

Norme ISO 22 222, des exigences pour les CGP

Cette norme vise les compétences du professionnel qui exerce l'activité de conseil en gestion de patrimoine, en tire une rémunération directe ou indirecte, et en assume les conséquences. Elle assure l'intégrité du marché des conseillers en gestion de patrimoine et fait en sorte que soit privilégié l'intérêt du consommateur.

Des experts internationaux, représentant l'ensemble des acteurs-auteurs du conseil en gestion de patrimoine, ont été délégués par leurs associations professionnelles et interprofessionnelles pour participer à des travaux d'une durée de plus de cinq ans. En décembre 2005, ces travaux ont abouti à un consensus international représenté par la norme de compétences ISO 22 222. Présentation.

■ Une norme bâtie sur les fondements de la relation consommateur/CGP

Pour un investisseur ou consommateur d'un produit d'investissement, d'une solution patrimoniale ou d'un conseil en gestion de patrimoine sophistiquée, l'information donnée est bien comprise si elle est claire et complète. Le consommateur cherche un prestataire de services lui délivrant les moyens de se décider en toute connaissance de cause, et permettant de :

- préparer le passage de l'attente à la solution patrimoniale, en fonction de ses particularités, de sa situation familiale et patrimoniale, de ses besoins, des objectifs et contraintes de son environnement actuel et prévisible, afin de déterminer l'impact de celui-ci sur sa situation (actuelle et prospective), tout en assumant le suivi de la solution visant à l'améliorer ;
- lui donner des repères en l'aidant à prendre ses propres décisions (lui fournir les clés, mais lui laisser les décisions finales) ;
- baliser les écueils de la solution et les risques (la prévention est un service à valeur ajoutée) ;
- faciliter la résolution de ses difficultés (une bonne infor-

Un expert de la conformité

CGPI depuis 1984, Didier Pagel est administrateur de la CCEF et du CNPF, siège au comité stratégique du CNPF ainsi qu'au sein de la société *Profi* (www.profi.fr) en tant que responsable de la conformité à la norme ISO 22 222. Après avoir évalué la conformité du professionnel, *Profi* certifie à la norme ISO 22 222 en tant que seconde partie.



DIDIER PAGEL, responsable *Profi* de la conformité à la norme internationale ISO 22 222

mation permet d'être vigilant) par un suivi de la solution préconisée ou suivi patrimonial.

Ethique, valeurs communes et transparence

Le consommateur n'a généralement aucune idée du travail que représente une consultation patrimoniale. La norme internationale ISO 22 222 en explique les contours, le périmètre d'intervention et, surtout, les exigences que le consommateur est en droit d'avoir à l'égard d'un conseil en gestion de patrimoine. La plupart des CGP fondent leur relation avec leur client sur l'éthique, les valeurs communes et la transparence :

- l'intérêt du client est privilégié. Lorsque le diagnostic patrimonial fait état de plusieurs stratégies possibles, il serait préférable de retenir la plus appropriée au cas du client (et pas forcément la plus perfectionnée, la plus récente ou même la plus rémunératrice pour le prestataire) ;
- une obligation contractuelle existe pour tous les prestataires (quel que soit leur statut), qui comprend l'obligation de loyauté et permet l'échange et le traitement des informations entre le conseiller et son client ;
- une information sur les caractéristiques de la >>>

« L'individu doit vivre par son groupe comme la feuille par l'arbre et pour l'arbre. »
Taine

» préconisation et de son suivi, qu'elle soit financière ou non, doit être adaptée au savoir du client dans le domaine de compétences du professionnel. L'objectif des actions d'information consiste à anticiper les menaces pour repousser le domaine de l'inconnu, lequel reste par nature incontrôlable. Il s'agit d'élargir le champ des connaissances pour limiter le nombre d'imprévus, en améliorant la maîtrise d'un projet patrimonial, de sa réalisation et de son suivi.

Les perturbations de l'environnement des marchés ont une incidence directe sur le client. Toute évolution ou perturbation des composantes de cet environnement peut être source de risques, mais aussi porteuse d'opportunités : la connaissance des données et des facteurs d'évolution des marchés ou du droit reste possible pour le client, mais leur maîtrise est aléatoire ; l'environnement de ce dernier regroupe des éléments extrêmement divers, dont la maîtrise lui échappe totalement, et dont la compréhension est souvent difficile.

