

LES ESSENTIELS  
**INFODÉONTO**

POUR LES PROFESSIONNELS  
DE TOUTES LES DISCIPLINES

# CONNAÎTRE SON CLIENT

L'identifier + S'informer de ses buts + Établir son profil



Chambre  
de la sécurité  
financière

## TABLE DES MATIÈRES

---

<b>CONNAÎTRE SON CLIENT</b> .....	<b>3</b>
<b>1. Identifier son client</b> .....	<b>4</b>
<b>2. S'informer de ses projets, rêves et aspirations</b> .....	<b>4</b>
<b>3. Établir la situation actuelle du client</b> .....	<b>5</b>
Pour tout client _ 5	
Renseignements personnels et familiaux _ 5	
Situation financière _ 5	
Protection _ 7	
Retraite _ 8	
Entreprise _ 9	
Décès _ 9	
<b>4. Obtenir des renseignements additionnels</b> .....	<b>10</b>
Connaissances en matière de placement _ 10	
Horizons de placement _ 11	
Tolérance au risque _ 11	



## INTRODUCTION

# Connaître son client

Pour s'assurer d'avoir une connaissance complète de son client, le conseiller doit s'enquérir de sa situation personnelle et financière. Celle-ci sera connue par la cueillette de données effectuée auprès du client par le conseiller, une personne non certifiée ou même par une plateforme en ligne. **Toutefois, c'est au conseiller qu'incombe la responsabilité d'avoir en main toute l'information nécessaire lui permettant de procéder à l'analyse des besoins financiers du client.** Si l'information obtenue lors de la cueillette n'est pas suffisante pour réaliser son mandat, il devra la compléter lui-même ou la faire compléter par la personne qui a initialement recueilli les données. La CSF a conçu cet aide-mémoire pour synthétiser les étapes de collecte de renseignements et proposer une série de questions associées à ces différentes étapes. Ce document ne vise pas à remplacer les formulaires des divers cabinets, courtiers ou institutions financières, mais se veut un outil concret permettant de mieux connaître son client en ayant des discussions ouvertes avec celui-ci.

La liste de questions présentée ici n'est pas exhaustive. Évidemment, toutes les questions ne sont pas appropriées à toutes les entrevues et doivent être adaptées à chaque client, selon les circonstances. D'autres questions peuvent également être développées par le conseiller, mais il doit s'assurer que les réponses qui en découlent sont précises, complètes et cohérentes.

L'utilisation de ce document ne constitue pas une garantie du respect de l'ensemble des obligations déontologiques du conseiller. Ce-dernier doit obtenir les informations pertinentes sur son client pour lui permettre de formuler des recommandations appropriées.



## CONNAÎTRE SON CLIENT

### 1 Identifier son client

Le professionnel doit, en tout premier lieu, procéder à l'identification du client duquel il reçoit un mandat. Il devra, dans un délai raisonnable suivant l'obtention des informations sur le client, confirmer cette identité en se référant à un document délivré par un gouvernement.



### 2 S'informer de ses projets, rêves et aspirations

En second lieu, définir les objectifs du client en s'informant de ses projets, rêves et aspirations. Il est important de connaître en détail chacun des projets et d'établir les priorités.

- + Positionner chacun des objectifs du client dans le temps selon le terme qu'il fixe : court, moyen ou long.
- + Prioriser les objectifs selon l'ordre d'importance déterminé par le client.
- + Chiffrer les objectifs en évaluant les sommes requises pour les réaliser.
- + Transposer chacun d'eux en objectifs d'assurance ou de placement (liquidité, sécurité du capital, revenus, croissance).

- Quels sont vos projets à court, moyen et long terme ?
- Parlez-moi davantage de vos projets ?
- Qu'avez-vous mis en place pour réaliser ces projets ?
- De quelle façon souhaiteriez-vous être accompagné pour la réalisation de ces projets ?
- Quand comptez-vous réaliser ces projets ?
- Selon vous, combien coûteront vos projets ?

