35 – 50 ans
15 704\$ pour les 50 ans +*

Analyse

- De manière générale, les différents types de professionnels présentent des taux de consultation relativement timides parmi les ménages canadiens à revenu modeste.
 - On le verra plus tard, ces faibles taux de consultation peuvent être en partie expliqués par le fait qu'une forte proportion de Canadiens vivant au sein de ménage à revenu modeste ont, d'une part, le sentiment qu'ils n'ont pas les moyens de se payer de tels services et, d'autre part, qu'ils n'ont pas assez d'avoirs ou d'actifs pour entreprendre pareille démarche.
 - Les conseillers financiers (38%) s'imposent de manière relativement éloquente à ce chapitre, suivis par les comptables (24%) et les courtiers d'assurance (22%).
 - Les jeunes de 18 à 34 ans, fort probablement en raison de leur moins grande expérience, ont moins fait affaire avec ce type de professionnels (42%).
- Le conseiller financier possède manifestement un éventail de services perçu plus élargi que les autres professionnels gravitant dans le domaine financier.
 - De fortes proportions de répondants seraient tentés de consulter un conseiller financier pour leurs REER/placements, leur retraite et leur hypothèque.
 - On peut croire que l'appellation « conseiller financier », somme toute relativement générique, laisse supposer que ceux qui en portent le titre sont davantage des généralistes que des spécialistes à proprement parler.