Satisfaire les clients

L'amélioration de la satisfaction des clients est l'enjeu stratégique des bonnes pratiques professionnelles des CGP (communes à tous ceux qui se réclament de cette activité). Dans les années 1980, elles ont convergé vers l'approche globale du patrimoine et de leur mode de détention pour détecter les contraintes, les besoins, les critères d'investissement, l'acceptation des risques et les objectifs propres à chaque client. Ladite approche est également requise pour répondre à la lutte contre le blanchiment de capitaux, à nos réglementations respectives (CIF, démarcheur financier, courtier en assurances, agent immobilier), aux ordres professionnels (notaire, avocat, expert-comptable) et aux différents statuts (salarié, franchisé, libéral). Ces bonnes pratiques professionnelles ont permis de :

- fidéliser ses clients pour préserver leurs ressources : la confiance se construit avec le temps. Elle est favorisée par la stabilité du CGP qui met à jour l'historique de la relation

« Ces mœurs sont vos devoirs, il faut s'y conformer. »
Voltaire



EVELYNE DESSEREY,
vice-présidente de l'ANACOFI-CIF

Nous ne souhaitons pas rajouter une cotisation et des procédures à nos membres

Résolument contre

« Nous ne comptons pas inciter nos adhérents à adopter cette norme. En effet, l'adoption d'une norme entraîne un certain nombre de corollaires. Nous ne souhaitons pas rajouter une cotisation et des procédures supplémentaires à nos membres. En outre, nous sommes positionnés sur un métier intellectuel et non sur un métier manuel : nous ne comprenons pas vraiment, dans ce cas, le sens de cette certification. En revanche, si un organisme accrédite la norme, nous serons présents aux côtés de nos adhérents pour les informer, les guider et leur recommander son application. Ils seront libres de leur choix. C'est au législateur de tenir compte des textes et à nous, associations, de former nos membres. Dans la mesure où cette norme ne vaut pas loi, nous ne la ferons pas appliquer. Attendons de connaître la norme légale et de voir comment sera organisé notre métier dans un an. C'est la loi qui primera. »

et sa traçabilité, en assurant la continuité de la relation ;
- satisfaire ses clients pour augmenter les recommandations de prospects qualifiés : lors de l'entretien de remise du diagnostic patrimonial, la remontée des difficultés que le client peut avoir en prospective patrimoniale a souvent un effet de révélation pour celui-ci. L'explication fournie par le conseiller pour anticiper et/ou traiter la résolution des problèmes patrimoniaux peut servir à valoriser son image de marque et/ou celle de son employeur. Un client satisfait recommande son conseiller ;

- orienter efficacement son activité de conseil en gestion de patrimoine sur les véritables attentes des clients (compétences, offres, outils, réseaux, communication...). Pour le CGP : se retrousser les manches, se rendre indispensable, adhérer au projet d'entreprise et améliorer ses compétences. Pour l'organisation du CGP : développer une stratégie de niches portant sur des services dans lesquels les prestataires ont un savoir-faire et ne doivent pas hésiter à le faire connaître ; innover, faire des efforts en recherche et développement, de manière à conserver en permanence un ou deux trains d'avance sur la concurrence.

■ En période de crise, une opportunité pour valoriser son image de marque

Avec la crise actuelle et l'explosion des crédits (*subprimes...*), le dérapage dans les critères de distribution (titrisation...) et l'impact (aléa moral...) sur la bulle des actifs immobiliers ou financiers, les consommateurs sont devenus méfiants et les clients procéduriers. La crise engendre une multiplication des plaintes dans tous les domaines d'investissement, pour défaut de conseil ou mauvaise gestion. Les actes qui ont fait l'objet de plaintes de la part des investisseurs sont liés à un défaut d'information et/ou de conseil au moment de l'acquisition d'un actif (financier, d'assurance ou immobilier) ou d'un passif (crédit, financement externe).

