

LE MAGAZINE DES  
PROFESSIONNELS  
DU **CONSEIL  
FINANCIER**

HIVER 2021

VOLUME **47**

NUMÉRO **01**

CHAMBRESF.COM

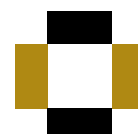
**ÉPARGNE COLLECTIVE**  
3 DOSSIERS À SUIVRE  
EN 2021

- + Règlement 31-103
- + Clients millénariaux
- + Diversification

**EXCLUSIF**

**10 QUESTIONS CLÉS  
AU MINISTRE  
ERIC GIRARD**

PP40063682



**Chambre  
de la sécurité  
financière**

QUE LA NOUVELLE ANNÉE  
VOUS APPORTE SANTÉ, BONHEUR  
*et santé financière.*



**Chambre  
de la sécurité  
financière**

UN PLUS POUR LA PROTECTION  
UN PLUS POUR LA PROFESSION

---

## RÉDACTION, RÉVISION ET ÉDITION

Yves Bonneau  
Julie Chevette  
Paul Derome  
Caroline Fortin  
Priscilla Franken

## GRAPHISME ET IMPRESSION

GB Design Studio/Solisco

## DÉPÔT LÉGAL

Bibliothèque et Archives  
nationales du Québec  
Bibliothèque et Archives Canada  
ISSN 0823-8138

## CONVENTION DE POSTE-PUBLICATION

PP40063682

## SERVICE AUX ABONNÉS

2000, av. McGill College, 12<sup>e</sup> étage  
Montréal (Québec) H3A 3H3  
514 282-5777 • 1 800 361-9989  
magazine@chambresf.com

---

Le *Magazine CSF* est publié quatre fois par année par la Chambre de la sécurité financière à l'intention de ses quelque 32 000 membres, qui exercent dans les domaines suivants: l'épargne collective, l'assurance de personnes, les plans de bourses d'études, la planification financière et l'assurance collective de personnes.

Les articles publiés sont conçus dans un but d'information et de formation des membres. Les opinions exprimées n'engagent que leurs auteurs. Tous les articles peuvent être reproduits à condition d'en mentionner la source. Le masculin est utilisé pour faciliter la lecture et désigne aussi bien les femmes que les hommes.

---

## MOT DE LA DIRECTION

Quand la nécessité force  
l'innovation!

4

## ACTUALITÉS

### La parole au ministre

Eric Girard en 10 questions clés

6

### Vulnérabilité et maltraitance financière

Un nouvel outil pour accompagner  
la clientèle à risque

10



### Divorces tardifs

Des éléments à surveiller

12

### Initiatives

Soutenir le moral des troupes  
pendant la pandémie

14



### Solidarité

Ces conseillers qui s'impliquent  
face à la pandémie

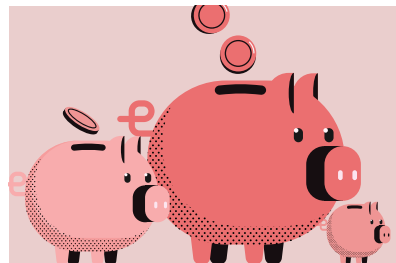
16



## DOSSIER

### ÉPARGNE COLLECTIVE : 3 DOSSIERS À SUIVRE EN 2021

19



### Réformes axées sur le client

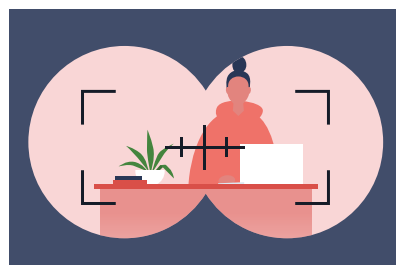
Le point sur les nouvelles règles

20

### Clients millénariaux

Une génération à comprendre

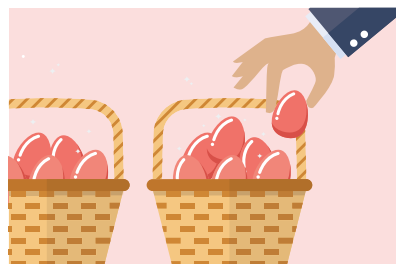
22



### Diversification des investissements

Un incontournable  
pour gérer les risques

25



### Histoires de santé financière

28

# — QUAND LA NÉCESSITÉ FORCE L'INNOVATION!

---

Pour plusieurs, sinon la grande majorité, l'année 2020 sera tout simplement une année à oublier. Et pourtant...

On dit que la nécessité force l'innovation. L'année 2020 nous l'a confirmé. Tant sur le plan professionnel que personnel, nous avons collectivement dû réagir rapidement, faire preuve d'adaptabilité et de créativité pour rester en contact, ou rester en affaires. Par obligation, par sens du service ou par solidarité, nous avons modifié nos approches avec nos clients, nos fournisseurs, nos partenaires et nos amis.

Nous aussi, à la Chambre.

Nos équipes ont assuré l'indispensable continuité. Tous ensemble, il le fallait. Nous nous sommes ajustés, en réorientant nos priorités et en gardant le cap sur notre mission et nos services à dispenser.

D'abord, nous avons acquis de nouveaux talents et expertises au sein de l'équipe de direction. Nous avons cherché à nous doter d'une structure pour améliorer nos façons de faire, mais aussi pour faciliter une meilleure intégration de nos services et davantage de fluidité dans nos activités. Cette incontournable évolution permettra à nos équipes d'être plus agiles, plus efficaces et créatives afin de répondre aux exigences de notre mission de protection du public.

Ensuite, et probablement comme la plupart d'entre vous, nous avons dû revoir en urgence certaines initiatives prévues à la planification stratégique et en prioriser d'autres pour répondre aux aléas de la COVID-19. Une longue page d'information a été mise en ligne sur notre site pour aborder toutes les questions des membres concernant le marché, les pratiques et les activités en contexte de pandémie. Trois webinaires, auxquels se sont inscrits près de 8 000 personnes,

traitant de sujets variés comme la protection des renseignements personnels, l'économie et la conformité, ont été produits par nos équipes. Nous avons rédigé un outil pratique pour vous aider à guider les personnes en situation de vulnérabilité, augmenté notre contenu sur InfoDéonto, publié des dizaines d'articles destinés aux consommateurs avec nos partenaires et répondu à des milliers d'appels de membres, sans compter notre infolettre hebdomadaire, notre magazine et l'ensemble des services liés à la discipline et à la déontologie.

Par ailleurs, nos équipes ont aussi préparé et mis sur pied des projets innovants et structurants qui verront le jour dès 2021. Entre autres, nous irons vous rencontrer, fort probablement par l'entremise de visioconférences en raison des mesures sanitaires, pour prendre le pouls sur plusieurs thèmes qui touchent votre pratique, pour mesurer l'impact de certaines initiatives ou pour expliquer davantage différents volets liés à la conformité et à la déontologie.

Comme vous savez, il y a souvent un monde entre la théorie et la pratique professionnelle, qu'il importe de rapprocher. Partant de ce constat simple et complexe à la fois, nous tenons à vous entendre et à échanger avec vous, car votre professionnalisme est au cœur de notre mission.

L'année 2020, qui passera à l'histoire pour une foule de raisons difficiles – et même tragiques pour certains, malheureusement –, aura été, contre toute attente, une année charnière marquée de réalisations importantes.

En ce début d'année, le conseil d'administration, la direction et tous les employés de la Chambre vous souhaitent ardemment un retour rapide à une vie normale, du bonheur, du succès et surtout la santé, un actif précieux et intangible qui donne tout son sens à la vie. ◀



—  
M<sup>me</sup> MARIE ELAINE FARLEY, AD. E., IAS.A  
PRÉSIDENTE ET CHEF DE LA DIRECTION





# VOTRE IMPLICATION UN PLUS POUR LA PROFESSION



## APPEL DE CANDIDATURES POUR DEUX COMITÉS CONSULTATIFS DE LA CSF

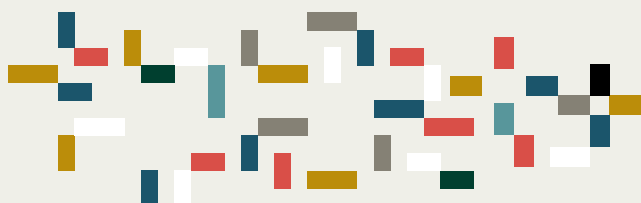


-  Comité de la formation et du développement professionnel
-  Comité de la vigie réglementaire et de la conformité des pratiques

---

IMPLIQUEZ-VOUS ET PARTICIPEZ À  
L'ÉVOLUTION DES BONNES PRATIQUES.  
**POSEZ VOTRE CANDIDATURE  
JUSQU'AU 22 JANVIER**  
RENSEIGNEMENTS : [chambresf.com/comites](http://chambresf.com/comites)

---



Chambre  
de la sécurité  
financière

UN PLUS POUR LA PROTECTION  
UN PLUS POUR LA PROFESSION

## LA PAROLE AU MINISTRE



# ERIC GIRARD EN 10 QUESTIONS CLÉS

YVES BONNEAU

### À PROPOS DU PARCOURS DE M. GIRARD ET DE SES RÉALISATIONS À TITRE DE MINISTRE DES FINANCES DU QUÉBEC

#### 1 MAGAZINE CSF — POUR CEUX QUI VOUS CONNAISSENT MOINS, QUI EST ERIC GIRARD ?

**ERIC GIRARD** — Je suis né sur la Côte-Nord, mais j'ai grandi à Sainte-Foy dans une famille de la classe moyenne où les discussions sur la chose publique étaient fréquentes. J'adorais jouer au hockey et au baseball, comme bien des jeunes Québécois. J'ai étudié au cégep de Sainte-Foy en sciences pures, après quoi j'ai décidé d'entrer à McGill. Cela m'a permis d'accéder au milieu de la finance économique et d'apprendre l'anglais. Avant l'université, ma connaissance de cette langue se limitait aux matchs des Red Sox, que je suivais religieusement sur WPTZ Burlington. Ma mère était psychopédagogue et a fondé l'école alternative Ressources dans les années 70. De son côté, mon père était juriste et a été juge au Tribunal administratif du travail. Il a étudié à l'Université Laval en même temps que Brian Mulroney et Lucien Bouchard. Mon intérêt pour la politique – et l'éducation – ne date pas d'hier. Depuis mon adolescence que je songeais à faire de la politique. Je puise ma motivation dans la différence que je crois pouvoir faire pour mes concitoyens. Après avoir passé à travers toutes sortes de crises financières au cours de mes 25 années à la Banque Nationale, je sais qu'il faut garder la tête froide quand d'autres paniquent. La trésorerie d'une banque, c'est son centre névralgique. Je m'y suis formé à prendre des décisions critiques, rapidement et sous pression. Je suis très fier de mettre mon expérience et mes aptitudes au service du Québec.

#### 2 COMMENT SE PRÉPARE-T-ON POUR DEVENIR MINISTRE DES FINANCES ?

**EG** — En fait, rien ne peut vraiment nous y préparer. Quand M. Legault m'a proposé le poste, j'ai dit oui d'emblée. Il n'y avait rien d'autre à répondre, d'ailleurs. C'est une tâche immense et des responsabilités sacrées. Mais, une chance, j'ai une équipe irremplaçable. Ce sont les membres de mon équipe qui m'ont préparé et guidé pour que je puisse trouver mes repères rapidement. Quand je suis arrivé en poste, je n'avais pas réalisé l'ampleur des responsabilités liées aux organismes qui relèvent du ministère des Finances, comme la SAQ, la SQDC, Revenu Québec, Retraite Québec, Loto-Québec, la Caisse de dépôt et placement. Ça m'a frappé. C'est également transversal comme mission, les gens ne s'en rendent pas toujours compte, mais je suis réellement impliqué dans tous les dossiers du gouvernement en matière d'argent. J'ai la chance d'avoir le soutien des équipes du ministère des Finances et de mon cabinet pour s'assurer que tout est bien suivi.

#### 3 DEPUIS VOTRE ARRIVÉE AU PORTEFEUILLE DES FINANCES, QUELLES SONT LES RÉALISATIONS DONT VOUS ÊTES LE PLUS FIER ?

**EG** — Notre gouvernement a commencé par réduire de façon ciblée le fardeau fiscal des Québécois en éliminant la contribution additionnelle pour la garde d'enfants et en diminuant la taxe scolaire. Nous avons remis plus de deux milliards de dollars en allocations familiales, en plus d'abaisser le tarif de stationnement des hôpitaux. Le gouvernement a investi plus de 400 millions de dollars par année dans les soins à domicile tout en bonifiant le crédit d'impôt pour les proches aidants. L'agence de notation DBRS a relevé la note du Québec. Une cote de crédit dans la catégorie « AA » de sa part représente un niveau que le Québec n'avait jamais encore atteint. On y est arrivé parce que les finances de la province étaient en ordre et parce que les analystes ont aimé notre plan somme toute responsable. Il faudra par contre revenir à l'équilibre budgétaire en cinq ans. On doit être ambitieux et viser ce retour à l'équilibre. Mais cet objectif ne se fera pas au détriment des services publics ou par une hausse des impôts. Il faut être réaliste, les Québécois font déjà leur part. Il n'est pas question d'augmenter la pression fiscale. Les choix vont être difficiles.