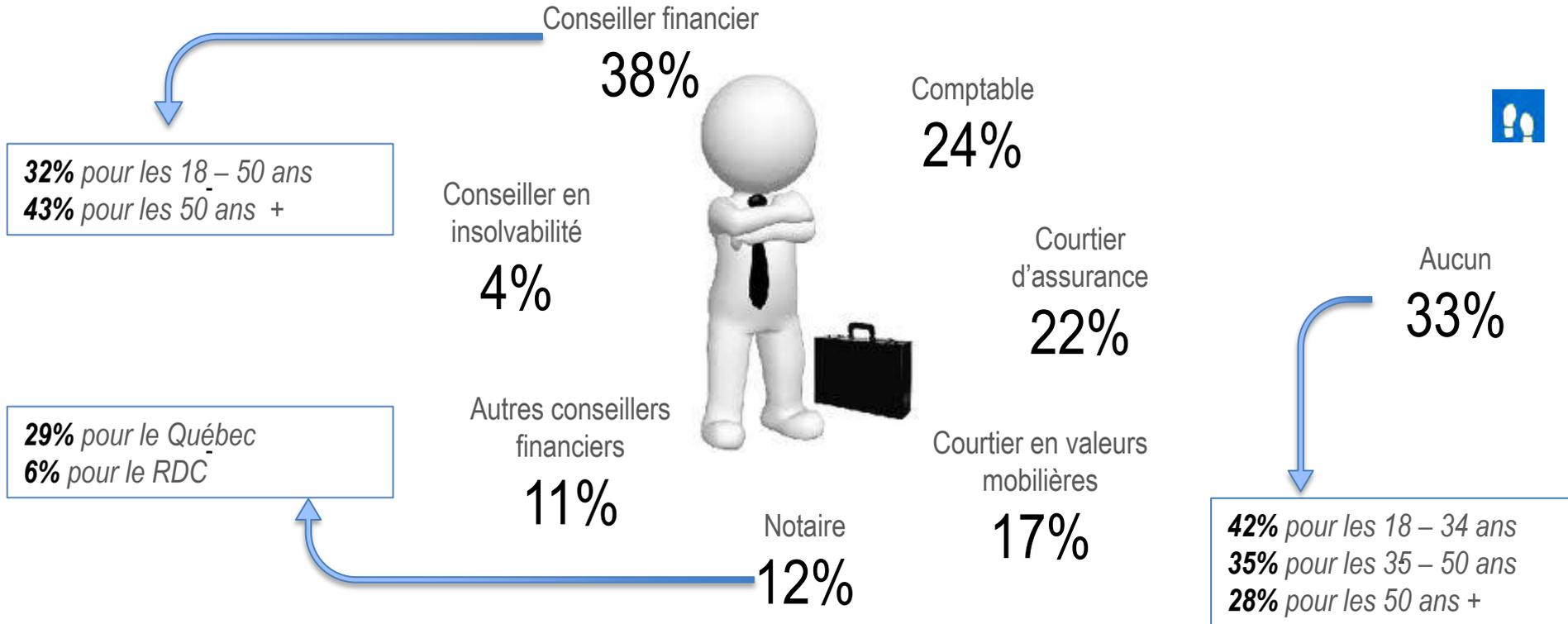


Analyse (suite)

- Pour sa part, le champ d'intervention des comptables semble davantage confiné aux impôts.
- Il en va de même pour les conseillers en insolvabilité avec la gestion des dettes, pour les courtiers d'assurance avec les assurances et, quoique dans une moindre mesure, pour les notaires avec la succession.
- Il semble finalement exister un certain flou dans l'esprit des Canadiens par rapport au champ d'expertise du conseiller en valeurs mobilières.
 - Les deux tiers des répondants ne seraient pas tentés de faire appel à ses services pour l'un ou l'autre des types de services présentés.
 - Contrairement aux conseillers financiers, on peut croire que, dans le contexte du sondage et compte tenu de la cible sondée, les conseillers en valeurs mobilières pâtissent quelque peu de la complexité de leur appellation. Autrement dit, la présence des mots « valeurs mobilières » peut s'avérer rébarbative pour certaines personnes et même évoquer que les services de tels professionnels sont relativement coûteux.



Un membre de votre ménage a-t-il consulté l'un ou l'autre des professionnels suivants:



• En moyenne, chaque répondant a consulté **1.6** professionnels

Le conseiller financier

A été consulté
(répondant ayant déjà consulté)

Serait consulté
(l'ensemble des répondants)



66% pour le Québec
74% pour le RDC

54% pour les 18 – 34
70% pour les 35 – 50
80% pour les 50 ans +

37% pour les 18 – 34
26% pour les 35 – 50
9% pour les 50 ans +

72%	Pour vos REER / placements	73%
39%	Pour votre retraite	75%
19%	Pour votre hypothèque	48%
19%	Pour votre budget	21%
19%	Pour vos dettes / faillite	28%
12%	Succession	33%
32%	Pour une autre raison	13%
	Pour aucun de ces services	19%

66% pour le Québec
77% pour le RDC

67% pour le Québec
78% pour le RDC

13% pour le Québec
43% pour le RDC

• En moyenne, le conseiller financier a été consulté pour **2.1** différents services

Le comptable

A été consulté
(répondant ayant déjà consulté)

Serait consulté
(l'ensemble des répondants)



98% pour le Québec
94% pour le RDC

15% pour les 18 – 34
8% pour les 35 – 50
4% pour les 50 ans +

A été consulté (répondant ayant déjà consulté)		Serait consulté (l'ensemble des répondants)
95%	Pour vos impôts	59%
8%	Pour vos REER / placements	6%
5%	Pour votre hypothèque	n/a
5%	Pour votre retraite	6%
5%	Pour vos dettes / faillite	9%
5%	Pour votre budget	6%
14%	Pour une autre raison	n/a
	Pour aucun de ces services	38%

67% pour le Québec
56% pour le RDC

32% pour le Québec
41% pour le RDC

- En moyenne, le comptable a été consulté pour **1.4** différents services

Le courtier d'assurance

A été consulté
(répondant ayant déjà consulté)

Serait consulté
(l'ensemble des répondants)

83%	Pour l'achat d'assurance	73%
10%	Pour vos REER / placements	n/a
6%	Pour votre hypothèque	6%
5%	Pour votre retraite	3%
26%	Pour une autre raison	4%
	Pour aucun de ces services	25%

