

VOLUME 3

LA RÉGLEMENTATION DES ACTIVITÉS
DE CONSEIL EN PLACEMENT
**LE POINT DE VUE
DES PROFESSIONNELS**

VOLUME 3

**LA RÉGLEMENTATION DES ACTIVITÉS
DE CONSEIL EN PLACEMENT
LE POINT DE VUE
DES PROFESSIONNELS**

**GENEVIÈVE BRISSON
PRISCILLA TACHÉ
HÉLÈNE ZIMMERMANN
CLÉMENT MABIT
RAYMONDE CRÊTE**

COLLECTION
CÉDÉ
CENTRE D'ÉTUDES
EN DROIT ÉCONOMIQUE

ÉDITIONS YVON BLAIS

© 2010 Thomson Reuters Canada Limitée

MISE EN GARDE ET AVIS D'EXONÉRATION DE RESPONSABILITÉ : Tous droits réservés. Il est interdit de reproduire, de mémoriser sur un système d'extraction de données ou de transmettre, sous quelque forme ou par quelque moyen que ce soit, électronique ou mécanique, photocopie, enregistrement ou autre, tout ou partie de la présente publication, à moins d'en avoir préalablement obtenu l'autorisation écrite de l'éditeur, Éditions Yvon Blais.

Ni Éditions Yvon Blais ni aucune des autres personnes ayant participé à la réalisation et à la distribution de la présente publication ne fournissent quelque garantie que ce soit relativement à l'exactitude ou au caractère actuel de celle-ci. Il est entendu que la présente publication est offerte sous la réserve expresse que ni Éditions Yvon Blais, ni l'auteur (ou les auteurs) de cette publication, ni aucune des autres personnes ayant participé à son élaboration n'assument quelque responsabilité que ce soit relativement à l'exactitude ou au caractère actuel de son contenu ou au résultat de toute action prise sur la foi de l'information qu'elle renferme, ou ne peut être tenu responsable de toute erreur qui pourrait s'y être glissée ou de toute omission.

La participation d'une personne à la présente publication ne peut en aucun cas être considérée comme constituant la formulation, par celle-ci, d'un avis juridique ou comptable ou de tout autre avis professionnel. Si vous avez besoin d'un avis juridique ou d'un autre avis professionnel, vous devez retenir les services d'un avocat, d'un notaire ou d'un autre professionnel. Les analyses comprises dans les présentes ne doivent être interprétées d'aucune façon comme étant des politiques officielles ou non officielles de quelque organisme gouvernemental que ce soit.

Catalogage avant publication de Bibliothèque et Archives nationales du Québec et Bibliothèque et Archives Canada

Vedette principale au titre:

La réglementation des activités de conseil en placement : le point de vue des professionnels

(Collection CÉDÉ)

Comprend des réf. bibliogr. et un index.

ISBN 978-2-89635-549-5

1. Courtiers en valeurs mobilières – Québec (Province) – Attitudes. 2. Courtiers en valeurs mobilières – Pratique – Québec (Province). 3. Services financiers – Normes – Québec (Province). I. Université Laval. Centre d'études en droit économique. II. Collection: Collection CÉDÉ.

HG4621.R43 2010

332.6'209714

C2010-942116-7

Nous reconnaissons l'aide financière du gouvernement du Canada accordée par l'entremise du Programme d'aide au développement de l'industrie de l'édition (PADIÉ) pour nos activités d'édition.

Dépôt légal : 4^e trimestre 2010
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
Bibliothèque et Archives Canada
ISBN : 978-2-89635-549-5



THOMSON REUTERS

Éditions Yvon Blais, une division de Thomson Reuters Canada Limitée

C.P. 180 Cowansville
(Québec) Canada
J2K 3H6

Service à la clientèle
Téléphone : 1-800-363-3047
Télécopieur : 450-263-9256

Site Internet : www.editionsyvonblais.com

Remerciements

Aux fins de cette étude, la collaboration et l'intérêt des autres membres du programme de recherche ont été grandement appréciés, plus particulièrement les commentaires de Marc Lacoursière et de Mario Naccarato, tous deux professeurs à la Faculté de droit de l'Université Laval. Les auteurs remercient également Julie McCann (LL.M.) pour sa précieuse collaboration dans la réalisation des entrevues menées auprès des représentants de courtiers en placement. Un merci tout spécial aux représentants des courtiers ainsi qu'aux enquêteurs de l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (OCRCVM) dont la participation à cette recherche ne saurait être passée sous silence. De même, les auteurs remercient M^e Carmen Crépin, vice-présidente pour le Québec de l'OCRCVM et M^e Claudyne Bienvenu, directrice régionale – Réglementation de l'OCRCVM, pour leur collaboration dans l'organisation des groupes de discussion. Il importe enfin de souligner l'appui, les encouragements et l'écoute attentive, de tous les instants, de Guillaume Letendre et de William Murray.

Cette étude a été réalisée grâce au soutien financier de l'Autorité des marchés financiers, dont le soutien a été apprécié aux différentes étapes de ce projet. Les auteurs remercient également la Fondation pour la recherche juridique, le Centre d'études en droit économique et les Éditions Yvon Blais pour leur soutien financier.

Conflits d'intérêts :

Les auteurs déclarent n'avoir aucun conflit d'intérêts.

À propos des auteurs

- ***Geneviève Brisson***

Juriste et anthropologue, Geneviève Brisson (LL.B., Ph.D.) est professeure associée au département d'anthropologie de l'Université Laval et coordonnatrice scientifique à l'Institut national de santé publique (INSPQ). Ses recherches concernent l'observance des normes, le rôle et la pratique d'experts, la participation civile et les dimensions sociales du risque et de l'environnement. Chercheure partenaire au Centre d'études sur le droit économique, elle a assumé la coordination scientifique de l'étude anthropologique portant sur l'encadrement juridique des conseillers financiers.

- ***Priscilla Taché***

L'anthropologie culturelle, l'ethnicité et les méthodes de recherche et d'évaluation qualitative sont les domaines de recherche privilégiés de Priscilla Taché (M.A.). L'anthropologue s'intéresse aussi à la sociologie du droit et aux pratiques interdisciplinaires, notamment à partir de son expérience au sein d'une équipe du Centre d'études en droit économique. Priscilla Taché se consacre actuellement à des projets d'évaluation de politiques au ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS).

- ***Hélène Zimmermann***

Hélène Zimmermann (M.A. et doctorante, Université Lumière-Lyon II, France) est une sociologue spécialisée en sociologie des professions, sociologie de l'éducation et méthodologie de la recherche. Elle s'intéresse plus particulièrement à l'analyse des processus de socialisation et des parcours scolaires et professionnels, ainsi qu'à la sociologie du droit. Après plusieurs années en enseignement et en recherche en France, elle est professionnelle de recherche et chargée de cours à l'Université Laval.

- ***Clément Mabit***

Titulaire d'une licence en droit de l'Université des sciences sociales de Toulouse et d'une maîtrise en droit de l'Université Laval, Clément Mabit est membre étudiant du Centre d'études en droit économique. Son mémoire de maîtrise a été rédigé dans le cadre du programme de recherche dirigé par Raymonde Crête ; sa publication est en cours aux Éditions Yvon Blais.

- ***Raymonde Crête***

Raymonde Crête (LL.M., D. Jur.) est professeure et membre du Centre d'études en droit économique à la Faculté de droit de l'Université Laval. Elle est également membre du Barreau du Québec. Ses domaines d'enseignement et de recherche sont le droit des sociétés, le droit des marchés financiers et la gouvernance des entreprises. Depuis 2007, elle dirige un programme de recherche subventionné par l'Autorité des marchés financiers et portant sur l'encadrement juridique des courtiers et des conseillers financiers.

Sommaire

Dans un contexte où les attitudes professionnelles des intermédiaires financiers dans le secteur des placements sont remises en question par les autorités régulatrices, les consommateurs et les médias, l'Autorité des marchés financiers (ci-après désignée « AMF ») a financé un vaste programme de recherche mené par une équipe de la Faculté de droit de l'Université Laval, sous la direction de la professeure Raymonde Crête. Ce programme vise à mettre au jour des solutions pouvant mener à un meilleur encadrement des services financiers au Québec. Ce rapport présente les résultats d'une partie de ce programme, c'est-à-dire une enquête anthropologique dont l'objectif est de documenter les attitudes des représentants de courtiers en placement (ci-après désignés « représentants de courtiers » ou « représentants ») par rapport à la réglementation de leur pratique professionnelle. Elle entend répondre à la question suivante : quels sont les facteurs qui influencent les représentants dans leur intention d'observer les règles ? Plus spécifiquement, cette enquête examinera les facteurs pouvant contribuer à l'observance ou à l'inobservance des normes encadrant la pratique professionnelle des représentants de courtiers.

Pour répondre à ces problématiques, la recherche a emprunté la démarche de l'ethnographie. Il s'agit d'une démarche scientifique de recherche qui permet de rendre compte des perceptions des individus. Pour ce faire, une enquête a été menée selon l'approche qualitative de type anthropologique. Durant l'hiver 2008, des entretiens semi-dirigés ont été conduits auprès de 24 représentants de courtiers en placement. En outre, deux groupes de discussion ont été formés, réunissant des informateurs-clés liés à l'encadrement du travail de conseil financier. La recherche a ainsi permis une mise en perspective des perceptions et des pratiques professionnelles. Ultiment, cette approche raffinerait les changements administratifs et normatifs que pourraient suggérer les autorités responsables d'encadrer les services de placement.

Les théories sur la norme juridique et les attitudes

La problématique de l'étude est encadrée par les théories du droit et des sciences sociales en mobilisant des concepts tels que le droit, les normes, les valeurs, la morale et l'éthique. La norme juridique est abordée selon le point de vue des acteurs, l'intérêt de cette approche étant d'approfondir le rapport entre la norme juridique et les attitudes des représentants de courtiers. Pour y parvenir, nous avons eu recours aux notions d'effectivité du droit et principalement de fonctions du droit. En raison des questions à l'étude et de la diversité des fonctions du droit mentionnées dans la littérature, nous nous sommes concentrés sur les trois fonctions suivantes : l'intégration sociale, l'éducation et la socialisation juridiques ainsi que la dissuasion. Au cours de cette enquête, le concept de socialisation s'est avéré très éclairant pour saisir les rapports complexes qu'entretiennent les représentants à l'autorité, et pour décrire la manière dont ils font face à la multiplicité des normes juridiques qui encadrent leur pratique professionnelle. Par ailleurs, les théories des attitudes ont été également employées pour comprendre les liens entre les normes juridiques et les attitudes des représentants de courtiers. Plus précisément, nous nous sommes inspirés d'un modèle théorique de type cognitif. Ses construits ont été enrichis par les résultats d'études de cas menées auprès de différents professionnels, dits « cols blancs ». Dans cette perspective, nous avons pu faire ressortir différents facteurs internes et externes, qui modèleraient les prédispositions à agir conformément ou non à la réglementation des pratiques professionnelles. Parmi ces facteurs, notons les normes sociales, les valeurs, les croyances, les émotions, les habitudes et les connaissances. La recherche visait à vérifier si ces hypothèses de modélisation se vérifient dans le cas des représentants de courtiers du Québec.

Les résultats de la recherche

Au regard des objectifs de la recherche, la première phase d'analyse dite descriptive des données recueillies auprès des participants a permis de rendre compte des différentes perceptions des professionnels rencontrés, quant à l'encadrement juridique de leur pratique professionnelle, de mettre en évidence des facteurs susceptibles d'influencer leurs conditions d'exercice et de recueillir les différents points de vue quant à l'efficacité de ces facteurs.

Facteurs professionnels : fautes professionnelles, relation avec le client et contexte d'exercice et pression de l'entreprise

Pour les représentants des courtiers, la faute professionnelle se présente d'emblée comme un comportement inacceptable. Cependant, leur appréciation de l'existence d'une faute dépend également de la perception de sa gravité et de son degré d'intention.

Les aspects propres au travail du représentant du courtier sont longuement abordés dans cette étude. Dans un premier temps, la nature et la qualité de la relation développée avec le client sont soulignées par les participants. Ces derniers considèrent que les relations entre le professionnel et le client constituent le cœur de leur travail. Le sentiment de responsabilité envers le client ou encore les rapports de mutualité entre le représentant et le client permettent de donner sens à ces relations. Les rapports de mutualité tiennent à des éléments personnels, qui procèdent de la confiance réciproque, de l'affinité et du désir d'implication et de collaboration de chacun des protagonistes.

Dans un deuxième temps, nous exposerons quelques aspects du contexte dans lequel s'exerce la profession de représentant du courtier. Selon les informateurs interrogés, le mode de gestion du portefeuille d'un client, le mode de rémunération (p. ex., sur la base de commissions seulement) ou encore le niveau de sécurité d'emploi pourraient influencer sur la faute professionnelle ou sur l'observance de la réglementation. Il en va de même pour les pressions à la productivité et à la rentabilité exercées par l'employeur, et de l'attitude complaisante de certains d'entre eux vis-à-vis de la faute professionnelle. Le représentant se trouve cerné par une double contrainte : d'une part, le désir de répondre aux normes professionnelles et, d'autre part, la crainte de ne pas répondre aux objectifs de l'entreprise et de perdre son emploi.

Normes sociales, caractéristiques personnelles et compétences professionnelles

Les normes sociales, issues de l'environnement de travail ou du public, peuvent également influencer sur les pratiques professionnelles des représentants de courtiers. En effet, l'entreprise et les membres qui la composent véhiculent leurs propres valeurs. Les participants à

l'étude défendent l'idée que le professionnel autant que l'entreprise ont la responsabilité de s'assurer que chacun adhère aux valeurs de la profession. Les participants soulignent également leur préoccupation de préserver leur réputation professionnelle auprès de leur employeur, de leur clientèle et du public en général. En complément, quelques traits de la personnalité des représentants des courtiers et certaines de leurs valeurs personnelles comme l'honnêteté sont énoncés comme facteur d'influence sur les attitudes professionnelles.

Les connaissances professionnelles et réglementaires semblent influencer de manière significative sur l'observance. À ce propos, le niveau de compétence professionnelle apparaît important dans la qualité des pratiques professionnelles, au sens où l'incompétence et le manque d'expertise dans le domaine financier seraient une cause majeure de manquement professionnel. La formation reçue semble également jouer un rôle sur les pratiques professionnelles et le respect de la réglementation. Toutefois, les participants apportent ici des nuances. D'une part, la formation universitaire initiale et la formation continue peuvent constituer une clé dans la prévention du comportement fautif vis-à-vis de la réglementation qui encadre les représentants de courtiers. D'autre part, la formation continue comporte également certaines limites parce qu'elle alourdit la charge de travail du représentant ou encore parce qu'elle ne peut pas prévenir les comportements d'une personne mal intentionnée.

Attitudes face à la réglementation, aux sanctions et aux autorités régulatrices

Finalement, l'analyse descriptive aborde l'attitude des représentants de courtiers à l'égard de la réglementation, des sanctions et des autorités qui encadrent la profession. Dans un premier temps, la plupart des participants se disent bien informés quant à la réglementation et aux sanctions qui encadrent leurs pratiques professionnelles, compte tenu des différentes ressources d'information dont ils disposent. Toutefois, les efforts fournis pour se tenir à jour seraient variables selon les intérêts personnels. Les représentants jugent globalement que l'information reçue sur la réglementation et les sanctions est utile pour assurer la bonne qualité de leurs pratiques professionnelles. Cependant, une trop grande quantité d'information diffusée par les autorités peut contribuer à alourdir la charge de travail au point d'inciter certains représentants à cesser leur mise à jour sur la réglementation et les sanctions en vigueur. Dans un deuxième

temps, les participants apprécient de manière variable l'efficacité des sanctions qui encadrent leurs pratiques professionnelles. Selon eux, augmenter la sévérité des sanctions pourrait contribuer à diminuer les risques de fautes professionnelles, voire à rehausser la réputation professionnelle. Par ailleurs, ils en appellent aussi à plus d'équité et de cohérence, et suggèrent de revoir à la hausse la sévérité des sanctions applicables aux fautes graves, incluant la fraude. Ils expriment un sentiment d'injustice, fondé sur l'impression de degrés trop peu différents entre la sévérité des sanctions appliquées aux manquements professionnels et celle des sanctions appliquées à la fraude à proprement parler. Dans un dernier temps, concernant l'attitude des représentants à l'égard des autorités régulatrices, plusieurs participants établissent une distinction entre les autorités internes à l'organisation (département de conformité) et les autorités externes (AMF, Association canadienne des courtiers en valeurs mobilières ou « ACCOVAM » et maintenant désignée « Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières » ou « OCRCVM », et autres). L'appréciation du rôle des autorités régulatrices se fonde principalement sur la qualité et la quantité des ressources humaines, le rythme des procédures, la complexité administrative occasionnée par les normes établies par les autorités régulatrices et, dans le cas des autorités régulatrices externes seulement, le sentiment de confusion en raison de leur diversité.

L'analyse des entretiens au regard du cadre théorique

L'analyse des données issues des entretiens peut également bénéficier des théories sur les attitudes et des théories sur la socialisation juridique. Dans tous les cas, cette démarche analytique s'appuie sur un postulat fondamental, à savoir que le rapport entre les différentes normes auxquelles sont soumis les représentants et leurs attitudes dans le cadre de leur pratique professionnelle sont complexes et ne relèvent pas d'une causalité simple et directe.

Des liens peuvent être tracés entre les données recueillies auprès des représentants québécois, d'une part, et les différents construits mis en évidence dans les modèles théoriques d'attitudes et dans la littérature recensée sur les attitudes des « cols blancs », d'autre part. Les attitudes tirent leur organisation de l'expérience humaine qui est influencée par divers facteurs individuels, collectifs et sociaux. Dans le cas des représentants de courtiers, cinq principaux facteurs semblent influencer leur pratique professionnelle et

l'observance de la réglementation. Premièrement, la faute perçue, dont la ligne se trace entre les fautes légères et majeures, dans son degré d'intention et dans ses conséquences. Deuxièmement, un facteur majeur, la conscience aiguë dont les participants font preuve quant à l'importance de la relation établie avec le client et les éléments qui la balisent – notons la responsabilité, la confiance et l'adéquation des visions entre le représentant et le client. Troisièmement, le milieu de travail (les valeurs, l'éthique et la conformité ou au contraire la complaisance de l'employeur vis-à-vis de la faute) et les conditions de pratique (la rémunération, etc.) qui peuvent également conditionner positivement ou négativement le comportement professionnel. Quatrièmement, des facteurs individuels, tels la personnalité et les valeurs personnelles ou encore le sentiment d'expertise et la qualité de la formation reçue. Cinquièmement, l'influence de la réglementation et des sanctions qui est indiscutable pour les participants. La volonté de conserver une bonne réputation, l'impression de surabondance d'informations reçues ainsi qu'un sentiment d'injustice devant l'incapacité de punir les fautes importantes comptent parmi les préoccupations significatives formulées à ce propos. Ainsi, à la lumière de l'étude, la modélisation retenue dans le cadre théorique s'est avérée un point de départ intéressant pour cerner des variables à étudier et leurs interrelations, plutôt qu'une source fiable d'explications ou de prédictions théoriques.

Le recours au concept de « socialisation » s'est avéré éclairant pour comprendre, dans une perspective dynamique, les logiques de construction et de reconstruction des représentations et des pratiques des représentants de courtiers en placement en fonction de leurs expériences vécues. Selon cette perspective, les intervenants financiers s'approprient et réinterprètent les attitudes préconisées par les normes juridiques encadrant l'exercice de leur profession et les valeurs qui les sous-tendent.

Plus précisément, trois aspects de la réalité professionnelle des représentants sont examinés selon ce cadre d'analyse : la formation, les tensions entre les logiques économiques et l'éthique professionnelle, et la définition d'une identité professionnelle dans un contexte de pluralisme juridique et normatif. L'efficacité de l'éducation et de la socialisation juridiques des représentants se décrit comme le degré d'intériorisation des différentes normes que ces professionnels doivent observer et la capacité des représentants à mettre en œuvre des pratiques professionnelles conformes à l'éthique. Cette efficacité dépend de plusieurs facteurs personnels, professionnels et organisa-

tionnels, en lien avec les différentes formes de socialisation auxquels les représentants sont soumis. Plus spécifiquement, l'efficacité de l'éducation juridique semble dépendre de la capacité de réappropriation des représentants, en fonction de leurs valeurs personnelles. De plus, les représentants sont aux prises avec les tensions qui peuvent émerger entre, d'une part, les logiques de fonctionnement de leur organisation du travail et du milieu financier, soumises aux impératifs économiques et, d'autre part, l'éthique professionnelle. Enfin, il pourrait être plus difficile pour les représentants de s'approprier les normes en vigueur et de les mettre en œuvre s'ils manquent de repères identitaires clairs susceptibles de renforcer leur sentiment d'appartenance professionnelle. Ainsi, cette analyse en termes de socialisation peut apporter des pistes de réflexion pour rendre la pratique professionnelle des représentants plus conforme à la réglementation et à l'éthique.

Conclusion

Conformément à l'objectif initial de l'étude empirique que nous avons menée auprès des professionnels des services de placement, les données recueillies auprès de ces professionnels et l'analyse de leurs propos permettent de mieux connaître les facteurs susceptibles de renforcer ou d'affaiblir l'efficacité de la fonction préventive des régimes de sanctions. Plus particulièrement, cette étude montre que ces facteurs ne relèvent pas seulement de l'individu, mais également de son insertion dans des contextes professionnel, organisationnel, économique et juridique particuliers.

Table des matières

LISTE DES TABLEAUX ET DES SCHÉMAS	XXVII
INTRODUCTION	1
PARTIE 1 – MISE EN CONTEXTE	5
1.1 Portrait général	7
1.2 La nature des services offerts	8
1.3 Points saillants de l’encadrement légal applicable aux représentants de courtiers en placement	11
1.3.1 Des obligations strictes de nature professionnelle	12
1.3.2 Autorités de surveillance et de contrôle	13
PARTIE 2 – CADRE THÉORIQUE ET MÉTHODOLOGIQUE	17
2.1 Cadre théorique et conceptuel	19
2.2 Les concepts à l’étude	19
2.2.1 Le droit	19
2.2.2 Les normes	20
2.2.2.1 Généralités	20
2.2.2.2 Le rapport à la norme juridique : l’ère du pluralisme normatif et juridique	22
2.2.3 Les valeurs, la morale, l’éthique et la déontologie	23
2.2.4 L’attitude et le comportement	24

2.3	Le droit face aux attitudes individuelles	25
2.3.1	L'effectivité du droit	26
2.3.2	Les théories juridiques sur les fonctions du droit et de la norme juridique	26
2.3.2.1	Généralités	27
2.3.2.2	Intégration sociale	28
2.3.2.3	Éducation juridique	29
2.3.2.4	Socialisation juridique	31
2.3.2.5	Les normes juridiques : instruments de dissuasion	33
2.3.3	Les approches dans le milieu des affaires	33
2.4	Les modèles d'attitudes	34
2.4.1	Les modèles liés aux attitudes et comportements individuels	35
2.4.2	Le modèle développé	36
2.5	Les attitudes des représentants de courtiers en placement	40
2.5.1	Analyse des coûts et des avantages	41
2.5.2	Facteurs personnels	41
2.5.2.1	Facteurs sociodémographiques	41
2.5.2.2	Caractéristiques individuelles	42
2.5.2.3	Niveau de connaissances	43
2.5.3	Facteurs externes	44
2.5.3.1	Environnement de travail	44
2.5.3.2	Normes sociales	46
2.5.3.3	L'encadrement juridique	46

2.5.3.3.1	Les sanctions	47
2.5.3.3.2	Détection des manquements professionnels	48
2.6	Méthodologie	48
2.6.1	Approche retenue	48
2.6.2	Échantillon	49
2.6.3	Collecte des données	50
2.6.4	Méthodes d'analyse	51
PARTIE 3 – RÉSULTATS		53
3.1	Mise en contexte	55
3.2	La faute ou l'inobservance de la réglementation	56
3.2.1	Des erreurs de bonne foi	57
3.2.2	Les fautes plus graves	58
3.3	Le travail de représentant du courtier en placement : une relation avec le client	59
3.3.1	Un ensemble de pratiques bien circonscrites	59
3.3.1.1	Établir le profil du client	59
3.3.1.2	Les limites du profil de risque	61
3.3.1.3	Le choix des produits selon le profil de risque	62
3.3.2	Les rapports de mutualité	63
3.3.2.1	Les attentes mutuelles	63
3.3.2.2	Les affinités : l'exemple de la tolérance au risque du représentant du courtier en placement	64
3.3.2.3	La confiance mutuelle	65

XXII RÉGLEMENTATION DES ACTIVITÉS DE CONSEIL EN PLACEMENT

3.3.2.3.1	La prise de contact et l'appartenance à un réseau	66
3.3.2.3.2	La bonne foi, la transparence et la constance	68
3.3.2.3.3	L'impact des médias dans la relation avec le client	69
3.3.3	L'implication du client et le rôle du représentant . . .	70
3.3.3.1	L'intérêt du client	70
3.3.3.2	L'ignorance des clients	71
3.3.3.3	Confiance aveugle	72
3.3.3.4	Les pressions des clients	73
3.3.4	La réglementation et la relation avec le client	74
3.4	Le contexte d'exercice de la profession	74
3.4.1	Le mode de gestion des portefeuilles	75
3.4.1.1	Comptes de gestion contrôlée	75
3.4.1.2	Gestion discrétionnaire	75
3.4.1.3	Appréciation des modes de gestion	76
3.4.2	Le mode de rémunération	77
3.4.3	La sécurité d'emploi et le souci de conserver son inscription	78
3.4.4	Les pressions de l'entreprise	79
3.4.4.1	Les objectifs de l'entreprise	79
3.4.4.2	Les produits privilégiés	81
3.4.4.3	Fermer les yeux !	81
3.5	La norme sociale	82
3.5.1	Les valeurs de l'organisation	82

3.5.2	L'influence des pairs	83
3.5.3	Le souci de préserver la réputation de la profession. .	84
3.5.3.1	Le rôle des médias	84
3.5.3.2	Pourquoi préserver la réputation ?	85
3.6	Les facteurs personnels liés à l'observance de la réglementation	87
3.6.1	Les valeurs personnelles	87
3.6.1.1	L'importance des valeurs dans la profession	88
3.6.1.2	Des déterminants pour les valeurs	88
3.6.1.3	La bonne conscience	89
3.6.1.4	Des valeurs prépondérantes	89
3.6.1.5	L'influence des valeurs sur l'observance de la réglementation	90
3.6.2	La personnalité	91
3.6.2.1	Une personnalité taillée pour l'inobservance ?	91
3.6.2.2	Les problèmes d'ordre psychosocial	93
3.7	Compétence et formation	93
3.7.1	La compétence	93
3.7.2	Le manque d'expérience	94
3.7.3	La formation	95
3.7.3.1	La formation de base	95
3.7.3.2	La formation continue	97
3.7.3.3	La formation à la conformité et l'information diffusée	98

XXIV RÉGLEMENTATION DES ACTIVITÉS DE CONSEIL EN PLACEMENT

3.7.3.4	Le rôle de l'entreprise dans la formation continue	99
3.7.4	La prévention des manquements professionnels par la formation	99
3.8	L'attitude face à la réglementation et aux sanctions	100
3.8.1	L'information disponible sur la réglementation	101
3.8.1.1	Les informations professionnelles	101
3.8.1.2	Les informations à l'interne	102
3.8.1.3	Les informations publiques	102
3.8.1.4	La pertinence des informations reçues	102
3.8.2	Connaissance des sanctions	103
3.8.2.1	Appréciation des sanctions	105
3.8.2.2	Influence de la sévérité d'une sanction sur le comportement juridique	107
3.8.3	L'attitude face aux autorités de surveillance et de contrôle	107
3.8.3.1	Connaissance des autorités régulatrices et des mesures de contrôle	108
3.8.3.2	Appréciation des autorités régulatrices et des mesures de contrôle	109
3.8.3.2.1	La qualité et la quantité des ressources humaines et financières	110
3.8.3.2.2	Le rythme des procédures	111
3.8.3.2.3	La complexité administrative	111
3.8.3.2.4	La diversité des autorités régulatrices	113

PARTIE 4 – DISCUSSION ET CONCLUSION	117
4.1. L'apport d'une analyse en termes d'attitudes	119
4.1.1 La faute perçue	120
4.1.2 La relation avec le client	120
4.1.3 Le milieu et les conditions de pratique	122
4.1.4 Les facteurs individuels et la formation	123
4.1.5 L'influence de la réglementation et des sanctions . . .	124
4.1.6 L'intérêt de l'étude des attitudes	126
4.2 L'apport d'une analyse en termes de socialisation	127
4.2.1 La formation des représentants de courtiers en placement : de la transmission à l'appropriation des normes juridiques réglementant leur profession . . .	129
4.2.1.1 Éducation et socialisation juridiques	129
4.2.1.2 L'éducation juridique ou l'acquisition des connaissances en matière de réglementation professionnelle	130
4.2.1.3 De la transmission des informations à la réception des normes juridiques	133
4.2.1.4 L'appropriation des normes juridiques, condition de leur efficacité ?	134
4.2.2 Logiques économiques et éthique professionnelle : les représentants de courtiers en placement au cœur d'un conflit de valeurs ?	136
4.2.2.1 Socialisation juridique et socialisation professionnelle	136
4.2.2.2 Les effets pervers de la réglementation	137
4.2.2.3 Le service au client : chercher l'équilibre entre impératifs économiques et principes éthiques	138

4.2.3 La profession de représentant d'un courtier en placement dans un contexte de pluralisme juridique et normatif : enjeux identitaires et rapport à la réglementation	140
4.2.3.1 Un contexte professionnel de pluralisme juridique et normatif	140
4.2.3.2 Référents multiples et brouillage identitaire.....	140
4.2.3.3 Sentiment identitaire et propension à respecter les normes juridiques	141
4.3 Conclusion	142
ANNEXE 1	145
ANNEXE 2	155
BIBLIOGRAPHIE	163
INDEX ANALYTIQUE	177

Liste des tableaux et des schémas

Tableau 1 :	Rôle des tribunaux en matière de responsabilité	14
Tableau 2 :	Rôle et fonctions des organismes d'encadrement à l'égard des courtiers en placement	15
Schéma 1 :	Modélisation des attitudes des représentants de courtiers en placement	37
Tableau 3 :	Construits employés pour la modélisation à partir des études sur les « cols blancs »	38
Graphique 1 :	Niveau de connaissance de la réglementation . .	101
Graphique 2 :	Appréciation de la clarté de la réglementation . .	104
Graphique 3 :	Appréciation de la sévérité des sanctions	105
Graphique 4 :	Âge des représentants interrogés	147
Graphique 5 :	Sexe des représentants interrogés	148
Graphique 6 :	Scolarité des représentants interrogés	149
Graphique 7 :	Lieu d'exercice des représentants interrogés . . .	150
Graphique 8 :	Mode de rémunération des représentants interrogés	151
Graphique 9 :	Expérience de travail des représentants interrogés	152

XXVIII RÉGLEMENTATION DES ACTIVITÉS DE CONSEIL EN PLACEMENT

Tableau 4 : Spécialités mentionnées. 153

Tableau 5 : Titres mentionnés. 154

Introduction

Dans le secteur des services financiers, la prestation de services de placement offerts par les intermédiaires de marché prend une importance capitale pour un grand nombre de citoyens qui souhaitent faire fructifier leurs épargnes. Or, depuis quelques années, l'industrie des services financiers a été fortement secouée par des révélations de manquements professionnels graves de la part de ceux qui sont appelés à gérer l'argent des autres. Comme l'ont montré les récents scandales financiers, certains intermédiaires financiers ont commis des actes frauduleux, abusifs ou illégaux qui ont entraîné des pertes pécuniaires considérables pour les épargnants, mais également des conséquences néfastes sur la santé physique et psychologique des victimes (Crête *et al.*, 2010 [a]). L'ensemble jette une ombre importante sur le travail des prestataires de services de placement.

Les réalités évoquées précédemment interpellent plusieurs acteurs, notamment les autorités réglementaires et les entreprises de services financiers, qui sont appelés à revoir certains aspects de l'environnement organisationnel et réglementaire dans lequel les prestataires de services de placement évoluent. Face à ces enjeux majeurs, une équipe de chercheurs du Centre d'études en droit économique de l'Université Laval a entrepris en 2007 un programme de recherche financé par l'Autorité des marchés financiers et dirigé par la professeure Raymonde Crête de la Faculté de droit de l'Université Laval. L'objectif de ce programme est d'évaluer les régimes de sanctions applicables aux prestataires de services de placement (courtiers en placement, courtiers en épargne collective, gestionnaires de portefeuille et planificateurs financiers) en cas d'actes contraires aux normes de conduite dans leur pratique professionnelle. Plus spécifiquement, les buts sont de faire ressortir les forces et les faiblesses des régimes de sanctions et d'explorer les pistes de solution en vue d'accroître l'efficacité des régimes de sanctions et de prévenir les manquements professionnels.

Dans le cadre de ce programme de recherche, la présente équipe de recherche a complété une étude de nature anthropologique dont l'objectif est de documenter les attitudes des professionnels face à l'encadrement juridique d'une catégorie particulière d'intermédiaires financiers, soit les représentants de courtiers en placement, c'est-à-dire des individus œuvrant au sein d'un cabinet de courtage en valeurs mobilières qui offre des services de négociation en valeurs mobilières, de conseils financiers et de gestion de portefeuille. Dans le texte qui suit, nous utiliserons les termes « représentants de courtiers » ou « représentants » pour désigner les représentants de courtiers en placement. Toutefois, il convient de souligner que les personnes interrogées dans le cadre de cette étude utilisent couramment les termes « conseillers » ou « conseillers en placement » pour désigner les représentants de courtiers en placement. Ces désignations ont donc été conservées dans la transcription des commentaires exprimés par les personnes interrogées aux fins de cette étude et dont certains extraits sont rapportés dans cet ouvrage.

Les données présentées et leur analyse résultent d'entrevues semi-dirigées réalisées au printemps 2008 avec ces représentants de courtiers en placement. Cette étude rend compte également des rencontres avec des groupes de discussion réunissant des personnes responsables de l'encadrement des représentants, soit des enquêteurs de l'ACCOVAM, de même que des responsables de la conformité et des dirigeants au sein des cabinets de courtage en valeurs mobilières. Dans le texte qui suit, nous retiendrons l'acronyme « ACCOVAM » dans l'analyse des résultats de l'enquête menée dans le cadre de cette étude car, au moment de cette enquête, au printemps de 2008, l'ACCOVAM était l'organisme d'autoréglementation responsable de l'encadrement des courtiers en placement. Depuis le 1^{er} juin 2008, ces courtiers et leurs représentants sont régis par l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (« OCRCVM »)¹.

Cette étude contribuera à mieux faire connaître la profession de représentant de courtier en mettant en perspective les perceptions et les pratiques de cet intermédiaire financier face à l'environnement

1. L'OCRCVM est issu de la fusion entre l'ACCOVAM et le Service de réglementation des marchés (SRM). Il a été créé le 1^{er} juin 2008. Voir ORGANISME CANADIEN DE RÉGLEMENTATION DU COMMERCE DES VALEURS MOBILIÈRES, *Rapport d'examen de la gouvernance*, le 28 mai 2010, p. 3, en ligne : <http://www.iiroc.ca/French/About/Governance/Documents/CorporateGovernanceReviewReport_fr.pdf> (consulté le 11 août 2010).

réglementaire dans lequel il évolue. Plus particulièrement, elle permettra d'identifier les facteurs susceptibles de contribuer à l'observance ou à l'inobservance de la réglementation et de connaître les perceptions des représentants quant à l'efficacité des moyens de prévention des manquements professionnels. Enfin, cette étude permettra d'explorer les pistes de réflexion et de solution qui pourront éclairer les autorités réglementaires et les entreprises de services financiers en vue de favoriser le respect des normes de conduite professionnelle.

Le présent document présentera d'abord, dans une première partie, les fondements théoriques et méthodologiques de l'étude. Dans le premier chapitre, nous définirons les concepts et le cadre théorique qui sous-tendent le travail d'enquête ethnographique. Le deuxième chapitre sera consacré à la méthode employée ainsi qu'à la présentation de la population à l'étude et de l'échantillon sélectionné. Ensuite, dans la seconde partie du rapport, les résultats de la démarche seront présentés dans le cadre d'une analyse de type descriptif. Plusieurs chapitres seront consacrés à ce volet. Enfin, la dernière partie du rapport comportera une discussion et une analyse des résultats au regard du cadre théorique précédemment défini (« analyse théorique »).

PARTIE 1

MISE EN CONTEXTE

1.1 PORTRAIT GÉNÉRAL

Les courtiers en placement et leurs représentants jouent un rôle important dans l'industrie des services financiers. En raison de la complexité du marché des capitaux et de la diversité des produits et des services offerts, des millions de consommateurs² font appel à ces intermédiaires pour obtenir des conseils éclairés et pour négocier l'achat et la vente de valeurs mobilières en vue de faire fructifier leur patrimoine. Avec le vieillissement de la population et la diminution des régimes de sécurité sociale, un nombre croissant de citoyens dépendent également de ces services pour assurer leur sécurité financière au moment de la retraite ou encore pour transmettre leur patrimoine aux générations futures. Dans ce domaine d'activités en pleine expansion, les services de placement prennent une importance capitale. Une étude publiée en octobre 2009 par les Autorités canadiennes en valeurs mobilières montre qu'un grand nombre d'investisseurs canadiens s'en remettent quasi exclusivement à un conseiller financier pour leurs décisions en matière d'investissement (CSA/ACVM, 2009 : 46 et s.).

En tant qu'entreprises, les courtiers en placement exercent leurs activités au sein de cabinets autonomes ou de grands groupes financiers, tels RBC Groupe financier, Groupe financier Banque TD, Banque Scotia, Banque CIBC, BMO Groupe financier, le Mouvement Desjardins et la Banque Nationale Groupe financier. Les courtiers en placement font appel à des représentants qui sont chargés de dispenser les services auprès des clients pour le compte de l'entreprise. Les courtiers en placement sont tenus d'obtenir leur inscription auprès de l'Autorité des marchés financiers pour pouvoir exercer au Québec, alors que les représentants de ces courtiers obtiennent leur inscription auprès de l'OCRCVM qui agit au nom de l'AMF. Selon les données de l'Autorité des marchés financiers, le nombre de représentants ne cesse d'augmenter. Au cours des cinq dernières années, soit

2. Le terme « consommateur » est entendu dans un sens large pour couvrir toute personne (personne morale et personne physique) qui consomme les produits et les services financiers.

de 2004 à 2009, leur nombre est passé de 5 391 à 9 266 (AMF, 2009 : 13). Pour la même période, le nombre d'entreprises de courtiers en placement est passé de 126 à 138 (*ibid.*).

1.2 LA NATURE DES SERVICES OFFERTS

La nature des pouvoirs conférés au représentant de courtier varie suivant le type de contrat conclu entre le client et le cabinet de courtage en placement (Crête *et al.*, 2009). Ces pouvoirs impliquent généralement une délégation de la part du client qui s'en remet à la firme et à son représentant pour agir en son nom ou pour son compte. Sur le plan juridique, ce type de relation peut se qualifier de relation de mandat ou d'administration du bien d'autrui en droit québécois, et de relation fiduciaire en droit anglais (Crête, 2009).

Dans les relations entre le courtier et le client, la délégation peut comporter différentes intensités. L'intermédiaire peut procéder à la négociation de titres pour le compte du client. Plus particulièrement, le courtier peut, au nom du client, acquérir ou disposer différents produits d'investissement, tels des titres échangés sur le marché monétaire, des obligations, des débentures, des actions, des parts de fonds d'investissement, des options et autres titres dérivés, etc. Certains courtiers sont spécialisés dans l'offre de quelques produits d'investissement, alors que d'autres offrent une gamme étendue de titres financiers.

Les services de négociation sont offerts avec ou sans conseils. Pour les services de négociation sans conseils, le représentant du courtier exécute les ordres de transaction du client sans lui donner de conseils au préalable. Auparavant, ce type de services était fourni par les représentants des courtiers inscrits en tant que « courtiers exécutants » ou « courtiers d'exécution », mais cette désignation spécifique a été abandonnée depuis l'adoption, en 2009, du *Règlement 31-103 sur les obligations et dispenses d'inscription*³. Les services de négociation sans conseils peuvent être offerts par tout courtier, mais nécessitent l'ouverture d'un compte spécial, un « compte sans conseil » (Règles des courtiers membres, OCRCVM). Ce type de compte s'adresse principalement aux clients avertis, c'est-à-dire ceux possé-

3. AUTORITÉ DES MARCHÉS FINANCIERS, *Règlement 31-103 sur les obligations et dispenses d'inscription*, art. 2.1 et 7.1 ; en ligne : <<http://www.canlii.org/fr/qc/legis/regl/am-2009-04-2009-go-2-4768a/derniere/am-2009-04-2009-go-2-4768a.html>>.

dant une bonne connaissance en matière de placement ou qui désirent payer des commissions moins élevées. En effet, les services de négociation sans conseils sont en principe moins dispendieux que les services de négociation avec conseils.

Lorsque les représentants de courtiers dispensent des services de négociation avec conseils, ces professionnels sont appelés à fournir des conseils personnalisés qui peuvent contribuer à éclairer le client sur le choix de ses placements (Baudouin et Jobin, 2005 : 360-361 ; Lluelles et Moore, 2006 : 1087-1088). Cette fonction requiert une évaluation des avantages et des inconvénients d'une action et la prise en compte de la situation particulière du client, de ses objectifs et de ses attentes, en vue d'orienter ou d'influencer l'action de ce dernier (Hattab, 2006 : 44-45). Cette fonction de conseils personnalisés nécessite donc une appréciation subjective afin d'adapter les conseils à la situation spécifique du client (Crête *et al.*, 2009).

Les professionnels peuvent soumettre à leurs clients des conseils financiers en vue d'orienter le choix d'une action d'une portée très large dans une perspective à moyen ou à long terme, par exemple, lorsque le représentant propose une stratégie de gestion de patrimoine en matière d'investissement pour assurer la sécurité financière de son client au moment de la retraite de celui-ci. Les conseils prodigués peuvent aussi avoir une portée plus restreinte lorsqu'ils se limitent à orienter le choix d'une décision pour des opérations spécifiques, tel l'achat de certains titres particuliers. Les conseils peuvent également se limiter à une mise en garde en vue d'attirer l'attention du client « sur les risques et les inconvénients de l'opération et, par conséquent, sur d'éventuelles précautions à prendre afin d'éviter tout risque de dommage » (Hattab, 2006 : 45-46). Hattab précise également que la mise en garde est considérée comme un conseil, « mais un conseil négatif : un conseil de ne pas faire, accompagné de l'explication des dangers ou simplement des inconvénients encourus si ce conseil n'est pas suivi ».

Dans le prolongement de la fonction de conseil, la gestion de portefeuille constitue également une fonction importante exercée par les courtiers en placement. Dans un contrat de gestion de portefeuille, le courtier est chargé de gérer des fonds pour le compte d'un client en vue de faire fructifier les capitaux investis (Bonneau et Drummond, 2005 : 206 et s.). La gestion de portefeuille peut prendre différentes formes (Crête *et al.*, 2009 ; Beaudoin, 1994 : 25-26).

Dans un premier type de contrat de gestion de portefeuille, désigné « contrat de gestion assistée » ou « contrat de gestion contrôlée », le représentant est appelé à conseiller le client et à effectuer des transactions pour son compte, mais il ne peut pas agir sans avoir obtenu l'accord préalable du client (Crête *et al.*, 2009 ; Beaudoin, 1994 : 11 ; Bonneau et Drummond, 2005 : 212-213 ; OCRCVM). La décision finale de suivre les conseils du représentant appartient au client qui garde la mainmise sur la gestion de son patrimoine.

Dans le deuxième type de contrat de gestion de portefeuille, le courtier en placement dispose de pouvoirs étendus pour le choix et la réalisation des opérations sans être tenu d'obtenir l'assentiment préalable du client. Selon la source réglementaire ou doctrinale consultée, la désignation varie. Il peut s'agir d'un contrat de « gestion sous mandat discrétionnaire », de « gestion discrétionnaire », d'un mandat « carte blanche », d'un contrat de « gestion d'office » ou d'un contrat de « gestion autonome » (Crête *et al.*, 2009 ; Beaudoin, 1994 : 11). En vertu des règles de l'OCRCVM, ce type de gestion est désigné soit comme un « compte géré », soit comme un « compte carte blanche » (Mabit, 2009). Le compte « carte blanche » autorise le courtier en placement à effectuer des transactions pour le compte du client sans obtenir l'accord préalable du client, mais seulement pour une durée déterminée, alors que le « compte géré » ne prévoit pas une telle limite de temps⁴.

Dans le contrat de gestion « discrétionnaire », le représentant du courtier peut donc prendre des décisions de manière autonome conformément aux objectifs du client en vue de maximiser le rendement du portefeuille (Crête *et al.*, 2009). Les services offerts par le représentant pourront inclure notamment l'analyse des besoins, des objectifs et des contraintes personnels du client, l'élaboration de recommandations et d'une stratégie de placement, la mise en œuvre d'un plan d'action, le choix et la négociation des titres, la détention des titres au nom ou pour le compte du client, la signature des documents utiles aux fins de la gestion, la transmission des documents au client, l'évaluation de la performance et la révision périodique du portefeuille dans l'intérêt du client (Crête *et al.*, 2009).

Dans le cadre d'un contrat de gestion de portefeuille, qu'il s'agisse d'un contrat de gestion assistée ou de gestion discrétionnaire,

4. OCRCVM, *Règles des courtiers membres, Règle 1300 – Contrôle des comptes.*

le courtier en placement peut, de manière accessoire, offrir d'autres services, notamment des services de dépôt et de prêt (O'Donnell et Olivier dans Baudouin et Deslauriers, 1999 : 12-14). Par exemple, l'entreprise peut avancer les fonds pour l'achat de titres par l'ouverture d'un compte sur marge, de même qu'elle peut, pour le compte du client, inscrire et détenir les titres acquis, recevoir la documentation pertinente diffusée par les entreprises, tels les documents d'information continue exigés par la réglementation sur les valeurs mobilières, transmettre des documents, telles des procurations en vue de la tenue d'assemblée des actionnaires, et percevoir des revenus, tels des intérêts ou des dividendes versés par les émetteurs.

Les représentants de courtiers en placement sont donc des professionnels offrant des services diversifiés à leurs clients. Ils « peuvent être rémunérés au moyen d'un salaire, de commissions, d'honoraires fixes ou d'une combinaison de ces modes de rémunération. [...] De nombreux représentants reçoivent une commission pour chaque produit vendu. D'autres facturent des honoraires fixes calculés à l'heure ou selon un pourcentage des actifs détenus⁵ » par le client.

1.3 POINTS SAILLANTS DE L'ENCADREMENT LÉGAL APPLICABLE AUX REPRÉSENTANTS DE COURTIER EN PLACEMENT

Dans l'analyse de la réglementation applicable aux représentants de courtiers en placement, on remarque que ces derniers sont assujettis à un encadrement spécifique et strict qui vise à protéger les intérêts des consommateurs et ultimement à préserver la confiance du public. Cet encadrement strict apparaît dans la réglementation financière, plus particulièrement dans la *Loi sur les valeurs mobilières*, de même que dans les règles adoptées par un organisme d'autorégulation reconnu par l'AMF, soit l'OCRCVM (auparavant nommé Association canadienne des courtiers en valeurs mobilières ou « ACCOVAM »)⁶. Cet organisme s'est vu déléguer des pouvoirs de

5. CSA/ACVM, *Investir à l'aide d'un conseiller financier*, à la p. 2 ; en ligne : <http://www.autorites-valeurs-mobilieres.ca/uploadedFiles/General/pdfs_fr/choosing-financial-adviser_fr.pdf>.

6. En vertu de l'article 59 de la *Loi sur l'Autorité des marchés financiers* (L.R.Q., c. A-33.2), l'AMF a le pouvoir de reconnaître à titre d'organisme d'autorégulation une personne morale, une société ou toute autre entité dont les objets sont reliés à la mission de l'Autorité. L'AMF a reconnu le rôle exercé par l'OCRCVM et a chargé celui-ci d'agir à titre d'organisme d'autorégulation. Cette reconnaissance s'est produite en deux temps. La Commission des valeurs mobilières du Québec a d'abord reconnu cette responsabilité à l'Association canadienne des

surveillance et de contrôle à l'égard des courtiers en placement et de leurs représentants. Une autre source de réglementation provient du droit commun et des lois d'application générale, tels le *Code civil du Québec* et le *Code criminel*, qui prévoient des obligations et des sanctions applicables à toute personne, incluant les représentants de courtiers en placement.