---

## À PROPOS DE LA PANDÉMIE ET DE SON IMPACT SUR L'INDUSTRIE DES PRODUITS ET SERVICES FINANCIERS

### 4 QUEL BILAN DRESSEZ-VOUS DE L'IMPACT DE LA COVID-19 SUR LE SECTEUR DES SERVICES FINANCIERS PAR RAPPORT À D'AUTRES SECTEURS DE NOTRE ÉCONOMIE?

**EG** — Comme vous savez, le secteur financier s'en tire quand même assez bien jusqu'ici car nous pouvons compter sur un système solide. Les institutions financières surveillent de près l'évolution de la crise et s'adaptent rapidement aux effets de la pandémie. Nous les avons vues offrir des programmes de report de paiement à leurs clients, soutenir les entreprises et les particuliers. Elles utilisent leurs importantes ressources pour bien cerner les défis économiques ponctuels de même que l'impact à long terme sur le système financier interconnecté. Elles mettent à profit leur expertise pour maintenir le cap et aussi pour aider leurs clients à prendre de bonnes décisions dans l'environnement actuel, qui est assez volatil, toutes choses étant égales par ailleurs. En comparaison avec d'autres secteurs de l'économie comme le tourisme, la restauration, l'hôtellerie et l'aviation, le secteur financier maintient ses assises, ce qui lui donne suffisamment de souplesse pour soutenir, autant que faire se peut, les industries les plus durement touchées.

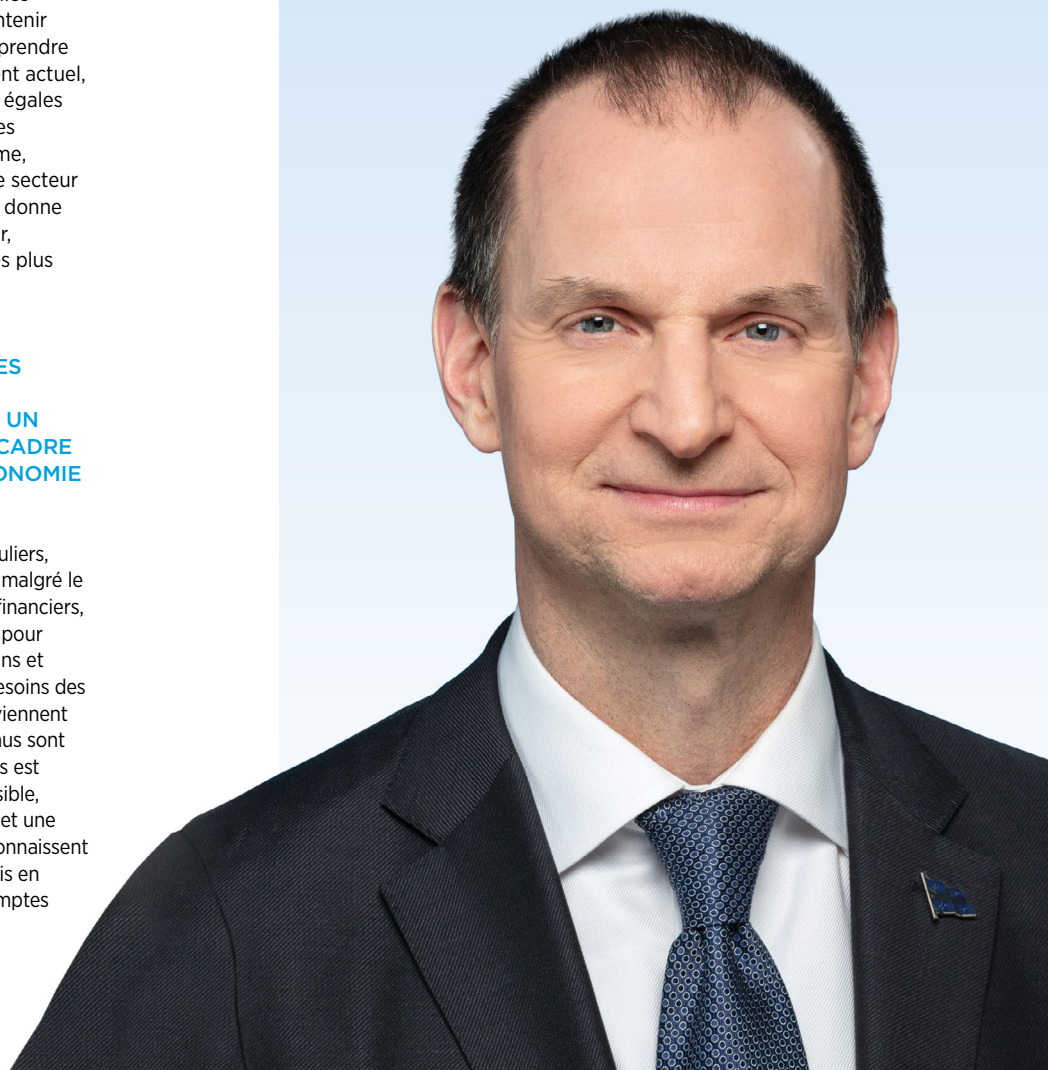
### 5 LE SECTEUR DES SERVICES FINANCIERS, QUE VOUS CONNAISSEZ BIEN, A-T-IL UN RÔLE À JOUER DANS LE CADRE DE LA RELANCE DE L'ÉCONOMIE DU QUÉBEC?

**EG** — Dans le contexte, du côté des particuliers, les revenus des travailleurs sont menacés, malgré le soutien des gouvernements. Les services financiers, en particulier les services-conseils, sont là pour soutenir et aider les gens à revoir leurs plans et s'adapter à la situation. D'autre part, les besoins des clients commerciaux, comme les PME, deviennent pressants puisque pour plusieurs les revenus sont affectés. Le rôle des institutions financières est très important car, dans la mesure du possible, elles fournissent des liquidités, un soutien et une souplesse nécessaires à leurs clients qui connaissent des difficultés passagères. La crise aura mis en lumière l'importance des directeurs de comptes

---

« Cette période de turbulences a démontré, s'il le fallait, l'importance du conseil financier. »

---



commerciaux, qui travaillent en étroite collaboration avec nos entreprises. Tout le secteur, y compris les intermédiaires, a réagi prestement pour maintenir la continuité dans la prestation des services. Ce qui est essentiel pour rassurer les gens. Les institutions financières et leurs réseaux de professionnels qui répondent en urgence à la clientèle d'épargnants et de PME continuent, surtout en temps de crise, d'être un rouage essentiel de notre économie.

## 6 LA CRISE PROVOQUÉE PAR LA PANDÉMIE AURA UNE INCIDENCE SUR LA SURVIE DES PME QUÉBÉCOISES. PARMIS

LES MEMBRES DE LA CSF, PLUSIEURS TRAVAILLENT DANS DES PME EN SERVICES FINANCIERS (COURTIERS EN ASSURANCES, COURTIERS MULTIDISCIPLINAIRES, CABINETS AUTONOMES, INDÉPENDANTS, PROPRIÉTAIRES, ETC.), DONT PLUSIEURS BIEN IMPLANTÉES EN RÉGION QUI SERVENT LES ENTREPRENEURS QUÉBÉCOIS. PRÉVOYEZ-VOUS AVOIR À SOUTENIR CET ÉCOSYSTÈME ENTREPRENEURIAL DES RÉGIONS ?

**EG** — Les échos que nous avons pour le moment de ce secteur sont plutôt positifs et j'en profite d'ailleurs pour remercier sincèrement tous les professionnels qui se sont mobilisés et qui ont continué de répondre sans répit aux besoins de leurs clients. Il s'agit évidemment d'un service essentiel pour l'ensemble de notre population. Bien sûr, la pandémie nous a montré nos vulnérabilités et, même si certaines de nos entreprises affichaient un retard en matière de transformation numérique, tous les cabinets de services financiers, y compris ceux de plus petite envergure, ont relevé le défi avec brio. Ils ont réussi à servir leur clientèle de façon remarquable, malgré les mesures sanitaires, malgré les difficultés engendrées par la lenteur du service internet en région et malgré les baisses de revenus inhérentes à la situation présente. Les conseillers membres de la Chambre de la sécurité financière ont joué un rôle crucial pour soutenir les Québécois aux prises avec des difficultés financières ou qui ont vécu avec anxiété la récente volatilité des marchés. Cette période de turbulences a démontré, s'il le fallait, l'importance du conseil financier. Il faut le reconnaître et souligner la stabilité de notre

modèle québécois d'encadrement par l'AMF et les chambres, qui inspire confiance aux consommateurs québécois de produits financiers envers le marché, les institutions financières et les professionnels.

## À PROPOS DU QUÉBEC ET DE LA SITUATION DES ÉPARGNANTS

### 7 LES ÉPARGNANTS QUÉBÉCOIS ONT UN RATTRAPAGE À FAIRE POUR REJOINDRE LE NIVEAU DE LEURS COMPATRIOTES CANADIENS, SURTOUT ONTARIENS. COMMENT FAIT-ON SELON VOUS POUR COMBLER CET ÉCART ?

**EG** — C'est un travail qui revient à tous. À l'épargnant, d'abord, qui doit s'intéresser à sa situation financière, qui doit améliorer sa littératie financière. ÉducÉpargne, le Mois de la littératie financière, le Mois de la planification financière, les campagnes de sensibilisation et d'information d'organismes comme Option consommateurs ou les ACEF contribuent, chacun à leur manière, à aider les Québécois à voir y plus clair. Toutefois, comme les études du CIRANO<sup>1</sup> l'ont démontré, l'un des meilleurs moyens d'assurer un niveau d'épargne comparable à celui des autres Canadiens consiste simplement à faire appel aux services d'un professionnel et à suivre ses recommandations.

### 8 MALGRÉ LES ÉNORMES DÉFIS ACTUELS POUR LES TRAVAILLEURS ET L'ÉCONOMIE QUÉBÉCOISE, LE QUÉBEC EST-IL EN BONNE POSITION POUR SORTIR DE LA CRISE PROVOQUÉE PAR LA PANDÉMIE ? QUELLES SONT VOS MESURES DE RELANCE PHARES ?

**EG** — Cette année seulement, nous prévoyons injecter près de 700 millions de plus, pour un total de 1,8 milliard sur trois ans, afin de soutenir les

« Les conseillers membres de la Chambre de la sécurité financière ont joué un rôle crucial pour soutenir les Québécois aux prises avec des difficultés financières ou qui ont vécu avec anxiété la récente volatilité des marchés. »



Québécois et de relancer l'économie. Parmi les mesures annoncées l'automne dernier, 459 millions sont prévus pour favoriser la réintégration sur le marché du travail de ceux qui ont malheureusement perdu leur emploi, 477 millions seront alloués pour accélérer les projets d'investissement des entreprises, 300 millions additionnels iront au Plan pour une économie verte, 247 millions au soutien de la production québécoise et l'achat local, 100 millions seront consacrés à la santé mentale, 117 millions à l'éducation et aux clientèles vulnérables ainsi que 60 millions au secteur du tourisme.

Pour la gestion de la crise sanitaire, notre gouvernement prévoit aussi des dépenses supplémentaires de 1,3 milliard de dollars en santé. Ces sommes viendront combler les primes pour le personnel et les dépenses liées à la formation des nouveaux préposés aux bénéficiaires et au dépistage de la COVID-19.

En fin de compte, les perspectives de sorties de crise, malgré la dette qui demeure préoccupante, sont reluisantes pour le Québec. Tout ne sera pas facile, mais nous sommes en bonne voie.

Par ailleurs, notre gouvernement maintient son programme d'aide d'urgence aux petites et moyennes entreprises, qui vise à favoriser l'accès à des capitaux pour maintenir, consolider ou relancer les activités des entreprises affectées par la pandémie. L'aide d'urgence aux PME se présente sous forme de prêts pouvant atteindre un montant maximal de 50 000 \$ pour pallier le manque de liquidités (plus précisément, le fonds de roulement nécessaire au maintien des activités).



### 9 QUE DITES-VOUS AUX QUÉBÉCOIS QUI SONT INQUIETS POUR LEUR RETRAITE? LE QUÉBEC ET LES QUÉBÉCOIS PEUVENT-ILS MIEUX FAIRE POUR ASSURER LEURS VIEUX JOURS?

**EG**— D'abord, avec le projet de loi n° 68 que nous venons de présenter, le Québec fait un pas supplémentaire pour favoriser l'épargne privée, qui est l'un des piliers de notre système de revenu de retraite. Ce projet de loi offrira une nouvelle option de régime de retraite adaptée aux réalités d'aujourd'hui, et ce, au bénéfice des travailleurs et des employeurs. Cette initiative vise principalement à permettre la mise en place de régimes de retraite à prestations cibles (RRPC).

En plus d'offrir une nouvelle option d'épargne aux travailleurs et aux travailleuses du Québec, le projet de loi répond aux besoins des employeurs et des employés, notamment en matière de partage des risques financiers. Les régimes à prestations cibles que nous prévoyons instaurer fourniront donc une meilleure protection à la retraite pour les employés que les régimes

---

« Si l'on planifie avec enthousiasme l'achat de biens de consommation importants, il faut avoir le même réflexe quand il s'agit de sa retraite. On doit la planifier. »

---

à cotisations déterminées, car ils offrent le versement d'une rente viagère jusqu'au décès, grâce à la mutualisation des risques.