Ces plaintes dépendent du type d'investissement et du statut de l'individu prenant part à l'acte. Elles s'exercent sous la responsabilité de l'entité ayant réalisé l'acte et sont traitées selon la réglementation propre à chaque intervenant, avec des procédures et des règles de contrôle différenciées. La cour d'appel de Paris, dans un arrêt du 21 septembre 2006, stipule « qu'en matière de services d'investissements, une banque peut être tenue d'une obligation de conseil ou d'une obligation d'informer ». « Les deux notions se distinguent en ce que l'obligation d'informer porte sur les conditions du service sollicité, alors que le conseil concerne l'opportunité de celui-ci », explique maître Silvestre Tandreau de Marsac.

Une appréciation critique

En revanche, lorsque l'intermédiaire ou le distributeur, faisant l'objet de la plainte, s'est prévalu du titre de CGP, le caractère aggravant du défaut de conseil est systématiquement retenu par les tribunaux. La cour d'appel de Nancy, dans un arrêt du 23 février 2004, nous rappelle que « l'obligation de conseil implique une appréciation

critique destinée à orienter le choix du contractant au mieux de ses intérêts ». Cette qualification est justifiée par le caractère intellectuel de la prestation et l'aléa propre à toute gestion de patrimoine. La cour d'appel de Besançon, dans un arrêt du 1^{er} février 2005, rappelle que « le conseil en gestion de patrimoine, tenu d'une obligation de moyens, doit guider son client dans le choix des différents placements ».

Le devoir de conseil comme celui d'information s'analyse en une obligation de moyens, même si parfois la jurisprudence a tendance à l'analyser comme une obligation d'effectuer le conseil de façon efficace. La réglementation considère le conseil en gestion de patrimoine comme une prestation de service dépendant du Code de la consommation (article 2 de la loi 92-60 du 18 janvier 1992 sur la protection des consommateurs, devenu l'article L. 111-1 du Code de la consommation avec la loi 93-949 du 26 juillet 1993), et non un acte d'intermédiation dépendant du Code monétaire et financier ou du Code des assurances et de la loi Hoguet.

Statut et responsabilité

L'ordonnance du 12 avril 2007 défait la construction édictée par la loi de sécurité financière et sort les CGP du statut de CIF. Ainsi, l'activité de CGP ne figure plus au nombre des services connexes aux services d'investissement dont la liste est fixée par l'article L. 321-2 du Code monétaire et financier. En conséquence, le conseil en gestion de patrimoine n'est plus un service connexe aux services d'investissement comme l'a sollicité la profession et que la réglementation a approuvé (le périmètre du CIF est plus restrictif que celui du CGP).

La responsabilité du conseiller en gestion de patrimoine (quels que soient son statut et sa réglementation spécifique) peut être liée à l'inexécution d'obligations d'information et de conseil. L'article 1147 du Code civil constitue la pierre angulaire de cette responsabilité en vertu de laquelle « toute personne qui s'oblige à fournir une prestation ou un bien doit être tenu pour responsable du préjudice causé par les manquements à ses obligations ». Que le conseil soit facturé ou non, la responsabilité du CGP peut être engagée. Après des tribunaux, ce dernier devra démontrer avoir fourni l'information objective et le conseil adapté à la situation du client, d'où la nécessité d'une traçabilité dans la fourniture du conseil et/ou dans la prestation d'intermédiation. L'absence de celle-ci constitue un des facteurs d'aggravation du risque contentieux pour le prestataire de services effectuant cette mission. En effet, les conseils impliquent des arbitrages juridiques et financiers qui doivent être écrits et argumentés. Ceci afin de conserver la preuve du conseil ayant abouti au choix d'une décision de placement et/ou d'une stratégie adoptée(s) par le client.

Obligations et devoirs

Les conseils en gestion de patrimoine ont :

- le devoir d'information du consommateur, aux vues de l'article 3-3-5 du règlement général de conseil des marchés financiers, qui précise que le « prestataire habilite évalue la compétence professionnelle du client, s'agissant de la maîtrise des opérations envisagées et des risques que ces opérations peuvent comporter. Cette évaluation tient compte

Le conseil en gestion de patrimoine est source de conflits d'intérêts car il est à l'origine de plusieurs activités d'intermédiation ou activités complémentaires.