17% ∅ pour le Québec
8% ∅ pour le RDC

9% pour les 18 – 34
7% pour les 35 – 50
4% pour les 50 ans +

• En moyenne, le courtier d'assurance a été consulté pour **1.3** différents services

Le courtier de valeurs mobilières

A été consulté
(répondant ayant déjà consulté)

Serait consulté
(l'ensemble des répondants)

59% pour le Québec
75% pour le RDC

67% pour les 18 – 34
70% pour les 35 – 50
76% pour les 50 ans +

A été consulté (répondant ayant déjà consulté)	Serait consulté (l'ensemble des répondants)
73% Pour vos REER / placements	n/a
37% Pour votre retraite	14%
10% Pour votre hypothèque	14%
14% Succession	11%
13% Pour vos impôts	n/a
9% Pour votre budget	n/a
25% Pour une autre raison	3%
Pour aucun de ces services	67%

72% pour le Québec
65% pour le RDC

- En moyenne, le courtier en valeurs mobilières a été consulté pour **1.8** différents services

Le notaire

A été consulté
(répondant ayant déjà consulté)

Serait consulté
(l'ensemble des répondants)

- 53%** Pour votre succession
- 36%** Pour votre hypothèque
- 41%** Pour une autre raison

- 41%**
- 7%**
- 7%**

Pour aucun de ces services

55%



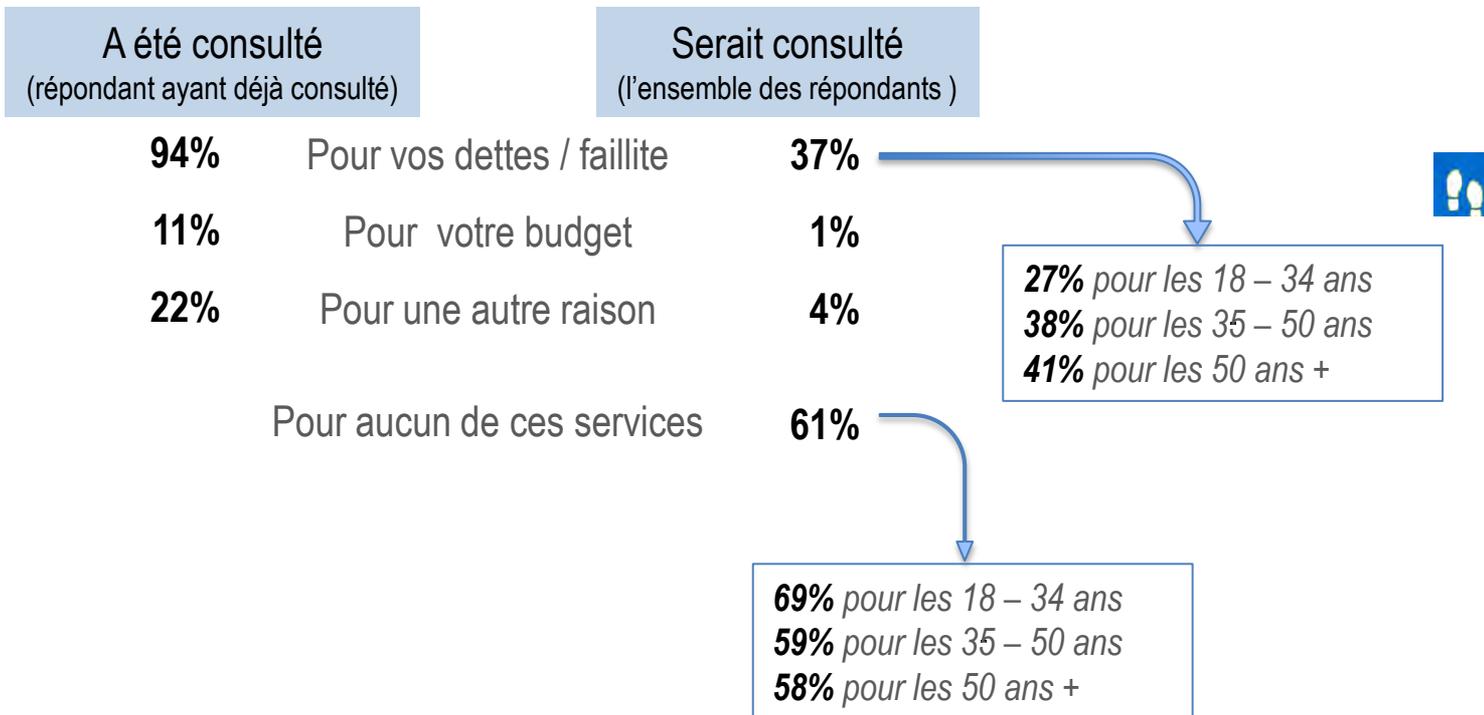
71% pour le Québec
25% pour le RDC

25% pour le Québec
71% pour le RDC

37% pour les 18 – 34
46% pour les 35 – 50
61% pour les 50 ans +

• En moyenne, le comptable a été consulté pour **1.3** différents services

Le conseiller en insolvabilité



• En moyenne, le conseiller en insolvabilité a été consulté pour **1.3** différents services

Le conseiller budgétaire

A été consulté (répondant ayant déjà consulté)		Serait consulté (l'ensemble des répondants)
51% \emptyset	Pour vos dettes / faillite	11%
48% \emptyset	Pour votre budget	32%
24% \emptyset	Pour votre retraite	5%
65% \emptyset	Pour une autre raison	5%
	Pour aucun de ces services	62%



