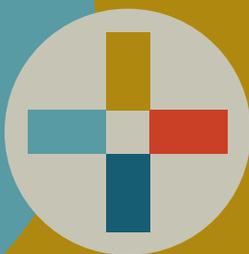


# CSF MAG



NE MANQUEZ PAS NOTRE DOSSIER  
COMPLET SUR LA CHAIRE ARGENT,  
SOCIÉTÉ ET INÉGALITÉS



VOL. 51, n° 2 | ÉTÉ 2025

**MAGAZINE DES  
PROFESSIONNELS DU  
CONSEIL FINANCIER**



ZOOM  
SUR LA  
LOI 92

# PROLAB 2025 DE CAPTIVANTES FORMATIONS DE CALIBRE UNIVERSITAIRE

PP40063682

❖ BIENVEILLANCE PROFESSIONNALISME INTÉGRITÉ LEADERSHIP COLLABORATION ❖



LOI 92

# UNE RÉFORME MAJEURE DU SECTEUR FINANCIER QUÉBÉCOIS

**La Loi modifiant diverses dispositions principalement dans le secteur financier (loi 92), sanctionnée le 4 juin 2025, transformera profondément l'encadrement des services financiers au Québec et redéfinira le paysage réglementaire pour les dizaines de milliers de conseillers en services financiers de la province.**

Au cœur de cette réforme se trouve la fusion de deux organismes clés : la Chambre de la sécurité financière (CSF) et la Chambre de l'assurance de dommages (ChAD). Dès juillet 2025, les deux organismes d'autoréglementation uniront leurs expertises pour former un organisme unique : **la Chambre de l'assurance.**

Reconnue par l'Autorité des marchés financiers comme organisme d'autoréglementation, la nouvelle chambre conservera la même mission de protection du public fondatrice que ses prédécesseures, notamment grâce à la formation continue, au maintien des standards déontologiques élevés et à l'encadrement disciplinaire.

**« Les obligations liées à la fin du cycle de formation continue demeurent inchangées. »**

## UNE TRANSITION PRUDENTE, GRADUELLE ET ORDONNÉE

La fusion des chambres sera opérée sur plusieurs mois, garantissant ainsi la continuité des services essentiels et le maintien des mécanismes de protection du public.

Pendant cette période charnière, aucun changement ne sera apporté aux obligations des professionnels membres de la CSF et de la ChAD, y compris celles liées à la fin du cycle de formation continue le 30 novembre prochain.

Les activités critiques, incluant celles de l'équipe du syndicat et du comité de discipline, se poursuivront sans interruption, rassurant ainsi les intermédiaires et leurs clients sur la stabilité réglementaire.

## REDISTRIBUTION DES RESPONSABILITÉS

La réforme prévoit également un remaniement important des responsabilités d'encadrement. D'ici juillet 2026, l'encadrement des représentants de courtier en épargne

collective sera transféré à l'OCRI, tandis que celui des représentants en plans de bourses d'études relèvera de l'AMF.

Toutefois, les intermédiaires détenant plusieurs droits d'exercice conserveront des liens avec la future Chambre de l'assurance. Ceux exerçant en assurance de personnes et en planification financière demeureront ainsi sous sa supervision pour ces domaines précis.

## COLLABORATION ET STANDARDS ÉLEVÉS

La mise en œuvre de cette réforme s'appuiera sur une collaboration étroite entre la Chambre de l'assurance, l'AMF et l'OCRI. Cette approche coordonnée vise à préserver les standards élevés qui ont toujours caractérisé l'encadrement financier québécois.

Pour accompagner cette transition historique, les organismes concernés ont mis en place plusieurs outils d'information, incluant une FAQ détaillée et un sondage destiné à cerner les besoins des professionnels durant cette période de changement.

Cette réforme marque un tournant dans l'histoire du secteur financier québécois, promettant une réglementation plus cohérente et efficace au service des conseillers et des consommateurs. ◀



**POUR ALLER  
PLUS LOIN**

Accédez à la foire aux questions



## RÉDACTION, RÉVISION ET ÉDITION

Yves Bonneau, rédacteur en chef  
Paul Derome, directeur artistique  
Caroline Fortin, gestionnaire de projet

## GRAPHISME ET IMPRESSION

Valérie Joannette/  
Transcontinental Interweb Montréal

## 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

CSF Mag+ est publié trois fois par année par la Chambre de la sécurité financière à l'intention de ses quelque 34 000 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.

## LOI 92

**Une réforme majeure du secteur financier québécois** 2

## MOT DE LA DIRECTION

**Un chapitre qui se termine, un autre qui commence** 4

## ACTUALITÉS

À l'écoute du terrain  
**La Chambre à la rencontre de ses membres** 5

Femmes dans le secteur financier  
**Dix ans d'effet A** 24

Nouveau règlement  
**Harmoniser le traitement des plaintes** 33



## PROLAB 2025

**Une journée de formations enrichissantes** 6

Classes de maître  
**Vendre moins, conseiller davantage** 7

**L'écoute active, clé de la finance inclusive** 8

**Cibler les clients et prévoir leur évolution** 9

**Démystifier les cas de vie complexes** 10

Assemblée générale 2025  
**Une année bien remplie!** 11

## VOTRE PRATIQUE

InfoDéonto  
**Préavis de remplacement : bonnes pratiques et formation gratuite** 14

Jargon en assurance  
**Pour que les clients comprennent leur contrat** 16

Plan successoral  
**Un élément crucial de la planification financière** 18

Population active  
**Devancer sa retraite... ou la retarder ?** 20

Portrait et évolution  
**La classe moyenne québécoise face à quatre défis** 22



## GRAND DOSSIER

Génie social  
**De la recherche au bénéfice des familles québécoises** 26

Rayonnement  
**Le savoir universitaire profite aux conseillers** 28

Portée  
**Faire évoluer la pratique des conseillers** 30

Réflexion  
**Entretien avec Marie Elaine Farley** 32



CONSULTEZ  
OU PARTAGEZ  
LE MAGAZINE EN  
VERSION NUMÉRIQUE

---

# UN CHAPITRE QUI SE TERMINE, UN AUTRE QUI COMMENCE

---

**La Loi modifiant diverses dispositions principalement dans le secteur financier, sanctionnée le 4 juin dernier, marque le début d'une transformation de l'encadrement des services financiers au Québec. La Chambre de la sécurité financière et la Chambre de l'assurance de dommages fusionneront pour devenir la Chambre de l'assurance.**

C'est ainsi que se termine le chapitre de 25 ans d'encadrement multidisciplinaire, de travail holistique de prévention et de développement professionnel avec nos 34 000 membres, et de remarquables avancées en matière de déontologie et de jurisprudence, fruit des activités assidues du bureau du syndicat et du comité de discipline.

Ce maillage d'expertises au service de la protection du public a inspiré un large éventail d'initiatives au bénéfice de l'industrie et de nos parties prenantes. Me viennent à l'esprit spontanément : la chaire de recherche argent, inégalités et société, dirigée par Hélène Belleau, dont nous saluons la finesse et la pertinence des recherches et observations ; les ProLab, qui ont été des événements de formation fort courus et appréciés ; les nombreux partenariats, dont ceux avec ÉducÉpargne, Option consommateurs, et nos associations avec des institutions d'enseignement supérieur telles que l'Université Laval, l'Université de Sherbrooke et HEC Montréal de même qu'avec la Chaire IG en planification financière. S'ajoutent à cela les nombreux webinaires de formation.

Toutes ces collaborations ont eu pour objectif de mieux saisir les questions complexes de l'univers des finances personnelles et mieux comprendre les phénomènes transformateurs pour que les professionnels puissent relever les défis de la complexité de notre époque, et offrir aux Québécoises et aux Québécois des conseils professionnels éclairés leur permettant d'envisager leur avenir financier avec confiance.

## L'HISTOIRE CONTINUE

Mais l'histoire continue, et c'est un autre chapitre qui s'amorce avec une volonté de collaboration dynamisée et de créativité renouvelée. Les discussions ont eu lieu, les décisions ont été prises et la voie est tracée. Dans les prochaines semaines, la CSF mettra tout en œuvre pour assurer le succès de sa fusion avec nos collègues de la ChAD et faire naître la Chambre de l'assurance. Nous offrirons toute la collaboration désirée à l'Autorité des marchés financiers pour assurer une transition harmonieuse et contribuer à la réussite de la nouvelle organisation, tout en maintenant la protection du public à laquelle s'attendent nos concitoyens.

Pour les membres de la CSF, rien ne change dans l'immédiat : la nouvelle Chambre continuera de veiller à la formation continue, à la déontologie et à la discipline des conseillers en sécurité financière, des conseillers en assurance et rentes collectives, des planificateurs financiers, des représentants en épargne collective et des représentants en plans de bourses d'études. Les détails de cette transition vous seront communiqués en temps opportun.

## UN HÉRITAGE DURABLE AU SERVICE DU PUBLIC

En regardant derrière, je mesure pleinement la richesse du chemin que nous avons parcouru ensemble. La Chambre de la sécurité financière laisse un héritage solide, construit sur l'excellence professionnelle, l'innovation pédagogique et un engagement indéfectible envers la protection des consommateurs.

Je remercie chaleureusement l'équipe remarquable de la CSF. Jour après jour, ces professionnels dévoués ont incarné nos valeurs de façon exemplaire avec passion et intégrité. Leur bienveillance, leur expertise et leur dévouement sans faille ont été les moteurs de notre succès.

Aux 34 000 professionnels qui ont fait confiance à la CSF, j'exprime ma profonde reconnaissance. Votre engagement envers l'excellence, votre participation active à nos formations et votre adhésion aux plus hauts standards déontologiques sont exemplaires. Vous avez été des ambassadeurs de notre mission et avez été dignes de la confiance du public québécois dans les services financiers. ◀



© Bénédicte Brocard

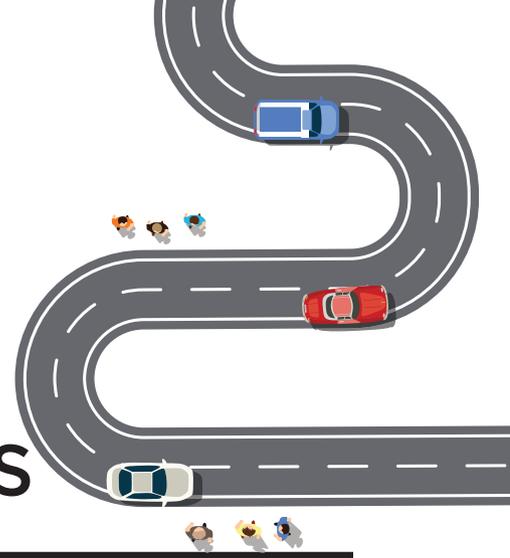
M<sup>re</sup> MARIE ELAINE FARLEY, AD. E., IAS.A.,  
PRÉSIDENTE ET CHEFFE DE LA DIRECTION



À L'ÉCOUTE DU TERRAIN



# LA CHAMBRE À LA RENCONTRE DE SES MEMBRES



Dans le cadre de sa tournée régionale annuelle Engagée vers demain, la Chambre de la sécurité financière (CSF) a rencontré des membres des régions de Saint-Hyacinthe le 9 avril et de Lévis le 11 juin dernier. À la fois présentations et consultations, ces rencontres ont permis de discuter des défis concrets vécus sur le terrain, de présenter la stratégie de développement professionnel, d'identifier des besoins de formation et de proposer des pistes de solution pour mieux soutenir les professionnels.

Trois thèmes majeurs ont guidé les discussions : la clientèle vulnérable, les enjeux de santé mentale et l'influence des réseaux sociaux. Les participants ont confirmé leur importance, tout en soulevant d'autres préoccupations dans leur pratique quotidienne.

Parmi les sujets abordés, l'accessibilité du conseil financier est revenue fréquemment. Certains membres ont souligné qu'en raison de la structure actuelle de rémunération, il devient difficile d'accompagner des clientèles aux moyens plus modestes, souvent au début de leur parcours d'épargne. Même constat auprès des clientèles immigrantes, qui sont parfois difficiles à rejoindre ou à servir, faute de repères clairs sur le fonctionnement du système financier québécois.

« On sent un réel besoin de démocratiser l'accès aux conseils, surtout pour les clientèles immigrantes, qui arrivent ici avec des repères différents et une littératie financière souvent limitée. Notre rôle de conseiller en sécurité financière est peu connu, voire inexistant dans leur pays d'origine. Il faut donc gagner leur confiance, les éduquer à mieux comprendre l'environnement financier. Ce travail de sensibilisation est essentiel », observe Danielle Balem, conseillère en sécurité financière.

Les discussions ont aussi mis en lumière les défis liés à la portabilité des données, et les situations complexes que vivent de plus en plus de conseillers : des couples en processus de séparation, des clients en perte d'autonomie ou dans des contextes d'abus financier.

Marie-Claude Simoneau, conseillère en sécurité financière et représentante en épargne collective, insiste : « On a besoin d'outils pour accompagner nos clients dans des situations délicates, comme une séparation ou lorsqu'un conjoint abuse ou prend le contrôle des finances de l'autre. Ces dynamiques de pouvoir peuvent masquer des vulnérabilités profondes. En théorie, je tente toujours de rencontrer chaque client individuellement au besoin, même s'ils se présentent initialement en couple, pour m'assurer que chacun comprend bien les enjeux à long terme de leur décision. C'est dans des cas semblables que nos suivis sont primordiaux afin de les sensibiliser au fil du temps. »

Les membres ont aussi évoqué l'importance d'entamer la formation financière dès le plus jeune âge. « Il serait pertinent de créer un programme de sensibilisation dans les écoles, même à partir de la 5<sup>e</sup> ou 6<sup>e</sup> année. Il faut parler d'argent, et le faire tôt », de rajouter M<sup>me</sup> Simoneau.

La tournée a aussi été l'occasion d'assister à une formation dynamique en conformité, animée par M<sup>e</sup> Johanne Blanchard, avocate en chef de la CSF, et Mireille Bourque, chef qualité des pratiques. L'approche interactive, sous forme de jeu-questionnaire, a suscité un vif intérêt. Des questions comme le mandat, la responsabilité du conseiller, le préavis de remplacement ou les obligations professionnelles à la retraite ont permis des échanges riches et très concrets.

Les commentaires sont unanimes : la CSF est à l'écoute, engagée à maintenir un dialogue ouvert et à proposer des ressources adaptées à la réalité de ses membres. Ces consultations permettent de mieux saisir les défis quotidiens des professionnels, dans un contexte où la complexité des situations augmente sans cesse. Ce sont là des conversations parfois exigeantes, mais nécessaires pour faire évoluer la profession et maintenir les plus hauts standards de protection du public. ◀





De g. à dr. : Benjamin Croitorou, Hélène Belleau, Suzie Mondésir, Isabelle Thibeault et Jacques Nantel.

PROLAB 2025

# UNE JOURNÉE DE FORMATIONS ENRICHISSANTES



C'est sous le thème « Évoluer au rythme du changement » que s'est tenu le ProLab le 8 mai dernier au Centre d'événements et de congrès interactifs (CECI) de Trois-Rivières. Cette journée annuelle de formation a rassemblé plus de 160 professionnels, qui ont pu parfaire leurs connaissances et développer les compétences multidisciplinaires essentielles à leur pratique lors de quatre classes de maître animées par des sommités dans leur domaine.