de la situation financière du client, de son expérience en matière d'investissement et de ses objectifs en ce qui concerne les services demandés (...). L'information fournie est adaptée en fonction de la compétence professionnelle du client » et se trouve renforcée par les codes de déontologie des ordres professionnels ou associations agréées et les règlements intérieurs. Le décret n° 2009-302 du 18 mars 2009 sur les prestations de conseil et vente effectuées par un professionnel, portant application de l'article L. 132-1 du Code de la consommation, vient compléter le dispositif du devoir d'information du consommateur, permettant la transparence de la relation ;

- le devoir de conseil, considéré par le rapport Jacques Delmas-Marselet comme devant être un conseil « adapté et impartial », c'est-à-dire qu'il est adapté aux besoins de la clientèle, à l'aide d'un processus objectif de conseil en gestion de patrimoine et une compétence requise du professionnel. Des exigences comportementales et éthiques de l'individu sont demandées pour délivrer un conseil visant la prévention des conflits d'intérêt. L'intérêt du CGP serait susceptible d'influencer véritablement son rôle d'agent d'affaires résultant d'un lien, d'une relation juridique, d'une situation de fait, d'une commission d'une autre personne que son client, ou d'un avantage en nature ;

- le devoir de révéler les conflits d'intérêts. Le conseil en gestion de patrimoine est source de conflits d'intérêts car il est à l'origine de plusieurs activités d'intermédiation ou activités complémentaires. On observe une référence grandissante des textes réglementaires dont l'objectif est de détecter les situations de conflits d'intérêts dans la relation commerciale et ayant pour source le conflit d'intérêts. La loi du 18 juillet 1866, art. 7, a instauré l'article L. 131-11 du Code de commerce : « Le fait pour un courtier d'être chargé d'une opération de courtage pour une affaire où il avait un intérêt personnel, sans en prévenir les parties auxquelles il aura servi d'intermédiaire, est puni d'une amende de 3 750 €, sans préjudice de l'action des parties en dommages et intérêts. S'il est inscrit sur la >>>

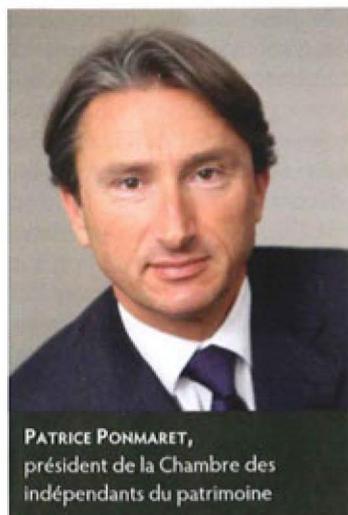
Résolument pour

« L'ANCDGP a, dès 2007, adopté cette norme et lui a apporté son entier support. Elle a largement communiqué à ce titre et a soutenu la promotion du Guide de bonne conduite du conseil en gestion de patrimoine, édité par Profi, pour permettre à ses membres de préparer au mieux le formulaire initial d'auto-évaluation, nécessaire au démarrage des opérations de certification. La norme n'a aucune incidence sur les pratiques quotidiennes des membres, et les codes d'éthique et de déontologie de l'ANCDGP s'intègrent, sans difficulté ni modification, aux exigences de l'organisme certificateur sélectionné. Dans toutes les instances nationales ou internationales où elle intervient, l'ANCDGP a le souci de veiller à l'adéquation aux principes de la norme, notamment au niveau de la définition du conseiller financier européen : European Financial Adviser (EFA). »



GILLES-GUY DE SALINS,
vice-président de l'ANCDGP

L'ANCDGP a soutenu la promotion du Guide de bonne conduite du conseil en gestion de patrimoine



PATRICE POMARET,
président de la Chambre des
indépendants du patrimoine

Une démarche de certification est nécessairement un atout pour un cabinet

Homogénéiser les pratiques

« L'adoption d'une norme constitue un moyen efficace d'homogénéiser les pratiques professionnelles. En ce sens, il me semble que la norme ISO 22 222 ne déroge pas à la règle. La Chambre est très attachée à la normalisation des pratiques du métier, qui permettra au consommateur de mieux qualifier le professionnel qui lui propose ses services. Une démarche de certification est nécessairement un atout pour un cabinet. Elle oblige à réfléchir sur l'organisation interne, sur le rôle de chacun dans l'entreprise, sur la responsabilisation des actions. C'est un véritable élément différenciant pour un cabinet, un label marketing fort. Mais cette opération de certification ne peut être qu'une démarche personnelle du chef d'entreprise. En outre, elle ne peut trouver tout son sens que lorsque les fondamentaux sont solides. En tant qu'association, nous invitons nos adhérents à s'intéresser à cette démarche de certification, en laissant à chacun la décision finale. »