1.3.1 Des obligations strictes de nature professionnelle

En vertu de cette réglementation, les représentants de courtiers en placement, à l'instar des membres des ordres professionnels, tels les avocats, les notaires et les médecins, doivent remplir des conditions d'agrément imposées par l'Autorité des marchés financiers et par l'OCRCVM (Crête, 2009). Les autorités régulatrices imposent également aux représentants un éventail étendu d'obligations générales et spécifiques de nature professionnelle qui sont plus sévères que celles imposées aux prestataires de services engagés dans des relations commerciales traditionnelles (Crête, 2009 : 581-653 ; Crête *et al.*, 2010 [a] ; Naccarato, 2009 ; Naccarato *et al.*, 2009).

L'essence de ces obligations prévues dans la réglementation réside dans le devoir fondamental imposé au représentant d'agir avec loyauté et dans le meilleur intérêt de son client. Mis à part sa rémunération, le professionnel doit renoncer à ses propres intérêts pour donner la primauté aux intérêts du client. De ce devoir général de loyauté, désigné couramment « obligation fiduciaire », découle une série d'obligations particulières, telle l'obligation d'éviter les situations de conflits d'intérêts, de divulguer au client de telles situations, de préserver le caractère confidentiel des informations transmises par le client, de s'abstenir d'utiliser à son profit ou au profit d'un tiers des biens ou des informations obtenus dans le cadre de son mandat,

courtiers en valeurs mobilières (l'ACCOVAM), par une décision du 16 juillet 2004, *Reconnaissance de l'Association canadienne des courtiers en valeurs mobilières* (l'« ACCOVAM ») à titre d'organisme d'autoréglementation, en vertu de la *Loi sur l'Agence nationale d'encadrement du secteur financier* (L.R.Q., chapitre A-7.03) (la « LANESF »). Voir en ligne : <<http://www.lautorite.qc.ca/files/pdf/bourses-oar-chambres/3ai-decis-reconn-accovam2004pdg-0083.pdf>>. Par la suite, lors de la fusion entre l'ACCOVAM et le Service de réglementation des marchés, le 1^{er} juin 2008, la reconnaissance de l'organisme d'autoréglementation qu'était l'ACCOVAM s'est transmise à l'OCRCVM. Voir AMF, *Décision n° 2008-PDG-0126*, en ligne : <<http://www.lautorite.qc.ca/files/pdf/bourses-oar-chambres/3div-decis-reconn-ocrcvm-t-oar-2008pdg-0126.pdf>> ; voir aussi *Délégation de fonctions et pouvoirs à l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières*, c. A-33.2, r. 2.1, *Décision n° 2009-PDG-0100*, en ligne : <http://www.lautorite.qc.ca/files/pdf/bulletin/2009/vol6no38/vol6no38_7.pdf>.

d’agir de manière transparente, indépendante, impartiale, intègre, de respecter les directives du client et de rendre compte de sa gestion en cours d’exécution et à la fin du mandat. Cet encadrement prévoit également des normes élevées de prudence et de diligence en exigeant que les représentants agissent comme des « professionnels avisés ».

Malgré cet éventail étendu de normes strictes de conduite, les consommateurs sont exposés à un risque de comportements fautifs de la part des représentants de courtiers. Ainsi, en vue de minimiser les risques de manquements professionnels et d’assurer le respect des normes de conduite, les autorités régulatrices mettent en place des mécanismes de surveillance et de contrôle. Plus particulièrement, elles prévoient des mécanismes d’inspection et d’enquête ainsi que différents régimes de sanctions de nature civile, administrative, disciplinaire, pénale et criminelle applicables en cas de violation des normes légales et déontologiques.

1.3.2 Autorités de surveillance et de contrôle

En cas de manquements de la part d’un représentant d’un courtier, différentes autorités de surveillance et de contrôle peuvent intervenir pour sanctionner de tels manquements (Duclos, 2011 ; Crête *et al.*, 2010 [b] ; Mabit, 2009 ; Naccarato *et al.*, 2009). Lorsqu’un client subit un préjudice en raison d’une faute commise par un représentant, la personne qui s’estime lésée peut poursuivre le professionnel en intentant un recours civil devant un tribunal judiciaire en vue d’en obtenir la réparation pour le préjudice subi (tableau 1). Si la demande est fondée, le tribunal pourra ordonner au défendeur d’indemniser la victime lésée, notamment par le paiement de dommages-intérêts. Les tribunaux judiciaires interviennent également pour sanctionner les professionnels qui commettent des infractions pénales ou criminelles. Par la mise en place de ces régimes de responsabilité de nature pénale et criminelle, l’État entend ainsi prévenir et punir les comportements déviants.

Tableau 1 : Rôle des tribunaux en matière de responsabilité

En matière civile			En matière pénale	En matière criminelle	
Cour des petites créances	Cour du Québec (Chambre civile)	Cour supérieure	Cour du Québec (Chambre criminelle et pénale)	Cour du Québec (Chambre criminelle et pénale)	Cour supérieure
Poursuite de 7000 \$ et moins	Poursuite de plus de 7000 \$, mais moins de 70 000 \$	Poursuite de 70 000 \$ et plus			
Rôle Détermination de la responsabilité civile des défendeurs, tels professionnels et entreprises ; Réparation du préjudice subi par la victime ; Restitution du profit et des avantages indus.			Rôle Détermination de la culpabilité des défendeurs et sanction des contraventions à la LVM et à d'autres lois provinciales	Rôle Détermination de la culpabilité de l'inculpé et sanction des contraventions au <i>Code criminel</i> et à d'autres lois fédérales	

Au Québec, les représentants de courtiers sont également soumis à la surveillance et au contrôle des organismes d'encadrement (tableau 2). L'Autorité des marchés financiers est l'organisme administratif chargé de veiller à l'application des règles dans le domaine des services financiers. Cet organisme a délégué une partie de ses pouvoirs de surveillance et de contrôle à un organisme d'autoréglementation, soit l'OCRCVM. Ce dernier élabore des règles déontologiques à l'intention des courtiers en placement et de leurs représentants et exerce des pouvoirs disciplinaires en cas de manquements à ces règles de la part de ces personnes.

Tableau 2 : Rôle et fonctions des organismes d'encadrement à l'égard des courtiers en placement

Organisme et tribunal administratif		Organismes d'autoréglementation
Autorité des marchés financiers (AMF)	Bureau de décision et de révision (BDR)	Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (OCRCVM)
<ul style="list-style-type: none"> • Mise en œuvre et application de la LVM et de ses règlements ; • Encadrement des courtiers en placement et de leurs représentants ; • Assistance aux consommateurs : centre d'information, service du traitement des plaintes, service de médiation et de conciliation ; • Administration du Fonds d'indemnisation des services financiers. 	<ul style="list-style-type: none"> • Tribunal administratif : sanction des contraventions à la LVM et à ses règlements à la demande de l'AMF ou de tout intéressé ; • Révision des décisions rendues par l'AMF et certains organismes d'autoréglementation (OCRCVM) 	<ul style="list-style-type: none"> • Encadrement déontologique et disciplinaire (incluant notamment l'élaboration de normes et le traitement des plaintes) des courtiers en placement et leurs représentants ; • Inscription des représentants de courtiers en placement ; • Service d'arbitrage aux victimes.
Rôle		Rôle
Promotion de l'efficacité du marché financier ; Prévention des comportements déviants ; Protection des intérêts des investisseurs.		Prévention des comportements déviants ; Protection des intérêts du public ; Protection de la réputation des membres.

Dans un souci d'impartialité, le législateur québécois a également créé un tribunal administratif indépendant, le Bureau de décision et de révision, le « BDR ». Ce dernier est un organisme distinct de l'AMF qui, à la demande de cette dernière ou de tout intéressé, rend les ordonnances appropriées afin d'assurer le respect de la LVM et de ses règlements. Le BDR est également compétent pour réviser les décisions disciplinaires rendues par les organismes d'autoréglementation, tel l'OCRCVM.

Enfin, les consommateurs peuvent aussi régler leur conflit avec un représentant du courtier en ayant recours à des modes alternatifs de règlement des différends, tels la médiation et l'arbitrage. En cas de conflit avec un représentant, le client peut porter plainte auprès du service de traitement des plaintes de la firme qui lui a offert les produits ou les services financiers. Chaque entreprise inscrite auprès de l'AMF doit mettre en place un tel système de traitement des plaintes. L'entreprise doit alors traiter la plainte du client et lui proposer un règlement. Si le client n'est pas satisfait du règlement proposé, il peut demander à l'entreprise de fournir une copie de son dossier à l'AMF. Celle-ci étudie la plainte et peut orienter les épargnants vers divers mécanismes de règlement des différends, incluant la médiation et la conciliation, ou encore vers l'organisme d'autoréglementation responsable du secteur visé par la plainte (Poitras, 2009 ; Biron, 2005). En outre, en ce qui concerne les représentants de courtiers, l'OCRCVM a désigné deux organismes d'arbitrage indépendants pour la résolution des différends entre les courtiers membres et les clients. Il s'agit du Centre canadien d'arbitrage commercial pour les clients du Québec et de l'ADR Chambers pour les clients des autres provinces canadiennes. En vertu des règles de l'OCRCVM, les membres sont contraints de participer aux procédures d'arbitrage si un client entreprend des démarches en ce sens. Toutefois, il faut noter que ces organismes d'arbitrage peuvent ordonner une indemnisation d'au plus 100 000 dollars.

En somme, on constate que les représentants de courtiers évoluent dans un environnement très réglementé et strict qui met bien en évidence la reconnaissance par le droit de la spécificité des rapports entre les représentants et leurs clients. À l'instar des membres des ordres professionnels reconnus en vertu du *Code des professions*, les représentants sont assujettis à un processus d'agrément et à des normes élevées de conduite de loyauté, de compétence, de prudence et de diligence, ainsi qu'à des mécanismes de surveillance et de contrôle qui peuvent contribuer à prévenir les manquements professionnels et à préserver la confiance du public à l'égard de ces professionnels dans ce secteur important des services financiers.

PARTIE 2

CADRE THÉORIQUE ET MÉTHODOLOGIQUE

2.1 CADRE THÉORIQUE ET CONCEPTUEL

L'étude réalisée auprès des représentants de courtiers en placement fait appel à un ensemble de concepts et à une modélisation théorique des attitudes. La problématique de recherche situe le travail dans la perspective du droit, et plus précisément de la norme juridique. Cette dernière est posée à la fois comme un reflet des valeurs et des principes d'une société donnée, et comme un vecteur possible de changements comportementaux. Ces prémices puisent dans les théories du droit et des sciences sociales. Par ailleurs, le rôle de la norme juridique est ici abordé dans la perspective des acteurs, ce qui permet de nuancer les théories sur le droit, de portée plus générale. À cet effet, nous nous inspirons de l'un des modèles théoriques mis au point pour étudier les perceptions et les intentions des acteurs face aux normes. Dans notre étude, cette approche sera utilisée de façon descriptive plutôt que prédictive. Une recension des écrits en sciences sociales et plus particulièrement en criminologie sur les « cols blancs » documente déjà plusieurs construits du modèle retenu. Cette section présentera donc, tour à tour, les concepts utilisés, le modèle théorique préconisé ainsi que les différents éléments spécifiques aux représentants de courtiers en placement se rattachant aux construits du modèle choisi.

2.2 LES CONCEPTS À L'ÉTUDE

Il s'agit ici de définir brièvement les concepts-clés employés dans notre étude, c'est-à-dire 1) le droit, 2) les normes juridiques et sociales, 3) les valeurs, la morale, l'éthique et la déontologie, et 4) les attitudes.

2.2.1 Le droit

Nous référons ici au droit comme un « ensemble de règles de conduite qui, dans une société donnée [...] régissent les rapports entre

les hommes » (Terré, 2003 : 3)⁷. Les expressions du droit sont multiples : droit écrit à travers les lois ou les règlements, droit non écrit, à travers la jurisprudence et les coutumes ou, plus généralement les règles issues de la pratique (*ibid.*). Dans cette étude, nous nous intéressons plus précisément à la loi, aux règlements et aux règles adoptés par l'État et par leurs autorités déléguées⁸.

Lorsque les sciences sociales prennent le droit pour objet, différents points de vue sont envisagés et possiblement complémentaires. Parmi ceux mis en évidence par Baudoin Dupret (2006 : 10), on peut retenir que certains auteurs, dont des anthropologues comme John Griffiths et Clifford Geertz, analysent surtout le droit en tant que « reflet des différentes cultures [...] et le porteur de leurs structures [...] et valeurs ». D'autres, tel le sociologue Émile Durkheim, appréhendent le droit davantage comme un « fait de société » et un « instrument de l'organisation sociale » de laquelle il émane. Dans cette deuxième perspective, une attention privilégiée est portée au droit comme instrument de reproduction du pouvoir et de légitimation des rapports de domination, comme l'illustrent les travaux du sociologue Pierre Bourdieu. D'autres encore, comme les sociologues Max Weber ou Talcott Parsons, considèrent surtout le droit « en tant que système positif de régulation des rapports sociaux », donc comme « institution sociale » (*ibid.* : 10). Ces différents courants peuvent contribuer à l'analyse de situations de droit.

2.2.2 Les normes

Les normes revêtent plusieurs formes, et le contexte actuel, dit de pluralisme juridique, peut teinter le rapport à celles-ci.

2.2.2.1 Généralités

De façon générale, si l'on s'appuie sur l'étymologie du terme « norme », ce dernier réfère à « une mesure ou un standard par rapport auquel on qualifie la conformité d'un objet ou d'une action ». Il sup-

7. C'est ce qu'on appelle le droit objectif, par opposition aux droits comme prérogatives reconnues aux individus, appelés droits subjectifs.

8. Nous traitons ici des pays industrialisés dans la mesure où ils sont comparables au Québec dans les sociétés de régimes de droit. Les pays industrialisés s'inscrivent dans deux grandes familles juridiques distinctes : celle de la *common law* et celle du droit civil écrit (Serverin, 2000). Dans ce contexte, le Québec présente une culture juridique singulière, issue d'une intégration de ces deux traditions.

pose nécessairement une comparaison avec les faits observés (Pfersmann, 2003 : 1079). Selon François-André Isambert, la définition de norme penche aujourd'hui vers un usage impératif, synonyme savant de « règle » (Isambert, 1991 : 52). La notion de norme est utilisée dans des disciplines très différentes (norme juridique, sociale, morale mais aussi technique ou linguistique, par exemple), et donne lieu à des théorisations⁹ au sein de celles-ci. « Le droit et l'éthique s'intéressent uniquement aux normes en termes d'actions et de comportements humains » (Pfersmann, 2003 : 1079). Aux fins de notre étude, deux types de normes retiendront notre attention : les normes sociales et les normes juridiques. La notion de norme sociale peut « se rapporter à n'importe quelle règle, acceptée ou imposée, présente dans une collectivité sociale [...] qui prescrit ou proscrie les comportements d'individus ou de groupes par référence au comportement qu'attend la collectivité ou une partie de celle-ci » (Pocar, 1993 : 404). Elle correspond à « une régularité de comportement conforme relativement répandue et accompagnée de sanctions de types variés (de la désapprobation jusqu'à l'action violente) dirigées contre les déviations de la norme » (Troper *et al.*, 1993 : 400).

Quant aux normes juridiques, pour les juristes, elles réfèrent de façon simple aux règles juridiques ; certains y voient les normes imposées par l'État ou leurs autorités déléguées (Guillien et Vincent, 1985). On peut ainsi considérer que les termes « loi » et « norme juridique » sont globalement synonymes (Terré, 2003). Toutefois, la sociologie du droit remarque que « la norme juridique ne saurait être réduite à la norme impérative, [...] [elle peut aussi] accorder [à] l'individu des droits et des possibilités d'agir que celui-ci est libre d'utiliser ou de ne pas utiliser » (Kourilsky-Augeven, 2003 : 1416).

Considérant que les normes juridiques sont un sous-ensemble des normes sociales, de nombreux auteurs ont cherché à définir leur spécificité par rapport aux autres normes sociales. Pour citer un exemple, certaines théories du droit caractérisent les normes juridiques en fonction de « [leur] provenance particulière (commandement du souverain) et par le fait qu'elle[s] s'appuie[nt] sur une sanction » (Troper *et al.*, 1993 : 400). Par ailleurs, des sociologues du droit ont critiqué l'absence de clarté des critères utilisés par les théoriciens du droit (Pocar, 1993). Selon eux, la spécificité des normes juridiques

9. Incluant les modèles théoriques sur les attitudes face aux normes, sur lesquels nous reviendrons plus loin dans cette partie.

résiderait davantage dans « la capacité à prescrire et à déterminer des comportements nouveaux », c'est-à-dire leur « capacité d'innovation » (*ibid.* : 405-406). Mais pour l'instant, aucun consensus n'émerge sur les traits spécifiques de la norme juridique. La question de savoir jusqu'à quel point le droit peut effectivement contribuer à changer les comportements est également objet de débat dans la communauté scientifique, en particulier eu égard à la moralisation des pratiques (Bilz et Nadler, 2009).

2.2.2.2 *Le rapport à la norme juridique : l'ère du pluralisme normatif et juridique*

Le rapport que les individus et les groupes sociaux entretiennent avec la norme, et en particulier à la norme juridique, constitue un objet privilégié d'étude pour les sciences sociales. Il est impossible d'analyser le rapport à la norme juridique sans prendre en compte le fait que le passage à la modernité, puis à la postmodernité, aurait transformé le rapport à la norme dans les pays industrialisés. D'une part, « le droit participe à une réalité plus large, à un ordre normatif étendu » (Noreau, 1997 : 743). D'autre part, le droit « doit composer avec les normes provenant d'autres sources normatives » (*ibid.*), dans la mesure où, au sein d'un même système juridique, plusieurs ordres juridiques peuvent désormais coexister (Carbonnier, 2001 : 17) et où l'on retrouve une multiplicité de lieux de production et de gestion des normes juridiques. Certains auteurs mentionnent aussi le caractère « interjuridique » ou encore « interlégal », du rapport actuel à la norme, en ce qu'il implique au moins trois niveaux de légalité : local, national et mondial (Commaille, 1991 : 16-17). Ainsi, les individus rencontreraient de plus en plus « la diversité du droit » dans leur vie quotidienne (Kourilsky-Augeven (a), 1997 : 13) et, dans le contexte de pluralisme normatif et juridique décrit, ils doivent gérer « l'inter-normativité » (Noreau, 1997 : 744). Considérant que les normes juridiques ne sont pas seulement impératives mais offrent également aux individus des possibilités d'action qu'ils sont libres de mobiliser ou non, on perçoit la marge de manœuvre que cette nouvelle réalité offre aux individus. En somme, le rapport à la norme impliquerait aujourd'hui un travail de conciliation entre la nécessité de cohésion sociale et les aspirations à la liberté des individus et des organisations. Cette situation peut être observable, par exemple, dans les cas où le droit privé ou de nature contractuelle se substitue peu à peu aux règles collectives ou édictées par l'État.

2.2.3 Les valeurs, la morale, l'éthique et la déontologie

Les normes sociales en général, incluant les normes juridiques, expriment les valeurs communes aux membres d'une collectivité sociale et qui font consensus à une époque donnée dans cette collectivité (Pocar, 1993). C'est ce phénomène qui leur permet de « [représenter] un élément important dans le processus d'identification et d'auto-identification des membres de la collectivité » (*ibid.*). Les valeurs jouent en effet un rôle-clé dans la cohésion sociale (Boudon *et al.*, 1996).

Plus précisément, les valeurs peuvent être définies comme la « qualité d'une chose ou d'une action, en vertu de laquelle elles méritent de l'estime ou font l'objet d'un désir » (Delgado Ocampo, 1993 : 633). Face aux différents domaines d'application du terme « valeur » (p. ex. : esthétique, fonctionnel), nous limiterons notre intérêt aux valeurs morales, puisqu'elles ont en commun avec les normes juridiques, de s'intéresser aux actions humaines (Ogien, 2004).

Traditionnellement, la morale peut être ainsi définie : « Ensemble des règles de conduite jugées comme adéquates, dans une société donnée, par l'opinion dominante (sens proche de mœurs), étant entendu que ces règles sont variables selon les lieux et les temps » (Dauchy, 1993 : 383). La norme sociale et la morale entretiennent donc des relations manifestes et réciproques. Ainsi, dans le cas particulier du droit, d'une part, les normes juridiques sont souvent « empruntées à la morale » : le droit serait « la morale relayée et sanctionnée par le groupe social » (Terré, 2003 : 11). D'autre part, « en influençant les mœurs, le droit peut rejaillir sur la morale » (*ibid.*).

Quant à l'éthique, elle correspond à « l'ensemble des prescriptions morales de comportements qui s'impose de l'intérieur à l'individu » (Frison-Roche, 2001 : 808). Elle fait donc appel à la volonté individuelle, plutôt qu'à une norme collective, même si cette dernière peut influencer sur les choix individuels. L'éthique se distingue de la déontologie désignée comme « l'ensemble des prescriptions morales de comportements communes à un groupe professionnel » (*ibid.*). Par contre, dans le langage courant, lorsqu'il est question de profession libérale¹⁰, on parlera souvent d'éthique en référence à la déontologie.

10. Le terme de « profession libérale » peut être ici entendu comme une traduction française approximative du terme anglais de *profession*. On peut aussi parler de « profession réglementée » ou de « profession savante » (Dubar et Tripiet, 1998).

Cependant, « si la déontologie constitue l'ensemble des règles écrites qui doivent guider notre agir professionnel, l'éthique fait plutôt appel à nos valeurs, à notre flair, à notre capacité de distinguer ce qu'il faut faire dans une situation précise sans référence à des règles écrites » (Vandenbroek, 1993 : 19).

2.2.4 L'attitude et le comportement

Depuis les années 1930, l'attitude est un terme très utilisé en psychologie sociale et cognitive (Oskamp et Schultz, 2005 ; Klineberg, 1959). Initialement, cette notion introduit la dimension subjective propre aux phénomènes sociaux étudiés et sert à décrire « une prise de position ancrée chez l'individu, et qui se rattache à des événements stables propres à chacun » (Mucchielli, cité dans Drolet *et al.*, 2003 : 106). L'attitude tire « son organisation de l'expérience et exerce une influence directive ou dynamique sur les réactions de l'individu envers tous les objets et toutes les situations qui s'y rapportent » (Allport cité dans Klineberg, 1959). En ce sens, les attitudes constituent des prédispositions à agir. Outre l'expérience, plusieurs facteurs moduleront ces prédispositions, dont les normes sociales, les valeurs, les croyances, les émotions, les habitudes, les connaissances, etc. Le milieu social et les apprentissages en émanant influencent également les attitudes. Bien que l'attitude soit d'emblée associée à l'individu, elle est également liée à des éléments collectifs ou sociaux. Pour plusieurs spécialistes du domaine, cette dimension sociale est d'ailleurs prépondérante. Ces liens avec des facteurs collectifs ou individuels amènent aussi à postuler que certaines forces peuvent agir sur les attitudes afin de les changer (Petty *et al.* cité dans Oskamp et Schultz, 2005). Cependant, il sera plus ou moins difficile de les modifier. Par exemple, les attitudes liées à des valeurs, parties intégrantes de la structure cognitive de l'individu, paraissent particulièrement difficiles à changer (Rokeach, cité dans Oskamp et Schultz, 2005)¹¹.

Ces qualificatifs s'appliquent aux prestataires de services de placement, tels les courtiers en valeurs mobilières, les conseillers (incluant les gestionnaires de portefeuille) et les planificateurs financiers. Il est à noter que l'existence de règles d'activité constitue un des critères distinctifs entre les *professions* et les *occupations* dans les travaux anglo-saxons classiques de sociologie des professions, tels que ceux de Wilensky (*ibid.*). Concernant la reconnaissance du statut professionnel des prestataires de services de placement, voir Crête, Lacoursière et Duclos (2009), plus particulièrement la section 3.

11. Le constat de dissonances entre les valeurs et les actions semble cependant un moyen possible pour amener une réflexion, voire un changement.

Les attitudes revêtent plusieurs fonctions, identifiées d'abord par Katz et validées dans plusieurs travaux récents (Oskamp et Schultz, 2005). Elles servent de cadre de compréhension du monde et permettent d'acquérir un sentiment de contrôle sur ce dernier. Elles donnent ainsi les moyens de s'ajuster aux situations et aux expériences du quotidien. De plus, elles contribuent à valider une position individuelle, voire à donner un moyen de défense lorsque l'ego se sent menacé. Surtout, les attitudes servent à exprimer des valeurs, et, par là, à renforcer une appartenance et une identité sociale (Shavitt et Nelson, cités dans Oskamp et Schultz, 2005).

Enfin, le terme est associé à d'autres notions, telles que l'opinion, les valeurs, les normes et les comportements. L'opinion est souvent employée pour désigner l'attitude, mais son aspect événementiel ou isolé s'écarte de l'idée de prédisposition à agir. De plus, l'opinion relève davantage d'une croyance de ce qui serait vrai, que d'une prédisposition à l'action (Klineberg, 1959). Quoi qu'il en soit, les attitudes seront souvent révélées en sondant l'opinion ou les croyances. Les valeurs, pour leur part, relèvent d'un niveau d'abstraction plus élevé que l'attitude, mais sont en lien avec les positions ancrées chez l'individu. Il s'agira donc de l'un des facteurs de prédisposition à adopter une attitude. Le droit, à la fois comme reflet de valeurs sociales et instrument d'organisation sociale, semble donc influencer sur l'adoption d'attitudes conformes à la morale sociale à un moment donné (Bilz et Nadler, 2009). Par ailleurs, l'attitude peut conduire à une action, souvent désignée comme un « comportement », et les liens entre ces deux phases sont bien documentés (Oskamp et Schultz, 2005). Cependant, certains chercheurs anglophones ne font pas de distinction nette entre ces deux concepts et emploient le terme « behavior » à la fois pour les actions posées et pour des traits intériorisés, similaires aux facteurs d'attitude (Gochman, cité dans Glanz *et al.*, 2002). Pour notre part, nous préférons le terme d'attitude, car il englobe à la fois les aspects manifestes et intériorisés.

2.3 LE DROIT FACE AUX ATTITUDES INDIVIDUELLES

Comme l'écrit Pierre Noreau, « en dehors des conclusions que l'on peut tirer d'une lecture attentive de la jurisprudence, on connaît peu de choses des rapports concrets que le citoyen entretient avec la norme et la sanction juridique » (Noreau, 1997 : 743). C'est pourquoi il est intéressant d'approfondir l'étude du rapport entre la norme juridique et les attitudes, comme le propose cette étude sur les représentants de courtiers en placement. Les notions d'effectivité du droit et de fonc-

tions du droit permettront de poser l'étude de ces rapports concrets. Ces notions permettent de comprendre la pertinence de recourir à l'étude des attitudes et de leur modélisation. En effet, les modèles d'attitudes synthétisent les postulats suivants : 1) l'existence d'une norme juridique ne se traduit pas nécessairement dans les attitudes (individuelles et collectives) ; et 2) il n'y a pas de relation causale simple entre norme juridique et attitudes (multiplicité de facteurs).

2.3.1 L'effectivité du droit

Comme le proposent les théories sur les attitudes, pour saisir les attitudes réelles des individus dans leur complexité, on ne peut s'en tenir à l'analyse des normes juridiques qui les encadrent. Le concept d'effectivité du droit permet d'aborder cette problématique, cette fois dans la perspective du droit¹² (Commaille, 2003). Il peut être défini, selon Pierre Lascoumes, comme « le degré de réalisation, dans les pratiques sociales, des règles énoncées par le droit. Plus largement, l'effectivité désigne tout effet de toute nature qu'une loi peut avoir » (Lascoumes, cité dans Commaille, 2003 : 583). Tout comme le posent les théories sur les attitudes, les études de sociologie juridique qui se sont penchées sur cette notion ont mis en évidence le fait que la relation entre normes juridiques et comportements sociaux ne résulte pas d'une causalité simple mais, au contraire, est influencée par une multiplicité de facteurs (Rangeon, 1989). L'effectivité du contrôle de l'application de la norme juridique, la clarté de la règle et son degré d'accessibilité ou encore la capacité des individus à mobiliser des ressources juridiques sont des facteurs documentés à cet effet. De plus, comme le souligne Pierre Noreau, qui s'appuie sur les travaux de Chantal Kourilsky-Augeven, compte tenu du lien entre normes juridiques, normes sociales et valeurs, les normes juridiques ont d'autant plus de chance d'être respectées qu'elles « correspondent aux conventions sociales admises », c'est-à-dire aux normes sociales, et que les valeurs qu'elles reflètent « sont proches de celles des individus concernés » (Noreau, 1997 : 744).

2.3.2 Les théories juridiques sur les fonctions du droit et de la norme juridique

Plusieurs théories traitent des fonctions du droit. Leurs dimensions d'éducation, de socialisation et de dissuasion sont les plus souvent abordées.

12. Et non de l'individu comme le proposent les théories d'attitudes.

2.3.2.1 Généralités

Dans le cadre de notre étude, nous avons choisi de considérer l'analyse fonctionnelle de la norme juridique, sans pour autant nous inscrire dans le courant fonctionnaliste¹³. Dans cette perspective, vu notre intérêt pour les comportements humains, nous considérons la fonction à partir des actions des individus, des relations sociales auxquelles ils participent et de leurs rapports avec le système social (Arnaud et Farinas Dulce, 1998).

Dans la discipline juridique, l'étude du droit et de la norme juridique, qui est souvent abordée à travers l'étude de ses fonctions sociales, et l'approche d'analyse fonctionnelle du droit ont fait l'objet de multiples théorisations et discussions¹⁴. La fonction du droit peut être appréhendée comme « la tâche, ou l'ensemble des tâches, que le droit – conçu en général ou dans ses institutions particulières – accomplit dans la société humaine » (Ferrari, 1993 : 266). L'analyse fonctionnelle se distingue du fonctionnalisme, et constitue plutôt une méthode de connaissance. L'analyse fonctionnelle du droit est particulièrement développée dans les domaines plus réflexifs de la discipline juridique tels que la théorie ou la sociologie du droit. D'ailleurs, selon Kelsen, la sociologie du droit peut être définie comme « une étude des institutions juridiques du point de vue de leur fonction » (*ibid.*). De son côté, la philosophie du droit, à laquelle on peut associer la théorie du droit, s'est intéressée depuis longtemps au rapport entre droit et société, qu'elle analyse en termes de fonctions. Ces disciplines approfondissent ainsi une réflexion que les études conventionnelles en droit abordent, en général, moins exhaustivement.

Les études font mention de diverses fonctions pouvant être remplies par le droit. Par exemple, Kelsen, théoricien du droit, propose une typologie accordant au droit des fonctions curative et dissuasive. Notons également la contribution majeure de Llewellyn qui distingue quatre fonctions du droit, soit la régulation des conflits, la

13. La notion de « fonction du droit » s'inscrit dans un courant plus vaste des sciences sociales, le fonctionnalisme, particulièrement développé dans la période 1930-1970. Les tenants de ce courant, parmi lesquels on peut citer Parsons ou plus récemment Luhmann, « présuppose[nt] la stabilité et l'intégration des systèmes sociaux, et tend[ent] à ramener l'explication des faits sociaux à la mise en évidence de leurs fonctions » (Boudon *et al.*, 1996 : 104). Les théories fonctionnalistes ont été critiquées pour leurs explications jugées parfois téléologiques ou encore « légiti-matrices » (Arnaud et Farinas Dulce, 1998 : 113).

14. Aux fins de la recherche, nous n'entrerons pas dans le débat qui distingue tous ces concepts, mais la littérature est abondante sur ce sujet.

régulation des conduites, la légitimation et l'organisation du pouvoir social ainsi que la structuration générale des conditions de vie. Des sociologues ont également mis en évidence certaines fonctions du droit : Parsons s'est intéressé à la fonction d'intégration sociale du droit, Bredemeier à celles d'intégration et de contrôle social, ou encore Luhmann à celle de cohésion sociale (Arnaud et Farinas Dulce, 1998 : 114-115). Cependant, en raison de la problématique de cette étude, l'intérêt se concentre sur l'intégration sociale du droit, l'éducation et la socialisation juridiques ainsi que la dissuasion. Dans leur ensemble et à des degrés divers, toutes ces fonctions jouent un rôle préventif selon des modes d'activité différents.

2.3.2.2 *Intégration sociale*

Plusieurs auteurs, spécialistes des sciences sociales et juristes, ont soutenu que les normes juridiques, expressions d'une institution sociale, auraient le pouvoir d'orienter les comportements individuels et d'organiser la vie sociale, jouant ainsi un rôle de régulation sociale (ou d'orientation sociale). La régulation sociale est définie par Llewellyn comme « la fonction qui dirige les comportements des individus, leurs attitudes et leurs attentes, en évitant ainsi les conflits » (Arnaud et Farinas Dulce, 1998 : 121-122). Cette définition s'inscrit dans un point de vue objectiviste¹⁵ qui considère, selon les termes d'Arnaud et Farinas Dulce, que « le droit a pour mission de rétablir la paix sociale et l'équilibre, lorsque les conflits d'intérêts les perturbent » (*ibid.* : 119). Pour notre part, nous postulons que les normes juridiques contribuent à prévenir les conflits et, plus largement, tout comportement nuisible à la cohésion sociale¹⁶. Considérant le lien entre normes sociales, valeurs et normes juridiques, selon ce postulat, les normes juridiques auraient pour mission de protéger et de véhiculer des valeurs (et, par là, une morale) qui font consensus dans une communauté à un moment donné et qui peuvent incarner un idéal social que la majorité des membres devraient partager. En ce sens, on peut référer à la fonction d'intégration sociale des normes juridiques. À ce propos, comme le signale Pierre Noreau, le respect des normes en vigueur dans une société, telles que les normes juridiques, « constitue, pour chaque individu, une façon d'affirmer sa participation à la société [alors que] en contrepartie, le boycottage de

15. Partagé par exemple par Parsons et Bredemeier.

16. Et ce, au-delà des débats sur la cohésion sociale et la prévention des conflits par le droit, étudiée notamment dans des perspectives objectiviste (Llewellyn, Parsons, Bredemeier) et subjectiviste (Arnaud et Farinas Dulce, 1998).

certaines normes établies – de certaines dispositions législatives par exemple – tend à révéler que les valeurs qui les sous-tendent ne font pas – ou ne font plus – consensus » (Noreau, 1997 : 744). En reflétant les valeurs sociales, quoique contextuelles et relatives, et en les diffusant par des normes juridiques, le droit peut jouer un rôle intégrateur de plusieurs façons. Ainsi, il peut tout autant mettre en lumière ce qui est pensé comme le Bien dans une société que chercher à dissuader de faire le Mal. Ce rôle des normes juridiques est lié à la fonction éducative du droit.

2.3.2.3 Éducation juridique

En philosophie et en sociologie du droit, il est courant d'attribuer des « qualités pédagogiques » au droit, et plus précisément à la norme juridique. On peut ainsi parler de la « loi pédagogue » (Carbonnier, 2001 : 155)¹⁷. Selon les courants, on peut toutefois distinguer plusieurs façons très différentes de concevoir cette fonction éducative du droit.

La théorie de l'expressivité du droit de Robert D. Cooter¹⁸ soutient qu'un individu pourra, au regard de la loi, non seulement prévoir un comportement de la part de ses concitoyens, mais aussi décider de modifier son comportement en intégrant une ou plusieurs normes (Cooter, 2000). En d'autres termes, le droit communiquerait des « signaux » qui inciteraient les individus à se conformer aux normes juridiques. Selon Cooter, le législateur peut être conscient ou non de la transmission de signaux. De plus, il admet différentes interprétations possibles de ces signaux, suivant la perception qu'en ont les individus.

Selon certaines approches classiques de l'analyse économique du droit, les normes juridiques représentent un idéal social à atteindre (Posner : 2000). De plus, les individus sont appréhendés comme des acteurs rationnels qui, une fois « éduqués », vont mettre en œuvre les comportements définis dans les normes juridiques et que la société attend d'eux. Ces théories avancent que le droit peut assurer une sécurité juridique aux individus, dans la mesure où le système juridique permet une certaine « calculabilité » et une « prévisibilité »

17. Sans nier que cette qualité pédagogique puisse concerner le droit tout entier, Carbonnier précise que si une décision de justice peut avoir un « effet pédagogique », c'est par des voies différentes de celle de la loi (Carbonnier, 2001).

18. Cooter est un des auteurs ayant écrit sur les normes sociales.

de l'action sociale (Arnaud et Farinas Dulce, 1998 : 122). La théorie du choix rationnel est issue de théories élaborées en microéconomie (Becker, 1968). L'analyse économique du droit fait appel à cette théorie du choix rationnel pour tenter de comprendre l'attitude des individus assujettis à des normes juridiques (Harnay et Marciano, 2003 ; Mackaay et Rousseau, 2008 ; Crête et Rousseau, 2008). L'analyse économique du droit part du postulat que les individus sont constamment placés face à des choix et qu'ils doivent prendre en permanence des décisions dont la plupart ont un impact important sur leur vie (Mackaay et Rousseau, 2008). Selon les économistes, ces décisions visent alors à accroître leur bien-être personnel (*ibid.*). Les individus sont donc perpétuellement à la recherche du meilleur choix, selon leurs propres critères et leur perception des choses. Cette hypothèse a donné lieu, en sciences économiques, à l'élaboration du modèle du choix rationnel. Selon ce modèle, un individu placé devant un cas à résoudre fait l'inventaire des résultats désirés (*valeurs*), identifie les actions qu'il peut entreprendre dans la poursuite de ceux-ci (*options*), détermine dans quelle mesure chaque action contribue aux résultats désirés et à quel coût (*valorisation*) et retient celle qui y contribue le plus (*choix*). On présume alors que les êtres humains prennent des décisions suivant un raisonnement semblable (*ibid.*). En vertu de ce modèle, les personnes choisiront, parmi les options possibles, celle qui leur donnera la plus grande satisfaction, et ce, en fonction du niveau d'information mis à leur disposition. Ainsi, lorsque le coût d'une option augmente, les individus seront moins enclins à la sélectionner.

Ces approches sont similaires aux premières analyses développées par les théories comportementales et par l'étude des attitudes en psychologie sociale qui ont, par ailleurs, fait l'objet de plusieurs critiques (Glanz *et al.*, 2002). Il en va de même en sociologie juridique. En effet, les postulats de la rationalité des choix (analyse économique du droit) et de l'expressivité du droit ont été critiqués. De nombreux chercheurs en sciences sociales ont remis en question la théorie du choix rationnel, car elle accorde trop d'importance aux seules dimensions individuelles, alors que les attitudes sont déterminées par de multiples facteurs. De plus, cette théorie ne permettrait pas de saisir la complexité du processus décisionnel des individus et surestimerait les capacités de raisonnement des êtres humains. On reproche en outre aux tenants de la théorie du choix rationnel de tendre vers une conception idéalisée du droit et de ses effets sur les comportements humains. Ces biais sont principalement générés par des facteurs personnels aux individus et par des facteurs externes à ceux-ci, et

induisent une complexification lors de l'évaluation des options de choix. La plupart de ces auteurs proposent donc de retenir le concept de rationalité limitée plutôt que celui de choix rationnel (Tversky et Kahneman, 1986 ; Katz, 1998 ; Thaler, 1986 ; Robinson et Darley, 2003 ; Green et Shapiro, 1994 ; Clegg, 2006). On peut toutefois retenir que les normes juridiques protégeant et véhiculant des valeurs et des normes sociales de comportement partagées collectivement, les individus peuvent assimiler ces valeurs et ces normes en anticipant le comportement d'autrui ou encore en modifiant leur propre comportement.

2.3.2.4 Socialisation juridique

Si l'on considère la question de la fonction éducative du droit de manière plus globale dans un processus à moyen et à long terme, on peut avancer que le rôle éducatif du droit implique une socialisation juridique. Les analyses sur la socialisation sont plus courantes en sciences sociales qu'en droit. Elles peuvent aider à saisir le rapport à la norme juridique, car elles s'intéressent aux effets pédagogiques du droit en mettant l'accent sur le processus d'apprentissage et d'intériorisation des normes, valeurs et modèles de comportements. Comme le rappelle Pierre Noreau (1997), il existe différentes conceptions de la socialisation, qui accordent plus ou moins de place à la liberté individuelle par rapport à la contrainte sociale. De façon générale, on peut définir cette notion comme « l'ensemble des processus par lesquels l'individu est construit [...] par la société globale et locale dans laquelle il vit, processus au cours desquels l'individu acquiert [...] des façons de faire, de penser et d'être qui sont situées socialement » (Darmon, 2006 : 6). Dans une perspective dynamique de la socialisation, qui rejette l'idée que les individus seraient conditionnés par l'éducation, on peut ajouter qu'il s'agit d'un processus continu au cours duquel les comportements, les valeurs et les systèmes de représentation des individus évoluent en fonction des interactions avec autrui et des sphères d'activités qu'ils traversent. En ce sens, on peut parler d'« un processus de construction, déconstruction et reconstruction d'identités » (Dubar, 2006 : 9-10).

La socialisation juridique est un domaine d'étude particulier des processus de socialisation, à l'instar de la socialisation politique (Kourilsky, 1993). De manière spécifique, il porte « sur les processus de formation chez l'individu [...] d'un système de représentations et d'attitudes durables qui sous-tend les connaissances et les pratiques

à l'égard du Droit » (Kourilsky-Augeven, 2003 : 1415)¹⁹. Certains auteurs font une nuance entre le concept de « socialisation juridique » et celui de « conscience juridique ». Le premier concernerait surtout les enfants et les adolescents, même si le processus laisse des traces à long terme et se poursuit tout au long de la vie. Le second concernerait les populations adultes et qualifierait « un ensemble de phénomènes allant de la connaissance du droit par les adultes à leurs attitudes et leurs comportements [à l'égard du droit] » (Kourilsky-Augeven 1997 a : 4). Toutefois, ces deux concepts sont apparentés et on peut retenir que la socialisation juridique et la conscience juridique constituent un double domaine de recherche particulièrement fécond pour saisir, en droit comme en sciences sociales, les processus de réception du droit (Kourilsky-Augeven, 2003 : 1418)²⁰.

Conformément à l'approche retenue de la socialisation, et dans la lignée des recherches récentes sur le sujet, nous concevons, avec Chantal Kourilsky, la socialisation juridique du point de vue du sujet. Cela implique que les individus ne se contentent pas d'assimiler les valeurs et les modèles de comportements qui leur sont transmis à travers les normes juridiques. Ils les réinterprètent et c'est ainsi qu'ils développent leur propre système de représentation du monde social à la base de leurs attitudes (Kourilsky, 1993). Cette réinterprétation des savoirs juridiques assimilés se fait en fonction des valeurs des milieux sociaux dans lesquels ils évoluent, ce qui relativiserait la portée socialisatrice du droit²¹. Il s'agit donc de dépasser l'étude de la socialisation juridique à travers la seule analyse du respect des lois, fondé sur l'autorité institutionnelle. Cette conception de la socialisation juridique permet également d'examiner le rapport que les individus entretiennent envers l'autorité et la manière dont ils font face à la multiplicité des normes juridiques qui les entourent : « normes impératives, procédant par interdictions ou prescriptions de comportements » mais aussi « normes attributives de droits et de facilités d'action » (*ibid.* : 557). Les recherches actuelles s'ouvrent par exemple aux droits et à la liberté d'action des individus dans leur quotidien

19. Cette définition correspond plutôt à la conception française de la socialisation juridique (Kourilsky-Augeven, 2003).

20. Il est à noter que le concept d'« acculturation juridique » est un autre concept apparenté à celui de « socialisation juridique » en sociologie du droit.

21. On pense au milieu familial mais cela vaut aussi, par exemple, pour le milieu professionnel. Cette réinterprétation est qualifiée par Kourilsky-Augeven d'« acculturation juridique *par le sujet* » (Kourilsky-Augeven dans Alland et Rials, 2003), par opposition à l'« acculturation juridique *du sujet* » [nos italiennes] qui correspond à l'acquisition de savoirs.

(Kourilsky-Augeven, 2003). Nos travaux entendent se situer dans ce courant spécifique.

2.3.2.5 Les normes juridiques : instruments de dissuasion

Afin de préserver la cohésion sociale et de prévenir les conflits, les normes juridiques peuvent jouer un rôle plus actif que celui de véhiculer des valeurs et des modèles de comportement à travers l'éducation des individus et le processus de socialisation. En effet, elles peuvent tenter de prévenir un comportement par la dissuasion. C'est sans doute le volet le plus connu du droit. Il réfère à l'autorité légitime qu'exercent les normes juridiques, à travers la force symbolique dont elles sont chargées. Selon Jack Gibbs, la dissuasion se produit lorsqu'un contrevenant potentiel s'abstient ou se limite dans son activité parce qu'il perçoit et craint une menace de sanction juridique qui ferait suite à un comportement déviant (Gibbs, cité dans Macaulay *et al.*, 1995). De son côté, le philosophe Bobbio, qui s'intéresse aux mécanismes par lesquels le droit agit sur les individus, postule qu'on peut dissuader un comportement à l'aide de sanctions négatives ou de sanctions positives (Bobbio, 1993). Selon les tenants de la théorie économique du droit, avant d'agir, les individus font un calcul « rationnel », soit celui des coûts et des bénéfices d'un comportement à l'égard des normes juridiques et des sanctions potentielles, et ce, afin d'adopter le comportement le plus avantageux pour eux (Macaulay *et al.*, 1995). Cependant, on sait que plusieurs nuancent cette approche rationaliste du comportement humain. Spécifiquement au sujet des sanctions juridiques, Tom Tyler, par exemple, soutient que le système légal, tel que proposé par la modernité et dans les sociétés démocratiques, ne pourrait pas influencer les gens et leurs comportements seulement en exerçant un contrôle sur les récompenses et sur les coûts. L'environnement social de l'acteur et ses valeurs normatives personnelles pourront avoir un impact important sur ses comportements (*ibid.*). Ce faisant, l'auteur situe l'analyse des normes juridiques dans des courants plus contemporains en sciences sociales, notamment par rapport aux théories sur les attitudes et les comportements.

2.3.3 Les approches dans le milieu des affaires

Parmi les études de cas consultées sur les attitudes des individus à l'égard des normes juridiques, peu d'entre elles concernent le monde des affaires. Pourtant, le rapport aux normes, et en particulier

aux normes juridiques, de même que ses enjeux actuels concernent de près le milieu des affaires et les professionnels qui y œuvrent. En effet, comme les autres sphères d'activités sociales, les activités dans le monde des affaires sont encadrées par des normes étatiques ainsi que par différentes formes d'autoréglementation²². Par ailleurs, le milieu des affaires est particulièrement sujet aux différentes tensions caractéristiques du passage à la postmodernité du rapport à la norme dans les pays industrialisés. Ainsi, selon Marie-Anne Frison-Roche, le rapport à la norme dans le milieu des affaires se traduit par une tension significative entre la liberté d'action des professionnels et la discipline à laquelle ils sont soumis (Frison-Roche, 1997)²³. Elle note que, dans le cas où l'État ne peut excéder ses frontières naturelles, la place de la norme morale et de l'éthique prendra toute son importance dans la mesure où « l'espace politique, économique et financier [s'y] réfère massivement [...] » (Frison-Roche, 2001 : 814). Plus précisément, le milieu des affaires peut être confronté à des problèmes d'ordre éthique mettant « en cause des valeurs, des droits, des obligations, des libertés et des responsabilités, tant au plan individuel que collectif » (Crête, 1998 : 135). Autrement dit, ces conditions nous amènent obligatoirement à examiner davantage le rapport aux normes dans ces milieux. Partant de ce postulat, pour résoudre la tension entre liberté d'action et discipline professionnelle, Marie-Anne Frison-Roche prône un « libéralisme de talent » qui implique une relation économique basée sur une morale et assise sur la confiance (Frison-Roche, 1997). Le droit étant trop abstrait pour réglementer la profession, chaque professionnel aurait la responsabilité mais aussi la liberté ou l'autonomie dans la régulation de sa profession. Il serait toutefois nécessaire de vérifier si cette hypothèse se vérifie dans la réalité professionnelle des représentants de courtiers en placement.

2.4 LES MODÈLES D'ATTITUDES

Différentes approches servent à étudier les attitudes, que ce soit à travers la description, la mesure, l'expérimentation ou encore la

22. À ce propos, comme nous l'avons mentionné, le fait d'appartenir à une profession réglementée, telle que celle de courtier en placement, est un critère distinctif des *professions* au sens anglo-saxon du terme, par opposition aux *occupations* ou autres activités professionnelles.