Ainsi, Hélène Belleau, sociologue, professeure, chercheuse à l'Institut national de la recherche scientifique (INRS) et titulaire de la Chaire argent, inégalité et société CSF-INRS, a présenté les résultats de ses recherches, mais aussi invité les participants à réfléchir à la complexité des situations rencontrées. Pour sa part, Benjamin Croitorou, professeur et chercheur en économie financière à l'Université McGill, a fait réfléchir à l'évolution du rôle de conseiller et à la nécessité d'adapter sa pratique. Quant à Suzie Mondésir, stratège en leadership inclusif à l'UQAM, elle a abordé la gestion inclusive de la clientèle afin d'en démontrer les avantages et la valeur distinctive pour les professionnels. Enfin, le professeur, chercheur et spécialiste reconnu du marketing et du commerce Jacques Nantel et Isabelle Thibeault, anthropologue de la consommation, ont exprimé leur vision des tendances socio-économiques à venir dans le but d'outiller les conseillers dans leurs stratégies clients.

En après-midi, les membres ont pu assister à l'assemblée générale annuelle et participer au cocktail de clôture. En somme, le ProLab 2025 a une fois de plus été une réussite!

**Dans les pages suivantes, vous pourrez suivre le déroulement de cette journée mémorable.**

## 7 COMPÉTENCES MULTIDISCIPLINAIRES

L'objectif des classes de maître était de couvrir ces compétences indissociables de votre pratique.

### Sens client

Accorde une grande priorité à la satisfaction de la clientèle, s'intéresse activement à ses besoins et cherche à faire vivre une expérience client positive.

### Développement continu

Cherche les occasions qui lui permettent de se tenir à jour, d'acquérir de nouvelles connaissances et habiletés et de vivre des expériences qui l'amènent à se développer sur le plan professionnel.

### Développement des affaires

Est à l'affût des perspectives d'affaires et réunit les conditions pour les concrétiser afin de générer des gains.

### Capacité de synthèse dans la complexité

Dans un contexte impliquant divers scénarios et solutions complexes, dégage l'essentiel d'une situation, d'une problématique et de ses solutions.

### Communication d'impact

Présente ses idées clairement, capte l'intérêt des individus avec qui il interagit et parvient à convaincre autrui du bien-fondé de ses idées.

### Rigueur

Adopte une approche conforme aux normes professionnelles et aux pratiques organisationnelles, en portant attention aux détails dans la réalisation de son travail.

### Priorisation agile

Arrive à adapter ses priorités en continu, en restant à l'affût des modulations de son environnement venant influencer le niveau d'urgence et d'importance de chaque situation.

© Photos du ProLab: Bénédicte Brocard





PROLAB 2025

# CLASSES DE MAÎTRE

## Vendre moins, conseiller davantage

MARYSE GUÉNETTE

**Ayant pour titre « Le rôle du conseiller face aux changements de l'environnement financier », la classe de maître de Benjamin Croitoru, professeur agrégé en finances à l'Université McGill, avait de quoi interpeller les professionnels.**

Au cours de la première partie, il a abordé le développement de la gestion passive. Graphique à l'appui, il montra que, depuis 2011, celle-ci avait de plus en plus de poids dans le marché américain et qu'il en était de même au Canada, mais dans une moindre mesure.

Selon lui, l'augmentation de la gestion passive est une bonne chose, car la gestion active est très périlleuse et ne protège pas de manière fiable contre les marchés baissiers. « Récemment, on a découvert que c'est seulement 4 % des actions qui génèrent la totalité des rendements positifs sur les marchés financiers, a-t-il dit. Avec la gestion active, il y a donc un risque important de passer à côté des stars du futur. »

### RAPPEL DE RÈGLES CLÉS

Selon Benjamin Croitoru, la gestion passive comporte plusieurs « opportunités ». Il a suggéré aux professionnels de se familiariser avec les nouveaux outils et, dans leur relation avec leurs clients, de mettre de l'avant le côté humain. « Les gens ont besoin de conseils, même lorsqu'ils croient qu'ils n'en ont pas besoin. »

Il a ensuite rappelé à son auditoire les trois règles essentielles que tous devraient connaître et prodiguer : ne pas acheter lorsque le marché est haut et vendre lorsqu'il est bas, diversifier ses investissements et tenir compte des frais. « Ces règles s'expliquent en 20 minutes. Ceux qui les respectent sauront tirer leur épingle du jeu et pourront faire mieux que 90 % des investisseurs. »

Simple peut-être, mais difficiles à appliquer. Car nombreux sont ceux qui paniquent lorsqu'il y a de la turbulence sur les marchés. « La psychologie humaine n'est pas faite pour investir », a-t-il expliqué. Pour se faire rassurant, M. Croitoru suggère d'étudier l'histoire de la finance boursière et d'en parler à ses clients. « Cela permet de réaliser que, même après les pires crises, le marché s'est rattrapé. » Selon lui, en savoir un peu plus sur les bulles financières est aussi utile afin de ne pas tomber dans le prochain piège.



**« Votre rôle le plus important est de faire en sorte que vos clients ne paniquent pas devant la volatilité des marchés. »**

— Benjamin Croitoru

### DÉMYSTIFIER LE RISQUE

La dernière partie de cette classe de maître portait sur le risque, qui, selon Benjamin Croitoru, n'est pas toujours bien compris. En utilisant un tableau, il a présenté quelles ont été, de 1802 à 2021, les meilleures et pires performances moyennes pour des actions, des obligations et des bons du Trésor pour des périodes de 1 à 30 ans. Il s'agissait de rendements annualisés (après inflation).

Il a ainsi démontré que les actions sont moins risquées à long terme qu'à court terme – « mais elles ne sont pas sans risques ». Et que, pour obtenir de bons rendements, il faut laisser son portefeuille fructifier durant de nombreuses années sans y toucher, ce qui n'est pas donné à tous.

Benjamin Croitoru en conclut que le principal rôle du conseiller en services financiers est d'aider le consommateur à faire le meilleur choix pour lui. Selon lui, à l'heure de la démocratisation des services financiers, les professionnels doivent vendre moins de produits et donner plus de conseils. « Votre rôle le plus important est de faire en sorte que vos clients ne paniquent pas devant la volatilité des marchés. Même s'ils vous payaient seulement pour cela, cela en vaudrait la peine pour eux. » ◀



« Ne pas oser poser certaines questions, c'est potentiellement priver une personne de conseils précieux qui pourraient sécuriser son avenir ou celui de ses proches. »

— Suzie Mondésir

## L'écoute active, clé de la finance inclusive

SYLVIE LEMIEUX

**Les professionnels des services financiers font face à une clientèle plus diversifiée que jamais. Il est donc essentiel de revoir son approche à travers le prisme de l'équité, de la diversité et de l'inclusion (EDI). Lors du ProLab 2025, un atelier animé par Suzie Mondésir, stratège en leadership inclusif à l'UQAM, a proposé aux conseillers des outils concrets pour mieux comprendre et accompagner une clientèle aux réalités multiples.**

« Aujourd'hui, notre défi, c'est : comment puis-je apprendre à connaître mon client autrement ? », a lancé d'entrée de jeu l'animatrice. Au-delà de l'obligation réglementaire, comment créer un lien authentique ?

Pour illustrer les enjeux liés à l'EDI, elle a présenté trois cas fictifs incarnant différentes réalités. À travers ces scénarios, elle a incité les participants à réfléchir aux bonnes pratiques de communication et aux attitudes à privilégier dans des situations délicates.

### THOMAS, AU-DELÀ DES ÉTIQUETTES

Le premier cas est celui de Thomas, un homme en situation de handicap accompagné de son amie Darlene. Entrepreneur ayant vendu une entreprise, il songe à se lancer dans un nouveau projet d'affaires.

Une telle rencontre, a rappelé la stratège, exige écoute, souplesse et vigilance. Il ne faut pas présumer des capacités ou des besoins d'un client en raison de son handicap. « L'inclusion, c'est d'abord une posture », a-t-elle insisté. Il est important de s'adresser directement au client, même en présence d'un accompagnateur, et de vérifier s'il existe une procuration avant de communiquer des renseignements confidentiels.

La confidentialité, le mode de communication (écrit, oral, visuel) ou encore le lieu de rendez-vous (à domicile, en ligne, en personne) doivent être abordés avec respect. Le langage utilisé est aussi déterminant. L'animatrice a rectifié certains termes comme « invalide », rappelant qu'on parle désormais de « personnes en situation de handicap ».

### SOPHIE, LA DIVERSITÉ INVISIBLE

Deuxième scénario : Sophie, fonctionnaire de 54 ans, cliente fidèle qui planifie sa retraite. Elle se présente toujours seule à ses rendez-vous. Les participants ont d'abord évoqué les moyens d'approfondir la relation : poser des questions ouvertes sur la situation familiale, les projets de vie, les valeurs et les attentes. Mais une dimension essentielle leur a échappé : Sophie est une femme LGBTQ+. Si elle n'a jamais mentionné sa conjointe, c'est par manque de sécurité psychologique.

« Selon une recherche issue du recensement de 2021, 39 % des personnes LGBTQ+ ne divulguent pas leur orientation dans le milieu professionnel », a souligné Suzie Mondésir. Cette omission peut avoir de lourdes conséquences, notamment sur les assurances collectives et les prestations de retraite si la conjointe n'est pas déclarée.

Le rôle du conseiller n'est pas de forcer les confidences, mais de créer un climat sécuritaire reposant sur la confiance. L'animatrice a proposé une démarche délicate : « Je remarque que vous venez seule depuis quelques rencontres. Puis-je vous poser une question sur votre situation familiale ? » Une telle formulation permet de dépasser les apparences tout en respectant le rythme du client.

« Ne pas oser poser certaines questions, c'est potentiellement priver une personne de conseils précieux qui pourraient sécuriser son avenir ou celui de ses proches », a-t-elle rappelé.

### SAMIRA, LA COMPÉTENCE CULTURELLE

Le dernier cas est celui de Samira, PDG d'une entreprise technologique et femme musulmane souhaitant investir 1,2 million de dollars. Plusieurs participants ont admis ne pas se sentir à l'aise avec ce profil, préférant la diriger vers un collègue plus expérimenté.

Cette honnêteté a été saluée par l'animatrice : « Un conseiller n'a pas à maîtriser toutes les réalités culturelles, mais il doit viser un service juste et respectueux. » Elle a mis en garde contre les présomptions : « Le fait que Samira soit musulmane ne signifie pas forcément qu'elle cherche des placements conformes à la finance islamique. Seule une discussion directe permettra de cerner ses attentes. »

En conclusion, Suzie Mondésir a insisté sur l'importance de mieux connaître ses clients en adoptant une approche humaine et ouverte. Son principal conseil : « Déposez votre stylo et écoutez activement. Demandez au client de vous raconter son histoire dès la première rencontre. »

À l'heure où les profils se diversifient, la capacité à établir un lien authentique devient un avantage concurrentiel de premier plan. ◀

# Cibler les clients et prévoir leur évolution

FABRICE TREMBLAY

**Bien évaluer ses clients potentiels et anticiper s'ils seront bénéfiques à long terme est un art qui se développe. Les règles simples n'existent pas vraiment en la matière. Comme l'a souligné d'entrée de jeu le professeur Jacques Nantel, si « tout le monde se dit qu'il va se contenter des 20 % les plus riches, on va manquer de clients ».**

Les différents profils de clients dans un contexte où l'endettement des ménages prend de plus en plus de place étaient au cœur des discussions de l'une des classes de maître au ProLab. Intitulée « Prévoir l'avenir, anticiper les besoins futurs de vos clients », la classe était donnée conjointement par le professeur, chercheur et spécialiste du marketing Jacques Nantel et par Isabelle Thibeault, anthropologue de la consommation.

Dans l'optique de garder une vue d'ensemble, M. Nantel a poursuivi en disant que « le 80 % de la population restant, il faut prendre le temps de considérer qu'il y a quelque chose à étudier et à cultiver là ». D'autant plus que le phénomène de l'endettement touche toutes les catégories de revenus, et le train de vie n'est évidemment pas un indicateur suffisant pour juger de la situation financière des personnes. « La fragilité financière ne veut plus dire être sans moyens financiers, souvent on ne parle pas du tout de gens au salaire minimum », a affirmé M<sup>me</sup> Thibeault, qui connaît bien la situation sur le terrain, étant aussi spécialiste en insolvabilité et conseillère en finances personnelles.

Jacques Nantel



## DES CAS RÉELS RÉVÉLATEURS

Pour tester leurs réflexes et discuter des indicateurs à considérer, les participants à la classe de maître ont pu se pencher sur des profils anonymisés de personnes existantes. La première discussion en groupe devait mener à la sélection de trois clients visés parmi six profils disponibles. Dans un deuxième temps, les groupes recevaient les profils des mêmes personnes dix ans plus tard. Si certains événements étaient difficiles à prévoir, le mode de vie de ces personnes pouvaient donner des indications dès le départ de leur rapport à l'argent.

Le professeur Nantel a souligné que, contrairement à une idée reçue, un bon service à la clientèle passe forcément par faire des choix. On ne peut pas s'occuper de tout le monde avec la même intensité. Il est donc normal de consacrer plus de temps à certains clients, quitte à prendre un risque calculé avec certains clients offrant un potentiel intéressant. « Il ne faut pas regarder les choses de façon statique », a-t-il insisté.

La question du rapport à l'argent est complexe et l'accès plus facile au crédit depuis le début des années 2000 est venu encore plus brouiller les cartes, ont souligné les deux experts. « Un rapport sain à l'argent est souvent marqué par une bonne connaissance de soi. Il faut donner à l'argent la place que cela doit avoir, c'est-à-dire un moyen et pas une fin », a ajouté M<sup>me</sup> Thibeault. Dans l'un des cas réels étudiés, la résilience et la détermination d'une mère monoparentale l'a menée à un poste permanent de professeure d'université dans un domaine de pointe.

## DIFFICILE DE DÉGAGER LES SOMMES POUR L'ÉPARGNE

Dans l'ouvrage *C'en est fait de notre société de consommation !* (Éditions Somme Toute), publié l'automne dernier, M<sup>me</sup> Thibeault et M. Nantel se sont intéressés à l'évolution récente de l'endettement des ménages et à ses répercussions. De manière générale, la croissance du PIB au Canada dans les dernières années repose en très grande partie sur les dépenses des ménages, qui sont elles-mêmes alimentées par le crédit. La structure des dépenses des ménages est révélatrice. Au Québec, le logement, le transport et l'alimentation combinés représentaient 74 % des dépenses des ménages en 2024, alors que la moyenne était traditionnellement de 60 %. Cela laisse une marge de manœuvre réduite pour l'épargne et l'investissement. ◀



◀ Héléne Belleau

en union de fait puisqu'il n'y aura pas de partage du patrimoine familial en cas de séparation. Là encore, le conseiller joue un rôle essentiel et doit poser des questions sur la façon dont l'argent et l'épargne sont gérés au sein du couple.

