

GROUPE
COLLEGIA

RECONNAISSANCE DES ACQUIS
ET DES COMPÉTENCES

GUIDE D'AUTOÉVALUATION



RECONNAISSANCE DES ACQUIS
ET DES COMPÉTENCES

LCA.B3
CONSEILS SERVICES FINANCIERS

Nom et prénom du participant :

Compléter chaque énoncé selon vos connaissances.

BARK - EXAMINER LES ÉTATS FINANCIERS

DESCRIPTION DE LA COMPÉTENCE	J'AI LES ACQUIS		
	Oui	En partie	Non
À l'aide de la documentation légale et comptable utilisée sur le marché et à partir d'états financiers, calculs financiers, des formulaires appropriés et en utilisant un vocabulaire juridique et comptable adéquat.			
Décrire les différentes formes juridiques des entreprises (entreprise à propriétaire unique, société de personnes, compagnie, coopérative, organisme sans but lucratif, fiducie).			
Pour traduire les états financiers d'un travailleur autonome et de très petites entreprises : <ul style="list-style-type: none">• Vérifier la pertinence des postulats et principes comptables utilisés (continuité de l'exploitation, permanence des méthodes, coût historique, indépendance des exercices, prudence, bonne information);• Relever les informations pertinentes relatives à l'étude des besoins de financement (permanent vs dette) (types d'actifs à financer – court terme (compte clients, inventaire) vs long terme (immobilisations corporelles, incorporelles et financières).			
Pour identifier le financement approprié : <ul style="list-style-type: none">• Interpréter adéquatement les résultats des calculs financiers (ratios financiers, seuil de rentabilité, etc.);• Choisir le financement le plus approprié (identification des modes et des possibilités de financements);• Justifier le choix des financements en fonction des besoins du client.			

Justifiez, brièvement et par des exemples concrets, l'autoévaluation faite de cette compétence (Ex. : tâches, expériences, formation, responsabilités, situation vécue) :

BARL – DÉCRIRE LES PRODUITS ET SERVICES FINANCIERS COMPLÉMENTAIRES

DESCRIPTION DE LA COMPÉTENCE	J'AI LES ACQUIS		
	Oui	En partie	Non
<ul style="list-style-type: none"> • À l'aide de la documentation disponible dans les institutions financières; • À l'aide de formulaires disponibles dans les institutions financières. 			
<p>Pour identifier les produits et services financiers complémentaires :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Décrire avec justesse les caractéristiques de chacun des produits et services financiers complémentaires; • Décrire les avantages de chacun des produits et services financiers complémentaires; • Reconnaître les limites de chacun des produits et services financiers complémentaires. 			
<p>Pour expliquer les différences entre les produits et services financiers complémentaires de différentes institutions financières :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Distinguer les caractéristiques des produits et services financiers complémentaires de différentes institutions financières; • Comparer les avantages et limites des produits et services financiers de différentes institutions financières. 			

Justifiez, brièvement et par des exemples concrets, l'autoévaluation faite de cette compétence (Ex. : tâches, expériences, formation, responsabilités, situation vécue) :

BARM – UTILISER, À DES FINS DE CONSEIL À LA CLIENTÈLE, L'INFORMATION À CARACTÈRE MACROÉCONOMIQUE

DESCRIPTION DE LA COMPÉTENCE	J'AI LES ACQUIS		
	Oui	En partie	Non
<p>À l'aide d'articles tirés de l'actualité, de diverses sources informatisées et de volumes de référence.</p>			
<p>Pour les principes de base en économie :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Décrire les principes de base en économie. (Ex.: PIB, inflation, chômage, phases du cycle économique, principe de l'offre et de la demande) ; • Identifier les interrelations entre les principes de base décrits. 			
<p>Pour identifier les facteurs influençant l'économie :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Décrire ces principaux facteurs (Ex.: Politique monétaire, politique budgétaire, taux de change, rôle économique de l'État, l'offre et la demande agrégée); • Identifier les interrelations entre les facteurs décrits. 			
<p>Pour utiliser les données économiques dans le cadre de ses fonctions de travail :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Expliquer avec justesse les données économiques pertinentes à la clientèle (Ex.: Taux d'intérêts, durée de placement ou de prêt, risques, effets des facteurs d'influence sur les décisions économiques des clients); • Suggérer des produits et services financiers adéquats selon la conjoncture économique. 			