23. On retrouve cette notion de liberté d'action dans la notion même de « profession libérale ». En effet, la profession libérale peut être définie comme une profession « de caractère intellectuel [...] que *l'on exerce librement* ou sous le seul contrôle d'une organisation professionnelle » [nos italiques] (*Dictionnaire Le petit Robert*, 2003 : 1482).

modélisation théorique. En ce qui concerne cette dernière approche, des modèles ont été élaborés à partir de généralisations d'études empiriques, afin de mettre en évidence les principaux facteurs influant sur le rapport entre les individus et une norme prescrite ou proposée.

Ces approches se fondent sur des propositions théoriques variées qui ont été conçues en sciences humaines et sociales, sciences médicales et éducation (Glanz *et al.*, 2002 ; Oskamp Schultz, 2005). Depuis les années 1930 et l'apport de Gordon Allport, ces théories ont occupé un large pan du paysage de la psychologie sociale et se sont disséminées dans d'autres disciplines. Toutefois, elles ont évolué et puisent elles-mêmes à différents paradigmes, soit positivistes, soit constructivistes. En effet, pour expliquer les attitudes, certaines théories réfèrent davantage à des catégories organisées préalablement aux études (paradigme positiviste) ; d'autres sont plutôt basées sur des catégories émergeant de la réalité spécifique de chaque étude, et qui servent ensuite à formuler de nouvelles théorisations (paradigme constructiviste).

2.4.1 Les modèles liés aux attitudes et comportements individuels

Les études des comportements individuels face aux normes sont les précurseurs des modèles d'attitudes (Glanz *et al.*, 2002). Deux approches ont dominé ces recherches pionnières. La première concerne les théories s'appuyant sur le schéma Stimulus-Réponses. Ces théories postulent que l'attitude dépend des conséquences et suscite l'action sans aucun besoin de réflexion ou de raisonnement. La seconde concerne la théorie cognitive qui ne nie pas l'importance des conséquences, mais considère aussi l'influence de la valeur accordée au résultat aux yeux des individus ainsi que leur évaluation de la probabilité d'atteindre ce résultat. La présente recherche s'appuie sur cette dernière position théorique.

Dans les années 1930, l'un des premiers modèles fondés sur les théories cognitives était directement lié aux approches du choix rationnel et se concentrait sur les seuls barrières et avantages à adopter un comportement donné. Par la suite, des chercheurs ont développé une compréhension plus profonde des déterminants des attitudes pour y inclure des dimensions intériorisées : les facteurs liés aux valeurs et aux normes sociales ont ainsi été mis en lumière,

de même que la connaissance et la perception du risque. Ces avancées scientifiques se traduisent à travers de nouvelles modélisations, dont le modèle inspirant notre étude.

2.4.2 Le modèle développé

Le modèle développé pour répondre à la problématique de recherche sur les représentants de courtiers en placement s'inspire d'une modélisation propre à la santé publique, le *Health Belief Model* (HBM). Ce dernier postule qu'une variété de facteurs s'influencent et concourent à une attitude donnée face à une norme spécifique, liée à la santé ou au bien-être individuel (Janz et Becker, cités dans Glanz *et al.*, 2002). Le modèle a été mis au point afin de mieux comprendre la décision d'adopter des mesures préventives ainsi que les réticences à cet égard. Bien qu'il ait été élaboré pour le dépistage de différentes maladies asymptomatiques, il a ensuite été souvent utilisé afin de prédire l'adoption de recommandations de tous ordres. Ce modèle intègre maintenant plusieurs variables privilégiées par d'autres modèles d'adoption d'attitudes, tels la connaissance, la croyance en l'efficacité personnelle, le risque perçu et la perception de barrières, qui ont toutes été associées à l'observance de mesures. Même s'il provient d'un domaine distinct du droit, ce modèle a été choisi pour la présente étude, d'une part en raison de la place qu'il peut accorder aux normes sociales, et d'autre part car ce modèle permet de prendre en compte les facteurs qui correspondent le mieux à la littérature sur les courtiers en placement et à leur rapport à la norme. Dans le cadre de cette étude, les concepts-clés du HBM ont donc été repris et adaptés à la problématique de recherche, afin de produire une modélisation théorique (schéma 1).

Schéma 1

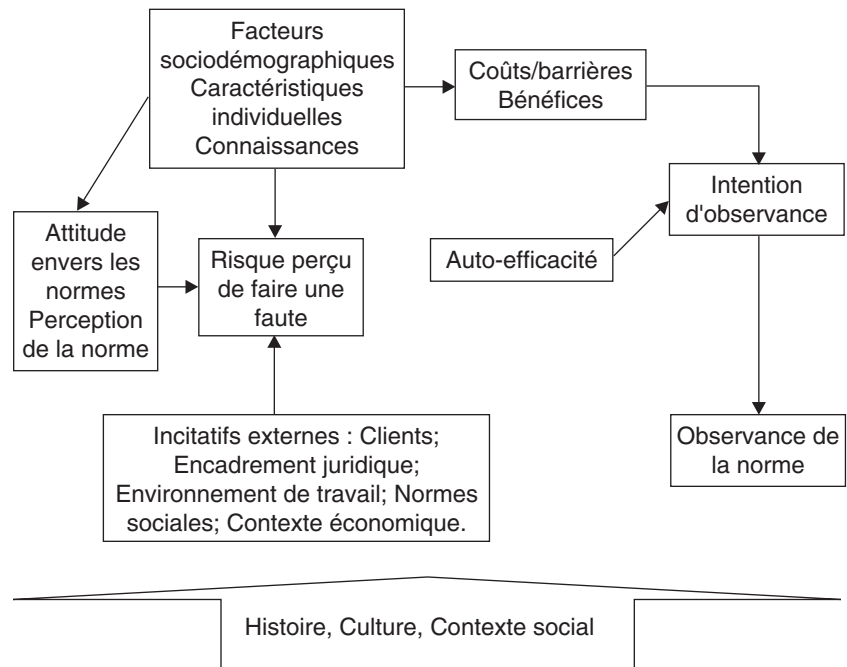


Schéma 1 : Modélisation des attitudes des représentants de courtiers en placement, inspiré des modélisations d'attitudes (HBM) de Glanz *et al.*, *Health Behavior and Health Education*, 3^e éd., 2002, p. 52.

Ce modèle s'appuie sur l'hypothèse qu'un individu, pour adopter ou modifier une attitude, doit tout d'abord : a) percevoir une menace engendrée par une situation de risque et b) croire en l'efficacité de l'attitude à adopter pour diminuer cette menace. La perception d'une menace est déterminée par les sentiments : i) de vulnérabilité de la personne envers la situation de risque et ii) de la sévérité des conséquences de cette situation sur sa vie. La croyance envers l'efficacité de l'attitude à adopter pour diminuer la menace est, pour sa part, directement associée à la perception des avantages et des coûts ou des barrières associés à l'attitude préconisée par la norme. On inclut aussi maintenant, parmi les barrières, le concept d'efficacité personnelle, originalement décrit par Bandura, mais récemment intégré au HBM (Strecher *et al.*, cités dans Glanz *et al.*, 2002). L'efficacité personnelle se traduit par la conviction d'une personne qu'elle peut agir avec succès pour prévenir la menace qui pèse sur elle. La perception d'un manque d'efficacité personnelle est donc considérée comme une barrière à la réalisation d'un comportement. Finalement, les caractéristiques sociodémographiques des individus, leurs caractéristiques personnelles et certaines caractéristiques de l'environnement extérieur sont susceptibles d'influencer la décision d'adopter une attitude conforme aux normes, via la perception de la menace et la croyance en l'efficacité de l'action. Le tableau 3 présente les définitions de chacun des éléments mentionnés ci-haut, appelés construits.

**Tableau 3 : Construits employés pour la modélisation
à partir des études sur les « cols blancs »**
(adapté de Glanz *et al.*, 2002 : 49 et 50)

CONCEPT	DÉFINITION
Variables sociodémographiques	Éléments liés à des caractéristiques sociales (éducation, situation familiale), démographiques (âge, sexe, origine géographique), ou professionnelles (formation, expérience, etc.).
Caractéristiques personnelles	Éléments liés à la personnalité de l'individu, son histoire de vie, son état psychologique et ses valeurs personnelles.
Attitude vis-à-vis des normes en général	Perception générale des normes, variant selon les individus.

CONCEPT	DÉFINITION
Perception de l'effectivité de la norme	Croyances personnelles envers le degré d'application de la norme dans la réalité.
Estimation de la gravité en cas de violation de la norme	Évaluation personnelle des conséquences liées à la non-observance de la norme.
Auto-efficacité	Confiance personnelle en sa capacité à poser les gestes demandés.
Coûts perçus (associés à un comportement)	Effets tangibles ou psychologiques négatifs, anticipés ou expérimentés, face au comportement.
Bénéfices perçus (associés à un comportement)	Effets tangibles ou psychologiques positifs, anticipés ou expérimentés, face au comportement.
Probabilité de violer une norme	Risque pour un représentant d'un courtier de ne pas respecter ses obligations et donc d'adopter un comportement « déviant ». Cette probabilité varie selon deux variables : celles inhérentes au représentant, qui déterminent ses croyances, et celles liées à l'environnement extérieur de ce même représentant.
Norme sociale	Croyances personnelles sur ce qui sera approuvé ou désapprouvé par l'entourage ou la société.
Clientèle	Caractéristiques liées à la clientèle (type de clients, valeur et mode de gestion du portefeuille).
Environnement de travail	Caractéristiques liées au milieu de travail (l'entreprise, la concurrence, le mode de rémunération).
Particularités de l'encadrement juridique	Caractères propres au régime juridique encadrant la pratique.
Environnement extérieur	Contexte socioculturel et économique dans lequel le représentant en placement évolue.

Ces construits et la modélisation de ceux-ci seront utilisés pour appréhender les attitudes des représentants de courtiers en placement face aux normes régissant leur pratique. La littérature sur le rapport normatif de la profession documente déjà plusieurs des construits employés, quoique de façon non spécifique au contexte québécois.

2.5 LES ATTITUDES DES REPRÉSENTANTS DE COURTIER EN PLACEMENT

Au cours de nos recherches, nous n'avons pas pu identifier d'articles se rapportant directement au comportement des courtiers en placement et de leurs représentants au regard des normes. La recherche s'est donc étendue à des catégories similaires de professionnels, notamment les « cols blancs », dont le comportement a fait l'objet de plusieurs études en sciences sociales et plus particulièrement en criminologie. Nous avons choisi les études portant plus spécifiquement sur les attitudes des « cols blancs », car leur profil se rapproche, selon nous, des professionnels qui font l'objet de nos recherches. En effet, selon la définition donnée dans la littérature, les « cols blancs » bénéficient d'un haut degré de respectabilité et occupent un rang social élevé (Braithwaite, 1985 ; Sutherland, 1940). De par leur position sociale et l'étendue des pouvoirs qu'elles exercent, les personnes qui évoluent au sein des firmes de services de placement peuvent ainsi être assimilées à des « cols blancs ». Cette désignation couvre tant les professionnels qui sont appelés à conseiller directement les clients et à gérer le patrimoine de ces derniers, que les personnes occupant un poste de direction au sein de la firme. C'est donc par analogie que nous présenterons certains éléments attribués à l'attitude des « cols blancs ». Cependant, le degré de pertinence de ces éléments n'est pas connu, et devra être vérifié tout au long de l'analyse subséquente²⁴. La prudence est donc de mise dans l'interprétation des éléments relatifs aux « cols blancs » maintenant présentés, et ce, d'autant plus que la majorité des résultats sont issus de recherches s'appuyant sur un autre courant théorique que l'approche anthropologique adoptée dans cet ouvrage.

La plupart des études empiriques disponibles sur les « cols blancs » traitent des crimes commis par ces derniers. Ces études se focalisent sur les fautes les plus graves pouvant être commises par des « cols blancs », soit celles susceptibles de subir des sanctions

24. Une section sera consacrée à cette analyse.

pénales et criminelles. Dans le cadre de notre étude, nous considérons toutes les catégories de fautes, des moins graves aux plus graves, et qu'elles soient susceptibles d'entraîner l'imposition de sanctions civiles, pénales, criminelles ou disciplinaires. Les études menées sur les cas de fautes les plus graves présentent cependant une portée limitée, car il n'est pas certain qu'elles puissent amener à comprendre en totalité le processus décisionnel des représentants de courtiers en placement, notamment dans le cas de fautes moins graves ou involontaires. Dans cette analyse, nous nous appuyons d'ailleurs sur d'autres théories élaborées en sciences sociales afin de mettre au jour les autres éléments susceptibles d'influer positivement ou négativement sur le comportement de ces professionnels dans leur choix de respecter ou non leurs obligations professionnelles. Nous noterons toutefois ici les éléments recensés dans les études de cas sur les « cols blancs » pour étoffer la construction du modèle d'attitudes, mais sans pour autant se camper dans la théorie à proprement parler.

2.5.1 Analyse des coûts et des avantages

Les écrits concernant les « cols blancs » décrivent ces derniers à partir de la théorie du choix rationnel, comme des personnes ayant un comportement rationnel vis-à-vis des normes auxquelles ils sont soumis (Leap, 2007 ; Coleman, 1987 ; Lane, 1953). Peu d'exemples empiriques appuient cette description, mais Leap (2007) a montré que les « cols blancs » sont davantage susceptibles de ne pas respecter leurs obligations lorsque les coûts perçus sont faibles et que les bénéfices espérés de la violation sont élevés. Les « cols blancs » et, par analogie, les représentants de courtiers en placement seraient donc davantage portés à commettre des infractions « faciles » que des infractions plus « difficiles », c'est-à-dire dont les coûts perçus sont plus élevés (*ibid.*).

2.5.2 Facteurs personnels

Nous regroupons, sous ce titre, l'ensemble des facteurs propres à chacun des représentants et qui sont susceptibles d'influer sur leur comportement vis-à-vis des règles.

2.5.2.1 Facteurs sociodémographiques

La scolarité, le sexe et l'âge sont des facteurs documentés par des recherches sur les « cols blancs ». Selon ces recherches, le niveau de scolarité atteint par ces derniers semble avoir une influence sur

leur perception des normes et la probabilité pour eux de violer celles-ci (Shover et Hochstetler, 2006 ; Gitlow, 2005). Plus précisément, plus le niveau de scolarité atteint par le « col blanc » est élevé, plus la probabilité pour ce dernier de manquer à ses obligations diminue. Cette donnée doit toutefois être nuancée, plusieurs facteurs pouvant expliquer les résultats empiriques obtenus. De même, les femmes appartenant à la catégorie des « cols blancs » sont moins enclines que les hommes à enfreindre les normes auxquelles elles sont soumises (Shover et Hochstetler, 2006 ; Steffensmeier et Allen, 1996). Enfin, certaines statistiques tendent à montrer que la plupart des crimes commis par des « cols blancs » sont le fait d'individus âgés de 31 à 40 ans (Shover et Hochstetler, 2006). Ainsi, les variables sociodémographiques que sont l'âge, le sexe et le niveau d'éducation peuvent avoir une incidence sur le comportement des représentants, comme certaines études semblent le montrer en ce qui concerne les criminels à « cols blancs » (Hirschi et Gottfredson, 1987 ; Steffensmeier, 1989 ; Croall, 1989).

2.5.2.2 *Caractéristiques individuelles*

Des études réalisées en sociologie auprès de « cols blancs » montrent que les expériences personnelles vécues et les valeurs morales peuvent contribuer à développer des valeurs personnelles qui les inciteront à adopter un comportement conforme ou non aux normes. Par ailleurs, des traits de personnalité sont aussi soulignés. Il en va de même de la formation spécifique à la profession exercée²⁵.

Les « cols blancs » adoptent des valeurs morales personnelles selon l'environnement dans lequel ils évoluent et leur milieu de formation. Ainsi, Eisenberg suggère que les dirigeants des sociétés acquièrent des valeurs morales personnelles, celles-ci leur étant insufflées par les normes juridiques et sociales auxquelles ils sont soumis (Eisenberg, 1999). Gitlow s'est interrogé sur l'impact de l'enseignement dispensé par les facultés d'administration sur le comportement des dirigeants de sociétés (Gitlow, 2005). La plupart des dirigeants sont issus des mêmes facultés d'administration et au cours de leurs études, leurs professeurs et les enseignements dispensés leur ont permis d'adopter de nouvelles valeurs morales (*ibid.*)²⁶. Des

25. Qui doit être distinguée de l'éducation reçue dans la petite enfance et l'adolescence.

26. D'autres sociologues prétendent, au contraire, que les valeurs morales adoptées par les dirigeants de sociétés sont antérieures à leur entrée aux études supérieures et sont plutôt attribuables à leur environnement familial, à leur formation scolaire initiale ou encore à leurs croyances religieuses (Gitlow, 2005).

études effectuées au cours des années 1960 et 1970 ont mis en évidence le rôle des valeurs personnelles (Baumhart, 1961), de même que les pressions externes qui contraignent ou modifient ces valeurs (Loeb, 1971). Durant cette même période, des études montrent que les criminels en « cols blancs » auraient en commun des attitudes négatives face aux normes (Sutherland, 1940 ; Levens, 2007 ; Stratton, 1967).

Par ailleurs, la personnalité semble aussi influencer sur les valeurs et les attitudes. Dans une étude sociologique récente, Leap (2007) montre que les criminels à « cols blancs » partagent globalement certains traits de caractère communs : ils ne sont pas antisociaux, souffrent rarement de troubles de la personnalité et semblent le plus souvent être sujets au narcissisme et à l'égoïsme. De plus, les criminels à « cols blancs » sont souvent dotés d'une intelligence plutôt supérieure à la normale et ont bénéficié dans l'ensemble d'une bonne éducation. Enfin, les criminels en « cols blancs » paraissent particulièrement motivés par l'appât du gain.

2.5.2.3 Niveau de connaissances

En théorie, de nombreux auteurs prétendent que l'information dont dispose l'individu peut influencer son comportement vis-à-vis des normes (Thaler, 1986 ; Robinson et Darley, 2003 ; Green et Shapiro, 1994). Il en irait de même quant aux informations et à la publicité sur les sanctions encourues (Stevenson, 2005 ; Katyal, 1997). Par contre, très peu de recherches empiriques récentes confirment cette hypothèse. Des auteurs ont mis en évidence le fait que certains « cols blancs » manquent à leurs obligations en raison d'un défaut d'information ou d'un faible niveau de connaissance des règles (Lane, 1953). De plus, rappelons que les études montrent plutôt que l'inobservance volontaire des règles survient principalement lorsque des occasions se présentent aux « cols blancs » (Coleman, 1987). Selon Coleman, les crimes en « col blanc » sont principalement commis par des individus opportunistes.

Notons pour conclure qu'une récente étude sur le crime économique (et plus particulièrement sur la corruption) fait ressortir la majorité des facteurs précités (Leap, 2007). Pour Leap, plusieurs facteurs favorisent l'apparition de ces crimes. Parmi ceux-ci, nous retrouvons des traits de personnalité, des expériences de vie communes, un degré de connaissance, des valeurs morales et des aspira-

tions personnelles qui paraissent avoir une influence sur la décision de commettre des crimes ou de se conformer à la réglementation (*ibid.*). Le portrait des criminels à « cols blancs » dressé par Leap peut paraître réducteur, mais l'auteur est conscient qu'il ne s'agit là que de tendances et que les traits de caractère relevés n'expliquent qu'en partie seulement le crime en « col blanc ». L'auteur considère donc que les facteurs personnels n'influencent le comportement des « cols blancs » que dans une certaine proportion, les facteurs externes ayant également une incidence importante sur les choix de ces acteurs économiques.

2.5.3 Facteurs externes

Parmi ces facteurs, sont regroupés ceux qui ne dépendent pas directement des représentants, mais qui peuvent influencer néanmoins sur leur comportement. D'après la recension des écrits, de nombreux facteurs externes peuvent influencer les professionnels dans leur décision de respecter ou non les normes. Ainsi, la relation qu'ils entretiennent avec leur client, la gestion de portefeuille qu'ils proposent, l'encadrement juridique auquel ils sont soumis, le contexte économique dans lequel ils œuvrent et l'environnement de travail dans lequel ils évoluent, peuvent influencer plus ou moins directement sur le comportement de ces professionnels.

2.5.3.1 Environnement de travail

Les représentants offrent différents types de services à leurs clients (Crête *et al.*, 2009). Selon la nature du mandat qui leur est confié, ces professionnels sont appelés à offrir des conseils en vue d'orienter le choix de certains placements particuliers ou, plus globalement, pour proposer une stratégie de placement en vue de faire fructifier le portefeuille du client. Le représentant peut également offrir des services de négociation pour l'achat ou la vente de titres. Enfin, le représentant peut exercer une fonction de gestion de portefeuille qui peut être de nature « discrétionnaire » ou « contrôlée »²⁷. Dans ce type de relations professionnelles, les auteurs soulignent que le client se retrouve généralement dans une relation de dépendance à l'égard de son représentant en raison des pouvoirs que ce dernier peut exercer pour le compte de son client (Naccarato, 2009 ; Crête 2009 ; Crête *et al.*, 2009). L'analyse de la jurisprudence montre que les

27. Concernant les types de gestion, voir *supra* la section 1.1.

conseils dispensés et le type de gestion de portefeuille proposé vont amener le représentant à choisir ou à orienter les placements de l'investisseur pour ensuite effectuer la négociation des titres pour le compte du client. Dans ces circonstances, le « col blanc » peut chercher à augmenter ses profits (Lane, 1953 ; Slovak, 1981 ; Coleman, 1987). Ces études concernent des « cols blancs », mais les résultats observés peuvent s'appliquer également par analogie aux représentants de courtiers en placement.

Le mode de rémunération semble un facteur à considérer. Une étude menée aux États-Unis par Calavita et Pontell (1990) auprès de professionnels des services financiers tend à montrer que les modes de rémunération sur la base de commissions favorisent les infractions de la part des professionnels. Les auteurs expliquent ce comportement par le fait que les professionnels dont le mode de rémunération est basé sur le rendement et le chiffre d'affaires évoluent dans un contexte de pression permanente, dans lequel ils sont conscients que le seul moyen de maintenir leurs acquis est d'augmenter leur rendement, en négligeant parfois de respecter les normes auxquelles ils sont soumis. Les modes de rémunération applicables aux représentants peuvent donc créer pour eux des occasions d'enfreindre les normes auxquelles ils sont soumis.

Par ailleurs, les études menées en sciences sociales suggèrent que le milieu professionnel dans lequel évolue l'individu exerce une influence sur son comportement par rapport aux normes (Ogien, 1995 ; Warr, 2002 ; Shover et Hochstetler, 2006). En ce qui concerne les représentants, on peut considérer qu'ils évoluent dans un environnement particulier, le secteur des services financiers, qui peut donc modifier leur comportement. Ce secteur constitue un environnement stressant qui peut contribuer à la violation des normes professionnelles. Ce facteur est donc à prendre en compte pour tenter de comprendre le comportement des représentants (Leap, 2007).

Il convient de se demander si les représentants sont davantage enclins à manquer à leurs obligations lorsque leur employeur connaît des difficultés financières. À ce sujet, même si le sens commun porte à croire que les entreprises de grande taille, dont la situation financière est excellente, seraient moins susceptibles que les autres de commettre des infractions (Clinard et Yeager, 1980 ; Lane, 1953), plusieurs recherches menées aux États-Unis montrent, au contraire, que les firmes de grande taille et en bonne santé financière étaient autant, si ce n'est davantage, susceptibles de commettre des infrac-

tions que les autres (Finney et Lesieur, 1982 ; Dalton et Kesner, 1988 ; Baucus et Near, 1991 ; Loeb, 1971). Les conclusions de ces études permettent de douter de l'influence de la taille et de la santé financière des firmes sur le comportement des représentants. Enfin, dans le prolongement de ces idées, une étude mentionne aussi que la précarité financière du milieu peut influencer sur les attitudes. En effet, selon les observations de Chiricos (1987), plus un secteur est touché par le chômage, plus il est possible d'observer une légère hausse des atteintes au droit de propriété (vols, détournements, escroqueries, fraudes, etc.) dans ce même secteur. L'auteur estime donc qu'il existe un lien entre le chômage et les taux d'infraction dans tous les secteurs d'activité. Selon Chiricos, les données obtenues lors de son étude peuvent s'expliquer par le fait que des individus menacés de perdre leurs acquis (chômage, crise de l'emploi dans leur secteur) cherchent à maximiser leurs profits à court terme et sont alors tentés de profiter de leur situation pour s'enrichir.

2.5.3.2 Normes sociales

L'environnement social dans lequel évoluent les représentants peut aussi influencer sur l'attitude de ceux-ci vis-à-vis des normes auxquelles ils sont soumis. Selon la théorie utilisée en sociologie de la déviance, un certain nombre de facteurs sociaux peuvent favoriser les comportements déviants chez les individus (Ogien, 1995). Comme facteurs, les auteurs recensent notamment le milieu dans lequel évoluent les individus, les individus qu'ils côtoient et la société dont ils font partie. En ce qui concerne les représentants, aucune étude, à notre connaissance, n'étaye cette hypothèse sociologique. Cependant, la plupart des professionnels regroupés en ordre professionnel, comme les comptables, les avocats ou les notaires, ressentent le besoin de rehausser eux-mêmes les normes de conduite lorsqu'ils estiment que l'opinion du public à leur égard s'est trop dégradée (voir l'étude de Bédard (2001) sur l'ordre professionnel des comptables).

2.5.3.3 L'encadrement juridique

Les recherches sur la criminalité à « col blanc » permettent de croire que le comportement des représentants à l'égard de la réglementation est en partie influencé par leur encadrement juridique. Les chercheurs en sciences sociales se penchant sur le processus décisionnel des « cols blancs » et sur les moyens de prévenir les comportements déviants ont établi des relations entre le type de sanctions

prononcées et leur effet dissuasif. De plus, les chercheurs ont pu montrer un lien entre l'efficacité du système de détection des infractions et la survenance des manquements professionnels.

2.5.3.3.1 *Les sanctions*

Les « cols blancs » semblent particulièrement sensibles à certains types de sanctions, comme le montrent plusieurs études en criminologie. Les « cols blancs » craignent les sanctions qui sont susceptibles de porter atteinte à leur réputation (Smith, 2003 ; Wheeler *et al.*, 1990 ; Labarbera, 1980). Les représentants, en tant que « cols blancs », seraient des professionnels dont le succès dépend de leur bonne réputation (Prat, 1997). En tenant compte de cette réalité, les auteurs préconisent donc, pour la plupart, d'utiliser ce type de sanctions²⁸ dans le but de dissuader les « cols blancs » de manquer à leurs obligations (Ivancevich *et al.*, 2003 ; Labarbera, 1980). Par ailleurs, la sévérité des sanctions aura aussi un impact sur la confiance du public, comme le montre une étude de Bédard portant sur le traitement des plaintes par l'ordre professionnel des comptables agréés²⁹ (Bédard, 2001).

Enfin, les sanctions peuvent aussi prendre une forme éducative. Notamment, Leap croit aux vertus des formations qui sont dispensées à l'attention des professionnels ayant manqué à leurs obligations. Selon ses recherches, les « cols blancs » sont, pour la plupart, conscients que leurs attitudes peuvent contrevenir aux normes professionnelles, mais ils peuvent difficilement mesurer l'impact réel de leurs agissements. Les sanctions éducatives peuvent donc aider ces professionnels à prendre conscience de la gravité de leurs manquements et les inciter ainsi à changer leur attitude vis-à-vis des normes (Leap, 2007).

28. Ces sanctions peuvent prendre plusieurs formes. Elles peuvent consister en des blâmes ou des avertissements mais aussi en des exclusions temporaires d'un ordre professionnel, des retraits de permis ou des interdictions définitives d'occuper un poste. De plus, le fait de porter à la connaissance du public les avis de condamnations de « cols blancs » ayant manqué à leurs obligations constitue également une sanction susceptible de porter atteinte à la réputation des professionnels fautifs et qui peut contribuer à les dissuader d'adopter un comportement négatif (Ivancevich *et al.*, 2003). Les auteurs font référence d'ailleurs à l'effet dissuasif des *shaming punishments*.

29. Cette étude a ainsi dévoilé que, dans le but de préserver la confiance du public, l'ordre avait intérêt à évacuer, lors de la phase d'enquête, les plaintes pouvant donner lieu à des sanctions trop peu sévères, afin d'éviter que les consommateurs n'aient l'impression que ces professionnels jouissent d'une certaine clémence de la part de leur ordre professionnel.

2.5.3.3.2 *Détection des manquements professionnels*

Selon une étude menée aux Pays-Bas par Elffers, Van Der Heijden et Hezemans (2003) auprès de citoyens ordinaires, ceux-ci redoutent avant tout, lorsqu'ils contreviennent à une norme, que cette infraction soit détectée. Cette tendance a également été identifiée chez les « cols blancs » dans une étude menée en Australie par Makkai et Braithwaite (1994) auprès de chefs d'entreprise. Il ressort de leur étude empirique que la probabilité d'être détecté en cas d'infraction, comparativement à la crainte d'encourir des sanctions sévères, est davantage susceptible de dissuader les chefs d'entreprise de commettre des infractions.

Selon une étude menée par Paternoster et Simpson (1996) auprès d'étudiants en droit des affaires (futurs « cols blancs ») et des chefs d'entreprise, les individus ne craignent pas tant les sanctions, aussi sévères soient-elles, mais craignent avant tout la certitude de devoir subir une sanction. Le sentiment d'impunité peut en effet être un facteur décisif incitant un individu à violer une règle s'il estime avoir peu de chances d'être appréhendé pour son acte illicite. Cette perception (ou ce sentiment) d'impunité en cas de violation de ses obligations est un autre facteur qui peut influencer sur le comportement des représentants.

2.6 MÉTHODOLOGIE

L'approche retenue est de type anthropologique. Elle se traduit par des méthodes qualitatives, et dans les phases d'échantillonnage, de collecte et d'analyse des données.

2.6.1 **Approche retenue**

Dans le cadre de cette recherche, la question est abordée au moyen d'une méthodologie qualitative utilisant une approche anthropologique pertinente pour étudier les attitudes, notamment dans des situations peu documentées par des enquêtes d'envergure (Glanz *et al.*, 2003). Une telle approche permet de rendre compte de la façon dont des individus perçoivent, interprètent et donnent un sens à leurs expériences et à leur environnement (Mayer *et al.*, 2000). La scientificité de l'approche retenue est assurée par un regard croisé entre la modélisation théorique et des méthodes permettant aux informateurs d'exprimer leur point de vue sans catégorisations préa-

lables, de même que par un échantillonnage rigoureux. Le recours à des regards croisés sur un même phénomène permet également de valider les résultats par triangulation.

La collecte des données s'est faite à partir de deux stratégies principales :

- Les groupes de discussion d'informateurs-clés qui ont permis, à la fois, de donner un point de vue extérieur sur la pratique du conseil financier et de valider les questionnaires d'enquête ;
- Les entrevues semi-dirigées, soit une méthodologie qui a permis de recueillir en profondeur les représentations et les expériences de représentants de courtiers en placement. Ces entrevues permettent aux informateurs de s'exprimer dans leurs propres termes, tout en soulignant les éléments importants à leurs yeux.

L'ensemble de la démarche a obtenu l'approbation du comité d'éthique et de la recherche de l'Université Laval (Numéro d'approbation : 2007-132 R-1).

2.6.2 Échantillon

L'échantillon des groupes de discussion en est un de convenance. Ces groupes ont été choisis en raison de leur position stratégique dans le dossier ainsi que pour représenter la diversité des parties intéressées. Les personnes ont été recrutées par contact téléphonique. Les types d'acteurs suivants ont été rencontrés :

- Enquêteurs de l'ACCOVAM
- Responsables de conformité au sein des firmes de courtage en valeurs mobilières
- Dirigeants de firmes de courtage

L'échantillon des représentants, de type aléatoire, a été réalisé par le tirage au hasard d'une cinquantaine de noms dans la liste des représentants disponible sur le site Internet de l'Autorité des marchés financiers (ci-après désignée « AMF »). Les noms sélectionnés ont ensuite été stratifiés par région (Montréal-autres régions) afin d'assurer une représentativité des différentes réalités québécoises.

La liste a aussi été stratifiée par genre (homme-femme) dans le même but. Enfin, la liste a été examinée afin de s'assurer que les représentants travaillaient dans des firmes de taille diversifiées. À la suite de ces opérations, 35 noms ont été retenus car représentatifs de la variété des pratiques de conseil financier au Québec. Une lettre a été envoyée au cours du mois d'avril 2008 afin d'aviser les représentants sélectionnés qu'ils seraient contactés par téléphone pour réaliser un entretien de recherche. Par la suite, 24 personnes ont accepté de participer à une entrevue.

L'âge des représentants interrogés variait entre 18 et 55 ans et plus (graphique 1 ; annexe 1). Plus d'hommes que de femmes ont accepté de répondre aux questions (graphique 2 ; annexe 1). La plupart des représentants interviewés détenaient un diplôme universitaire de premier cycle (graphique 3 ; annexe 1). Le nombre de représentants rencontrés travaillant dans différentes régions du Québec est réparti proportionnellement. Nous retrouvons cependant une surreprésentation du nombre de représentants pratiquant dans la région de Québec (graphique 4 ; annexe 1). La grande majorité des représentants interrogés reçoivent une rémunération composée d'honoraires et de commissions ou seulement de commissions (graphique 5 ; annexe 1). L'expérience des personnes questionnées (graphique 6 ; annexe 1), de même que leurs spécialités (tableau 2 ; annexe 1) étaient très variées. Enfin, la variété des titres par lesquels ces personnes désignent leur travail mérite d'être soulignée (tableau 3 ; annexe 1). Dans cet ouvrage, nous utiliserons les termes suivants : « représentants de courtiers en placement », « représentants de courtiers » ou « représentants ».

2.6.3 Collecte des données

Les outils méthodologiques ont été établis à l'aide des recensions des écrits sur les « cols blancs », ainsi qu'à partir du cadre théorique des attitudes. Le questionnaire, comportant des questions semi-ouvertes, a été construit pour aborder les aspects suivants :

- Les données sociodémographiques
- La définition du travail
- L'environnement de travail
- Les savoirs et les informations

- Les valeurs professionnelles et les règles éthiques
- Les fautes et les facteurs de faute
- La réglementation et les sanctions

Le groupe de discussion composé des enquêteurs de l'ACCOVAM, de même que celui composé des responsables de la conformité et celui formé des dirigeants de firmes de courtage en valeurs mobilières ont été rencontrés à Montréal au printemps 2008. Ces rencontres étaient d'une durée de 1h30. La durée des entrevues avec les représentants de courtiers variait entre 40 minutes et 1h30. Ces entrevues ont été réalisées par téléphone au printemps 2008. Toutes les rencontres ont été enregistrées et les *verbatim* ont été retranscrits par une firme spécialisée. Quelques-unes de ces rencontres ont été directement transcrites manuellement lors de celles-ci.

2.6.4 Méthodes d'analyse

Une analyse de contenu qualitative, de type logico-sémantique, a permis de traiter en parallèle les résultats de la démarche d'enquête. Cette méthode d'analyse se présente comme l'application d'un découpage à un texte sans déformer ou perdre en cours de route l'essentiel de son sens. Elle permet ensuite au chercheur d'interpréter les données (Messu, 1991). Le logiciel NVivo 7.0 a été employé. Ce logiciel a été conçu dans l'objectif de gérer des données qualitatives, en facilitant leur encodage et leur classement, puis leur analyse. Les informations recueillies ont été traitées de façon distincte pour chaque groupe d'acteurs sociaux étudiés (enquêteurs, dirigeants et responsables de la conformité, représentants de courtiers en placement).

Plusieurs opérations ont constitué la phase d'analyse (Messu, 1991). D'abord, les corpus ont été découpés en unités de contenu porteuses de sens, c'est-à-dire des phrases, des segments de phrases ou des paragraphes comportant une – mais une seule – information pertinente. Ces phrases ont ensuite été codifiées et classées selon des catégories de la grille d'entrevue ou de la grille d'observation et en fonction des sous-groupes d'informateurs. À partir de ce classement, un premier travail critique a été effectué : les données d'un même code ont été rassemblées, puis examinées et analysées afin de dégager les nuances, ressemblances et différences entre unités de sens

(phase de codification ouverte). Par la suite, la grille a été révisée à la lumière de ces résultats et affinée en sous-catégories (phase de codification axiale). Enfin, l'analyse critique proprement dite (ou codification sélective) a été effectuée sur les catégories centrales du sujet traité. L'analyse qui en a résulté montre les points forts dégagés du corpus. Elle explique les liens entre les différents thèmes, puis entre ceux-ci et des éléments de contexte. Une comparaison dégageant les ressemblances et les différences entre sous-groupes d'informateurs a aussi été réalisée.

PARTIE 3

RÉSULTATS

3.1 MISE EN CONTEXTE

Cette troisième partie de cet ouvrage présente l'analyse des résultats issus de la démarche de recherche. Elle met en relief les représentations du travail de représentant du courtier, ainsi que les facteurs qui inciteront le représentant à se conformer ou non à la réglementation, selon les perceptions développées par les répondants. D'abord, cette analyse décrit des perceptions de la faute professionnelle énoncées par les participants. Elle traite également des aspects propres au travail du représentant, soit la relation développée avec le client ainsi que le contexte dans lequel s'exerce la profession. Par la suite, elle approfondit des facteurs plus normatifs ou des valeurs qui orientent le comportement professionnel, mais qui émergent plutôt des sphères organisationnelles, sociales et personnelles. Ensuite, l'analyse s'intéresse aux savoirs professionnels et réglementaires des participants, en s'attachant aux compétences professionnelles et à la formation reçue. Finalement, elle décrit davantage l'attitude des représentants de courtiers en placements au regard de la réglementation et des sanctions qui encadrent leur profession. Cette analyse sera complétée par une discussion visant à éclairer les résultats les plus saillants par rapport à notre cadre théorique et aux principales théories sur lesquelles nous appuyons notre étude.

Au préalable, il importe de souligner la nature des études anthropologiques et des analyses qu'elles présentent. L'anthropologie se veut le miroir des personnes rencontrées, c'est-à-dire des « informateurs », et ne constitue en aucun cas un mode d'évaluation. Dans cette perspective, cette étude ne pose pas de jugement sur la véracité des paroles ou des opinions des participants à l'étude. Il est donc fort possible que, dans ce document, certains termes employés par ces participants le soient de façon impropre, ou différente de celle employée en droit ou dans un autre domaine du savoir. De même, il est également possible que certains concepts soient interprétés différemment par les participants et par les experts ou les scientifiques. Il demeure aussi que, du point de vue du représentant, la réalité du tra-

vail dans le secteur des services financiers peut être différente de celle décrite et vécue par d'autres professionnels œuvrant dans le même secteur. Cette étude entend rapporter le point de vue des représentants, mais le fait de ne pas aborder les autres points de vue en vigueur dans ce secteur professionnel ne les invalide pas. Nous laisserons simplement le soin à d'autres chercheurs de les présenter.

3.2 LA FAUTE OU L'INOBSERVANCE DE LA RÉGLEMENTATION

Les chapitres qui suivent présentent les facteurs que les représentants de courtiers ont identifiés comme influant sur l'observance ou non de la réglementation. D'entrée de jeu, il semble nécessaire de comprendre ce que représente la faute professionnelle pour les représentants, puisque cette définition sous-tend leurs attitudes face à la réglementation. Dans le cadre de cette recherche, la faute fait référence à toute pratique professionnelle impliquant ou non la relation avec le client et qui ne correspond pas à la réglementation établie dans le milieu financier, voire aux valeurs déontologiques qui orientent le métier.

Par contre, force est de constater que les perceptions de la faute professionnelle par les représentants peuvent différer de ce que prévoit la loi ou les règlements³⁰. La perception de la faute demeure un facteur prépondérant des attitudes face à la réglementation. Savoir ce qui est perçu comme une faute, aux yeux des premières personnes concernées, permet en effet de mieux comprendre ce qui peut influencer sur leur respect de la réglementation ou sur les déviations par rapport à celle-ci.

Lorsqu'elle est volontaire, la faute professionnelle est une chose inacceptable pour les participants à l'enquête. Par ailleurs, la gravité d'une faute serait variable, passant de l'erreur humaine à la fraude à proprement parler. Les répondants fondent, entre autres, leur appréciation de la gravité d'une faute sur sa conséquence immédiate pour la firme et pour l'investisseur ainsi que sur l'intention du fautif d'adopter un comportement non conforme à la réglementation. Selon l'appréciation de ces deux critères, la faute sera qualifiée de plus ou moins grave. Notons cependant que, pour les participants, le degré d'intention semble peser plus lourd dans le calcul. Enfin, selon les cas, des circonstances atténuantes pourraient nuancer leur perception.

30. Rappelons que nous présenterons ici la perception des représentants, qui n'est pas toujours similaire à la définition de la faute rencontrée par exemple dans les ouvrages juridiques et les textes légaux.

3.2.1 Des erreurs de bonne foi

Plusieurs répondants ont insisté sur la possibilité d'une faute professionnelle commise de bonne foi³¹ ou de façon involontaire. Dans ce cas, les informateurs nuancent en parlant d'erreur professionnelle – ou de manquement – plutôt que de faute à proprement parler. On en appelle à l'humanité : « On est des individus, là, on n'est pas des machines », car faire une erreur est une chose normale : « C'est tout à fait normal. Qui n'a pas fait d'erreur ? » Bien que quelques-uns soient plus discrets à ce propos, presque tous disent avoir déjà observé dans leur entourage immédiat des erreurs de bonne foi, si ce n'est une erreur commise par eux-mêmes. Selon certains, les erreurs des personnes de bonne foi peuvent facilement être corrigées dans leur pratique professionnelle et celles-ci ne répéteront pas les mêmes erreurs, contrairement à un fraudeur. Cependant, d'autres informateurs rappellent que, même de bonne foi, ces erreurs peuvent avoir un impact à long terme sur une firme, notamment si d'autres collègues doivent réparer les erreurs commises.

Selon plusieurs répondants, la plupart des fautes sont attribuables à une erreur d'attention :

D'après moi, la plus grosse quantité de fautes, c'est des erreurs d'inattention, c'est de faire des affaires justement comme je te dis pendant qu'on est au téléphone. Ou bien donc de rentrer le mauvais numéro de compte parce qu'on a parlé avec un autre client entre-temps puis c'était pas le bon compte qui était sur l'écran.

Mettons on se trompe de prix quand on achète des actions. Ou exemple l'action est cotée en américain puis en canadien. On achète celui U.S. au lieu d'acheter celui en canadien, puis il y a un taux de change qui se fait. Ça fait que là le conseiller il faut qu'il paie de sa poche dans ce temps-là. [...] Ça, ça arrive quand même assez régulièrement des petites fautes comme ça. [...] je ne connais pas de conseillers qui ont des fautes graves. C'est juste des erreurs, là, des erreurs d'attention.

Certains considèrent que ce type d'erreur est le plus fréquent, puisqu'il s'agit d'une erreur technique, due à la routine, et non d'une erreur de jugement. Parmi les informateurs, certains soutiennent qu'un bris de routine serait souvent en cause. On mentionne en pas-

31. Ici aussi, cette opinion des représentants peut différer de l'interprétation des juristes.

sant des possibilités d'erreurs liées à la « paperasse » et à la lourdeur administrative³². Des erreurs de jugement sont aussi citées. Bien qu'elle puisse, cette fois, encore être de bonne foi, l'erreur de jugement suggère une implication plus grande du représentant. En d'autres termes, elle serait moins la conséquence d'une circonstance atténuante, comme le manque de temps ou une distraction, et pourrait plutôt être la conséquence d'une ignorance ou d'une incompétence professionnelle. Un représentant peut, par exemple, faire un mauvais choix pour un client. Dans un autre cas, l'erreur de jugement pourrait être une entrave mineure à une valeur déontologique, par exemple, le fait de ne pas être suffisamment transparent envers son client.

3.2.2 Les fautes plus graves

Aux yeux des représentants, les fautes plus graves sont celles qui sont intentionnelles. Dans ce cas, rappelons que l'impact de celles-ci pourrait jouer un rôle dans l'appréciation de sa gravité par un client ou par l'industrie. Par exemple, nous avons vu que des écarts de gestion peuvent être tolérés par un client si les actions lui sont profitables, il ne portera pas nécessairement plainte. Cette violation peut signifier, pour le fautif, un gain en temps et il pourrait même être valorisé par son entourage plutôt que d'être puni³³. Nombre de répondants croient cependant que la faute intentionnelle devrait être jugée plus sévèrement par les clients et dans l'industrie. En tête de liste apparaissent les actes que les répondants nomment le plus souvent comme étant des fraudes. Ce sont habituellement des arnaques qui trahissent la confiance du public. Elles se font au détriment de l'investisseur ou de la firme et au profit du fautif. Dans leur vocabulaire, la fraude est synonyme de vol³⁴. Il peut s'agir de collaborer au blanchiment d'argent, faire de l'évasion fiscale, détourner des fonds, faire du *churning*, c'est-à-dire multiplier les transactions pour son profit personnel, vendre des titres sans valeur, donner de fausses garanties, etc. De manière générale, on décrit ces actes comme plus rares. Peu d'informateurs disent d'ailleurs avoir été témoins de fautes professionnelles graves. Certains d'entre eux avancent que cette constatation pourrait s'expliquer par leur manque d'expérience dans la profession.

32. Nous y reviendrons dans la dernière section de cette partie.

33. La complaisance est un thème qui sera examiné plus en détail dans la partie portant sur les facteurs organisationnels.

34. Même si ce n'est pas le cas juridiquement.

3.3 LE TRAVAIL DE REPRÉSENTANT DU COURTIER EN PLACEMENT : UNE RELATION AVEC LE CLIENT

La conception du travail de représentant constitue un facteur-clé de cette analyse. C'est en définissant la nature de ce travail que les informateurs peuvent ensuite décrire ce qui constitue, à leurs yeux, une faute professionnelle et traiter des facteurs qui influent sur l'observance ou non de la réglementation professionnelle. Le travail de conseil financier est décrit par nos informateurs d'un point de vue relationnel : celui d'un lien mutuel qui se tisse entre le représentant et son client. Différentes étapes balisent cette relation et établissent sa solidité ou, au contraire, ses maillons plus faibles. Pour plusieurs informateurs, la relation avec le client définit leur travail de représentant. Sans ce rapport, le travail du représentant serait impossible. L'intérêt, voire l'amour, pour leur travail est associé étroitement à la relation établie avec le client et pourrait être un facteur d'influence qui favorise le maintien de la relation établie entre le représentant et son client, ainsi que le respect de la réglementation : « C'est parce que ça doit être des gens qui aiment leur travail. Tu sais qui aime son travail, qui aime ses clients. »

Plusieurs éléments définissent la relation de mutualité nécessaire au travail de représentant. Un ensemble de pratiques bien circonscrites permettent de donner corps à cette relation. Par ailleurs, la mutualité tient également à des liens plus personnels, qui procèdent de la confiance, de l'affinité et du désir de collaboration.

3.3.1 Un ensemble de pratiques bien circonscrites

La relation avec le client s'incarne dans un ensemble de pratiques. La plus souvent citée est celle du profil du client, qui influence ensuite le choix des produits conseillés.

3.3.1.1 *Établir le profil du client*

Formellement, la relation avec le client semble d'abord se concentrer autour d'un passage obligé, que les répondants nomment le « profil de l'investisseur ». Définir ce profil facilite la tâche de conseil à l'égard du client, et est requis pour être conforme à la réglementation de la profession qui oblige les représentants à bien connaître leurs clients (en anglais, on fait référence à la règle *Know your client rule* ou « KYC »). Ce geste détermine enfin, d'une certaine manière, ce qui

sera un « bon conseil » et permet d'évaluer si le représentant a agi de manière diligente et dans le meilleur intérêt du client. En effet, les conseils sont contextualisés et propres à chaque type de client et de relation avec son représentant. De façon générale, certains types de clients semblent plus recherchés, notamment pour la valeur de leur portefeuille.

Les informateurs notent que la clientèle typique des représentants se situe dans la cinquantaine, en préparation à la retraite ou au début de la retraite. En général, lorsqu'il ne s'agit pas de personnes à la retraite, les représentants travaillent le plus souvent avec des entrepreneurs, des gens d'affaires ou des professionnels qui ont de bons revenus, par exemple des avocats ou des médecins. Notons finalement que le volume de la clientèle féminine serait encore minime.