58% pour le Québec
65% pour le RDC

• En moyenne, le conseiller budgétaire a été consulté pour **1.9** différents services

\emptyset Les résultats doivent être analysés avec prudence étant donné les faibles tailles d'échantillon.

Analyse

- Le quart des Québécois sondés ont déjà eu à vivre avec une mauvaise décision financière ayant eu un impact significatif sur leurs finances et leur vie.
 - Fait intéressant, les Québécois âgés de plus de 50 ans sont proportionnellement moins nombreux à avoir dû faire face à un tel problème.
- Ces mauvaises décisions ont entraîné plusieurs types de conséquences financières, notamment le recours au crédit (19%), voire la faillite (12%).
- Dans le tiers des cas, cette décision avait été conseillée par un professionnel.
 - Si l'on ramène cette proportion à l'ensemble de la population québécoise, c'est donc dire que 9% des ménages à revenu modeste ont déjà subi les conséquences d'un conseil mal avisé provenant d'un professionnel.
 - Par contre, on peut aussi conclure que la plupart des situations fâcheuses découlant de décisions prises sont survenues lorsque les individus prenaient eux-mêmes les décisions (sans l'aide d'un expert).
- Soulignons finalement que nul n'est à l'abris des fluctuations économiques (récessions, ralentissements boursiers, etc.).



Une mauvaise décision financière a-t-elle déjà eu un impact significatif
(Pour le Québec seulement)



Oui
25%



26% pour les 18 – 34
30% pour les 35 – 50
22% pour les 50 ans +

Décision suggérée par un professionnel

36%

L'impact de cette décision

- J'ai dû avoir recours à du crédit 19%
- J'ai fait faillite 16%
- J'ai dû gruger dans mes économies 12%
- J'ai dû réduire mes dépenses 9%
- J'ai dû renoncer à certains projets 9%
- J'ai été confronté à des problèmes familiaux 7%
- Autres 28%