Au-delà de mesures structurantes comme celle-ci, les Québécois doivent également prendre leur avenir financier en main. Il faut s'en préoccuper plus tôt que tard et aussi, ne surtout pas hésiter à demander l'aide et les conseils d'un professionnel en la matière. Si l'on planifie avec enthousiasme l'achat de biens de consommation importants, il faut avoir le même réflexe quand il s'agit de sa retraite. On doit la planifier.



### 10 EST-CE QUE LA GÉNÉRATION DE NOS ENFANTS DEVRA PORTER UN FARDEAU FINANCIER PLUS IMPORTANT QUE CELLE DE LEURS PARENTS OU GRANDS-PARENTS?

**EG**— Un gouvernement responsable ne veut pas léguer un fardeau financier plus grand que celui qui incombait aux générations précédentes. Notre devoir, c'est de maintenir et laisser la maison en ordre et cette question constitue l'une de mes priorités. J'ai deux enfants, c'est certain que je pense à eux comme à ceux de millions de Québécois. Nos enfants doivent être fiers de nous comme nous sommes fiers d'eux et de leur apport indispensable à la Cité. On doit leur laisser les moyens de pouvoir un jour mener à bien leurs projets de société et leur léguer un avenir rempli d'espoir. ◀

---

1. MONTMARQUETTE, Claude et VIENNOT-BRIOT, Nathalie, *The Gamma Factor and the Value of Financial Advice*, CIRANO, 2016.

---

## VULNÉRABILITÉ ET MALTRAITANCE FINANCIÈRE



# UN NOUVEL OUTIL POUR ACCOMPAGNER LA CLIENTÈLE À RISQUE

---

EMMANUELLE GRIL



En ces temps incertains, les personnes en situation de vulnérabilité sont encore plus susceptibles de subir de la maltraitance financière. Un nouvel outil proposé par la CSF aidera les conseillers à identifier les clients qui pourraient en être victimes, ou à repérer les signes potentiels d'inaptitude.



M<sup>e</sup> GENEVIÈVE BEAUVAIS

Dans un contexte de vieillissement de la population, l'outil *Dépister et traiter les signes de vulnérabilité chez votre client* est un incontournable. De plus, d'autres enjeux découlant de handicaps ou d'une faible littératie financière peuvent conduire à des situations problématiques.

« De nombreux conseillers en services financiers sont appelés à servir des clients en situation de vulnérabilité. Ils contactent la Chambre pour savoir quelle conduite professionnelle adopter. Ce recueil complète le *Guide pratique pour protéger un client en situation de vulnérabilité*

de l'AMF et leur sera très utile », explique M<sup>e</sup> Geneviève Beauvais, avocate, développement professionnel et qualité des pratiques à la CSF, qui a conçu cet outil avec ses collègues de différentes directions en se basant sur les nombreuses questions des membres à ce sujet au cours des années.

### DES CAS CONCRETS

Concis, pratique et facile à utiliser, ce document détaille plusieurs situations concrètes que les conseillers sont susceptibles de rencontrer dans leur pratique. À chaque fois, des pistes de solutions

sont proposées, avec les différentes questions à se poser et les étapes à suivre. Ces recommandations sont inspirées des meilleures pratiques et règles déontologiques. « Parce que le professionnel connaît bien sa clientèle, il est à même de percevoir rapidement si quelque chose est anormal, s'il y a des changements dans l'attitude ou dans les demandes. Cela peut être le signal qu'on est en présence de maltraitance financière ou d'incapacité. On suggère alors des façons de réagir face à des cas précis de comportements inhabituels », mentionne M<sup>e</sup> Geneviève Beauvais.

Elle ajoute que les membres de la CSF sont à l'avant-poste pour détecter les cas problématiques et que, par conséquent, ils ont un rôle de premier plan à jouer dans ce domaine. « Le conseiller a une responsabilité de protection des personnes en situation de vulnérabilité. Il doit agir de façon éthique en s'assurant de respecter la dignité de son client et la confidentialité de son dossier. Parallèlement, agir dans l'intérêt de son client peut impliquer aussi de dénoncer une situation de vulnérabilité ou de maltraitance. Il peut donc parfois se retrouver dans une position délicate, entre l'arbre et l'écorce », précise M<sup>e</sup> Beauvais.

D'ailleurs, ce professionnel n'est pas médecin, et il ne lui revient pas d'évaluer si une personne est inapte ou non. Dans ces conditions, quelle est la conduite à adopter lorsqu'une demande d'un client nous semble hors de l'ordinaire? Faut-il y répondre ou pas, est-on autorisé à s'ouvrir de ses doutes aux proches sans trahir la confidentialité? Autant de défis que cet outil de travail peut aider à surmonter.

#### CINQ SITUATIONS TYPES

D'entrée de jeu, l'outil fournit les définitions précises de ce qu'est une personne en situation de vulnérabilité. En résumé, il s'agit d'un individu dont la capacité de demander ou d'obtenir de l'aide est limitée de façon permanente ou temporaire, en raison d'une contrainte, d'une maladie, d'une blessure ou d'un handicap physique, cognitif ou psychologique. Attention, toutefois : l'âge avancé ne constitue pas nécessairement un signe ou une situation de vulnérabilité, mais plutôt un facteur qui peut nécessiter de prendre des mesures de précaution additionnelles. Quelle que soit son origine, l'état de vulnérabilité rend plus susceptible de subir de la maltraitance, d'où la nécessité de se montrer particulièrement attentif.

« On donne aussi plusieurs exemples de situation de vulnérabilité et de possible maltraitance financière. Comme un client qui commence subitement à effectuer des retraits de 2 000 \$ par mois, une signature suspecte sur des documents importants, l'ajout ou le changement de mandataire suivi de modifications dans les activités du compte bancaire, etc. », énumère M<sup>e</sup> Geneviève Beauvais.

Ensuite, l'outil illustre cinq types de situations auxquelles un conseiller pourrait être confronté. Pour chacune d'entre elles, on propose un certain nombre de gestes à poser et de bonnes pratiques à adopter.

« La première situation précise ce qu'il faut faire en cas de demande inhabituelle de la part de tout type de client, puis d'une personne qui semble en situation de vulnérabilité. La troisième concerne le client dont on soupçonne qu'il est victime de maltraitance », indique M<sup>e</sup> Beauvais. On passe ensuite au cas d'un client chez qui on observe des signes d'incapacité et enfin à celui qui est manifestement incapable de gérer ses affaires.

La dernière partie du document est consacrée aux diverses mesures préventives que l'on peut appliquer dans différents cas de figure : clientèle

néophyte, âgée, en situation de vulnérabilité ou déclarée inapte après une évaluation psychosociale. On retrouve aussi diverses définitions et informations utiles sur l'incapacité, la procuration, le mandat de protection ainsi qu'une liste de ressources comme le guide de l'AMF, qui sert de référence à l'industrie en la matière, le Curateur public, la ligne Aide Abus Aînés, notamment.

Cet outil, qui s'inscrit dans la collection *Les essentiels de la section InfoDéonto* du site web de la CSF, constitue ainsi une précieuse ressource qui pourra accompagner le conseiller pas à pas et l'aider à mettre en œuvre les meilleures pratiques, conformément à ses obligations déontologiques et réglementaires. ◀



**INFODEONTO.COM**

*Dépister et traiter les signes de vulnérabilité chez votre client*

## CONSEILS À SUIVRE

M<sup>e</sup> Geneviève Beauvais livre quelques conseils et mesures préventives élémentaires applicables à la plupart des situations.

- Vérifiez que votre client a préparé un mandat de protection, une procuration et un testament. Si ce n'est pas le cas, encouragez-le à le faire.
- Dès les premières rencontres, faites-lui signer une autorisation de communiquer avec une ou des personnes de confiance désignées pour les questions concernant ses affaires personnelles ou financières. Si par la suite vous décelez un problème, vous pourrez en discuter avec celle-ci.
- Travaillez à améliorer la littératie financière de votre client. Une personne bien informée est mieux outillée pour identifier une situation anormale à laquelle elle serait exposée.
- Suggérez au client qu'un membre de sa famille ou une personne de confiance assiste à la rencontre si cela peut l'aider à mieux comprendre certaines notions financières.
- Documentez votre dossier afin de garder une trace des éléments inhabituels que vous auriez pu remarquer et des démarches que vous avez effectuées.
- Si vous pratiquez pour le compte d'un cabinet, pour un courtier ou une société autonome, en plus de vous référer aux mesures contenues dans ce cahier, renseignez-vous sur les procédures préconisées par votre employeur.

## DIVORCES TARDIFS



# DES ÉLÉMENTS À SURVEILLER

EMMANUELLE GRIL

**Le divorce est une étape difficile, et il l'est peut-être encore davantage lorsqu'on a atteint un certain âge. Comment accompagner au mieux vos clients de plus de 55 ans dans cette phase délicate ?**



 DANIEL HARRISSA

Plus du quart des hommes (26%) et près du cinquième des femmes (18%) qui ont divorcé ou se sont séparés l'ont fait après l'âge de 55 ans<sup>1</sup>. Outre les honoraires des avocats, il faut aussi composer avec une baisse de revenus, le versement éventuel d'une pension alimentaire et le partage du patrimoine familial accumulé au fil des ans. Une situation d'autant plus préoccupante que pour plusieurs, l'âge de la retraite s'approche dangereusement ou a déjà sonné, rendant bien improbable la possibilité de reconstituer ses actifs.

### REVOIR LES PLANS

La planification de la retraite est d'ailleurs ce qui préoccupe le plus les clients de cette tranche d'âge qui mettent fin à leur mariage, confirme Jean Tardif, planificateur financier, conseiller en sécurité financière et conseiller en assurance et rentes collectives chez Tardif planification financière. « Au cours de la dernière année, j'ai rencontré trois couples dans les 50-60 ans qui divorçaient. Quelle que soit leur situation financière, tous se demandaient s'ils auraient suffisamment d'argent pour leur retraite », explique-t-il.



 GINO-SÉBASTIAN SAVARD

En effet, à cette période de la vie, c'est plutôt le fait de ne pas pouvoir conserver leur train de vie qui les inquiète. Car désormais, il faudra assumer seul des coûts qui demeurent pratiquement aussi élevés que lorsqu'on était deux. « Cela vient changer radicalement la façon de vivre. Quand on a pu compter sur un double salaire pendant 20 ans, c'est un choc. Et il reste peu d'années ou même pas du tout avant la retraite pour se rebâtir financièrement. Par exemple, après avoir partagé son portefeuille de placement avec son ex-épouse, l'un de mes clients a dû se résoudre à demeurer plus longtemps sur le marché du travail pour se renflouer un peu », illustre Jean Tardif. L'un des premiers gestes qu'il pose donc est la révision du budget en fonction d'un seul revenu ainsi que celle de la planification de la retraite.

Pour sa part, Daniel Harissa, conseiller en sécurité financière et en épargne collective chez Lafond, rappelle à ses clients qu'ils doivent aussi revoir les bénéficiaires de leurs assurances, éventuellement

les héritiers sur leur testament, et les mandataires du mandat de protection. « Il est très important de bien attacher toutes les ficelles ensemble et de ne pas en oublier », souligne-t-il.

Pour sa part, Gino-Sébastien Savard, président de MICA Cabinets de services financiers, s'efforce de proposer des scénarios de partage de patrimoine équilibrés. « De cette façon, on évite de précariser la situation de l'un des deux conjoints, en particulier si celui-ci est dépendant de l'autre financièrement. Une fois que l'inventaire des biens est effectué, je suggère des options. Par exemple, séparer un fonds de pension à cotisations déterminées permet de donner une base de revenus garantis à chacun des ex-époux », explique-t-il. Par ailleurs, si l'un des deux conjoints doit verser une pension alimentaire à l'autre, cela peut être une bonne idée de prévoir une assurance qui couvrira la pension en cas de décès du débiteur.

Il ne faut pas hésiter non plus à suggérer des ressources comme des fiscalistes, comptables, avocats et notaires pour aider à traverser au mieux cette période sur les plans légal et financier. « Je me vois comme un généraliste des finances, une sorte de premier répondant qui peut recommander un spécialiste en cas de besoin. Lors du rendez-vous avec ce dernier, je propose d'ailleurs au client de l'accompagner afin de poser les questions pertinentes dans ce contexte », indique Daniel Harissa.

### ATTENTION AUX CONFLITS D'INTÉRÊTS

Mais la prudence est toujours de mise, car on peut se retrouver dans une position très délicate. « J'avais un couple comme client. Un jour, chacun m'a téléphoné de son côté pour me poser des questions qui sortaient de l'ordinaire. Quelque temps plus tard, j'ai appris qu'ils étaient en instance de divorce... », se remémore Steven Forget, Adm. A., planificateur financier et membre de l'équipe Jean-Maurice Vézina. Par la suite, il a aiguillé l'un des conjoints vers un collègue. « En cas de divorce, il faut se montrer encore plus rigoureux, en particulier sur les confirmations de transactions. Il est préférable de parler directement au client, car certains couples partagent le même courriel, le même ordinateur... », prévient-il.

<sup>1</sup> Enquête sociale générale, Statistique Canada, juin 2019.