La valeur du portefeuille peut être une raison qui motive une firme à cibler une clientèle préretraitee ou retraitée et des personnes dont les occupations professionnelles assurent des revenus intéressants. En général, il semble que les clients âgés de 55 ans et plus ont des actifs importants. Un autre répondant note, pour sa part, que le volume le plus important de fonds gérés proviendrait d'une clientèle de 60 à 70 ans. Dans le cas des plus grands gestionnaires de portefeuille ou de fonds de retraite, il semble que ceux-ci donnent plutôt la priorité à des firmes qui accumulent plusieurs mandats ou, en ce qui concerne les particuliers, aux clients multimillionnaires.

Le profil est établi selon des éléments descriptifs du client et de ses besoins particuliers. Il consiste à situer sa tolérance au risque, qui se calcule à l'aide d'un questionnaire d'évaluation. Dès l'ouverture du compte, des mécanismes sont prévus pour mieux connaître un client et répondre à ses attentes : « Tu remplis un questionnaire puis il va te donner une allocation d'actifs pour ton portefeuille. » Ce type de questionnaire visant à déterminer le profil de l'investisseur prend en compte non seulement son âge et la valeur du portefeuille, mais également les objectifs du client et surtout son niveau de tolérance au risque. Notons que ces éléments sont tous liés. Par la suite, le représentant devra, en observant le profil de l'investisseur, faire ou recommander des choix appropriés dans le but de répondre aux attentes de son client : « Tu sais ce qu'on appelle en anglais le *suitability*, le fait de convenir au client, au profil du client. » Les procédures visant à définir le profil de l'investisseur encadrent la pratique professionnelle et, par le fait même, peuvent contribuer à diminuer les manquements vis-à-vis du client. Au contraire, selon nos informateurs, des

transactions faites dans un portefeuille sans considération du profil de l'investisseur constituent une faute professionnelle.

Le questionnaire de profil de tolérance au risque permet de situer le client dans une échelle de risque, de faible à élevé, comportant différents niveaux ou grades, le plus souvent entre trois et cinq. La tolérance au risque est illustrée sous différents qualificatifs. Parfois, on nomme les profils « conservateurs » quand les risques sont moindres et la croissance du capital, minime. Selon les informateurs, plus rares sont les profils « agressifs » ou de risque élevé axés sur une forte croissance du portefeuille. Le plus souvent, ils parlent donc de clients aux profils équilibrés ou modérés. Leurs investisseurs chercheraient donc une croissance modérée du capital et souhaiteraient s'assurer certains revenus en prenant des risques faibles ou moyens.

L'âge est un facteur pris en compte par les représentants pour mesurer le profil de tolérance au risque du client. Selon un informateur, dans la majorité des firmes, le choix des produits et des transactions à effectuer dans le portefeuille d'un client se fait selon son âge. En effet, selon lui, l'âge pèse à 80 % dans le calcul du risque.

3.3.1.2 Les limites du profil de risque

Des critiques sont formulées par les informateurs quant aux moyens prescrits par la réglementation pour calculer la tolérance au risque des investisseurs. On mentionne principalement l'importance de distinguer la théorie de la pratique. Selon cet informateur, par exemple, une évaluation fondée sur trois, quatre ou cinq critères laisserait peu de place aux nuances pour comprendre l'attitude d'un client face aux risques du marché financier.

Le calcul du profil de risque confronte aussi les représentants à un problème plus sérieux. Il semble que l'attitude des clients ne refléterait pas toujours ce qui est inscrit à leur dossier. D'une part, des clients peuvent se dire prêts à prendre quelques risques, mais les mauvaises nouvelles ou une tendance à la baisse des marchés ou encore l'effet des médias peuvent créer un sentiment d'insécurité chez le client et remettre en cause son profil de tolérance au risque. D'autre part, au fil des années, le niveau de connaissances et l'expérience du marché financier pourraient faire varier les appréhensions devant les fluctuations économiques. Par exemple, un informateur croit que ses clients les plus vieux ont peu à peu développé une atti-

tude plus agressive, mais sans pour autant que leur profil de risque soit élevé, parce qu'ils reconnaissent maintenant et acceptent la volatilité du marché.

Ainsi, pour pallier les zones non couvertes par le profil de risque, des représentants estiment qu'ils doivent faire preuve de sensibilité vis-à-vis de leurs clients, en tenant compte de leur situation et en adaptant leur dossier si besoin est : « Il faut aussi vraiment avoir de l'empathie, les comprendre, savoir s'il est pas capable de prendre des risques, bien on n'en prend pas. Il faut vraiment écouter ce côté-là. » De manière générale, on croit aussi qu'une certaine éducation de la clientèle est nécessaire pour éviter les incertitudes dans les choix financiers et dans la description de leurs attentes.

3.3.1.3 Le choix des produits selon le profil de risque

Le profil de risque de l'investisseur permet de fixer le choix des produits à offrir au client. Dans leur pratique, les représentants doivent se conformer à des normes de sélection de produits dits plus « conservateurs » ou considérés plus « à risque »³⁵. Dans le cas d'une clientèle plus conservatrice, on priorise la plupart du temps l'achat d'obligations. À l'opposé, on suggère plutôt l'achat d'actions pour une clientèle plus jeune et spéculatrice. Ainsi, selon le profil de risque, le portefeuille est constitué à des pourcentages différents de ces deux catégories de produits, ce qu'on nomme aussi *l'asset mix*. Ne pas se conformer à cette catégorisation des produits financiers constitue une faute professionnelle, car le représentant ne respecte pas le profil de risque du client. Il s'agirait même du plus grand risque de non-conformité pour les représentants, selon l'un de nos informateurs.

Des répondants soulèvent quelques limites à cette manière de distinguer les produits financiers, qu'ils jugent un peu simpliste. On doute d'abord de la pertinence de toujours investir dans les obligations pour diminuer les risques chez une clientèle plus âgée par exemple : « Pour un client qui est âgé puis qui veut protéger son pouvoir d'achat, la formule que l'industrie nous dit, d'investir dans les obligations, mais c'est pas ça qui est intelligent à l'heure actuelle. » Ensuite, on croit que certaines actions sont moins à risque que d'autres, en prenant en compte l'importance, la notoriété du titre et

35. Le choix des produits à offrir à un client soulève une autre problématique sur le rôle de l'industrie, qui est discutée dans la section portant sur les facteurs organisationnels.

son secteur d'activité. De même, il serait moins risqué de privilégier une diversification des titres.

3.3.2 Les rapports de mutualité

Formellement, les éléments du profil de risque, du choix des produits, du mode de gestion de portefeuille et du mode de rémunération constituent des espaces où se déploient des rapports de mutualité. En fait, ce sont surtout ces derniers qui, selon des informateurs interrogés, constituent le cœur de leur travail. Le représentant a des responsabilités envers son client : il doit le connaître et respecter ses attentes. De même, le représentant a lui-même des attentes à l'égard de ses clients. Dans certains cas, celles-ci peuvent orienter le choix de la clientèle. À la base, un sentiment d'affinité et de collaboration est essentiel pour certains répondants avant d'accepter un client. De même, plusieurs informateurs ont aussi mentionné l'importance du rôle de la confiance, qui, selon eux, doit être mutuelle dans la relation avec le client³⁶.

3.3.2.1 Les attentes mutuelles

La plupart des clients choisiraient de faire affaire avec des représentants parce qu'ils n'ont pas le temps ou l'intérêt de s'occuper de leurs économies pour les faire fructifier. À l'ouverture d'un compte, le client expose ses besoins et ses objectifs au représentant. Un répondant note d'ailleurs que, dans ce processus, le client peut rencontrer quelques difficultés à définir ses objectifs financiers. Ceux-ci ne se réduisent pas à « faire de l'argent » ; il s'agit plutôt d'atteindre des buts personnels en élaborant une stratégie financière. En d'autres termes, il faut que le client et le représentant croient mutuellement à la possibilité de répondre aux objectifs déterminés. C'est à ce moment aussi que le client précise sa propre implication et celle qu'il souhaite obtenir de son représentant dans les activités transactionnelles en lien avec son portefeuille³⁷. Dans ce cas, des répondants précisent que

36. Cette opinion d'un sentiment réciproque est celle des représentants, à partir de leur vision et de leur réalité du travail. Leur vision de la confiance peut différer de celle des juristes. Leur expérience se situe sans doute sur un autre plan que l'acte de confiance pris en compte dans les textes juridiques. La conception juridique de la confiance, comme acte demandé aux clients, et ses implications légales, ne seront pas abordées ici.

37. Nous avons vu que des clients s'impliquent davantage dans les transactions et que d'autres préfèrent s'appuyer sur l'expertise du représentant, donner leur accord pour des transactions et faire des rencontres une ou deux fois l'an pour suivre la

des clients moins au fait du rôle du représentant pourraient avoir l'impression d'être pris en charge par leur représentant.

Par la suite, débute un travail de collaboration où le représentant doit répondre aux attentes du client ou du moins agir pour satisfaire celles sur lesquelles les deux parties se sont entendues. Répondre aux attentes du client n'est pas toujours chose facile. Il s'agit d'un travail de longue haleine qui se renouvelle sans cesse : « Quand il y a des crises, c'est de les calmer. Et puis quand les choses vont bien, c'est de les calmer aussi. » En contrepartie, certains répondants disent s'attendre aussi à ce que le client collabore en respectant les engagements pris dès le départ.

3.3.2.2 Les affinités : l'exemple de la tolérance au risque du représentant du courtier en placement

Il existe sans doute plusieurs terrains sur lesquels le client et le représentant peuvent avoir des affinités. Le niveau de tolérance au risque compte parmi ceux-ci. Selon des répondants, les orientations du représentant vis-à-vis du risque peuvent avoir une influence sur le choix des clients ou sur la relation qu'ils entretiennent avec ces derniers. Par exemple, un informateur se dit plus agressif et préférer les clients moins émotifs, plus rationnels, qui connaissent bien les marchés et sont à l'aise avec la fluctuation : « J'en ai même un pour qui je ne suis pas assez risqué. C'est ça, il y en a qui jouent à la lotto. » Au contraire, plusieurs informateurs se décrivent plutôt conservateurs ou modérés. Certains préfèrent travailler avec des investisseurs qui ont également un niveau de tolérance au risque qui est plus bas ou moyen : « Souvent les gens ont deux conseillers, des fois trois et puis s'ils veulent jouer à la bourse, ils jouent ailleurs. Je n'accepte pas de jouer à la bourse. » D'autres informateurs tiennent un peu le même discours : « Moi, les "rock and roll" j'en veux pas » ; ou encore : « Moi un client qui vient me voir puis il veut être agressif, il veut "trader" [...] Je vais lui proposer d'autres conseillers. Moi je veux faire un travail simple parce que notre travail peut être très simple lorsqu'on travaille bien puis qu'on explique au client des objectifs réalisables. » Cette orientation chez le représentant peut également influencer ses interventions auprès des clients : « Des fois les clients veulent prendre des risques puis ils n'ont pas besoin de plus d'argent. [...] Ça

performance de leur portefeuille. D'autres clients demandent plutôt une gestion discrétionnaire pour leur portefeuille.

fait qu'on leur dit : Écoutez là, qu'est-ce que ça donne de prendre des risques si vous n'en avez pas besoin de cet argent-là ? »

Parfois, le représentant accepte, mais à contrecœur, de se plier aux attentes de son client. On peut supposer que le malaise du représentant ou son refus catégorique de prendre des risques pourraient être associés à d'autres facteurs, tels que la crainte de commettre une erreur dans le choix des produits ou encore celle de subir les contre-coups d'un client mécontent et ignorant du marché. Enfin, des représentants qualifient certaines personnes comme des « clients à risque ». En fait, ceux-ci s'apparentent souvent à des clients acariâtres, qui acceptent mal les situations et attribuent tout revirement négatif à leur représentant : « Il y a certains clients que, même si on fait des bonnes choses, qu'on fait bien les choses, qui ne seront pas satisfaits. Et puis on se fait chicaner, on se fait tout blâmer avec raison et même sans raison, c'est pas grave là. C'est jamais bon pour le moral finalement ! » Ces personnes brisent la confiance qu'a envers elles leur représentant. Elles sont alors évacuées de la clientèle : « Ça, on se débarrasse de ces clients-là le plus rapidement possible. »

3.3.2.3 La confiance mutuelle

Lors de l'enquête, la relation avec le client a été abordée en termes de réciprocité et les informateurs associent instantanément cette réciprocité à la confiance. C'est pourquoi la majorité des répondants ont mentionné l'importance d'établir une confiance mutuelle entre le client et le représentant, et insistent énormément sur ce lien de mutualité : « Ça marche des deux côtés en passant [...] si j'ai pas confiance dans le client, je le prends pas. »

Construire un lien de confiance semble une tâche difficile, qui exige des habiletés différentes de celles liées à la finance. L'implication d'une question financière amplifierait d'ailleurs cette difficulté : « Gérer la relation humaine, au niveau de l'argent, c'est quelque chose qui est d'habitude extrêmement dur. » Mais cette relation semble nécessaire pour traiter les questions financières : « Notre travail, c'est de gagner la confiance de quelqu'un puis éventuellement qu'il y ait un transfert d'actif qui se fasse. Ça c'est ce qu'il y a de plus dur. » Cette relation de confiance mutuelle est aussi nécessaire pour poursuivre les contacts avec le client au fil des ans : « Si je vous appelle, vous êtes content de recevoir mon appel et vice versa. À ce moment-là on peut régler. D'avoir une bonne relation de confiance et

agréable et tout ça. Si ça, ça n'existe pas au départ, on est mieux de ne pas faire affaires ensemble. »

Par ailleurs, la confiance semble garante de succès, et est donc importante pour nos informateurs : « Je pense qu'une des clés de la réussite c'est de bien choisir ses clients. » De plus, elle sert aussi de rempart contre les risques de dérive et de faute professionnelle : « Bien... choisir ses clients. Connaître ses clients, choisir ses clients puis avoir une discipline de fer par rapport au choix qu'on va faire de nos clients. Je pense que, comme je t'ai dit tantôt, c'est important d'avoir... de bien connecter avec les clients puis d'avoir une bonne relation, un bon lien avec ses clients. Puis si t'es en harmonie avec tes clients, bien tu seras jamais porté à faire des niaiseries. »

3.3.2.3.1 *La prise de contact et l'appartenance à un réseau*

Comme nous l'avons vu précédemment, les répondants ont parlé de la prise de contact et des premières rencontres avec le client potentiel ou le nouveau client. Il s'agit plus spécifiquement d'une étape cruciale pour évaluer la possibilité d'établir un lien de confiance : « C'est là, en placotant, qu'on voit si c'est réalisable puis qu'il se développe un niveau de confiance³⁸. » Lors de cette rencontre, plusieurs répondants tiennent à mettre le client en confiance en démontrant d'entrée de jeu leur expertise professionnelle, leurs compétences ou leur professionnalisme : « La perception que les gens, avec qui on fait affaire, ont l'expertise pour nous conseiller va aussi grandement aider le développement du lien de confiance. » Pour les représentants, des signes de compétence sont associés à la relation de confiance avec le client. Particulièrement, l'âge peut être un facteur pris en compte par un client pour déterminer s'il peut avoir confiance en son représentant. Un informateur admet que cette réalité est parfois difficile pour les plus jeunes dans le métier et ajoute avec humour : « Là, j'ai pas encore de cheveux blancs, là, je pense des fois m'en faire poser. » De plus, certains jeunes représentants estiment difficile d'établir une relation de confiance avec des clients plus âgés.

Plusieurs répondants ont mentionné l'importance des références ou du bouche-à-oreille pour choisir son client : « On les évalue pas par client mais par famille, par relation. » Pour plusieurs informateurs, le fait de prolonger le réseau est une fierté, un signe de com-

38. Les données ne permettaient pas de documenter davantage cette question. Rappelons que la confiance n'était pas le principal sujet de cette étude.

pétence mais aussi de pérennité de leurs actions : « Et maintenant je suis avec leurs enfants qui contemplent leurs enfants. » Des représentants interrogés mesurent aussi la satisfaction de leurs clients au réseau qu'il amène : « Moi j'ai un client, nous avons une relation de 20 ans, puis il est très heureux avec la performance. Il parle de moi à tout le monde mais il ne m'a jamais dit un mot personnellement. Donc, c'est un drôle de... je reçois des compliments via le fait que je l'entende par les autres même si c'est une relation privilégiée ou excellente et rentable. » Enfin, un participant croit que cette approche par réseau préserve des fautes possibles, ou du moins équilibre les intérêts de chacun : « On veut l'avoir pour un an puis le siphonner ? Ou on veut l'avoir pour la vie et puis avoir ses amis puis avoir sa famille également en référence ? »

Le réseau de contacts se retrouve spécifiquement nommé comme un moteur de la confiance. Celle-ci est plus facilement accordée aux individus d'un même réseau, lors des premiers contacts. Par ailleurs, appartenir à un réseau de contacts et de clients déjà connus du représentant contribue fortement à instaurer d'emblée un climat de confiance lors de la première rencontre. Les participants de l'enquête anthropologique témoignent fréquemment du rôle du référencement et donc du tiers pour créer un lien de confiance : « La plupart de mes clients me proviennent de références, donc il y a déjà une confiance qui est établie par une tierce personne. » Pour plusieurs, le réseautage instaure ainsi un lien préalable, préexistant à la rencontre : « Souvent ces clients-là nous sont référés par d'autres. Or déjà là en partant, lorsqu'un client dit : Bien là regarde, je viens te voir parce que j'ai été référé par untel qui me dit qu'il a confiance en toi. Ou qu'il me dit que ça fait 15 ans qu'il fait affaire avec toi ou 20 ans. C'est parce qu'au départ, il y a un niveau de confiance qui est là. » La force de ce lien n'est toutefois pas suffisante pour fonder une relation à long terme ; c'est justement le fil du temps qui aidera à l'établir : « Il y a déjà un lien de confiance parce que c'est quelqu'un qui est proche qui a référé son conseiller en placement. Ça fait que déjà là il y a un mini lien de confiance qui est créé mais le reste va se faire "ongoing". » D'ailleurs, certains estiment, de façon plus nuancée, que le référencement aide à établir le lien de confiance, mais n'en constitue pas toute la substance : « Puis c'est vraiment facile d'établir une relation de confiance dans ce temps-là [...] si le client nous est référé par une personne de confiance, déjà en partant il y a transfert de crédibilité et de confiance qui compte beaucoup dans l'établissement de la relation de confiance. »

3.3.2.3.2 *La bonne foi, la transparence et la constance*

La bonne foi est un autre facteur de confiance. Un client qui ne ressentirait pas cette bonne foi du professionnel perdra la confiance et ne continuera pas à entretenir une relation avec le représentant : « Qui va rester avec quelqu'un qui ne fait pas son meilleur effort pour ... Encore une fois, un client peut aller vers n'importe qui d'autre. » C'est pourquoi les représentants insistent entre eux sur l'importance d'avoir à cœur les intérêts du client : « J'ai coaché des jeunes, à tous les 10 minutes je leur répétais que c'était l'argent du client³⁹. » Au contraire, d'autres informateurs nous ont parlé de représentants qui accordent plus d'importance aux profits qu'au lien mutuel. Souvent plus jeunes, ces individus cherchaient finalement à impressionner le client : « Il y a beaucoup de conseillers qui essaient de faire de la magie, qui essaient de rendre le client riche. Ils essaient de les épater, ils prennent beaucoup de risques pour aller sortir des rendements à gogo. Ça marche un certain temps. » À long terme, cette attitude intenable affecte le lien de confiance du client qui développe des attentes élevées envers son représentant.

Plusieurs répondants abordent aussi la transparence envers le client : « Ça revient une qualité du conseiller de pas... de pas "boule-chiter" le client [...], c'est comme ça que le client va te faire confiance puis il va te respecter. » À cet effet, le manque de clarté ou même de transparence envers le client diminue la confiance. D'abord en ce qui a trait aux opérations qui le concernent :

Écoute quand il y a des transactions qui se font, puis il y a des questions qui se posent puis que les réponses sont évasives, là. Essentiellement quand les motifs de changement ou les motifs d'investissement à l'intérieur des portefeuilles ne sont pas nécessairement, je dirais, clairs pour le conseiller, puis il a de la misère à transmettre l'information au client. Souvent quand c'est pas clair pour toi c'est difficile à rendre ça clair pour les autres. Ça fait que... Puis ça, ça crée des tensions essentiellement parce que le client a pas la perception que le conseiller est au-dessus de la mêlée.

On parle aussi d'un manque de transparence en ce qui concerne le montant et le mode de rémunération du représentant. Certains clients pourront sentir leur confiance diminuer devant une rémunération excessive ou l'impression d'une rémunération excessive. Finalement, un répondant rappelle l'importance d'être constant envers le

39. En termes juridiques, on pourrait ici parler de la conscience d'un rôle de fiduciaire.

client en agissant comme on lui a dit qu'on le ferait : « Il faut suivre le plan de départ. » Si on pousse la réflexion, on pourra croire que la constance permet au client de prévoir en toute confiance le comportement de son représentant. De plus, ne pas respecter les objectifs des clients diminue le lien de confiance : « Si par exemple, le gestionnaire a une politique de placements où il doit observer certaines limites et puis tout à coup le gestionnaire décide de prendre beaucoup plus de risques que ce qui est permis, bien à ce moment-là effectivement ça pourrait briser un peu le lien de confiance. Étant donné qu'il suit pas les règles... »⁴⁰ Par ailleurs, à l'instar du client, le représentant peut voir sa confiance brisée par un client qui se déresponsabilise ou qui ne respecte pas ses engagements⁴¹.

Le lien de confiance créé peut également rapidement disparaître si une poursuite judiciaire survient : « Mais juste le fait d'être poursuivi, il y a tellement de courtiers, que le client s'il a le moindre doute, va se tourner vers un autre. Il y en a trop dans le marché. Donc il a l'embarras du choix, le client. Donc à partir du moment où je suis poursuivi, je suis vraiment dans la "chnoutte". » Nous reviendrons ultérieurement sur ces poursuites et sur leurs impacts. Enfin, des éléments qui sont indépendants du comportement du représentant peuvent affecter la confiance d'un client. On note entre autres l'état du marché financier et les expériences personnelles du client. Par exemple, des représentants citent un client ayant vécu une expérience négative par le passé qui le rend plus méfiant vis-à-vis des représentants. Ce peut être aussi un client qui s'est fait berné dans le passé en raison de sa compréhension trop limitée du monde de la finance et qui ne veut plus se « faire avoir ». Il peut alors refuser tout bon conseil sur la base de ses craintes et préoccupations.

3.3.2.3.3 *L'impact des médias dans la relation avec le client*

Selon les représentants rencontrés, les médias jouent un rôle sur la relation développée entre le représentant et le client : « Dans le sens que justement le client, il peut lire les journaux puis il peut lire des revues puis il peut écouter la télévision pour se faire une opinion par rapport à ça. » D'après eux, les fraudes qui sont médiatisées peuvent affecter la confiance du client et certains affirment avoir eu à répondre à leur client et à le rassurer à ce propos : « On a besoin de

40. Ici, ce passage pourrait référer à un manquement au devoir de loyauté, en termes juridiques.

41. Ceux-ci ne sont pas spécifiés davantage par les informateurs.

rassurer. Tu sais on leur dit que les Vincent Lacroix c'est des commerces de fond de cour. » Selon certains répondants, les médias ont même un impact direct sur leur travail et leur clientèle. La plupart jugent cette influence à la négative. Par exemple, un répondant affirme : « On est, nous, à quelques bureaux de Norbourg. Ça nous a affectés. Ça affecte la confiance des clients [...] Le niveau de confiance sur les petites firmes comme nous, ça a été entaché. Par cette firme-là. [...] S'il n'y avait pas eu Norbourg, j'aurais plus de clients. » Cependant, un répondant juge, au contraire, que les médias ont eu un impact positif sur sa clientèle : « Alors quand on a vu ça la première fois on a dit : Ah ! ça va nous coûter de l'argent. Mais à la fin, ça nous a apporté des clients. » Ce répondant travaillait dans un établissement de grande taille. Une répondante suggère à ce propos que le client pourra être rassuré par la notoriété et la taille importante de l'institution financière (ou du cabinet) avec qui il fait affaire.

3.3.3 L'implication du client et le rôle du représentant

La nature de la relation tissée avec le client constitue, aux yeux des informateurs rencontrés, un facteur important qui module l'observance ou non de la réglementation. Dans cette relation, l'implication du client constitue une donnée importante. Bien que, de l'avis de plusieurs, le comportement du client dans le milieu des affaires soit une chose difficilement prévisible, les répondants parviennent à décrire quelques traits caractéristiques de leurs clients. Ces facteurs pourraient, dans certains cas, contribuer au respect de la réglementation par le représentant.

Selon les informateurs, le niveau d'implication d'un client dans son dossier financier est variable. Pourtant, ce niveau d'intérêt influence de façon importante le rôle que va jouer le représentant. Il en est de même pour l'ignorance, pour la confiance et pour la responsabilisation du client. Leurs variations sont des facteurs qui pourraient influencer directement la pratique professionnelle des représentants et, indirectement, leurs attitudes face à la réglementation.

3.3.3.1 L'intérêt du client

Le niveau d'intérêt et d'implication du client dans son dossier change nécessairement la dynamique avec son représentant. Le niveau d'intérêt semble variable selon les profils de clientèle. Par

exemple, un informateur estime que les femmes sont le plus souvent enclines à se désintéresser de leur dossier financier. Au contraire, les personnes âgées seraient plus attentives au déroulement des opérations effectuées dans leur compte et effectueraient couramment des vérifications. On suggère qu'elles auraient plus de temps pour le faire.

Pour un client plus intéressé et « impliqué », le représentant peut agir à titre de bras droit : « On va lui fournir la recherche, on va lui donner les idées d'investissement. » Le client reste libre de choisir. La plupart des personnes interrogées préfèrent établir une relation avec un client intéressé par son dossier, car le travail est plus motivant et des échanges constructifs peuvent être entretenus. D'autres clients au contraire ont une attitude moins intéressée et devraient, selon un répondant, s'en remettre davantage au jugement de leur représentant, par exemple en lui confiant un mandat de gestion discrétionnaire⁴². Cependant, le manque d'intérêt et le désir de ne pas vouloir être dérangé par son représentant peuvent inciter certains représentants à adopter un comportement non conforme à la réglementation :

Si un client [...] s'en fout totalement de ce qui se passe, un courtier, un conseiller pourrait être tenté. Tu sais, s'il est un peu malhonnête, il pourrait être tenté d'être malhonnête. [...] T'as un client qui est moins alerte. [...] Il y en a des gens, je veux dire, c'est incroyable ils sont millionnaires mais ils ne savent pas vraiment combien ils ont. Puis ils ne veulent pas le savoir [...] Il y a un risque de tenter le diable comme on dit.

Par ailleurs, ces clients moins intéressés ou qui ne comprennent pas le monde financier peuvent mal réagir s'ils perdent de l'argent, notamment en période d'incertitude économique. Selon nos informateurs, certains clients pourraient alors être portés à vouloir rendre responsable le représentant et, par le fait même, se déresponsabiliser.

3.3.3.2 L'ignorance des clients

Selon les participants à l'enquête, plusieurs clients ont très peu de connaissances des marchés financiers de même que sur le rôle joué par les représentants qu'ils côtoient. Les clients manquent parfois de

42. Nous reviendrons sur cette modalité ultérieurement.

repères et ne savent pas nécessairement ce qu'ils veulent. Pour cette raison, le client doit avoir confiance dans son représentant afin de lui confier des responsabilités plus ou moins grandes à propos de son portefeuille. De même, la plupart des clients n'ont aucune idée de la composition de leur portefeuille. Parfois ils ignorent aussi comment sont établis les frais de gestion. Plusieurs semblent aussi confondre les différents modes de gestion de portefeuille ainsi que les divers professionnels œuvrant dans le monde financier. Si le client fait affaire avec la mauvaise personne, ses attentes peuvent alors être déçues ou, au contraire, il peut avoir une confiance induite. Pour ces raisons, plusieurs représentants rappellent l'importance de bien vérifier l'état des connaissances du client au sujet du marché financier et surtout de faire un peu « d'éducation » auprès du client.

3.3.3.3 Confiance aveugle

L'ignorance du milieu financier affecte aussi la perception du client vis-à-vis de la pratique du représentant. Le client peut alors croire que les actes accomplis par le représentant sont appropriés même si ce n'est pas le cas.

L'ignorance semble souvent expliquer cette confiance induite. Certains clients pourraient parfois démontrer une confiance « aveugle » ou « naïve » envers les professionnels : « Pas chez tout le monde mais il y a quand même une proportion de la population qui est très très naïve. [...] Beaucoup de fois, on a cet argument : on lui faisait entièrement confiance. Ça devient un peu le *running gag* ici au sein de notre département. Il lui faisait entièrement confiance. » Un intervenant de l'ACCOVAM souligne ainsi l'importance pour le client de se poser des questions et de remettre en question les informations reçues en les vérifiant.

Par ailleurs, le client peut être mal conseillé sans le savoir et acheter des produits moins avantageux pour lui que pour son représentant : « Tu commences à regarder ça puis finalement c'est un produit de merde, qui va acheter ça ? Bien celui qui va croire aux belles paroles de son courtier. » Un informateur donne l'exemple de la garantie de capital et de la diversification instantanée sur plusieurs titres et bourses. De même, la réputation et l'histoire de certaines institutions peuvent mener à ne pas remettre en question les conseils prodigués. Apparemment, c'est notamment le cas avec les banques, auxquelles les clients ont tendance à faire trop confiance par habi-

tude, par fidélité. S'ils perdent de l'argent, ils peuvent croire que c'est de leur propre faute.

3.3.3.4 Les pressions des clients

Le comportement des clients peut exercer une certaine pression sur un représentant et, dans certains cas, l'inciter à adopter une pratique non conforme à la réglementation. D'abord, cela peut arriver par ignorance des procédures et de la réglementation du milieu financier. Par exemple, un client peut transmettre de manière erronée ses directives en vue d'une transaction. Un informateur ne peut pas traiter les demandes transmises par courriel ou sur un répondeur téléphonique. Il se trouve alors « coincé » entre un client potentiellement mécontent et la réglementation. Dans d'autres cas, le client peut volontairement inciter le représentant à ne pas respecter la réglementation. Par exemple, comme on l'a constaté, un client peut demander au représentant d'effectuer temporairement des transactions de manière discrétionnaire pour l'accommoder⁴³.

Dans des cas plus critiques, des clients peuvent aussi être malhonnêtes et mentir :

J'en connais un. Lui c'était sa parole contre la parole du client. Le client a menti. C'est un collègue à moi, je le connais bien. Puis le problème de tout ça, c'est que le formulaire d'ouverture de compte du client avait été perdu par la firme. Et personne n'en avait une copie. [...] d'après moi le client a été chanceux. [...] c'est pas toujours le client, là, qui a raison. Il y a des clients qui connaissent bien le système. Puis dans certains cas, les conseillers sont vraiment pas protégés.⁴⁴

Un informateur relate avoir déjà été victime d'une plainte portée par un client qui avait falsifié un document. Dans ce cas, la falsification a été prouvée et le représentant s'en est sorti indemne. Au cours des discussions de groupe avec les responsables de la conformité et des dirigeants de firmes de courtage, certains ont aussi souligné que les clients ne sont pas toujours corrects ou honnêtes lorsqu'ils formulent des plaintes. Ils notent la facilité, pour les clients, de dire qu'ils n'ont pas été prévenus.

43. On mentionne aussi des cas de personnes non autorisées, tel un conjoint, qui pourraient tenter également de transiger dans le compte des clients sans procuration. Le représentant doit demeurer attentif à ces détails.

44. Les conséquences ne sont malheureusement pas explicites dans les discours recueillis.

Enfin, le problème du blanchiment d'argent ou de l'évasion fiscale a aussi été abordé. Il semble que des représentants travaillant pour des clients avec de telles demandes pourraient recevoir de très bons revenus. Dans certains cas, un client peut tout simplement menacer son courtier de partir s'il ne fait pas ce qu'on lui demande. Le représentant pourrait alors céder et adopter des comportements fautifs par crainte de perdre un client payant. Pour beaucoup de représentants interrogés, un professionnel devrait toujours choisir de rompre avec de tels clients. Afin de prévenir ce risque de pressions, certains recommandent de diversifier sa clientèle : un client important devrait représenter au plus 10 ou 15 % du revenu mensuel d'un représentant.

3.3.4 La réglementation et la relation avec le client

Selon les répondants, la réglementation peut avoir un impact sur la relation avec le client. Les impacts peuvent se manifester tant sur le service à la clientèle que sur le professionnalisme des représentants : « Ça me force à adopter des comportements qui me rapprochent de mon client dans la majorité des cas. »

Selon plusieurs répondants, la réglementation améliore aussi la réputation professionnelle. On peut également suggérer qu'elle contribue à conserver sa clientèle et à établir une relation de confiance dans le milieu des affaires et avec le client : « Plus on parle à nos clients de la bonne façon, plus notre visibilité ou en tout cas le rapport de confiance est là. » On soulève un autre avantage occasionné par la réglementation en termes de relation avec le client. On croit que celle-ci contribue fortement à protéger les clients : « Notre job, c'est de protéger nos clients. C'est de les aider à se rendre du point A au point B. Donc je pense qu'à partir du moment où on a le client à cœur puis qu'il est vraiment au centre de toutes nos préoccupations, il y a pas vraiment de préoccupation au niveau de l'éthique. »

3.4 Le contexte d'exercice de la profession

Outre leur rôle et la nature de leur relation avec le client, les représentants rencontrés ont fait état de l'influence importante du contexte professionnel. En effet, les conditions d'exercice de leur profession peuvent influencer sur l'observance de la réglementation. Cette section complète ainsi la description du travail de conseil financier et permet de traiter des aspects administratifs du travail, soit la gestion

des portefeuilles et le mode de rémunération, ainsi que la sécurité d'emploi. Par la suite, nous analyserons l'influence exercée par l'employeur.

Plusieurs conditions balisent l'exercice quotidien du travail de représentant. Le mode de gestion des portefeuilles et le mode de rémunération sont mentionnés. Par ailleurs, les pressions exercées par l'employeur ont occupé une place importante dans le discours des informateurs interrogés.

3.4.1 Le mode de gestion des portefeuilles

Selon les objectifs du client et le type de représentant, le client peut choisir de s'impliquer à des niveaux variables dans les activités transactionnelles effectuées dans son compte. Pour expliquer cette variabilité, les représentants interrogés opposent les comptes transactionnels dits « traditionnels » aux comptes à transactions discrétionnaires.

3.4.1.1 Comptes de gestion contrôlée

Dans le mode de gestion contrôlée des comptes, fréquemment appelés comptes transactionnels par les informateurs, le représentant doit obtenir l'autorisation de son client pour effectuer des transactions. Ne pas le faire constitue un manquement professionnel. Ainsi, on peut proposer au client un achat ou une vente de titres financiers et lui demander une autorisation. Ou encore, le client demande lui-même au représentant d'effectuer une transaction en particulier. Dans les deux cas, le représentant a la responsabilité d'effectuer lui-même les transactions, tout en respectant le profil et les objectifs du client. Cette situation ne fait aucune exception. Par exemple, un client ne pourrait pas demander une gestion discrétionnaire temporaire à son représentant, lors de vacances ou pour toute autre raison. Il doit obligatoirement donner une procuration.

3.4.1.2 Gestion discrétionnaire

Le mode de gestion discrétionnaire permet d'effectuer des transactions sans demander l'accord du client : « C'est une convention qui est signée par le client [...] en gestion discrétionnaire, on fait toutes les transactions sans le consentement du client à chaque achat et vente qu'on fait. » Des répondants parlent aussi de gestion de comptes

discrétionnaires, « ambassadeurs » ou « carte blanche », ou encore de compte géré. En d'autres termes, le gestionnaire effectue la transaction s'il le juge approprié. La gestion discrétionnaire répond à certains besoins d'un client qui pourrait manquer de temps, de connaissance ou d'intérêt pour la gestion de son portefeuille : « J'appelle des gens pour leur portefeuille puis ils n'ont jamais le temps... Écoutez je dis au client : C'est pas compliqué si t'as pas le goût, si t'as pas le temps puis t'as pas les connaissances, va-t-en en gestion. » Le mode de gestion discrétionnaire oblige à connaître plus étroitement le profil de l'investisseur : « On le gère de façon discrétionnaire pour lui en tenant compte de son profil de risque, de ses objectifs bien sûr. » Notons que certains associent finalement ce type de gestion à un mode de revenu plus stable, par honoraires. Le client peut tirer avantage à choisir ce type de rémunération pour le représentant lorsque celui-ci prend toutes les décisions de manière autonome.

3.4.1.3 *Appréciation des modes de gestion*

Parmi nos informateurs, certains représentants font de la gestion discrétionnaire, d'autres pas, certains les deux : « Je porte deux chapeaux. Donc, j'ai des clients pour qui je fais une gestion discrétionnaire donc carte blanche avec des paramètres qui sont prédéterminés. Et j'ai d'autres clients avec qui j'ai une relation traditionnelle, c'est-à-dire avant de faire quoi que ce soit dans les portefeuilles, on se parle par courriel ou de vive voix. Mais la confirmation est toujours de vive voix pour faire la transaction. » Des représentants aiment mieux ne pas gérer des comptes discrétionnaires, car ils préfèrent parler avec leurs clients et obtenir leur autorisation pour effectuer des transactions. D'autres croient, au contraire, que cette manière de faire libérerait du temps pour le représentant.

Enfin, plusieurs soulèvent le fait que, bien qu'un représentant ait l'expertise pour gérer un compte de manière discrétionnaire, ce mode peut comporter un risque plus important d'erreurs, du fait que le représentant effectue seul les transactions. De plus, des représentants peuvent effectuer des transactions discrétionnaires sans en avoir le mandat, sans détenir de procuration du client : « Ils font des "trades" sans en parler au client. Ou ils appellent le client pour dire : Ah ! en passant, hier j'ai fait telle affaire dans votre compte pour vous. » Selon des répondants, cette pratique était plus courante auparavant et tend à se résorber progressivement grâce aux mesures adoptées pour encadrer toute pratique transactionnelle. Pour plu-

sieurs, ce type de manquement est plutôt grave mais insidieux, puisque le client ne porte pas nécessairement plainte. Parfois même, il salue l'initiative selon le rendement obtenu : « Le client est pas là, il est pas “rejoignable”, ci et là, puis le conseiller fait la “trade” [...] puis le client revient. Puis c'était du bon bord, le conseiller passe pour un héros. Si c'était du mauvais bord, bien le client poursuit la firme. » Ainsi, le mode de gestion du portefeuille apparaît comme un facteur à prendre en compte dans la compréhension du comportement juridique des représentants et des manquements professionnels. Selon certains répondants, les fautes graves les plus souvent commises concerneraient la gestion du portefeuille.

3.4.2 Le mode de rémunération

Le mode de rémunération des représentants détermine également le rôle joué auprès du client. Ce point semble aussi avoir un lien plus direct avec l'attitude des représentants face à la réglementation. À la lumière des entrevues téléphoniques et des *focus groups*, le mode de rémunération des employés serait aussi un facteur-clé qui influe sur le respect de la réglementation par le représentant.

Les modes de rémunération qui ont été mentionnés dans les entrevues sont la commission et le salaire. La commission s'accumule sur les transactions faites dans le portefeuille du client, soit à l'achat et à la vente de titres. Le revenu du représentant dépend donc de ces transactions et le pourcentage de commissions varie selon la firme. Ce mode de rémunération comporte certaines limites, selon des informateurs. Cette méthode place le représentant dans une situation d'insécurité financière car la rémunération n'est pas stable. Aux dires de nos informateurs, cette situation peut occasionner une situation de conflit entre ses intérêts et ceux du client. Ainsi, le représentant pourrait, en cas de difficultés financières, être tenté de multiplier les transactions de façon indue afin d'augmenter ses propres revenus au détriment du portefeuille de l'investisseur.

Au contraire de la rémunération par commission, les honoraires consistent à charger des frais fixes sur les actifs du client, un pourcentage⁴⁵. Ce mode de rémunération assure un revenu stable au représentant. Selon des répondants, cette méthode a l'avantage de placer

45. Les pratiques des représentants quant à l'information divulguée au client sur ce sujet n'ont pas été documentées, car elles n'entraient pas dans les objectifs de l'étude.

le représentant « du même côté de la table » que le client dans la mesure où il a intérêt à agir en vue d'accroître les actifs de son client, ce qui aura pour effet d'augmenter ses propres revenus. De même, en s'assurant un revenu fixe, il peut sentir moins de pression à la rentabilité et ainsi être moins susceptible d'adopter des comportements fautifs. Le principal problème évoqué pour ce mode de rémunération, c'est qu'il est le plus souvent offert aux clients avec des portefeuilles importants et n'est donc pas nécessairement accessible, jusqu'à ce jour, pour tout investisseur.

3.4.3 La sécurité d'emploi et le souci de conserver son inscription

Enfin, il semble que la volonté de conserver sa licence et de pouvoir pratiquer un métier qu'ils aiment soit, pour plusieurs répondants, une raison suffisante pour respecter la réglementation. Ce facteur est également perçu par les enquêteurs de l'ACCOVAM que nous avons interrogés. Un de ces enquêteurs illustre bien comment un représentant qui tient à sa sécurité d'emploi peut modifier son comportement au regard de la réglementation :

Je pense sincèrement que quelqu'un qui veut bien faire, qui a à cœur de conserver son emploi, s'il reçoit une lettre comme quoi une enquête débute sur ses agissements, la première question qu'il va se poser c'est : « Pourquoi ? » Et s'il a assez peur de perdre sa pratique puis on lui dit : Bon bien finalement on n'ira peut-être pas jusqu'au processus disciplinaire mais on conserve le tout et vous êtes maintenant quelqu'un dans notre base de données. On sait qu'il y a eu une plainte contre vous, fondée jusqu'à un certain point. Ou encore pour l'instant on n'est pas capable d'aller plus loin parce qu'on n'a peut-être pas tous les éléments mais on vous surveille. Certains vont peut-être, je dis bien peut-être, modifier la façon de gérer pour se dire : une fois j'ai eu ma peur, plus jamais.

À la suite d'un manquement professionnel à l'égard de la réglementation, selon le contexte, un représentant peut perdre sa licence durant une période déterminée. Un représentant peut aussi être radié à vie si la faute commise est jugée suffisamment grave. Ainsi, ne pas se conformer signifie pour les répondants la perte de leur inscription et donc une perte du « gagne-pain » et c'est pourquoi la peur de perdre la licence semble importante chez les répondants. Il s'agit du moyen leur permettant de pratiquer leur métier et de conserver leur sécurité d'emploi.

3.4.4 Les pressions de l'entreprise

Les informateurs ont fait état de pressions de l'entreprise qui peuvent influencer leur observance de la réglementation. Ces pressions sont associées aux objectifs de la firme et aux produits privilégiés. Une certaine tolérance peut aussi s'exercer face à certaines attitudes.

3.4.4.1 *Les objectifs de l'entreprise*

Les représentants interrogés ont également décrit les contraintes d'exercice de leur travail dans un cadre d'entreprise. En effet, ils semblent parfois subir des pressions, de différents niveaux, pour être plus productifs et rentables. En d'autres termes, ils doivent générer suffisamment de revenus au regard des attentes de leur organisation et de l'industrie.

Par ailleurs, un informateur suggère que les firmes et les banques cotées en bourse peuvent particulièrement ressentir un besoin pressant de rentabilité : « [Ce sont] toutes des entreprises qui sont à la merci des résultats de leur prochain trimestre. Alors tout ce qu'ils veulent, ils veulent tout le temps des chiffres, c'est toujours des chiffres qu'ils remarquent. » C'est aussi ce que laissent entendre des enquêteurs de l'ACCOVAM, rencontrés en groupe de discussion : « Il n'en demeure pas moins que ces firmes-là ont des factures à payer, ont des actionnaires à qui répondre et leur motivation principale c'est d'engranger des profits. Donc on pousse les représentants au maximum et c'est la dualité de la chose : comment concilier argent et réglementation ? Puis je pense que la guerre ne sera jamais terminée. »

Si la firme établit des objectifs pour ses employés, ces derniers peuvent connaître des difficultés à les atteindre : « On voit ça dans des endroits où est-ce que les représentants ont de la difficulté à rencontrer les objectifs par la firme. Parce que si vous ne rencontrez pas ces objectifs-là, à ce moment-là, il y a des coupures de commissions, des coupures de "grid" [...] en tout cas de plusieurs choses. » Un informateur donne l'exemple d'une situation que peut vivre plus difficilement un employé : « Souvent les firmes ont l'échéance fiscale, supposons le 31 octobre et puis vous devez générer, supposons 500 000 \$ de commissions. Puis vous arrivez au mois de septembre et vous en avez seulement 350 000 \$. Donc à ce moment-là, il faut générer vraiment

beaucoup de commissions dans le compte donc... » Il faut préciser que dans ce cas, le représentant doit rembourser la firme s'il n'atteint pas les objectifs établis. Le représentant pourrait alors être tenté de faire quelques manquements professionnels mineurs afin d'atteindre ces objectifs. Dans cet exemple, le représentant pourrait faire un peu de *churning*, c'est-à-dire multiplier sans raison valable les transactions pour augmenter les commissions. Ce processus n'est pas nécessairement rentable pour le client. Il peut également arriver que la firme adopte de nouvelles politiques de production ou de rémunération qui désavantagent le représentant. Un informateur suggère que cette stratégie est employée pour augmenter la productivité des employés : « Quand les banques et les firmes de courtage principales diminuent le *pay out* des courtiers, ils montent la barre de production [...]. Pour avoir le même salaire, ils doivent produire plus. [...] Autrement dit, s'il y a 100 \$ de commission qui est payée par le client, auparavant on était en haut de 50 % qui allait au courtier, bien là on est en bas du 50 %, on est dans le bout de 30 %. Bien pour avoir son même 30 \$, il faut qu'il charge deux fois plus. » De plus, cette situation de volume et de rapidité de traitement est valorisée : « Plus on en fait vite, plus c'est des stars. » Mais on souligne l'impact que peut avoir un nombre plus élevé de clients sur le volume de travail. Plus de clients signifie des risques plus élevés de fautes professionnelles, dans la mesure où plus de transactions sont effectuées. Cela signifie également davantage de tâches administratives.

Selon des participants à l'étude, pareilles attitudes peuvent affecter négativement le comportement juridique du représentant : « Si vous voulez que les courtiers soient honnêtes et fassent les bonnes choses pour les clients, bien ce serait de ne pas les *squeezer* à produire plus. [...] il faut arrêter de monter la barre tout le temps. » Cet informateur partage aussi cette opinion : « On peut dire qu'avec les objectifs de plus en plus élevés de la part de l'employeur, moi je pense qu'indirectement font augmenter les risques de non-conformité. » De manière générale, la crainte de perdre son emploi en ne répondant pas aux objectifs d'un employeur peut inciter un représentant à adopter un comportement qui correspond peut-être moins au besoin du client. Dans cette perspective, un informateur soutient que les entreprises pourraient avoir intérêt à adopter une vision à moyen et à long terme. L'adoption de cette approche pourrait favoriser un comportement conforme à la réglementation parce qu'elle est moins axée sur les intérêts immédiats de l'entreprise qui se résument le plus souvent aux revenus gagnés.