### 3 Établir la situation actuelle du client

#### Renseignements personnels et familiaux

- Quelle est votre date de naissance ?
- Quelle est votre nationalité ?
- Quel est votre statut matrimonial ?
- Quel est votre type de contrat de mariage ?
- Quels sont vos projets de vie de couple ?
- Parlez-moi de votre famille.
- Quelles sont vos obligations envers la famille ?
- Prévoyez-vous des changements dans votre situation familiale (nouvel enfant, départ des enfants, adoption) ?
- Êtes-vous responsable d'un membre de votre famille (parent vieillissant, personne handicapée, famille d'accueil, etc.) ?
- Quel est votre état de santé ?
- Quelles sont vos passions/passe-temps ?
- Quels sont vos projets professionnels ?
- Prévoyez-vous des sorties d'argent pour financer vos études ou celles d'un proche ? Si oui, précisez quand, combien et pour qui ?
- Demandez-vous conseil à d'autres professionnels (comptable, fiscaliste, avocat, etc.) ? Qui sont-ils ?
- Quels sont vos buts et priorités en ce qui a trait à votre situation personnelle et familiale ?

#### Situation financière

- Comment décririez-vous votre situation financière ?
- Comment vous sentez-vous dans votre situation financière actuelle ?
- Quels sont vos buts et priorités en ce qui a trait à votre situation financière ?
- De quelle façon épargnez-vous ?
- Quelles sont vos motivations pour épargner ?
- Quelle est votre stratégie de placement ?

#### Revenu

- Quel type de rémunération recevez-vous dans le cadre de votre emploi ?
- Parlez-moi de vos revenus ?
- Quelles sont les possibilités d'augmentation de salaire ou de bonification ?
- Prévoyez-vous des changements importants au niveau de vos revenus ? À la hausse ou à la baisse ?
- Quelles sont vos autres sources de revenus ?
- Recevez-vous une pension alimentaire pour vous-même ou pour vos enfants ? Quels en sont les termes ? Est-elle imposable ?

### 3 Établir la situation actuelle du client (suite)

#### Dépenses

- Quels sont vos paiements/remboursements mensuellement ?
- Quel type de protection détenez-vous pour vos prêts ?
- Dépensez-vous l'ensemble de vos revenus à chaque mois ou à chaque paie ?
- Vous considérez-vous comme une personne dépensière, économe ou un peu des deux ?
- À combien estimez-vous votre coût de vie (dépenses annuelles) ?
- Passons en revue l'ensemble de vos dépenses sur une période d'un mois. Quelles sont les dépenses récurrentes que nous n'avons pas abordées ?
- Votre situation financière serait-elle différente si vous étiez seul ou en couple ?
- Pensez-vous recevoir un héritage qui pourrait changer votre situation financière de façon importante ?
- Payez-vous de l'impôt sur le revenu ?
- Est-il important pour vous de diminuer le montant d'impôt payé ?
- Quelles sont vos stratégies pour optimiser vos revenus de placement après impôt ?
- Quelles stratégies adoptez-vous avec vos remboursements d'impôts ?
- Payez-vous une pension pour vos enfants, un ex-conjoint ou une ex-conjointe ? Quels en sont les termes ? Est-elle déductible d'impôt ?

#### Bilan (actif et passif)

- Décrivez-moi ce que vous possédez, autant vos avoirs financiers que vos avoirs immobiliers ou autres. Quelle est la valeur de ceux-ci ?
- Détenez-vous des biens à l'extérieur du Canada ?
- Possédez-vous d'autres biens de valeur comme des œuvres d'art, des collections ou des véhicules ?
- Détenez-vous les assurances usuelles pour les biens de valeur ?



### 3 Établir la situation actuelle du client (suite)



#### Protection

- Quels types d'assurances possédez-vous ?
- Quel montant de protections détenez-vous ?
- Qu'avez-vous mis en place en cas d'invalidité ?
- Qu'avez-vous mis en place en cas de décès ?
- Qu'avez-vous mis en place en cas de maladies graves ?
- De quelle façon protégez-vous vos proches ?
- À quand remonte la dernière analyse des protections de vos biens personnels ?
- À quand remonte la dernière analyse de vos protections personnelles ?