Analyse

- Les Québécois se montrent relativement tièdes à l'idée de consulter un professionnel qui pourrait leur prodiguer des conseils sur l'ensemble de leurs finances.
 - Près du tiers d'entre eux considèrent qu'ils n'ont pas assez d'actifs ou d'avoirs pour entreprendre une telle démarche.
 - Soulignons que plus du dixième des Québécois affirment qu'ils ne sauraient pas à qui s'adresser afin d'obtenir de tels services. Ces résultats, sans être frappants au premier abord, démontrent néanmoins qu'il existe un certain terrain communicationnel laissé vacant.
- L'impression de cherté des services de tels professionnels est vastement répandue au sein de la population.
 - Plus de la moitié des Québécois croient qu'ils n'en ont pas les moyens (particulièrement chez les plus âgés) et plus du tiers affirment ignorer combien il peut en coûter. Les plus jeunes se montrent, à ce dernier égard, particulièrement peu informés.
 - Encore ici, la démocratisation accrue de tels services passe forcément par une communication plus soutenue. Le fait qu'ils puissent être offerts à prix modiques constituerait un angle communicationnel pertinent.



Analyse (suite)

- La consultation à propos des impôts se révèle le type de service potentiellement le plus populaire (40%), suivie du bilan complet (30%), des conseils sur les placements (27%) et de la gestion de la dette (21%).
 - La gestion des dettes apparaît comme un service qui trouverait davantage écho chez les 18 à 34 ans (39%), tandis que les 35-50 ans lorgneraient davantage vers l'élaboration du bilan financier complet (38%).



Que diriez-vous de consulter un professionnel qui pourrait vous prodiguer des conseils à propos de l'ensemble de vos finances...

(Pour le Québec seulement)

- Je n'en vois pas l'utilité, je n'ai pas assez de revenus et/ou d'actifs
- J'ai déjà un spécialiste qui s'occupe de ça
- C'est un service qui serait trop cher par rapport à ce que ça pourrait me rapporter
- Je n'en vois pas l'utilité, je n'ai pas assez de dettes
- Je ne sais pas à qui m'adresser pour obtenir ce type de service
- Autre



Croyez-vous avoir les moyens de faire appel à un tel service?

(Pour le Québec seulement)

Oui
11%

Non
55%

Vous ne connaissez pas
le prix de ces services

34%

*45% pour les 18 – 34
54% pour les 35 – 50
63% pour les 50 ans +*

*43% pour les 18 – 34
33% pour les 35 – 50
29% pour les 50 ans +*

Sauriez-vous à qui vous adresser pour obtenir de tels services?

Oui
69%



Trouveriez-vous utile qu'un professionnel vous aide... et l'utilité de chacun (1 étant le plus utile) (Pour le Québec seulement)

À gérer vos
dettes
21%
1.8

À faire vos
impôts
40%
1.9

À gérer vos
placements
27%
2.2

À faire le bilan
global
30%
2.4

À faire un
budget?
18%
2.4

À planifier votre
succession
18%
3.0

Vous n'avez pas
besoin d'aide dans la
gestion de vos
finances
31%

24% pour les 18 – 34
23% pour les 35 – 50
40% pour les 50 ans +

39% pour les 18 – 34
26% pour les 35 – 50
9% pour les 50 ans +

35% pour les 18 – 34
38% pour les 35 – 50
22% pour les 50 ans +

À contracter de
bonnes assurances
17%
3.2

À vous aider à éviter
une faillite?
10%
3.2



Analyse

- La comparaison des notes moyennes obtenues par les différents types d'organisations et de professionnels met en lumière trois constats intéressants:
 - De manière générale, les professionnels obtiennent des scores moyens plus élevés que les organisations et ce, qu'il s'agisse de l'évaluation de leur indépendance ou de leur compétence.
 - Les organisations, à l'exception des organismes sans but lucratif, inspirent davantage confiance sur le plan de la compétence que de l'indépendance. À ce chapitre, il est permis de croire qu'il existe, au sein de la population, un certain cynisme vis-à-vis de certains types d'institutions. D'ailleurs, les organismes à but non lucratif n'échappent pas à cette moins grande confiance sur le plan de l'indépendance.
 - Les 18-34 ans accordent davantage leur confiance en la compétence et l'indépendance des différents professionnels / types d'organisations.
- Les comptables et les institutions financières se situent en tête de peloton de la confiance inspirée et ce, tant sur le plan de la compétence que de l'indépendance.
- Par contre, il convient de souligner que le différentiel entre le professionnel ou le type d'organisation inspirant le plus confiance et celui inspirant le moins confiance est relativement restreint et qu'aucune des parties testées n'est parvenue à atteindre le score moyen de 5 (sur 7).