3.4.4.2 Les produits privilégiés

Les firmes peuvent accorder la priorité à certains produits auprès des représentants qui, eux-mêmes, sont amenés à proposer ces mêmes produits à leur clientèle. Cependant, selon les informateurs, cette situation peut entraîner des risques de non-conformité, et ce, même si le phénomène est considéré comme normal : « Ça va être correct parce que c'est l'industrie puis tout le monde qui est dans le même bateau. »

Dans certains cas, ces produits peuvent s'avérer moins profitables pour le client que pour la firme elle-même à court terme : « C'est des produits qui sont faits pas pour réussir dans le portefeuille du client mais pour réussir à faire beaucoup d'argent tout de suite pour les banques. [...] » Le phénomène serait aussi présent dans les firmes de courtage. Un informateur donne l'exemple de la « prise ferme ». Une société qui prend le risque d'acheter certains titres de sociétés publiques pourrait ensuite inciter les représentants à prioriser ces produits qui pourraient être moins avantageux pour un client. Un autre tient un discours semblable : « Il y a interférence des maisons qui présentent des choses à vendre qui des fois qui sont pas tout à fait adéquates. Alors il y en a qui se font plus ou moins prendre. Moi je me suis jamais fait prendre trop. [...] Ça crée des monstres. Mais moi j'ai pas été pris dans ça, là, enfin... C'est juste les gens qui exagèrent. Les gens eux, ils transigeaient pour des maisons. »

En raison des risques encourus pour le public, des représentants estiment que ces derniers devraient toujours demeurer critiques devant le choix des produits : « Il faut se protéger contre le jeu des autres et souvent c'est les jeux de la boîte. Souvent les sociétés font des émissions qui sont franchement pourries. Et puis, ils font ça pour sortir le produit, pour faire des commissions de 7-8 % d'émissions. »

3.4.4.3 Fermer les yeux !

Quelques informateurs croient que les entreprises de services financiers et l'industrie en général peuvent, en quelque sorte, encourager les manquements professionnels, simplement en fermant les yeux temporairement sur les activités douteuses d'un représentant. Cette attitude prévaudrait si le représentant est productif et génère des revenus pour la compagnie. Alors, les firmes pourraient être tentées non seulement d'ignorer certaines actions mais parfois même

valoriser certaines attitudes plus productives : « Les firmes ferment les yeux aussi [...] parce que la minorité de bandits, à part les fraudeurs, ils sont ultra payants pour la firme [...] Les firmes, je ne vous dirais pas qu'ils encouragent celui qui va un peu dans les courbes, là, mais ils le découragent pas. Parce qu'il est payant. » Dans les groupes de discussion, des enquêteurs de l'ACCOVAM, des responsables de la conformité et des dirigeants des firmes reconnaissent que l'attitude plus ou moins complaisante des organisations peut jouer un rôle primordial sur le respect de la conformité : « Parce qu'on voit dans certaines firmes poreuses qu'on est capable de très bien l'identifier. Où on voit rentrer un représentant dans cette firme-là et on sait que les problèmes vont commencer. Dans une autre firme, ce même représentant-là serait là trois mois il serait congédié à la suite de ses agissements. Alors que dans d'autres firmes *business as usual*. »

3.5 LA NORME SOCIALE

Le modèle d'attitudes choisi comme grille d'analyse dans cette étude reconnaît l'influence extérieure comme un facteur pouvant influencer sur l'intention d'observance de la réglementation. Lors des entrevues, les informateurs ont fait ressortir l'influence des normes sociales, issues de l'environnement de travail ou du public. On souligne également les valeurs organisationnelles et leurs modes de transmission, tout comme l'importance de la réputation professionnelle.

3.5.1 Les valeurs de l'organisation

Des informateurs reconnaissent que, sur le plan de la réglementation, la conformité commence à la direction d'une organisation. Selon eux, la firme et les membres qui la composent véhiculent un ensemble de valeurs qui lui sont propres : « Chaque firme de courtage a son code d'éthique. Chaque firme de courtage a une culture. »

Même si le représentant devrait lui-même être discipliné dans sa pratique professionnelle et apprendre à bien gérer son temps, la firme a en quelque sorte la responsabilité de vérifier si chaque individu qui travaille en son sein adhère aux valeurs de l'entreprise. Pour certains, le seul fait de savoir que la firme et ses membres adhèrent à des normes de conformité et offrent un bon service donne au représentant de la fierté. On peut alors supposer que la culture de l'entreprise et ses valeurs peuvent contribuer ou non à la fierté

d'entreprise. Ce sentiment pourrait lui-même affecter la valorisation du travail effectué par les représentants et les perceptions d'une « bonne » pratique professionnelle. Néanmoins, les répondants ne sont pas tous convaincus de la bonne volonté et des bonnes valeurs des entreprises financières. Selon des répondants, les valeurs de l'entreprise auraient changé au fil des années, et privilégieraient maintenant le profit et les revenus plutôt qu'une éthique professionnelle axée vers le client : « Je sais, a priori, que les banques sont probablement les plus grands menteurs du système financier et puis ils abusent du monde énormément. Ça fait que je vais pas leur donner la confesse. »

3.5.2 L'influence des pairs

Les personnes qui travaillent dans une même firme peuvent influencer, de manière directe ou indirecte, le comportement juridique d'un représentant. Souvent, cette influence permet d'assurer une confiance mutuelle entre représentants, ainsi qu'une sécurité professionnelle : « Je sais que d'autres représentants ont une supervision qui est correcte. Et que ça ne me rapporte pas personnellement, mais que ça va rapporter à l'industrie en général. Puis de savoir que des clients sont conseillés de bonne façon. »

Par contre, l'influence des pairs peut également avoir un effet pervers. Notamment, elle peut contribuer à de mauvaises pratiques chez les jeunes représentants, décrits comme plus sensibles à ces influences. Un informateur dresse le portrait fictif d'un jeune travailleur qui pourrait être influencé par ses collègues :

Il y a aussi la pression des pairs autour. Pas facile d'arriver là puis t'as dix-neuf ans ou t'as vingt ans, tu commences dans le milieu, t'arrives dans ce secteur-là. Là tu vois ton voisin : grosse BMW, grosse maison, gros train de vie, toujours au Toqué ou, à Québec, l'équivalent ce serait le Laurie-Raphaël. Toi t'es là puis t'es jeune puis t'as le goût d'embarquer dans le train hein ! Et puis facilement influençable et puis c'est pas nécessairement... Les mentors que tu vas te faire, c'est pas nécessairement les personnes qui ont plus de qualités éthiques nécessairement.

Lors des groupes de discussion, les enquêteurs de l'ACCOVAM croient aussi qu'un nouvel employé est plus à risque d'adopter un comportement fautif en raison de l'influence du milieu professionnel :

On a déjà vu des cas où c'est des nouveaux, des recrues qui tombent dans une mauvaise succursale. Et puis ils pensent que ça fonctionne comme ça. Ils vont prendre la mauvaise courbe. [...] Alors que le même individu tomberait dans une bonne succursale avec des valeurs d'intégrité et puis il pourrait probablement bien survivre à long terme dans l'industrie.

Pour ces raisons, le mentorat de l'entreprise et la transmission de valeurs déontologiques semblent primordiaux pour inciter les nouveaux représentants dans le métier à adopter un comportement conforme aux normes. Une bonne communication entre les directeurs de succursales et les dirigeants de la firme pourrait favoriser la surveillance au sein de la firme et entretenir une bonne relation avec les nouvelles recrues, dont le manque d'expérience rend plus propice à la faute professionnelle.

3.5.3 Le souci de préserver la réputation de la profession

La réputation professionnelle semble intimement liée à l'opinion publique sur la profession des représentants. Si cette opinion partagée collectivement joue un rôle important dans la construction de la réputation professionnelle et sur la confiance accordée à une profession, il va sans dire que cette même opinion est elle-même influencée par des normes sociales établies, véhiculées et négociées à travers différents canaux, parmi lesquels les médias occupent une place de choix. La réputation professionnelle se construit à différents niveaux. Elle concerne l'opinion publique et le client, mais aussi toute une structure organisationnelle impliquant l'employeur et différents intervenants du milieu financier et de la conformité. Les opinions véhiculées sur la profession de représentant et ses pratiques pourraient donc affecter, de manière positive ou négative, la réputation d'un professionnel, dans la mesure où un ou plusieurs individus adoptent l'une ou l'autre de ces opinions et s'y réfèrent pour accorder ou non leur confiance à un professionnel ou à l'industrie du courtage en valeurs mobilières en général. C'est probablement la raison pour laquelle le souci de préserver la réputation est omniprésent chez les répondants de l'enquête.

3.5.3.1 Le rôle des médias

La réputation professionnelle est liée à l'opinion publique et aux normes sociales. Et un des principaux véhicules des normes sociales et de l'opinion publique est sans conteste les médias. En fait, à la

lumière des entrevues téléphoniques, il semble que les médias fassent partie intégrante de la pratique professionnelle de plusieurs répondants. Ils lisent les journaux, s'abonnent à des revues, regardent les émissions d'information ou encore utilisent l'Internet pour s'informer sur le marché financier ou sur les différents événements susceptibles de porter atteinte à la réputation de leur profession.

De manière globale, « les médias font que les gens n'ont pas confiance en général, d'abord à cause de la récession ». Selon plusieurs informateurs, les médias influencent aussi la confiance des gens en révélant les cas de fraude. Ces révélations font la une des journaux et contribuent à faire en sorte que les gens sont « stressés par le marché » et ne sont pas « portés à investir ». En conséquence, plusieurs participants ont mentionné leurs craintes devant l'impact potentiel d'une fraude médiatisée sur leur réputation professionnelle. Ils décrivent les comportements fautifs de leurs collègues : « Moi j'ai pas intérêt à voir le nom de ma firme dans les journaux. [...] Ça fait que c'est certain que je veux rien savoir qu'il y ait un, excuse-moi, un "ti-coune" là, qui se mette à faire des gaffes puis qu'on se ramasse dans les journaux. » Enfin, tant chez les représentants que chez les enquêteurs de l'ACCOVAM, on déplore que ces informations publiques ne concernent que les cas portant atteinte à la réputation, et non aux événements ou aux actions qui pourraient contribuer à susciter une opinion favorable des représentants, malgré le plus fort pourcentage de ces cas positifs : « Personne n'entend parler des bons, ceux qui n'ont pas traficoté dans les comptes de leurs clients. On entend parler de scandales financiers tant ici, en Ontario, aux États-Unis. Mais si on regarde sur l'ensemble, ça reste quand même un faible pourcentage. »

3.5.3.2 Pourquoi préserver la réputation ?

Pour plusieurs répondants, la réputation doit impérativement être préservée afin de pouvoir œuvrer en toute quiétude au sein de la profession, pour « garder son boulot ». En effet, les informateurs mentionnent que le rôle des représentants est, entre autres, de vendre leur réputation, une éthique et une confiance. S'ils n'y arrivent pas, il ne peut pas y avoir de travail : « On est dans une business de confiance, hein ! Quand il y a pas de confiance, on fait pas de business [...] si les individus perdent confiance au système financier, nous autres on travaille plus. » Des participants à l'enquête soulignent aussi l'impact potentiel des comportements fautifs sur la confiance

accordée aux professionnels. Entre autres, des répondants croient que ces fautes peuvent moduler la confiance de l'employeur à l'égard d'un représentant lors d'un litige avec un client, comme l'illustre cette anecdote : « Mon autre patron que j'ai eu pendant dix ans, là, s'il y avait quelque chose, là, bien moi il me donnait le bénéfice du doute tout de suite. N'importe quel client qui appelait pour chialer sur moi, ça arrive ça. »

Selon les répondants de l'enquête, la réputation professionnelle et la confiance accordée aux professionnels peuvent être influencées par la réglementation adoptée et appliquée dans le milieu des représentants. Par exemple, ce représentant mentionne les bienfaits de la réglementation pour entretenir une relation de confiance avec leur client : « C'est plus facile pour moi d'expliquer à mes clients aussi, là, de dire : Non, je ne fais jamais ça. Premièrement, j'ai jamais fait ci ou j'ai jamais fait ça. » En somme, des répondants perçoivent la réglementation comme un moyen de maintenir le lien de confiance mais aussi de les protéger et de préserver leur réputation professionnelle. Dans cette perspective, le souci de protéger la réputation professionnelle pourrait effectivement contribuer au respect de la réglementation. De même, le fait de renforcer la réglementation et d'assurer son respect peut contribuer à rétablir la confiance du public et à préserver la réputation professionnelle des représentants. À cet effet, les sanctions sont primordiales : « On va pouvoir laver notre réputation avec ça. »

Cependant, certains informateurs soulignent le manque actuel de sévérité des autorités en matière de conformité : « Si les organismes d'autoréglementation ou les organismes de surveillance avaient des dents plus longues, parce qu'on aurait des lois plus sévères, tout le monde y gagnerait quant au respect de notre profession. » Paradoxalement, lors des groupes de discussion, des intervenants de l'ACCOVAM expliquent que le problème résiderait plutôt dans la confidentialité de plusieurs cas traités qui peuvent affecter la réputation professionnelle, au sens où le public ne sait pas nécessairement que les fautifs sont punis. La seule crainte, pour un représentant, qu'une faute soit rendue publique pourrait contribuer au respect de la réglementation :

Je pense que si le public pouvait de plus en plus voir ce qui en était, peut-être que cette crainte d'être mis sur la place publique au pilori diminuerait peut-être le seul fait de songer à faire quoi que ce soit. Se dire que si je suis attrapé tout le monde va le savoir. Tant que ça reste

privé, puis des fois c'est ce qui se passe, le processus ne va pas plus loin. Il se dit : bon bien s'il n'y a personne qui le sait, il y a juste moi, mon directeur de succursale, ça finit là. Mes collègues ne le savent pas, ma femme, mes enfants, personne ne le sait. Ma famille ne le sait pas, c'est pas si mal.

3.6 LES FACTEURS PERSONNELS LIÉS À L'OBSERVANCE DE LA RÉGLEMENTATION

Comme leur nom l'indique, les facteurs personnels sont propres à la personne. Ils pourraient, par exemple, concerner des éléments sociodémographiques (âge, sexe, etc.), des traits de caractère, des expériences. Les modèles théoriques liés aux attitudes postulent que des caractéristiques personnelles peuvent influencer sur les attitudes d'observance, y compris celles des représentants. À la lumière des entrevues, il semble effectivement que certains facteurs personnels se démarquent et puissent contribuer à ce qu'un représentant observe la réglementation ou non. Parmi ces facteurs, nous avons compté certains traits de la personnalité, des situations personnelles qui peuvent affecter ces traits, ainsi que des valeurs principales qui ont été mentionnées par les répondants. La compétence constitue un aspect important de cette catégorie mais sera traitée dans une partie distincte.

3.6.1 Les valeurs personnelles

Dans le cadre d'une étude sur les attitudes des représentants, les valeurs représentent un canal d'expression pour différentes normes associées au milieu financier en général. De ce fait, les représentants pourraient s'identifier aux valeurs auxquelles ils attachent de l'importance et aux normes qui les concernent. Dans ce contexte, ils peuvent être ainsi incités à les respecter. Dans un même milieu de travail professionnel, une diversité des valeurs de chaque individu peut effectivement coexister et laisse supposer que les attitudes de chaque représentant peuvent être aussi diverses. Notons toutefois que, dans le cadre de cette enquête, il est difficile de départager les valeurs personnelles et professionnelles. Dans leur discours, les informateurs expriment leurs valeurs de manière plus générale et les associent aux notions de morale, d'éthique personnelle ou de déontologie.

3.6.1.1 *L'importance des valeurs dans la profession*

Les représentants reconnaissent l'importance des valeurs personnelles dans l'exercice de leur profession. Certains en appellent à l'éthique pour définir leur travail : « Notre job, c'est de protéger nos clients. C'est de les aider à se rendre du point A au point B. Donc je pense qu'à partir du moment où on a le client à cœur puis qu'il est vraiment au centre de toutes nos préoccupations, il y a pas vraiment de préoccupation au niveau de l'éthique. » Il semble ainsi difficile de marquer une coupure nette entre les valeurs personnelles et les valeurs professionnelles.

L'incidence des valeurs sur l'observance de la réglementation est reconnue par plusieurs des informateurs interrogés. Par exemple, lors d'une entrevue téléphonique, un répondant avance que chaque personne véhicule des valeurs propres et que celles-ci peuvent influencer les choix et les comportements. Il est intéressant de noter que certaines personnes semblent s'identifier, à travers leurs valeurs, à la réglementation mise en place et à « l'éthique professionnelle » qu'ils doivent respecter. À cet effet, certains représentants déclarent : « ça cadre avec ma philosophie » ou « c'est dans ma nature d'être comme ça ». Ce dernier répondant semble d'ailleurs se responsabiliser dans son respect de la réglementation en plaçant son « échelle de valeurs au travail en ligne ». Quelques répondants se disent même plus éthiques que le code d'éthique et certains affirment appliquer leurs valeurs depuis longtemps : « Je veux continuer à le faire avec l'éthique que j'ai toujours eue par rapport à ça. » En fin de compte, comme le résume ce représentant, on respecte la réglementation non pas parce qu'elle existe mais parce qu'il « faut avoir [...] un certain sens moral personnel ».

3.6.1.2 *Des déterminants pour les valeurs*

Comme on le constate, certains informateurs estiment que les valeurs font partie intégrante de la personne. Certains ont cependant développé la façon dont ces valeurs étaient acquises et qui constituent des déterminants plus diffus de l'observance.

Quelques répondants ont mentionné que l'histoire familiale du représentant peut contribuer à transmettre certaines valeurs qui sont particulièrement importantes dans le milieu financier. En ce sens, la famille peut influencer l'adoption d'un comportement au travail plus ou moins « à risque ». Par exemple, un répondant affirme que

son père a déjà travaillé dans le même domaine d'activité professionnelle que lui, dans une succursale qu'il avait ouverte. Le répondant soutient que c'est son père qui lui a transmis ses valeurs qui entourent le métier qu'il pratique aujourd'hui. Il espère transmettre ces mêmes valeurs à son fils. Au contraire, un répondant raconte l'histoire d'un jeune employé qui était brillant et dont l'avenir était prometteur. Ce jeune homme a commencé à faire de la fraude sous les pressions de son père pour des affaires familiales. Le répondant ajoute : « Il voulait impressionner son père. Je ne sais même pas s'il a fait ça pour de l'argent. »

La formation des professionnels sera analysée dans la section 3.7 de cette étude. La formation ne suffirait pas pour favoriser un comportement « éthique ». Certains considèrent qu'il faut déjà avoir une « éthique personnelle » pour respecter les règles et bien faire son travail. Cette position des représentants présente des similitudes avec celle des professionnels des autorités réglementaires. Par exemple, des participants aux groupes de discussion soutiennent qu'il faut éviter d'associer les questions déontologiques, d'éthique ou de morale à un niveau de scolarité ou à l'appartenance à un ordre professionnel.

3.6.1.3 La bonne conscience

Le discours sur le respect des valeurs comme étant lié à la personnalité même de chaque individu est toutefois contrebalancé par une autre idée, celle de la « bonne conscience ». Certains répondants affirment en effet appliquer les valeurs propres au travail professionnel simplement afin d'avoir l'esprit tranquille. Pour plusieurs des représentants interrogés, le fait de respecter la réglementation et les valeurs qu'elles préconisent leur donne bonne conscience. Ces répondants se sentent ainsi l'esprit tranquille ou en paix et ils peuvent « dormir sur leurs deux oreilles ». En établissant des liens avec l'encadrement juridique de ces représentants, pourrait-on suggérer que ceux-ci respectent la réglementation, car ils craignent les conséquences d'un manquement professionnel sur leur tranquillité, sur leur conscience et sur l'image qu'ils ont d'eux-mêmes ? L'hypothèse serait à vérifier.

3.6.1.4 Des valeurs prépondérantes

L'honnêteté est sans aucun doute la valeur qui a été mentionnée le plus souvent comme facteur expliquant le choix d'un représentant

de respecter la réglementation. En fait, la plupart des répondants croient que cette valeur est fondamentale dans leur métier où l'intérêt du client devrait toujours être prioritaire puisqu'il s'agit de son argent et de ses intérêts. Un répondant met indirectement en relation ce facteur d'honnêteté au travail bien fait : « Les gens sont honnêtes puis ils veulent que le travail soit bien fait et tout. » Cette association est intéressante dans la mesure où l'honnêteté est une des obligations déontologiques imposées aux représentants, au même titre que la transparence ou la diligence, également mentionnées dans les entrevues. Par contre, des informateurs chargés de la surveillance de la conformité du travail de conseil financier rappellent que les valeurs de base, telles que l'honnêteté, l'intégrité et l'altruisme ne sont pas partagées par tous. Dans le cadre de son travail à l'ACCOVAM, l'un d'entre eux affirme d'ailleurs « voir le pire à ce niveau ».

Comme autre source d'influence sur les attitudes des représentants, les informateurs ont cependant mis en relief la place importante des valeurs associées au capitalisme économique dans les activités des courtiers en placement. Ces valeurs personnelles sont décrites par les informateurs comme celles qui valorisent le gain économique, les profits rapides et la croissance économique. Quelques répondants voient des impacts néfastes de ces valeurs sur les attitudes de certains représentants à l'égard de la réglementation. L'un d'eux qualifie d'ailleurs le besoin de croissance comme un « mal du siècle ». De manière parallèle, plusieurs ont mentionné l'appât du gain comme valeur aussi présente dans le milieu financier et comportant des effets néfastes. Par ailleurs, un répondant nuance ce jugement sévère. Selon lui, il est possible que tous profitent des bienfaits du capitalisme et du système financier, tant qu'il n'y a pas d'exagération et d'abus. Il estime que le représentant est libre de ses choix, et que les valeurs libérales n'inciteraient pas nécessairement à contrevenir à la réglementation.

3.6.1.5 L'influence des valeurs sur l'observance de la réglementation

Les données qui émergent concernant les valeurs des représentants semblent intimement liées au sens moral, à l'éthique, voire aux règles déontologiques que doivent respecter les représentants. L'honnêteté mentionnée à maintes reprises est d'ailleurs une des res-

ponsabilités déontologiques des représentants. Ce rapport fait réfléchir sur le lien entre l'adhésion à la réglementation (son approbation) de la part des représentants et leurs propres valeurs. Notons d'ailleurs que le fait d'intégrer de « bonnes valeurs » semble, pour des répondants, assurer presque automatiquement le respect de la réglementation. Encore faut-il que la réglementation corresponde effectivement aux valeurs du représentant. Le souci de travailler l'esprit tranquille ou d'avoir bonne conscience apparaît comme un autre facteur qui favorise le respect de la réglementation. Dans un autre ordre d'idées, des répondants mentionnent que certaines valeurs libérales, associées au système économique des pays industrialisés, pourraient être des facteurs qui incitent un représentant à ne pas respecter la réglementation, notamment s'il ne modère pas sa soif pour les gains et le profit.

3.6.2 La personnalité

Plusieurs répondants croient que des traits propres à la personnalité peuvent influencer le comportement d'un représentant quant au respect de la réglementation. Notons que ces traits apparaissent le plus souvent comme des facteurs qui incitent les représentants à ne pas respecter la réglementation. Comme on l'a vu précédemment, la personnalité respectueuse des « bonnes valeurs » peut contribuer à respecter les normes professionnelles. Des situations propres à la vie d'une personne, par exemple l'histoire familiale, sont aussi mentionnées comme facteurs à prendre en compte pour comprendre l'attitude d'un représentant face aux normes.

3.6.2.1 Une personnalité taillée pour l'inobservance ?

Plusieurs répondants estiment que la personnalité peut influencer le comportement d'un représentant quant au respect de la réglementation. Selon eux, la personnalité d'un individu à l'extérieur du contexte de son travail de représentant illustre bien le comportement qu'il adopte à son travail. Une personne donne l'exemple de l'irresponsabilité : « Si quelqu'un se comporte de façon irresponsable à l'extérieur des heures du bureau, on peut pas s'attendre à ce qu'il soit une personne complètement différente de 8.00 à 6.00. » La paresse, le laisser-aller et la nonchalance sont aussi des exemples mentionnés. Il demeure que la fraude est l'élément sur lequel nos informateurs ont le plus élaboré. Du point de vue des représentants,

être un fraudeur serait un trait de caractère inné, qui amènerait un représentant à ne pas respecter la réglementation⁴⁶.

Lors des entrevues, plusieurs répondants ont dit que certains de leurs collègues avaient un tempérament propice à la faute professionnelle : ils étaient des « fraudeurs »⁴⁷. Selon eux, un fraudeur serait un contrevenant qui sait ce qu'il fait et qui choisit volontairement de ne pas respecter la réglementation. Il est mal intentionné et il adopte des comportements malveillants. Notons que, en entrevues, on associe également celui-ci à la malhonnêteté et à la manipulation des pairs et on donne souvent l'exemple du professionnel très productif qui fait du chantage auprès de son employeur en lui annonçant son intention de quitter avec tous ses clients dans le but uniquement d'inciter celui-ci à ne pas lui causer de problème.

Des participants à l'enquête œuvrant à titre de représentants, de responsables de la conformité ou dans les organismes de surveillance ont tous soutenu que la fraude relève d'un problème de comportement, et non de compétence ou de réglementation. Les informateurs considèrent (perçoivent) qu'un vrai fraudeur est intelligent et trouvera toujours une façon de frauder, même si les sanctions et les mesures de contrôle mises en place sont renforcées. Quelqu'un donne d'ailleurs l'exemple du professionnel qui continue de contrevenir à la réglementation même lorsqu'une enquête est entamée à son sujet. Un autre participant estime que le fait d'être intelligent, éduqué et d'avoir beaucoup de connaissances sur le monde financier peut amener des personnalités de fraudeur à croire qu'ils sont « intouchables » et ne pourront être découverts. D'autres informateurs estiment néanmoins qu'un fraudeur ne peut pas toujours parvenir à ses fins et finit un jour ou l'autre par se faire prendre. Certains répondants croient que le phénomène du « fraudeur » est inévitable mais qu'il concerne une minorité des professionnels. Néanmoins, au plan du respect de la réglementation, plusieurs estiment que les fautes professionnelles commises par les fraudeurs sont les plus préoccupantes. Un grand nombre de personnes interrogées craignent également l'effet que peut avoir un fraudeur sur la réputation de l'ensemble de la profession.

46. Il s'agit ici de l'opinion des représentants. La fraude demeure aussi une manifestation du non-respect de la réglementation, mais ce dernier volet n'a pas été présenté ici par les informateurs.

47. La perception de la gravité d'une faute peut contribuer à qualifier un fautif de fraudeur. Cette question est davantage explorée dans la section portant sur « La gravité d'une faute professionnelle ».

3.6.2.2 Les problèmes d'ordre psychosocial

Pour les informateurs, des situations propres à la vie d'une personne, par exemple des désordres psychosociaux, peuvent modifier la personnalité d'un représentant et, par le fait même, ses comportements face à la réglementation. Certaines situations de vie peuvent expliquer, de manière indirecte, le comportement du représentant vis-à-vis de la réglementation. L'exemple de l'épuisement professionnel illustre cette perception dans les discours recueillis et le *burn out* est mentionné à quelques reprises. Selon certains, ce pourrait être un facteur qui incite un représentant à ne pas respecter la réglementation, notamment au cours d'une période où le marché financier est plus difficile. Dans le même ordre d'idées, un stress élevé est aussi mentionné comme facteur. Il semble fréquent dans ce domaine professionnel.

3.7 COMPÉTENCE ET FORMATION

Le discours des représentants sur les caractéristiques personnelles liées à l'exercice de leur travail s'est enfin attardé sur la compétence nécessaire pour devenir et demeurer un professionnel. Intimement liée à ce facteur, la formation a aussi été abordée par nos informateurs. En raison de l'importance de ces éléments et de leur lien évident, cette section les analysera conjointement.

3.7.1 La compétence

Plusieurs répondants ont soutenu que le niveau de compétence professionnelle est un facteur important dans le respect de la réglementation. Certains informateurs pensent qu'il y a encore malheureusement trop d'incompétents dans le milieu des représentants. L'incompétence et le manque d'expertise dans le domaine des finances seraient, pour les représentants, une cause majeure de manquements professionnels, notamment envers le client qui est peu outillé pour vérifier et évaluer la compétence du représentant.

Les incompétents sont définis par un répondant comme des individus qui ne « savent pas de quoi ils parlent » et qui s'adressent à des personnes qui « ne savent pas de quoi [les représentants] parlent ». On souligne que plusieurs représentants de courtiers peuvent être de très bons vendeurs, ouvrir beaucoup de comptes et faire entrer beaucoup d'actifs, tout en étant « des gens qui savent pas

quoi faire avec [l'argent] ». Le manque d'expertise peut aussi se reconnaître assez facilement lors des discussions avec les collègues : « Des fois je considère que le niveau d'expertise ici dans l'industrie est assez faible. Puis quand vient le temps d'argumenter sur quoi que ce soit, des fois bon la discussion coupe... En tout cas, on se rend compte réellement qu'il y a une différence d'expertise quand vient le temps d'argumenter. »

3.7.2 Le manque d'expérience

La compétence est en partie liée à l'expérience professionnelle. Ainsi, certains informateurs estiment que les personnes incompetentes effectuent des transactions qui ne sont pas nécessairement mauvaises pour le client ou qui n'ont pas de conséquences négatives, mais qu'un représentant expérimenté n'aurait jamais faites. Un répondant juge aussi que des gens ne sont pas assez matures pour agir comme représentants, ce qui les rend à risque de commettre des manquements professionnels :

Bien c'est que c'est loin d'être facile, là, de faire du placement. Mais pourtant quand t'as des grands principes à respecter, t'as la diversification puis t'as le temps qui peut réduire le risque. Beaucoup de gens sont loin d'être assez matures pour avoir compris ça. Ça fait que c'est le dernier *fly by night* puis *let's go*. C'est ce qu'il y a de plus *hot and sexy* puis tu vas faire de l'argent vite puis... c'est des vendeurs de rêve.

Parmi les informateurs, on croit parfois qu'une expérience professionnelle dans le milieu financier donne nécessairement une longueur d'avance pour comprendre ce qui est bon pour le client. Les domaines d'expertise développés au cours des années pourraient ainsi être un indice de compétence d'un représentant dans le domaine financier. Par exemple, une répondante souligne que certains de ses collègues sont arpenteur et menuisier. Elle doute de leur expertise et même de la pertinence de leur place dans le milieu des représentants de courtiers en placement.

Le manque de connaissances serait le trait fondamental de l'incompétence, même sans intention malveillante. Un représentant peut par exemple commettre une faute professionnelle simplement parce qu'il ignore la bonne démarche à suivre et parce qu'il manque de connaissances sur ses activités professionnelles :

Des fois les gens ce qu'ils font, ils pensent faire des bonnes choses mais c'est parce qu'ils ont pas les connaissances souvent. Ils connaissent pas

tout l'impact de leurs gestes sur le comportement du portefeuille [...] Peux-tu vraiment leur en vouloir de ne pas être au courant ? [...] Écoute les gens, ils devraient pas être là. Puis il y en a beaucoup là.

La formation reçue n'est pas seule en cause, bien qu'elle demeure critiquée, comme on le verra plus loin. L'ouverture d'esprit et le temps consacré à l'apprentissage sont pris en compte. Un répondant croit ainsi que des représentants sont beaucoup plus préoccupés à vendre que d'investir du temps pour effectuer des recherches sur les produits à vendre. Cette situation peut entraîner des conséquences néfastes pour les clients. À titre d'exemple, les clients choisissent parfois un représentant qui a l'air sympathique et qui inspire confiance sans vraiment vérifier ses connaissances :

Tu développes ta business, t'as une belle gueule, un bon réseau autour de toi qui t'aide aussi à ramasser de la business. Et voilà, c'est parti ! Ça fait que est-ce que t'as l'expertise ? Non. Est-ce que t'es en affaires ? Oui. C'est comme si demain matin je venais te dire : bien moi je vais me partir une usine de pneus tu sais je connais rien là-dedans. Bien tu sais ça prend deux petits cours puis je vais te faire des pneus dans ma cave ! Est-ce que ça se peut que mes pneus soient moins bons puis qu'ils aient plus de crevaisons ? Ça se peut tu sais.

3.7.3 La formation

En lien avec la compétence, la formation reçue a été un facteur mentionné pour expliquer le respect ou non de la réglementation par le représentant. La plupart des répondants s'entendent pour dire qu'une bonne formation diminue les risques de manquements professionnels. Néanmoins, certains mettent un certain bémol sur le rôle que peut jouer la formation en la matière et en décrivent les limites.

3.7.3.1 La formation de base

Au départ, chaque représentant a une formation spécifique qu'il doit suivre afin d'obtenir son inscription et de pouvoir travailler dans ce secteur. Cependant, une grande majorité estime que cette formation est insuffisante. D'une part, elle n'exige aucun pré-requis, tout diplômé de niveau collégial ou universitaire étant accepté. D'autre part, elle semble ne pas offrir de matériel pédagogique suffisant. Plusieurs participants ont donc souligné les impacts négatifs résultant du manque de formation de base des représentants.

Certains considèrent aussi que la porte d'entrée dans le milieu des représentants s'ouvre trop facilement : « La formation est relativement... pas trop difficile à mon avis. Et nous on essaie de traiter en professionnel mais eux ne se perçoivent pas nécessairement comme [tel]. » Un répondant juge qu'il est trop facile pour quiconque de se recycler pour une deuxième carrière par exemple, et de travailler dans le milieu des représentants de courtiers en placement, ce qui occasionne des risques plus élevés d'incompétence et de manquements professionnels vis-à-vis de leurs clients ou des produits qu'ils offrent. Quelques répondants soulignent que certains représentants plus âgés n'ont pas nécessairement eu les mêmes formations, ils « sont devenus conseillers en placement par la bande etc., etc. ».

Pour en arriver à leur conclusion négative sur la formation de base, certains répondants comparent les responsabilités et la formation des représentants avec celles des autres professions dont la notoriété est reconnue : « On confierait pas notre santé physique par exemple à quelqu'un qui a fait trois semaines d'études en dentisterie. Je verrais pas pourquoi on confierait la fortune de toute une vie à quelqu'un... » Un participant croit d'ailleurs paradoxal que « quelqu'un doit travailler pratiquement un an avec quelqu'un d'expérience pour installer des moulures autour d'une porte quand quelqu'un peut aller gérer des millions du jour au lendemain sans aucune autre forme de contrôle, à part un examen ».

Des répondants ont aussi souligné un autre problème, celui du partage de certaines tâches professionnelles avec d'autres catégories de professionnels qui n'auraient pas la formation jugée adéquate pour effectuer certaines de ces tâches. Un répondant donne l'exemple du placement : « Dans le bureau ici moi je vois des gens qui sont en assurances qui font du placement, des gens qui sont en fonds mutuels qui font du placement et des gens qui sont en valeurs mobilières qui font du placement. [...] Et je trouve que, dans certains cas, il y a des gens qui ont des licences et qui ont vraiment un manque de compétence. » Notons que l'exemple de l'agent d'assurance qui fait du placement revient à quelques reprises lors des entrevues. On parle de la vente d'assurance comme une fonction facile d'accès, qui demande peu de formation.

Ainsi, plusieurs répondants croient que la formation de base des représentants devrait vraiment être plus étoffée et plus longue, dans la mesure où l'on constate que le manque de formation entraîne différents problèmes sur le plan de la qualité du travail des représentants

et qu'il affecte la crédibilité ou le « sérieux » de la « profession ». Quelques-uns souhaiteraient qu'on exige une formation universitaire minimale. Certains croient également que les critères de sélection des employeurs quant à la formation des représentants devaient également être plus sévères.

3.7.3.2 *La formation continue*

Les représentants de courtiers ont aussi l'obligation de suivre des sessions de formation continue. Ils doivent obtenir des crédits reconnus ou des unités de formation continue (« UFC ») afin de conserver leur inscription et de poursuivre leur travail. Chaque formation continue se donne à un rythme déterminé qui varie selon la spécialisation de chacun. Notons que de multiples spécialisations⁴⁸ impliquent davantage de formation continue, comme l'explique cet informateur : « Dans mon cas, la formation continue pour maintenir mes permis au niveau de l'assurance puis de la conformité, au niveau de la firme. Puis à chaque année, je veux dire avec la formation continue, moi j'en ai beaucoup à faire avec l'assurance. » La formation continue oblige aussi à se tenir au courant en termes de conformité, comme nous le verrons dans une section suivante.

Si la majorité de nos interlocuteurs reconnaissent que la formation professionnelle et la formation continue contribuent à améliorer le travail des représentants et le respect de la réglementation, il faut toutefois mentionner que certains énoncent également des limites. On souligne le temps requis pour la formation continue et la charge de travail supplémentaire qu'elle entraîne :

On a des livres à lire, on a des examens à chaque trimestre à peu près à faire, ou à chaque 6 mois. Mais chaque année, en tout cas, on a des examens de... sur tout ce qui est *compliance*, tout ce qui est respect des règlements. Qu'ils nous font faire donc pour ce qu'on appelle une formation continue, là. Puis on a aussi des crédits de formation que chaque année on doit faire, qu'on doit compléter.

Quelques répondants affirment même ne pas vouloir se spécialiser davantage, car ils jugent qu'ils n'ont pas le temps de suivre plus de

48. La reconnaissance professionnelle dans le cas de multi-spécialisation se fait aussi par une diversité d'autorités régulatrices qui ne communiquent pas nécessairement entre elles et dont la certification ne sera pas nécessairement reconnue par une autre instance régulatrice. Par exemple, l'ACCOVAM ne reconnaît pas les cours de l'Institut québécois de planification financière (IQPF).

sessions de formation continue. Cela nuirait à leurs tâches actuelles. On note aussi que plusieurs formations reviennent au même car il y a beaucoup de redondance. Selon les informateurs, cette charge de travail occasionne une perte de temps pour le représentant.

Par ailleurs, certains informateurs estiment que l'obligation de compléter des crédits de formation continue sert davantage une industrie soucieuse de ses intérêts financiers que le représentant ou son client. Les organismes responsables de transmettre la formation favoriseraient la présentation de certains produits plutôt que d'autres. On y perçoit l'existence d'un certain conflit d'intérêts : « Tu sais les compagnies offrent ces formations-là parce qu'ils veulent nous solliciter puis ils veulent qu'on vende leurs produits. Donc eux autres ils vont... En fait, c'est de la promotion de leurs produits. » Pour éviter cette situation, la formation devrait être plus axée vers la conformité et une pratique professionnelle qui respecte la réglementation que sur les connaissances du marché financier en soi. Par exemple, l'accent pourrait être mis sur l'aide aux employés afin qu'ils puissent mieux connaître leurs clients puisque c'est là que tout se joue.

3.7.3.3 La formation à la conformité et l'information diffusée

En termes de conformité, une formation paraît également obligatoire et spécifique. Un répondant explique : « C'est 15 heures de formation continue juste en conformité qu'on doit faire. » D'autres soulignent qu'ils doivent passer des examens en matière de conformité au sein de leur firme, par exemple sur le code de déontologie, et ce, tous les deux ans.

Cette formation est-elle remise en question par nos interlocuteurs ? On s'inquiète de la pertinence de former tous les représentants pour une minorité de « fraudeurs ». Par exemple, cet informateur reprend une idée souvent véhiculée dans les entrevues : « Il y a beaucoup d'institutions qui sont dans le mode de pensée que quand il y a un cas de fraude dans l'industrie, on fait passer des cours à tout le monde et puis ça va être mieux. Mais ça a rien à voir. » La formation serait une mauvaise réponse à la fraude du fait qu'elle ne peut pas changer grand-chose à la malhonnêteté. Cette idée se rapproche de leur perception selon laquelle être fraudeur serait un trait inné, donc difficile à changer. On croit ainsi que le comportement d'un représentant est plutôt de l'ordre de l'éthique personnelle et a peu à voir avec sa formation.

3.7.3.4 Le rôle de l'entreprise dans la formation continue

L'entreprise peut s'impliquer plus ou moins activement dans la formation des représentants, que ce soit sur le plan des produits, des pratiques ou de la conformité. Certains répondants soulignent le rôle que joue leur institution ou leur firme quant à la formation continue reconnue par l'AMF. Dans ces cas, l'entreprise s'occupe surtout de la diffusion d'informations visant la mise à jour professionnelle. Selon un répondant, une institution ou une firme aurait aussi la responsabilité de s'assurer que tous les représentants suivent sa formation continue. Il ajoute que son entreprise procède ainsi chaque année.

La variété des formations offertes par les entreprises est souvent soulignée en entrevue. Plusieurs exemples servent à illustrer ces initiatives. Un répondant soutient que son entreprise a mis sur pied des initiatives de formation à l'interne sous forme d'appels-conférences sur des planifications financières afin que ses membres soient informés sur les nouveaux produits disponibles dans le marché. Une personne explique aussi plus en détail : « La banque, là, une ou deux fois par année nous demande de faire un genre d'exercice où, bon, il faut lire les normes d'éthique, puis justement les valeurs de la banque, ensuite répondre à un questionnaire. » Dans la même veine, un répondant explique que la direction de son entreprise, sans pour autant transmettre un questionnaire, a informé ses employés sur les fautes professionnelles et les risques de poursuite, sous forme de *briefing*. On cite également les réunions de succursales. Un répondant explique que sa firme organise même des réunions de conformité à l'échelle pancanadienne, aux deux ans. Quelqu'un explique aussi que, une fois par année, sa firme paie à chacun un cours offert par une avocate qui les informe sur le blanchiment d'argent et sur les poursuites judiciaires intentées contre les représentants. Bref, on constate une grande variété de méthodes de formation et un intérêt soutenu des entreprises pour offrir des formations liées aux questions de conformité.

3.7.4 La prévention des manquements professionnels par la formation

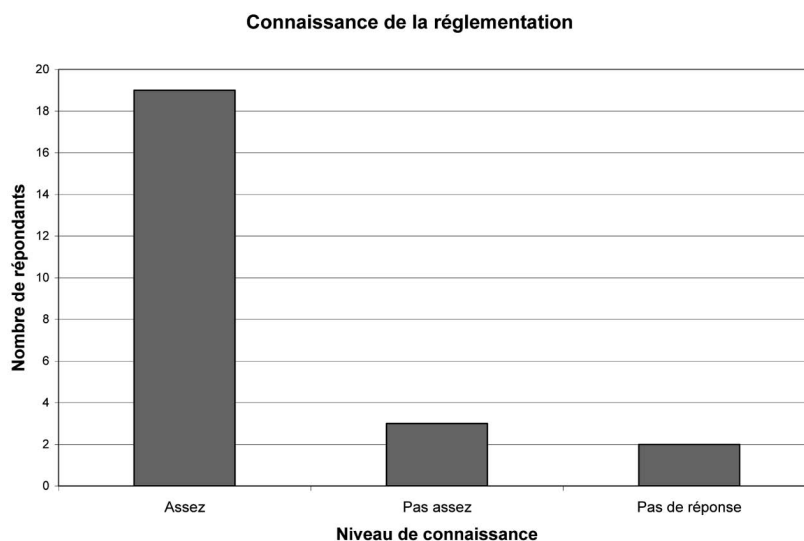
La formation semble jouer un rôle central dans la prévention de comportements fautifs au regard de la réglementation qui encadre les représentants des courtiers. C'est du moins ce que laisse supposer l'obligation de compléter des crédits de formation continue reconnus

par l'AMF dans des délais déterminés. Il en est de même pour les firmes qui mettent un accent important sur la formation en matière de conformité à l'interne. En outre, plusieurs répondants ont mentionné les impacts négatifs potentiels d'un manque de formation sur la pratique professionnelle et croient que l'augmentation des critères de formation serait un facteur-clé pour améliorer la pratique professionnelle et diminuer les risques de comportements fautifs. Quant à la formation continue, certains croient aussi qu'elle peut inciter un représentant à respecter la réglementation. Cependant, des répondants relèvent des limites aux bienfaits de la formation. D'une part, la formation continue peut représenter une charge de travail trop lourde, notamment lorsqu'il y a plusieurs spécialisations. Cette charge de travail, semble-t-il, peut affecter négativement l'accomplissement des tâches reliées à la profession. D'autre part, certains répondants doutent des effets de la formation sur des gens mal intentionnés, malhonnêtes ou sans « éthique personnelle ».

3.8 L'ATTITUDE FACE À LA RÉGLEMENTATION ET AUX SANCTIONS

Les entrevues réalisées avec les représentants ont permis de connaître davantage leurs attitudes face à la réglementation en vigueur au Québec, que ce soit quant à leur connaissance de ces mesures ou à leur appréciation de celles-ci. Dans le cadre de cette étude, la réglementation englobe les normes juridiques qui concernent la pratique professionnelle dans le milieu financier. Le plus souvent, le thème est abordé conjointement à celui des sanctions. C'est la raison pour laquelle ils seront traités simultanément ici. En choisissant de travailler dans le milieu financier, une personne est susceptible de savoir qu'elle sera assujettie à une réglementation et que le non-respect de celle-ci comporte des risques juridiques. Cependant, le niveau de connaissance des représentants à l'égard de la réglementation et des sanctions est variable et influencé par divers facteurs qui sont discutés ci-après.

Le graphique ci-dessous montre que la majorité des représentants interrogés croient qu'ils connaissent suffisamment la réglementation (graphique 1). Toutefois, en creusant, certains disent connaître plutôt les grandes lignes : « Bien les connaître, non. Je connais l'esprit oui. »



Graphique 1 : Niveau de connaissance de la réglementation

3.8.1 L'information disponible sur la réglementation

Les représentants rencontrés reçoivent trois types d'informations : professionnelles, internes à l'organisation (ou à l'entreprise) à laquelle ils appartiennent, et de source publique (grand public). De façon générale, la diversité des sources d'information dont les représentants disposent contribue au sentiment des répondants d'être bien informés.

3.8.1.1 Les informations professionnelles

Les informations professionnelles comprennent la formation de base et continue, ainsi que les bulletins des associations professionnelles. Les répondants les estiment abondantes et complexes.

À la suite de leur formation professionnelle, des répondants expliquent qu'on leur transmet la documentation, souvent sous forme de livres de référence qu'ils peuvent consulter en tout temps. De plus, certains affirment avoir accès à des sites Internet liés à leur formation, grâce auxquels ils peuvent mettre à jour leurs connaissances. Par ailleurs, les représentants ont l'obligation de compléter des crédits de formation continue. Aux fins de cette formation, on

explique que la documentation à lire et les ouvrages à consulter sont abondants. Par la suite, pour remplir leur obligation de mise à jour, ils ont aussi accès à des informations concernant des nouveautés ou des changements qui sont diffusés par les autorités régulatrices (p. ex. : bulletins de l'AMF et de l'ACCOCAM). La firme, parfois, prend la responsabilité de transmettre ces informations.

3.8.1.2 Les informations à l'interne

La majorité des répondants soulignent le rôle qu'exerce leur entreprise ou leur département de conformité pour la divulgation de diverses informations. Un répondant qui travaille pour une firme de courtage de petite taille explique que dans son cas, ce sont des partenaires ou le fournisseur principal qui jouent un rôle-clé dans la transmission des informations à l'interne, entre autres pour les « mises à jour ».

Par le biais de leur entreprise, la plupart des répondants expliquent être informés des nouveaux sujets qui touchent leur travail, des changements observés, notamment quant à la réglementation, aux mesures de conformité ou à leurs responsabilités, ainsi que des sanctions recensées en cas de fautes professionnelles. Le rythme et la régularité de diffusion de l'information sont variables d'une entreprise à l'autre. Certains estiment que la réglementation devrait être vulgarisée davantage et qu'on devrait également expliquer sa nécessité.

3.8.1.3 Les informations publiques

Les sources d'information publiques, tels les médias (p. ex. : journaux, informations télévisées) et les sites Internet, ne sont pas négligées par les représentants interrogés. Elles leur permettent de s'informer du marché financier, mais aussi de vulgariser l'état des connaissances professionnelles, qualité précieuse selon les représentants qui s'estiment souvent débordés de travail. Certains répondants expliquent aussi qu'ils se tiennent au courant sur des sujets financiers par le biais de revues spécialisées dans le domaine financier.

3.8.1.4 La pertinence des informations reçues

Même si les autorités professionnelles et l'entreprise jouent un grand rôle dans la diffusion des informations, les représentants

détiennent une part de responsabilité individuelle dans la mise à jour de leurs connaissances. À cet égard, si beaucoup de répondants disent toujours lire les informations qu'ils reçoivent car, sinon, les impacts sont trop graves, d'autres admettent ne pas toujours tout lire, et ce, même s'ils jugent globalement que les informations transmises sont pertinentes. Outre la discipline personnelle, les raisons en sont diverses.

D'abord, ils ont généralement le sentiment de manquer de temps. Ensuite, l'intérêt pour les informations est variable. Par exemple, un répondant se dit plus intéressé à connaître la nature de la faute professionnelle commise que la sanction imposée. Un autre vérifie principalement s'il ne connaîtrait pas un des fautifs. Enfin, plusieurs répondants jugent recevoir trop d'informations : « On est bombardés madame », « Ça fait boule de neige ». Certains soutiennent que la surabondance des informations rend moins claire la réglementation et que la sélection entre les informations importantes et accessoires est dès lors difficile. La surabondance des informations pourrait aussi avoir des conséquences sur la mise à jour en matière de réglementation. Par exemple, un répondant affirme qu'il ne lit pas tout ce qu'il doit lire et qu'il lit les choses rapidement. Il y a lieu de penser que cette attitude non isolée augmente les risques d'ignorance de la réglementation. Or, dans une certaine mesure, cette ignorance pourrait entraîner un manquement professionnel, même si le représentant agit en toute bonne foi. À ce propos, un participant nuance en mentionnant l'importance des valeurs individuelles : une personne honnête pourrait ne pas commettre de fautes sans être au fait de toute la réglementation en vigueur.

Bref, même si la diffusion d'informations outille les représentants dans leur travail, le niveau de connaissance de la réglementation et des sanctions par les représentants est variable et influencé par divers facteurs dont plusieurs sont extérieurs au représentant (en particulier, information trop abondante et manque de temps pour en prendre connaissance).