M<sup>e</sup> Yvan Morin, vice-président affaires juridiques et chef de conformité à MICA, confirme que lors d'une procédure de divorce, plus que jamais, il faut maintenir une « muraille de Chine » entre les dossiers des deux clients, à des fins de confidentialité et de protection des renseignements personnels. « On doit être très prudent, car l'un ou l'autre pourrait essayer de nous soutirer des informations pour les utiliser dans le cadre des procédures de divorce », précise-t-il. Cela dit, rien n'empêche de continuer à conseiller séparément les deux ex-conjoints si ces derniers le souhaitent, mais on sera également libre de demander à un collègue de prendre la relève.

Malgré le côté très émotif de la situation, il faut aussi recommander aux clients de ne pas prendre de décisions hâtives et de garder la tête froide. Jean Tardif se rappelle le cas de l'une de ses clientes qui, après la vente de la maison familiale, s'était loué un condo à 1 800 \$ par mois. « Elle voulait se gâter un peu et vivre dans du beau, disait-elle. Mais elle n'avait pas les reins assez solides pour soutenir cette dépense à long terme et a dû se raviser », raconte-t-il.

« Même s'il y a beaucoup d'émotions lors d'un divorce, le rôle du professionnel est d'écouter et de se montrer empathique, tout en gardant un certain détachement. »  
— M<sup>e</sup> Yvan Morin



« Même s'il y a beaucoup d'émotions lors d'un divorce, le rôle du professionnel est d'écouter et de se montrer empathique, tout en gardant un certain détachement, mentionne M<sup>e</sup> Yvan Morin. Il a un devoir de conseil et, en ce sens, il doit être en mesure d'identifier les éléments qui pourraient s'avérer problématiques pour le client – budget, planification de retraite, etc. – et de prioriser les actions. » Il rappelle d'ailleurs que les conseillers ont l'obligation déontologique de mettre à jour les informations du client dès qu'il y a un changement notable dans sa situation. ◀



STEVEN FORGET



JEAN TARDIF



LES PERSONNES ÂGÉES DE 55 ANS ET PLUS QUI ONT DIVORCÉ ONT ÉTÉ MARIÉES **19 ANS** EN MOYENNE.

Source : Enquête sociale générale, Statistique Canada, juin 2019.



LES CANADIENS QUI ÉTAIENT ÂGÉS DE 55 ANS ET PLUS EN 2017 AVAIENT EN MOYENNE **46 ANS** LORS DE LA DISSOLUTION DE LEUR DERNIER MARIAGE OU DE LEUR DERNIÈRE UNION LIBRE.

Source : Sondage du magazine *Canadian Lawyer*, avril 2018.



LES DIVORCES NON CONTESTÉS PEUVENT COÛTER **ENTRE 1 400 \$ ET 1 600 \$** EN FRAIS JURIDIQUES, ET LES DIVORCES CONTESTÉS PEUVENT ENTRAÎNER DES DÉPENSES DE **7 500 \$ À 12 500 \$**.

Source : Sondage du magazine *Canadian Lawyer*, avril 2018.



## INITIATIVES

# SOUTENIR LE MORAL DES TROUPES PENDANT LA PANDÉMIE

EMMANUELLE GRIL



Malgré l'ambiance morose, plusieurs employeurs et bureaux de conseillers en services financiers ont mis les bouchées doubles pour soutenir le moral de leurs troupes et garder les équipes mobilisées. Tour d'horizon de quelques initiatives, dont certaines sont plutôt originales.



 DIMITRA KOSTARIDES

Avouons-le : la période actuelle n'est guère propice aux réjouissances. Le télétravail pose aussi des défis tant pour les employés que pour les gestionnaires. Car une fois passé l'attrait de la nouveauté, l'essoufflement semble gagner du terrain. Heureusement, il existe bien des façons de resserrer les rangs et de regagner en motivation. Ainsi, des employeurs des services financiers ont mis en œuvre différentes stratégies : activités sociales à distance, envois de cadeaux ou de boîtes gourmandes à domicile ou même spectacle virtuel.

### BOÎTES REPAS, YOGA, CONCERTS À DISTANCE, ETC.

Plusieurs conseillers des centres financiers SFL Gestion de patrimoine ont ainsi pu préparer chez eux un repas gastronomique avec l'aide d'un chef cuisinier. « Ils ont reçu une boîte contenant tous les ingrédients et, le soir même, ils cuisinaient avec un chef en ligne. Ce fut un grand succès et nous allons bientôt répéter l'expérience », raconte Dimitra Kostarides, directrice stratégies d'assurance et conseillère en sécurité financière à SFL Gestion de patrimoine. Lorsqu'une partie des employés a pu regagner les bureaux, des activités sociales ont été organisées en fin de journée, dont

une bien particulière. « Certaines de nos employées avaient l'habitude d'aller à Hawaï chaque année, mais elles n'ont pas pu partir. Nous avons donc organisé un cocktail sur la thématique hawaïenne, avec buffet, déguisements et photos. Elles ont énormément apprécié! », explique-t-elle.

Afin de maintenir le contact et d'alléger le poids du confinement, l'équipe du bureau de Jean-Maurice Vézina a régulièrement participé à des 5 à 7 virtuels. De plus, à la Saint-Jean, elle a assisté, avec les clients, à une prestation spéciale et à distance du chanteur Olivier Couture. « Au mois de septembre, nous avons offert un grand barbecue dans le respect des mesures sanitaires. Tout le monde a bien aimé cette initiative, cela a resserré les liens », indique le planificateur financier Jean-Philippe Vézina. En novembre dernier, les employés et associés ont également reçu une boîte gourmande en remerciement de l'effort collectif.

En plus de bénéficier de deux demi-journées de congé supplémentaires à la fête des Patriotes et lors de l'Action de grâce, les 150 employés du Groupe Cloutier (GC) ont reçu des masques portant le logo de leur employeur. Chaque mardi matin,



 JEAN-FRANÇOIS CHARPENTIER

« Les courtes réunions régulières aident à maintenir le contact. On peut aussi structurer le sentiment d'appartenance en organisant des activités quotidiennes diversifiées. » — Mario Côté





«Plusieurs invités spéciaux sont venus témoigner de leur expérience personnelle et professionnelle, comme le médaillé olympique en ski de fond Alex Harvey.»  
— Karine Cloutier

ils sont aussi invités au Grand rassemblement GC, une visioconférence hebdomadaire de 30 minutes durant laquelle divers sujets sont abordés (conseils, mises à jour, anniversaires, etc.) «Plusieurs invités spéciaux sont aussi venus témoigner de leur expérience personnelle et professionnelle, comme le médaillé olympique en ski de fond Alex Harvey, l'artiste et scénariste Louis Morissette, le président de Beneva Jean-François Chalifoux. Le chanteur Steve Hill a également livré une prestation», détaille Karine Cloutier, vice-présidente marketing et développement corporatif. Lors de l'événement de formation virtuel tenu en septembre, plus de 200 conseillers ont reçu une boîte-repas qu'ils ont pu cuisiner tout en écoutant la conférence de Judith Fetzer, PDG de Cook it.

Les institutions financières ont également mis en place de nombreuses mesures pour faciliter la vie de leurs employés dans le cadre du télétravail (flexibilité des horaires, remboursement d'équipement, achat de matériel ergonomique, capsules de formation en ligne, etc.). C'est le cas au Groupe Banque TD, où l'on a aussi encouragé les rencontres sociales virtuelles entre les équipes afin de recréer l'ambiance d'un 5 à 7 ou pour jouer à des jeux-questionnaires, par exemple. Des cours de yoga à distance ont aussi été proposés. «Lors de notre Semaine d'appréciation des employés de la TD, tout le monde a reçu un chèque-cadeau. Ce sont les petits gestes qui font une grande différence au bout du compte», juge Jean-François Charpentier, vice-président associé, acquisition de talent.

#### RECETTE GAGNANTE

Quelles sont les conditions gagnantes pour que les employés soient heureux au travail? Même si la situation est un peu particulière, les bases demeurent les mêmes. Jacques Forest, CRHA, psychologue organisationnel et professeur au Département d'organisation et ressources humaines de l'Université du Québec à Montréal, mentionne qu'il faut combler trois besoins fondamentaux : l'autonomie, la compétence et l'affiliation sociale. Pour le premier volet, il souligne que le télétravail constitue une belle occasion pour les gestionnaires d'apprendre à faire confiance à leurs employés.

Du côté des compétences, grâce aux technologies, rien n'empêche de se former et de développer de nouvelles connaissances à distance. M. Forest note cependant que l'affiliation sociale est plus difficile à maintenir à cause de la disparition des contacts informels. Toutes les stratégies de substitution sont donc les bienvenues : activités sociales en ligne, jeux virtuels, etc. Il ajoute : «Il n'y a pas beaucoup de plaisir au travail actuellement et il est difficile d'améliorer le niveau de satisfaction. Cependant, les employeurs peuvent tenter de réduire les sources de frustration. Par exemple, est-il absolument nécessaire de faire une réunion à 8 h si on peut la tenir un peu plus tard?»

Pour sa part, le consultant et conférencier Mario Côté, CRHA, a donné de nombreuses formations sur la gestion des équipes en télétravail ces derniers mois. À ce chapitre, il estime qu'il est primordial de favoriser le bien-être de ses employés, et qu'on peut y parvenir de plusieurs façons. «Les courtes réunions régulières aident à maintenir le contact. On peut aussi structurer le sentiment d'appartenance en organisant des activités quotidiennes diversifiées», suggère-t-il. Par exemple, le défi des 10 000 pas par jour, la journée des talents de musicien, le concours de la pire blague de papa, etc. Les possibilités sont infinies et contribuent à maintenir la cohésion des équipes.

Il cite aussi en exemple un gestionnaire qui a créé un canal dans Teams afin d'alimenter différents sujets de discussion : recettes d'automne, comment occuper les enfants, Halloween en confinement, etc. Faites preuve de créativité et multipliez les stratégies pour rompre l'isolement! ◀



JACQUES FOREST



## SOLIDARITÉ

# CES CONSEILLERS QUI S'IMPLIQUENT FACE À LA PANDÉMIE

NICOLAS RITOUX



Quand la COVID-19 a frappé le Québec de plein fouet le printemps dernier, ces conseillers ont répondu par l'empathie. Chacun à leur manière, ils se sont investis dans la collectivité pour aider les plus vulnérables à traverser la crise tant bien que mal.



### MARIA CARO AU CŒUR DE LA CRISE

Le 26 mars dernier, le premier ministre François Legault demandait aux Québécois de donner de leur temps en s'inscrivant au site [jebenevole.ca](http://jebenevole.ca). Émue par cet appel, Maria Caro s'est immédiatement proposée pour pallier le manque de personnel du CHSLD Sainte-Dorothée.

« Dès la première semaine, c'était la crise. Les employés avaient peur et avaient cessé de se présenter du jour au lendemain. Le CHSLD était dans un tourbillon pendant tout le mois d'avril. Il y a même un jour où j'étais seule pour 32 chambres occupées », raconte la chimiste et pharmacobiologiste de formation, devenue conseillère en sécurité financière en 2003 après son arrivée au Canada.

« Je connais les virus et les bactéries. Mes anciens collègues au Mexique m'ont donné des informations de source fiable sur les manières de se protéger. Je faisais face à une grande charge virale au CHSLD, alors j'ai dû peser le pour et le contre. Bien sûr, j'avais peur moi aussi, mais je me suis lancée », témoigne Maria Caro.

Parmi ses tâches quotidiennes : donner à manger aux gens qui ne pouvaient s'alimenter ; changer les poubelles selon le code de couleurs ; rafraîchir les pots de chambre ; prendre plusieurs minutes

pour enfiler un nouvel équipement de protection puis le retirer à chaque entrée et sortie des chambres où le virus rôdait, en utilisant un bac différent pour la jaquette, les gants, les lunettes, etc.

Des 32 chambres occupées à son arrivée en avril, plus que 18 l'étaient en juin. Une triste conclusion pour bien des résidents que la conseillère s'était habituée à côtoyer, même si cela s'est fait sur une courte période.

Aujourd'hui, la situation s'est améliorée. Maria Caro continue de se rendre au CHSLD pour des visites amicales, notamment auprès de deux pensionnaires hispanophones qui l'apprécient.

Pour cette « Québécoise pure laine tricotée ailleurs », ces journées de bénévolat ont surtout révélé la solitude frappante de certains aînés.

« Les foyers mexicains sont multigénérationnels, c'est culturel de rester auprès des plus âgés. J'ai une fille unique qui vient d'avoir un bébé, et cette expérience m'a fait beaucoup réfléchir. Beaucoup d'entre nous vont arriver dans ces établissements. Qui va s'occuper de nous lorsque nous serons vieux ? »



## GUY ROCHEFORT DES SOURIRES DANS LA DÉTRESSE

Bien avant la pandémie, Guy Rochefort se rendait plusieurs fois par semaine à la résidence Jardins du patrimoine, à Val-d'Or, visiter sa mère atteinte de problèmes cognitifs. Visage connu de la direction et des autres résidents, il a été autorisé à entrer comme proche aidant. Il en a profité pour faire du bénévolat dans l'établissement à titre de surveillant pendant une journée du mois de mai.