### 3 Établir la situation actuelle du client (suite)

#### Retraite

- Êtes-vous déjà à la retraite?  
**Non** : section Accumulation  
**Oui** : section Décaissement

#### Accumulation

- Comment imaginez-vous votre retraite ?
- À quel âge souhaitez-vous prendre votre retraite ?
- Pensez-vous continuer à travailler pendant votre retraite ?
- Selon vous, quelles seront les sommes nécessaires pour votre retraite ?
- Anticipez-vous un changement de votre train de vie à la retraite ?
- Quels sont les types d'activités dont vous rêvez à la retraite ?
- Pensez-vous avoir besoin de différents niveaux de revenus durant votre retraite ?
- Quels seront vos projets en lien avec votre résidence ou vos résidences ?
- Quels types de régimes et véhicules de placements détenez-vous ?
- Quels plans de retraite sont offerts par votre entreprise ou vos employeurs ?
- Si vous souscrivez à un plan de retraite, s'agit-il d'un régime à cotisations déterminées, d'un régime à prestations déterminées ou d'un RVER ?
- Que connaissez-vous du fractionnement de revenu ?
- Quels sont vos buts et priorités en ce qui a trait à votre retraite ?

#### Décaissement

- Comment se déroule votre retraite actuellement ?
- Quelles sont vos activités ?
- Quelles sont vos sources de revenus actuellement ?
- Ces revenus sont-ils stables ou changeront-ils au cours des prochaines années ?
- Quelles sont vos stratégies de décaissement ?
- Quelle est votre facture fiscale à la fin de l'année ?
- Quels sont vos projets en lien avec votre résidence ou vos résidences ?
- Quels besoins exceptionnels prévoyez-vous dans les prochaines années ?





### 3 Établir la situation actuelle du client (suite)

#### Entreprise

- Êtes-vous propriétaire ou actionnaire d'une entreprise ?
- Si oui, depuis quand ?
- Quelle est la nature de votre ou de cette entreprise ?
- Quelle est la forme juridique de votre ou de cette entreprise (enregistrée, incorporée, etc.) ?
- Êtes-vous propriétaire unique ou dans quelle proportion ?
- Comment décririez-vous la situation financière de l'entreprise ?
- Quels sont les projets à court, moyen et long terme pour l'entreprise ?
- Avez-vous évalué la structure d'affaires de l'entreprise et les modes de rémunération afférents, s'il y a lieu ?
- Est-ce que vous avez une dette envers votre ou cette entreprise ? Précisez.
- L'entreprise vous doit-elle des sommes ? Précisez.
- Êtes-vous personnellement garant des engagements financiers de votre ou de cette entreprise ?
- Qui prendra la relève de votre entreprise (transfert ou décès) ?
- De quelle façon entrevoyez-vous la passation de l'entreprise, ou votre implication pendant le processus ?
- Qu'est-ce que vous avez mis en place pour le transfert ou la vente de votre entreprise ?
- Quel serait le moment souhaité pour ce transfert ou cette vente ?
- Dans un monde idéal, quel serait le montant de la vente ?
- De quelle façon le prix de transfert ou de vente a-t-il été établi ou sera-t-il convenu ?
- Quelle stratégie est établie en cas de décès ou de maladie de l'un des actionnaires ?
- Votre entreprise, s'il y a lieu, pourrait-elle « survivre » à votre décès ?
- Quel est le plan de contingence en cas de décès ?