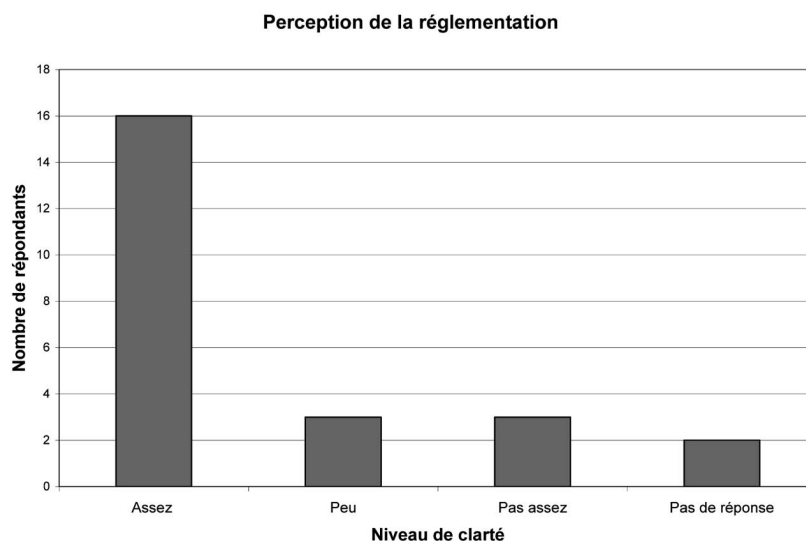
3.8.2 Connaissance des sanctions

La question posée sur le niveau de connaissance de la réglementation amène surtout les participants à évoquer les sanctions imposées aux fautifs. Peu d'informateurs disent vraiment ignorer les sanctions possibles. Le plus souvent, les répondants nomment, dans les grandes lignes, les types de sanctions et les classent par niveau de

gravité. Par contre, la plupart se considèrent incapables d'identifier la sanction attribuable pour une faute ou un manquement en particulier : « La seule chose que je sais, c'est qu'il y en a des fois qui ont des montants à payer. D'autres fois comme monsieur Lacroix qui est en prison, mais à part de ça je sais pas vraiment qu'est-ce qui arrive. » Certains estiment que les médias qui relatent certaines affaires pallient leur manque de connaissance en la matière.

Les informateurs attribuent cette méconnaissance relative des sanctions à plusieurs facteurs. La réglementation ne serait pas assez claire (graphique 2) et l'application d'une sanction serait imprévisible et variable. Par exemple, cet informateur formule une comparaison avec le code routier : « C'est pas comme si je savais par exemple qu'on roule 110, bien c'est 125 \$; 135 c'est 200 \$ là. » De plus, comme nous l'avons mentionné, l'intérêt pour ce type d'information est variable.

Plusieurs répondants nuancent les risques de fautes engendrés par leur méconnaissance relative des sanctions. Le fait de connaître les sanctions exactes ne représenterait pas un incitatif suffisant pour modifier leur comportement juridique. Selon eux, il serait préférable de se renseigner sur les comportements à adopter pour éviter les fautes, plutôt que sur la punition de celles-ci : « Je connais plus les choses à ne pas faire pour justement en arriver là. »

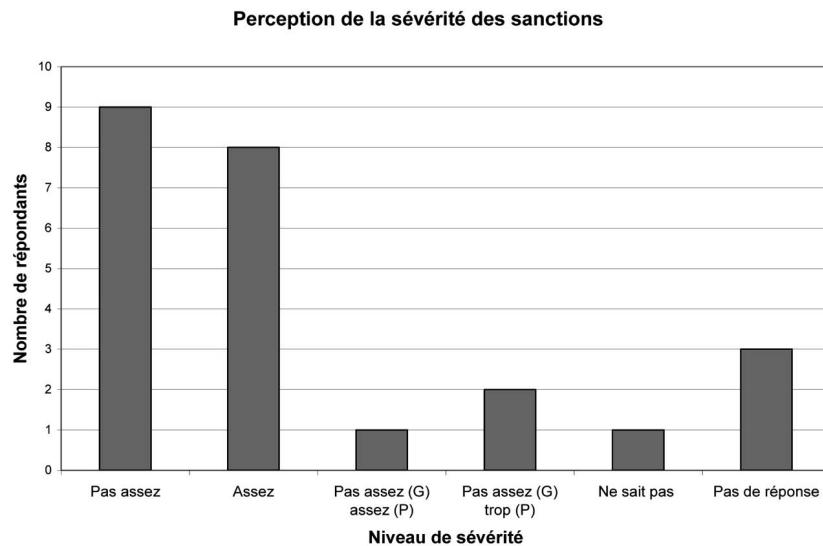


Graphique 2 : Appréciation de la clarté de la réglementation

3.8.2.1 *Appréciation des sanctions*

Les opinions divergent sur l'appréciation des sanctions actuelles (graphique 3). Les répondants jugent un peu plus souvent que les sanctions ne sont « pas assez sévères ». Toutefois, une proportion quasi équivalente de sujets croit, au contraire, qu'elles sont « assez sévères ». Aucun informateur ne considère les sanctions comme étant trop sévères.

Les répondants qui jugent que les sanctions sont assez sévères se disent généralement satisfaits du travail fait auprès des fautifs. On apprécie le resserrement des sanctions depuis quelques années. Parmi ceux qui jugent qu'au contraire, les sanctions ne sont pas assez sévères, plusieurs informateurs ont une impression d'incohérence quant à la sévérité de la réglementation. Entre autres, ils estiment qu'il y a une hétérogénéité de l'application de la loi selon la taille de la firme. Certains considèrent aussi que les fautifs devraient être écartés de façon plus stricte du milieu des affaires en général. De plus, ces répondants estiment que les « messages » envoyés aux fautifs ne sont pas suffisamment clairs.



Légende : G : pour les grosses fraudes ; P : pour les petites fraudes.

Graphique 3 : Appréciation de la sévérité des sanctions

Pour juger de la sévérité des sanctions, plusieurs répondants nuancent leur évaluation selon la gravité de la faute commise. Ainsi, ils croient que les sanctions ne sont pas assez sévères pour les fraudes importantes. En fait, si ce point de vue n'est pas dominant lorsque la question est posée directement, il émerge de la plupart des entrevues. De façon générale, les répondants ont le sentiment que justice doit être rendue : « C'est important, je pense, que les conséquences soient à la hauteur de ce que la personne a fait de pas correct. » Certains ont pour le moment l'impression d'observer deux positions extrêmes : « Dans certains cas, c'est insuffisant puis ça devrait être beaucoup plus radical comme solution, là, comme pénalité ou sanction. Puis dans d'autres cas, je pense qu'ils y vont peut-être un peu fort, là. Ça fait que c'est les deux extrêmes. » Par ailleurs, des responsables de conformité ont aussi souligné la très grande sévérité de certaines sanctions pour des manquements mineurs : « Au moins 5 000 dollars plus les frais d'enquête. Pour un simple dossier mal tenu. C'est une violation mineure. Il n'y a pas de fraude, là. S'il y a une plainte du client, c'est entre 25 000 et 40 000 dollars. C'est public en plus. [...] Parfois, ce n'est pas des grosses manipulations en plus. »

Plus globalement, le discours des informateurs met plutôt l'accent sur les fautes graves et sur les fraudes. On croit que les crimes économiques majeurs au Canada ne sont pas assez pris au sérieux : « Bien je pense qu'ils sont pas assez sévères avec ceux qui manquent, là. Ça, c'est un problème au Canada. Ils appellent ça même, je dirais, les policiers ils appellent ça les crimes comiques. Au lieu d'appeler ça les crimes économiques. » Dans ce cas-ci encore, on donne l'exemple de Norbourg et de Vincent Lacroix qui, selon plusieurs, aurait reçu des sentences insuffisantes : « Je pense qu'au niveau des sanctions qui sont très très médiatisées, par exemple le cas de Norbourg, des choses comme ça, que ça soit pas... tu sais des sentences des fois un peu bonbon. » À cet égard, on estime alors que tout travailleur honnête pourrait avoir ce sentiment d'injustice : « Bien moi je trouve que le petit Lacroix s'en est bien tiré. Non ? [...] Puis je suis certain que 90 % des représentants qui marchent droit, qui sont des bons garçons, qui gagnent bien leur vie de façon honnête. Ils ont eu tous la même réflexion : ça a pas de bon sens, c'est pas assez. »

3.8.2.2 *Influence de la sévérité d'une sanction sur le comportement juridique*

Plusieurs répondants croient que le rôle des sanctions prononcées actuellement est plutôt faible et qu'elles n'auraient pratiquement aucun impact sur le comportement juridique des fraudeurs importants. Ceux qui jugent que les sanctions ne sont généralement pas assez sévères croient aussi que celles-ci sont peu susceptibles de dissuader un représentant d'adopter un comportement non conforme à la réglementation. D'ailleurs, certains précisent que le contexte actuel peut être attrayant pour un fraudeur : « Ils font pas payer les fautifs, alors je sais pas qu'est-ce qu'il faut penser de ça ? Ça donne quoi ? Ah ! Ah ! Ah ! Donnez six ans de prison à quelqu'un, il va en faire un an. Je sais pas ce que ça donne au bout du compte. Il va garder ses 120 millions. Ça fait que, crime, c'est une bonne paie, ça ! C'est presque attirant de faire de la fraude. »

Ainsi, on considère qu'une application plus sévère des sanctions pourrait avoir un impact positif sur le comportement juridique. Rappelons que, pour certains, la peur de « perdre sa licence » d'exercice, et donc sa source de revenu de travail, semble être un incitatif positif pour observer la réglementation⁴⁹. La crainte d'aller en prison pourrait aussi contribuer à éviter les fraudes. Par ailleurs, seulement quelques informateurs estiment que les coûts financiers d'une sanction, notamment les amendes, ont un effet dissuasif suffisant, surtout que ces frais sont parfois assumés par les firmes, ce qui tend à déresponsabiliser les fautifs : « En passant, souvent le chèque est assumé soit par l'assurance ou soit par la firme qui emploie le conseiller. Donc, il y a pas vraiment d'impact réel. »

3.8.3 *L'attitude face aux autorités de surveillance et de contrôle*

Le terme « autorité régulatrice » s'applique à tout agent officiellement reconnu et responsable de l'élaboration et de l'application des normes propres à la pratique professionnelle des représentants. On peut en distinguer deux types. Les autorités internes élaborent et appliquent des mesures de conformité au sein même des organisations financières. Elles ont aussi un rôle d'intermédiaires entre l'industrie et les autorités régulatrices externes. Les répondants font

49. Voir la section 3.5.3 portant sur le souci de préserver la réputation professionnelle.

ici habituellement référence aux départements de conformité des firmes. Les autorités régulatrices externes sont extérieures à l'entreprise de services financiers. Cette étude portait plus précisément sur deux d'entre elles, en lien avec le travail du représentant du courtier en placement : l'AMF et l'ACCOVAM.

3.8.3.1 Connaissance des autorités régulatrices et des mesures de contrôle

Concernant les autorités régulatrices externes, tous les répondants connaissent les noms de l'AMF et de l'ACCOVAM. Plusieurs déclarent n'avoir qu'une mince idée de leurs fonctions mais la plupart sont en mesure d'en offrir une définition générale. Selon ces derniers, les autorités régulatrices ont pour rôle de surveiller les représentants et de protéger le public investisseur. L'ACCOVAM est perçue comme l'autorité qui agit un peu à titre de police pour l'investisseur et concentre son action sur le respect de la déontologie professionnelle. De son côté, l'AMF est présentée comme ayant une orientation plus éducative, non pas « des acteurs financiers mais des consommateurs de ces produits financiers-là » (p. ex. : documents en ligne). On précise aussi qu'elle offre des services juridiques, telle la médiation.

Le niveau de connaissance des autorités régulatrices semble influencé par le degré de proximité avec celles-ci. À cet égard, l'autorité interne que représente le département de conformité dans une entreprise jouit d'un contact privilégié avec ses membres. Au contraire, les représentants ont peu de contacts directs avec les autorités régulatrices externes, considérant le rôle d'intermédiaire du département de conformité. Ainsi, le plus souvent, on ne connaît personne qui travaille pour les autorités externes.

Le manque de connaissance des autorités régulatrices externes est également expliqué par d'autres facteurs comme le manque d'ancienneté dans le secteur financier et surtout le manque d'intérêt pour le sujet. En effet, pour certains, la priorité est de connaître la réglementation à laquelle ils sont soumis, quelle que soit sa source. De plus, quelques personnes suggèrent que les autorités régulatrices externes sont bien connues de ceux qui commettent des fautes professionnelles : « Moi j'en fais pas de faute, je peux pas les connaître⁵⁰. »

50. La multitude des autorités qui œuvrent dans le milieu financier peut également expliquer la confusion sur le rôle des autorités externes. Nous reviendrons sur cette question dans la section 3.8.3.2.6 qui concerne les opinions sur les mesures de contrôle.

3.8.3.2 *Appréciation des autorités régulatrices et des mesures de contrôle*

En ce qui concerne les processus de régulation internes, en général, les informateurs sont plutôt favorables à l'application des mesures de surveillance et de contrôle et nombre d'entre eux se disent satisfaits du travail fait par leur département de conformité. Ils notent de façon unanime que les départements de conformité ont pris de l'importance ces dernières années. Par contre, plusieurs répondants relèvent que l'orientation et l'organisation des départements de conformité varient selon les firmes : « Il y a des firmes qui sont très axées sur la conformité, qui ont, avec les années, augmenté leurs standards et ne tolèrent plus des choses qui étaient tolérables il y a dix ans. Alors que d'autres firmes, en raison de ressources limitées ou en raison d'incompétence, tolèrent encore des choses qui ne sont plus acceptables. » Cette situation peut aussi contribuer à une hétérogénéité de la réglementation, malgré les procédures mises en place par les autorités régulatrices pour uniformiser les mesures de contrôle.

Pour plusieurs répondants, la présence d'un département de conformité dans leur milieu de travail paraît être une bonne solution pour diminuer les risques de manquements professionnels : « La firme fait un très bon travail à ce niveau-là, là. Je veux dire je ne vois pas comment je pourrais ne pas respecter la conformité même si je voulais ne pas la respecter. » Certains informateurs soulignent que, grâce au rôle du département de conformité, leur firme serait plus rapide que l'AMF, par exemple, pour détecter un manquement professionnel. Rappelons aussi qu'une source importante des plaintes traitées à l'ACCOVAM provient des firmes elles-mêmes.

Les opinions semblent moins unanimes en ce qui a trait au travail des autorités régulatrices externes. Certains observent que les autorités externes ont leur raison d'être et prennent leur tâche au sérieux, mais d'autres émettent des doutes sur leur efficacité. Il semble qu'il y ait peu de confiance établie entre ces institutions et les représentants. Plusieurs estiment que ce sont des organismes de façade, sans réel pouvoir effectif : « Je trouve que c'est un peu comme le scandale des commandites [...] Au Québec, malheureusement là, on met plein d'argent là-dedans avec des cotisations puis c'est : Gratte-moi le dos, je vais te gratter le tien. » De plus, dans le cas de l'ACCOVAM, on met en doute sa réelle capacité de représenter les professionnels eux-mêmes et les intérêts du public, puisque les firmes sont omniprésentes dans l'administration de l'Association :

« C'est pas un organisme [...] qui me représente très bien parce que c'est noyauté par les propriétaires de firmes. [...] C'est toujours les firmes qui gagnent ! [...] Si la firme est dans le tort, ça va être toi quand même qui va être dans le tort. »

Les informateurs rencontrés ont évoqué quatre facteurs qui, selon eux, nuisent à l'action des autorités régulatrices et contribuent ainsi à ternir leur réputation.

3.8.3.2.1 La qualité et la quantité des ressources humaines et financières

Qu'il s'agisse des autorités internes à l'organisation ou externes, plusieurs informateurs se préoccupent de la compétence des personnes responsables de la surveillance et de l'application de la réglementation.

En ce qui concerne les départements de conformité, plusieurs soutiennent que certaines personnes y œuvrant se trouvent en position de conflit d'intérêts : « Ce qu'on va retrouver très souvent, c'est que le président est le chef de la direction mais en même temps le chef de la conformité, chef des finances, ainsi de suite. Ça fait que c'est une personne qui a un contrôle presque total sur la firme. »

Pour ce qui est des autorités régulatrices externes, certains informateurs doutent de l'expérience des intervenants dans le milieu financier : « Je serais curieux de savoir combien de gens de l'Autorité des marchés financiers ont de l'expérience pratique dans notre domaine, ont fait la job. D'après moi, il y en a pas un "batinse". » Plusieurs considèrent qu'il faut favoriser l'engagement de gens d'expérience plutôt que de nommer des hauts fonctionnaires. D'autres nuancent toutefois en ajoutant que le nombre d'employés chargés de la surveillance à l'AMF est insuffisant pour assurer un contrôle adéquat : « L'AMF fait rien parce qu'ils ont trop, entre guillemets, trop de plaintes. Ils ont tellement de plaintes qu'ils ne savent pas quoi faire avec. »

Outre les carences sur le plan des ressources humaines, certains soulèvent la question des ressources financières qu'ils jugent insuffisantes, ce qui a également un impact sur les ressources humaines : « Moi je regarde le montant d'argent qui est alloué au contrôle et puis à la conformité ici à l'interne. [...] Nous autres, on est une grosse com-

pagnie, O.K. ? S'il fallait que le gouvernement donne ce qu'on donne multiplié par... tu sais. C'est exorbitant. Puis ils ont pas les moyens. »

3.8.3.2.2 *Le rythme des procédures*

Des informateurs soulignent que la lenteur des procédures pourrait être un autre élément qui réduit considérablement l'efficacité des mesures de contrôle. Un répondant croit que cette limite entraîne des effets négatifs pour tous, plus particulièrement pour la victime de la faute.

Concernant l'action de l'ACCOVAM, des représentants estiment que l'insuffisance de mesures spontanées de surveillance peut contribuer à ralentir les procédures de contrôle et nuire à leur efficacité. Les enquêteurs interrogés mentionnent aussi cet élément : « On les avise d'avance, on prend rendez-vous, on donne deux semaines, trois semaines, un mois, préparez-vous, venez nous dire la version qu'on veut entendre qui va faire notre affaire [...] Ils sont accompagnés de leurs avocats. » Certains répondants notent aussi que si, théoriquement, un enquêteur pourrait conduire des enquêtes spontanées, dans certains cas, il pourrait se retrouver en conflit d'intérêts, entre ses responsabilités et des pressions exercées par des membres influents, voire par des firmes influentes, qui siègent au conseil d'administration de l'ACCOVAM.

3.8.3.2.3 *La complexité administrative*

La complexité des mesures de conformité est souvent évoquée par les répondants qui la jugent excessive. Ils soulignent que cette complexité ne cesse de s'accroître depuis les dernières années. Un répondant explique : « Quand j'ai commencé dans cette business-là, vous m'appeliez, vous me disiez : [...] je veux ouvrir un compte. J'ouvrais le compte, je le signalais pour vous, je le mettais dans le *file* et puis je disais envoie-moi ton chèque de 10 000 \$. »

Sans nécessairement se prononcer contre la réglementation, les répondants évoquent fréquemment la surcharge de travail engendrée par le respect des nombreuses mesures de conformité dans leur activité quotidienne. Selon leur propre vocabulaire, cela traduit une « lourdeur » administrative. Dans le même ordre d'idées, les formulaires et les autres documents requis sont souvent qualifiés de « pape-rasse » par les répondants. Ainsi, ces derniers relatent qu'ils doivent remplir de nombreux documents avec le client (p. ex. : formulaires),

notamment lors de l'ouverture d'un compte. Plusieurs expliquent aussi qu'ils doivent faire approuver chaque courriel qu'ils envoient à leurs clients par leur supérieur, et ce, quels que soient le contenu du message et son importance. Certains soulignent également que tout ce qui est fait dans la pratique du représentant doit être accompagné d'un formulaire afin de laisser une preuve de l'action posée.

Aux yeux des représentants interrogés, cette « lourdeur » administrative nuit à l'exercice de leur profession : l'un d'entre eux qualifie les exigences d'« épouvantables ». La complexité des mesures de conformité implique une perte de temps qu'ils pourraient consacrer à d'autres tâches professionnelles, notamment dans le service offert au client. Plus encore, elle pourrait avoir un effet pervers, en incitant certains représentants à négliger des procédures pourtant requises. Certes, la « lourdeur » administrative peut être amoindrie par l'emploi du support informatique ainsi que par la collaboration au sein d'une équipe (aide d'un-e adjoint-e ou de pairs). Mais la division du travail peut présenter des limites dans la mesure où lorsqu'une erreur est commise, la responsabilité en incombe au représentant responsable du dossier.

Finalement, si pour certains répondants, les mesures de conformité actuelles sont pertinentes et contribuent à protéger le représentant et ses clients, d'autres ont une opinion mitigée. D'une part, on juge important de vérifier la conformité de certaines transactions effectuées par les représentants. D'autre part, on se demande s'il est vraiment nécessaire de vérifier toute l'information transmise par les représentants. Mais les critiques portent principalement sur la surveillance des tâches administratives. Cette dernière serait trop axée sur le respect de la loi et pas suffisamment sur l'éthique professionnelle : « Trop à la lettre, rien sur l'esprit. » En outre, aux yeux de plusieurs, l'abondance des mesures de conformité ne serait qu'une manière de camoufler les faiblesses des autorités régulatrices : « Moi je pense que le régime de conformité qu'on impose depuis dix ans et qui est encore beaucoup plus sévère, c'est pour permettre aux fonctionnaires d'avoir l'impression qu'ils font quelque chose. »

Bref, cette abondance de demandes administratives amène plusieurs informateurs à douter de l'efficacité des mesures de conformité : « Beaucoup trop compliqué pour ce que ça donne. Ça donne rien, rien de plus ! [...] même les fraudeurs arrivent, à cause de cette bureaucratie-là, à se justifier, à arriver avec de vraies compagnies organisées puis tout le kit là ! Et ils passent quand même ! » Ici encore,

un sentiment d'injustice émerge des réponses formulées, puisque les représentants estiment qu'ils sont surveillés pour des détails et que les fautes importantes passent incognito : « Pour les binneries, on compte les cennes. Et on laisse les milliards partir » ; ou encore : « On se dit tout le temps qu'ils sont toujours là tout simplement pour surveiller les petits poissons puis que les gros ils les surveillent pas. » C'est pourquoi on aimerait voir quelques changements d'attitudes de la part des autorités régulatrices et qu'on en appelle à leur « bon sens ».

3.8.3.2.4 *La diversité des autorités régulatrices*

La plupart des répondants, incluant les participants de *focus groups*, ont insisté sur la diversité des autorités régulatrices externes. Selon eux, cette diversité pourrait porter atteinte à l'efficacité des pratiques professionnelles des représentants et à celle du contrôle mis en place. Plusieurs raisons à cela ont été évoquées par les informateurs rencontrés.

D'abord, la diversité des autorités régulatrices externes sème-rait une confusion importante auprès des représentants. Si, comme nous l'avons vu, les représentants semblent pour la plupart à même de définir ces autorités et leurs missions générales⁵¹, plusieurs répondants admettent qu'il leur est difficile de les distinguer clairement dans leur pratique. « Je vais vous avouer honnêtement, moi qui est très *compliant* là, je suis tout mêlé dans tous les AMF, ACCOVAM, IDA. Je sais plus qui surveille qui, puis qui fait quoi. » C'est aussi ce que soulèvent des enquêteurs de l'ACCOVAM, lors de rencontres de groupe :

L'encadrement juridique pour un représentant, je pense que c'est le plus beau casse-tête qu'on peut pas avoir au pays, là. Ils sont surveillés par tout le monde, ils ne savent plus par qui ils sont encadrés : l'ACCOVAM, l'AMF, l'Association des courtiers en fonds communs de placement, les ACVM, les commissions des douze provinces, les corps policiers, puis toutes sortes d'autres organisations... La Chambre de la sécurité financière... Je pense que l'encadrement juridique des représentants est un petit peu trop large pour le moment.

Le changement de noms des autorités contribue à semer la confusion. Selon les enquêteurs rencontrés, ce flou toucherait également l'investisseur qui ne s'y retrouverait pas davantage.

51. C'est ce que nous avons vu dans la section 3.8.3.1.

La confusion entre les autorités régulatrices externes retarderait le travail des enquêteurs de l'ACCOVAM, aux dires de certains représentants et des enquêteurs eux-mêmes. Elle nuirait donc à l'efficacité des procédures de surveillance et de contrôle. Par exemple, il serait fréquent qu'un représentant qui croit que les autorités régulatrices communiquent entre elles (ce qui n'est pas le cas pour le moment) réagisse ainsi :

Mon dossier est déjà rendu chez untel comment ça se fait que vous n'êtes pas au courant ? Mais votre dossier est à la Chambre de la sécurité financière. Nous sommes l'ACCOVAM. [...] On a des firmes des fois qui nous disent : Bien écoutez on a déjà envoyé le dossier à plein d'organismes. Au lieu de vous l'envoyer, pourquoi vous ne demandez pas à un autre organisme ?

Certes, les autorités communiquent toutefois les plaintes entre elles, selon leur mission respective. Mais dans ce cas, c'est le client qui a soumis une plainte qui peut mal réagir à la confusion créée par la diversité des autorités impliquées :

La personne nous appelle : « Moi j'ai envoyé mon dossier à l'Autorité des marchés financiers, pourquoi c'est l'ACCOVAM qui me répond ? La même chose pour la Chambre de sécurité financière. [...] Soudainement, ce n'est pas la personne à qui ils ont parlé il y a deux semaines. Alors là ils ne veulent plus. »

Un client peut aussi interrompre sa procédure de plainte à l'ACCOVAM lorsqu'il finit par comprendre que cette autorité ne peut pas obliger le représentant fautif (ou sa firme) à l'indemniser pour le préjudice porté. Là encore, cela nuit au travail des enquêteurs.

Finalement, les représentants soulignent que la diversité des autorités externes entraîne une augmentation des exigences à leur endroit, avec une addition de procédures à respecter, même si les objectifs poursuivis sont similaires⁵². L'exemple de la multispécialisation est souvent évoqué. Chaque spécialité relève d'une autorité spécifique et la reconnaissance de la formation acquise est variable d'une autorité à l'autre. Le représentant doit donc répondre à des exigences propres à chaque autorité pour conserver son droit de pratique professionnelle.

52. Dans le cas des représentants, nous avons vu, dans la section portant sur la pratique professionnelle, que ces exigences accrues provenant des autorités régulatrices peuvent alourdir la pratique professionnelle. Certains parlent de « lourdeur administrative ».

Face aux effets négatifs de la diversité des autorités sur l'efficacité des mesures de contrôle et de surveillance, plusieurs informateurs seraient favorables à une uniformisation des mesures de contrôle externe ainsi que des autorités : « C'est certain que si on mettait AMF, ACCOVAM, CSF, IQPF, tous dans le même panier, là, ça aurait de l'allure. » Certains font le bilan suivant : les autorités régulatrices manquent de ressources et une fusion canadienne pourrait contribuer à unir les ressources. Par ailleurs, plusieurs se désolent que des enjeux politiques de partage des compétences puissent être la cause principale de cette multitude d'autorités avec les effets négatifs qu'elle engendre.

PARTIE 4

DISCUSSION ET CONCLUSION

Les deux principaux objectifs de l'étude empirique étaient de connaître : 1) les perceptions des représentants au regard de leurs obligations légales et des régimes de sanctions ; et 2) les facteurs susceptibles d'influencer le respect des obligations par ces professionnels. Dans cette perspective, la première phase d'analyse, dite descriptive, des entrevues réalisées auprès de représentants et d'enquêteurs au sein de l'ACCOVAM, de même qu'auprès de responsables de la conformité et de dirigeants au sein de cabinets de courtage en valeurs mobilières nous a permis de rendre compte des différentes perceptions des professionnels rencontrés. Ces perceptions ont trait à l'encadrement juridique de leur pratique (en particulier, les aspects positifs et négatifs). L'analyse a également mis en évidence deux grandes catégories de facteurs (personnels et professionnels d'une part, organisationnels et liés aux autorités régulatrices d'autre part), susceptibles d'influencer sur la réglementation de leurs conditions d'exercice. Elle nous a aussi permis de recueillir les points de vue des professionnels rencontrés quant à l'efficacité de ces différents facteurs.

Il s'agit maintenant de passer à un niveau d'analyse qui conduira à des pistes d'explication quant aux différentes attitudes dégagées lors de la phase d'analyse descriptive. Nous examinerons successivement les apports des théories sur les attitudes et des théories sur la socialisation juridique. Dans tous les cas, nous nous appuyerons sur un postulat fondamental, à savoir que le rapport entre les différentes normes auxquelles sont soumis les représentants et les attitudes de ces derniers dans le cadre de leur pratique professionnelle sont complexes et ne relèvent pas d'une causalité simple et directe. En effet, comme l'exprime Rangeon (1989), l'efficacité de ces normes juridiques relève de différents facteurs, par ailleurs souvent interdépendants.

4.1 L'APPORT D'UNE ANALYSE EN TERMES D'ATTITUDES

Façonnées par l'expérience humaine, les attitudes orientent l'action ou la prédisposition à l'action. Cependant, l'expérience est

elle-même influencée par divers facteurs, individuels, collectifs et sociaux. Théoriser sur les attitudes permet de mettre en évidence les principales catégories de facteurs. Selon les théories, certaines seront davantage mises en lumière. Par ailleurs, il demeure toujours des zones d'ombre que les études de cas particulières permettent de mettre en relief, notamment par des approches anthropologiques ou sociographiques. La première partie de cette discussion, sous forme de résumé des principaux facteurs identifiés, permettra de tirer des conclusions à cet effet. Elle présentera simultanément les liens qui peuvent être tracés entre les données recueillies auprès des représentants québécois et entre les différents construits tirés des modèles théoriques à l'étude, ainsi qu'au regard de la recension d'écrits sur les attitudes des « cols blancs ».

4.1.1 La faute perçue

Comprendre ce qui constitue une faute aux yeux des représentants a été posé comme point de départ de notre analyse. La ligne tracée entre les fautes légères et celles qui sont majeures à leurs yeux module ensuite les facteurs invoqués comme influant sur les comportements fautifs ou conformes à la réglementation, mais aussi sur l'appréciation générale des mesures de contrôle et des autorités responsables. À cet égard, force est de constater que l'intention demeure une variable importante pour juger de cette gravité. De plus, les données suggèrent que nos informateurs pèsent les conséquences des fautes. Cette attitude diffère de ce qui est noté dans les quelques écrits recensés sur les « crimes en col blanc » (Leap, 2007).

4.1.2 La relation avec le client

Selon les représentants interrogés, la relation avec le client fonde la base de leur travail et tout l'intérêt de ce dernier. Nos informateurs manifestent une conscience aiguë de la relation professionnelle qui s'engage. Loin de la banaliser, ils ont plutôt exprimé la complexité de chacune, liée à la spécificité de chaque client. De plus, ils ont expliqué avec force détails les étapes balisant ce lien client-représentant, et l'importance de chacune de ces phases pour garantir une prestation professionnelle éthique et de qualité. Ce faisant, les représentants ont exprimé toute l'importance de ce lien pour l'observance de la réglementation professionnelle. Selon nos informateurs, la confiance est au cœur des services financiers et ce sentiment doit être mutuel pour que le service soit délivré correctement, dans

les règles de l'art et du droit. Un bon représentant est celui qui a su s'assurer de l'adéquation entre sa vision et celle du client, et qui a su s'entourer de clients respectant les mêmes valeurs que lui, soit la bonne foi, la transparence et la constance. Nos informateurs décrivent aussi une relation où les deux parties s'attendent à avoir une affinité et un climat de travail sain, transparent et une bonne collaboration entre elles. Par ailleurs, un bon représentant est également celui qui sait être conscient des limites de son client et qui les pallie adéquatement. À notre connaissance, la mise au jour de la puissance de ce facteur pour les attitudes des représentants, et plus particulièrement de la mutualité de la confiance dans cette relation, constitue une première dans la recherche sur la question. En droit, les écrits font plutôt ressortir la nature, la spécificité et les implications de l'acte de confiance demandé au client⁵³. Sans aucun doute, selon la position des acteurs intéressés, l'analyse de ce rapport commercial peut mener à le qualifier de différentes façons, quoique tous puissent l'expérimenter comme une réalité.

Par ailleurs, les données mettent en lumière que plusieurs représentants ont une conscience profonde de leurs obligations face à leurs clients. Ils savent bien qu'ils gèrent l'argent des autres, souvent un patrimoine représentant beaucoup plus que sa valeur monétaire. Ils expriment le fait que chaque client se dépossède d'une partie de son patrimoine, il confie ses intérêts à un représentant qui est censé agir dans le seul intérêt du client. Pour ce dernier, le risque de perdre peut être considérable compte tenu du conflit d'intérêts inhérent chez le représentant lui-même. Le client peut perdre toutes ses économies tout en pouvant difficilement évaluer la qualité du travail accompli. De son côté, quel risque prend le professionnel ? Pour les représentants, le professionnel est celui qui est censé avoir l'expertise et

53. Les juristes reconnaissent que, dans toute relation contractuelle, les parties doivent agir de bonne foi et dans un esprit de collaboration. Ces éléments contribueraient à préserver la confiance mutuelle entre les parties. Toutefois, dans le secteur des services de placement, les articles juridiques publiés dans le cadre du même programme de recherche (Crête *et al.*, 2009 ; Crête, 2009 ; Mabit 2009 ; Naccarato, 2009) mettent en évidence l'existence d'un lien de confiance particulier dans les relations entre les prestataires de services de placement et leurs clients. Il s'agit d'un lien de confiance accrue qui diffère de celui évoqué par les informateurs. Pour ces juristes, il s'agit d'un lien de confiance accrue qui caractérise une relation de nature « professionnelle » et « fiduciaire ». Ce lien de confiance découle de la nature particulière des pouvoirs qui sont attribués au professionnel et de la situation incontournable de dépendance et de vulnérabilité dans laquelle est placé le client qui confie son patrimoine au représentant. Ce degré de confiance variera selon la nature du rapport contractuel entre les parties.

l'expérience requises pour gérer l'argent du client. Pour cette raison, il est censé devenir « l'interprète des intérêts du client » (Bonfils, 2005 : 81). Dans ce contexte, les représentants estiment qu'ils ont des obligations, et que leur profession doit placer le client au cœur de leur pratique. Enfin, les données reconnaissent aussi que les clients font preuve parfois d'une « confiance aveugle » envers leur représentant⁵⁴. Les représentants admettent également que certains types de gestion, notamment la gestion discrétionnaire comporte, pour le client, des risques plus importants.

4.1.3 Le milieu et les conditions de pratique

Un autre facteur prend plus d'importance dans le discours de nos informateurs que dans les théories et les écrits recensés : il s'agit de l'influence du contexte professionnel et du milieu de pratique sur l'attitude des représentants face à la réglementation.

Le mode de rémunération est un point soulevé dans les écrits recensés, et qui trouve écho dans le discours des informateurs de cette étude. Tout comme dans la littérature (Calavita et Pontell, 1990), les commissions seraient un facteur de risque. De plus, le mode de gestion de portefeuille est un autre vecteur de fautes possibles selon nos informateurs, la gestion discrétionnaire étant présentée comme plus à risque. Par contre, le souci de conserver sa licence serait un contre-poids important aux comportements déviants.

Outre l'influence sur les valeurs, la revue de littérature souligne l'insuffisance d'information sur le rôle du milieu dans le cas des « cols blancs ». Pour nos informateurs, cette influence est bien réelle, et importante quant à leurs attitudes. La pression pour réaliser les objectifs de la firme, et ce, sous peine de perdre son emploi, peut affecter négativement les attitudes. Les produits auxquels les firmes accordent la priorité représentent une autre occasion d'entorses éthiques. Surtout, les informateurs ont fait état de conditions où leurs employeurs « fermaient les yeux » sur des actes déviants. L'attitude de certains pairs peut renforcer l'influence de l'entreprise dans plusieurs situations.

54. La revue de la jurisprudence constitue une excellente source de données à ce sujet. Voir par exemple la recherche menée par Crête (2009) qui rend compte des applications jurisprudentielles en matière de responsabilité civile, de même que la recherche de Mabit (2009) portant sur le régime de sanctions disciplinaires applicable aux représentants de courtiers en placement.

Mentionnons cependant que, paradoxalement, le discours sur l'influence négative de l'entreprise a été contrebalancé par les informateurs qui soulignent le rôle prépondérant exercé par les responsables internes de la conformité. Bien plus que la loi ou les autorités régulatrices externes, les départements internes sont présentés comme une source constante d'influence positive sur les attitudes des représentants face à la réglementation. Leur proximité et leur facilité d'accès sont rassurantes pour les informateurs. De plus, les départements internes de conformité semblent souvent diffuser une information plus claire, moins floue, que celles provenant des autres sources. Ce fait est important pour les représentants, compte tenu de l'insécurité causée par une perception d'imprécision du droit.

4.1.4 Les facteurs individuels et la formation

La modélisation des attitudes postule que des traits individuels, liés à la personnalité ou à l'histoire de vie, influencent les attitudes face à la norme. Dans la littérature consultée, des auteurs classiques estiment qu'un tel profil est plus difficile à définir dans le cas de la non-observance de la réglementation professionnelle par les « cols blancs ». Ceux-ci semblent au contraire bien intégrés à la société (voir, par exemple, Coleman, 2005 ; Sutherland dans Geis, 2007). Par contre, les représentants interrogés entretiennent une forte croyance selon laquelle la personnalité est un élément prépondérant dans l'intention d'observer ou non la loi ; l'irresponsabilité, le laisser-aller ou la paresse peuvent mener à des fautes, tout comme l'ambition ou le stress. Surtout, ils estiment « qu'être fraudeur » est le principal trait de caractère qui entraîne les fautes, et que ce trait est quasi inné. Selon eux, un sentiment de supériorité ou d'impunité accompagne ce trait. Les fraudeurs ne sont donc pas perçus comme des représentants ordinaires, mais plutôt comme des individus souffrant de pathologies qu'il convient de considérer ou de traiter par des moyens autres que ceux qui s'adressent à la profession en général. À cet égard, la réglementation ordinaire ne saurait donc influencer sur le comportement des fraudeurs invétérés. Les représentants interrogés font ainsi écho à une littérature considérant la fraude comme une amoralité (Levens, 2007 ; Straton, 1967).

Les valeurs sont présentées par les informateurs de cette étude comme la contrepartie de la fraude. Ainsi, contrairement au fraudeur, le type idéal du bon représentant possède, dès le départ, de bonnes valeurs personnelles. Ces dernières jouent le rôle de caisse de

résonance pour les valeurs professionnelles : la personne qui, à la base, est bonne observera les normes de conduite. En cela, les représentants interrogés nuancent donc les écrits scientifiques sur les « cols blancs », et renforcent ceux reconnaissant l'importance de l'éthique personnelle et d'une première enculturation morale (Gitlow, 2005). Ajoutons que cette perception fonde et nourrit le sentiment d'auto-efficacité énoncé par de nombreuses personnes interrogées : elles n'ont pas besoin de connaître la loi ou les sanctions car, de nature, elles ont de bonnes valeurs qui les maintiennent dans le droit chemin. Par ailleurs, les entretiens de recherche ont aussi renforcé le lien, déjà présent dans les écrits sur les « cols blancs », entre les valeurs du milieu professionnel et les comportements conformes à la réglementation. À ce sujet, une forte tension semble apparaître entre les individus et l'environnement de travail. Cette tension sera traitée dans la seconde partie de cette discussion.

Enfin, en théorie, des éléments liés à des caractéristiques sociales ou démographiques peuvent influencer sur les comportements et sur les intentions d'observer ou non la réglementation. Dans le cas des « cols blancs », la littérature a relevé des renseignements liés à l'âge, le sexe et le niveau de scolarité. Les personnes interrogées ont abordé ces éléments. Selon elles, le fait d'être jeune peut contribuer à des fautes professionnelles, notamment en raison de l'inexpérience et de l'influencabilité, mais surtout en raison des pressions professionnelles : la nécessité de faire sa place dans un milieu compétitif demeure un élément important. Par contre, l'ensemble de ces éléments sociodémographiques a été repris de façon plus intégrée par nos informateurs sous le terme de compétence. Cette variable, moins soulignée par les études de cas recensées sur les « cols blancs »⁵⁵ paraît au contraire un élément prépondérant pour les représentants interrogés. Au regard de l'individu, la compétence, qui comprend la formation, les connaissances et l'expérience, serait un trait personnel important pour l'observance ou non de la réglementation professionnelle. C'est pourquoi une analyse plus fine de la socialisation est nécessaire.

4.1.5 L'influence de la réglementation et des sanctions

Les normes juridiques forment certes un des éléments d'influence, mais non le seul. D'autres composantes du réel agissent au

55. Mis à part le fait qu'être bien informé serait corrélé positivement à une appréciation juste des coûts et des avantages d'un comportement (Heiner, 1983).

même titre que la réglementation, en raison d'une multiplicité de facteurs et d'influences (Rangeon, 1989). Le niveau d'adéquation du droit à la réalité sociale, à ses valeurs et à ses conventions demeurerait toutefois un important vecteur de son influence réelle (Kourilsky-Augeven, 1997a et 1997b ; Noreau, 1997). Qu'en est-il dans le cas des représentants québécois ?

Les informateurs considèrent la réglementation en tant que telle, ainsi que l'information sur celle-ci. Sur tous ces sujets, ils notent de façon critique que la surabondance, la variété, la lourdeur et le manque de cohérence ne contribuent pas à l'observance de la réglementation, mais sèment plutôt la confusion et le désintérêt. Par ailleurs, un certain sentiment d'injustice, voire un manque de confiance et d'engagement ressortent de certains propos tenus à l'égard des autorités régulatrices externes. Un enjeu de taille semble ici mis en relief, et sur lequel il serait important de se pencher. Par ailleurs, le rôle de la firme et de ses services (formation, information, conformité) est prépondérant comme filtre et médiateur. Le plus souvent, c'est d'ailleurs à ce niveau que les informateurs se réfèrent et prêtent foi. La clarté de ses balises semble plus rassurante pour les représentants.

Dans les écrits sur les « cols blancs », le rôle des sanctions est bien documenté. L'importance de conserver une bonne réputation tant pour la profession que pour chaque individu concerné est un moteur important d'adhésion à la réglementation (Prat, 1997) confirmé sans l'ombre d'un doute par nos informateurs. Les « cols blancs » sont des individus ayant des acquis, tels leur patrimoine, leur réputation et leur emploi, qu'ils désirent préserver des sanctions imposées à la suite d'une condamnation. Ces intérêts pourraient inciter ces personnes à respecter la réglementation. Les représentants interrogés font écho à cette littérature, mais réfutent cependant les théories voulant que toute fraude soit une question d'opportunités (Coleman, 2005).

Par ailleurs, les représentants rencontrés critiquent les médias dont les comptes rendus des comportements déviants peuvent entacher la réputation de l'ensemble de la profession. Selon eux, il importe en effet de doser la diffusion des sanctions afin de ne pas compromettre la réputation de tous les professionnels. Dans le contexte actuel où les services financiers sont sous les feux de la rampe, les recommandations de la littérature scientifique concernant les *shaming punishments* leur paraissent donc problématiques et les amènent à nuancer ces recommandations (Ivancevich *et al.*, 2003).

Par ailleurs, le discours recueilli auprès des professionnels québécois va dans le sens de la littérature recensée sur le peu d'intérêt de diffuser les fautes pouvant donner lieu à des sanctions peu sévères (Bédard, 2001). Nos informateurs ajoutent cependant une contrepartie, soit leur désir de mieux voir appliquées les sanctions à l'égard des « gros fraudeurs ». Pour eux, l'équité n'est pas présente en ce moment : les effets normatifs se font sentir pour des fautes mineures mais la réglementation est incapable de punir les manquements importants. Un fort sentiment d'injustice émerge de ces perceptions et ne contribue pas à acquérir une réputation favorable à l'égard de la réglementation et de ses autorités. Enfin, certains souhaitent aussi un système de sanctions positives pour « rattraper le tir », pour rétablir la réputation de ceux qui le méritent.

4.1.6 L'intérêt de l'étude des attitudes

La théorisation sur les attitudes, sous forme de modèles ou de théories, représente un effort pour synthétiser les données recueillies sur le comportement humain en une situation donnée. Cependant, tout effort demeure perfectible. Si les modèles représentaient à tout coup la réalité, l'étude de cette dernière en serait inutile. Le but de cette recherche était justement de vérifier en quoi les représentants du Québec peuvent comporter des spécificités qui moduleront leurs attitudes professionnelles face à la réglementation. À la lumière de notre étude, nous pouvons conclure que la modélisation des attitudes constitue donc plutôt un point de départ intéressant pour bien cerner les variables à étudier et leurs interrelations, plutôt qu'une source complète d'explications ou de prédictions théoriques.

À l'instar de l'analyse économique du droit, qui fait appel notamment à la théorie du choix rationnel et à ses variantes portant sur la rationalité limitée, l'étude plus fine des coûts et des avantages serait un mécanisme analytique intéressant pour mettre en relation les différentes variables énoncées. Ici, le lien entre le client et le professionnel paraît au cœur de l'intention d'observer la réglementation. Par ailleurs, l'intérêt porté à la pratique professionnelle motive fortement le désir de conserver son travail et se présente comme un avantage suffisamment puissant pour le respect de la réglementation. Par contre, au cœur même de cette prestation, les pressions de l'entreprise et du marché paraissent placer les représentants en position de double contrainte et rendre inconfortable l'intention d'observer la loi. Dans ces situations, nous pouvons concevoir que la

prise en compte, par le professionnel, des coûts et des avantages représentera un élément important des attitudes. Malheureusement, les informateurs sont demeurés muets sur leurs comportements dans de telles situations. Ils ont été plus loquaces toutefois sur l'enjeu lié à l'observance des normes administratives, notamment face à leur exercice professionnel. Dans ces cas, il convient de rappeler que certaines pratiques moins régulières en lien avec la « pape-rasse » peuvent parfois être adoptées pour assurer la gestion du nombre important de dossiers.

Par ailleurs, les représentants ne considèrent pas de tels actes comme une faute et ne remettent donc pas en question ici leur observance de la réglementation de base de leur profession. Bref, à la lumière des données fournies par les informateurs, force est de constater la complexité de leur profession et le maillage des différentes dimensions qui caractérisent celle-ci. Les facteurs liés à l'individu et à ses choix personnels ne paraissent pas composer toutes leurs attitudes face à la réglementation ; à cet effet, c'est surtout la compétence qui module l'observance.

Une importance accrue est accordée aux facteurs associés à la prestation de travail. Cette dernière est indissociable de deux influences externes majeures : d'une part, le client, d'autre part, le milieu de travail et le marché. Enfin, la perception de la réglementation et des autorités de réglementation reste plutôt mitigée. Les informateurs ne retrouvent pas dans ces institutions une correspondance avec leur opinion de ce qui constitue une faute professionnelle et de ses conséquences. Pour les informateurs, l'observance de la réglementation n'est pas nécessairement tributaire de l'action des institutions mais relève plutôt de raisons professionnelles. La socialisation professionnelle demeure donc un facteur incontournable pour mieux comprendre les attitudes des représentants.

4.2 L'APPORT D'UNE ANALYSE EN TERMES DE SOCIALISATION

Dans cette seconde sous-section de l'analyse, nous aurons recours au concept de « socialisation ». De façon générale, ce concept contribue à éclairer les logiques de construction des systèmes de représentations et de pratiques des acteurs mais aussi, selon une perspective dynamique telle que présentée par Dubar (2006), les logiques de reconstruction de ces représentations et pratiques, en fonction des expériences que vivent les individus. Les représentants sont ainsi appréhendés comme des acteurs qui s'approprient et réin-

interprètent de façon variable les attitudes préconisées par les normes juridiques qui réglementent l'exercice de leur profession et les valeurs qui les sous-tendent⁵⁶.

En d'autres termes, l'analyse des attitudes⁵⁷ des représentants au regard de la théorie de la socialisation peut : 1) permettre de dégager des pistes pour comprendre à quoi tiennent les différentes attitudes observées et 2) indirectement, donner des clés pour saisir comment ces attitudes pourraient évoluer afin d'améliorer le respect par ces intermédiaires des différentes normes auxquelles ils sont soumis.