## Démystifier les cas de vie complexes

EMMANUELLE GRIL

**Cette formation pratique s'est appuyée sur les résultats d'un premier projet de recherche réalisé par la Chaire argent, inégalités et société CSF-INRS.**

Présenté conjointement par la sociologue et professeure à l'INRS Héléne Belleau, également titulaire de la chaire, ainsi que par Paul Sparh, planificateur financier et consultant en développement des compétences, l'atelier a été riche en enseignement pour les nombreux participants présents. Par le biais de trois études de cas, ils ont pu réfléchir à divers grands enjeux comme la disparité de richesse entre les sexes, les dynamiques familiales et de genre, et certains défis financiers rencontrés par les femmes.

Le premier cas fictif concernait une femme de 63 ans, propriétaire de plusieurs immeubles et d'une entreprise d'aménagement paysager. Celle-ci souhaitait transmettre ses actifs de façon égale entre ses trois enfants tout en conservant les biens dans la famille, sachant que l'un de ses fils souhaitait reprendre les affaires familiales.

Cette situation soulève plusieurs questionnements en matière d'équité entre les enfants et sur la meilleure façon d'atteindre cet objectif. Paul Sparh a souligné que la mission première du conseiller est de poser les bonnes questions. « Il faut amener la cliente à parler afin qu'elle mette des mots sur ce qu'elle cherche. Ensuite, le travail du professionnel consistera à mettre ses volontés en application en proposant les produits adéquats et en faisant des recommandations », a-t-il dit. Par la suite, il devra s'assurer que les solutions proposées conviennent à la cliente et la diriger vers des spécialistes (notaire, comptable, fiscaliste, etc.) le cas échéant.

### FINANCES D'UN COUPLE EN UNION DE FAIT

Le deuxième cas mettait en situation un couple en union de fait. La conjointe ne s'intéressait pas aux finances familiales, préférant laisser son compagnon s'en charger.

Dans un premier temps, Héléne Belleau a rappelé qu'il faut être conscient de l'existence de biais. « Les préjugés imprègnent l'espace social, notamment le fait que les femmes seraient moins intéressées aux sciences et aux finances », a-t-elle prévenu, ajoutant que les conseillers doivent demeurer vigilants et inclure systématiquement les deux conjoints dans les conversations.

Souligner l'importance de l'épargne, proposer des outils afin d'assurer une relative équité financière et pour compenser la personne mettant sa carrière sur pause pour s'occuper des enfants sont des points qui devraient aussi se retrouver dans les discussions des conseillers avec leurs clients. C'est particulièrement important

### RETRAITE PRÉMATURÉE ET RUPTURE

La situation abordée dans le dernier cas traitait d'un couple en union de fait depuis 20 ans. Le conjoint, seul propriétaire de la maison, a insisté pour que sa compagne plus jeune prenne sa retraite en même temps que lui. En échange, il cotise au REER de conjoint et partagera une partie de ses REER le moment venu. Ils signent également un contrat de vie commune. Mais lorsque sa conjointe le quitte quelques années plus tard, il cesse toute cotisation et annule le partage des REER. Il engage également un avocat pour contester le contrat de vie commune. Héléne Belleau a d'ailleurs précisé que cette convention donne souvent un faux sentiment de sécurité, car elle demeure contestable devant les tribunaux, et les gens l'ignorent.



**« Il faut amener la cliente à parler afin qu'elle mette des mots sur ce qu'elle cherche. »**

— Paul Sparh

Paul Sparh a pour sa part indiqué que lorsqu'il s'agit d'un couple, le conseiller devrait prévoir longtemps à l'avance le scénario de retraite, mais aussi anticiper ce qu'il adviendrait en cas de rupture, incluant les conséquences financières et fiscales pour les conjoints. Là encore, son apport est crucial lorsqu'il s'agit d'expliquer, de guider et d'orienter les clients dans les situations de vie complexes. ◀



### POUR ALLER PLUS LOIN

Voir dans la section InfoDéonto :

- Accompagner les couples dans la gestion de leurs finances
- Quoi faire si votre client semble en situation de vulnérabilité
- Littératie financière



Nancy Shawan, Sylvain De Champlain, Marie Elaine Farley, Monique Savage et Christian Faubert



## ASSEMBLÉE GÉNÉRALE 2025

# UNE ANNÉE BIEN REMPLIE !

MARYSE GUÉNETTE

**Le 8 mai dernier, la Chambre de la sécurité financière a tenu son assemblée générale annuelle après le ProLab à Trois-Rivières. C'était l'occasion de faire le bilan des événements de l'année 2024, soit celle de son 25<sup>e</sup> anniversaire, ainsi que des réalisations qui en sont nées. Sylvain De Champlain, président sortant du conseil d'administration (CA), et Marie Elaine Farley, présidente et cheffe de la direction, y ont tous deux pris la parole.**

Selon M. De Champlain, le CA a joué son rôle en veillant à ce que la Chambre mette en action les mécanismes réglementaires susceptibles de protéger les consommateurs québécois et en appuyant les démarches qui visaient à soutenir la crédibilité de la profession. « Il a permis d'orienter les actions à venir pour que la Chambre demeure, dans un environnement économique et financier très volatile, cet acteur fédérateur au sein de l'industrie », a-t-il dit.

Parmi les actions entreprises, Sylvain De Champlain et Marie Elaine Farley ont tous deux mentionné la nouvelle planification stratégique. « Le travail autour du plan stratégique nous a amenés dans des discussions fondamentales, un peu comme celles qui avaient mené à la naissance de la Chambre en 1999, a dit la dirigeante. C'est que les questions qui touchent à la sécurité financière se posent à toutes les époques. »

Le travail accompli en matière de formation a également été souligné. Marie Elaine Farley a mentionné la création d'un nouveau portail destiné aux responsables du développement professionnel de même que la création de 19 nouvelles formations. Trois thèmes sont privilégiés : les enjeux de société, les compétences multidisciplinaires que les conseillers doivent maîtriser et la déontologie – un nouveau cours obligatoire, Déonto Plus, a d'ailleurs vu le jour. « La Chambre met l'accent sur la prévention des fautes professionnelles par l'acquisition des connaissances multidisciplinaires, tout en s'assurant que le bureau du syndicat et le comité de discipline veillent au respect des lois et règlements », a dit M<sup>me</sup> Farley.

Les partenariats développés avec EducÉpargne, Option consommateurs et Protégez-Vous ainsi qu'avec l'Université Laval, l'Université de Sherbrooke et l'Institut national de la recherche scientifique (INRS) ont également été soulignés. « Grâce à ceux-ci, nous pouvons créer des outils de soutien et des formations qui rehaussent la pratique multidisciplinaire des membres », a-t-elle ajouté.

Cette dernière a mentionné qu'en 2024, la Chambre avait pu compter sur des employés mobilisés et fiers de travailler dans une organisation vouée à la protection du public. Cette année a comporté des défis sur le plan des effectifs et de l'organisation, mais la situation est pratiquement rétablie et le nombre de décisions prises par le syndicat et les demandes déposées auprès du comité de discipline de la Chambre ont été comparables à celles de 2023. « Les délais de certains dossiers ont momentanément augmenté, mais sans jamais compromettre la protection du public », a précisé M<sup>me</sup> Farley.

**« Quelles que soient les décisions qui seront prises dans le cadre des réformes évoquées, notre mission doit demeurer. »**

**— Marie Elaine Farley**

M. De Champlain a pour sa part parlé du projet de loi 92. Ce faisant, il s'est inquiété de la possibilité que les conseillers en épargne collective et les conseillers en plans de bourses d'études soient exclus du périmètre de la Chambre et de l'éventuelle création d'une nouvelle chambre qui fusionnerait la CSF et de la Chambre de l'assurance de dommages. « De nombreux liens et fonctions risquent alors d'être fragilisés, sinon rompus », a-t-il dit, précisant que plusieurs aspects du projet de loi doivent être éclaircis.

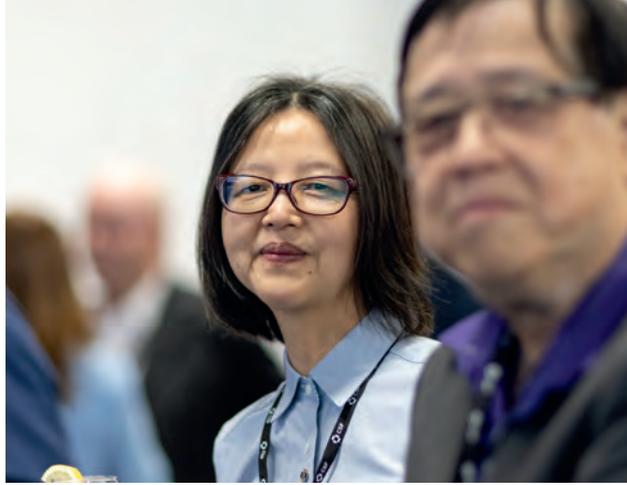
Marie Elaine Farley a affirmé partager ces préoccupations. « Quelles que soient les décisions qui seront prises dans le cadre des réformes évoquées, notre mission doit demeurer. La protection du public est une préoccupation que rien ne doit ébranler. Notre devoir est de garder le cap, de protéger et de servir. »

# PRO Lab 2025



^  
Un taux de satisfaction éloquent : 90 % des participants au ProLab 2025 ont dit être très satisfaits ou satisfaits de leur journée de formation.





Encore une fois, l'équipe de la Chambre, que l'on voit ci-dessous, n'a pas ménagé ses efforts pour les membres qui étaient sur place à Trois-Rivières.



La journée a aussi été l'occasion de tenir l'assemblée générale annuelle et d'offrir un cocktail de clôture, où ont été servies de délicieuses bouchées.

—  
INFODÉONTO



# PRÉAVIS DE REMPLACEMENT : BONNES PRATIQUES ET FORMATION GRATUITE

EMMANUELLE GRIL

Lorsqu'il propose à son client de remplacer son contrat d'assurance de personnes<sup>1</sup>, le professionnel doit remplir un préavis de remplacement. Il n'est pas toujours facile de savoir dans quelles situations ce formulaire est obligatoire, mais une formation gratuite arrive à la rescousse.



M<sup>re</sup> NAOMIE DESJARDINS

Dans un emploi du temps déjà bien rempli, le formulaire de préavis de remplacement peut sembler être un fardeau supplémentaire. Pourtant, les professionnels ont tout à y gagner, et leurs clients aussi!

## LES AVANTAGES DU PRÉAVIS

L'objectif premier du préavis de remplacement est de préserver l'intérêt du client, tout en permettant au conseiller de justifier sa recommandation de remplacer le contrat. Avec ce formulaire, le client sera bien informé des avantages et des inconvénients reliés au remplacement de l'assurance, qui seront regroupés dans un même document. « Ainsi, il pourra comparer l'ancienne police et la nouvelle, voir ce qu'il gagne et ce qu'il perd, et au bout du compte prendre une décision éclairée », précise M<sup>re</sup> Naomie Desjardins, avocate aux affaires corporatives à la Direction des affaires corporatives et juridiques à la Chambre de la sécurité financière (CSF).

Ce formulaire constitue aussi un précieux outil



## QUELQUES CHIFFRES

**En 2024, sur les 24 plaintes** déposées par le syndic visant un total de 60 fautes déontologiques, **UNE SEULE** concernait des manquements au préavis de remplacement. On en comptait une en 2023 et 7 en 2022.

**En 2024, le comité de discipline de la CSF** a rendu 20 décisions sanctionnant 38 chefs d'infraction sur divers sujets, **mais aucun relatif à des manquements au préavis de remplacement**. En 2023, il y avait eu 2 sanctions pour ce type d'infractions et 9 en 2022.



« Un vaste travail de démystification et de clarification a été effectué dans la mise à jour de la formation. »

— Mireille Bourque

d'information et de communication grâce auquel le conseiller pourra fournir au client, de façon claire et structurée, l'ensemble des renseignements nécessaires et utiles qui justifieraient le remplacement de son contrat actuel. « Le rôle du professionnel est de proposer un nouveau contrat d'assurance uniquement si c'est dans le meilleur intérêt du client. Dans le cas contraire, il favorisera le maintien de l'assurance en vigueur. Le préavis permet donc de justifier les raisons pour lesquelles le nouveau contrat serait à l'avantage de l'assuré », souligne M<sup>re</sup> Desjardins.

1 Le préavis doit aussi être rempli, sous réserve de certaines conditions, dans d'autres situations, comme le remplacement partiel d'un contrat, le remplacement d'une proposition d'assurance signée, d'une proposition d'assurance assortie d'une assurance provisoire ou d'une proposition d'assurance faisant l'objet d'une surprime et l'adhésion à un contrat d'assurance collective.

Mais ce n'est pas tout, car ce formulaire offre également la possibilité à l'assureur d'intervenir auprès du client. En effet, le formulaire est envoyé aux deux assureurs, le futur et l'actuel. «Ce dernier peut donc communiquer avec l'assuré pour comprendre les changements demandés, tenter de le dissuader de remplacer son contrat ou même lui offrir un contrat équivalent», note l'avocate.



« Certains cas sont complexes et il arrive que des représentants travaillant avec nous contactent notre service de conformité pour vérifier s'ils doivent oui ou non remplir un préavis. »

— M<sup>e</sup> Yvan Morin

## UN CLIENT MIEUX INFORMÉ

Seul un formulaire de préavis adéquatement rempli permet d'avoir la certitude que le client a bien reçu tous les renseignements justifiant le remplacement de son contrat, et l'informant des inconvénients éventuels.

Parmi ces derniers, mentionnons l'expiration de la clause d'incontestabilité. En vertu de celle-ci, un contrat d'assurance vie ou accident en vigueur durant plus de deux ans ne peut être annulé ou réduit par l'assureur en raison d'une fausse déclaration ou d'une réticence. L'expiration de la clause de suicide pour les contrats en vigueur depuis plus de deux ans fait aussi en sorte que l'indemnité sera payée au bénéficiaire, et ce, même si l'assuré se suicide.

L'âge et l'état de santé sont d'autres aspects à considérer. Par exemple, si la santé du client s'est dégradée au fil du temps, il lui sera peut-être plus coûteux, voire impossible, de souscrire une assurance. Dès lors, le maintien du contrat contribuera à protéger son assurabilité.

Quelle que soit la situation, le représentant devra donc évaluer ces différents aspects ainsi que les autres options possibles. Si néanmoins il propose un remplacement, le préavis constituera donc un outil de choix permettant de démontrer objectivement de quelle façon le contrat d'assurance proposé correspondrait mieux à la situation du client, en comparant clairement les caractéristiques des deux offres.

## OUBLI OU MÉCONNAISSANCE

De l'avis de M<sup>e</sup> Desjardins, lorsque les professionnels omettent de remplir le formulaire, c'est généralement parce qu'ils comprennent mal les règles et les situations dans lesquelles il est obligatoire. Les courts délais peuvent aussi poser des difficultés. «Le conseiller en sécurité financière dispose de cinq jours ouvrables suivant la signature de la proposition pour remettre une copie du préavis rempli et signé par le professionnel au client – le preneur de l'assurance – puis expédier cette copie

au siège des assureurs dont les contrats sont susceptibles d'être remplacés. Dans le feu de l'action, cinq jours ouvrables, ça passe vite!», fait-elle valoir.

Quant à lui, M<sup>e</sup> Yvan Morin, avocat et vice-président, affaires juridiques à MICA, cabinets de services financiers, remarque que les cas dans lesquels le conseiller fait preuve de mauvaise foi sont très rares, voire inexistantes. «La plupart du temps, il s'agit plutôt d'un oubli ou de méconnaissance. Certains cas sont complexes et il arrive que des conseillers travaillant avec nous contactent notre service de conformité pour vérifier s'ils doivent oui ou non remplir un préavis», dit-il.

