

Tous les membres de l'Institut de la Retraite du CIFP appliqueront les normes de conduite professionnelle les plus élevées dans leurs interactions avec les clients et le public. De plus, les membres ont des obligations à l'égard de la profession de planificateur/planificatrice de la retraite et de l'Institut de la Retraite du CIFP. Ce document décrit un cadre de principes et un processus que les Conseillers en Retraite® (CR®) doivent suivre dans le cadre de leurs mandats de planification de la retraite.

Normes de pratique

En matière de planification de la retraite, le rôle de CR ne se limite pas à une simple analyse des ressources financières d'un client et à la détermination du montant que celui-ci devra économiser pour vivre la retraite qu'il souhaite.

Les spécialistes de la planification de la retraite doivent être en mesure d'aider leurs clients à fixer des attentes réalistes quant à leurs objectifs de retraite et à leur niveau de vie, et s'assurer que les clients sont conscients des décisions à prendre et des modifications qu'ils devront peut-être apporter pour atteindre leurs objectifs de retraite.

Les CR doivent être en mesure d'aider leurs clients à planifier en vue de se payer la retraite souhaitée et non simplement à maintenir leur niveau de vie actuel.

Tous les CR professionnels doivent appliquer les normes de pratique énoncées ci-après.

Première étape : Définir le mandat client-CR

Le mandat client-CR vise à s'assurer que le client et le/la spécialiste de la planification de la retraite savent à quoi s'attendre l'un de l'autre et connaissent leurs responsabilités respectives à l'égard de leur relation.

Le CR et le client établiront ensemble l'étendue du mandat de planification de la retraite, dont les détails seront mis par écrit. Il est fortement recommandé de rédiger une lettre de mandat qui sera signée par le/la CR et le client.

Le CR expliquera clairement en quoi consiste le processus de planification de la retraite et les avantages que le client devrait en retirer. En outre, il décrira en détail les services que ses qualifications et/ou sa licence l'autorisent à offrir au client.

Le CR doit expliquer ses responsabilités et ses qualifications au client, lui préciser comment il sera rémunéré pour les services fournis et l'informer de toute commission qu'il recevra. Il doit également divulguer tout conflit d'intérêts potentiel. Enfin, le CR doit faire connaître ses attentes à l'égard du client et lui expliquer clairement en quoi elles sont importantes pour la relation client-CR.

Le CR doit impérativement obtenir une confirmation écrite claire du client indiquant qu'il comprend le processus et les responsabilités de chacun, et qu'il accepte de son plein gré cette relation.

Le client et le CR discuteront ensuite de la portée du mandat et s'entendront sur la façon dont les décisions seront prises. Par exemple, certains clients préfèrent laisser le CR les conseiller et leur faire des recommandations (auquel cas le CR doit avoir à l'esprit les règles interdisant les transactions discrétionnaires). D'autres clients préfèrent participer de manière plus ou moins active à la gestion de leur argent et à la prise de décisions.

Après l'établissement du mandat, le client pourra savoir quelles attentes sont réalistes et quelles ne le sont pas.

2e étape : Fixer les objectifs et recueillir les données

L'établissement d'objectifs est une étape essentielle de tout processus de planification.

Le CR doit aider le client à énoncer le plus précisément possible ses objectifs de retraite et la vie qu'il entrevoit.

Ces objectifs, qui peuvent être quantitatifs et qualitatifs, doivent être consignés.

De plus, les objectifs de retraite doivent être réalistes plutôt qu'idéalistes ou hypothétiques.

Il arrive fréquemment que les clients énoncent vaguement leurs objectifs, comme dans l'exemple suivant :

- Je veux une retraite confortable à un âge où je pourrai encore en profiter.

Le CR doit encourager le client à être plus précis et à réfléchir au style de vie souhaité, par exemple :

- Je veux prendre ma retraite à 60 ans avec l'équivalent d'un revenu annuel de 40 000 \$ et je veux faire au moins un voyage par année en Floride.
- Si possible, j'aimerais prendre ma retraite avant 65 ans, tout en maintenant mon train de vie actuel et en faisant au moins un gros voyage par année.

En tant que CR, vous aidez le client à brosser un portrait de sa vie future et lui proposez des solutions qui lui permettront de s'offrir le style de vie voulu. En intégrant le style de vie à la planification, vous ajoutez une dimension à la relation client-CR qui valorise le rôle du CR.

Lorsqu'il aide le client à fixer ses objectifs, le CR doit l'encourager à se poser des questions sur le style de vie attendu, par exemple :

- Où est-ce que je veux vivre lorsque je serai à la retraite?
- Est-ce que je me lancerai dans une deuxième carrière?
- Est-ce que je ferai du bénévolat?
- Est-ce que je veux voyager, m'adonner à des passe-temps, retourner aux études?

Les réponses à ces questions faciliteront l'établissement des objectifs du client et l'aideront à se préparer psychologiquement à la retraite. Les objectifs peuvent par ailleurs devenir de formidables motivateurs et donner au client la détermination d'apporter des changements qui pourraient être nécessaires à son style de vie pour avoir la retraite voulue.