Dans la perspective d'une analyse en termes de socialisation, il est particulièrement important de prendre en compte que les professionnels connaissent une multiplicité de processus de socialisation, successifs ou concomitants, au cours de leur existence, et que ces différents processus peuvent s'avérer divergents ou convergents quant aux valeurs et aux modèles d'attitudes transmis. D'abord, considérant la population à l'étude, c'est-à-dire une catégorie de professionnels dont la pratique est régie par des normes juridiques spécifiques, la socialisation juridique est indissociable d'un phénomène plus large, celui de la socialisation professionnelle des représentants. Ensuite, les processus de socialisation juridique et professionnelle se déploient *à la suite* d'autres processus de socialisation, telle la socialisation au sein de la famille d'origine au cours de l'enfance et de l'adolescence ou encore parallèlement à d'autres processus de socialisation, telle la socialisation dans des contextes de vie hors travail (p. ex. engagement associatif ou politique). À cet égard, même si les données dont nous disposons à ce sujet sont très limitées, vu les thèmes privilégiés lors des entretiens, nous pourrions considérer les valeurs personnelles des représentants et la manière dont elles sont plus ou moins concordantes avec les valeurs de leur profession.

Dans le cadre de cette analyse, nous allons plus particulièrement nous attarder à comprendre :

56. Il est à noter que dans la mesure où les données recueillies dans le cadre de l'étude empirique nous offrent un portrait instantané de la profession de représentant de courtier en placement, elles nous permettent d'éclairer le « résultat » du processus de socialisation au moment de l'entrevue et non sa genèse sur un plus long terme.

57. Rappelons que, selon la définition large que nous avons retenue, le terme d'attitude désigne à la fois les représentations mentales prédisposant à agir et les actions manifestes ou comportements.

- 1) Comment la formation que reçoivent les représentants contribue à leurs connaissances sur la réglementation qui régit leur profession. Par formation, nous comprenons ici la formation initiale mais aussi la formation continue, entendue au sens large, c'est-à-dire incluant les différentes informations relatives à l'encadrement juridique de leur profession.
- 2) Dans quelle mesure les représentants sont amenés à réinterpréter les normes juridiques auxquelles ils sont soumis, en fonction du milieu organisationnel et professionnel dans lequel ils exercent leur activité et de facteurs économiques. Cette partie nous amènera à traiter des rapports entre socialisation juridique, d'une part, et socialisation professionnelle et organisationnelle, d'autre part, ainsi que des conflits de valeurs potentiels qui en résultent.
- 3) Jusqu'à quel point le contexte de pluralisme juridique et normatif, dans lequel évoluent les représentants, peut nuire à leur sentiment d'identité professionnelle et, ce faisant, à leur adhésion aux normes juridiques qui régissent leur activité.

Ces différentes lignes d'analyse nous aideront à saisir les facteurs dont peut dépendre la diversité d'attitudes à l'égard des normes juridiques qui régissent la pratique professionnelle des représentants. Elles nous amèneront aussi à relativiser la portée socialisatrice de ces normes juridiques.

4.2.1 La formation des représentants de courtiers en placement : de la transmission à l'appropriation des normes juridiques réglementant leur profession

4.2.1.1 Éducation et socialisation juridiques

Nous avons vu dans l'exposé du cadre théorique sur lequel s'appuie notre étude empirique que, d'après la littérature scientifique, on pouvait attribuer plusieurs fonctions aux normes juridiques, parmi lesquelles celles d'éducation et de socialisation juridiques. Ces deux notions sont étroitement liées. Toutefois, la notion de socialisation revêt une acception plus large que celle d'éducation. En effet, entendue comme « processus de formation chez l'individu [...] d'un système de représentations et d'attitudes durables qui sous-tend les connaissances et les pratiques à l'égard du Droit »

(Kourilsky-Augeven, 2003 : 1415), la socialisation juridique dépasse la seule transmission de savoirs, savoir-faire et savoir-être d'un éducateur à un « élève » telle qu'on l'entend généralement par la notion d'éducation. Elle s'intéresse non seulement aux processus explicites d'inculcation, comme c'est le cas dans le cadre de formations (tel le contexte scolaire), mais également aux processus plus subtils d'intériorisation de valeurs, normes et modèles d'attitudes qui se déploient dans toutes sortes de situations sociales. Deuxièmement, dans l'acception de la socialisation que nous avons retenue, cette notion suppose de la part des acteurs un travail d'appropriation et de réinterprétation des normes et des modèles d'attitudes qui leur sont transmis, ainsi que des valeurs qui les sous-tendent.

Dans cette perspective, nous nous intéresserons d'abord à la manière dont les représentants perçoivent leur formation en matière de réglementation encadrant l'exercice de leur profession. En d'autres termes, nous porterons notre attention sur l'« éducation juridique », appréhendée à la fois à travers la formation professionnelle initiale et la formation continue, entendue ici au sens large, incluant l'information qui est régulièrement transmise aux professionnels. Ensuite, nous étudierons dans quelle mesure et à quelles conditions les professionnels visés s'approprient les connaissances, les valeurs et les modèles d'attitudes qui leur sont transmis.

4.2.1.2 L'éducation juridique ou l'acquisition des connaissances en matière de réglementation professionnelle

L'exercice de l'activité professionnelle des représentants suppose l'acquisition d'un ensemble de savoirs théoriques et pratiques, spécifiques à cette activité. À cet égard, rappelons que l'accès au certificat qui régit l'exercice de la profession de représentant de courtier en placement suppose actuellement d'avoir, au préalable, atteint un niveau minimal de formation⁵⁸. Dans les faits, les répondants sont, rappelons-le, en majorité titulaires d'un diplôme de niveau universitaire ou équivalent. Ensuite, les professionnels doivent réussir les examens prescrits par la réglementation en vue d'obtenir leur inscription. Puis, une fois agréés dans la profession, et à l'instar d'autres catégories de professionnels, tels les avocats et les notaires, les représentants sont soumis à des obligations de formation continue s'ils souhaitent pouvoir conserver leur inscription. De plus, ils reçoivent

58. Il s'agit des conditions actuelles d'accès à la profession.

régulièrement des informations des différentes autorités régulatrices dont ils dépendent (OCRCVM, AMF, etc.), en ce qui concerne les mesures de conformité ou les sanctions, par exemple. Plusieurs répondants ont mentionné le rôle actif que joue leur organisation de travail à l'égard de ce processus de formation continue. Outre la diffusion d'informations, y compris celles émanant des autorités régulatrices et relayées aux représentants de courtiers, dans plusieurs cas, l'investissement de l'organisation peut même aller jusqu'à l'instauration de formations internes à l'entreprise, qui peuvent être sanctionnées par des examens. Le mentorat exercé entre pairs est également un aspect de cette contribution.

Si la formation initiale et continue des professionnels comporte indiscutablement un volet « technique », par exemple, sur la connaissance des produits disponibles sur le marché, les entrevues mettent en évidence l'importance accordée aux valeurs et à l'éthique professionnelles. En effet, considérant qu'il s'agit d'une profession réglementée, la connaissance des normes juridiques qui régissent cette activité (normes professionnelles, mesures de conformité, responsabilités professionnelles, sanctions en cas de fraude, etc.), autrement dit, l'éducation juridique des professionnels, occupe une place de choix. Elle constitue un préalable indispensable à des pratiques conformes à l'éthique professionnelle. À cet égard, les professionnels rencontrés témoignent de l'importance accordée dans leur milieu de travail à leur connaissance des différentes normes en vigueur, lors du recrutement, à l'entrée dans la profession, mais aussi au cours de la carrière des professionnels, à travers les différents moyens employés pour qu'ils accèdent régulièrement à une information à jour. Les divers types de contrôle auxquels ils sont soumis dans leur pratique, y compris, dans certains cas grâce à des tests de connaissance réalisés au sein de l'organisation, révèlent par ailleurs le souci du milieu financier de vérifier que les professionnels connaissent ces règles et ont bien intégré les normes qui encadrent leur pratique.

Dans les propos de la plupart des répondants, la formation reçue en matière d'encadrement juridique de la profession est jugée positivement, tant pour sa pertinence que pour sa clarté. Elle apparaît non seulement comme un gage de compétence⁵⁹ mais aussi comme un rempart contre les comportements déviants, ce qui laisse supposer

59. C'est d'ailleurs ce qui incite quelques répondants à déplorer ce qu'ils jugent comme un niveau de formation initiale trop peu exigeant ou encore à montrer du doigt leurs collègues plus anciens, moins éduqués.

que les professionnels ont tendance à reconnaître l'effet pédagogique des normes juridiques. Selon cette logique, l'accent mis à l'entrée dans la profession et, par la suite dans leur pratique, sur les règlements à respecter, ainsi que sur les fautes commises par des membres de la profession et sur les sanctions auxquelles ils sont exposés, contribuerait à limiter les risques de manquements professionnels. Quelques répondants déplorent d'ailleurs que leurs confrères plus âgés n'aient pas bénéficié de la même formation initiale qu'eux ou encore que l'accès à la profession ne soit pas assez sélectif et trop ouvert à des candidats hétérogènes quant à leur parcours professionnel antérieur. En outre, plusieurs soulignent qu'un professionnel peut commettre des erreurs « de bonne foi », s'il ne connaît pas la réglementation, ou du moins certains aspects de celle-ci.

Une des manifestations d'une éducation juridique réussie est l'intériorisation des normes juridiques dans la pratique professionnelle, c'est-à-dire que les professionnels respectent ces normes, sans devoir se référer aux textes juridiques qui encadrent leur pratique et en les intégrant « naturellement » à leur pratique courante, en les suivant « inconsciemment ». La facilité avec laquelle les répondants sont à même d'évoquer plusieurs aspects des mesures de conformité qu'ils doivent respecter semble aller dans ce sens, même si les données recueillies ne nous permettent pas de rendre compte des pratiques professionnelles effectives, au-delà des discours des répondants sur leurs propres pratiques. Nous observons toutefois que la connaissance de la réglementation apparaît, de l'aveu des répondants, plus solide que celle des sanctions. Sur cet aspect, il semble que les répondants préfèrent se concentrer, de manière préventive, sur la connaissance des comportements à éviter, dans la mesure où cela peut leur éviter d'être confrontés un jour à une éventuelle sanction.

Pour aller plus loin, différents éléments dans les propos des répondants permettent de mieux comprendre les processus de réception des normes juridiques, c'est-à-dire les réactions des professionnels par rapport à la connaissance de la réglementation qu'on attend d'eux et à la manière dont ils sont formés en la matière. Les entrevues permettent aussi d'éclairer sous quelles conditions les professionnels se réapproprient ces normes juridiques, c'est-à-dire qu'ils se les approprient et les reconnaissent comme conformes à leur éthique personnelle. Cependant, rappelons que, sur ce point, l'objectif de l'étude empirique est moins de tester dans quelle mesure l'éducation juridique des représentants est efficace (ce que pourrait plutôt éclai-

rer l'étude de la jurisprudence) que d'étudier comment les professionnels perçoivent la réglementation à laquelle ils sont soumis et la manière dont elle leur est diffusée.

4.2.1.3 De la transmission des informations à la réception des normes juridiques

Dans les entretiens, tel que mentionné précédemment, la majorité des répondants s'accorde pour dire que l'importance accordée à la formation, au sens large, contribue à améliorer la qualité de leur travail et, potentiellement, à diminuer les risques de manquements professionnels. Même s'ils jugent que, globalement, la réglementation qui encadre leur profession est suffisamment connue, plusieurs répondants se montrent critiques sur les effets pervers de l'abondance d'informations auxquelles ils sont exposés, la diversité des modes de diffusion qu'ils doivent gérer (livres, sites Internet, revues professionnelles, discussions avec les pairs) ainsi que les exigences de formation (et de connaissances) que les autorités régulatrices leur imposent. L'accent mis sur la formation semble être interprété par certains comme une réponse globale – excessive – au comportement déviant de quelques-uns.

Les professionnels semblent souvent contraints de sélectionner les informations qu'ils cherchent à assimiler et les autres dont ils ne prennent pas connaissance, parce qu'ils les jugent moins pertinentes ou, plus prosaïquement (et plus arbitrairement aussi), parce que leur charge de travail est trop importante et que cela leur prend trop de temps. L'argument de la charge de travail vaut aussi pour les exigences en matière de formation à suivre⁶⁰. De plus, la multiplicité des institutions et des organisations impliquées dans la formation (au sens large) des représentants, ainsi que le flou qui réside quant aux responsabilités de chacune en matière de diffusion de cette information semblent créer un brouillage qui peut nuire à la solidité de l'éducation juridique que les professionnels reçoivent, car il devient plus difficile pour ces derniers de connaître les informations les plus pertinentes ainsi que les sources de référence en la matière. Or, cet aspect est crucial considérant encore une fois l'abondance d'informations et le manque de temps. De plus, il contribue à un fort senti-

60. Il est intéressant de remarquer que, généralement, les professionnels, quels qu'ils soient, sont assez réticents à l'idée de suivre une formation, souvent perçue comme un laborieux « retour à l'école », qui nuit à la dynamique de la pratique et fait perdre un temps par ailleurs précieux.

ment d'insécurité personnelle qui peut miner le moral et qui laisse une impression de ne pas pouvoir être en mesure d'évaluer si les actes posés sont fautifs ou non.

Ainsi, de manière paradoxale considérant l'investissement collectif dans la formation des représentants (en particulier, celui des organisations de travail), les risques de manquement professionnel involontaire, c'est-à-dire par manque de connaissance ou incompréhension de la réglementation, peuvent être accrus⁶¹. Les risques sont d'ailleurs probablement d'autant plus élevés que ce sont les professionnels eux-mêmes qui, individuellement, ont *in fine* une grande part de responsabilité quant à la mise à jour de leurs connaissances et à la sélection des informations les plus pertinentes.

Ces bémols ayant trait à la qualité de la formation reçue en matière d'encadrement juridique de la profession nous amènent à envisager sous quelles conditions, de l'avis des répondants, la formation permettrait une meilleure intégration des normes juridiques et surtout garantirait une pratique de la profession plus conforme à ces dernières.

4.2.1.4 *L'appropriation des normes juridiques, condition de leur efficacité ?*

Le fait que les répondants relèvent souvent la surabondance d'informations auxquelles ils sont soumis en matière de réglementation et que cela les amène, plus ou moins consciemment, à en négliger ou en ignorer une partie constitue un premier indicateur des limites de l'efficacité des normes juridiques. Mais plus fondamentalement, les propos des individus rencontrés mettent aussi en évidence que la propension à respecter la réglementation dépend de la personnalité des professionnels et de leurs valeurs personnelles. On insiste ainsi sur le fait que la formation ne peut pas, à elle seule, être responsable de la moralisation des pratiques et de leur conformité à la déontologie professionnelle. Plusieurs d'entre eux soulignent que, si l'éthique personnelle d'un représentant ne concorde pas avec la déontologie de sa profession et les normes qui régissent sa pratique, tout effort de formation peut s'avérer vain. Plus encore, certains répondants mentionnent que les normes peuvent être détournées à des fins malveillantes, témoignant ainsi du fait que les normes juridiques peuvent

61. Nous aurons l'occasion de revenir sur cet aspect de l'abondance d'information et de ses effets pervers plus loin dans le texte.

non seulement être impératives mais aussi constituer une ressource (ici à des fins illégales), offrant des possibilités d'action aux individus, comme l'ont relevé Kourilsky-Augeven (1997a et 1997b) et Noreau (1997). En somme, l'éducation juridique et éthique d'un professionnel ne peut atteindre ses objectifs que si elle est destinée à des individus dotés d'un sens moral et d'un souci d'honnêteté. Pour les répondants, l'honnêteté ne s'acquiert pas en entrant dans la profession, tout au plus peut-elle y être renforcée. Il faut relever que les propos de plusieurs répondants évoquent l'importance des valeurs et de l'éthique personnelles pour insister sur la nécessaire responsabilisation des professionnels, au sens où la mise en œuvre et le maintien de pratiques professionnelles éthiques résident aussi, à leurs yeux, dans la faculté des individus à s'autodiscipliner, toute la responsabilité ne pouvant pas incomber aux autorités régulatrices.

Reformulé sur un plan plus théorique, cela peut être interprété comme suit : pour que l'éducation juridique des représentants soit efficace, il faut, entre autres, que la socialisation dans le cadre de leur profession soit globalement concordante avec les autres formes de socialisation qui affectent les attitudes des individus, telles que la socialisation familiale qui s'est déployée au cours de l'enfance et de l'adolescence. Si l'on considère avec Noreau (1997), et en s'appuyant sur les travaux de C. Kourilsky-Augeven (1997a et 1997b), que les normes juridiques ont d'autant plus de chance d'être respectées qu'elles reflètent des valeurs proches de celles des individus, on comprend combien il est fondamental que les représentants puissent non seulement acquérir mais également s'approprier les normes juridiques qui leur sont transmises au sein de leur profession, c'est-à-dire s'y identifier à titre personnel⁶² et les faire leurs.

L'intégration et l'appropriation des normes juridiques font partie intégrante du processus de socialisation professionnelle des représentants, compte tenu de la place qu'occupent l'assimilation de la déontologie et, plus largement, l'intériorisation des principes éthiques, dans l'exercice de leur profession⁶³. Toutefois, la socialisation professionnelle comporte aussi d'autres aspects, dont certains sont, comme nous allons le voir, susceptibles d'entrer en conflit avec

62. Par opposition à titre professionnel.

63. Tout comme Vandenbroek (1993), nous considérerons que si les notions d'éthique et de déontologie professionnelles sont intimement liées, la déontologie fait davantage référence à des règles écrites alors que l'éthique, dans une perspective plus large, s'apparente davantage à un flair et, pourrait-on ajouter, à l'intériorisation de certaines valeurs.

la valorisation accordée aux normes juridiques et à l'éthique professionnelle.

4.2.2 Logiques économiques et éthique professionnelle : les représentants de courtiers en placement au cœur d'un conflit de valeurs ?

Une tension entre deux logiques paraît exister au cœur de la profession de représentant. Elle se joue aux plans de la socialisation, de la réglementation et du service au client.

4.2.2.1 Socialisation juridique et socialisation professionnelle

À l'heure où la moralisation du monde des affaires est au cœur des débats publics, la réglementation à laquelle les représentants sont actuellement soumis reflète cette préoccupation collective majeure, en précisant les comportements conformes à l'éthique professionnelle et ceux qui ne le sont pas. Plusieurs répondants mentionnent d'ailleurs que les valeurs de leur milieu professionnel ont évolué, en relativisant l'importance des objectifs de rentabilité et en insistant davantage sur l'éthique. Nous avons souligné plus haut combien les processus de socialisation juridique et de socialisation professionnelle étaient étroitement liés dans le cas des représentants. La socialisation professionnelle ne saurait toutefois pas être réduite aux normes juridiques à acquérir. En effet, ce processus embrasse plus largement l'acquisition, l'intériorisation et l'appropriation de savoir-faire et de savoir-être indispensables à la maîtrise du rôle de représentant. Ainsi, apprendre à décrypter adéquatement les attentes du client, analyser son « profil de risque » ou acquérir une expertise solide des produits financiers disponibles sont autant de facettes de la socialisation professionnelle.

En matière de socialisation professionnelle, il est indispensable de tenir compte de l'environnement professionnel dans lequel évoluent les représentants, en l'occurrence de l'organisation dans laquelle ils travaillent et, à plus grande échelle, du milieu financier⁶⁴. Comme tout le secteur privé, cet environnement professionnel est soumis à la loi du marché et, dans ce cadre, doit répondre aux objectifs

64. En ce sens, socialisation professionnelle et socialisation organisationnelle sont étroitement liées.

de maximisation des profits et de productivité. Or, en analysant les propos des représentants rencontrés, on constate que plusieurs mettent en évidence deux caractéristiques des conditions de leur pratique professionnelle, qui sont susceptibles de créer des tensions par rapport aux normes juridiques et aux principes éthiques auxquels ils sont soumis. Ces tensions pourraient par ailleurs être exacerbées dans un contexte, de l'aveu des répondants, plus difficile. On pense ici à la conjoncture économique qui rend les performances en la matière plus incertaines, mais aussi, du point de vue des exigences éthiques, à la pression sociale qui s'exerce sur le milieu financier, particulièrement depuis la médiatisation des récentes affaires de déviations au Québec, comme ailleurs au Canada et dans les autres pays occidentaux. Il semble très important de porter attention à ces conflits de valeurs potentiels, compte tenu des conséquences possibles pour les représentants. Ces conflits de valeurs peuvent avoir pour effet d'accroître leur niveau de stress et entraîner un épuisement professionnel, comme l'évoquent quelques répondants.

4.2.2.2 Les effets pervers de la réglementation

Si le resserrement de l'encadrement juridique constitue, à première vue, un pas de plus vers une pratique professionnelle plus « éthique », cette tendance accrue à la réglementation peut aussi avoir un effet pervers. En effet, les répondants ont globalement fait état de la « lourdeur » des procédures administratives qui découlent du respect des mesures de conformité mises en place par la profession. Ces mesures étant de plus en plus nombreuses et précises, les procédures à suivre se sont complexifiées au fil des ans. Selon les répondants, la première conséquence en est une incontestable augmentation de la charge de travail. Dès lors, on soupçonne qu'il devient plus difficile pour les professionnels d'atteindre les objectifs de productivité et de rentabilité assignés, plus ou moins explicitement, par l'entreprise dans laquelle ils œuvrent. Aux dires des professionnels rencontrés, une seconde conséquence, indirecte, pourrait être que, pour pallier cette lourdeur administrative, des professionnels soient tentés de passer outre certaines procédures et de ne pas respecter toutes les mesures de conformité qui encadrent leur pratique professionnelle. Il s'agit là d'une première manifestation d'un conflit de valeurs entre, d'une part, les exigences de productivité et de rentabilité de l'organisation de travail (et, au-delà, du milieu financier) dans laquelle ils évoluent et, d'autre part, le souci exprimé par les autorités régulatrices de garantir une pratique éthique de la pro-

fession. Dans ce contexte, les représentants risquent de se trouver au cœur de deux processus de socialisation divergents, voire antagonistes, qui sont pourtant parties intégrantes de leur socialisation professionnelle qu'on pourrait qualifier ainsi : la socialisation juridique et la socialisation organisationnelle. Cette tension est encore plus nette à travers l'étude de la relation des représentants avec leurs clients⁶⁵.

4.2.2.3 Le service au client : chercher l'équilibre entre impératifs économiques et principes éthiques

Dans les entrevues, les répondants font état de l'importance que revêtent dans leur activité les relations avec leurs clients. Afin de préserver la relation de confiance mutuelle qui les unit, les professionnels se doivent de respecter certaines valeurs, telles que l'honnêteté ou encore la prudence. Or, comme l'évoquent plusieurs répondants, des aspects des conditions d'exercice professionnel des représentants peuvent en amener certains d'entre eux, plus ou moins consciemment, à minorer ces valeurs sur lesquelles s'appuie la déontologie de leur profession au profit d'autres valeurs qui sont celles de l'économie libérale. En effet, ils se doivent d'atteindre certains objectifs financiers, pour eux-mêmes ou pour leur organisation de travail (il peut même être question de « survie » économique en la matière). Plus précisément, le mode de rémunération des représentants, dans lequel les commissions occupent une place de premier plan, ou encore certains objectifs propres à l'organisation de travail, tels que le montant des revenus à générer ou la nature des produits valorisés, peuvent mettre suffisamment de pression sur les représentants pour qu'ils adoptent des attitudes qui ne sont pas toujours conformes à la réglementation qui régit leur profession.

Ce risque est probablement encore plus grand s'ils œuvrent dans une organisation où les principes déontologiques sont moins strictement définis. À ce propos, quelques répondants évoquent des cas où l'organisation de travail peut « fermer les yeux » sur certaines pratiques douteuses, dans la mesure où le professionnel génère des profits. La responsabilité des professionnels dans la gestion de cette tension entre des valeurs potentiellement contradictoires est fondamentale, dans la mesure où, comme le soulignent les répondants, leurs clients sont souvent ignorants du milieu financier et leur font une confiance « aveugle ». Par ailleurs, si le respect de la réglemen-

65. On pourrait aussi parler de pluralisme normatif ici.

tation est globalement présenté par les professionnels rencontrés comme un des piliers de la confiance qu'ils peuvent établir avec leurs clients et, au-delà, de la réputation de la profession, les répondants attestent aussi que, paradoxalement, les clients peuvent faire, plus ou moins explicitement, pression sur eux pour qu'ils passent outre certaines normes (par exemple, pour agir en leur nom en leur absence, alors que le professionnel ne détient pas de mandat à cet effet). En effet, certains clients cherchent aussi à obtenir à court terme une rentabilité maximale de leurs investissements, sans pour autant être prêts à assumer les risques qui en découlent. Là encore, c'est sur les professionnels que repose, individuellement, la capacité de poser des actes strictement conformes aux normes juridiques qui encadrent leur pratique et de résister à la tentation de satisfaire à tout prix aux attentes du client. Quelques répondants critiquent d'ailleurs la tendance d'une partie de la clientèle à se « déresponsabiliser ». On perçoit combien dans ce contexte, il est important que les professionnels se soient appropriés les fondements de l'éthique de leur profession et la réglementation qui l'exprime et combien, conformément à ce que nous avons souligné, la socialisation professionnelle doit, à cette fin, pouvoir s'appuyer sur une éthique personnelle où l'honnêteté et la responsabilité sont des valeurs-clés.

Il ne s'agit pas ici de prétendre que le respect des normes juridiques et de la déontologie professionnelle est intrinsèquement incompatible avec les principes capitalistes. D'ailleurs, plusieurs présentent l'importance des valeurs libérales dans leur profession comme un état de fait, sans le percevoir comme une source de problème potentiel. Il s'agit plutôt de souligner que, comme pour toutes les professions libérales, les représentants sont, dans l'exercice de leurs fonctions au quotidien, aux prises avec la gestion complexe de tensions entre des valeurs différentes. Cette tension est peut-être d'autant plus grande que les professionnels exercent dans des organisations de taille moyenne ou grande dans lesquelles la quête de croissance et les exigences de rentabilité économiques sont à la fois plus élevées et plus affirmées et où, par ailleurs, les mesures de conformité et de contrôle sont plus importantes.

Finalement, on peut relever que, si la gestion de cette tension potentielle entre des valeurs et des modèles d'attitudes potentiellement contradictoires semble incomber principalement aux individus, les organisations de travail ont un rôle à jouer, en particulier en développant une culture d'entreprise qui tienne compte à la fois des logiques économiques et de l'éthique professionnelle.

Plusieurs des traits de la pratique professionnelle des représentants que nous avons relevés, et les difficultés auxquelles ces individus sont confrontés eu égard à la réglementation qui régit leur profession peuvent être rapportés au contexte de pluralisme juridique et normatif dans lequel ils évoluent. Or, comme nous allons le voir, ce contexte peut nuire au sentiment d'identité des professionnels, ce qui, à son tour, pourrait diminuer la propension à respecter la réglementation qui encadre leur pratique.

4.2.3 La profession de représentant d'un courtier en placement dans un contexte de pluralisme juridique et normatif : enjeux identitaires et rapport à la réglementation

Le contexte actuel de pluralisme exerce un brouillage des repères professionnels. Il représente un enjeu identitaire majeur pour le représentant qui peut influencer sur son respect de la réglementation.

4.2.3.1 Un contexte professionnel de pluralisme juridique et normatif

À plusieurs égards, les représentants semblent évoluer dans un contexte de pluralisme juridique et normatif qui, s'il constitue une caractéristique commune à l'ensemble des membres de nos sociétés postmodernes (Noreau, 1997), prend des traits singuliers au sein de ce milieu professionnel. En effet, on peut interpréter la multiplicité des normes juridiques auxquelles sont soumis les représentants et la diversité des autorités régulatrices dont ils dépendent, comme une manifestation particulière du phénomène plus large de pluralisme juridique. Par ailleurs, dans un autre registre, on peut lire comme une manifestation du pluralisme normatif auquel les représentants sont soumis, le fait qu'ils soient confrontés à des systèmes de valeurs différents (et potentiellement conflictuels), selon qu'ils se réfèrent aux principes éthiques de leur profession ou aux principes économiques de leur organisation de travail et du milieu financier.

4.2.3.2 Référents multiples et brouillage identitaire

Si le pluralisme juridique et normatif n'est pas en soi problématique et peut même constituer une ressource pour les individus, il semble que, dans le cas des représentants, il pourrait être problématique, en particulier par rapport à la propension à respecter les

normes professionnelles et à se les approprier. En effet, les représentants évoluent dans une sorte de nébuleuse professionnelle, si l'on considère les multiples intervenants dans les services de placement, la diversité des types d'inscription et des qualifications requises, sans que les champs d'expertise de chacun soient nécessairement disjoints⁶⁶. De plus, les professionnels rencontrés ont mis en évidence la diversité de référents auxquels ils avaient affaire, du point de vue des autorités régulatrices externes et internes, plusieurs avouant qu'ils connaissaient relativement mal les attributions respectives des autorités régulatrices externes (p. ex. : AMF, ACCOVAM), ces dernières leur apparaissant de surcroît bien lointaines. Les changements de noms des dites autorités contribuent également aux difficultés à se repérer. Nous avons en outre relevé que cette diversité de référents existait aussi sur un plan plus symbolique, du point de vue des valeurs qui orientent la pratique professionnelle. Enfin, les propos de plusieurs répondants évoquent les différences internes qui traversent leur profession, eu égard à la réglementation et à son respect. Ainsi, selon la taille des organisations dans lesquelles ils travaillent, les professionnels disposent de plus ou moins de ressources en matière d'information sur la réglementation. Ils sont également plus ou moins fortement contrôlés à l'interne (par exemple, selon que leur firme comporte un département de conformité ou non).

Se définir comme un professionnel dans un domaine d'activités est un geste étroitement lié à la clarté de son mandat ainsi qu'à des valeurs et une déontologie propres à sa profession. De plus, le sentiment d'appartenance à un groupe professionnel dépend, entre autres, du partage de valeurs et de règles de pratique avec l'ensemble des membres du groupe. Considérant ces éléments, il est possible que la réalité vécue par les représentants soit synonyme, pour eux, d'un certain brouillage identitaire.

4.2.3.3 Sentiment identitaire et propension à respecter les normes juridiques

Ce phénomène de brouillage identitaire pourrait nuire à la propension des représentants à respecter la réglementation à laquelle ils sont soumis. En effet, l'analyse des entrevues semble mettre en évidence que l'intériorisation et l'appropriation des normes juridiques – ou encore, l'efficacité du processus de socialisation juridique – dépendent en partie de la clarté de ces normes et de la cohérence des

66. À ce sujet, consulter la première partie de l'article juridique de Crête *et al.* (2009).

valeurs qu'elles sous-tendent, eu égard au contexte professionnel et organisationnel dans lequel les individus évoluent. Elles semblent dépendre aussi de la possibilité d'identifier clairement les autorités dont elles émanent ainsi que du statut de chacune de ces autorités au sein de la profession. Si la soumission des membres d'un groupe aux mêmes normes juridiques contribue à renforcer la cohésion sociale de ce groupe et si le partage de valeurs et d'une éthique communes constitue l'un des piliers du sentiment d'appartenance à ce groupe, alors le contexte de pluralisme juridique et normatif dans lequel évoluent les représentants peut contribuer à rendre plus complexe leur processus de socialisation juridique et professionnelle.

4.3 CONCLUSION

Les trois aspects que nous venons d'examiner quant au rapport aux normes juridiques des représentants, dans la perspective de la socialisation, semblent converger vers le constat suivant : les différentes normes juridiques auxquelles sont soumis les représentants ont une efficacité bien relative quant au maintien et au renforcement de pratiques professionnelles conformes à l'éthique de la profession, dans la mesure où cette efficacité est soumise à plusieurs facteurs personnels, professionnels et organisationnels.

D'abord, nous avons pu souligner que l'efficacité de l'éducation juridique, par le biais de la formation initiale et surtout continue (incluant les informations régulièrement transmises aux professionnels), dépend de la capacité des professionnels à se réappropriier les normes juridiques qu'ils doivent respecter et les principes éthiques qui les sous-tendent. Or, ce processus est dépendant, aux dires des répondants eux-mêmes, de l'éthique et des valeurs personnelles du professionnel, la socialisation juridique prenant en quelque sorte appui sur d'autres formes de socialisation.

Ensuite, nous avons mis en évidence, sur la base des remarques des professionnels rencontrés, le fait que les logiques de fonctionnement des organisations de travail et, plus largement, du milieu financier, dans lesquels œuvrent les professionnels, peuvent rendre plus complexe une pratique conforme aux principes éthiques, dans la mesure où l'éthique professionnelle est traversée par une tension entre les valeurs professionnelles et les logiques économiques. Ainsi, la socialisation professionnelle semble caractérisée par plusieurs valeurs potentiellement contradictoires.

Enfin, nous avons souligné que le degré de conformité des pratiques des représentants, relativement à la réglementation qui régit leur profession et aux principes éthiques qui les sous-tendent, semble aussi dépendre de la possibilité, pour les professionnels, d'avoir des repères identitaires et de développer un sentiment d'appartenance à une communauté dont les structures, les valeurs et les règles sont aisément identifiables. À cet égard, plusieurs caractéristiques de la pratique de la profession de représentant d'un courtier en placement au Québec sont apparues, dans les propos des répondants, comme des handicaps potentiels : en particulier, on peut relever la complexité de l'encadrement de leur activité (multiplicité de mesures à respecter, diversité des autorités de référence en matière de surveillance et de contrôle) ou encore, dans un autre registre, la coexistence de valeurs potentiellement contradictoires (éthique professionnelle et principes économiques) sur lesquelles s'appuie le processus de socialisation professionnelle.

Ces analyses peuvent constituer des pistes de réflexion pour rendre la pratique de la profession dans le secteur des services de placement encore plus conforme à l'éthique professionnelle qu'elle ne l'est aujourd'hui et établir des remparts contre les manquements professionnels. À ce propos, il est intéressant de rappeler que plusieurs répondants insistent sur la nécessité, pour les professionnels, de se responsabiliser comme individus, dans la mesure où, selon eux, les structures professionnelles collectives ne peuvent pas assumer, à elles seules, la responsabilité de garantir une pratique professionnelle conforme à l'éthique. Toutefois, l'analyse des propos des répondants fait aussi émerger des enjeux qui concernent les organisations de travail (c'est-à-dire les firmes de courtage, les institutions financières) et les autorités professionnelles, tels que la gestion de valeurs professionnelles potentiellement contradictoires, ou encore le développement d'un sentiment d'appartenance professionnelle. Dans cette perspective, la profession de représentant de courtier en placement est confrontée à la recherche d'un équilibre entre encadrement collectif et responsabilité individuelle. Il apparaît d'autant plus nécessaire de tenir compte de ces deux tenants de la pratique professionnelle qui caractérisent l'ensemble des professions libérales, comme l'a souligné, entre autres, Marie-Anne Frison-Roche. D'un côté, les professionnels sont, en tant qu'individus, farouchement attachés à leur liberté d'action⁶⁷, de l'autre, l'encadrement normatif

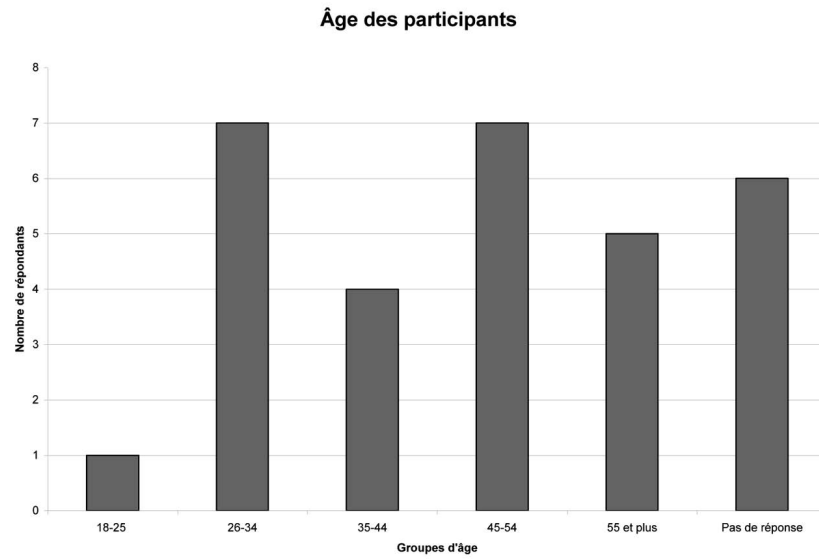
67. Les critiques de l'inflation réglementaire auxquelles les professionnels sont soumis peuvent d'ailleurs s'interpréter dans ce sens.

de leur pratique dans une déontologie constitue l'un des piliers de leur réputation et, ce faisant, l'une des garanties de leur survie.

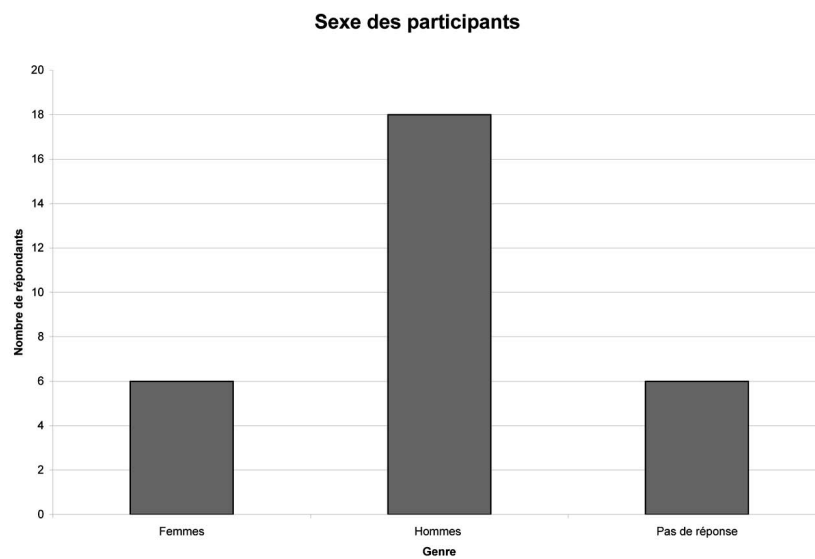
Conformément à l'objectif initial de l'étude, les données recueillies auprès de ces professionnels et l'analyse de leurs propos ont permis de mieux connaître les facteurs susceptibles de renforcer ou d'affaiblir l'efficacité de la fonction préventive des régimes de sanctions. Plus particulièrement, cette étude montre que ces facteurs ne relèvent pas seulement de l'individu, mais également de son insertion dans des contextes professionnel, organisationnel, économique et juridique particuliers. Ce constat peut mener à certaines pistes d'action pour améliorer la situation actuelle quant à la prévention des manquements professionnels en matière de services financiers, notamment pour renforcer les effets préventifs de la réglementation et des recours. En premier lieu, il sera important de tenir compte de l'avis des professionnels dans la formulation des mesures concernant les services de placement. Ces professionnels ont un regard critique sur leur milieu, fondé sur des expériences concrètes de leur pratique. Sans qu'ils soient les seuls experts aptes à parler de leur domaine, leur opinion et leur regard sur la question devraient cependant être pris en compte. D'ailleurs, les professionnels ont émis au fil des entretiens plusieurs souhaits pour l'amélioration de leur travail (Annexe 2), dont la prise en compte nous semble un élément favorable pour le succès de réformes ultérieures. La prise en considération du point de vue des professionnels concernés devrait assurer une meilleure adhésion de ces derniers aux mesures. Considérer l'avis des représentants permettra également de mieux cibler les mesures à implanter et leur priorisation. En terminant, notons aussi que des différences de compréhension entre les représentants et les autres experts du milieu (tels les juristes) sont apparues au sujet de plusieurs notions balisant les services financiers. Ces éléments devraient soulever des interrogations quant à la perception des représentants de certaines notions et obligations, par exemple celles liées à la relation fiduciaire et aux rapports de confiance. Comprennent-ils de la même façon que les autorités régulatrices leur rôle, leurs pouvoirs, la situation des clients et leurs devoirs envers ces derniers ? Doit-on aussi se poser des questions sur la formation qui est donnée aux représentants et qui est censée leur inculquer un sens commun des notions et des balises de leur pratique professionnelle ? Il importe, selon nous, de creuser davantage ces questions, car des différences de compréhension peuvent mener à des « dialogues de sourds », à des frustrations et à une portée limitée des modifications de la réglementation.

ANNEXE 1

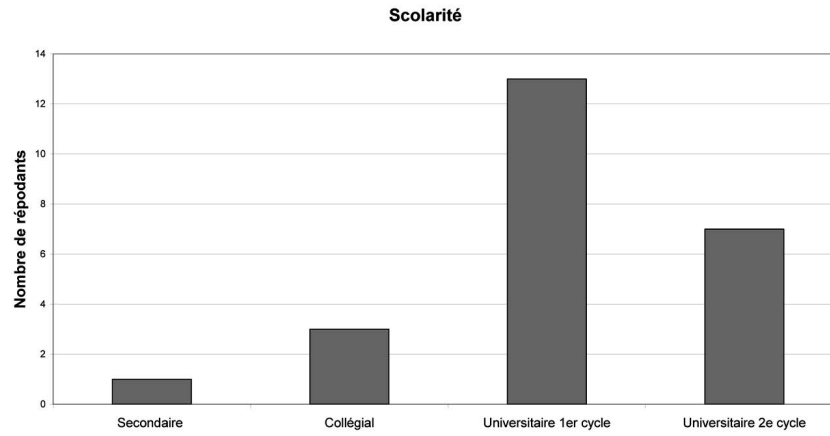
**PROFIL DES INFORMATEURS
INTERROGÉS**



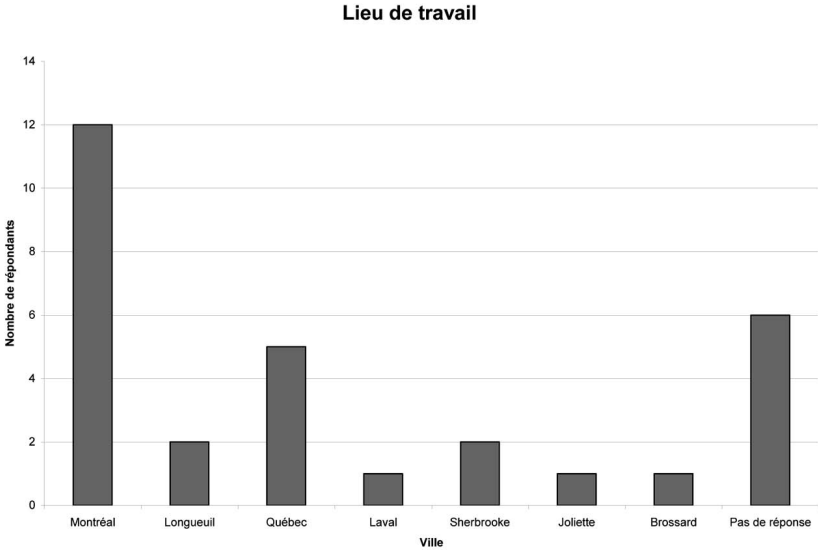
Graphique 4 : Âge des représentants interrogés



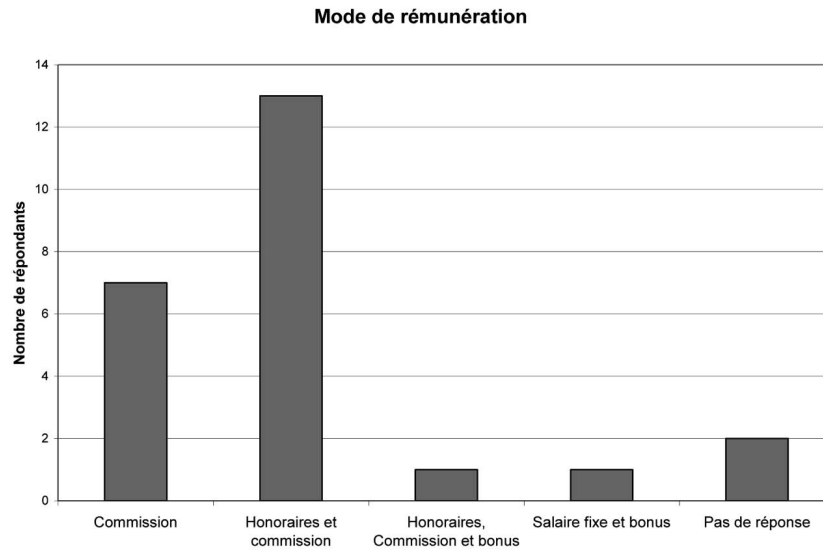
Graphique 5 : Sexe des représentants interrogés



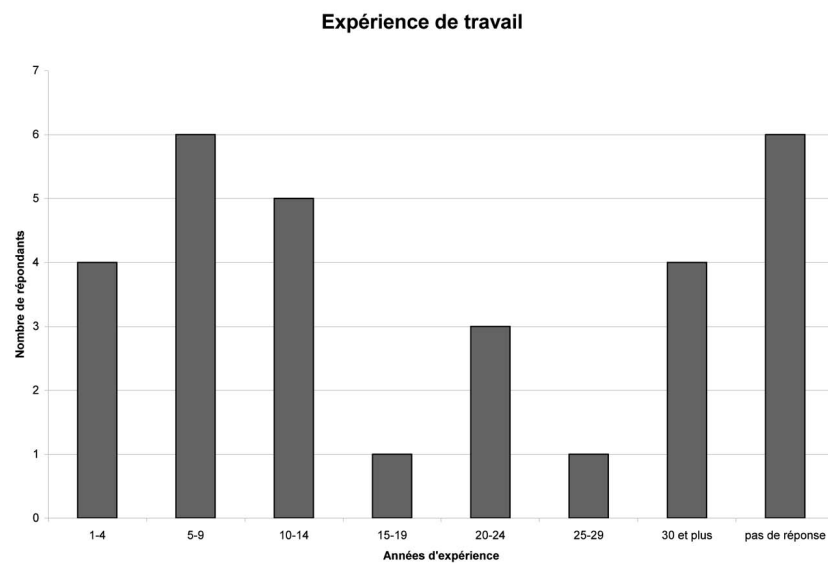
Graphique 6 : Scolarité des représentants interrogés



Graphique 7 : Lieu d'exercice des représentants interrogés



Graphique 8 : Mode de rémunération des représentants interrogés



Graphique 9 : Expérience de travail des représentants interrogés

**Tableau 4 : Spécialités mentionnées
(produits et/ou inscription en valeurs mobilières)**

SPÉCIALITÉS	Nombre
Courtier plein exercice	3
Conseiller en placement	2
Actions, obligations	1
Actions, obligations, fonds communs, options	1
Analyste de titres canadiens	1
Assurances, options	1
Assurances, planification financière canadienne	1
Conseiller en placement, généraliste, assurance	1
Courtier de plein exercice, contrat à terme, options	1
Courtier de plein exercice, option, assurances de personnes	1
Courtier de plein exercice, placement, retraite, fiscalité, assurances	1
Investissements	1
Investissements et placements	1
Placements assurances	1
Planificateur financier de plein exercice	1
Planification financière, valeurs mobilières, assurances de personnes, assurances collectives et rentes collectives	1
Produits gérés, fonds mutuels, gestion de portefeuille	1
Valeurs mobilières	1

Tableau 5 : Titres mentionnés (fonctions)⁶⁸

TITRES	Nombre
Conseiller en placement	12
Conseiller en gestion de patrimoine	1
Conseiller en placement, planificateur financier, vice-président	1
Conseiller en placement, vice-président	1
Courtier	1
Courtier en valeurs mobilières	1
Courtier et planificateur financier	1
Courtier, vice-président, directeur	1
Directeur, gestionnaire de portefeuille et CFA	1
Gestionnaire de portefeuille, vice-président	1
Premier vice-président	1
Représentant	1
TOTAL	23
Nombre total de conseiller en placement ⁶⁹	14
Nombre total de postes de cadre (direction, vice-présidence)	6

68. Certains titres tels « conseiller en placement » apparaissent aussi dans le tableau des spécialités. Nous voulions rester le plus fidèles possibles à la formulation des participants.

69. La formulation de conseiller en placement est celle qui revient le plus souvent.

ANNEXE 2

SOUHAITS DES REPRÉSENTANTS ÉMIS LORS DES ENTREVUES

Voici la synthèse des souhaits formulés par les professionnels des services financiers au fil des entretiens que nous avons menés. Ces souhaits sont présentés de manière à refléter le plus fidèlement possible les propos tenus par les différents professionnels rencontrés. Notons toutefois que tous ces éléments ne font pas consensus, et que les informateurs peuvent avoir, chacun de leur côté, émis certains souhaits qui, une fois synthétisés, s'avèrent contradictoires. Par ailleurs, ces souhaits peuvent aussi révéler des lacunes dans les connaissances des informateurs rencontrés quant à l'état actuel de l'encadrement professionnel.