Quelles sont les conséquences pour le professionnel qui ne s'est pas acquitté de son obligation en matière de préavis? «Essentiellement, il pourrait y avoir une demande d'enquête auprès du bureau du syndicat pour manquement aux obligations déontologiques d'un conseiller. Par la suite, le syndicat décidera de porter plainte devant le comité de discipline ou pas», indique M<sup>e</sup> Desjardins. Elle ajoute que, par le passé, selon les infractions, les sanctions allaient de la réprimande à une amende, ou encore à une radiation.

Sur le terrain, M<sup>e</sup> Morin estime que des progrès notables ont été accomplis. «Un important travail de sensibilisation auprès des conseillers a été réalisé au cours des dernières années. Dans notre cabinet par exemple, nous publions fréquemment de la documentation ou de la formation à ce sujet, et en cas de besoin, nous dirigeons les conseillers vers la page InfoDéonto de la CSF», dit-il.

## FORMATION GRATUITE ET MISE À JOUR

Pour mieux saisir les cas dans lesquels le préavis est obligatoire, les membres de la Chambre peuvent suivre une formation gratuite (4 UFC en conformité), qui a d'ailleurs été récemment mise à jour.

«C'est un sujet mal compris, d'autant que les situations peuvent s'avérer complexes. La CSF souhaitait donc proposer des outils concrets aux représentants et mieux les accompagner», fait valoir Mireille Bourque, Adm.A., chef qualité des pratiques – profil conseiller.

La formation comporte plusieurs volets, incluant des cas pratiques et des jeux-questionnaires pour vérifier l'acquisition des connaissances ainsi que des exemples de formulaires correctement remplis ou pas, et le précieux outil «Quand utiliser la procédure de remplacement». Le tout se conclut par un examen visant à valider les acquis. «Un vaste travail de démythification et de clarification a été effectué dans la mise à jour de cette formation», précise Mireille Bourque, qui souligne que d'ores et déjà, le succès est au rendez-vous. En effet, en avril 2025, on recensait 1163 participations pour la formation en français, et 122 pour celle en anglais. Assurément un incontournable pour aider les professionnels à s'acquitter adéquatement de leurs obligations. ◀

## RESSOURCES UTILES

### Section InfoDéonto :



### Formation gratuite de la Chambre (4 UFC en conformité) :



## JARGON EN ASSURANCE

# POUR QUE LES CLIENTS COMPRENENT LEUR CONTRAT



JEAN-FRANÇOIS VENNE

**Les contrats d'assurance sont compliqués à comprendre pour les clients. Mais ce n'est pas une fatalité. Avec les bonnes méthodes et une dose de bonne volonté, on peut en simplifier la rédaction et apprendre à mieux les vulgariser.**

Au Québec, le Code civil et la *Loi sur la protection des consommateurs* (LPC) contiennent des articles qui concernent la clarté des contrats de consommation ou d'adhésion. Ainsi, l'article 1436 du Code civil stipule qu'une clause « illisible ou incompréhensible pour une personne raisonnable » pourrait être annulée si elle cause préjudice à l'une des parties.

Cette clause met aussi l'accent sur la responsabilité du conseiller. En effet, le tribunal pourrait refuser d'annuler une clause s'il est prouvé que « des explications adéquates sur la nature et l'étendue de la clause ont été données au consommateur ou à l'adhérent ». Ainsi, le conseiller qui constate que certaines parties d'un contrat d'assurance peuvent être compliquées à comprendre a tout intérêt à bien les vulgariser, et à consigner cet exercice pour le bénéfice de son client.

Le Code civil prévoit aussi qu'une clause ambiguë doit être interprétée en faveur du consommateur. Quant à la LPC, son article 25 précise que le contrat doit être « clairement et lisiblement rédigé ».

Malgré tout, les contrats d'assurance (et ils ne sont pas les seuls!) restent notoirement difficiles à lire et à déchiffrer pour le commun des mortels. « Les lois parlent de clarté, mais sans définir ce qu'on entend par langage clair ni offrir de lignes directrices sur la manière de rédiger un contrat pour qu'il soit considéré comme clair », soutient M<sup>e</sup> Sara Eve Levac, avocate et analyste à Option consommateurs.

En 2023, l'Organisation internationale de normalisation (ISO) a publié la norme ISO 24495-1:2023 sur le langage clair et simple. Celle-ci présente des principes et des lignes directrices pour rédiger des contrats plus digests. « Mais elle ne s'applique pas dans le droit québécois, précise M<sup>e</sup> Levac. Ce sont des lignes directrices que les entreprises peuvent utiliser pour rédiger des contrats. »

### DES TRUCS POUR SIMPLIFIER L'ÉCRITURE

Pourquoi les entreprises comme les assureurs tardent-ils à modifier leur manière de rédiger? D'abord, par habitude. Les avocats tendent à formuler les contrats comme ils l'ont appris. Cette forme traditionnelle est passée dans l'usage et cette façon de faire semble rassurante. « On apprend à faire preuve de rigueur et à couvrir l'organisation contre tous les risques possibles et imaginables, mais pas vraiment à se mettre à la place des clients qui ne sont pas juristes », explique M<sup>e</sup> Stéphanie Roy, elle-même avocate

« Les lois parlent de clarté, mais sans définir ce qu'on entend par langage clair ni offrir de lignes directrices sur la manière de rédiger un contrat pour qu'il soit considéré comme clair. »

— M<sup>e</sup> Sara Eve Levac



et cofondatrice d'En Clair, une firme qui aide à simplifier les documents juridiques.

Elle reprend la définition de la norme ISO, selon laquelle un contrat écrit clairement doit permettre au client de trouver rapidement une information, de la comprendre et de l'utiliser. Cela ne touche donc pas que les mots employés, mais aussi la structure du texte et l'esthétique du document.



« On apprend à faire preuve de rigueur et à couvrir l'organisation contre tous les risques possibles et imaginables, mais pas vraiment à se mettre à la place des clients qui ne sont pas juristes. »

— M<sup>e</sup> Stéphanie Roy

**M<sup>e</sup> Roy énumère quatre facteurs particulièrement importants dans la rédaction d'un contrat en langage clair.**

### 1. L'apparence générale du contrat.

La première impression du client est fondamentale. « C'est ce qui fait qu'il se sent compétent ou non pour lire le document, explique l'avocate. Si le texte est très long, rempli de mots complexes et de titres incompréhensibles, c'est très rebutant pour le client. »

### 2. La navigabilité du document.

Est-ce qu'on peut facilement survoler le texte pour identifier certains messages clés et en comprendre les grandes lignes ? Est-ce que les informations les plus importantes sont aisées à trouver et bien visibles ? Les titres des différentes parties sont-ils faciles à identifier et rédigés en langage clair ? Souvent, on peut simplement changer un terme juridique, comme « résiliation », pour un synonyme, comme

« mettre un terme à ». En assurance, un mot en apparence aussi simple que prime peut générer de la confusion puisque beaucoup de gens le confondent avec l'indemnité.

Et peuvent aussi confondre prime et cotisation.

### 3. Le choix des informations dans le contrat.

La longueur d'un contrat décourage les clients. Les entreprises gagneraient parfois à élaguer certaines clauses, qui couvrent des risques hautement improbables ou qui ne sont plus nécessaires.

### 4. La clarté et la visibilité des mots et des phrases.

Revoir la rédaction reste essentiel. M<sup>e</sup> Roy donne une phase simple en exemple : « Nous vous remboursons les frais engagés pour les services d'une infirmière, jusqu'à concurrence de 10 000 dollars par année, sous réserve de notre approbation préalable. » Ce serait beaucoup plus efficace de commencer par dire qu'on doit demander l'autorisation en premier. On devrait aussi explicitement dire que si on ne le fait pas, l'assureur pourra refuser de rembourser le client. C'est le genre de nuance qui échappe aux clients. « Les contrats comportent souvent des clauses qui contiennent des inférences juridiques implicites que le client ne peut comprendre vu qu'il n'est pas formé en la matière », déplore-t-elle.

### APPRENDRE À VULGARISER

Cela dit, on peut difficilement réussir à simplifier un contrat à un point extrême où il peut être complètement compris sans explications par tous les clients, qui ont des niveaux de littératie, de numératie et de littératie financière très variables. Le rôle de vulgarisateur du conseiller reste donc crucial et son devoir de s'assurer de la compréhension de son client demeure fondamental. « La vulgarisation, ça ne s'improvise pas, estime Stéphanie Roy. On doit se préparer. » Elle propose quelques trucs pour y arriver.

Pour M<sup>e</sup> Stéphanie Roy, la rédaction de contrats en langage clair et la capacité de les vulgariser sont essentielles pour maintenir la crédibilité du système financier et réduire le risque de plaintes et de litiges. De son côté, M<sup>e</sup> Sara Eve Levac croit que cela améliore l'expérience des consommateurs et renforce leur confiance dans l'entreprise et surtout dans la personne qui les conseille. ◀



## POUR BIEN VULGARISER

### 1. CIBLER LES MESSAGES IMPORTANTS.

Quels sont les éléments clés pour permettre au client de prendre une décision éclairée ? Qu'est-ce qui risque d'influencer son comportement ?

### 2. QUELLES QUESTIONS LES CLIENTS POSENT-ILS LE PLUS SOUVENT ?

Quels éléments du contrat semblent plus difficiles à comprendre ? Quels biais influencent la manière dont on présente les contrats ou dont les clients les comprennent ?

### 3. CHOISIR L'ORDRE DES INFORMATIONS.

Le conseiller n'est pas toujours obligé de suivre l'ordre du contrat. Il peut concevoir une séquence qu'il trouve la plus appropriée pour faciliter la compréhension.

### 4. CHERCHER DES SYNONYMES POUR LES TERMES PLUS COMPLEXES.

### 5. UTILISER DES ANALOGIES.

Même s'il peut être difficile d'introduire des formules imagées dans un contrat, c'est un outil de compréhension très puissant dans une discussion avec un client.

### 6. POSER DES QUESTIONS.

Le conseiller doit s'assurer que ses explications ont bien été comprises.



## POUR ALLER PLUS LOIN



Qu'est-ce que la communication claire ?



Interprétation des contrats : l'importance d'un texte clair et spécifique

## PLAN SUCCESSORAL

# UN ÉLÉMENT CRUCIAL DE LA PLANIFICATION FINANCIÈRE



JEAN-FRANÇOIS VENNE

**Encore trop peu de Québécois disposent d'un plan successoral, ce qui peut placer leur succession à risque. Les conseillers ont un rôle important à jouer pour sensibiliser leurs clients à cet outil précieux.**

Moins de la moitié des Québécois possèdent un plan successoral, selon une récente étude d'IG Gestion de patrimoine. Pire : moins de la moitié de ceux qui collaborent avec un conseiller en services financiers en ont déjà discuté avec lui. « Ce n'est pas le sujet que les clients préfèrent, admet Carl Thibault, vice-président principal Québec et Atlantique d'IG Gestion de patrimoine. Cependant, c'est un thème qui devrait être abordé tôt par le conseiller, car il fait partie intégrante d'une bonne planification financière. »

Il précise que parler de planification successorale ne se limite pas à prévoir ce qui sera fait après le décès du client. Ce dernier peut aussi poser des gestes de son vivant pour prévenir des ennuis futurs. C'est notamment le cas de ceux qui possèdent des actifs immobiliers ou une entreprise, ou qui veulent aider leurs enfants à en acquérir.

Le plan successoral contient certains incontournables, comme le testament et le mandat de protection, qui relèvent plutôt d'un notaire. Le conseiller peut d'ailleurs travailler en collaboration avec ces professionnels, ou à tout le moins inviter ses clients à en consulter un rapidement.

Il peut aussi aider les clients à comprendre les enjeux fiscaux de la succession, quitte encore là à faire intervenir un spécialiste de cette question. « Certains actifs, comme les REER et les FERR, peuvent être transmis sans impôts au conjoint, mais d'autres, tels les actions ou les biens immobiliers, peuvent entraîner un impôt sur le gain en capital, souligne Carl Thibault. On doit le prévoir dans le plan successoral. »



« Ce n'est pas le sujet que les clients préfèrent. Cependant, c'est un thème qui devrait être abordé tôt par le conseiller, car il fait partie intégrante d'une bonne planification financière. »

— Carl Thibault



« On doit revoir la planification successorale au moins une fois aux cinq ans, et immédiatement quand de grands changements surviennent [...] afin de s'assurer que la stratégie reste à jour. »

— Carmela Guerriero

## SE BASER SUR DES FAITS

La connaissance des clients et l'analyse de leurs besoins financiers se trouvent au cœur de cet exercice. Jean-Guy Grenier, premier conseiller en assurance de personnes à RBC Assurances, les approche en leur demandant ce qui serait important pour eux s'il n'était plus là. Que souhaitent-ils pour leurs proches ? Quels sont leurs désirs ? S'ajoute à cela un bilan de la situation familiale. Qui devrait hériter ? Le client est-il marié, conjoint de fait, dans une famille reconstituée ou non ? A-t-il des personnes à charge ? Veut-il effectuer un don à une cause, à un organisme ou à une institution qui lui tient à cœur ?

Une fois que l'on a colligé ces informations, on doit procéder au bilan financier. On cherchera notamment à recenser les actifs et les revenus qui risquent d'être imposés au décès, les dettes, les endossements, l'argent nécessaire pour assurer le bien-être d'une personne dépendante, etc. S'il y a des dettes ou de l'impôt à payer au décès, la succession compte-t-elle contracter des emprunts pour les payer, ou utiliser de l'épargne ou de l'assurance vie ?

Lorsque le portrait est complet, le conseiller peut déterminer le montant dont le client aura besoin pour atteindre ses objectifs ainsi que les stratégies et les produits qui pourront lui convenir. « Parfois, une protection d'assurance vie temporaire ou permanente est nécessaire, mais ce n'est pas toujours le cas, ça dépend du bilan financier et des besoins, souligne Jean-Guy Grenier. Si on opte pour ce produit, on doit bien établir le montant de la protection en fonction des besoins, car il y a aussi un coût à l'assurance vie. »

## DES RISQUES ET DES ERREURS

La conception d'un plan successoral bien adapté comporte sa part de risques et d'erreurs. « La première erreur, bien sûr, c'est de ne pas en établir un ! », rappelle Carmela Guerriero, cheffe nationale, ventes et expérience client de RBC Trust Royal.

Elle précise que l'absence d'un tel plan pose le risque de ne pas protéger sa famille aussi bien qu'on le voudrait. En l'absence de testament, par exemple, ce sont les lois qui désigneront les héritiers et la part de la succession qu'ils recevront. Cela peut causer de réels problèmes. Si le client est en couple sans être marié ni uni civilement et qu'il a des enfants, ce sont ces derniers qui hériteront. Le conjoint n'aura pas un sou, même si le couple est ensemble depuis très longtemps. Même dans le cas d'un couple marié ou uni civilement, le conjoint n'héritera que d'un tiers des biens. Les enfants recevront le reste.