» liste des courtiers, dressée conformément aux dispositions réglementaires, il en est rayé et ne peut plus y être inscrit de nouveau. » La loi a imposé au Code de déontologie de définir les liens personnels et professionnels qui sont incompatibles avec l'exercice de la mission. Elle a déterminé les restrictions qui sont à apporter à la détention d'intérêts financiers par les salariés et/ou par les libéraux du conseil en gestion de patrimoine. Tous les codes de déontologie, issus du pouvoir réglementaire, définissent les liens personnels, financiers et professionnels concomitants ou antérieurs à la mission du CGP, et incompatibles avec l'exercice de celle-ci. Les codes de déontologie professionnelle ne visent pas à instruire mais à avertir ;

- le devoir d'être assuré. C'est un droit du client. Tout manquement à cette obligation engage la responsabilité civile professionnelle du CGP et/ou de la structure qui l'emploie. La responsabilité civile professionnelle transcende la responsabilité contractuelle car on ne peut pas s'en exonérer. La lettre de mission peut l'encadrer dans des limites assez étroites. Le conseiller en gestion de patrimoine ne peut, à la fois, se vanter d'un savoir-faire et s'autoriser, par avance, à ne pas faire ou à mal faire. La réglementation oblige le prestataire de service à s'assurer afin de garantir un recours solvable en cas de défaillance ou de conflit ultérieur... Le CGP (quel que soit son statut), exerçant à titre accessoire cette activité (avec ou sans intermédiation), doit veiller constamment à ce qu'une extension de ses missions n'aboutisse pas à une possibilité de requalification ou d'assimilation de sa prestation à une activité soumise à obligation d'assurance (exercice du droit à titre accessoire ou intermédiation, pour les personnes habilitées ou autorisées). Le risque principal en responsabilité professionnelle est le dommage immatériel non consécutif, appelé aussi « l'immatériel pur ». L'assurance (RCP, RCE et RCMS) doit couvrir les conséquences qui impactent des clients et, parfois, d'autres tiers, à la suite des erreurs d'appréciation (impru-

« Mes actions sont réglées et conformes à ce que je suis. »
Montaigne

dence ou négligence), des omissions (oubli, indiscretion, inexactitude), des erreurs commises (erreur de droit ou de fait), d'un manquement aux obligations de conseil (information, mise en garde, collaboration, inobservation des règles de l'art), du retard dans l'exécution des prestations (sous réserve que ce retard résulte d'un événement fortuit pour l'assuré).

Cependant, la protection du consommateur n'est pas uniforme dans ses droits et dans sa couverture de risques, selon le statut de l'intervenant auquel il s'adresse et selon le régime des obligations d'assurance (montant des garanties, franchise, exclusion, activité non assurée). L'assurance de responsabilité n'intervient que si la responsabilité de l'assuré est engagée selon les règles du droit en vigueur, et non pas dès qu'il y a un dommage et une assurance souscrite. La preuve de l'engagement de la responsabilité civile d'une personne n'implique pas nécessairement l'indemnisation par un assureur de responsabilité, soit parce que le responsable n'a pas forcément souscrit une garantie, soit parce que le contrat existant exclut le risque.

Uni sans être unifié

La norme ISO 22 222 permet d'être uni sans être unifié, en ayant une protection du consommateur homogène et renforcée. Tout CGP certifié s'engage à respecter les exigences de cette norme, mais aussi la législation qui est sienne. La certification d'un professionnel du conseil en gestion de patrimoine à ce label international ISO 22 222 donne la possibilité de « l'étoiler » comme un chef cuisinier peut l'être, par une seconde partie ou par un tiers indépendant, c'est-à-dire lui donner une visibilité totale vis-à-vis du consommateur utilisant les services d'un CGP. Si l'investisseur reste perplexe quant à la conjoncture actuelle et l'approche commerciale dans la distribution des produits d'investissement (SICAV monétaire bien moins régulière qu'annoncée dans le prospectus...), le conseiller en gestion de patrimoine doit posséder beaucoup de qualités pour susciter sa confiance. Avec sa disponibilité et sa capacité d'écoute, il exerce son activité avec lucidité dans la durée. Le CGP privilégie la qualité des échanges avec son client (concision, crédibilité, clarté et cohérence) et a conscience de l'intérêt de formaliser sa relation avec lui, afin de pouvoir reconnaître sa problématique patrimoniale :

