

**La confiance,
*ça se mérite!***





La confiance, ça se mérite!

Si vous vous préparez à demander de l'aide pour gérer certaines de vos affaires, ce guide est pour vous.

Qu'il s'agisse de :

- Gérer vos investissements ou vos biens;
- Effectuer auprès de votre institution financière des dépôts et des retraits dans votre compte;
- Acquitter vos factures ou payer votre loyer.

Avant de confier à quelqu'un la gestion de vos affaires, lisez ce guide!

Vous y trouverez des outils pour :

- Choisir un professionnel;
- Éviter les malentendus lorsque vous confiez un mandat à un professionnel ou donnez une procuration;
- Détecter la fraude;
- Trouver de l'assistance.



L'information contenue dans cette brochure est à jour en date de mai 2014. L'Autorité vous propose ce document à titre d'information. Elle n'offre aucun conseil sur l'achat de produits ou l'utilisation de services financiers particuliers.

Une personne qualifiée peut vous aider

Choisissez un professionnel membre d'un organisme reconnu ou d'un ordre professionnel.

Quelques organismes reconnus et ordres professionnels :

- L'Autorité des marchés financiers
- Le Barreau du Québec
- La Chambre des notaires du Québec
- La Chambre de la sécurité financière
- L'Institut québécois de planification financière
- L'Ordre des administrateurs agréés du Québec
- L'Ordre des comptables professionnels agréés du Québec

Les organismes reconnus et ordres professionnels ont pour mission de protéger le public et peuvent vous offrir certains des avantages suivants, selon leur mandat :

Des professionnels encadrés qui doivent respecter des règles précises de conduite. Parmi ces règles, un code de déontologie destiné à protéger le public.

Des professionnels compétents qui détiennent la formation nécessaire pour vous servir et qui maintiennent leurs connaissances à jour à l'aide d'un programme de formation continue.

Des recours en cas de pépin puisque les membres d'un organisme reconnu ou d'un ordre professionnel détiennent une assurance de responsabilité professionnelle. De plus, dans certains cas, un fonds d'indemnisation vous protège des conséquences néfastes d'une fraude à l'intérieur de certaines limites.

Avant de confier à quelqu'un la gestion de vos affaires, vérifiez si cette personne est membre d'un organisme reconnu ou d'un ordre professionnel. Pour toute vérification, communiquez avec l'Autorité des marchés financiers au **1 877 525-0337**.

Pour choisir votre professionnel, posez les bonnes questions!

Il est normal de ressentir des craintes à poser certaines questions.

« Que va-t-il penser si je lui pose des questions... que je ne lui fais pas confiance! » ou « Elle va croire que je n'y connais rien... ».

Mais il faut mettre ses craintes de côté.

Le professionnel doit répondre à vos questions. Il s'agit du meilleur moyen pour vous aider à choisir une personne de confiance.

Si votre professionnel ne répond pas de façon adéquate à vos questions ou si vous ne comprenez pas ses réponses, n'hésitez pas à consulter un autre professionnel.

Liste de questions à poser avant de confier la gestion de vos affaires à un professionnel :

- Êtes-vous membre d'un organisme reconnu ou d'un ordre professionnel? Lequel?
- Depuis combien de temps êtes-vous en affaires?
- Quels produits et services offrez-vous?
- Comment pouvez-vous m'aider à atteindre mes objectifs?
- Comment êtes-vous rémunéré pour vos services (salaire, commission ou honoraires)?
- À quelle fréquence nous rencontrerons-nous?
- Comment me tiendrez-vous informé des opérations effectuées dans mon dossier?

Votre professionnel vous posera aussi des questions avant de vous proposer ses services.

Il pourrait s'informer selon le cas sur vos besoins, votre situation, vos objectifs et sur votre profil d'investisseur.

Il doit respecter la confidentialité de vos renseignements personnels.

Des précautions à prendre lorsque vous confiez un mandat à un professionnel

Vous avez confié le mandat à un professionnel de gérer certaines de vos affaires? Quelques précautions sont nécessaires pour éviter les malentendus.