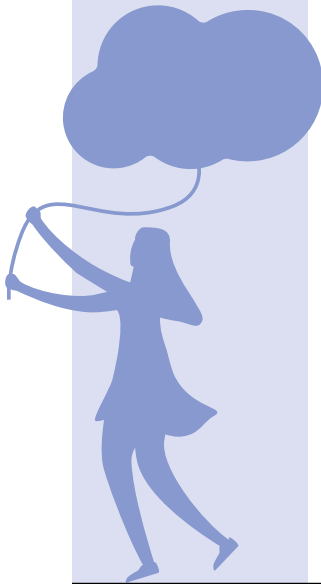
« C'était pathétique de voir la détresse de personnes de plus de 70 ans, obligées de rester enfermées dans leurs appartements et d'y prendre tous leurs repas. Chaque fois qu'elles me voyaient, elles avaient le sourire juste du fait de croiser quelqu'un », raconte Guy Rochefort, conseiller depuis 1977 et qui exerce en planification financière, sécurité financière, assurance et rentes collectives, et épargne collective.

Seules dix personnes étaient autorisées à visiter le complexe, qui abrite environ 250 pensionnaires. Le jour de la fête des Mères, elles ont dû leur porter les fleurs et cadeaux laissés par des proches à l'extérieur. Aujourd'hui, les aînés peuvent fréquenter le restaurant de la résidence mais en petit nombre selon une séquence stricte, même si aucun cas de COVID-19 n'est rapporté parmi eux.

Guy Rochefort poursuit ses visites en tentant de les rendre les plus distrayantes possible, malgré les difficultés de certains résidents.

« Vu qu'il y a zéro activité, j'essaie d'en créer avec ma mère. J'encourage les gens à jouer à des jeux. On s'assure que tout le monde porte le masque et qu'il n'y a pas plus de six personnes dans la grande salle. Beaucoup ont des troubles cognitifs, alors il faut leur réexpliquer tout le temps la situation. » ◀

« Chaque fois qu'elles me voyaient, elles avaient le sourire juste du fait de croiser quelqu'un. »



## JEAN-PHILIPPE VÉZINA CONTINUER D'ACCOMPAGNER LES JEUNES

Quand l'organisme de bienfaisance Le Piolet a dû fermer le 13 mars, il fallait trouver un moyen de continuer à aider les jeunes adultes en difficulté qui profitent de son resto-école, de son milieu de vie et de son centre d'hébergement transitoire dans le quartier de Loretteville, à Québec, et aussi de maintenir ses niveaux de financement.

Bénévole et administrateur au Piolet depuis 2018, Jean-Philippe Vézina a déménagé dans le monde virtuel la présentation sur les finances personnelles qu'il donne habituellement aux jeunes de 16 à 35 ans visés par l'organisme. Il leur explique notamment comment faire un budget, surveiller les cartes de crédit, se sortir de l'endettement ou commencer à épargner.

« Les jeunes apprécient beaucoup les présentations de Jean-Philippe, c'était déjà des succès monstres avant la pandémie. Il leur offre un visage jeune et des contenus simplifiés, très accessibles », explique Nathalie Gaudreau, coordinatrice, vie associative

et financement pour Le Piolet. « Comme on était confinés cette fois-ci, il s'est servi de la plateforme virtuelle Twitch et ça a encore été un *hit!* »

Le planificateur financier et conseiller de 27 ans, associé du cabinet Jean-Maurice Vézina à Québec et spécialisé en planification successorale, a aussi participé aux Boîtes gourmandes, une activité de financement organisée à la mi-novembre avec le restaurant Le Quarante 7 et le distributeur Service alimentaire Gordon. Plutôt que de déguster en personne les créations de chefs locaux accompagnés de jeunes du Piolet, comme ils le faisaient chaque année lors de l'événement Stations gourmandes, les donateurs ont été invités à commander leur boîte gastronomique en ligne.

« À titre d'ambassadeur des Boîtes gourmandes, Jean-Philippe a mobilisé son réseau pour aider le Piolet à maintenir ses services aux jeunes malgré la pandémie », salue M<sup>me</sup> Gaudreau. ◀





YVES BLOUIN

## YVES BLOUIN GÉNÉROSITÉ NON CONFINÉE

Pandémie oblige, les activités de financement doivent se faire avec prudence. C'est ainsi qu'Yves Blouin, conseiller en sécurité financière et représentant en épargne collective, a participé à deux marches adaptées à la pandémie, l'une virtuelle, l'autre distanciée.

Dans les deux cas, la Sun Life donnait 100 \$ pour chaque participant et 100 \$ additionnels pour un accompagnateur, en plus des sommes amassées par les organisateurs dans la collectivité.

La première marche était organisée par le district Capitale-Nationale de la Sun Life, dont le directeur Luc Leclerc a invité tous les conseillers et membres de leur famille à fièrement porter le t-shirt de l'institution pour marcher le 16 mai en simultanément, mais chacun dans son quartier.

« Ce fut un succès, mentionne Luc Leclerc. Nous étions plus de 100 marcheurs et nous avons amassé plus de 16 000 \$ pour les organismes

Le Pignon Bleu, à Québec, et Le Grenier, à Lévis, tous deux voués à la sécurité alimentaire des familles en difficulté, rendues encore plus vulnérables avec la pandémie. »

Inspiré par l'expérience, Yves Blouin a organisé avec son associé Martin Huard une autre marche le 12 septembre au splendide Domaine Maizerets dans l'arrondissement de La Cité-Limoilou. En respectant les règles de distanciation sociale, les participants rassemblés ont pu récolter 15 000 \$ pour Dystrophie Musculaire Canada, qui avait dû annuler une première « Dystromarche » en mai ainsi que son gala annuel à Montréal.

« Notre directeur, Luc Leclerc, tenait à agir rapidement compte tenu de l'urgence dans la collectivité. Nous avons retiré une grande satisfaction à mobiliser notre équipe pour partager un moment positif dans un autre contexte que le travail. »



LUC LECLERC



MARTIN HUARD

## ANNIE BOUCHARD DISTANTS MAIS SOLIDAIRES

Directrice des planificateurs financiers pour la région de la Montérégie à la Banque Nationale, Annie Bouchard s'implique depuis une dizaine d'années dans la Fondation Hôtel-Dieu de Sorel. Mais la COVID-19 a chamboulé ses plans pour 2020.

« La première phase de la pandémie a été un désastre pour les fondations hospitalières. Elles vivent des activités caritatives et ne pouvaient plus en tenir », explique M<sup>me</sup> Bouchard.

C'est ainsi qu'il a été décidé d'élargir le Défi des générations, événement organisé depuis des années par la Fondation Hôpital Charles-Lemoyne, aux fondations Hôpital Pierre-Boucher, Anna-Laberge et Hôtel-Dieu de Sorel. Le nouveau Défi, renommé « contre la COVID », s'est déroulé virtuellement jusqu'au 3 octobre.

Les professionnels de la Banque Nationale ont participé à des défis individuels de leur choix, en sollicitant les dons de leurs proches et amis.

« J'ai fait 10 000 pas par jour, car je ne suis pas une grande sportive et c'était un défi pour moi! Mais j'ai une collègue qui a fait 100 km en rameur

stationnaire, et une autre qui a fait le tour de l'hôpital en talons hauts malgré une récente opération au genou! », raconte la planificatrice financière et représentante en épargne collective.

En plus des défis individuels, les employés des deux succursales de Sorel-Tracy ont relevé un défi en équipe de 100 km. L'ensemble du personnel de la Banque Nationale en Montérégie a finalement récolté 33 000 \$ au profit des quatre fondations, montant auquel l'institution financière a ajouté un don de 25 000 \$.

« La pandémie nous a forcés à nous montrer plus créatifs et à sortir de notre zone de confort, croit Annie Bouchard. Il a fallu imaginer des façons d'être ensemble mais distanciés. Si on devait voir un bon côté à cette pandémie, c'est qu'on assiste à une très grande solidarité entre les gens. »

« La pandémie nous a forcés à nous montrer plus créatifs. »





# ÉPARGNE COLLECTIVE 3 DOSSIERS À SUIVRE EN 2021

À peine entamée, la nouvelle année apporte déjà son lot de défis pour les conseillers en épargne collective. À commencer par l'entrée en vigueur de nouvelles règles touchant le *Règlement 31-103 sur les obligations et dispenses d'inscription et les obligations continues des personnes inscrites*. Louise Gauthier, directrice principale des politiques d'encadrement de la distribution à l'AMF, et Laure Fouin, avocate au groupe du droit des affaires de McCarthy Tétrault, expliquent les grandes lignes de ces « réformes axées sur le client », comme on les appelle.

Nous faisons également le point sur les besoins particuliers des clients « millénariaux », qui sont de plus en plus nombreux à faire appel aux services des conseillers. Leur appétit technologique, l'abondance d'information sur l'investissement dont ils disposent ou encore leur niveau d'endettement généralement élevé font partie des facteurs à considérer pour mieux les comprendre et donc mieux les servir, comme nous l'expliquent différents experts.

Enfin, comment ne pas revenir sur les principes de base de la diversification de portefeuille, après les nombreuses interrogations suscitées par la crise de la COVID-19 ? La soif de compréhension des clients ne cesse de croître et 2020 n'a fait qu'accélérer la tendance. Revoyez vos classiques en matière de gestion du risque et d'équilibrage de portefeuille et soyez prêts à répondre aux questions de plus en plus pointues des consommateurs.

## 20 RÉFORMES AXÉES SUR LE CLIENT

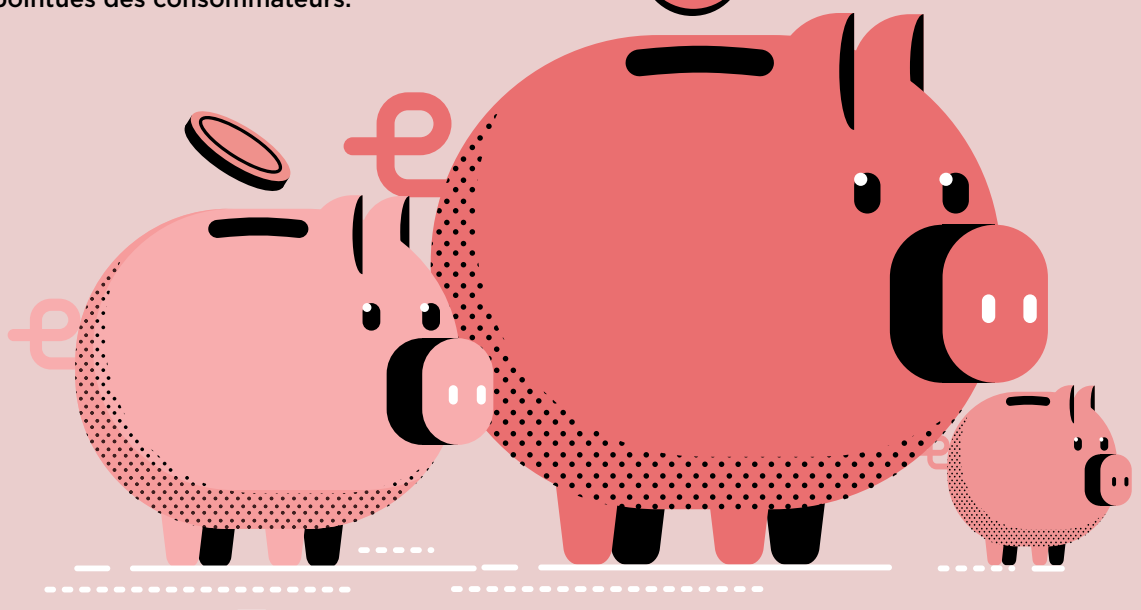
LE POINT SUR LES  
NOUVELLES RÈGLES

## 22 CLIENTS MILLÉNAIRES

UNE GÉNÉRATION  
À COMPRENDRE

## 25 DIVERSIFICATION DES INVESTISSEMENTS

UN INCONTOURNABLE  
POUR GÉRER LES RISQUES



## RÉFORMES AXÉES SUR LE CLIENT

# LE POINT SUR LES NOUVELLES RÈGLES

NICOLAS RITOUX



**Les conseillers et les firmes de courtage sont visés par de nouvelles obligations visant à renforcer la protection du public. Concrètement, quelles seront leurs répercussions sur la profession? Et comment se préparer à leur entrée en vigueur?**

Tout d'abord, il faut savoir que, pandémie oblige, les Autorités canadiennes en valeurs mobilières (ACVM) ont repoussé au 30 juin et au 31 décembre 2021 l'entrée en vigueur des modifications apportées au *Règlement 31-103 sur les obligations et dispenses d'inscription et les obligations continues des personnes inscrites*, mieux connues comme « les réformes axées sur le client ».

Il reste que les conseillers en épargne collective et en plans de bourses d'études devraient d'ores et déjà prendre connaissance des nouvelles règles qui non seulement s'adressent aux sociétés auxquelles ils sont rattachés, mais les concernent directement en tant que personnes inscrites.

Par exemple, les modifications relatives aux conflits d'intérêts, qui entreront en vigueur le 30 juin 2021, donnent l'obligation aux sociétés inscrites et aux représentants de traiter les conflits repérés « aux mieux des intérêts du client », sinon de les éviter (art. 13.4 et 13.4.1 R.31-103).