- comprendre de quoi il s'agit : partager les informations disponibles et les points de vue avec leur dimension émotionnelle, bâtir une réflexion commune partant de connaissances et de perceptions différentes ;
- rappeler les responsabilités, la réputation, la pérennité du conseil préconisé et les règles à connaître : être transparent, responsable, adapté à la situation rencontrée, crédible et acceptable (avant toute action, il est indispensable de bien vérifier sa cohérence avec les attentes du client), flexible (la situation est évolutive, aucune donnée n'est jamais figée).

Il s'agit aussi, pour le CGP, de prendre des mesures, de définir la posture stratégique et le plan d'action avec la capacité à s'adapter tout en gardant l'œil rivé sur son cap :

- présenter les actes ;
- les expliquer ;
- les réaliser dans les délais prévus.

Maîtriser les risques liés à la conformité professionnelle du CGP dans sa relation avec le consommateur

Le consommateur doit retrouver une vision d'avenir et relever les défis de demain avec espoir. Il doit avoir confiance dans les acteurs/auteurs du conseil en gestion de patrimoine. Les investisseurs, qui le peuvent, vont accroître leur taux d'épargne pour se prémunir de difficultés futures et se constituer un bas de laine... Une réserve pour se protéger des erreurs.

Un outil de pilotage de l'activité

La norme ISO 22 222 propose non seulement la maîtrise des risques de non-conformité réglementaire, mais développe également un véritable outil de pilotage de l'activité de conseil en gestion de patrimoine, au regard des obligations de vigilance et de compétence, avec des méthodes de détection du défaut de vigilance ou d'une carence dans l'organisation du conseil. Cette norme aide les professionnels à formaliser leurs processus pour améliorer la façon dont les informations vont progressivement être recueillies, traitées, analysées et recoupées à partir de nombreuses interactions entre le client, les différents composants de son patrimoine et de son environnement. L'exigence de traçabilité (capture, indexation et archivage des informations) de la prestation de conseil, de la préconisation et du suivi permet de contrôler l'obligation de conseil et d'en apporter la preuve en cas de contestation.

Selon la norme ISO 22 222, cette traçabilité est formalisée par la conservation de la fiche d'identification du consommateur, de la lettre de mission acceptée du client, de la fiche d'évaluation de ses connaissances en matière d'investissement, de l'étude remise au client validant les étapes de la mission, ainsi que du suivi des préconisations effectuées, reportées ou ajournées par le client.

La démarche proactive dans le conseil, proposée par cette norme, permet d'être plus réactif sur le suivi patrimonial du client au sein de la structure qui emploie le CGP pour

« La présente norme internationale s'applique à tous les conseillers en gestion de patrimoine, quel que soit leur statut professionnel. »
ISO 22 222

le contrôle interne des risques et de gouvernance (centrée sur l'élément essentiel de l'organisation, c'est-à-dire le client). Dans son fonctionnement quotidien, le conseiller s'appuie sur la veille de sujets sensibles risquant d'affecter dans le temps le patrimoine du client. Les signaux initiaux d'une crise, pourtant difficiles à percevoir, sont terriblement déterminants pour le suivi. Il s'agit de :

- détecter ces signaux : savoir qu'il existe un problème quelque part (être informé et disposer des bonnes informations), rechercher les causes pour comprendre les facteurs déclencheurs de la crise, poser le maximum de questions pour bien comprendre la situation, les personnes concernées, les actions engagées, rassembler les faits, analyser la situation ;
- déclencher l'alerte et, en même temps : limiter l'extension du problème au patrimoine du client, recueillir le maximum d'informations fiables sur lesquelles le conseiller pourra appuyer sa stratégie et le client prendre ses inévitables décisions ;
- réagir immédiatement pour limiter les effets néfastes et diminuer la probabilité d'être projeté au cœur d'une crise : faire le tri des informations, hiérarchiser celles qui sont disponibles (il faut hiérarchiser le traitement de toutes les bonnes informations), identifier les zones d'ombres qui subsistent, se préparer à gérer le pire, énoncer une stratégie, lister des propositions d'actions, définir la ligne de conduite pour être plus efficace dans l'exécution, décider des actions prioritaires en cohérence avec la stratégie.