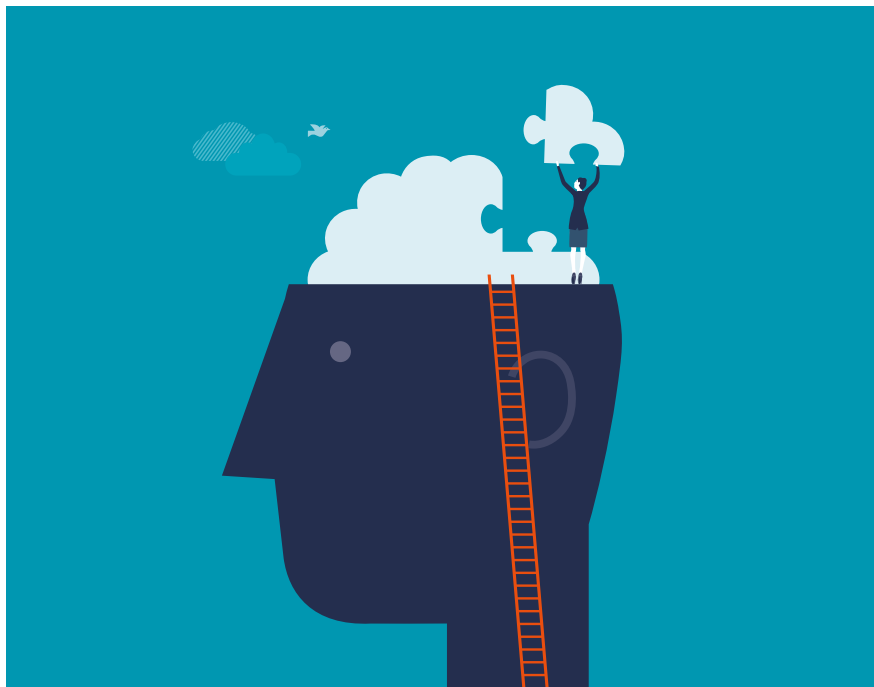
#### Décès

- Qu'avez-vous mis en place en cas de décès (testament, mandat, frais funéraires, etc.) ?
- Quel type de testament avez-vous rédigé ?
- Votre testament et votre mandat sont-ils à jour ?
- Qu'avez-vous prévu comme legs à votre décès ?
- Avez-vous un objectif successoral (la protection de la valeur des actifs de la succession) ?
- À votre décès, y a-t-il des donations particulières que vous voulez faire (organisme de charité, école, hôpital, etc.) ?
- Qu'avez-vous prévu pour financer les impôts à payer à votre décès sur vos régimes enregistrés ou actifs non liquides ?
- Si vous décédiez demain, les personnes à votre charge pourraient-elles maintenir leur style de vie ?
- De quelle façon votre succession sera-elle en mesure de maintenir la qualité de vie de vos héritiers, sans être dans l'obligation de liquider des actifs ?
- Que souhaitez-vous pour la continuité des études et le maintien de la qualité de vie de vos enfants ou petits-enfants advenant votre décès ?
- Désirez-vous protéger votre assurabilité et pouvoir ainsi souscrire une assurance éventuelle sans nécessité de faire un examen médical ?
- Quelle stratégie avez-vous mise en place pour vos financements (prêts, hypothèques, marges de crédit, etc.) en cas de décès ?

### 4 Obtenir des renseignements additionnels

Lorsque votre client a des objectifs de placement, vous devez compléter le profil d'investisseur **pour chacun de ses projets**. Puisque vous avez obtenu les informations sur la situation personnelle et financière de votre client et transposé ses projets en objectifs de placement, vous devez maintenant évaluer :

- + Les connaissances du client en matière de placement, l'horizon de placement du projet ciblé et la tolérance au risque vis-à-vis du projet.



#### Connaissances en matière de placement

Le professionnel doit mesurer les connaissances du client en matière de placement. Cette évaluation est intimement **liée au devoir de conseil**, puisque celui-ci doit être modulé en conséquence.

- Suivez-vous l'actualité financière ?
- Avez-vous un intérêt particulier pour le domaine des placements ?
- Quels sont les placements que vous avez déjà effectués ?
- Y en a-t-il certains avec lesquels vous n'êtes ou n'étiez pas pleinement à l'aise ?
- Dans quel type de régime vos placements étaient ou sont investis ?
- Connaissez-vous les différences fiscales entre un investissement dans un compte enregistré et celui dans un compte non enregistré ?
- Que connaissez-vous des différents frais associés aux investissements dans des fonds communs de placement ou dans des fonds distincts ?
- Avez-vous déjà pris des décisions d'investissement sans obtenir au préalable le conseil d'un professionnel en services financiers ? Si oui, lesquelles ? Est-ce que vous avez tiré des leçons de cette expérience ?
- Si un professionnel en services financiers vous conseillait d'investir une quelconque somme d'argent, quelle réaction seriez-vous susceptible d'avoir ? Auriez-vous tendance à suivre ses conseils en toute confiance ou plutôt à le questionner pour valider ses propos ?

### 4 Obtenir des renseignements additionnels (suite)

#### Horizons de placement

Le conseiller doit fixer un horizon **pour chaque objectif de placement**. Cet horizon représente la période pendant laquelle un investisseur a l'intention de placer son argent et de le laisser fructifier avant d'utiliser les sommes investies, en partie ou en totalité, en fonction de ses objectifs.