« Un conflit important, c'est tout ce qui peut avoir une influence sur les recommandations de la personne inscrite, incluant sa rémunération », illustre Laure Fouin, avocate au groupe du droit des affaires de McCarthy Tétrault à Montréal.

### L'IMPORTANCE DE LA CONVENANCE

Autre changement important : toute recommandation devra donner préséance aux intérêts du client dans l'évaluation de la convenance, ce qui repose sur la connaissance qu'a le conseiller de son client et aussi du produit. C'est là une « pierre angulaire du règlement », insiste Louise Gauthier, directrice principale des politiques d'encadrement de la distribution à l'AMF.

Pour les membres de la CSF, cette obligation n'est pas entièrement nouvelle puisque l'intérêt du client doit être au centre des préoccupations du représentant en vertu du *Règlement sur la déontologie dans les disciplines de valeurs mobilières*, mais l'AMF et les autres régulateurs provinciaux membres des ACVM l'ont désormais incorporée dans la réglementation pour l'ensemble des inscrits en valeurs mobilières, poursuit M<sup>e</sup> Gauthier.



Parmi les autres dispositions, il y a la révision du dossier des clients tous les 36 mois, ou tous les 12 mois pour les comptes gérés ou sur le marché dispensé; l'interdiction de certaines communications trompeuses, notamment sur la compétence et les permis d'exercice des inscrits; et la disparition des titres honorifiques de type «vice-président» qui ne sont pas liés à de véritables rôles de direction.

### ÉVITER LES ERREURS DU PASSÉ

Au fond, ces réformes s'inscrivent dans la lignée de celles de la deuxième phase du Modèle de relation client-conseiller (MRCC 2), entrée en vigueur en 2016. Elles reposent sur la même volonté des ACVM de renforcer l'encadrement des conseillers depuis la crise financière de 2008-2009.

«Ce fut un choc qui a fait paraître les défauts du système financier. Entre autres causes, des produits complexes avaient été vendus à M. et M<sup>me</sup> Tout-le-Monde sans qu'ils leur conviennent. Cela a provoqué une réflexion de l'industrie au niveau mondial. Il fallait rehausser les normes de conduite pour que la présence soit donnée aux intérêts du client. Chaque nation l'a fait à sa façon, mais l'intention partout est de renforcer la protection du public», rappelle Louise Gauthier.

Cela aura donc pris une décennie pour que les réformes axées sur le client parachèvent le projet des ACVM. Il faut dire que de nombreuses consultations ont été nécessaires pour régler d'une façon qui satisfasse le plus grand nombre.

«Nous croyons avoir atteint un équilibre entre les préoccupations de l'industrie et celles des investisseurs. Les gens réalisent que nous nous sommes efforcés de nous adapter à la réalité du terrain», croit Louise Gauthier.

Après la publication officielle des modifications du règlement le 3 octobre 2019, plusieurs membres



«Les gens ont besoin plus que jamais d'un conseiller dans cette période d'incertitude.»  
— Louise Gauthier

de l'industrie ont contacté les ACVM afin d'obtenir des précisions sur ces nouvelles obligations, ce qui a mené à la publication le 28 septembre dernier d'une foire aux questions. Mais des interrogations demeurent, croit M<sup>e</sup> Fouin.

«Les ACVM vont sûrement devoir répondre à de nouvelles questions à mesure que l'échéance approche et que leurs membres appliquent les changements. Beaucoup de choses dans ces réformes sont des principes plutôt que des pratiques. Il y a quand même des exemples, mais l'énoncé reste à haut niveau et c'est vraiment lors de la mise en œuvre que tout devrait se préciser», entrevoit l'avocate.

### RENFORCER LA VALEUR DU CONSEIL

L'hiver s'annonce long pour les responsables de la conformité, cependant Louise Gauthier estime qu'il s'agit d'un effort ponctuel qui débouchera sur une meilleure protection, et donc une meilleure confiance du public.

«C'est sûr que les réformes impliquent des coûts, concède-t-elle. Il faut ajuster les manuels, créer de nouveaux outils, faire de la formation, mais ce ne seront pas toutes des dépenses récurrentes. Nous invitons les sociétés à en profiter pour revoir l'ensemble de leurs processus et à considérer cet effort comme un rehaussement de la valeur du conseil. Les gens ont besoin plus que jamais d'un conseiller dans cette période d'incertitude.»



LAURE FOUIN



Des questions sur vos obligations déontologiques? Consultez **INFODEONTO.COM** ou contactez la CSF à [info@chambresf.com](mailto:info@chambresf.com).

## CLIENTS MILLÉNAIRES

# UNE GÉNÉRATION À COMPRENDRE

JEAN-FRANÇOIS VENNE



**Les conseillers servent de plus en plus de représentants de la génération du millénaire. Ceux-ci ont des attitudes, des goûts et des besoins différents par rapport aux générations précédentes. Apprendre à bien les connaître aide à mieux les accompagner.**



SABRINA DELLA FAZIA

Les millénaires, ou Y, sont nés entre 1982 et 2004<sup>1</sup>. Ils ont donc aujourd'hui entre 16 et 38 ans. Ils ont grandi dans un contexte qui a façonné leur mentalité et défini les possibilités qui s'offrent à eux. On peut penser à l'omniprésence des nouvelles technologies, bien sûr, mais aussi à la montée du prix des propriétés ou encore à l'inflation modeste et aux faibles taux d'intérêt.

La maison de sondage CROP scrute les valeurs et les opinions des Québécois depuis longtemps. Ces analyses aident à identifier certains traits caractéristiques des millénaires. Son président, Alain Giguère, distingue deux catégories de tendance. La première se rapporte purement à leur jeunesse. « Ils débordent de vitalité, veulent s'amuser et se tailler une place dans la société et au travail, mais cela n'est pas très différent des anciennes générations au même âge », illustre-t-il.



ALAIN GIGUÈRE

D'autres penchants découlent de leur appartenance à cette génération. M. Giguère note par exemple une grande préoccupation de ces jeunes quant à leur avenir financier. « La sécurité d'emploi est bien moins présente que pour les baby-boomers, le prix des maisons est plus élevé et les généreux fonds de pension se raréfient ; tout cela crée un sentiment d'insécurité », précise le sondeur.

Il avance par ailleurs que les Y vivent une tension entre leur volonté de mettre de l'argent de côté et un attrait parfois immodéré pour la consommation.

« Dans les sondages, ils disent vouloir épargner, mais cela ne se traduit pas nécessairement en actes », soutient M. Giguère.

### CROULER SOUS LES INFORMATIONS

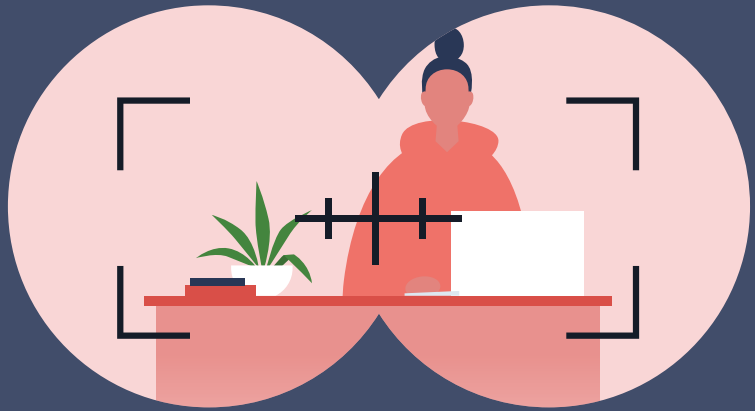
Comment ces tendances se transposent-elles dans leur rapport à l'investissement ? En 2019, Laurent Emond a rédigé un mémoire de maîtrise en économie à l'Université de Sherbrooke (UdeS) sur les biais comportementaux des millénaires<sup>2</sup>. Il a fait passer un sondage de 150 questions à 166 étudiants et étudiantes en finances, économie et comptabilité de l'UdeS. Bien sûr, ces jeunes s'intéressent plus que la moyenne aux questions financières, mais le résultat reste pertinent.

Son étude démontre que les médias sociaux exercent une grande influence sur leurs processus d'investissement. « Ils alimentent la peur de rater une bonne occasion et favorisent un comportement grégaire et des mouvements de troupeau », estime celui qui est aujourd'hui analyste-conseiller en gestion de risque chez Desjardins.

1. Ces deux termes désignent une seule et même génération. Les dates et les définitions varient beaucoup en fonction de diverses théories. Nous avons opté pour celle de William Strauss et Neil Howe, les deux chercheurs américains qui ont inventé le terme *millennial* et qui est aussi la définition la plus large.



« Ils vivent beaucoup dans l'ici et maintenant et oublient de garder une certaine quantité de liquidités à portée de main pour se protéger en cas de problème. »  
— Audrey de Champlain



Il ajoute que ces investisseurs ont accès à un niveau inégalé de renseignements financiers, sans toujours être bien armés pour les comprendre et les interpréter correctement. Cette abondance d'information attise leur envie d'autonomie, ce qui augmente leur attrait pour des options comme les conseillers-robots ou les courtiers en ligne. « Pourtant, ces jeunes veulent aussi du conseil, note M. Emond. Mais ils n'aiment pas payer de frais élevés et ils recherchent des professionnels qui utilisent bien les nouvelles technologies. »

Beaucoup de millénariaux ont commencé à investir après la crise de 2008. Avant mars 2020, ils avaient donc connu plus de dix ans de marché haussier. « Cela en amène plusieurs à surestimer leur tolérance au risque et leurs compétences comme investisseurs », affirme M. Emond<sup>3</sup>.

#### APPÉTIT TECHNOLOGIQUE

Le rapport aux nouvelles technologies constitue certainement l'élément le plus distinctif des Y. Les plus jeunes d'entre eux sont nés dans un monde où l'Internet régnait déjà en maître et ont grandi avec les médias sociaux (Facebook a été fondé en 2004) et les téléphones intelligents. « On voit une nette progression, de génération en génération, du désir d'employer des outils financiers numériques », reconnaît Sabrina Della Fazio, directrice générale régionale, investissement numérique à la Banque de Montréal.

Elle cite une étude très récente de Vanguard<sup>4</sup> qui révèle que plus de la moitié des millénariaux américains envisagent d'utiliser un conseiller-robot, contre 36 % des X et 24 % des baby-boomers<sup>5</sup>. Une étude de BMO<sup>6</sup> publiée en mars 2019 montrait pour sa part que 86 % des Y canadiens se servaient de la technologie pour gérer leur épargne et leurs placements et 59 % souhaitaient automatiser encore plus d'aspects de leur vie financière. C'est donc sans surprise que l'on constate qu'environ 80 % des clients du conseiller-robot Wealthsimple ont moins de 45 ans et que 40 % en sont à leurs premiers investissements<sup>7</sup>.



**1 940 086 PERSONNES  
SONT NÉES AU QUÉBEC  
ENTRE 1982 ET 2004.**

Source : Institut de la statistique du Québec



**AU TOTAL,  
LE QUÉBEC COMPTAIT  
2 320 574 MILLÉNARIAUX  
EN JUILLET 2017\*.**

\* Ce chiffre comprend les personnes nées au Québec et les immigrés.  
Source : Institut de la statistique du Québec

Pour répondre à cet appétit technologique, BMO a diversifié ses plateformes. Elle offre le conseiller-robot Portefeuille futé, la plateforme de négociation numérique Ligne d'action et la plateforme de placement en ligne ConseilDirect, qui combine les placements autogérés et les conseils personnalisés. « D'année en année, on enregistre une augmentation de 90 % des nouveaux comptes ouverts par des millénariaux dans ces services, indique M<sup>me</sup> Della Fazio. L'an dernier, ils représentaient 28 % de l'ensemble des comptes et cette année, c'est 38 %. »

Elle constate que les jeunes veulent gérer eux-mêmes leurs placements, mais valorisent aussi le conseil, à condition qu'il ne coûte pas cher. « Nous devons donc leur offrir des accès au conseil dans des termes qui leur conviennent, et cela passe par l'innovation », juge-t-elle.

#### L'INFLUENCE DES MÉDIAS SOCIAUX

Lui-même âgé de trente ans, le planificateur financier Frédéric Thériault, de SFL Gestion

de patrimoine, soutient que l'éducation financière représente une grande partie de son travail auprès de cette génération. « Les Y ne connaissent pas bien les produits et outils financiers et cherchent d'abord à comprendre comment tout cela fonctionne », raconte-t-il.

2. EMOND, Laurent. *Les biais comportementaux influençant les décisions d'investissement des millénariaux au Québec*, Université de Sherbrooke, 2019, 64 p.
3. Ses conclusions reflètent en bonne partie celle d'une étude coréalisée en 2018 par CFA Institute auprès de millénariaux canadiens : « Uncertain Futures: 7 Myths about Millennials and Investing ».
4. VANGUARD. « Generational views on financial advice, investment and retirement », 2020.
5. Le sondage a été réalisé auprès de 1 568 Américains de 18-64 ans, dont 885 millénariaux. L'étude définit toutefois ceux-ci comme étant nés entre 1981 et 1996.
6. BMO. « Selon une étude de BMO sur l'investissement en ligne, la connaissance et l'utilisation des services d'investissement numériques continuent de croître au Canada », communiqué de presse, 6 mars 2019.
7. SATOV, Tamar et HANNAM, Lisa. « Wealthsimple review 2020 », *MoneySense*, 17 septembre 2020.





