

LES ESSENTIELS
INFODÉONTO

POUR LES PROFESSIONNELS
DE TOUTES LES DISCIPLINES

LITTÉRATIE FINANCIÈRE

Accompagner + Expliquer + Informer + Et plus



Chambre
de la sécurité
financière

Introduction

Le conseiller en services financiers doit accompagner une clientèle aux besoins et aux profils divers, mais ayant en commun la nécessité d'être bien conseillée.

Afin de satisfaire aux attentes de ses clients, le conseiller doit d'abord maîtriser les produits et services qu'il propose, mais aussi être en mesure de les expliquer de façon appropriée. Le devoir d'information constitue en fait l'une de ses obligations professionnelles.

Fournir une information complète, qui n'aborde pas les choses qu'en surface, est une véritable habileté qui demande discernement et adaptation de la part du conseiller.

Accompagner une clientèle aux besoins et aux profils divers

Maîtriser les produits et services proposés

Fournir une information complète

Expliquer de façon appropriée

Le conseiller doit fournir les renseignements requis pour chaque produit ou service qu'il propose, incluant :

- les particularités
- les avantages et inconvénients
- les frais rattachés
- le niveau de risque



Degré de littératie financière

La façon de transmettre l'information dépend principalement du degré de littératie financière des clients. La littératie financière, c'est ce qui permet à une personne de prendre des décisions financières éclairées. Elle repose sur ses connaissances et ses compétences en matière de finance.

Le devoir d'information du conseiller doit être modulé en fonction des connaissances du client. Ces dernières ont donc une influence sur la quantité d'explications à fournir et de vérifications à effectuer par le conseiller.

Le niveau de littératie financière du client constitue un excellent indicateur pour aider le conseiller à adapter son rôle d'éducateur en conséquence. Moins un client est à l'aise avec les notions financières, plus l'information transmise est importante pour lui. Elle doit donc être claire, concise et structurée.



Facteurs d'influence de la littératie financière

Selon une étude d'Accès au droit et à la justice (ADAJ), certains facteurs peuvent expliquer les différents niveaux de littératie financière chez les individus.

Expérience financière

La littératie financière repose principalement sur l'expérience financière concrète d'un individu. Cette expérience se développe le plus souvent en acquérant des produits financiers, comme des placements dans des régimes enregistrés, des actions boursières ou encore un prêt hypothécaire.

La possibilité d'investir n'est toutefois pas donnée à tout le monde, car elle nécessite d'avoir suffisamment de liquidités. Les personnes qui disposent de faibles revenus montrent une activité financière réduite, qui se solde à son tour par un faible niveau de littératie financière. Ces individus sont donc plus enclins à éprouver des difficultés à comprendre des raisonnements et des calculs d'ordre financier et à adopter des comportements imprudents.

LITTÉRATIE FINANCIÈRE

Situation de vulnérabilité

Outre les personnes ayant un faible revenu, celles en situation de vulnérabilité sont aussi à risque de présenter une faible littératie financière. Elles ont tout autant besoin que le conseiller adapte son approche à leur égard de façon à répondre à son devoir d'information.

La littératie financière tend à diminuer à mesure qu'une personne avance en âge, alors que la confiance qu'elle a en ses décisions financières reste stable. Les personnes plus âgées auraient donc tendance à prendre des décisions en toute confiance, sans réaliser qu'elles n'ont peut-être plus les connaissances suffisantes pour en juger les répercussions.

Une autre clientèle pouvant se trouver en situation de vulnérabilité est celle des personnes immigrantes. En effet, elles sont susceptibles de parler principalement une langue autre que le français ou l'anglais et connaissent peu le système financier québécois et ses règles.

Dans ce contexte, les explications du conseiller et la compréhension du client sont d'une importance accrue. En plus de devoir s'adapter à son degré de littératie financière, le conseiller doit considérer la réalité ou les difficultés que vit le client et qui le placent potentiellement en situation de vulnérabilité (âge, langue, culture, etc.).



Pratiques recommandées

Voici quelques recommandations liées au devoir d'information du conseiller lorsque celui-ci rencontre un client qui semble en situation de vulnérabilité ou qui possède un faible niveau de littératie financière.