Il est fort possible que le client ne puisse pas atteindre tous ses objectifs de retraite et que, en fait, certains de ces objectifs soient conflictuels. Par exemple, de nombreux clients veulent à la fois une sécurité financière et une retraite hâtive, ce qui n'est pas toujours possible. Le CR doit alors encourager le client à prioriser ses objectifs et l'aider en ce sens.

3e étape : Clarifier la situation actuelle et cerner les problèmes et les possibilités

Il est important que le CR comprenne bien les attentes actuelles et futures du client à l'égard de ses finances et de son style de vie. Le CR doit également savoir qu'il peut consulter des professionnels compétents qui l'aideront à déterminer les obligations ou les objectifs qui pourraient nuire à l'atteinte des objectifs de retraite du client.

Lors d'une évaluation financière, la valeur financière nette et le potentiel de revenu du client peuvent être évalués à partir de feuilles de calcul qu'on demandera au client de remplir. Ces feuilles peuvent aider le CR à déterminer la valeur nette du client et son revenu disponible actuel, l'utilisation que fait le client de son revenu actuel, et les ressources qui pourraient l'aider à financer ses besoins à la retraite.

En fonction de la portée du mandat client-RC, une analyse quantitative comportera habituellement des prévisions financières qui permettront de savoir si le client peut raisonnablement s'attendre à pouvoir financer son style de vie à la retraite compte tenu de sa situation financière actuelle.

L'analyse quantitative ne suffit pas pour déterminer la faisabilité de tous les objectifs de retraite. Le CR doit également recueillir et analyser des données qualitatives (comme la personnalité, les valeurs personnelles, la situation familiale, etc.) pour déterminer leur incidence sur les prévisions financières et les objectifs de retraite de façon à pouvoir proposer des solutions à long terme adéquates.

Dans le contexte d'une évaluation financière, les éléments suivants auront une incidence sur les fonds dont le client aura besoin à la retraite :

- l'estimation de ses besoins financiers à la retraite;
- le revenu anticipé tiré des régimes de retraite de l'employeur, du Régime de pensions du Canada, du programme de la Sécurité de la vieillesse et d'un emploi à temps partiel à la retraite;
- la valeur actuelle de l'actif de son régime de retraite et de ses autres placements qui pourraient fournir des fonds à la retraite;
- l'horizon de retraite;
- le montant actuellement mis de côté en prévision de la retraite;
- l'espérance de vie du client et de son conjoint/conjointe
- le taux d'inflation anticipé pour le reste de la vie du client, selon son espérance de vie;
- le taux anticipé de rendement des placements;
- les taux d'imposition anticipés.

Bien que bon nombre de ces facteurs soient difficiles à prévoir avec exactitude à court terme (par exemple les taux d'intérêt et l'inflation), si l'horizon de planification de la retraite est suffisamment long, le passé pourrait servir à obtenir une approximation raisonnable pour l'avenir.

Malgré tous les efforts déployés par le CR pour produire des hypothèses raisonnables, il importe que le client comprenne que nul ne peut prédire l'avenir avec exactitude. Au mieux, le CR peut fournir des hypothèses raisonnables qui orienteront le client. Le CR devrait passer en revue et analyser les hypothèses applicables avec le client. Certains clients préféreront les hypothèses « conservatrices », d'autres privilégieront celles qui sont plus audacieuses, sans égard aux normes historiques.

4e étape : Définir des stratégies appropriées et présenter un plan de retraite

Après avoir effectué une analyse quantitative et qualitative exhaustive, le CR devra déterminer les stratégies et les solutions qui conviendront au client et lui permettront d'atteindre ses objectifs de retraite et d'avoir le style de vie souhaité à la retraite.

Lorsqu'il a établi le montant qui sera nécessaire à la retraite (par exemple, le client pourrait devoir accumuler 400 000 \$ d'ici à ce qu'il atteigne 65 ans, qui s'ajouteront aux prestations du régime de pension de l'employeur, du RPC et de la SV), le CR peut élaborer des stratégies pour l'accumulation de ces fonds. Ces stratégies pourraient être relativement simples, par exemple, verser 6 000 \$ à son REER chaque année, ou être liées à l'inflation ou aux augmentations de salaire, par exemple, faire une cotisation de 6 000 \$ au REER cette année, puis augmenter ce montant de 5 % chaque année.

Le CR peut déterminer que les économies nécessaires pour la retraite sont supérieures au montant actuellement disponible pour l'épargne. Si c'est le cas, le CR devrait encourager et aider le client à revoir ses objectifs de retraite pour savoir s'il est possible de réduire le montant nécessaire à la retraite (peut-être en retardant la retraite ou en diminuant son niveau de vie à la retraite). De plus, le client devra peut-être revoir son niveau de vie actuel pour déterminer s'il peut allouer plus de fonds à son épargne-retraite. Le client peut également, avec l'aide du CR, si ce dernier est habilité à le faire, ou d'un spécialiste en placements, réévaluer ses choix de placements pour voir s'il peut obtenir de meilleurs rendements sans dépasser sa tolérance psychologique et financière au risque.