Justifiez, brièvement et par des exemples concrets, l'autoévaluation faite de cette compétence (Ex. : tâches, expériences, formation, responsabilités, situation vécue) :

BARN – EXPLIQUER LES DISPOSITIONS LÉGALES RELATIVES AU SECTEUR FINANCIER

DESCRIPTION DE LA COMPÉTENCE	J'AI LES ACQUIS		
	Oui	En partie	Non
<p>À partir de situations représentatives de l'exercice du droit, en se référant à des sources d'informations appropriées (personnes ressources, organismes ou sources informatisées) et à l'aide de la réglementation touchant le domaine des affaires en général et les services financiers en particulier.</p>			
<p>Pour identifier le contexte juridique et réglementaire actuel du domaine des services financiers :</p> <ul style="list-style-type: none"> Reconnaître les règles de droit relatives aux documents propres au domaine financier (Ex.: Loi de la protection du consommateur, Loi sur la distribution des produits et services financiers, Loi sur la divulgation et l'accessibilité des renseignements personnels, etc.) et aux documents propres aux produits et services financiers complémentaires (Ex.: placements, investissements, régimes enregistrés, etc.) Reconnaître les droits et obligations découlant d'une loi, d'un règlement, d'un contrat sur les produits ou services financiers de base (Ex.: Ouverture de compte, carte de crédit, assurance voyage, etc.) ou complémentaires. (Ex.: Marges de crédit, prêts, divulgation d'informations, types de placements selon les risques, etc.) 			
<p>Pour identifier le cadre légal des professions au regard de leurs conditions d'exercice et des droits usuels des consommateurs :</p> <ul style="list-style-type: none"> Reconnaître le cadre juridique dans lequel s'inscrit une situation donnée (Ex.: Loi sur la protection du consommateur, Code civil du Québec, etc.). Clarifier les questions légales et éthiques à résoudre. 			
<p>Pour expliquer les implications légales des contrats :</p> <ul style="list-style-type: none"> Mettre en relation les règles de droit avec les documents propres au domaine financier (Ex.: Formulaire de prêts, relation avec le client, etc.); Démontrer avec justesse les liens entre un contrat et les droits et obligations découlant d'une loi, d'un règlement (Ex.: Complétion d'un formulaire de prêt, communications écrites et verbales avec le client); Reconnaître la signification et la portée des dispositions énoncées (conséquences légales). 			

Justifiez, brièvement et par des exemples concrets, l'autoévaluation faite de cette compétence (Ex. : tâches, expériences, formation, responsabilités, situation vécue) :

BARP – INTERPRÉTER LES RÈGLES FISCALES UTILES À UN PARTICULIER

DESCRIPTION DE LA COMPÉTENCE	J'AI LES ACQUIS		
	Oui	En partie	Non
<p>À partir des déclarations de revenus fédérale et provinciale des particuliers et à l'aide des guides gouvernementaux et de tout autre document pertinent.</p> <ul style="list-style-type: none"> Définir correctement les principales caractéristiques fiscales des particuliers (Ex.: Statut civil, composition du ménage, âge, etc.) Reconnaître les principales caractéristiques fiscales du client (Ex.: Tranches de revenus, types de revenus, déductions et crédits d'impôt, etc.) 			
<ul style="list-style-type: none"> Identifier les éléments les plus importants des déclarations des particuliers (Ex.: Revenus bruts, revenus nets, cotisations, etc.); Établir des liens pertinents entre ces éléments et la situation réelle du particulier. 			
<ul style="list-style-type: none"> Décrire avec détail les caractéristiques fiscales des produits financiers et des régimes d'État (Ex.: RRQ, régimes de pensions, fonds de travailleurs, etc.). Calculer avec précision les conséquences fiscales des produits financiers et des régimes d'État. 			
<ul style="list-style-type: none"> Énumérer avec justesse les dispositions (règles fiscales), déductions et crédits fiscaux applicables à la majorité des particuliers; Présenter spécifiquement les dispositions fiscales, crédits d'impôt et déductions pertinentes (Règles fiscales : date de production, annexes à produire, documents à fournir, etc.); Évaluer avec précision les conséquences monétaires (Ex.: simulation portant sur : dons de charité, frais médicaux, contributions politiques, etc.) 			

Justifiez, brièvement et par des exemples concrets, l'autoévaluation faite de cette compétence (Ex. : tâches, expériences, formation, responsabilités, situation vécue) :

BARR – Appliquer les procédures techniques et opérationnelles liées au crédit à la consommation, au crédit hypothécaire, au recouvrement et à la succession.