- Assurez-vous d'avoir en main un document signé par vous et votre professionnel qui confirme votre entente.
- Ce document devrait contenir une description précise du mandat que vous confiez à votre professionnel.
- Entendez-vous à l'avance sur le montant de la rémunération de votre professionnel et sur la fréquence des paiements.
- Demandez à recevoir des nouvelles régulièrement de votre professionnel, par exemple une fois par mois. Qu'a-t-il fait en votre nom et auprès de qui est-il intervenu?
- Demandez à une personne de confiance de réviser la lettre d'entente.



Attention : Même si vous confiez à un professionnel la responsabilité de gérer vos affaires, vous devez quand même surveiller ce que fait cette personne et lui demander des comptes.

Des précautions à prendre si vous donnez une procuration

Une procuration est un type de mandat par lequel vous désignez quelqu'un pour vous représenter et s'occuper de certaines de vos affaires.

Il s'agit aussi d'un document écrit qui prouve que vous avez désigné cette personne pour vous représenter.

Vous pensez donner une procuration à un ami ou à un membre de votre famille?

Vous avez peut-être demandé l'aide d'un ami ou d'un membre de votre famille pour effectuer certaines transactions, telles que :

- Effectuer auprès de votre institution financière des dépôts et des retraits dans votre compte;
- Acquitter vos factures;
- Payer votre loyer.

Contrairement à un professionnel, un ami ou un membre de la famille agira normalement pour vous gratuitement. Mais il peut parfois être délicat de confier la gestion de ses affaires à un proche sans le recours à une procuration précisant les responsabilités de cette personne.

Monique demeure dans une résidence pour retraités semi-autonomes. Elle a de plus en plus de difficulté à se déplacer, elle sort rarement à l'extérieur. Sa fille Maryse lui a offert de gérer ses comptes bancaires et de payer ses factures. Cela fait l'affaire de Monique, qui a une grande confiance en sa fille.

Dernièrement, Monique vit un malaise. Elle a constaté que sa fille s'est payé un voyage coûteux que son salaire ne lui permet pas. Elle ne fournit pas d'explications claires sur les entrées et sorties du compte bancaire de sa mère. Monique a peur de demander des comptes à sa fille... « Elle va penser que je ne lui fais pas confiance et elle risque de couper les ponts! »

Monique aurait pu éviter cette situation avec une procuration détaillant les limites, les fréquences et les raisons des retraits pouvant être effectués par sa fille.

La femme de Pierre est décédée récemment. Pierre est désespéré car il se retrouve avec des responsabilités nouvelles pour lui : factures à payer, gestion des polices d'assurance, comptes d'investissement...

Son fils Christian lui offre de s'occuper de tout à sa place. « Tu n'auras pas à t'en faire papa... » Mais Robert, son autre fils, n'est pas d'accord. « Christian a fait faillite l'an dernier. Tu lui ferais confiance pour s'occuper de tes affaires? C'est à moi que tu devrais confier cette responsabilité! »

Pierre a tout avantage à assumer un minimum de responsabilités dans la gestion de ses affaires, même s'il procède par procuration. Il pourrait notamment se référer à une autre personne de confiance ou à un professionnel.

Qui peut rédiger une procuration?

Il est toujours préférable de faire rédiger une procuration par un professionnel, par exemple un avocat ou un notaire. Vous pourriez toutefois décider de rédiger vous-même votre procuration.

Dans tous les cas, pour éviter les malentendus:

- Faites une bonne description des responsabilités que vous confiez à la personne qui vous représente. Soyez précis. Par exemple, s'il s'agit de payer vos factures, précisez « mes factures d'électricité et de téléphone, à tous les 15 du mois ».
- Fixez des limites. Par exemple, « chaque retrait à mon compte ne peut dépasser 100 \$ » et « il ne peut y avoir plus de cinq retraits par mois ».
- Demandez à une autre personne (de confiance) de réviser la procuration et de vous conseiller lorsqu'il y a des transactions importantes.
- Demandez des nouvelles régulièrement (par exemple, à tous les mois) à la personne qui vous représente. Qu'a-t-elle fait en votre nom? À qui a-t-elle présenté la procuration?

Pour votre protection, évitez de signer une procuration générale pour l'ensemble de vos affaires. Prenez le temps de faire une description détaillée des responsabilités que vous confiez à la personne qui vous représente. Pour vous aider, utilisez le modèle de procuration disponible sur le site de l'Autorité.