Les stratégies recommandées devraient également tenir compte d'éléments qualitatifs relatifs au style de vie. Par exemple, il faut que les retraités sachent quelle incidence un changement dans leur situation personnelle peut avoir sur leur style de vie; par exemple, une personne qui fait un travail physique devrait songer à des façons de demeurer active lorsqu'elle sera à la retraite pour éviter les problèmes de santé. Le CR pourra encourager et aider le client à se préparer à la transition émotionnelle.

Dans ses recommandations, le CR doit fournir des options et doit étayer son raisonnement dans un plan qui doit être facile à comprendre pour le client et qui lui permettra de prendre des décisions éclairées concernant sa retraite.

5e étape : Mettre en œuvre le plan de retraite

Lorsque le client a accepté les stratégies et solutions recommandées par le CR, il faut s'entendre sur un calendrier de mise en œuvre des différents éléments et consigner ce calendrier dans le dossier du client ou le lui remettre. Le CR doit impérativement divulguer tout conflit d'intérêts qui pourrait résulter de la mise en œuvre des stratégies et solutions recommandées.

De nombreuses personnes ont tendance à remettre à plus tard la prise de décisions complexes. Le CR doit encourager les clients à appliquer les stratégies et solutions le plus tôt possible. Par exemple, il peut encourager les clients à cotiser au début de l'année fiscale pour profiter de la croissance à l'abri de l'impôt tout au long de l'année.

S'il est habilité à le faire, le CR peut conseiller le client quant à ses placements; autrement, il peut suggérer au client de solliciter les conseils d'un spécialiste en placements. Par contre, le CR pourrait, s'il est habilité à le faire, passer en revue les choix de placement du client pour s'assurer qu'ils vont dans le sens des stratégies et solutions recommandées.

Si le CR n'a pas les qualifications ou la licence nécessaires pour appliquer les mesures, il doit aiguiller les clients vers des professionnels compétents, s'il y a lieu. Il peut s'agir de spécialistes de la planification du patrimoine dans le cas des familles recomposées, de spécialistes de la planification fiscale ou successorale pour les propriétaires d'entreprise, ou encore des coachs de vie ou de transition, par exemple.

Si certains éléments ont été confiés au client ou à d'autres professionnels (p. ex., des professionnels de la santé), le CR doit aider à leur mise en œuvre en donnant une orientation et des conseils objectifs au client, s'il est habilité à le faire.

6e étape : Suivi et mise à jour

Le CR doit s'entendre avec le client sur les modalités de la révision et du suivi de la situation du client.

Le suivi est un élément essentiel de tout processus de planification, et il est particulièrement important lors de la planification de la retraite du fait que les hypothèses ne seront pas valides tout au long de l'horizon de planification. Il faut effectuer des révisions et des mises à jour périodiques pour évaluer les progrès vers l'atteinte des objectifs de retraite du client. Si la situation personnelle du client change, si les placements ne produisent pas le rendement attendu ou si le taux d'inflation ou le niveau de revenu diffère considérablement des hypothèses du plan initial, on pourrait devoir modifier les stratégies pour que les objectifs de retraite puissent toujours être atteints.

La fréquence du suivi varie d'un client à l'autre. De nombreuses personnes opteront pour une révision annuelle, tandis que celles qui sont sur le point de prendre leur retraite voudront peut-être des mises à jour plus fréquentes. Dans le cas de clients plus jeunes, des révisions tous les trois ou cinq ans pourraient suffire, à moins d'un changement important dans la situation personnelle, comme un divorce, un héritage, un changement de carrière ou la naissance d'un enfant.

La mise en œuvre effective d'un plan de retraite est la première étape la révision continue du plan est essentielle pour s'assurer que les hypothèses et les objectifs de départ demeurent valides. Le plan de retraite devrait être revu pour déterminer : les changements importants dans la vie du client (p. ex., changement de statut matrimonial), la modification de ses objectifs financiers (p. ex., un client veut prendre sa retraite plus tôt que prévu initialement) et les changements économiques (p. ex., des rendements plus faibles que prévu des placements).

Documentation

Le CR ne peut pas élaborer un plan de retraite s'il ne connaît pas bien les ressources du client ou s'il ne formule pas d'hypothèses (taux d'inflation, taux de croissance du revenu, taux de rendement des placements, taux d'imposition). Tout exercice de planification de la retraite doit comprendre une documentation exhaustive des données recueillies et des hypothèses utilisées pour l'élaboration du plan de retraite. Il faut également inclure un énoncé au sujet de l'incertitude relative aux hypothèses.

Les stratégies définies à la 3e étape sont essentielles à la mise en œuvre réussie d'un plan de retraite et doivent être fournies par écrit par le CR.