« Mourir sans une bonne planification successorale peut aussi engendrer des conflits familiaux puisque les intentions de la personne décédée ne sont pas clairement exprimées, précise Carmela Guerriero. C'est particulièrement pénible à vivre dans une période de deuil. » S'ajoute à cela bien sûr le risque de perte de valeur, en particulier lorsque la fiscalité de la succession n'a pas été optimisée.

À part l'erreur fondamentale d'omettre le plan successoral, il y a d'autres bourdes à éviter, comme oublier le mandat de protection ou mal choisir le liquidateur.

La personne qui nous semble la mieux placée peut vivre des contraintes, comme le fait d'habiter loin ou d'avoir un horaire très chargé. « On choisit parfois avec son cœur plutôt qu'avec sa tête », affirme la conseillère.

On gagnerait aussi, dans certains cas, à examiner l'option du legs en fiducie. Des modifications législatives ont réduit l'attrait fiscal de cette stratégie, mais elle a d'autres mérites. Elle peut par exemple servir à assurer une transmission progressive des biens, pour protéger des héritiers susceptibles d'éprouver de la difficulté à gérer cet argent ou qui ont des besoins particuliers.

« On doit par ailleurs revoir la planification successorale au moins une fois aux cinq ans, et immédiatement quand de grands changements surviennent, comme l'arrivée d'un nouvel enfant, un divorce, le décès d'un héritier ou le démarrage d'une entreprise, afin de s'assurer que la stratégie reste à jour », rappelle Carmela Guerriero.

De son côté, Jean-Guy Grenier insiste sur le rôle crucial du conseiller. « Des gens pensent qu'ils sont trop jeunes ou qu'ils n'ont pas assez d'argent pour avoir besoin d'un testament ou d'une bonne planification successorale, mais c'est faux, avance-t-il. C'est le rôle du professionnel d'en discuter avec eux et de leur expliquer les avantages de cet exercice. » ◀



« Parfois, une protection d'assurance vie temporaire ou permanente est nécessaire, mais ce n'est pas toujours le cas, ça dépend du bilan financier et des besoins. »

— Jean-Guy Grenier

## POPULATION ACTIVE

# DEVANCER SA RETRAITE... OU LA RETARDER ?



JEAN-FRANÇOIS VENNE



FRANÇOIS L'ITALIEN

Choisir le moment du départ à la retraite constitue une décision majeure dans la vie d'un individu. Certains optent pour le classique 65 ans, comme le présument les régimes de rentes gouvernementales, mais beaucoup devancent ou retardent leur sortie de la population active. Qu'est-ce qui motive ce choix ? Voyons ensemble comment se comparent les deux options.



LUC BRUNET

### DÉPART HÂTIF

La décision de devancer son départ à la retraite peut découler de facteurs financiers, mais aussi d'éléments liés à la santé physique et à son rapport à son emploi. « Si le travailleur sent qu'il a plafonné, qu'il n'avance plus et qu'il ne s'accomplit plus dans ce qu'il fait au quotidien, il y a plus de chances qu'il ait envie de partir à la retraite », explique Luc Brunet, professeur titulaire en psychologie du travail et des organisations à l'Université de Montréal.

Ce dernier ajoute que la santé physique peut aussi précipiter la fin de la vie active. « C'est notamment le cas des gens qui ont un travail très physique et usant, qui demande de la force ou de l'endurance, et qui peuvent éprouver de la difficulté à continuer après un certain âge », souligne-t-il.

### ÂGE MOYEN DE LA RETRAITE AU QUÉBEC EN 2023

## 64,7 ANS

2003: 60,5 ans  
2013: 62,0 ans

Source: ISQ

### TAUX D'EMPLOI AU QUÉBEC EN 2023

#### 55-59 ans:

Hommes	Femmes
<b>79,3 %</b>	<b>71,6 %</b>

#### 60-64 ans:

Hommes	Femmes
<b>62,4 %</b>	<b>48,8 %</b>

#### 65-69 ans:

Hommes	Femmes
<b>29,5 %</b>	<b>18,8 %</b>

#### 65 ans et plus:

Hommes	Femmes
<b>16,4 %</b>	<b>8,7 %</b>

Source: ISQ



« Le contexte économique marqué par des pertes d'emploi pendant la pandémie, la montée de l'inflation et notamment du coût du logement, et maintenant la guerre commerciale contribuent à augmenter la proportion de personnes qui retardent leur retraite. »

— Riel Michaud-Beaudry

En 2022, un rapport de l'Institut de la statistique du Québec (ISQ) évaluait qu'environ 30 % des travailleurs de 45 ans et plus souhaitaient prendre une retraite avant 65 ans. L'ISQ identifiait certaines caractéristiques de ces travailleurs, dont un niveau d'éducation professionnelle, technique ou universitaire, une ancienneté de 20 ans ou plus dans leur emploi et un salaire de 78 000 dollars par année ou plus (en 2018). Les travailleurs du secteur public et ceux couverts par une convention collective partaient aussi plus tôt.

Dans le cas des femmes, un tiers des travailleurs de 45 ans et plus songeaient à prendre leur retraite avant 60 ans. « Les femmes sont plus accaparées par les soins aux personnes âgées (de la famille) ou par les petits-enfants, en particulier dans un contexte où l'accès aux soins à domicile ou aux centres de la petite enfance n'est pas toujours facile », soutient Alexandra Desroches, planificatrice financière à IG Gestion privée de patrimoine. Celles qui ont les moyens financiers de devancer leur retraite peuvent donc choisir cette option.

De son côté, François L'Italien, coordonnateur de l'Observatoire de la retraite, rappelle que les carrières des femmes sont plus souvent interrompues. « Certaines trouvent que de rester au travail après 60 ans n'aura pas un gros impact sur leurs revenus de retraite », note-t-il.

Alexandra Desroches raconte également que certains clients qui ont planifié leur épargne-retraite de longue date sont parfois surpris de constater les montants qu'ils ont accumulés au tournant de la soixantaine. « Certains décident de devancer leur retraite parce qu'ils réalisent qu'ils pourront garder un niveau de revenu intéressant », précise-t-elle.

Et l'argent dans tout cela ? Il demeure l'élément crucial. « Il y a des facteurs psychologiques ou de santé physique qui jouent, mais il y a une nette différence entre les travailleurs selon leurs perspectives de revenu à la retraite », souligne Luc Brunet. L'argent reste une grande contrainte dans cette décision. »

## DÉPART RETARDÉ

Au Québec, le taux d'emploi des 65 ans et plus a bondi de 3,2 % à 12 % entre 2000 et 2023, selon l'ISQ. Entre 65 et 69 ans, 29,5 % des hommes et 18,8 % des femmes occupaient un emploi ou en recherchaient un activement en 2023.



**« Les femmes sont plus accaparées par les soins aux personnes âgées ou par les petits-enfants, en particulier dans un contexte où l'accès aux soins à domicile ou aux centres de la petite enfance n'est pas toujours facile. »**  
— Alexandra Desroches

« Le contexte économique marqué par des pertes d'emploi pendant la pandémie, la montée de l'inflation et notamment du coût du logement, et maintenant la guerre commerciale contribuent à augmenter la proportion de personnes qui retardent leur retraite, surtout chez ceux qui ne détiennent pas beaucoup de capital », estime Riel Michaud-Beaudry, professionnel de recherche à l'Observatoire de la retraite.

L'épargne par accumulation de capital, par exemple dans les REER et les CELI, prend une grande place dans notre système de retraite. Or, la période actuelle a vu les indices boursiers glisser depuis l'élection de Donald Trump aux États-Unis, ce qui rend moins intéressante la perspective de décaisser ces avoirs, qui ont perdu de la valeur sur papier.

Les décisions de l'État peuvent aussi jouer. Riel Michaud-Beaudry rappelle qu'à la fin des années 1990, le gouvernement québécois avait encouragé les départs hâtifs de fonctionnaires en abaissant l'âge minimum de départ et en réduisant les pénalités actuarielles. Des dizaines de milliers d'employés, notamment dans le réseau de la santé, ont quitté en quelques mois.

Aujourd'hui, la tendance s'est inversée. La pénurie de main-d'œuvre a poussé le gouvernement à créer des incitatifs fiscaux

et à modifier certaines règles du Régime de rentes du Québec pour maintenir à l'emploi les travailleurs plus âgés. L'idée de reporter de 60 à 62 ans l'âge minimal pour toucher la rente de la RRQ ou de hausser l'âge légal de la retraite au fédéral revient également périodiquement dans les débats.

« On a aussi vu une diminution du nombre de régimes à prestations déterminées dans le secteur privé ; or, ces régimes permettaient à des travailleurs de partir plus tôt sans s'inquiéter pour leurs finances, ajoute François L'Italien. L'âge de départ à la retraite est étroitement lié à des décisions de l'État ou des entreprises. »

Bien sûr, des considérations personnelles peuvent jouer, entre autres chez les individus qui auraient les moyens financiers de quitter le marché du travail, mais qui décident d'y rester. « Des travailleurs qui se sentent performants et valorisés au travail peuvent tout à fait avoir envie de conserver leur emploi plus longtemps, relève Luc Brunet. Par ailleurs, pour certains, abandonner un emploi après 60 ans ne signifie pas un départ à la retraite, mais plutôt le début d'une deuxième carrière. »

Dans tous les cas, une bonne situation financière contribue à faire de la décision de retarder ou de hâter la retraite une question de choix, alors qu'une mauvaise santé financière augmente le poids des contraintes.

Pour Alexandra Desroches, le rôle du conseiller consiste à bien saisir la vision que les clients se font du moment de leur départ à la retraite, et de planifier en conséquence tout en restant à l'affût des évolutions de ce désir. « Ça arrive que des clients partent à la retraite, puis reviennent me voir quelque temps plus tard en me disant qu'ils ont repris un emploi, fait-elle remarquer. Les projets peuvent changer rapidement. »



## POUR ALLER PLUS LOIN



**Participation des travailleurs âgés au marché du travail et intentions à l'égard de l'âge de la retraite - Faits saillants**



**L'évolution du Québec depuis 25 ans selon les travaux de l'ISQ. Le marché du travail**

## — PORTRAIT ET ÉVOLUTION

# LA CLASSE MOYENNE QUÉBÉCOISE FACE À QUATRE DÉFIS



GEOFFROY BOUCHER



**Au cours des 50 dernières années, la classe moyenne québécoise a connu des transformations importantes, notamment quant à sa composition, ses actifs ainsi que son endettement. C'est ce que révèle un portrait<sup>1</sup> publié récemment par l'Observatoire québécois des inégalités (OQI) qui met au jour certains défis auxquels sont confrontées les personnes qui forment cette classe sociale.**

Si le concept de classe moyenne est souvent évoqué dans l'espace public, il n'existe aucun consensus sur sa définition. Tel que souligné dans un précédent rapport<sup>2</sup>, une multitude d'approches, parfois économiques (basées sur le revenu, la richesse ou la consommation), parfois sociologiques (basées sur des caractéristiques comme l'occupation professionnelle ou le niveau d'éducation), coexistent dans la littérature.

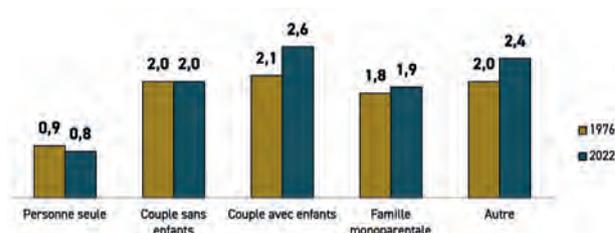
Afin de brosser un portrait de la classe moyenne et de son évolution, l'Observatoire québécois des inégalités a retenu la définition de l'OCDE, qui inclut dans la classe moyenne les personnes dont le revenu après impôt se situe dans l'intervalle de 75 % à 200 % du revenu médian ajusté des ménages. Au Québec, en 2022, cet intervalle se situait entre 40 997 \$ et 109 324 \$, ce qui correspond à environ 2 personnes sur 3.

## 1 TRAVAILLER DAVANTAGE POUR MAINTENIR SON NIVEAU DE VIE

Contrairement aux idées reçues, le revenu disponible de la classe moyenne a connu une augmentation marquée (+50 %) depuis le début des années 2000, et ce, même si l'on tient compte de l'inflation.

Ce phénomène s'explique en partie par une augmentation de l'effort de travail. En effet, davantage de personnes au sein de chaque ménage doivent travailler pour maintenir le niveau de vie de la classe moyenne. Bien que le nombre de personnes par ménage diminue (la moyenne est passée de 4 personnes en 1976 à 3,3 personnes en 2022), le nombre de personnes ayant un revenu d'emploi, lui, augmente. Chez les couples avec enfants, la moyenne est passée de 2,1 en 1976 à 2,6 en 2022. L'augmentation de la participation des femmes au marché du travail de même que la hausse de la proportion de jeunes adultes habitant chez leurs parents peuvent expliquer ce phénomène.

**Figure 1.**  
Évolution du nombre moyen de personnes ayant un revenu d'emploi par ménage de la classe moyenne selon le type de ménage, Québec

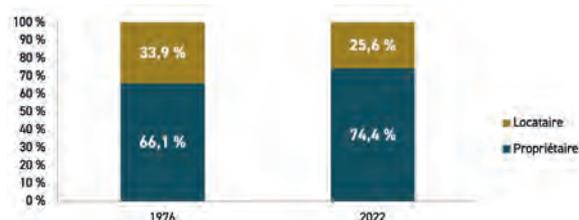


Source : analyse de l'Observatoire québécois des inégalités basée sur les microdonnées de l'Enquête sur les finances des consommateurs, l'Enquête sur la dynamique du travail et du revenu et l'Enquête canadienne sur le revenu de Statistique Canada.

## 2 UN ACCÈS À LA CLASSE MOYENNE QUI SE COMPLIQUE POUR LES LOCATAIRES

La propriété résidentielle continue d'être un trait caractéristique de l'appartenance à la classe moyenne. Au Québec, la proportion de ménages propriétaires au sein de la classe moyenne a même augmenté, passant de 66,1 % en 1976 à 74,4 % en 2022.

**Figure 2.**  
Composition de la classe moyenne selon le mode d'occupation du logement, Québec



Source : idem

1 Geoffroy Boucher avec la collaboration de Roberson Edouard et Ferdaous Roussafi (2025). *Portrait et évolution des classes moyennes au Québec et au Canada*, Montréal, Observatoire québécois des inégalités.

2 Roberson Edouard avec la collaboration de Geoffroy Boucher et Ferdaous Roussafi (2024). *Les classes moyennes au Canada et au Québec*, Montréal, Observatoire québécois des inégalités.

Les ménages locataires sont proportionnellement moins nombreux à faire partie de la classe moyenne aujourd'hui qu'il y a 50 ans. Ceux-ci font également face à de nombreux défis, notamment sur le plan de la santé.

Selon une autre étude<sup>3</sup> de l'OQI, les personnes locataires sont plus nombreuses à percevoir leur état de santé comme étant mauvais ou passable que les personnes propriétaires. La détention de patrimoine, notamment les actifs immobiliers, agirait comme une ressource protectrice contre divers problèmes de santé.

### 3 LA CLASSE MOYENNE DE PLUS EN PLUS ENDETTÉE

Si la proportion de propriétaires a augmenté au sein de la classe moyenne malgré un marché résidentiel de moins en moins abordable, c'est en grande partie parce que la classe moyenne s'est endettée davantage.