Les autres atouts de la norme

La norme ISO 22 222 possède également d'autres qualités beaucoup plus vertueuses car elles ne sont réclamées qu'à ceux qui se sont engagés à la respecter :

- elle valorise le savoir-faire du conseil en gestion de patrimoine répondant aux exigences de compétences personnelles requises par celle-ci ;
- elle donne l'assurance que le professionnel qui effectue la mission est certifié « compétent » par une seconde ou tierce partie et doit répondre à la confiance que le consommateur met dans la norme ISO 22 222 (prérequis >>>)

Une certaine redondance

« La norme ISO 22 222 consiste à définir, mettre en place, des procédures de qualité, et à les appliquer à l'exercice de la profession de conseil patrimonial et financier. Le statut CIF reprend en de nombreux points cette réglementation (recherche d'information, procédures écrites, suivi du conseil, sauvegardes des données, formations...). La norme ISO 22 222 reste au bénéfice du client, mais le niveau d'exigence de certaines associations agréées comme la CNCIF répond aux attentes du grand public. Par exemple, pour adhérer à la CNCIF, un professionnel doit cumuler un diplôme économique avec une expérience professionnelle, respecter un code de déontologie rigoureux, avoir un processus de travail exigeant. Il nous semble qu'il y a, malgré tout, une certaine redondance entre la norme ISO 22 222 et le processus de qualité que la CNCIF demande à ses adhérents. L'important est que les autorités et les associations communiquent davantage auprès du grand public sur les statuts réglementaires existants. Le grand public



FLORENCE BRAU-BILLOD,
vice-présidente de la CNCIF

Pour établir un statut reconnaissant et définissant la profession de CGP, la norme ISO 22 222 est un complément, mais pas une solution

doit pouvoir connaître ses références afin de n'être conseillé que par des professionnels agréés. La norme n'apporte pas de solution puisqu'elle ne donne pas de statut officiel. Ainsi, chaque professionnel peut décider, pour son activité, de se faire certifier et de se positionner par rapport à l'ensemble des autres professionnels. Aujourd'hui, l'activité de CGP a besoin d'un statut reconnaissant et définissant la profession. La norme ISO 22 222 est un complément, mais pas une solution. »

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 ordinaire. 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.

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 ;

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

- les objectifs, besoins, contraintes et critères d'investissement exprimés par le client ;
- les documents remis par le client, permettant la collecte des informations relatives à sa situation, faisant l'objet d'un reçu.

3^e étape : procéder à l'analyse et à l'évaluation de la situation patrimoniale du client. Elles s'effectuent par la mise en place d'études.

Le diagnostic relève non seulement du choix de la pertinence des actifs, mais également de la manière dont s'établit la relation entre l'actif/passif et le client, sa famille, son éthique, ses valeurs... Il permet d'intégrer les événements susceptibles de perturber l'optimisation de la jouissance, retirée de la possession d'un patrimoine. Ce diagnostic patrimonial doit en mesurer les conséquences, non seulement sur le cadre et le niveau de vie, mais également sur l'autonomie de vie du client et de sa famille.

4^e étape : élaborer et présenter le projet de gestion patrimoniale au client. Cette étude personnalisée réunit des conditions de forme (supports de travail et rapport écrit en fonction des normes de rapport et de procédures) et de fond (« formaliser le conseil au client dans un rapport écrit justifiant ses différentes propositions, leurs avantages et les risques qu'elles comportent », art. 325-7 du règlement général de l'AMF).

Lesdites conditions permettent au client de bien comprendre sa propre histoire. Il va pouvoir vérifier que sa situation personnelle a bien été identifiée et appréhendée par la clarification de ses objectifs patrimoniaux, que les préconisations traduisent le plus souvent des opérations d'arbitrage se rapportant au cadre ou au niveau de vie, c'est-à-dire au contenu de son patrimoine.