Si on fait des pressions sur vous pour signer une procuration, consultez! Demandez l'aide d'un professionnel (avocat, notaire) ou d'une personne en qui vous avez confiance.

Annuler une procuration

Vous pouvez en tout temps annuler une procuration, peu importe la raison.

Il faut alors faire les démarches suivantes :

- Informer par écrit la personne qui vous représente;
- Informer toutes les personnes ou entreprises à qui la procuration a été présentée;
- Récupérer l'original de la procuration afin qu'elle ne soit plus utilisée.

Parce que ces démarches peuvent être compliquées, il est toujours préférable de fixer une date limite à une procuration. Si vous avez besoin d'aide, consultez un professionnel (avocat, notaire).

Prévoir l'inaptitude

Si on vous déclare inapte, votre procuration n'aura plus d'effet. Par conséquent, vous devriez compléter, alors que vous êtes apte, un mandat donné en prévision de l'inaptitude et y inclure les éléments de la procuration que vous désirez maintenir quand l'inaptitude survient.

Si vous désirez obtenir plus d'information sur le mandat donné en prévision de l'inaptitude, veuillez contacter la Chambre des notaires du Québec ou le Barreau du Québec ou consulter le site Internet du Curateur public du Québec.



Signature: _____

Vous souhaitez modifier le contenu d'une procuration ou faire affaire avec une autre personne? Il vous faut annuler l'ancienne procuration et en rédiger une nouvelle.

Des précautions à prendre avant d'investir

Vous vous apprêtez à investir? En tout temps, sachez reconnaître les signes d'une tentative de fraude.

Marie est veuve depuis peu et a reçu 100 000 \$ en héritage. À son club de loisirs, sa bonne amie lui présente Georges, un homme d'affaires populaire et apprécié. Georges suggère à Marie qu'elle lui prête de l'argent qu'il pourra investir à sa place. Il lui promet des rendements annuels de 15 %.

Marie est en confiance, son amie a déjà reçu plus de 5 000 \$ en intérêts! Marie signe donc un contrat de prêt à Georges pour une somme de 50 000 \$.

Est-ce trop beau pour être vrai? Malheureusement pour Marie, elle ne reverra jamais son argent...

Redoublez de prudence si la personne qui vous offre un placement :

- Vous parle de rendements garantis à des taux supérieurs à ce que vous offre votre institution financière.
- Vous demande de garder le secret.
- Tente de vous culpabiliser.
- Ne vous remet pas d'information écrite.
- Vous met de la pression pour investir.
- Vante les rendements extraordinaires qu'elle a obtenus pour vos amis ou votre groupe.
- Vous affirme qu'un organisme a « approuvé » le placement.

Attention : Avant d'investir, vérifiez toujours si la personne qui vous offre un placement est autorisée à le faire en appelant à l'Autorité des marchés financiers au **1 877 525-0337**.



Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2014
Dépôt légal – Bibliothèque et Archives Canada, 2014
ISBN 978-2-550-70533-8 (Imprimé)
ISBN 978-2-550-70534-5 (En ligne)

La confiance, ça se mérite! a été réalisée en partenariat avec les organismes suivants :

L'Autorité des marchés financiers www.lautorite.qc.ca	1 877 525-0337
• Le Barreau du Québec www.barreau.qc.ca	1 800 361-8495
• La Chambre des notaires du Québec www.cnq.org	1 800 263-1793
• La Chambre de la sécurité financière www.chambresf.com	1 800 361-9989
• La Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse www.cdpedj.qc.ca	1 800 361-6477
• Le Curateur public du Québec www.curateur.gouv.qc.ca	1 800 363-9020
• L'Institut québécois de planification financière www.iqpf.org	1 800 640-4050
• Le ministère de la Justice www.justice.gouv.qc.ca	1 866 536-5140
• Le ministère de la Famille et des Aînés www.mfa.gouv.qc.ca	1 877 216-6202
• L'Office des professions du Québec www.opq.gouv.qc.ca	1 800 643-6912
• L'Ordre des administrateurs agréés du Québec www.adma.qc.ca	1 800 465-0880
• L'Ordre des comptables professionnels agréés du Québec www.cpaquebec.ca	1 800 363-4688