En effet, le niveau d'endettement a augmenté de manière marquée entre 1999 et 2019 : la proportion de la dette au revenu disponible des ménages de la classe moyenne est passée de 82 % à 120 %. Cela signifie qu'en 2019, pour chaque dollar de revenu après impôt, les personnes faisant partie de la classe moyenne québécoise devaient 1,20 \$. La proportion des personnes de la classe moyenne détenant une hypothèque a également progressé, passant de 36 % en 1999 à 41 % en 2019.

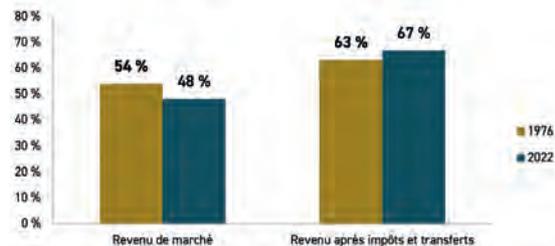
Si le niveau d'endettement de la classe moyenne peut paraître préoccupant, il faut toutefois rappeler que la dette ne constitue pas forcément un problème si elle n'est pas associée à des difficultés de remboursement. En fait, le prêt hypothécaire représente le principal facteur d'accumulation de richesse des familles au Québec<sup>4</sup>.

### 4 LA REDISTRIBUTION ESSENTIELLE AU MAINTIEN DE LA CLASSE MOYENNE

En l'absence d'interventions extérieures, les dynamiques du marché auraient provoqué une contraction de la classe moyenne québécoise au fil des cinquante dernières années. En effet, si l'on considère les revenus de marché (ex. : revenus d'emploi, de placements et de régimes de retraite privés), la proportion de ménages appartenant à la classe moyenne aurait régressé, passant de 54 % en 1976 à 48 % en 2022.

Les transferts gouvernementaux et la fiscalité ont plutôt permis à la classe moyenne de croître au Québec. Les mécanismes de redistribution ont donc favorisé son expansion en permettant à de nombreuses personnes, qui auraient autrement appartenu à la classe défavorisée, d'y accéder. En contrepartie, la contribution fiscale de la classe moyenne a connu une légère augmentation, l'impôt sur le revenu étant passé de 15,6 % du revenu total ajusté en 1976 à 17,6 % en 2022.

**Figure 3. Part de la population au sein de la classe moyenne selon le type de revenu, Québec**



Source : idem

### L'ACCÈS AUX CONSEILS FINANCIERS COMME LEVIER POUR RENFORCER LA CLASSE MOYENNE

La classe moyenne québécoise a connu d'importantes transformations au cours des dernières décennies. Si elle demeure vigoureuse, son maintien repose sur un équilibre fragile entre les dynamiques du marché, les politiques de redistribution et l'évolution des modes de vie.

Dans ce contexte, l'accès à des conseils financiers peut constituer un levier essentiel pour renforcer la sécurité financière de la classe moyenne. Une étude menée par Claude Montmarquette et Alexandre Prud'homme du CIRANO révèle que les personnes faisant appel à un professionnel en services financiers accumulent en moyenne plus d'actifs que celles qui n'y ont pas recours<sup>5</sup>. En 2018, les ménages bénéficiant de conseils financiers depuis 15 ans ou plus détenaient des actifs dont la valeur était, en moyenne, 131 % plus élevée que celle de ménages comparables sans conseiller.

Cet effet positif est d'autant plus marqué chez les ménages à plus faibles revenus. Pourtant, ce sont justement ces ménages qui sont proportionnellement les moins nombreux à avoir accès à un conseiller : seulement 36,1 % des ménages gagnant moins de 35 000 \$ par an en consultent un, contre 48,2 % chez ceux dont le revenu annuel est de 90 000 \$ ou plus.

**Figure 4. Proportion de ménages disposant d'un conseiller en services financiers en fonction du revenu annuel du ménage, Canada, 2018**



Source : Données d'une enquête menée en 2018 par Ipsos Reid présentées dans *More on the Value of Financial Advisors*, Claude Montmarquette et Alexandre Prud'homme, CIRANO, 2020, p. 40.

À la lumière de ces constats, offrir des produits d'épargne adaptés et un accompagnement personnalisé aux familles à revenu modeste représente une voie prometteuse pour soutenir l'accumulation de leur patrimoine et renforcer la solidité de la classe moyenne. ◀

3 Geoffroy Boucher et Sandy Torres (2024). *L'influence du patrimoine sur les inégalités sociales de santé*, Montréal, Observatoire québécois des inégalités.

4 Geoffroy Boucher (2024). *Derrière l'endettement des ménages, des inégalités d'accès au crédit*, Montréal, Observatoire québécois des inégalités.

5 Claude Montmarquette et Alexandre Prud'homme (2020). *More on the Value of Financial Advisors*, CIRANO.



## FEMMES DANS LE SECTEUR FINANCIER

# DIX ANS D'EFFET A

JEAN-FRANÇOIS VENNE

**La progression des femmes vers des postes de leadership reste ralentie par des entraves personnelles et organisationnelles. Depuis dix ans maintenant, L'effet A aide les femmes et les organisations à éliminer ces barrières.**

En 2016, Isabelle Gauthier-Brancoli était une avocate dans la fin vingtaine. Elle pratiquait chez Robinson Sheppard Shapiro et se posait un tas de questions sur la suite de sa carrière. Elle sentait en elle une fibre de leader, mais qu'est-ce que ça voulait dire concrètement? Comment développer les compétences qui lui permettraient d'avancer?

Elle s'inscrit alors au Défi 100 jours de L'effet A, qui en était à sa deuxième année d'existence. Cette décision a marqué un tournant dans sa carrière et dans sa vie. « Non seulement cette expérience m'a aidée sur le coup, mais elle m'a donné des outils qui se sont avérés très utiles plus tard dans ma carrière », confie-t-elle.

Son défi à l'époque? Travailler sur sa confiance, pour prendre plus sa place et exprimer ses opinions, même auprès des dirigeants de son cabinet. Elle a noté un effet très rapide. Quelques mois après la fin du programme, elle a fondé RSS au féminin, un groupe de discussion pour mettre en commun les acquis du programme avec ses collègues. Elle s'est aussi engagée dans le Cercle des jeunes philanthropes du Musée des beaux-arts de Montréal, dont elle est par la suite devenue co-présidente.

Mais c'est surtout en 2018, quand elle a décidé de réorienter sa carrière, que L'effet A l'a aidée. « La confiance prise dans le programme m'a permis de contacter plusieurs personnes qui avaient réussi dans différents domaines pour discuter avec elles, ce qui a été très riche et enrichissant pour moi », raconte-t-elle.

Cette confiance l'a aussi encouragée à poser sa candidature pour un poste de gestion chez Intact, même si elle ne répondait pas à tous les critères exigés. Non seulement a-t-elle décroché l'emploi, mais elle a continué de progresser jusqu'à son rôle actuel de directrice principale, indemnisation.

### EN CHIFFRES

L'effet A compte près de

**25 000** diplômées  
présentes dans  
**70** pays.

**96 %** des participantes  
affirment mettre en application le  
comportements du Défi 100 jours  
un an plus tard.

Un an après avoir terminé le  
Défi 100 jours, la moitié des  
diplômées rapportent avoir lancé  
des initiatives ayant un impact  
important à l'échelle de l'entreprise.

Source : L'effet A

### MODIFIER DES MICROCOMPORTEMENTS

L'objectif de base de L'effet A consiste à aider les femmes à développer et à maintenir à long terme certains microcomportements qui peuvent favoriser leur progression professionnelle. Par exemple : prendre plus la parole, oser davantage, mieux réseauter à l'interne et à l'externe, lever la main pour réclamer d'obtenir un mandat, etc.

L'effet A propose deux programmes : le Défi 100 jours et le Défi Leadership. Dans le premier, les femmes sont invitées à se fixer un défi qu'elles réaliseront en 100 jours. « Ce défi vise l'adoption d'un nouveau comportement qui augmentera leur impact et leur visibilité au travail », explique la directrice générale, Isabelle Marquis. Ce projet s'adresse à des femmes, notamment des nouvelles leaders ayant au moins cinq ans d'expérience.

L'organisme les accompagne en leur offrant des outils et en leur proposant des stratégies qui les aideront à affirmer leur leadership.

L'effet A collabore avec des experts en transformation comportementale et des coachs. Son approche pédagogique est basée sur le micro-apprentissage. D'ailleurs, des recherches en neuro-éducation ont montré que la répétition d'une information à intervalles réguliers améliore l'apprentissage et favorise une meilleure intégration des comportements.

Les formations de L'effet A sont donc fractionnées et refaites de manières différentes pendant 100 jours. Elles utilisent notamment l'introspection, l'inspiration (des échanges avec des personnalités « modèles »), la rétroaction et bien sûr la motivation autour du défi personnel.



**« Non seulement cette expérience m'a aidée sur le coup, mais elle m'a donné des outils qui se sont avérés très utiles plus tard dans ma carrière. »**

**— Isabelle Gauthier-Brancoli**



« Les organisations affirmaient vouloir améliorer la situation, mais on ne voyait pas de progrès et nous sentions que des obstacles personnels, mais aussi organisationnels, bloquaient les femmes. »

— Sophie Brochu

« Le Défi 100 jours repose sur trois piliers : la confiance en soi, la gestion stratégique du risque et l'amplification de son influence », résume Isabelle Marquis.

Le Défi Leadership vise pour sa part les femmes possédant plus de cinq ans d'expérience en direction d'équipe dans de moyennes ou grandes entreprises. Ce programme les amène à identifier un enjeu d'affaires porteur de création de valeur, à mobiliser leur équipe pour y trouver une solution et à promouvoir cette solution auprès de leur haute direction.

#### L'ÉTINCELLE DE DÉPART

En 2015, Isabelle Hudon, Kim Thomassin, Marie-Josée Lamothe, Isabelle Marcoux et Sophie Brochu se désolaient en regardant la statistique sur la présence des femmes dans les comités de direction des entreprises, qui stagnait à 25 %. « Les organisations affirmaient vouloir améliorer la situation, mais on ne voyait pas de progrès et nous sentions que des obstacles personnels, mais aussi organisationnels, bloquaient les femmes », raconte Sophie Brochu.

Leur idée de départ n'était pas de lancer un organisme ou de créer des programmes d'apprentissage, mais plutôt d'attirer l'attention sur ce problème. « Nous avons résolu de choisir chacune un défi en dehors du cours normal de nos activités, de le rendre public et de le réaliser en 100 jours », poursuit Sophie Brochu. Une manière d'inviter les femmes à faire preuve d'ambition.

Kim Thomassin a décidé de tenir des rencontres entre des femmes qui sortaient de l'université et de grands négociateurs, dont Jean Charest, afin de développer ce type d'habiletés. Sophie Brochu avait organisé l'événement caritatif Soupe pour Elles, qui servait à financer l'organisme à but non lucratif La rue des Femmes, venant en aide aux femmes en situation d'itinérance. Des milliers de gens d'affaires se sont réunis en plein mois de mars neigeux sur le parvis de la Place Ville-Marie.

De son côté, Isabelle Hudon avait demandé à des organisations de libérer une ou deux femmes à potentiel élevé pour les exposer à des réalités différentes du monde des affaires et du leadership. C'est dans une rencontre avec ces femmes, à laquelle participait O'Dandy, l'entreprise qui deviendra la porteuse de L'effet A, qu'apparaît une évidence : ces femmes vivent toutes les mêmes blocages.

« C'est à partir de là que s'est imposée l'idée de créer un programme pérenne, indique Sophie Brochu. La première cohorte comptait vingt Québécoises. Aujourd'hui, le programme compte plus de 25 000 diplômés à travers le monde. »

Non seulement L'effet A a-t-il franchi les frontières, mais il a aussi conquis les organisations. Au départ, les femmes s'y inscrivait sur une base personnelle. Cependant, les grandes entreprises comme le Mouvement Desjardins, CAE, CGI, la Banque Nationale et bien d'autres ont rapidement vu l'intérêt qu'il y avait pour eux à contribuer à la progression du talent féminin dans leurs équipes. « Les femmes



« C'est important que les organisations mettent en place d'autres initiatives de leur côté pour favoriser la progression des femmes. »

— Isabelle Marquis

représentent plus de la moitié de la population, rappelle Sophie Brochu. Si les entreprises les laissent de côté, elles se privent elles-mêmes de compétences qui créent de la valeur. »

Ainsi, L'effet A boucle la boucle. D'un côté, l'organisme combat des éléments bloquants individuels comme le manque de confiance en soi, le syndrome de l'imposteur ou encore l'appétit moindre pour le risque, qui viennent en partie du fait que les jeunes filles sont souvent socialisées d'une manière différente que les garçons. Mais son action permet aussi aux organisations de prendre conscience de ces obstacles, de mieux comprendre ce que vivent et ressentent leurs employées et de créer des conditions d'avancement plus favorables pour elles.

L'effet A mesure depuis longtemps son impact à l'aide d'une autoévaluation que les femmes effectuent au premier jour du programme, puis à la fin de celui-ci. À partir de l'automne 2025, les diplômées pourront aussi profiter d'une évaluation de leur gestionnaire à l'intérieur de leur entreprise. « Dans certaines organisations où les cohortes de femmes diplômées de L'effet A sont assez grandes, il y aura aussi un suivi de l'impact 12 mois et 24 mois après le programme, précise Isabelle Marquis. Cependant, c'est important que les organisations mettent en place d'autres initiatives de leur côté pour favoriser la progression des femmes. »



**POUR ALLER PLUS LOIN**



L'effet A



**Atteindre la parité à tous les niveaux d'ici 2030. Étude de cas de CGI.**



## GÉNIE SOCIAL



# DE LA RECHERCHE AU BÉNÉFICE DES FAMILLES QUÉBÉCOISES

EMMANUELLE GRIL

**Fruit d'un partenariat entre la CSF et l'INRS, la Chaire argent, inégalités et société a vu le jour en novembre 2023. Genèse d'un organisme qui, à terme, aidera à mieux comprendre les mécanismes sociaux à l'œuvre dans les dynamiques financières des épargnants avec une vue d'ensemble.**

La Chaire argent, inégalités et société est née d'une entente conclue entre la Chambre de la sécurité financière (CSF) et l'Institut national de la recherche scientifique (INRS). Son mandat ? Étudier les aspects sociaux de la gestion des finances et les comportements de la population québécoise dans ce domaine. Le but visé ? Mieux cerner les inégalités qui en découlent et identifier des solutions pour les réduire grâce à l'intervention des professionnels multidisciplinaires des services financiers.

La titulaire de la chaire, la sociologue et professeure à l'INRS Hélène Belleau, nous raconte comment cette idée a germé, de quelle façon son propre parcours s'insère dans le projet et quelles sont les retombées attendues de cette collaboration qui s'annonce fructueuse.

retombées concrètes. C'est un volet auquel je tenais tout particulièrement », explique Hélène Belleau.

La chercheuse dirige par ailleurs le programme en Mobilisation et transfert des connaissances à l'INRS. Elle précise qu'il s'agit du seul programme en Amérique du Nord en mobilisation et en transfert des connaissances visant à former des agents de changement qui effectueront un lien entre la recherche et la pratique. Cela profitera tant aux étudiants à la maîtrise et au doctorat qu'aux professionnels de la CSF.