Dans quelle mesure avez-vous confiance en... (moyenne sur 7, 7=totalement confiance) (Pour le Québec seulement)

La compétence

Les institutions bancaires

4.6

4.9 pour ceux ayant des économies de plus de 75k

Les firmes d'experts-conseils

4.3

4.0 pour les répondants ayant aucune dette

Les caisses populaires

4.2

4.3 pour les francophones
3.4 pour les anglophones

Les compagnies d'assurance

4.0

4.2 pour les répondants moins scolarisés

Les institutions gouvernementales

3.9

4.1 pour les diplômés universitaires

Les organismes à but non lucratif

3.8

3.4 pour ceux ayant des économies de plus de 75k



• La moyenne générale des 18 – 34 est de 4.4 vs 4.0 pour les 35 ans +

Dans quelle mesure avez-vous confiance en... (moyenne sur 7, 7=totalement confiance)

(Pour le Québec seulement)

L'indépendance

Les institutions bancaires

4.2

4.0 pour ceux ayant des économies de moins de 5k

Les caisses populaires

4.0

4.1 pour les anglophones
3.3 pour les francophones

Les organismes à but non lucratif

4.0

3.8 pour les propriétaires
4.1 pour les locataires

Les firmes d'experts-conseils

4.0

3.8 pour ceux ayant des économies de moins de 5k

Les institutions gouvernementales

3.8

3.4 pour les diplômés universitaires

Les compagnies d'assurance

3.7

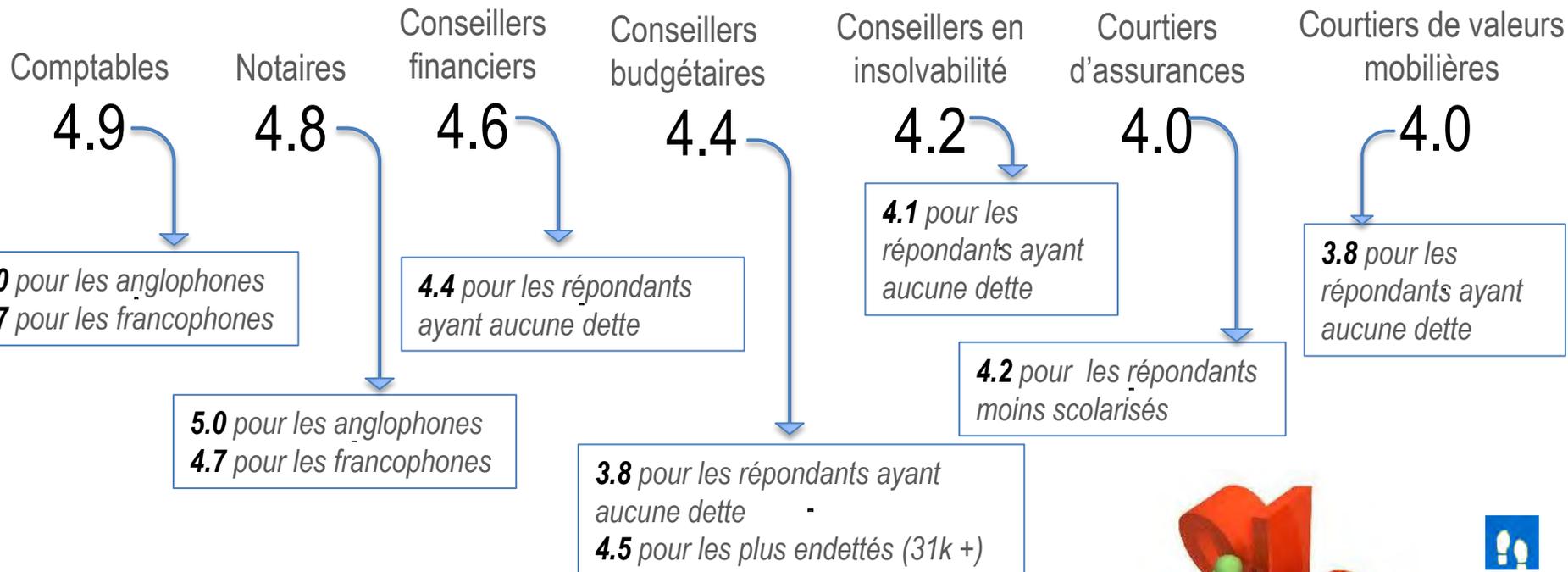


• La moyenne générale des 18 – 34 est de 4.2 vs 3.9 pour les 35 ans +

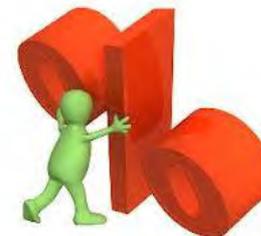
Dans quelle mesure avez-vous confiance en... (moyenne sur 7, 7=totalement confiance)

(Pour le Québec seulement)

La compétence



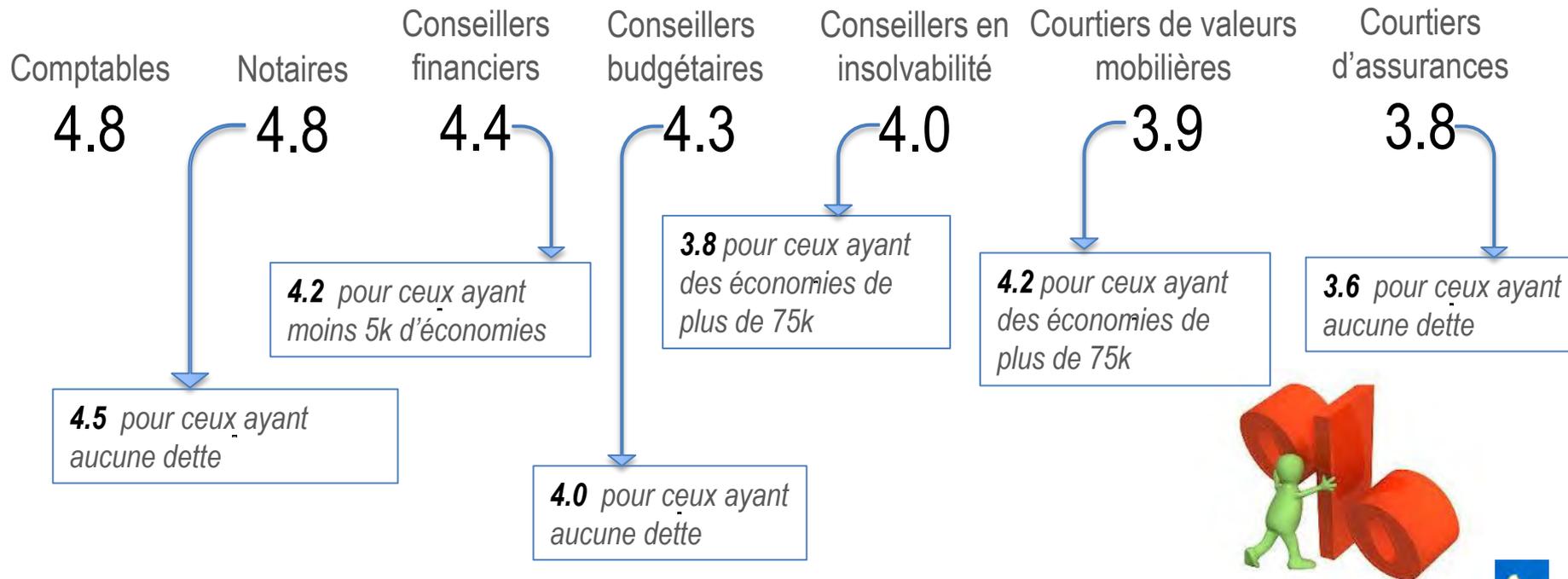
• La moyenne générale des 18 – 34 est de 4.6 vs 4.3 pour les 35 ans +