Voici la synthèse des souhaits présents dans le rapport. Ces souhaits sont classés par thèmes :

a. Formation des représentants de courtiers en placement

- Exiger une formation universitaire minimale pour les représentants ;
- Favoriser l'embauche de gens formés qui seront plus à même de comprendre l'impact de leur pratique professionnelle ;
- Encourager la formation continue de qualité, pertinente avec la pratique ;
- Réorienter la formation continue vers la conformité à la réglementation plutôt que vers la connaissance du marché financier ;
- Pour la formation continue, éviter les conflits d'intérêts entre l'industrie et la conformité (formations qui se confondent avec la publicité de certains produits) ;
- Sanctionner par la perte de licence ceux qui ne suivent pas leur formation continue.

b. Relation avec le client

- Éduquer les clients : entre autres, expliquer le fonctionnement du marché, le rôle des représentants et les questions qu'un client doit poser à son représentant ;
- Doter les citoyens d'une connaissance de base de la gestion financière (p. ex. : lors de cours au secondaire ou au collégial) ;
- Former les représentants à mieux développer leur relation avec les clients : bien choisir les clients, concevoir leur relation comme un lien à long terme, et sensibiliser les clients à ne pas avoir une confiance aveugle envers les représentants ;
- Diminuer le volume de clients et, dans certains cas, diminuer le nombre de transactions ;
- Développer une nouvelle façon de prendre connaissance des objectifs du client à l'ouverture du compte, notamment en prenant mieux en compte le fait que celui-ci ne connaît pas nécessairement le monde financier et les investissements ;
- Donner à tous l'accès à l'assurance responsabilité.

c. Rôles des firmes et des organisations de travail

- Revoir les politiques et les pratiques de manière à bien concilier les objectifs de rentabilité de l'entreprise avec l'obligation fiduciaire qui incombe aux représentants, à savoir agir dans le meilleur intérêt du client ;
- Revoir les politiques de rémunération et de promotion afin d'éviter les pressions indues pour maximiser les profits à tout prix ;
- Favoriser le travail en équipe, de façon à partager les tâches et les expertises ;
- Vérifier, lors de l'embauche, les valeurs personnelles des personnes ;

- Engager davantage la responsabilité de la firme dans le travail de ses représentants (elle devrait se porter garante du travail de ses membres) ;
- Sensibiliser les firmes aux effets à long terme de la pratique professionnelle des représentants, afin qu'elles diminuent la pression à court terme sur les représentants (sensibiliser les firmes au rôle de soutien de l'employeur dans l'aspect éthique de la pratique) ;
- Mettre en place, au sein des firmes, des programmes de mentorat pour mieux suivre les jeunes représentants ;
- Éviter les conflits d'intérêts pour les responsables internes de conformité et, à ce titre, prendre des mesures, telles qu'éviter le cumul des fonctions (p. ex. : directeur de succursale et représentant) ;
- Diminuer la lourdeur administrative et les formulaires à remplir dans la pratique ;
- Valoriser le travail bien fait par des actions positives ;
- Faire de la publicité positive sur le travail des professionnels.

d. Réglementation

- Orienter la réglementation vers les comportements concrets qui sont attendus des professionnels plutôt que de la restreindre aux seuls aspects techniques de la pratique professionnelle ;
- Dans l'information diffusée sur la réglementation, établir des priorités pour mettre en évidence l'essentiel et réduire le volume des informations transmises ;
- Diminuer les incertitudes dans la loi, dont le libellé entraîne présentement de l'insécurité chez les représentants quant à ce qui constitue une faute et les sanctions possibles ;
- Uniformiser et regrouper les différentes licences de travail du secteur financier ;

- Considérer aussi, dans la réglementation, la protection des professionnels (et pas seulement celle des clients).

e. Sanctions

- Mieux distinguer les types de fautes (p. ex. : fraudes vs manquements involontaires), et inscrire cette distinction dans la réglementation plutôt que de la confier aux tribunaux ;
- Accroître la sévérité des sanctions dans le cas des fautes intentionnelles ;
- Adapter les sanctions à la mesure des fautes commises ;
- Privilégier le retrait de l'inscription professionnelle comme sanction ;
- Publiciser les sanctions auprès des représentants et des clients ;
- Implanter un fardeau de preuve différent pour des criminels potentiels et pour les individus qui auraient enfreint les règles civiles.

f. Autorités régulatrices externes (rôle et composition)

- Valoriser le travail bien fait par des actions positives ;
- Faire de la publicité positive sur le travail des professionnels ;
- Diminuer la lourdeur administrative et les formulaires à remplir dans la pratique ;
- Harmoniser les autorités régulatrices externes pour tout le Canada, notamment pour éviter un surencadrement juridique ou des contradictions entre les autorités ;
- Dans un souci d'efficacité, mettre en place un organisme qui uniformise et qui évite de multiplier le travail des autorités régulatrices (et celui des représentants aussi) ;

- Accroître les ressources consacrées à la surveillance et au contrôle en vue de prévenir les comportements déviants ;
- Doter les enquêteurs d'une plus grande marge de manœuvre dans les enquêtes, notamment en ce qui concerne les enquêtes à l'improviste dans les firmes et les possibilités d'action (p. ex. : possibilité d'un droit de saisie) ;
- S'assurer d'engager des personnes expérimentées pour œuvrer au sein des autorités régulatrices, et ce, à tous les niveaux ;
- Revoir la structure de gouvernance des organismes d'autoréglementation afin d'assurer l'indépendance à l'égard des firmes.

Du point de vue des autorités qui encadrent le milieu des services financiers, certains des souhaits peuvent paraître irréalistes, redondants ou discutables, au regard de la connaissance du milieu ou même de l'éthique professionnelle. Pour autant, la prise en compte d'au moins certaines de ces suggestions nous semble un élément favorable au succès des mesures d'encadrement de la pratique professionnelle qui peuvent être envisagées. De plus, la prise en compte de ces souhaits pourra contribuer à accroître l'efficacité des recommandations émises sur une base théorique, par exemple, quant aux mesures réglementaires et leur efficacité. En effet, la collaboration des représentants est un facteur indispensable au bon fonctionnement de ce milieu et des services qui y sont fournis. Il en va de même de leur réceptivité aux mesures réglementaires les concernant.

Bibliographie

- ARNAUD, A.-J. et M.J. FARINAS DULCE, *Introduction à l'analyse sociologique des systèmes juridiques*, Manuel de l'Académie européenne de théorie du droit, Bruxelles, Bruylant, 1998, 378 p.
- ARQUIN, A., *Effet dissuasif de la responsabilité civile dans le contexte des accidents d'automobile*, Rapport rédigé pour le compte de la Société d'assurance automobile du Québec, 2004.
- AUTORITÉ DES MARCHÉS FINANCIERS, *Bulletin de l'Autorité des marchés financiers*, 2004, vol. 1, n° 24, en ligne : <<http://www.lautorite.qc.ca/userfiles/File/bulletin/2004/2004-07-16-v01-n24/bul-infogenerale-v1n24.pdf>> (consulté le 7 mars 2010).
- AUTORITÉ DES MARCHÉS FINANCIERS, *Décision n° 2008-PDG-0126*, en ligne : <http://www.lautorite.qc.ca/userfiles/File/Consultations/oar/Decision_2008-PDG-0126_reconnaissance.pdf> (consulté le 7 mars 2010).
- AUTORITÉ DES MARCHÉS FINANCIERS, *Rapport annuel 2008-2009*, 2009, en ligne : <<http://www.lautorite.qc.ca/userfiles/File/Publications/autorite/rapports-annuels/amf-rapport-annuel-2008-2009.pdf>> (consulté le 15 juin 2010).
- AUTORITÉ DES MARCHÉS FINANCIERS, *Règlement 31-103 sur les obligations et dispenses d'inscription*, art. 2.1 et 7.1, en ligne : <<http://www.canlii.org/fr/qc/legis/regl/am-2009-04-2009-go-2-4768a/derniere/am-2009-04-2009-go-2-4768a.html>>.
- AZEMA, J., R. GUILLIEN et J. VINCENT, *Lexique de termes juridiques*, 6^e éd., Paris, Dalloz, 1985, 469 p.
- BAUCUS, M.S. et J.P. NEAR, « Can Illegal Corporate Behavior Be Predicted ? An Event History Analysis », (1991) 34 *The Academy of Management Journal* 9-36.

- BAUDOIN, J.-L. et P. DESLAURIERS, *La responsabilité civile*, 7^e éd., Cowansville, Éditions Yvon Blais, 2007, vol. 1. et vol. 2, 3170 p.
- BAUDOIN, J.-L. et P.-G. JOBIN, *Les obligations*, 6^e éd. par P.-G. JOBIN avec la collaboration de N. VÉZINA, Cowansville, Éditions Yvon Blais, 2005, 1755 p.
- BAUMHART, R.C., « How Ethical Are Businessmen ? », (1961) 39 *Harvard Business Review* 6-19, 156-176.
- BEAUDOIN, L.I., *Le contrat de gestion de portefeuille de valeurs mobilières : nature juridique, rôle des règles de l'administration du bien d'autrui, obligations des parties*, Cowansville, Éditions Yvon Blais, 1994, 206 p.
- BECKER, G.S., « Crime And Punishment : An Economic Approach », (1968) 76 *Journal of Political Economy* 169-217.
- BÉDARD, J., « The Disciplinary Process of the Accounting Profession : Protecting the Public or the Profession ? The Québec experience », (2001) 20 *Journal of Accounting and Public Policy* 399-437.
- BENTHAM, J., *Theory of Legislation*, traduit du français de É. Dumont par R. HILDRETH, London, Trübner & Co., 1882, 472 p.
- BIRON, J., *La responsabilité de l'intermédiaire de marché et la protection du petit investisseur : à la recherche d'un certain équilibre*, Mémoire de maîtrise, Montréal, Université de Montréal, 2005, 221 p.
- BILZ, K. et J. NADLER, « Law, Psychology, and Morality », dans D. MEDIN, L. SKITKA, D. BARTELS et C. BAUMAN (dir.), *The Psychology of Learning and Motivation*, New York, Elsevier, 2009, p. 101-131.
- BOBBIO, N., « Philosophie du droit », dans A.-J. ARNAUD *et al.* (dir.), *Dictionnaire encyclopédique de théorie et de sociologie du droit*, 2^e éd., Paris, L.G.D.J., 1993, p. 442-446.
- BONFILS, S., *Le droit des obligations dans l'intermédiation financière*, Paris, L.G.D.J., 2005, 371 p.
- BONNEAU, T. et F. DRUMMOND, *Droit des marchés financiers*, 2^e éd., Paris, Economica, 2005, 847 p.

- BOUDON, R., P. BESNARD, M. CHERKAOUI et B.-P. LÉCUYER (dir.), *Dictionnaire de la sociologie*, Paris, Larousse, 1996, 280 p.
- BRAITHWAITE, J., « White-Collar Crime », (1985) 11 *Annual Review of Sociology* 1-25.
- CALAVITA, K. et H.N. PONTELL, « “Heads I Win, Tails You Loose” : Deregulation, Crime, and Crisis in the Savings and Loan Industry », (1990) 36 *Crime & Delinquency* 309-341.
- CANADIAN SECURITIES ADMINISTRATORS/AUTORITÉS CANADIENNES EN VALEURS MOBILIÈRES, *Investir à l'aide d'un conseiller financier*, en ligne : <http://www.iiroc.ca/French/Investors/MembInfoService/ToolsInfo/Documents/WorkingAdvisor_fr.pdf> (consulté le 1^{er} juin 2010).
- CANADIAN SECURITIES ADMINISTRATORS/AUTORITÉS CANADIENNES EN VALEURS MOBILIÈRES, « CSA Investor Index », 2009, en ligne : <http://www.securities-administrators.ca/uploadedFiles/General/pdfs/CSA%20Investor%20Index%202009%20Final_EN.pdf?n=6519> (consulté le 13 août 2010).
- CARBONNIER, J., *Flexible droit : textes pour une sociologie du droit sans rigueur*, 10^e éd., Paris, L.G.D.J., 2001, 406 p.
- CHIRICOS, T.G., « Rates of Crime and Unemployment : An Analysis of Aggregate Research Evidence », (1987) 34 *Social Problems* 187-212.
- CLEGG, S., « The Bounds of Rationality », dans B. CATERINO et S.F. SCHRAM (dir.), *Making Political Science Matter : Debating Knowledge, Research and Methods*, New York, N.Y. U.P., 2006, p. 171-187.
- CLINARD, M.B. et P.C. YEAGER, *Corporate Crime*, New York, Free Press, 1980, 386 p.
- COLEMAN, J.W., « Toward an Integrated Theory of White-Collar Crime », (1987) 93 *The American Journal of Sociology* 406-439.
- COLEMAN, J.W., *The Criminal Elite : Understanding White-Collar Crime*, 6^e éd., New York, Worth Publishers, 2005, 352 p.
- COMMAILLE, J., « Effectivité », dans ALLAND, D. et S. RIALS (dir.), *Dictionnaire de la culture juridique*, Paris, Lamy/P.U.F., 2003, p. 583-585.
- COMMAILLE, J., « Normes juridiques et régulation sociale. Retour à la sociologie générale », dans F. CHAZEL et J. COMAILLE

(dir.), *Normes juridiques et régulation sociale*, Paris, L.G.D.J., 1991, p. 13-22.

COOTER, R.D., « Three Effects of Social Norms on Law : Expression, Deterrence, and Internalization », (2000) 79 *Or. L. Rev.* 1-22.

CRÊTE, R. et S. ROUSSEAU, *Droit des sociétés par actions*, 2^e éd., Montréal, Éditions Thémis, 2008, 881 p.

CRÊTE, R., « L'implantation des codes d'éthique dans le milieu des affaires québécois et canadien – Quelques réflexions sur les pratiques actuelles », dans Service de la formation permanente, Barreau du Québec, *Développements récents en droit commercial*, Cowansville, Éditions Yvon Blais, 1998, p. 135-150.

CRÊTE, R., « Les manifestations du particularisme juridique des rapports de confiance dans les services de conseils financiers et de gestion de portefeuille », (2009) 39 *R.G.D.* 581-653.

CRÊTE, R., G. BRISSON, M. NACCARATO et A. LÉTOURNEAU, « La prévention dans la distribution de services de placement », dans R. CRÊTE, M. LACOURSIÈRE, M. NACCARATO et G. BRISSON (dir.), *La confiance au cœur de l'industrie des services financiers*, Cowansville, Éditions Yvon Blais, 2009, p. 247-316.

CRÊTE, R., M. LACOURSIÈRE et C. DUCLOS, « La rationalité du particularisme juridique des rapports de confiance dans les services de conseils financiers et de gestion de portefeuille », (2009) 39 *R.G.D.* 523-580.

CRÊTE, R., M. NACCARATO, C. DUCLOS, A. LÉTOURNEAU et C. MABIT (a), « L'encadrement légal et les types de déviations dans les services de placement », (2010) 35 *Gestion* 35-48.

CRÊTE, R., M. NACCARATO, C. DUCLOS, A. LÉTOURNEAU et C. MABIT (b), « Les déviations dans les services de placement : responsabilités, sanctions et moyens de prévention », (2010) 35 *Gestion* 49-69.

CROALL, H., « Who Is the White-Collar Criminal ? », (1989) 29 *British Journal of Criminology* 157-174.

CUSSON, M., *Pourquoi punir ?*, Paris, Dalloz, 1987, 203 p.

DALTON, D.R. et I.F. KESNER, « On the Dynamics of Corporate Size and Illegal Activity : An Empirical Assessment », (1988) 7 *Journal of Business Ethics* 861-870.

- DARMON, M., *La socialisation*, Paris, Armand Colin, 2006, 127 p.
- DAUCHY, P., « Morale », dans A.-J. ARNAUD *et al.* (dir.), *Dictionnaire encyclopédique de théorie et de sociologie du droit*, 2^e éd., Paris, L.G.D.J., 1993, p. 383-384.
- DELGADO OCANDO, J.M., « Valeur », dans A.-J. ARNAUD *et al.* (dir.), *Dictionnaire encyclopédique de théorie et de sociologie du droit*, 2^e éd., Paris, L.G.D.J., 1993, p. 633-635.
- DERSHOWITZ, A.M., « Increasing Community Control over Corporate Crime. A Problem in the Law of Sanctions », (1961) 71 *Yale L.J.* 280-306.
- DROLET, M., M.-C. SAINT-JACQUES et F. OUELLET, « La mesure des attitudes : un type de questions assez complexe », dans R. MAYER, F. OUELLET, M.-C. SAINT-JACQUES et D. TURCOTTE (dir.), *Méthodes de recherche en intervention sociale*, Montréal, Gaétan Morin Éditeur, 2000, p. 106-113.
- DUBAR, C. et P. TRIPIER, *Sociologie des professions*, Paris, Armand Colin, 1998, 256 p.
- DUBAR, C., *La socialisation : construction des identités sociales et professionnelles*, 3^e éd., Paris, Armand Colin, 2006, 255 p.
- DUCLOS, C., « Les autorités d'encadrement », dans R. CRÊTE, M. NACCARATO, M. LACOURSIÈRE et G. BRISSON (dir.), *Courtiers et conseillers financiers – Encadrement des services de placement*, Cowansville, Éditions Yvon Blais, 2011 (à paraître).
- DUMONT, H., *Pénologie : le droit canadien relatif aux peines et aux sentences*, Montréal, Éditions Thémis, 1993, 684 p.
- DUPRET, B., *Droit et sciences sociales*, Paris, Armand Colin, 2006, 297 p.
- DURKHEIM, E., *De la division du travail social*, 3^e éd., Paris, P.U.F., 1994, 416 p.
- EISENBERG, M.A., « Corporate Law and Social Norms », (1999) 99 *Columbia L. Rev.* 1253-1292.
- ELFFERS, H., P. VAN DER HEIJDEN et M. HEZEMANS, « Explaining Regulatory Non-compliance : A Survey Study of Rule Transgression for Two Dutch Instrumental Laws, Applying the Randomized Response Method », (2003) 19 *Journal of Quantitative Criminology* 409-439.

- FERRARI, V., « Fonction du droit », dans A.-J. ARNAUD *et al.* (dir.), *Dictionnaire encyclopédique de théorie et de sociologie du droit*, 2^e éd., Paris, L.G.D.J., 1993, p. 266-268.
- FINANCE ET INVESTISSEMENT, « Accueil », en ligne : <<http://www.finance-investissement.com>> (consulté le 15 juin 2010).
- FINNEY, H.C. et H.R. LESIEUR, « A Contingency Theory of Organizational Crime », dans *Research in the Sociology of Organizations*, Greenwich, JAI Press, 1982, 255-299.
- FRIEDMAN, L. M., « The Deterrence Curve », dans S. MACAULAY, L.M. FRIEDMAN et J. STOOKEY (dir.), *The Law & Society : Readings on the Social Study of Law*, New York, W.W. Norton & Company, 1995, p. 440-443.
- FRISON-ROCHE, M.-A., « Déontologie et discipline dans les professions libérales », dans ASSOCIATION HENRI CAPITANT DES AMIS DE LA CULTURE JURIDIQUE FRANÇAISE, *Les professions libérales : Tome II / Nice, Actes du colloque organisé avec le concours de la Faculté de Droit de Nice-Sophia Antipolis*, Paris, L.G.D.J., 1998, p. 103-118.
- FRISON-ROCHE, M.-A., « Éléments d'une sociologie de la déontologie financière : la déontologie financière constitue-t-elle un progrès de la justice ? », (2001) 42 *C. de D.* 807-826.
- GIBBS, J., « Deterrence Theory and Research », dans S. MACAULAY, L.M. FRIEDMAN et J. STOOKEY (dir.), *The Law & Society : Readings on the Social Study of Law*, New York, W.W. Norton & Company, 1995, p. 417-421.
- GITLOW, A.L., *Corruption in Corporate America : Who Is Responsible ? Who Will Protect the Public Interest ?*, Lanham, U. P. of America, 2005, 190 p.
- GLANZ, K., B.K. RIMER et F.M. LEWIS (dir.), *Health Behavior and Health Education*, 3^e éd., San Francisco, Jossey-Bass, 2002, 583 p.
- GRASMICK, H.G. et G.J. BRYJAK, « The Deterrent Effect of Perceived Severity of Punishment », (1980) 59 *Social Forces* 471-491.
- GREEN, D.P. et I. SHAPIRO, *Pathologies of Rational Choice Theory : A Critique of Applications in Political Science*, New Haven, Yale U.P. 1994, 239 p.

- HARNAY, S. et A. MARCIANO, *Richard A. Posner : l'analyse économique du droit*, Paris, Éditions Michalon, 2003, 119 p.
- HATTAB, R., *De l'obligation de conseil des prestataires de services d'investissement*, Strasbourg, P.U. de Strasbourg, 2006, 376 p.
- HEINER, R.A., « The Origin of Predictable Behavior », (1983) 73 *American Economic Review* 560-595.
- HIRSCHI, T. et M. GOTTFREDSON, « Causes of White-Collar Crime », (1987) 25 *Criminology* 949-974.
- HOLBROOK, M.B., « Beyond Attitude Structure : Toward the Informational Determinants of Attitude », (1978) 15 *Journal of Marketing Research* 545-556.
- INVESTMENT EXECUTIVE, « Home », en ligne : <<http://www.investmentexecutive.com/client/en/accueil.asp>> (consulté le 15 juin 2010).
- ISAMBERT, F.-A., « Durkheim et la sociologie des normes », dans F. CHAZEL et J. COMMAILLE (dir.), *Normes juridiques et régulation sociale*, Paris, Librairie générale de droit et de jurisprudence, 1991, p. 51-64.
- IVANCEVICH, J.M., T.N. DUENING, J.A. GILBERT et R. KONOPASKE, « Deterring white-collar crime », (2003) 17 *Academy of Management Executive* 114-127.
- JOHNSON, D.T. et R.A. LEO, « The Yale White-Collar Crime Project : A Review and Critique », (1993) 18 *Law and Social Inquiry* 63-100.
- KAHAN, D.M., « What Do Alternative Sanctions Mean ? », (1996) 63 *University of Chicago L. Rev.* 591-653.
- KAHAN, D.M., « The Secret Ambition of Deterrence », (1999) 113 *Harvard L. Rev.* 413-500.
- KATYAL, N.K., « Deterrence's Difficulty », (1997) 95 *Mich. L. Rev.* 2385-2476.
- KATZ, A.W. (dir.), *Foundations of the Economic Approach to Law*, New York, Oxford University Press, 1998, 442 p.
- KLINBERG, O., *Psychologie sociale*, Paris, P.U.F., 1959.
- KOURILSKY, C., « Socialisation », dans A.-J. ARNAUD *et al.* (dir.), *Dictionnaire encyclopédique de théorie et de sociologie du droit*, 2^e éd., Paris, L.G.D.J., 1993, p. 555-557.

- KOURILSKY-AUGEVEN, C., « Socialisation juridique », dans D. ALLAND et S. RIALS (dir.), *Dictionnaire de la culture juridique*, Paris, Lamy/P.U.F., 2003, p. 1415-1418.
- KOURILSKY-AUGEVEN, C. (a), « Introduction socialisation juridique et conscience du droit : le point de l'individu sur le droit », dans C. KOURILSKY-AUGEVEN (dir.), *Socialisation juridique et conscience du droit : Attitudes individuelles, modèle culturel et changement social*, Paris, L.G.D.J., 1997, p. 3-8.
- KOURILSKY-AUGEVEN, C. (b), « Socialisation juridique et modèle culturel », dans C. KOURILSKY-AUGEVEN (dir.), *Socialisation juridique et conscience du droit : Attitudes individuelles, modèle culturel et changement social*, Paris, L.G.D.J., 1997, p. 11-31.
- LABARBERA, P.A., « Analyzing and Advancing the State of the Art of Advertising Self-Regulation », (1980) 9 *Journal of Advertising* 27-38.
- LANE, R.E., « Why Business Men Violate the Law », (1953) 44 *Journal of Criminal Law, Criminology and Police Science* 151-165.
- LASCOUMES, P. et É. SERVERIN, « Théorie et pratiques de l'effectivité du droit », (1986) 2 *Droit et société* 101-122.
- LEAP, T.L., *Dishonest Dollars : The Dynamics of White-Collar Crime*, Ithaca, Cornell U.P., 2007, 243 p.
- LEVENS, G.E., « 101 British White-Collar Criminals », dans G. GEIS (dir.), *White-Collar Criminal : The Offender in Business and the Professions*, Piscataway, Transaction Publishers, 2007, p. 327-334.
- LLUELLES, D. et B. MOORE, *Droit des obligations*, Montréal, Éditions Thémis, 2006, 2324 p.
- LOEB, S.E., « A Survey of Ethical Behavior in the Accounting Profession », (1971) 9 *Journal of Accounting Research* 287-306.
- MABIT, C., *Le régime de sanctions disciplinaires applicable aux représentants des courtiers en placement*, mémoire de maîtrise, Québec, Faculté de droit, Université Laval, 2009.
- MACAULAY, S., L.M. FRIEDMAN et J. STOOKEY (dir.), *The Law & Society : Readings on the Social Study of Law*, New York, W.W. Norton & Company, 1995, 912 p.

- MACKAAY, E. et S. ROUSSEAU, *Analyse économique du droit*, Montréal, Paris, Éditions Thémis, Dalloz, 2008, 728 p.
- MAKKAI, T. et J. BRAITHWAITE, « The Dialectics of Corporate Deterrence », (1994) 31 *Journal of Research in Crime and Delinquency* 347-373.
- MAYER, R., F. OUELLET, M.-C. SAINT-JACQUES et D. TURCOTTE, *Méthodes de recherche en intervention sociale*, Québec : Gaétan Morin éditeur, 2000, 409 p.
- MESSU, M., *L'analyse propositionnelle de discours. Cahier de recherche n. 15*, Paris, CRÉDOC, 1991, 30 p.
- NACCARATO, M., « La juridicité de la confiance dans le contexte des contrats de services de conseils financiers et de gestion de portefeuille », (2009) 39 *R.G.D.* 457-521.
- NACCARATO, M. et A. LÉTOURNEAU, « La confiance trahie : La répression pénale et criminelle du manquement contractuel de l'intermédiaire de marché en valeurs mobilières et la détermination des peines applicables », article accepté pour publication dans la *Revue juridique Thémis*.
- NOREAU, P., « La scolarité, la socialisation et la conception du droit : un point de vue sociologique », (1997) 38 *C. de D.* 741-768.
- O'DONNELL, J.V. et A. OLIVIER, « Les grandes tendances de la jurisprudence récente », dans J.-L. BAUDOIN et P. DESLAURIERS (dir.), *La responsabilité civile des courtiers en valeurs mobilières et des gestionnaires de fortune : aspects nouveaux*, Cowansville, Association Henri-Capitant, Éditions Yvon Blais, 1999, p. 1-33.
- OGIEN, A., *Sociologie de la déviance*, Paris, Armand Colin, 1995, 230 p.
- OGIEN, R., « Normes et valeurs », dans M. CANTO-SPERBER (dir.), *Dictionnaire d'éthique et de philosophie morale*, 4^e éd., vol. 2, Paris, Quadriga/P.U.F., 2004, p. 1354-1368.
- ORGANISME CANADIEN DE RÉGLEMENTATION DU COMMERCE DES VALEURS MOBILIÈRES, *Règles des courtiers membres, Règle 1300 – Contrôle des comptes*, en ligne : <<http://iirc.knotia.ca/Knowledge/View/Document.cfm?Ktype=446&linkType=toc&dbID=201807342&tocID=640>> (consulté le 21 juillet 2009).

- OSKAMP, S. et P.W. SCHULTZ, *Attitudes and Opinions*, 3^e éd., Mahwah, Lawrence Erlbaum Associates, Inc., 2005, 592 p.
- OWENS, J.B., « Have We No Shame ? : Thoughts on Shaming “White Collar” Criminals, and the Federal Sentencing Guidelines », (2000) 49 *American University L. Rev.* 1047-1058.
- PATERNOSTER, R. et S. SIMPSON, « Sanction Threats and Appeals to Morality : Testing a Rational Choice Model of Corporate Crime », (1996) 30 *Law & Society Review* 549-584.
- PFERSMANN, O., « Norme », dans ALLAND, D. et S. RIALS (dir.), *Dictionnaire de la culture juridique*, Paris, Lamy/P.U.F., 2003, p. 1079-1083.
- POCAR, V., « Norme / Sociologie juridique », dans A.-J. ARNAUD *et al.* (dir.), *Dictionnaire encyclopédique de théorie et de sociologie du droit*, 2^e éd., Paris, L.G.D.J., 1993, p. 404-406.
- POITRAS, A.-M., « Le dédommagement des consommateurs dans le cadre d'un mécanisme de règlement des différends », dans R. CRÉTE, M. LACOURSIÈRE, M. NACCARATO et G. BRISSON (dir.), *La confiance au cœur de l'industrie des services financiers*, Actes du colloque, Cowansville, Éditions Yvon Blais, 2009, p. 373-393.
- POSNER, E.A., *Law and Social Norms*, Cambridge, Harvard U. P., 2000, 260 p.
- PRAT, J.-F., « Pénalisation de la vie économique et choix de solutions juridiques », dans M.-A. FRISON-ROCHE (dir.), *Les enjeux de la pénalisation de la vie économique*, Paris, Dalloz, 1997.
- RANGEON, F., « Réflexions sur l'effectivité du droit », dans D. LOSCHAK (dir.) et CENTRE UNIVERSITAIRE DE RECHERCHE ADMINISTRATIVE ET POLITIQUES DE PICARDIE (CURAPP), *Les usages sociaux du droit*, Paris, P.U.F., 1989, p. 126-149.
- ROBINSON, P.H. et J.M. DARLEY, « The Role of Deterrence in the Formulation of Criminal Law Rules : At Its Worst When Doing Its Best », (2003) 91 *Georgetown L.J.* 949-1002.
- SERVERIN, É., *Sociologie du droit*, Paris, Éditions la Découverte, 2000, 118 p.
- SHAVELL, S., « Criminal Law and The Optimal Use of Nonmonetary Sanctions as a Deterrent », (1985) 85 *Columbia L. Rev.* 1232-1262.

- SHOVER, N. et A. HOCHSTETLER, *Choosing White-Collar Crime*, Cambridge, Cambridge U. P., 2006, 212 p.
- SILBEY, S.S. et P. EWICK, « Devant la loi : la construction sociale du juridique », dans C. KOURILSKY-AUGEVEN (dir.), *Socialisation juridique et conscience du droit : Attitudes individuelles, modèle culturel et changement social*, Paris, L.G.D.J., 1997, 33-56.
- SIMON, H.A., « “The Decision-Making Schema” : A Reply », (1958) 18 *Public Administration Review* 60-63.
- SIMON, H.A., « Rationality as Process and as Product of Thought », (1978) 68 *The American Economic Review* 1-16.
- SLOVAK, J.S., « The Ethics of Corporate Lawyers : A Sociological Approach », (1981) 6 *American Bar Foundation Research Journal* 753-794.
- SMITH, R.W., « Enforcement or Ethical Capacity : Considering the Role of State Ethics Commissions at the Millennium », (2003) 63 *Public Administration Review* 283-295.
- SPENCER, J.C., « A Study of Incarcerated White-Collar Offenders », dans G. GEIS (dir.), *White-Collar Criminal : The Offender in Business and the Professions*, Piscataway, Transaction Publishers, 2007, p. 335-346.
- STEFFENSMEIER, D. et E. ALLAN, « Gender and Crime : Toward a Gendered Theory of Female Offending », (1996) 22 *Annual Review of Sociology* 459-487.
- STEFFENSMEIER, D., « On the Causes of “White-Collar” Crime : An Assessment of Hirschi and Gottfredson Claims », (1989) 27 *Criminology* 345-358.
- STEVENSON, D., « Toward a New Theory of Notice and Deterrence », (2005) 26 *Cardozo L. Rev.* 1535-1594.
- STRATTON, J.R., « Differential Identification and Attitudes toward the Law », (1967) 46 *Social Forces* 256-262.
- STRECHER, V.J., V.L. CHAMPION et I.M. ROSENSTOCK, « The Health Belief Model and Health Behavior », dans D.S. GOCHMAN (dir.), *Handbook of Health Behavior Research I : Personal and Social Determinants*, New York, Plenum Press, 1997, p. 71-91.

- SUTHERLAND, E.H., « White-Collar Criminality », (1940) 5 *American Sociological Review* 1-12.
- SUTHERLAND, E.H., « Crime of Corporations », dans G. GEIS (dir.), *White-Collar Criminal : The Offender in Business and the Professions*, Piscataway, Transactions Publishers, 2007, p. 57-70.
- SUTHERLAND, E.H., *White Collar-Crime*, New York, Holt Rinehart and Winston, 1961, 272 p.
- TERRÉ, F., *Introduction générale au droit*, 6^e éd., Paris, Dalloz, 2003, 609 p.
- THALER, R.H., « The Psychology and Economics Conference Handbook : Comments on Simon, on Einhorn and Hogarth, and on Tversky and Kahneman », (1986) 59 *The Journal of Business* S279-S284.
- TREVINO, L.K. et B. VICTOR, « Peer Reporting of Unethical Behavior : A Social Context Perspective », (1992) 35 *Academy of Management Journal* 38-64.
- TROPER, M., D. LOCHAK et M. JORI, « Norme », dans A.-J. ARNAUD *et al.* (dir.), *Dictionnaire encyclopédique de théorie et de sociologie du droit*, 2^e éd., Paris, L.G.D.J., 1993, p. 399-401.
- TVERSKY, A. et D. KAHNEMAN, « Rational Choice and the Framing of Decisions », (1986) 59 *The Journal of Business* S251-S278.
- TYLER, T., « Why People Obey the Law », dans S. MACAULAY, L.M. FRIEDMAN et J. STOOKEY (dir.), *The Law & Society : Readings on the Social Study of Law*, New York, W.W. Norton & Company, 1995, p. 474-495.
- VANDENBROEK, F., *L'ingénieur et son Code de déontologie*, Trois-Rivières, Éditions Juriméga, 1993, 242 p.
- WALDO, G.P. et T.G. CHIRICOS, « Perceived Penal Sanction and Self-Reported Criminality : A Neglected Approach to Deterrence Research », (1972) 19 *Social Problems* 522-540.
- WARR, M., *Companions in Crime : The Social Aspects of Criminal Conduct*, Cambridge, Cambridge U. P., 2002, 172 p.
- WEISBURD, D., E. WARING et S. WHEELER, « Class, Status, and the Punishment of White-Collar Criminals », (1990) 15 *Law & Social Inquiry* 223-243.

- WENZEL, M., « The Social Side of Sanctions : Personal and Social Norms as Moderators of Deterrence », (2004) 28 *Law and Human Behavior* 547-567.
- WHEELER, S., D. WEISBURD et N. BODE, « Sentencing the White-Collar Offender : Rhetoric and Reality », (1982) 47 *American Sociological Review* 641-659.

Index analytique

- A -

ACCOVAM, 108

Action, 111, 113

Perception, 109

Voir aussi **Autorité régulatrice, OCRCVM, Organisme d'autoréglementation**

Administration du bien d'autrui

Relation courtier-client, 8

ADR Chambers, 16

Agrément

Conditions, 12

Anthropologie, 48, 55

Appropriation de biens, 12

Arbitrage, 16

Association professionnelle

Bulletin, 101

Attitudes

Analyse et étude, 119, 126

- En termes de socialisation, 127

Efficacité, 38

Et normes juridiques, 26

Fonctions, 25

Individuelles, 35, 123

Modèles, 26, 30, 34

Monde des affaires, 33

Notion, 24

Voir aussi **Comportements, Valeurs**

Autorité des marchés financiers (AMF)

Connaissance, 108

Représentant

- Encadrement légal, 11

- Inscription, 7

- Surveillance et contrôle, 13, 14

Rôle, 14-15

Voir aussi **Autorité régulatrice**

Autorité régulatrice

Application, 107

Appréciation, 109

Attitudes des représentants, 107

Bureaucratie, 111

Connaissance, 108
Diversité, 113
Fusion, 115
Lenteur des procédures, 111
Manque de sévérité, 86
Perception de la compétence, 111
Voir aussi ACCOVAM, Autorité des marchés financiers (AMF), OCRCVM

- B -

Blanchiment d'argent, 74

Bonne conscience, 89

Bonne foi, 68

Erreur, 57

Voir aussi Obligations, Valeurs

Bureau de décision et de révision (BDR)

Rôle, 15-16

- C -

Cabinet de courtiers en placement, 7

Nombre, 8

Voir aussi Courtier en placement

Centre canadien d'arbitrage commercial, 16

Choix rationnel (théorie), 30-31, 41

Churning, 80

Client

Affinités avec le représentant, 64

Attentes, 63

Conflit avec le représentant, 16

Contrat avec le courtier, 8-11

Directives, 13

Faute du représentant

– Recours civil, 13

Ignorance, 71

Implication, 70

Intérêt, 70

Lien de confiance, 65, 69, 72, 120, 138

– Rôle des médias, 69

Pression sur le représentant, 73

Prise de contact, 66

Profil, 59

– Choix des produits, 62

Rapport de mutualité, 63

Tolérance au risque, 61, 64

– Limites, 61

Typologie, 60

Cohésion sociale, 28

Voir aussi Fonctions du droit

Cols blancs

Attitudes face aux normes, 43

Caractéristiques individuelles, 42

Comportement

– Modélisation, 38, 40

- Encadrement juridique, 46
Environnement de travail, 44
Facteurs sociodémographiques, 41, 123
Influence du milieu, 122
Infraction, 41
– Détection, 48
Niveau de connaissances, 43
Niveau de scolarité, 41
Personnalité, 43
Sanction, 47, 125
Valeurs morales personnelles, 42
- Compétence**, 93
- Comportements**
Individuels, 35
Notion, 25
Nuisibles à la cohésion sociale, 28
Voir aussi Attitudes
- Compte (types de)**
Voir Contrat (types de)
- Conciliation**, 16
- Conditions de pratique**, 122
- Confiance (lien de)**
Voir Client
- Confidentialité des informations**, 12
- Conflit d'intérêts**, 12, 121
- Conscience juridique**, 32
Voir aussi Socialisation juridique
- Conseils**
Services offerts, 9
- Contrat (types de)**
Carte blanche, 10
Dépôt, 11
Géré, 10
Gestion assistée, 10
Gestion contrôlée, 10, 75
Gestion discrétionnaire, 10
Prêt, 11
Sans conseil, 8
- Corruption**, 43
- Courtier en placement**
Contrat avec le client, 8
Délégation, 8
Déontologie, 14
Département de conformité, 109
Régulation interne, 109
Représentants, 7, 79
– Formation continue, 99
Rôle, 7
Services, 8
Traitement des plaintes, 16
Valeurs, 82
Voir aussi Représentant
- Crime économique**, 43

Criminels à cols blancs

Voir Cols blancs

- D -

Délégation

Relation courtier-client, 8

Déontologie, 14

Et éthique, 23

Voir aussi Morale, Valeurs

Département de conformité,

109, 110

Dépôt

Voir Contrat (types de)

Diligence, 13

Voir aussi Obligations, Valeurs

Directives du client

Voir Client

Dissuasion, 33

Voir aussi Fonctions du droit

Divulgarion au client, 12

Dommages-intérêts, 13

Droit

Analyse économique, 30

Diversité, 22

Effectivité, *voir* **Effectivité du droit**

Et attitudes, 25

Et normes juridiques, 21, 23

Fonctions, *voir* **Fonctions du droit**

Niveau d'adéquation, 125

Notion, 19

Droit commun

Encadrement des représentants, 12

- E -

Éducation juridique, 29, 129, 142

Intériorisation des normes juridiques dans la pratique professionnelle, 132

Réglementation professionnelle, 130

Voir aussi **Socialisation juridique**

Effectivité du droit, 25

Notion, 26

Efficacité personnelle, 38

Erreur de bonne foi, 57

Éthique

Et déontologie, 23

Formation, 131, 135

Notion, 23

Pratiques des représentants, 142

Voir aussi Morale, Valeurs

Évasion fiscale, 74

Expérience professionnelle, 94

Expressivité du droit, 29
Voir aussi Fonctions du droit

- F -

Faute du représentant

Erreur de bonne foi, 57
 Gravité, 56, 58
 Méconnaissance des sanctions,
 104
 Nature, 56
 Perception, 56, 120
 Recours civil, 13
 Sévérité des sanctions, 106

Fonctions du droit, 26, 27

Éducation juridique, 29
 Instrument de dissuasion, 33
 Intégration sociale, 28
 Socialisation juridique, 31

Formation, 95, 123

À la conformité, 98
 Continue, 97, 101
 – Rôle de l'entreprise, 99
 De base, 95, 101
 Prévention des manquements
 professionnels, 99
 Rôle, 129
 Sélection des informations, 133
 Technique, 131
 Valeurs et éthique profession-
 nelle, 131
*Voir aussi Éducation juri-
 dique, Socialisation juri-
 dique*

Fraude, 92, 106
 Diffusion des sanctions, 125
 Et valeurs personnelles, 123

- G -

Gestion de portefeuille, 9

Choix des produits, 62, 81
 Forme, 10, 75, 122
 – Appréciation, 76
Voir aussi Contrat (types de)

- H -

Health Belief Model, 36-37

Voir aussi Attitudes

Honnêteté, 89, 90, 135

*Voir aussi Obligations,
 Valeurs*

- I -

Identité

Professionnelle et sociale, 129,
 140
*Voir aussi Socialisation,
 Valeurs*

Impartialité, 13

*Voir aussi Obligations,
 Valeurs*

Indépendance, 13

*Voir aussi Obligations,
 Valeurs*

Influence des pairs, 83

Influence du milieu professionnel, 122

Information professionnelle

À l'interne, 102

Disponibilité, 101

Pertinence, 102

Information publique, 102

Infraction pénale ou criminelle, 13

Inspection, 13

Intégration sociale, 28

Voir aussi Fonctions du droit

Intégrité, 13

Intérêt du client, 12

Voir aussi Obligations, Valeurs

Internormativité, 22

- L -

Loi d'application générale

Encadrement des représentants, 12

Loi pédagogue, 29

Voir aussi Fonctions du droit

- M -

Mandat

Relation courtier-client, 8

Voir aussi Contrat (types de)

Médias

Critique, 125

Et relation avec le client, 69

Information, 102

Réputation de la profession, 84

Médiation, 16

Méthodologie

Analyse, 51

Approche retenue, 48

Caractéristiques des représentants, 50

Collecte des données, 49, 50

Échantillon, 49

Milieu des affaires

Comportements et normes juridiques, 33

Moralisation, 136

Mise en garde, 9

Morale

Et norme sociale, 23

Notion, 23

Voir aussi Déontologie, Éthique, Valeurs

- N -

Négociation (services de), 8, 9, 44

Voir aussi Représentant

Norbourg, 106

Norme

Notion, 20, 25

Norme juridique, 21, 23

Appropriation, 134

Effectivité, 26

Et attitudes, 26

Et sentiment identitaire, 141

Fonctions, 27, 28, *voir aussi***Fonctions du droit**

Idéal social, 29

Intériorisation dans la pratique
professionnelle, 132

Nature du rapport, 22

Norme sociale, 21, 23, 26, 82

– Et morale, 23

– O –**Obligations**

Bonne foi, 68

Diligence, 13

Fiduciaire, 12

Honnêteté, 89, 90, 135

Impartialité, 13

Indépendance, 13

Intégrité, 13

Intérêt du client, 12

Loyauté, 12

Prudence, 13

Reddition de compte, 13

Transparence, 13

*Voir aussi Valeurs***OCRCVM**

Arbitrage, 16

Représentant

– Encadrement légal, 11

– Inscription, 7

– Surveillance et contrôle,
13, 14

Rôle, 14-15

Voir aussi ACCOVAM,
Autorité régulatrice,
Organisme d'autorégle-
mentation**Opinion**

Notion, 25

Voir aussi Attitudes, Com-
portements**Organisme**
d'autoréglementation

Réglementation financière, 11

Voir aussi ACCOVAM,
OCRCVM**– P –****Philosophie du droit**, 27**Plainte**, 16**Pluralisme normatif et**
juridique, 22

Contexte professionnel, 140

Prêt*Voir Contrat (types de)***Professionnel avisé**

Obligation, 13

Profil de risque, 59

Choix des produits, 62

Prudence, 13

Voir aussi **Obligations**,

Valeurs

- R -

Reddition de compte, 13

Voir aussi **Obligations**,

Valeurs

Réglementation

Attitudes des représentants,
100

Éducation juridique, 130

Effets pervers, 137

Influence, 124

Information disponible, 101

Perception de la clarté, 104

Relation avec le client, 74, 86

Surveillance, 109

– Compétence des personnes responsables, 110

– Complexité administrative, 111

– Diversité des autorités régulatrices, 113

– Rythme des procédures, 111

Voir aussi **Sanction**

Régulation sociale

Notion, 28

Voir aussi **Fonctions du droit**

Relation fiduciaire

Relation courtier-client, 8

Représentant

Activités douteuses

– Attitudes de l'entreprise, 81

Attitudes, 40, 123

– Envers les autorités régulatrices, 107

– Face à la réglementation et aux sanctions, 100

– Norme sociale, 82

Bonne foi, 68

Compétence, 93

Conditions d'agrément, 12

Conflit de valeurs, 136

Connaissance des sanctions,
103

Conseils (service de), 9

Contexte d'exercice de la profession, 74, 140

Déontologie, 14

Difficultés financières de l'employeur, 45

Encadrement légal, 11, 16

Environnement de travail, 44

Expérience professionnelle, 94

Faute professionnelle, 13, 56

Formation, 95, 129

Gestion de portefeuille (stratégie de), 9, 122, *voir aussi*

Contrat (types de)

– Type de contrat, 10

Identité, 140

- Influence des pairs, 83
 Information professionnelle, 101
 Infraction pénale ou criminelle, 13
 Inscription, 7, 78
 Mandat, *voir* **Contrat (types de)**
 Négociation (services de)
 – Avec conseils, 9, 44
 – Sans conseils, 8, 44
 Nombre, 7
 Normes sociales, 46
 Obligations, 12-13, 121
 Personnalité, 91
 Pressions
 – De l'entreprise, 79
 – Des clients, 73
 Problèmes d'ordre psychosocial, 93
 Professionnel avisé, 13
 Relation avec le client, 59, 72, 120, 138, *voir aussi* **Client**
 – Confiance mutuelle, 65, 69
 – Réglementation, 74, 86
 – Rôle des médias, 69
 Rémunération, 11, 12, 45, 68, 77, 122
 – Commission, 77
 – Salaire, 77
 Réputation, 84
 Réseau de contacts, 67
 Rôle, 7
 Sécurité d'emploi, 78
 Services offerts, 8, 10-11, 44
 Surveillance et contrôle, 13, 14
 Transparence, 68
 Travail, 59
 Valeurs
 – De l'entreprise, 82
 – Personnelles, 87
Voir aussi **Courtier en placement**
Réputation du professionnel, 84, 125
 Préservation, 85
Réseautage, 67
 – **S** –
Sanction
 Appréciation, 105
 Attitudes des représentants, 100
 Connaissance, 103
 Diffusion, 125
 Fonctions du droit, 33
 Influence, 124
 Manquement professionnel, 13
 Recours civil (faute du représentant), 13-14
 Sévérité, 105
 – Et comportement juridique, 107
Voir aussi **Réglementation**
Sécurité juridique, 29
Socialisation
 Analyse en termes de, 127
 Notion, 31, 127

Socialisation juridique, 31,
128, 129
Du point de vue du sujet, 32
Et socialisation professionnelle,
136
Voir aussi **Éducation juridi-
que, Formation**

**Socialisation
professionnelle**
Et normes juridiques, 135
Et socialisation juridique, 136
Voir aussi **Formation, Milieu
des affaires, Valeurs**

Sociologie du droit, 27, 29

**Stimulus-Réponses
(schéma)**, 35

- T -

Théorie cognitive, 35

Transparence, 13
Voir aussi **Obligations,
Valeurs**

Tribunal

Rôle en matière de responsabi-
lité, 13-14

- V -

Valeurs

Conflit de, 137
De l'organisation, 82
Formation, 131, 135
Importance dans la profession,
88
Influence sur l'observance de la
réglementation, 90
Morales, 23
Notion, 23, 25
Personnelles, 123
– Et observance de la régle-
mentation, 87
Sociales, 29
Voir aussi **Attitudes, Déon-
tologie, Éthique, Morale,
Obligations, Socialisation**