## « Le beau-frère qui donne des conseils d'investissement pas toujours judicieux, c'est maintenant Google ou Facebook. » — Frédéric Thériault

Les questions des millénariaux suivent aussi de très près l'actualité et les médias sociaux. En 2017, beaucoup d'entre eux l'interpellaient au sujet du bitcoin, dont la valeur était passée d'environ 1 000 \$ US à 15 000 \$ US en un an. Puis, quand le cours du bitcoin a chuté, plus personne ne lui en parlait. Le même phénomène s'est produit avec les producteurs de cannabis. Pendant quelques mois, plusieurs jeunes clients voulaient investir dans Canopy Growth, dont le prix en Bourse avait explosé de 93 % entre 2018 et 2019.

« Le beau-frère qui donne des conseils d'investissement pas toujours judicieux, c'est maintenant Google ou Facebook, illustre M. Thériault. Les millénariaux disposent d'un tas d'informations, mais pas des connaissances nécessaires pour les interpréter et les utiliser d'une manière qui convient à leur profil. Je dois donc souvent réfréner l'enthousiasme ou défaire des mythes. » Il revient régulièrement avec eux sur l'importance d'établir un plan solide et de s'y tenir plutôt que de se laisser emporter par les engouements passagers.

Autre trait caractéristique, les Y aiment consommer, quitte à s'endetter. En 2016, leur ratio d'endettement après impôt s'élevait à 216 %, contre 125 % pour les X au même âge, selon un article de Statistique Canada<sup>8</sup>. Cela tient en partie à l'immobilier. « Les maisons coûtent cher, mais les taux d'intérêt restent très bas et

cela peut en amener plusieurs à contracter un prêt hypothécaire un peu trop lourd », affirme M. Thériault. Cela rogne leur capacité d'épargne. L'épargne-retraite est pourtant cruciale pour eux, puisque la plupart ne disposent pas de fonds de pension ou en possèdent un à cotisations déterminées.

### MANQUE DE PRÉVOYANCE

Audrée de Champlain, conseillère en sécurité financière et représentante en épargne collective à NDC Services Financiers, explique que ses jeunes clients sont pour la plupart des professionnels qui ont amplement les moyens d'épargner. Pourtant, ils partagent le même angle mort : le fonds d'urgence. « Ils vivent beaucoup dans l'ici et maintenant et oublient de garder une certaine quantité de liquidités à portée de main pour se protéger en cas de problème, admet Audrée de Champlain. La pandémie leur servira peut-être de leçon en ce sens. »

Tant M. Thériault que M<sup>me</sup> de Champlain font remarquer la difficulté d'évaluer correctement la tolérance au risque de ces investisseurs qui n'ont connu qu'un marché haussier. Frédéric Thériault a utilisé les baisses du marché en 2018 pour revoir le profil de risque de ses jeunes clients. Cette année-là, le S&P/TSX avait reculé de 12 % et le S&P 500 de 6,2%. « C'était la première fois que nombre d'entre eux affrontaient de telles baisses et certains ont moins bien supporté cela qu'ils l'auraient cru », observe-t-il.

Audrée de Champlain propose d'emblée à ses jeunes clients d'acheter d'abord des produits financiers équilibrés, même si certains ont envie d'opter pour des instruments axés sur une forte croissance, mais plus risqués. Elle attend de voir leur réaction lorsque le marché encaisse une baisse, puis elle se réajuste.

Elle relève par ailleurs que malgré leur réputation d'écolos, les Y ne lui parlent pas tant que ça d'investissement ESG. C'est plutôt le rendement qui les interpelle. « Ils sont aussi très portés à investir dans des régimes enregistrés d'épargne-études dès qu'ils ont des enfants ; ils comprennent très bien l'avantage des subventions qui l'accompagnent », ajoute-t-elle.

La conseillère passe beaucoup de temps à les convaincre de l'importance de commencer à épargner tôt pour la retraite. À cet âge, ils ont d'autres priorités, notamment l'achat d'une maison. La retraite, ça leur semble loin. « C'est mon rôle de leur montrer des projections qui illustrent la différence que ça fait de débiter tôt, même modestement, rappelle-t-elle. Lorsqu'ils voient les chiffres, la plupart en comprennent l'intérêt. » ◀

8. STATISTIQUE CANADA. « Bien-être économique des générations de jeunes Canadiens : les millénariaux sont-ils en meilleure ou en moins bonne situation que les autres ? », série Aperçus économiques, avril 2019.



**ALLER PLUS LOIN**

**EMOND, Laurent. Les biais comportementaux influençant les décisions d'investissement des millénaires au Québec, Université de Sherbrooke, 2019, 64 p.**  
savoirs.usherbrooke.ca > école de gestion > école de gestion-mémoire

**STATISTIQUE CANADA. « Bien-être économique des générations de jeunes Canadiens : les millénaires sont-ils en meilleure ou en moins bonne situation que les autres ? », série Aperçus économiques, avril 2019.**  
www.statcan.gc.ca > analyses > revues et périodiques > aperçus économiques

**CNBC. « Young investors are going digital. Financial advisors need to adapt with them », octobre 2020.**  
www.cnbc.com > investing > financial advisors > FA Playbook

DIVERSIFICATION DES INVESTISSEMENTS

# UN INCONTOURNABLE POUR GÉRER LES RISQUES

JEAN-FRANÇOIS VENNE



**La diversification constitue l'outil par excellence pour optimiser l'équilibre entre le risque et le rendement des placements. Cette stratégie comporte toutefois son lot de nuances. Il faut donc bien la comprendre pour l'utiliser à bon escient.**



STÉPHANE CHRÉTIEN

La diversification vise à éliminer le risque de détenir trop de produits financiers dont la performance évolue toujours dans le même sens. Bien sûr, quand leur valeur grimpe, ce n'est pas grave. L'investisseur se réjouit de voir tout son portefeuille s'apprécier d'un coup. Mais si tous ces placements chutent en même temps, le résultat peut devenir dramatique.

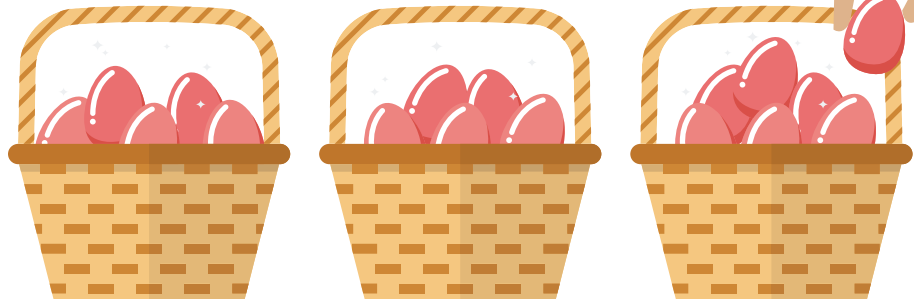
Pour se protéger de ce risque, on mise sur la corrélation. « Cette mesure statistique nous aide à comprendre les mouvements communs entre deux actifs financiers », résume Stéphane Chrétien, CFA, professeur titulaire au Département de finance, assurance et immobilier à l'Université Laval et titulaire de la Chaire IG Gestion de patrimoine en planification financière.

La mesure évolue de -1 à +1. La note de -1 signifie que les deux actifs affichent en moyenne une corrélation inverse : lorsque la valeur de

l'un augmente, celle de l'autre diminue. Un pointage de zéro souligne l'absence de corrélation, alors que +1 indique que les deux actifs tendent à se comporter exactement de la même manière sur les marchés. « Pour diversifier, on doit viser des niveaux de corrélation de 0 ou de -1 », précise M. Chrétien.

L'intérêt de la diversification dépasse par ailleurs la gestion du risque. « La théorie moderne du portefeuille d'Harry Markowitz<sup>1</sup> a prouvé que l'on obtient plus de rendement et moins de risque en mettant deux produits qui ne sont pas corrélés dans un même portefeuille plutôt qu'en investissant dans chacun d'entre eux séparément », explique Caroline Grandoit, CFA, vice-présidente et gestionnaire de portefeuille, solutions multi-actifs à Fiera Capital.

1. Cet économiste américain né en 1927 est le père de la diversification des portefeuilles. Il a reçu le prix de la Banque de Suède en sciences économiques en mémoire d'Alfred Nobel en 1990.



« L'apport de la diversification constitue un fait, que l'on peut observer et mesurer. »  
— Caroline Grandoit

« Quelqu'un qui veut spéculer ne misera pas sur la diversification, qui s'avère plus efficace sur le long terme. Ça ne sert pas à faire un gros coup en Bourse. »  
— Alain Coën



### DIFFÉRENTES APPROCHES

Les diversifications par catégories d'actifs et géographiques constituent les deux plus connues, mais elles sont insuffisantes à elles seules. Dans le premier cas, il s'agit d'utiliser des types d'actifs financiers qui réagissent différemment aux facteurs affectant les marchés financiers, comme des actions et des obligations. La seconde invite à distribuer ses investissements dans plusieurs marchés géographiques.

Répartir ses placements géographiquement peut toutefois entraîner l'illusion d'être bien diversifié. « Les marchés internationaux sont devenus assez fortement corrélés, donc il faut ajouter à cela la diversification sectorielle », conseille Alain Coën, professeur de finance à l'École des sciences de la gestion de l'Université du Québec à Montréal (ESG-UQAM).

Morgan Stanley et Standard & Poor's ont créé la classification GICS (pour Global Industry Classification Standard), aujourd'hui la plus utilisée en finance. Elle classe les sociétés cotées en Bourse en 11 secteurs, eux-mêmes subdivisés en 24 groupes d'industrie, 68 industries et 157 sous-industries. « On peut donc atteindre un degré de détails assez élevé dans la diversification par secteur », poursuit M. Coën.

« La diversification peut aussi être factorielle », ajoute Stéphane Chrétien. L'investisseur peut tenir compte de différents facteurs, comme la taille de la capitalisation, le « momentum » (est-ce que le titre a récemment augmenté ?), la valeur (est-ce que le prix de l'action est inférieur à la valeur intrinsèque de l'entreprise ?) ou la qualité d'un titre.

### UNE STRATÉGIE AU LONG COURS

Malgré ses avantages, tous les investisseurs n'apprécient pas la diversification. Certains craignent qu'elle ne les empêche de tirer tous les bénéfices de leurs meilleures idées de placement. Dans un portefeuille bien

diversifié, lorsqu'une partie des actifs prend de la valeur, il y a de bonnes chances qu'une autre portion stagne ou même se déprécie. « Quelqu'un qui veut spéculer ne misera pas sur la diversification, qui s'avère plus efficace à long terme, admet M. Coën. Ça ne sert pas à faire un gros coup en Bourse. »

Il note que le rôle des professionnels du conseil financier consiste aussi parfois à tempérer les ardeurs des clients. Le *Règlement sur la déontologie dans les disciplines de valeurs mobilières* stipule d'ailleurs que « le représentant doit appeler à la prudence le client qui passe un ordre non sollicité paraissant ne pas convenir à sa situation » (art. 5).

D'autant que les corrélations se montrent moins stables à court terme qu'à long terme. Lors d'une crise, par exemple, plusieurs marchés ou catégories d'actifs peuvent aller mal en même temps, ce qui réduit les bénéfices de cette approche. À Fiera Capital, les gestionnaires travaillent à partir d'une matrice de corrélation en temps normal et d'une autre en période de turbulences, afin de mieux évaluer le cours et le risque des actifs en fonction de l'état du marché. « Mais c'est surtout pour les investissements à court terme que l'instabilité des corrélations pose problème, rassure Caroline Grandoit. À long terme, l'investisseur ne doit pas trop s'en inquiéter, car les mesures de corrélation tendent à rester stables. »

### UN EXERCICE À REFAIRE

Elle prévient que les investissements hors marchés financiers, comme un immeuble à revenu ou des parts dans sa propre entreprise, doivent être inclus dans les calculs de diversification. Des éléments tels les taux d'intérêt ou la croissance économique peuvent affecter ces investissements de la même manière que des actions ou des obligations. « Une diversification efficace exige de comprendre ce qui influe sur la performance de tous nos actifs », résume-t-elle.

Stéphane Chrétien invite de son côté à revoir le portefeuille périodiquement, pour s'assurer que les mesures de corrélation tiennent toujours, mais surtout qu'il convient encore au profil de l'investisseur. « Plusieurs événements peuvent affecter la tolérance au risque de l'investisseur, ses objectifs et ses capacités d'investissement, comme une naissance, l'achat d'une maison ou l'approche de la retraite, rappelle-t-il. Même un portefeuille bien diversifié doit parfois être rééquilibré. » À ce titre, l'article 3 du *Règlement sur la déontologie dans les disciplines de valeurs mobilières* stipule que les renseignements que le représentant obtient du client doivent « décrire cette situation ainsi que l'évolution de celle-ci ».