Dans quelle mesure avez-vous confiance en... (moyenne sur 7, 7=totalement confiance)

(Pour le Québec seulement)

L'indépendance



• La moyenne générale des 18 – 34 est de 4.7 vs 4.4 pour les 35 ans +

- 1 Une grande inconnue:** Les professionnels financiers sont relativement peu consultés par les ménages à revenu modeste. L'impression de ne pas avoir les moyens de se payer de tels services et le sentiment de ne pas avoir assez d'actifs représentent des freins manifestes à la consultation.
- 2 Communiquer l'accessibilité:** Sur le plan communicationnel, il faudra prioriser l'accessibilité des services. En d'autres mots, nul besoin d'être bien nanti ou de posséder un parc immobilier imposant pour faire appel à des professionnels financiers.
- 3 Déboulonner un mythe:** Il faut également insister sur le fait que les services d'un professionnel financier peuvent être dispensés à prix abordable. Il existe dans la population une perception relativement prégnante selon laquelle de tels services sont chers.
- 4 Simplifier les titres:** On peut croire qu'une cible au revenu plus modeste pourrait davantage être intimidée (ou du moins, se sentir moins rejointe) à l'idée de consulter un conseiller en valeurs mobilières comparativement à un conseiller financier. Autrement dit, la complexité du titre portée par un professionnel peut nuire à la perception que ces services sont accessibles à tous.
- 5 L'indépendance avant la compétence:** Il semble que l'indépendance des différentes organisations et divers professionnels doit davantage être prouvée que leur compétence. Autrement dit, il faut éviter que ces professions soient englouties dans la vague de cynisme envers plusieurs types d'institutions, qui sévit actuellement au Canada.



Le revenu annuel total de votre ménage



0 – 19k	4%	→	<i>5% pour le Québec 3% pour le RDC</i>
20 – 24k	9%		
25 – 29k	10%		
30 – 39k	24%		
40 – 49k	24%		
50 – 64k	29%	→	<i>32% pour les 18 – 50 25% pour les 50 ans +</i>



- *Salaire moyen estimé :* 40 745\$ →

42 722\$ pour les propriétaires
38 380\$ pour les locataires

Impliqué dans les décisions financières

Oui, seul : 55%

Oui, en partie : 45%

Âge du répondant

18 – 24 ans 10%

25 – 34 ans 16%

35 – 44 ans 16%

45 – 54 ans 20%

55 – 64 ans 18%

65 ans + 21%

Moyenne 48 ans

La famille

Nombre d'adulte : 1.8

Nombre d'enfants de moins de 18 ans : 0.4 (21% des ménages ont des enfants)



Résidence

Propriétaire : 57%

Locataire: 43%



Scolarité

	du répondant	du ménage
Primaire/Secondaire	28%	24%
Formation professionnelle	12%	12%
Collégial	31%	32%
Universitaire	30%	32%

Nombre de personnes qui contribuent au revenu familial

1 personne	50%
2 personnes	44%
3 personnes et plus	6%
<i>Moyenne</i>	1.6



Province

Terre-Neuve-et-Labrador	3%
Île-du-Prince-Édouard	1%
Nouvelle-Écosse	8%
Nouveau-Brunswick	4%
Québec	25%
Ontario	42%
Manitoba	4%
Saskatchewan	2%
Alberta	5%
Colombie-Britannique	7%



Vers la connaissance

222, rue Dominion, local 10, Montréal (Qc) H3J 2X1
www.passagesmarketing.com

