

Faire connaître la qualité

« La décision de créer la norme fut à la seule initiative de l'unique réseau international de CGP, le FPSP, mieux connu sous le nom de Certified Financial Planners. Dans chaque pays, les associations de notre réseau ont travaillé à sa rédaction. En France, les travaux ont été ouverts à d'autres établissements (banques et compagnies d'assurance), mais aussi à d'autres associations, autour de l'AFNOR. Néanmoins, c'est la CGPC qui a « tenu le crayon », rédigé les propositions françaises et financé la partie nationale à travers l'AFNOR. Les travaux de chaque pays ont été remontés au réseau CFP pour une synthèse des propositions qui a donné la norme internationale commune, l'exercice du métier étant parfois différent selon les pays. C'est pourquoi nous jugeons que la certification CGPC est supérieure à la norme ISO, même si nous sommes bien conscients que cette dernière est plus audible par l'épargnant. La norme vise à certifier le travail d'un



JEAN-PIERRE RONDEAU,
président de CGPC

Nous jugeons que la certification CGPC est supérieure à la norme ISO, même si nous sommes conscients que cette dernière est plus audible par l'épargnant

individu et non d'une entreprise. Elle est un excellent moyen de faire connaître la qualité au consommateur épargnant et de lui permettre de sélectionner son CGP, qu'il soit salarié d'établissement, indépendant ou de profession ordinale. Pour les indépendants, c'est aussi une chance, parce qu'elle demande les mêmes contraintes, à la différence du statut de CIF, à tous ceux qui se réclament du conseil en gestion de patrimoine. »

» indispensable pour une relation de qualité dans le conseil en gestion de patrimoine) ;

- elle se conjugue, auprès de différents acteurs (agent immobilier, avocat, banque, expert-comptable, compagnie d'assurances, courtier, notaire, CIF, démarcheur) ayant une vision commune, avec les bonnes pratiques professionnelles. La satisfaction du client est en jeu. Ces prestataires exercent sous un statut différent leurs métiers respectifs (libéral, salarié ou franchisé), ainsi que l'activité de conseil en gestion de patrimoine. Pour tout acteur/auteur du conseil, la norme ISO 22 222 constitue un référentiel dans le management. Le CGP ayant démontré sa conformité au référentiel ISO 22 222 et, plus particulièrement, sa capacité à fournir et à maintenir un service de conseil en gestion de patrimoine satisfaisant le consommateur, est certifié ISO 22 222 ;

- elle facilite la communication en parlant un seul langage : les CIF, les PSI, les employés de banques ou de compagnies d'assurances, les franchisés, les courtiers d'assurances, les agents immobiliers, les avocats, les notaires, les experts-comptables... sont susceptibles de suivre cette norme pour leur activité de conseil en gestion de patrimoine. Ils partagent des définitions, des principes, des processus opérationnels, de support, de management, et des règles qui s'appliquent à tous ceux qui se réclament de cette activité de conseil ;

- elle orchestre un ensemble de valeurs et de principes qu'un CGP déclare respecter dans son activité, concernant la relation avec la clientèle, l'organisation du conseil en gestion de patrimoine, l'environnement (transparence, responsabilité, gouvernance, confraternité) et la mise à jour des compétences nécessaires à l'exercice de ce conseil. Ces exigences répondent à plusieurs objectifs : assurer la transparence des règles communes, inspirer le sens des responsabilités dans les devoirs et obligations mutuelles des différents acteurs, motiver l'organisation en donnant un sens à la mission de conseil en gestion de patrimoine, en définissant sa culture et en favorisant l'épanouissement humain, définir des normes en matière de professionnalisme, de pratiques et d'éthique ;

- elle établit des règles communes, avec une lettre de mission (identification des attentes, de l'objet et de la nature de la prestation, identification des parties et des intérêts

en présence). C'est la véritable colonne vertébrale des droits et obligations, qui transforme le consommateur en client par un conseil formalisé et adapté à la situation propre de celui-ci, dans des conditions de transparence et de lisibilité satisfaisantes. Ce conseil correspond à l'engagement de la lettre de mission acceptée (périmètre, méthodologie, planning, chronologie des actions, délai de remise de l'étude, mode de rémunération et mode de calcul). Un professionnel ne peut s'affranchir, par avance, des conséquences dommageables de ce qui fonde son métier et légitime sa rémunération.

Pour tout acteur/auteur du conseil, la norme ISO 22 222 constitue un référentiel dans le management.

Des étapes communes aux différents professionnels

Un ensemble d'étapes communes à tout professionnel effectuant la mission de conseil en gestion de patrimoine permet de baliser le travail.

1^{re} étape : établir et définir le contenu de la relation avec le CGP :

- identifier clairement (lutte contre le blanchiment d'argent) et vérifier la faculté de discernement et/ou l'état de faiblesse éventuel du consommateur (art. L. 122-8 du Code de la consommation et art. 223-15-2 du Code pénal) ;

- présenter l'intervenant (individu et organisation) qui réalise la mission, ainsi que son périmètre d'intervention, avec les compétences de l'organisation et de l'individu effectuant le conseil en gestion de patrimoine ;

- faire signer par le consommateur le reçu de la liste des documents remis par l'organisation ;

- déterminer les conditions de l'entretien (éthique et détection du risque de conflit d'intérêts) et le périmètre de la mission ;

- rédiger l'accord formalisé par la lettre de mission (périmètre, tarifs, droits et obligations, responsabilités et procédures).

2^e étape : collecter les informations relatives à la situation du client, à ses anticipations et à ses objectifs :

- les actifs, passifs patrimoniaux, selon leur souscripteur et leur mode de détention ;

- les flux financiers, selon l'origine et l'échéance ;