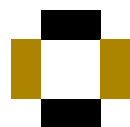
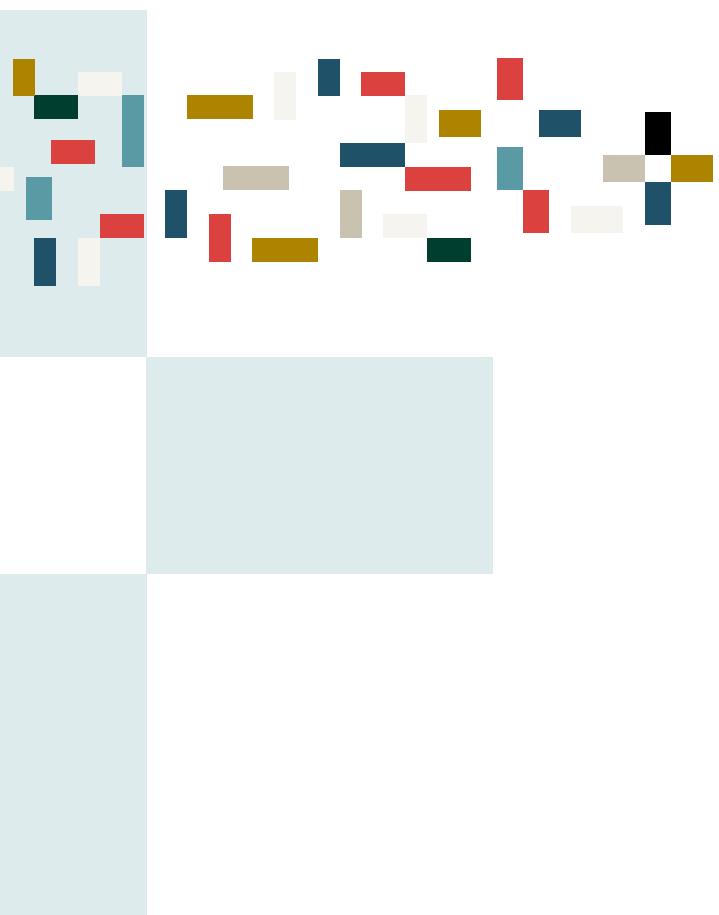
- Quels sont vos projets à court, moyen et long terme ?
- Quel est votre âge ou celui du bénéficiaire ?
- Jusqu'à quel âge comptez-vous gagner un revenu ?
- Pendant combien de temps avez-vous l'intention de placer votre argent et de le laisser fructifier ?
- Quelles cotisations prévoyez-vous verser et pendant combien de temps comptez-vous le faire ?
- Quels retraits envisagez-vous d'effectuer ?
- À partir de quel moment aurez-vous besoin de retirer une partie de votre argent pour la retraite ?
- Pensez-vous devoir assumer des coûts additionnels liés à votre santé ou celle d'un proche ?
- Comptez-vous demeurer dans votre propriété ou la vendre au moment de la retraite ?

#### Tolérance au risque

Le conseiller doit déterminer la tolérance au risque de son client **pour chaque objectif de placement**. Elle est conforme à la volonté de l'investisseur d'assumer le risque d'une perte de ses économies et à sa capacité financière à faire face à la diminution de la valeur de son portefeuille. Il y a donc deux facettes à la tolérance au risque : l'aspect émotionnel et l'aspect factuel.

Le conseiller doit s'assurer de la cohérence des informations fournies et des propos tenus par le client, surtout lorsqu'il semble y avoir des contradictions dans ses réponses.

- Quelle importance accordez-vous à la protection de vos actifs ?
- Avez-vous déjà perdu de l'argent à la suite d'un investissement ?
- Si oui, comment vous êtes-vous senti à l'égard de cette perte ?
- S'agissait-il d'une perte importante ?
- Y a-t-il un montant ou un pourcentage de perte potentiel pour lequel vous ne seriez simplement plus à l'aise et qui vous forcerait à vendre un placement ?



**Chambre  
de la sécurité  
financière**

**UN PLUS POUR  
VOTRE PRATIQUE**

Notez que le genre masculin est utilisé sans discrimination dans le simple but d'alléger le texte.

© Chambre de la sécurité financière  
Tous droits réservés