« Ce qui distingue la Chaire argent, inégalités et société est qu'il s'agit non seulement d'une chaire de recherche, mais aussi d'une chaire de formations destinées aux professionnels des services financiers. »

— Hélène Belleau

### UNE CHAIRE UNIQUE EN SON GENRE

De façon générale, le rôle d'une chaire universitaire consiste à développer la recherche dans un domaine particulier et à favoriser la transmission des connaissances dans cette discipline. Elle mène donc à la fois des activités de recherche et de formation de la relève. « Ce qui distingue la Chaire argent, inégalités et société est qu'il s'agit non seulement d'une chaire de recherche, mais aussi d'une chaire de formations destinées aux professionnels des services financiers. Les travaux de la chaire auront donc des

**INRS**  
Institut national  
de la recherche  
scientifique

### QU'EST-CE QUE L'INRS ?

L'Institut national de la recherche scientifique (INRS) a été fondé en 1969 par le gouvernement du Québec. Son mandat ? Contribuer au développement de la société québécoise par la recherche et la formation d'une relève scientifique de haut niveau, orientée vers l'innovation scientifique, sociale et technologique.

L'institut est actif dans des domaines stratégiques pour le Québec et comprend quatre centres de recherche et de formation thématique et interdisciplinaire : Eau Terre Environnement, Énergie Matériaux Télécommunications, Urbanisation Culture Société, Santé Biotechnologie.

Depuis plus d'une décennie, cet établissement universitaire unique occupe une place enviable en matière d'intensité de recherche, grâce à l'expertise de son corps professoral et à l'excellence de ses étudiants.



De gauche à droite : Elissa Haddad, Marilyne Chevrier, Maude Pugliese, Simon Abdela, Hélène Belleau, Héloïse Roy, Micheline Marois, Simon-Pierre Pouliot, Ruffin Djaozandry, Monique Provost et Julie Robert.

Autre élément distinctif : le calendrier très intensif de la chaire. Une recherche en sciences sociales prend généralement de deux à trois ans. Or, la Chaire argent, inégalités et société, elle, planchera sur cinq projets sur une période de cinq ans.

Un défi, certes, mais le jeu en vaut la chandelle. En effet, les résultats obtenus permettront de sensibiliser l'ensemble de la population aux inégalités sociales issues de la gestion des finances, mais aussi de développer des outils concrets fort utiles aux conseillers professionnels encadrés par la CSF.

La chaire mène actuellement plusieurs projets, dont quatre sont déjà sur les rails et un cinquième dont la thématique reste à confirmer. Les sujets étudiés sont sélectionnés par un comité d'orientation stratégique conjoint entre la CSF et l'INRS, en fonction du potentiel des retombées pour les membres de la CSF et la société québécoise dans son ensemble.

## L'ARGENT : UN PHÉNOMÈNE SOCIAL TOTAL

Le choix d'Hélène Belleau à titre de titulaire de la chaire allait de soi, compte tenu de son expertise et de la richesse de son parcours universitaire et professionnel. Ainsi, avant même d'occuper un poste de professeure à l'INRS, la sociologue avait mis sur pied le Centre de recherche du Centre affilié universitaire du CSSS Bordeaux-Cartierville-Saint-Laurent, dont elle fut la directrice scientifique de 1999 à 2005. Dès cette époque, elle souhaitait que les travaux de recherche réalisés par le centre aient des retombées concrètes sur le terrain, une approche qui lui tient toujours à cœur et qu'elle applique à la chaire dont elle a la charge aujourd'hui.

À son arrivée à l'INRS en 2003, elle commence à s'intéresser à la gestion de l'argent et aux réalités familiales. « L'argent est ce que l'on appelle un phénomène social total. Il est derrière toutes nos relations et nos microdécisions, qu'il s'agisse du choix d'un lieu de vie, de la destination des vacances, de l'école des enfants, etc. Or, on constate que les conjoints négocient très peu entre eux la gestion de l'argent, et je me suis demandé pourquoi il était si difficile d'en parler dans un couple », dit-elle. Elle a d'ailleurs exploré cette problématique dans plusieurs ouvrages, dont *L'amour et l'argent : guide de survie en 60 questions* (les éditions du remue-ménage).

Les étoiles s'alignent lorsqu'en juin 2022, elle donne une conférence dans le cadre du ProLab de la CSF concernant les dynamiques financières à l'œuvre au sein des couples. « En descendant de la scène après ma présentation, la présidente Marie Elaine Farley m'attendait. Elle m'a dit qu'elle souhaitait que nous travaillions ensemble, et cela a été un véritable coup de cœur intellectuel entre nous ! Au fil de nos discussions, l'idée de la chaire a émergé et le projet a ensuite été mis sur pied avec le concours de Daniel Richard, le vice-président-relations avec les communautés », se souvient-elle.

Le moment ne pouvait être mieux choisi puisqu'elle terminait alors son mandat à titre de directrice du Centre Urbanisation Culture Société à l'INRS et qu'elle n'avait pas de recherche en cours. La chaire a finalement pris son envol à la fin de l'année suivante. « J'ai pu constater qu'il existe peu de littérature traitant des aspects sociaux de l'argent. C'est pourquoi nos travaux vont pouvoir contribuer à combler ce vide et à améliorer les connaissances à ce sujet », souligne Hélène Belleau. Bien que d'autres chercheurs ne soient pas engagés officiellement au sein de la chaire, elle travaille étroitement avec des collègues se penchant sur des sujets connexes au sein d'autres équipes de recherche, comme Carmen Lavallée, Maude Pugliese, Chiara Piazzesi, Denise Helly et Marie-Christine Saint-Jacques. Des expertises complémentaires qui seront de précieux atouts pour les travaux actuels et à venir. ◀



## POUR ALLER PLUS LOIN



Chaire argent, inégalités et société



Programmes en mobilisation et transfert des connaissances | Étudier à l'INRS



## RAYONNEMENT



# LE SAVOIR UNIVERSITAIRE PROFITE AUX CONSEILLERS

EMMANUELLE GRIL

**Les travaux de la Chaire argent, inégalités et société CSF-INRS auront des retombées concrètes et utiles pour les membres de la Chambre. Aperçu des thèmes abordés dans le cadre de ces projets de recherche.**

Dans un contexte où les changements économiques et financiers ont des répercussions majeures sur les individus, la recherche à vocation économique et sociale constitue un incontournable. Qui plus est, la protection du public nécessite que les professionnels en services financiers aient accès aux dernières connaissances disponibles dans le domaine.

C'est sur ces constats que s'appuie la chaire de recherche et de formation argent, inégalités et société, lancée en novembre 2023. En soutenant cette initiative conjointe avec l'Institut national de la recherche scientifique (INRS), la Chambre aide à étudier les différents aspects des transformations actuelles, ce qui contribuera à éclairer les décideurs et les citoyens, mais aussi à outiller les conseillers en services financiers.

D'ici 2028, la chaire travaillera sur cinq projets, dont certains sont déjà en voie de finalisation ou bien engagés. Chacun d'eux est supervisé par un comité de pilotage constitué de membres de la CSF, et la recherche s'articule autour d'une revue de la littérature, d'entrevues sur le terrain et d'enquêtes quantitatives d'envergure. Les résultats permettront de mettre sur pied des outils, des formations et des activités de développement pour les professionnels de la Chambre.

### SITUATIONS DE VIE COMPLEXES

Le premier projet de recherche a trait aux situations de vie complexes auxquelles peuvent faire face les professionnels des services financiers. Pour ce faire, 44 conseillers issus de différentes régions du Québec ont été interrogés dans le cadre de 10 groupes de discussion tenus de mars à juin 2024.

« Ces entretiens ont été très riches d'enseignements, car dans leur pratique, les conseillers peuvent être témoins de nombreuses problématiques. Neuf situations ont été retenues, parmi lesquelles la transmission d'une ferme familiale, une séparation qui tourne mal, préparer sa retraite lorsqu'on a un enfant en situation de handicap, la disparité des âges au moment de la retraite et la transmission d'immeubles ou d'une entreprise à ses enfants, notamment », détaille Hélène Belleau, titulaire de la chaire, sociologue et professeure à l'INRS.

Des pistes de solution sont également ressorties de ces discussions et aideront à bâtir des formations pratiques. « En plus de ces neuf études de cas, il sera aussi question de plusieurs autres problématiques comme les abus économiques entre conjoints, la littératie financière et ses limites ou encore l'impact des préjugés sur les comportements financiers », énumère Hélène Belleau.





## LA CLIENTÈLE IMMIGRANTE: UNE VISION HOLISTIQUE DE LEUR SITUATION

Le deuxième projet touche plus précisément les clientèles immigrantes. Soixante entretiens individuels ont été réalisés auprès de ressortissants de six pays : Chine, France, Haïti, Mexique, Maroc et Cameroun. « Notre objectif est de documenter l'expérience vécue par les personnes immigrantes de première génération avec les services financiers au Québec ainsi que leurs pratiques informelles », précise Hélène Belleau.

D'ores et déjà, des résultats préliminaires ont retenu l'attention, notamment le fait que c'est principalement le statut d'immigration, le niveau socio-économique, la scolarité et non pas la culture qui influencent la gestion de l'argent. Autre mythe à déboulonner : malgré la langue commune, les Français ont une grande méconnaissance de notre système financier, le fonctionnement des cartes de crédit, par exemple. « Nous avons également constaté que les relations avec les institutions financières dans le pays d'origine – la méfiance ou la confiance – ont un impact sur celles que les personnes immigrantes auront avec les institutions d'ici », souligne la chercheuse.

Elle ajoute que la culture d'épargne est également très ancrée dans des zones géographiques où le filet social est faible ou inexistant. Par exemple, en Chine, le coussin de sécurité financière représente habituellement l'équivalent d'un an de salaire, alors qu'il est de trois à six mois ici.

### DEUX PROJETS À VENIR

Le troisième projet de recherche sera lancé en septembre 2025 et aura pour thème les inégalités de genre dans les régions. « Nous avons ciblé l'Abitibi-Témiscamingue, le Saguenay-Lac-Saint-Jean, la Côte-Nord, et une région agricole reste encore à déterminer. Nous souhaitons identifier, au-delà des facteurs structurels, quelles sont les dynamiques sociales et économiques contribuant aux inégalités entre les hommes et les femmes en région », explique Hélène Belleau. Elle précise qu'à terme, ces travaux devraient déboucher sur une tournée et une campagne d'information grand public.

Enfin, le démarrage du quatrième projet est prévu pour septembre 2026. Le sujet est encore à confirmer, mais il pourrait concerner les préjugés et les idées reçues de l'industrie envers les femmes, notamment concernant leur niveau de littératie financière, la prise de risque dans leurs investissements, etc. « Nous aimerions mener une grande enquête sur les femmes et l'argent visant à valider et à combler le manque d'informations sur certains aspects. Ultimement, cela permettrait d'orienter les formations sur la base de données probantes fondées sur les réalités du Québec et du Canada », mentionne la titulaire de la chaire.

« Le but est d'aider les conseillers à s'approprier une démarche d'accompagnement holistique des clients qui se trouvent dans une situation de vie complexe. »

— Hélène Belleau

Pour ce qui est du cinquième projet, le thème n'a pas encore été établi.

### LES RETOMBÉES POUR LES MEMBRES

D'ici la fin de 2025, les résultats des travaux reliés au premier projet permettront de développer sept heures de formation. « Le but est d'aider les conseillers à s'approprier une démarche d'accompagnement holistique des clients qui se trouvent dans une situation de vie complexe », dit Hélène Belleau.

Un webinaire concernant un cas de transfert d'entreprise, un module d'autoformation sur un cas de déséquilibre financier et de séparation à la retraite ainsi qu'un atelier pratique avancé avec formateur sur un cas de succession et enfants avec handicap sont également en préparation.

Ces formations de grande qualité seront assorties d'un certain nombre d'UFC et accompagnées d'outils concrets qui permettront notamment aux conseillers de mieux cibler les personnes vulnérables et les victimes d'abus, ou encore de comprendre les différents régimes matrimoniaux. De plus, une entente a été conclue avec un regroupement de maisons d'hébergement pour femmes violentées afin de mettre sur pied une formation qui aidera les conseillers à déceler les situations de violence conjugale.

Nul doute que ces formations, ainsi que celles issues des autres projets de recherche, seront extrêmement utiles pour aider les membres de la CSF à mieux servir leur clientèle et à mieux comprendre l'ensemble de la situation financière de leurs clients et en particulier leurs clientes en couple. ◀





—  
PORTÉE

# FAIRE ÉVOLUER LA PRATIQUE DES CONSEILLERS



SYLVIE LEMIEUX

Grâce à un partenariat entre la Chambre de la sécurité financière et l'Institut national de la recherche scientifique (INRS), les recherches de la Chaire argent, inégalités et société alimentent directement la formation continue des conseillers en sécurité financière.

Depuis sa création en 2023, la chaire poursuit un double mandat : approfondir la compréhension holistique des comportements financiers des Québécois et transformer les résultats de la recherche en outils de formation adaptés aux réalités des professionnels sur le terrain.

Sous la direction de la sociologue Hélène Belleau, les chercheurs se penchent sur les inégalités qui affectent la gestion des finances personnelles — qu'elles soient liées au genre, au statut matrimonial, à l'origine culturelle ou aux structures familiales. « Ce n'est pas juste une chaire de recherche. C'est une chaire de recherche et de formation qui nous permettra d'offrir à nos conseillers les outils nécessaires pour les soutenir dans leurs relations avec leurs clients », rappelle Jean-Simon Labrecque, directeur principal, Développement professionnel et qualité des pratiques à la Chambre.

La chaire a été conçue dès le départ comme un projet intégré : une année de recherche universitaire est suivie d'une année de développement de contenus de formation continue. L'objectif est clair : assurer une application rapide des connaissances théoriques dans la pratique des professionnels, en adéquation avec leur mission de protection du public. Chaque thème abordé — situations de vie complexes, clientèles immigrantes, inégalités de genre, biais

de l'industrie envers les femmes — donnera lieu à des modules de formation concrets, appuyés par des cas réels, des outils pratiques et une pédagogie interactive.

## DES AXES DE RECHERCHE NOURRIS PAR LE TERRAIN

Les sujets abordés émergent des réalités du terrain. Pour le thème des situations de vie complexes, des discussions menées auprès de 44 conseillers ont permis de retenir neuf scénarios récurrents, comme la transmission d'une entreprise agricole ou immobilière, le legs à un enfant adulte toxicomane, le décalage des âges au moment de la retraite, ou encore les divorces conflictuels. Les formations développées seront donc applicables à une variété de situations humaines délicates, mais somme toute représentatives.

Pour chaque projet de recherche, un comité de pilotage composé de professionnels du terrain est aussi mis en place. Caroline Gagnon, conseillère en assurance et rente collective et conseillère en sécurité financière à Distinction assurance et services financiers, y a contribué de son expertise. « Les conseillers font aujourd'hui face à une multitude de clientèles aux profils très variés : familles recomposées, enfants de plusieurs unions, entrepreneurs



« C'est une chaire de recherche et de formation qui nous permettra d'offrir à nos conseillers les outils nécessaires pour les soutenir dans leurs relations avec leurs clients. »

— Jean-Simon Labrecque



« Cette recherche fournit des données solides, ancrées dans la réalité québécoise. »

— Daniela Altgauzen

à la retraite ou clients fortunés avec plusieurs héritiers. Chaque situation appelle des solutions uniques. » Elle salue l'ancrage concret de la démarche : « On prend le pouls des conseillers professionnels sur des situations vécues, puis on développe des formations à partir de ces expériences-là. Je trouve ça génial. »

### UN PARCOURS DE FORMATION DIVERSIFIÉ ET PRATIQUE

Le lancement du programme de formation issu de cette première année de recherche est prévu dès l'automne 2025. Il s'articule autour de trois volets complémentaires — webinaire, module d'autoformation et atelier pratique avancé — conçus pour répondre aux enjeux humains délicats que rencontrent les conseillers en services financiers.