« L'apport de la diversification constitue un fait, que l'on peut observer et mesurer, soutient Caroline Grandoit. Les investisseurs et ceux qui les conseillent gagnent à la comprendre et à bien l'utiliser. » ◀

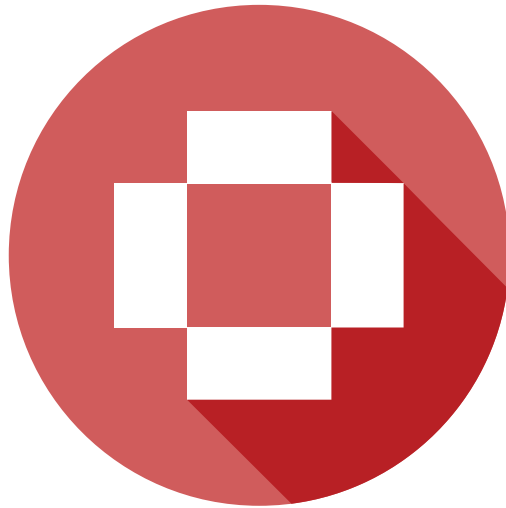


### Définition des secteurs GICS

[www.msci.com](http://www.msci.com) > our solutions  
> indexes > index categories  
> market cap indexes > GICS

### CFA Montréal, « Les avantages de la diversification », *Finance et investissement*, 19 janvier 2017.

[www.finance-investissement.com](http://www.finance-investissement.com)  
> Zone Experts > CFA Montréal  
> voir plus



# DÉVELOPPEZ LES BONS RÉFLEXES

---

## **ENTRAÎNEZ-VOUS À PRATIQUER EN TOUTE CONFORMITÉ GRÂCE AUX FORMATIONS 100% CSF.**

Nos formations sont élaborées par l'équipe de la Chambre en collaboration avec des membres, spécialistes en conformité, professionnels et intervenants du secteur des services financiers. Elles se démarquent par leur contenu ancré dans les réalités du terrain, leur conception originale et leur accessibilité. Consultez la liste complète au verso ou à [chambresf.com](http://chambresf.com).

**LES  
FORMATIONS 100%<sup>CSF</sup>**



**Chambre  
de la sécurité  
financière**

SYMBOLE DE SANTÉ FINANCIÈRE

CONSULTEZ ÉGALEMENT

**INFODÉONTO**

[INFODÉONTO.COM](http://INFODÉONTO.COM)

# HISTOIRES DE SANTÉ FINANCIÈRE

EMMANUELLE GRIL



**Les conseillers en services financiers sont les gardiens des intérêts de leurs clients. Ils font souvent une différence de taille dans leur vie. Voici ce que quelques-uns d'entre eux nous ont raconté.**

L'argent ne fait pas le bonheur, dit le proverbe. N'empêche, il peut apporter une bonne dose de sérénité lorsque la vie nous réserve de mauvaises surprises. Paul St-Jacques, conseiller en sécurité financière et représentant en épargne collective à Industrielle Alliance, peut en témoigner. « En août 2018, j'ai rencontré pour la première fois un client à qui j'avais été recommandé. Quadragénaire et père de deux enfants, il était travailleur autonome et ne bénéficiait d'aucun filet en cas de problème de santé. Je lui ai donc proposé de souscrire une assurance maladies graves avec une protection de 50 000 \$ », se souvient-il. L'homme accepte et la police est contractée le mois suivant. Coup de théâtre : quelques semaines plus tard, en décembre 2018, il est terrassé par une crise cardiaque !

« Cet événement m'a secoué, relate Paul St-Jacques. Je l'avais rencontré peu de temps auparavant et il était en pleine forme. J'ai pratiquement le même âge que lui et j'ai deux enfants moi aussi. Je me sentais directement concerné. » Le conseiller entame donc les démarches de réclamation et, en février 2019, il remet lui-même le chèque de 50 000 \$ à son client. Un montant qui a permis au bénéficiaire de l'assurance de prendre le temps de se remettre sur pied sans avoir

à subir de stress financier, notamment pour le paiement de son hypothèque.

« J'apprécie énormément cette partie de mon travail : apporter au client un chèque de paiement. On peut lire son soulagement sur son visage, on voit bien qu'il a un poids en moins sur ses épaules. C'est très valorisant de pouvoir aider les gens de cette façon », souligne Paul St-Jacques. Aujourd'hui, l'homme a pu reprendre ses activités professionnelles et se félicite d'avoir souscrit cette assurance, qui lui a véritablement sauvé la mise.

## **GROSSES ÉCONOMIES ET MEILLEURS RENDEMENTS**

Dans un registre moins dramatique, mais tout aussi bénéfique, Geneviève Lavigueur, conseillère en sécurité financière, en assurance et rentes collectives et représentante en épargne collective chez Lafond Services financiers, a fait réaliser de grosses économies à un de ses nouveaux clients. « Cette personne était déjà conseillée pour la gestion de son portefeuille, mais n'était pas satisfaite. En étudiant son dossier, j'ai en effet constaté des frais de gestion très élevés. Qui plus est, aucune stratégie fiscale ne semblait avoir été mise en place », explique-t-elle.



**« J'apprécie énormément cette partie de mon travail : apporter au client un chèque de paiement. On peut lire sur son visage son soulagement, on voit bien qu'il a un poids en moins sur ses épaules. »  
— Paul St-Jacques**



Ce que découvre la conseillère est en effet surprenant : un portefeuille axé sur la croissance dans des produits non enregistrés, et inversement, des placements dans des REER et des CELI avec une orientation très prudente. Résultat : la facture fiscale était terriblement salée. « Il existe des outils pour limiter le montant des impôts à payer, et ceux-ci n'avaient pas été utilisés. Or, il est plus profitable de réaliser des gains élevés dans des produits enregistrés, car l'argent peut fructifier à l'abri de l'impôt. J'ai donc proposé au client d'adopter cette approche, ce qu'il a accepté », indique Geneviève Lavigueur. Au total, cela a représenté une économie d'impôt de 70 000 \$ par an, un montant énorme que le client a ainsi pu garder dans ses poches.

Ce n'est pas tout. En optimisant le portefeuille, la conseillère a réussi à augmenter considérablement son rendement, qui devrait grimper de 57 400 \$ sur une période de trois ans si l'on se fie à l'historique des résultats obtenus jusqu'ici. En prime, une réduction de 6 700 \$ des frais de gestion annuels. Au bout du compte : plus de gains et moins d'impôt à payer ou de frais de gestion à déboursier. Comme quoi l'analyse en profondeur d'un dossier peut changer la donne. « De plus, je travaille toujours en étroite collaboration avec l'entourage professionnel, par exemple le comptable, des personnes qui viennent me consulter », mentionne-t-elle. Une excellente façon de s'assurer que toutes les ficelles sont parfaitement attachées et de travailler conjointement dans l'intérêt des clients.

### RETROUVER LA PAIX

L'intervention d'Audrée de Champlain, conseillère en sécurité financière et représentante en épargne collective à NDC Services financiers, a largement contribué à améliorer la situation financière d'un homme dans la cinquantaine venu la consulter. Mais pas seulement... Celui-ci ne manquait pas de moyens, cependant il était un client orphelin et ses affaires n'étaient pas en ordre. « Lors de la première rencontre, j'ai aussi constaté qu'il s'agissait d'une personne extrêmement anxieuse. Quand la confiance s'est installée entre nous, il a fini par me confier que sa fille était morte de la leucémie, et que depuis, il s'était réfugié dans le travail pour tenter d'oublier son chagrin », raconte Audrée de Champlain. Ce drame avait également fait en sorte qu'il n'avait plus aucun objectif dans l'existence autre que travailler.



« Aucune stratégie fiscale ne semblait avoir été mise en place. »  
— Geneviève Lavigueur

La conseillère a d'abord rapatrié tous ses avoirs, qui étaient dispersés auprès de différentes institutions. Une fois réunis, les actions, les placements et les liquidités ont constitué un portefeuille d'environ un million de dollars. « J'ai préparé son plan de retraite, et lorsque je lui ai annoncé que, s'il le souhaitait, il pourrait cesser de travailler dès maintenant tout en conservant un revenu confortable, son angoisse de manquer d'argent a totalement disparu », se rappelle Audrée de Champlain.

Cette dernière a également fait le ménage dans ses assurances. « Il était surassuré, j'ai donc passé en revue les différents produits et je l'ai conseillé sur ceux qu'il devait garder et ceux dont il pouvait se départir », explique-t-elle.

Dès lors, il a commencé à profiter davantage de la vie. Ainsi, il s'est accordé quelques voyages chaque année et a réduit ses semaines de travail. Aujourd'hui âgé de 58 ans, il envisage la retraite avec sérénité, et a même déménagé à la campagne, un vieux rêve qu'il a finalement réalisé. « Je dis toujours à mes clients : "Je vous amène là où vous voulez aller. Je suis là pour vous accompagner" », mentionne Audrée de Champlain. Dans ce cas, cet accompagnement a aussi permis à un client de retrouver la paix de l'esprit. ◀



 AUDRÉE DE CHAMPLAIN



**Vous aussi, vous avez une histoire de santé financière à partager ?**

Écrivez à Priscilla Franken  
à l'adresse suivante :  
[pfranken@chambresf.com](mailto:pfranken@chambresf.com)

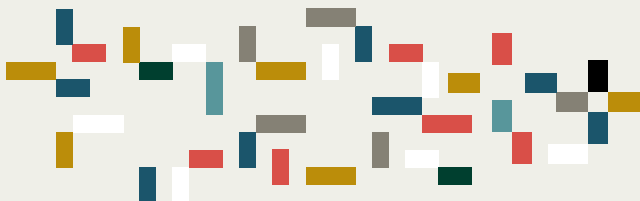
# PARCE QU'UN PRO NE REMET JAMAIS SES OBLIGATIONS À DEMAIN.

Suivez le tout nouveau cours obligatoire en conformité ProConseil aujourd'hui même ! Largement inspiré de cas vécus et de décisions du comité de discipline, ProConseil vous plonge au cœur des enjeux de votre profession. En matière de clientèle en situation de vulnérabilité, d'assurance pour une personne clé ou de tenue de dossiers, **auriez-vous le bon réflexe ?**

## **PROCONSEIL**



SUIVEZ DÈS MAINTENANT  
LE NOUVEAU COURS  
**OBLIGATOIRE**  
EN CONFORMITÉ



Chambre  
de la sécurité  
financière

UN PLUS POUR LA PROTECTION  
UN PLUS POUR LA PROFESSION

## DÉMARQUEZ-VOUS PAR L'ÉTENDUE DE VOS CONNAISSANCES



N°	TITRE	UFC*					
		Conformité	Assurance de personnes		Assurance collective de personnes		
				Épargne collective		Plans de bourses d'études	
						Matières générales	
de 52602 à 52608	ProConseil (cours obligatoire en conformité 2019-2023) Découvrez toutes nos formules en ligne.	de 3 à 5					
39589	Administration au quotidien de l'assurance collective			2			
14465	Cas vécus et déontologie en assurance de personnes	2	1				
23906	Effet de levier : avantages, inconvénients et quand le recommander à votre client	3			1		
25750	L'analyse des besoins d'assurance invalidité	3	1				
27273	L'analyse des besoins d'assurance vie		6				
28036	L'analyse des besoins d'épargne	1			4		
26650	L'analyse des besoins et les produits d'assurance maladie		4	1			
24902	L'analyse des besoins financiers		2				
24735	L'encadrement professionnel du conseiller en sécurité financière	2					
29004	L'intégration des concepts		3		1		
36006	Le préavis de remplacement démystifié	4					
20751	Le RREGOP : être mieux outillé pour aider son client à faire les bons choix			3			
22304	Les assurances collectives offertes par les prêteurs, qu'en est-il ?	1		2			
33345	Les produits d'assurance invalidité		3	1			
27644	Les produits d'assurance vie		3	1			
28200	Les produits d'épargne				5		
de 38560 à 38567	ProDéonto Découvrez toutes nos formules en ligne.	de 3 à 6					
32140	Régime volontaire d'épargne-retraite (RVER) : savoir pour mieux conseiller	1		1			
39775	Semblables, mais différents : fonds distincts et fonds communs de placement	1	1		1		
53007	Télétravail et cybersécurité : quelles sont les meilleures pratiques ?						1
25751	Tout sur le CELI	2			2		
6251	Tout sur le REEE					6	
23158	Transfert intergénérationnel du patrimoine	3	2				
18653	Trois conseillers, une réalité : la conformité	3					

Tous les détails à [chambresf.com/formations](https://chambresf.com/formations)

Toutes ces formations sont reconnues par l'IQPF, sauf la 53007.

\* La répartition et le nombre d'UFC peuvent être modifiés sans préavis ; veuillez vérifier sur le site internet de la CSF.

**VOUS AVEZ  
UN DOUTE?**

**Nous, non.**

Créé par la CSF, InfoDéonto est l'outil de référence par excellence pour répondre à toutes vos interrogations déontologiques. Le contenu d'InfoDéonto est régulièrement mis à jour pour vous tenir informés des nouveautés et des dernières modifications législatives.

À consulter sans modération sur [infodeonto.com](http://infodeonto.com).

**INFO  
DÉONTO** 

UNE INCROYABLE SOURCE DE PROFESSIONNALISME



**Chambre  
de la sécurité  
financière**

SYMBOLE DE SANTÉ FINANCIÈRE

CONSULTEZ ÉGALEMENT

**LES  
FORMATIONS** 