Ce projet de gestion patrimoniale peut résulter également de la volonté du client de réduire les risques économiques, attachés notamment à ses actifs (nature économique, type de marché, gestionnaire, orientation de gestion) qui participent à son niveau de vie. Toute préconisation supporte des risques susceptibles de porter atteinte tant à ses droits et obligations qu'au capital et aux revenus qu'il génère (risque de change, de taux, sectoriel, géographique, débiteur, ou risque client, sociopolitique, gestionnaire, juridique, fiscal...). Le CGP mesure la place du risque dans les fonctions de préférence de son client (en général, l'aversion au risque croît avec l'âge).

Ce projet combine les différents instruments économiques et juridiques à la disposition du client et les ordonnance pour en assurer la cohérence. Le plan d'arbitrage représente la stratégie patrimoniale conseillée au client pour qu'il atteigne ses objectifs en réalisant des projets intégrant des choix :

- nature des actifs quant à leur contribution au cadre de vie ;
- nature des actifs et de leurs orientations de gestion quant à leur contribution au niveau de vie ;
- niveau de risque accepté par les détenteurs du patrimoine.

5^e étape : mettre en œuvre les préconisations, la stratégie patrimoniale et les solutions en :

- informant le client sur les conditions générales, les conditions tarifaires et les conditions d'exercice de la faculté de renonciation ;
- déterminant les effets positifs et négatifs attendus sur la situation patrimoniale du client.

Cette étape permet au client de mettre son histoire en prospective et d'exercer :

- des préconisations d'ordre juridique prenant en compte le droit civil, fiscal et social, dépendant de la compétence juridique appropriée du CGP, pour effectuer l'arbitrage des modes d'acquisition (personnelle, communautaire, indivision, démembrement, tontine...), des modes de détention (directe ou sociétaire), des modes de transmission (donation immédiate ou à terme, en pleine-propriété ou en nue-propriété, partage ou partage testamentaire...);
- des actes d'arbitrage d'ordre conjoncturel, rendus nécessaires par des modifications dans le fonctionnement et la situation des marchés ;
- des actes d'arbitrage d'ordre structurel, rendus nécessaires par les modifications dans la situation du client ou de ses proches.

6^e étape : assurer le suivi du projet et de la relation client dans le temps à l'aide de procédures (rapport annuel, bilan, états financiers) et du type de contrat et de rémunération convenue dans la lettre de mission concernant le contrat de suivi et permettant de mesurer la satisfaction du client. Le suivi est, comme l'exige la norme ISO 22222, un devoir à exécution continue.

« Le plus lent à promettre est toujours le plus fidèle à tenir. »
Rousseau

Conclusion

Tous les professionnels liés par cette activité de conseil en gestion de patrimoine ont une vision commune de l'intérêt du client, qui conduit aux devoirs de compétences, d'information et de transparence vis-à-vis de lui, de prévention et de gestion des conflits d'intérêts, d'égalité de traitement, d'encadrement des opérations personnelles, de prévention de circulation induite d'informations confidentielles et de prévention du blanchiment, la norme ISO 22222 n'étant que la structuration de cette vision commune.

Dans un contexte où le coût de conquête de clientèle nouvelle est de plus en plus élevé, on peut se demander pourquoi cette norme internationale, dédiée à la personne qui effectue le conseil patrimonial, ne compte aucun certifié, ou plutôt pourquoi des candidats à l'évaluation à la norme ISO 22222 ne sont pas encore, à ce jour, certifiés conformes...

L'assiette des candidats n'étant pas suffisante pour permettre l'équité et l'anonymat de l'évaluation en conformité, les certifications de la conformité de seconde partie n'ont pu être délivrées. Les dossiers, qui ont été jugés recevables, ont été enregistrés en fonction de leur ordre de réception, et les candidats seront évalués en fonction de leur antériorité d'enregistrement.

Un site Internet, www.profi.fr, explique la portée de la réglementation sur le conseil en gestion de patrimoine et celle de la norme ISO 22222 sur le CGP.

Didier Pagel, responsable Profi de la conformité à la norme internationale ISO 22222