Un webinaire permettra à la chercheuse Hélène Belleau de présenter la méthodologie et les constats qui ont mené à la conception des formations. Il y aura également un atelier de trois heures, animé par un formateur, qui s'articule autour de trois situations complexes exigeant une maîtrise de l'ensemble de la situation financière des clients : la planification successorale en présence d'un enfant aux prises avec des dépendances, l'accompagnement de parents d'un enfant vivant avec un handicap et le transfert d'une entreprise familiale dans un contexte d'inégalités perçues entre les enfants.

« Cet atelier ne vise pas uniquement l'expertise technique, mais insiste sur les bonnes pratiques relationnelles et la posture du conseiller face à ces sujets délicats », explique Mireille Bourque, chef qualité des pratiques à la CSF. Une vidéo témoignage d'une mère ayant perdu son enfant handicapé sera notamment présentée, mettant en lumière ses attentes envers les professionnels des services financiers.

Un module d'autoformation sera aussi proposé. Il mettra en scène un couple aux prises avec des défis successifs : naissance d'un enfant, recomposition familiale, absence de testament, etc. Le scénario évolue à travers les étapes de la vie du couple et illustre des tensions croissantes liées à la gestion des finances. Les professionnels sont invités à réfléchir activement à travers des questions ciblées : « Que feriez-vous à cette étape ? » « Quels signaux méritent attention ? » Cette démarche vise à renforcer la qualité de l'intervention du conseiller et à encourager une prise de recul éthique, précise Mireille Bourque.

Le parcours de formation est volontairement non linéaire : webinaire, module en ligne ou atelier peuvent être suivis dans n'importe quel ordre, selon les préférences et les besoins des conseillers. La majorité de ces contenus seront offerts gratuitement, une façon de concilier l'investissement que représente le financement de la chaire et les cotisations des membres, explique Jean-Simon Labrecque.

S'ajoutera également un guide pratique développé en collaboration avec le Regroupement des maisons pour femmes victimes de violence conjugale. Ce document aidera les professionnels à identifier des cas de violence financière, souvent plus subtils que les violences physiques ou verbales. Présenté sous forme d'aide-mémoire, il regroupera les bonnes pratiques à adopter lorsqu'un conseiller soupçonne une situation financière de vulnérabilité ou de contrôle abusif, notamment dans un couple.

Daniela Altgauzen, vice-présidente de ProPatrimoine, conseillère en sécurité financière et représentante en épargne collective, a elle aussi siégé au comité de pilotage. Elle souligne l'importance de sensibiliser les conseillers aux enjeux moins visibles, mais cruciaux, de leur pratique : « Si on ne sait pas qu'un problème peut exister, on ne se pose même pas la question. Les formations doivent nous aider à repérer les signaux d'alerte pour mieux protéger nos clients. »

Elle salue également l'utilisation de données rigoureuses et contextualisées issues des recherches de la chaire : « Trop souvent, les clients s'appuient sur des statistiques vagues ou non vérifiées. Cette recherche fournit des données solides, ancrées dans la réalité québécoise. » Un atout, selon elle, pour favoriser un dialogue plus ouvert avec des clients parfois mal à l'aise d'aborder leurs finances.

### COMPRENDRE LES CLIENTÈLES IMMIGRANTES

Le prochain projet de recherche — toujours en cours — se concentre sur les clientèles immigrantes. La méthode a été adaptée aux sensibilités culturelles : si des groupes de discussion avec des personnes immigrantes étaient d'abord envisagés, les entrevues ont finalement été menées individuellement. « On s'est rendu compte que la question de l'argent dans plusieurs communautés immigrantes était trop délicate pour être abordée en groupe. Environ 60 rencontres individuelles ont été réalisées », explique Jean-Simon Labrecque.

Un comité de pilotage formé de professionnels eux-mêmes issus de l'immigration oriente le projet. Six nations d'origine ont été ciblées, dont la Chine, le Cameroun, Haïti, le Maroc, le Mexique et, de façon plus inattendue, la France — un choix délibéré pour montrer aussi que la proximité linguistique ne garantit pas une proximité culturelle, notamment dans la relation à l'argent, soutient le directeur. Les résultats de cette recherche promettent d'enrichir davantage la formation des professionnels multidisciplinaires et leur capacité à servir de manière holistique une clientèle de plus en plus diversifiée. ◀



CAROLINE GAGNON



## RÉFLEXION



# ENTRETIEN AVEC MARIE ELAINE FARLEY

EMMANUELLE GRILL

**M<sup>e</sup> Marie Elaine Farley, présidente et cheffe de la direction, revient sur les débuts et les objectifs de la Chaire argent, inégalités et société, fruit d'un partenariat fructueux entre la CSF et l'INRS.**

### Quelle est l'idée de départ derrière la création de la chaire ?

Marie Elaine Farley : Le projet a débuté en 2022, à la suite de notre événement de formation annuel. Hélène Belleau y donnait une conférence sur la gestion de l'argent au sein des couples. Nous nous sommes rencontrées peu après et c'est là que l'idée est venue. Le projet s'est construit au fil des mois et de nos nombreux échanges. Il a mûri, il a grandi et aujourd'hui il a le vent dans les voiles.

### Quels étaient les éléments les plus importants, à vos yeux, à mettre de l'avant ?

MEF : Il nous apparaissait important, à toutes les deux, surtout dans un monde où les aléas de la vie peuvent faire dévier les gens de leurs objectifs, où les imprévus de l'économie peuvent causer de mauvaises surprises et où les inégalités et les iniquités peuvent surgir au moindre revers de marché, de mettre en place une initiative structurante, à long terme, en appui aux conseillers dans un premier temps, mais surtout pour le bénéfice de la société québécoise.

Nous voulions également apporter un éclairage nouveau sur les inégalités financières. En effet, on trouve peu de données au Québec sur les facteurs structurels et les facteurs sociaux, qui font que les gens n'ont pas accès aux outils d'épargne ou de sécurité financière dont ils ont besoin, et qu'ils n'ont pas non plus les informations nécessaires pour faire des choix éclairés.

### La chaire n'est pas uniquement orientée vers la recherche, n'est-ce pas ?

MEF : Exactement, nous y avons ajouté le volet extrêmement important du transfert des connaissances, tant pour soutenir la qualité de la pratique de nos membres que pour sensibiliser le public. Car c'est en connaissant davantage la façon dont leurs clients gèrent leurs finances personnelles que nos professionnels pourront bien les informer et bien conseiller leurs clients.

### Il y a donc un volet formation qui sera destiné aux membres de la CSF ?

MEF : En effet. Afin de toujours mieux soutenir la protection du public, chacun des projets de la chaire débouchera sur des formations, des outils ou des guides pratiques destinés aux conseillers, ou encore pour sensibiliser le public. Une première formation de sept heures au total, incluant un webinaire (1 UFC), un module d'autoformation (3 UFC) et un atelier pratique avancé (3 UFC) sont déjà sur les rails et verront le jour d'ici la fin de l'année. Le webinaire et le module sont gratuits. À terme, les quatre autres sujets de recherche permettront d'offrir d'autres parcours de formation qui s'appuieront sur la même conception pédagogique.



### Quelle est la valeur ajoutée de ces projets en matière de formation ?

MEF : Ils sont totalement alignés avec notre stratégie de développement professionnel multidisciplinaire. Ils répondent aussi à notre volonté de démocratiser l'accès à des formations de qualité pour nos membres. Ils permettront également de déployer des outils concrets accessibles dans la section InfoDéonto de notre site. Ultimement, cela permettra aux conseillers d'aiguiser leurs réflexes sur le plan des relations client et de faire d'eux de meilleurs professionnels.

### Lors de la présentation de la chaire à l'assemblée générale, vous avez déclaré que c'était un « battement d'ailes ». Que vouliez-vous dire ?

MEF : Vous avez peut-être entendu parler de « l'effet papillon ». Selon cette théorie, un papillon battant des ailes au Brésil peut finir par provoquer un événement météo insoupçonné ailleurs dans le monde. La mise en place de cette chaire de recherche et de formation est, en fin de compte, notre battement d'ailes à nous, pour améliorer la situation financière des Québécois et des Québécoises, et les protéger. ◀

## NOUVEAU RÈGLEMENT



# HARMONISER LE TRAITEMENT DES PLAINTES

JEAN-FRANÇOIS VENNE

**L'Autorité des marchés financiers (AMF) a modifié en profondeur l'encadrement du traitement des plaintes. Dès le 1<sup>er</sup> juillet 2025, son nouveau *Règlement sur le traitement des plaintes et le règlement des différends dans le secteur financier* entrera en vigueur.**

Le règlement s'applique aux institutions financières, aux intermédiaires financiers et aux agents d'évaluation du crédit qui pratiquent au Québec. Et il est loin d'être un simple ajustement. C'est même un véritable changement de paradigme, selon M<sup>e</sup> Gabriel Querry, associé chez Langlois au sein du groupe litige.

« On passe d'un régime dans lequel on devait adopter une politique de traitement des plaintes en s'inspirant de lignes directrices de l'AMF à un cadre harmonisé et très prescriptif pour les assujettis », souligne-t-il.

Le règlement définit la plainte comme étant « tout reproche ou toute insatisfaction à l'égard d'un service ou d'un produit offert par une institution financière ou un intermédiaire financier qui lui est communiqué par une personne faisant partie de sa clientèle et pour lequel une réponse finale est attendue ».

La nécessité d'avoir une politique de traitement des plaintes demeure en vigueur, mais elle devra désormais respecter des processus bien précis. Parmi les nouvelles obligations, on retrouve l'utilisation d'un langage simple et clair dans les interactions écrites et verbales avec l'auteur de la plainte et l'octroi d'une assistance pour aider celui-ci à exprimer sa plainte. Si une plainte peut avoir des répercussions sur d'autres clients, on devra y remédier.

Par ailleurs, l'article 17 va jusqu'à demander aux assujettis d'informer l'auteur de la plainte lorsque son problème concerne d'autres institutions, intermédiaires ou agents et de l'aider à communiquer avec elles pour se plaindre. Une disposition qui inquiète M<sup>e</sup> Querry. « Cela devra être encadré étroitement, car les risques

de dérapages sont manifestes », croit-il. Cet article pourrait ouvrir la voie à de la diffamation ou encore à la tentation de faire porter le chapeau à d'autres.

### LA RÉPONSE NE RÈGLE PAS TOUT

Les assujettis devront constituer un dossier de plainte contenant des documents énumérés à l'article 18 du règlement (plainte, accusé de réception, document ou renseignements utilisés dans l'analyse de la plainte, etc.). Ils devront également consigner la plainte à un registre, transmettre un accusé de réception à son auteur et surtout communiquer par écrit une réponse finale au plus tard 60 jours après la réception de celle-ci. L'article 24 détaille tous les éléments que cette réponse doit comporter, notamment la mention qu'il s'agit d'une réponse finale, un résumé de la plainte, la conclusion motivée de l'analyse de la plainte et le résultat de son traitement.

Cependant, une entente avec le client ne garantit pas l'extinction de la plainte. La réponse doit en effet rappeler au client qu'il peut demander à l'AMF de réexaminer le dossier. Par ailleurs, la syndique de la Chambre peut poursuivre ou entamer une enquête malgré l'entente, si elle estime que la protection du public pourrait être menacée. Le nouveau règlement ne se substitue donc pas au droit disciplinaire et ne réduit pas la portée de ce dernier.

Le règlement exige aussi une reddition périodique aux dirigeants de l'intermédiaire financier sur des éléments tels le nombre et les motifs des plaintes, les résultats du traitement des plaintes, les défis liés à la mise en œuvre de la politique et les enjeux soulevés par l'identification des causes communes des plaintes. Il vise à développer

une vision d'ensemble des plaintes reçues afin d'identifier leurs causes communes et de traiter efficacement les problèmes qu'elles génèrent.

« Ces nouvelles exigences harmonisent le traitement des plaintes, mais elles risquent d'alourdir la tâche des conseillers autonomes », craint M<sup>e</sup> Querry. ◀



GABRIEL QUERRY

### Les infractions les plus souvent alléguées dans les plaintes disciplinaires déposées par le syndic en 2024

Défaut d'agir avec probité, intégrité (divers manquements):

**18**

Défaut de procéder à une analyse des besoins, de recueillir de l'information, de bien connaître son client:

**15**

Conflit d'intérêts, manque de loyauté, perte d'indépendance:

**7**

Source: Rapport d'activité 2024 de la CSF.

**Des fois,  
faut qu'on  
se parle**



Consultez le tout nouveau guide sur les finances personnelles, publié en complément de la campagne de sensibilisation sur les femmes et l'épargne menée conjointement par la CSF et EducÉpargne. Comme vous êtes aux premières loges pour informer et conseiller vos clientes, l'outil propose des solutions aux enjeux auxquels elles font actuellement face et peut servir de base à des échanges constructifs qui les aident à prendre le contrôle de leur situation financière.

**Partagez-le avec vos clientes, c'est gratuit !**



Guide sur les  
finances au  
féminin



**Chambre  
de la sécurité  
financière**



**educ  
épargne**



# NE REMETTEZ PAS VOS UFC À PLUS TARD

Profitez de l'été pour mettre à jour vos UFC avant la fin du cycle de formation continue obligatoire 2023-2025, le 30 novembre prochain. Pour conserver votre droit d'exercice, vous devez avoir accumulé :

---

**10 UFC** en matières générales

---

**10 UFC** en conformité

---

**10 UFC** pour chacun de vos champs de pratique

---

Pour consulter votre dossier UFC, demander une dispense ou un report d'UFC, ou encore saisir vos attestations de présence à une formation offerte par un tiers, connectez-vous à votre espace membre au [chambresf.com](https://chambresf.com).



Connexion  
à l'espace  
membre



Chambre  
de la sécurité  
financière

UN PLUS POUR  
VOTRE DÉVELOPPEMENT  
PROFESSIONNEL



# DÉONTO PLUS

## SUIVEZ DÈS MAINTENANT LE COURS OBLIGATOIRE EN CONFORMITÉ

Le cours obligatoire en conformité Déonto Plus a été élaboré selon les meilleures pratiques en conception pédagogique. Sa formule entièrement renouvelée favorise une meilleure acquisition des connaissances théoriques et techniques en matière de conformité aux normes d'éthique et de pratique professionnelle. Développez les bons réflexes, adoptez les meilleures pratiques et sachez aborder les nouveaux enjeux pour répondre aux besoins grandissants de votre clientèle. **Découvrez Déonto Plus au [chambresf.com](http://chambresf.com).**



Chambre  
de la sécurité  
financière

UN PLUS POUR  
VOTRE DÉVELOPPEMENT  
PROFESSIONNEL