Avant la rencontre

- Suggérer au client qu'un membre de sa famille, une personne de confiance ou un assistant reconnu par le Curateur public du Québec assiste aux rencontres et discussions, si cela semble nécessaire à sa compréhension des notions financières.
- Tenir compte des besoins précis du client. Par exemple, fixer les rendez-vous le matin, si cela lui convient mieux.
- Si le conseiller sert plusieurs clients d'origine étrangère - et lorsque l'organisation le permet -, faire traduire les documents usuels pourrait être une solution pratique afin que les stratégies et les produits offerts puissent être bien compris. Il peut s'agir des documents liés à la cueillette de données, aux consentements, à l'ouverture de dossiers ou aux conventions.

Durant la rencontre

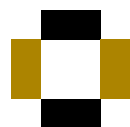
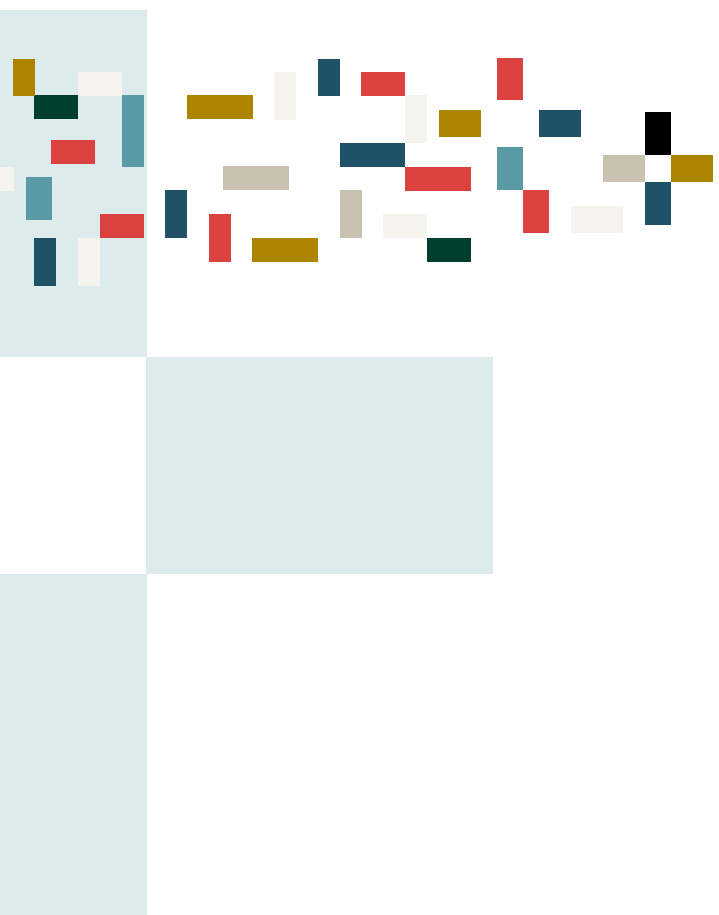
- S'assurer que le client n'a pas de troubles de l'audition, qu'il a une bonne capacité d'écoute et qu'il est à l'aise avec le style de communication.
- Utiliser des techniques de communication efficaces, comme l'emploi de métaphores, d'exemples concrets et de structures simples afin de faciliter l'assimilation de l'information.
- Être attentif au langage non verbal du client afin de détecter toute forme d'incompréhension ou de questionnement.
- En cas d'incompréhension, réexpliquer les notions d'une autre façon pour qu'elles soient bien comprises. Vérifier que le client a tout bien saisi en lui demandant par exemple de résumer les propos, ce qui lui donne l'occasion de s'exprimer.
- Pour un client d'origine étrangère, le système financier québécois peut être nouveau et complexe. Le conseiller doit en être conscient et l'aider à s'y acclimater. Relater des cas vécus peut se révéler utile pour souligner les spécificités du système et décrire de façon concrète des situations qui pourraient survenir.
- Remettre au client de la documentation en format papier, si c'est ce qu'il préfère, une fois que le contenu a été revu avec lui.

LITTÉRATIE FINANCIÈRE

Après la rencontre

- Envoyer au client un écrit faisant état de ce qui a été discuté lors de la rencontre. Cela peut se faire par la poste ou par courriel, selon la préférence du client.
- Documenter le dossier du client afin de conserver la teneur des échanges, par exemple les questions que le client a posées et les réponses qui lui ont été fournies. Cela permettra au conseiller de démontrer plus facilement qu'il a respecté ses obligations et agi dans l'intérêt du client avant tout, même si la rencontre remonte à plusieurs années.





**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