

LES ESSENTIELS  
**INFODÉONTO**

POUR LES PROFESSIONNELS  
DE TOUTES LES DISCIPLINES

# RENCONTRER VOS CLIENTS VIVANT DES SITUATIONS COMPLEXES

✚ Outil développé en collaboration avec la Chaire argent, *inégalités* et société ✚



Chambre  
de la sécurité  
financière

## INTRODUCTION

La Chambre de la sécurité financière a développé cet outil sur l'approche client à la lumière des conclusions du projet de recherche sur les clients vivant des situations de vie complexes, mené par la Chaire argent, *inégalités* et société CSF-INRS.

Cette chaire de recherche et de formation vise à développer de nouveaux savoirs, des outils ainsi que des formations adaptés aux réalités des professionnels en services financiers et de leur clientèle.

Le sens client, la communication d'impact et la capacité de synthèse dans la complexité font partie des compétences multidisciplinaires que doivent maîtriser les conseillers et les conseillères. « Rencontrer vos clients vivant des situations complexes » vise donc à épauler les professionnels dans l'acquisition de ces compétences et se veut un complément à l'outil « Connaître son client ».

C'est un plus pour votre pratique... et pour la protection du public.



## RENCONTRER VOS CLIENTS VIVANT DES SITUATIONS COMPLEXES

---

### Prenez contact

- + Démontrez votre crédibilité
- + Effectuez un survol des attentes, besoins et préoccupations du client, en tenant compte de sa situation particulière
- + Déterminez les attentes du client envers votre service-conseil
- + Délimitez la portée de la prise en charge (aucune, partielle, complète) et obtenez l'accord du client confirmant l'étendue du mandat
- + Présentez une vue d'ensemble des démarches nécessaires pour atteindre les objectifs, comme le nombre de rencontres, les différentes expertises nécessaires, le coût, les efforts à y mettre, etc.
- + Signifiez votre intérêt à résoudre la problématique de concert avec le client ou le couple
- + Proposez des rencontres individuelles à chacun des membres d'un couple afin d'établir leurs besoins spécifiques et qu'ils aient la possibilité de poser des questions parfois délicates
- + Établissez le contact avec chacun des conjoints lorsqu'ils se présentent ensemble et maintenez cette relation personnelle à chaque rencontre. Tenez pour acquis qu'un couple, c'est deux clients

### Explorez les besoins et le degré de compréhension du client

- + Ciblez les besoins conscients du client
- + Ciblez les besoins inconscients et amenez le client vers la prise de conscience
- + Priorisez les motivations et établissez les priorités
- + Sensibilisez le client par rapport à sa situation, aux enjeux et aux solutions évolutives
- + Prenez soin de comprendre l'organisation financière des conjoints et, plus largement, tout ce qui comprend le travail non rémunéré à l'intérieur du couple (voir l'outil « [Accompagner les couples dans la gestion de leurs finances](#) »)
- + Réalisez l'analyse des besoins financiers (ABF) ou le profil d'investisseur, selon le cas
- + Reformulez les besoins qui ont été déterminés afin de vous assurer que le client a bien compris

### Trouvez des solutions et documentez les options

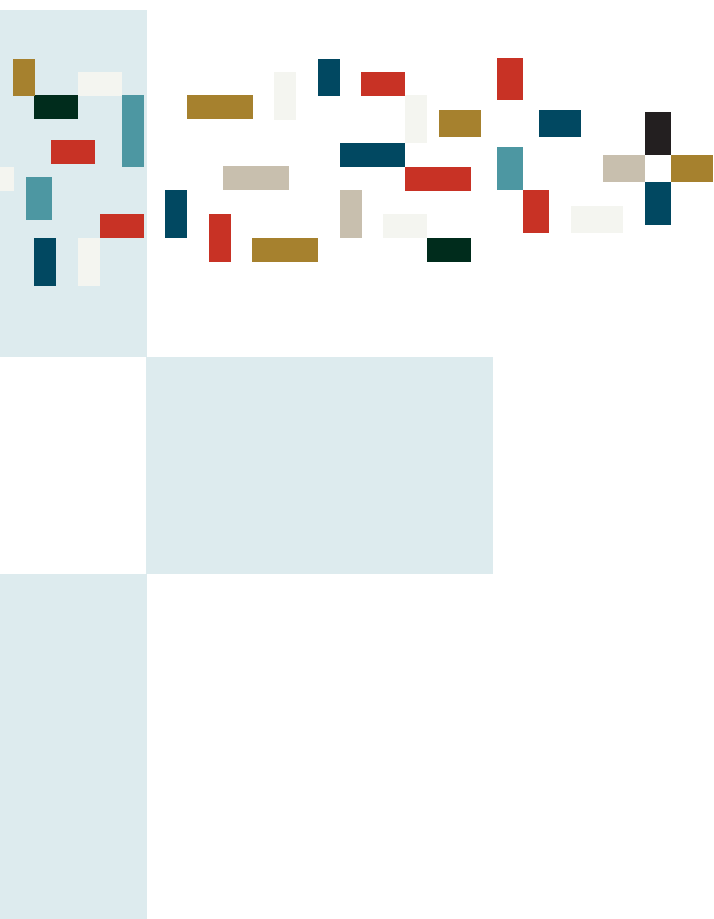
- ✚ Établissez un premier diagnostic de la situation globale
- ✚ Analysez les différentes solutions qui sont au mieux des intérêts du client
- ✚ Sélectionnez les solutions qui répondent aux besoins actuels ou anticipés du client
- ✚ Soyez attentifs aux écarts de revenus et d'épargne dans un couple afin d'assurer une certaine équité dans les solutions proposées aux deux conjoints
- ✚ Prévoyez systématiquement l'éventualité d'une séparation ou du décès d'un des conjoints

### Effectuez votre travail dans les limites de vos champs de compétence

- ✚ Proposez un plan d'action au client, si possible par étapes et avec suivis
- ✚ Recommandez d'autres professionnels au client si les besoins dépassent vos compétences
- ✚ Répondez aux objections, croyances, préjugés, etc.
- ✚ Reconfirmez l'accord du client en vue des actions futures
- ✚ Mettez en place le plan d'action

### Assurez le suivi

- ✚ Déterminez avec le client si les suivis se feront à court, moyen ou long terme
- ✚ Vérifiez si les conseils et recommandations ont été mis en pratique
- ✚ Proposez de nouvelles solutions si vos recommandations n'ont pas été suivies, comme par exemple de modifier l'organisation financière si les conjoints en union de fait n'établissent pas de contrat de vie commune
- ✚ Révisez le plan d'action périodiquement



**Chambre  
de la sécurité  
financière**

UN PLUS POUR  
**VOTRE PRATIQUE**

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

© Chambre de la sécurité financière  
Tous droits réservés