DESCRIPTION DE LA COMPÉTENCE	J'AI LES ACQUIS		
	Oui	En partie	Non
<ul style="list-style-type: none"> À l'aide de formulaires utilisés dans différentes institutions financières; À l'aide de pièces justificatives. 			
<p>Pour décrire les politiques et pratiques liées au crédit à la consommation propre à chaque institution financière :</p> <ul style="list-style-type: none"> Reconnaître les politiques et pratiques liées au crédit à la consommation; Définir les responsabilités des différents intervenants au dossier; Distinguer les différentes formes de crédit à la consommation (Ex.: marge de crédit, prêt); Expliquer les différences liées à la pratique du crédit à la consommation entre les différents intervenants du milieu financier (Ex.: Prêt en institution versus prêt informatisé, prêt auto versus prêt hypothécaire); Clarifier le niveau de risque lié au crédit à la consommation; Clarifier le rôle de la garantie liée au crédit à la consommation. 			
<p>Pour recueillir les pièces et données financières nécessaires à l'analyse du dossier lié au crédit à la consommation :</p> <ul style="list-style-type: none"> Collecter l'information pertinente à l'analyse du dossier (Ex.: Données financières, données statutaires, données familiales, etc.) Collecter les documents pertinents à l'analyse du dossier (Ex.: Déclaration fiscale, contrat de mariage ou d'union civile, etc.) 			
<p>Pour décrire les politiques et pratiques liées au crédit hypothécaire propre à chaque institution financière :</p> <ul style="list-style-type: none"> Reconnaître les politiques et pratiques liées au crédit hypothécaire; Définir les responsabilités des différents intervenants au dossier; Distinguer les différentes formes de crédit hypothécaire (Ex.: hypothèque ouverte, fermée, etc.); Expliquer les différences liées à la pratique du crédit hypothécaire entre les différents intervenants du milieu financier (types de prêteurs); Clarifier le niveau de risque lié au crédit hypothécaire; Clarifier le rôle de la garantie liée au crédit hypothécaire. 			
<p>Pour recueillir les pièces et données financières nécessaires à l'analyse du dossier lié au crédit hypothécaire :</p> <ul style="list-style-type: none"> Collecter l'information pertinente à l'analyse du dossier (Ex.: Données financières, données statutaires, données familiales, etc.) 			

<ul style="list-style-type: none"> Collecter les documents pertinents à l'analyse du dossier (Ex.: Offre d'achat, capacité de payer, offre de préqualification, etc.) 			
<p>Pour reconnaître le processus d'émission, de suivi et de recouvrement des différentes catégories de prêt lié au crédit à la consommation et au crédit hypothécaire :</p> <ul style="list-style-type: none"> Énumérer les étapes d'émission, de suivi et de recouvrement; Vérifier la documentation requise avant le déboursement d'un prêt (Ex.: Confirmations : garanties, assurances, etc.); Appliquer les règles qui encadrent le contrôle des fonds (phases de déboursement). 			
<p>Pour faire le suivi des prêts en recouvrement :</p> <ul style="list-style-type: none"> Identifier les outils de travail propre au recouvrement de prêts (Ex.: formulaires, processus de communication, etc.); Suivre les dossiers de prêts; Identifier les causes du retard; Identifier les types de recouvrement (Ex.: Accompagnement, pressions, approche légale, etc.) Utiliser les méthodes de recouvrement (Ex.: Téléphone, lettre, etc.) Recourir aux organismes appropriés. 			
<p>Décrire les politiques et pratiques liées à la succession dans les institutions financières.</p>			
<p>Pour recueillir les pièces nécessaires à l'ouverture de la succession :</p> <ul style="list-style-type: none"> Cueillir les pièces nécessaires à l'ouverture de la succession (Ex.: Certificat de décès, procuration, etc.); Valider les pièces originales nécessaires à l'ouverture de la succession; Identifier le liquidateur. 			
<p>Pour effectuer l'ouverture d'un compte informatisé :</p> <ul style="list-style-type: none"> Intégrer l'information au compte informatisé; Classer les pièces au dossier. 			

Justifiez, brièvement et par des exemples concrets, l'autoévaluation faite de cette compétence (Ex. : tâches, expériences, formation, responsabilités, situation vécue) :

BARU - Compléter le profil financier du client.

DESCRIPTION DE LA COMPÉTENCE	J'AI LES ACQUIS		
	Oui	En partie	Non
<p>À l'aide d'une calculatrice financière, de tables financières, de journaux financiers, en fonction des règlements en vigueur et de la documentation pertinente.</p>			
<p>Pour dresser le profil financier d'un investisseur :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Compiler adéquatement les informations pertinentes (Ex.: Situation familiale, statut civil, profil d'investisseur, etc.) • Présenter un dossier complet des données exactes et cohérentes. • Respecter les normes d'approbation (Traitement du dossier selon les règles édictées par l'institution financière). 			
<p>Pour dresser le profil financier d'un emprunteur :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Compiler adéquatement les informations pertinentes (Ex.: Situation familiale, statut civil, dossier de crédit, etc.) • Présenter un dossier complet des données exactes et cohérentes. • Respecter les normes d'approbation (Traitement du dossier selon les règles édictées par l'institution financière). 			
<p>Pour dresser le profil financier d'une personne décédée :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Compiler adéquatement les informations pertinentes (Ex.: Situation familiale, statut civil, documents pertinents au décès, etc.) • Présenter un dossier complet des données exactes et cohérentes. • Respecter les normes d'approbation (Traitement du dossier selon les règles édictées par l'institution financière). 			

Justifiez, brièvement et par des exemples concrets, l'autoévaluation faite de cette compétence (Ex. : tâches, expériences, formation, responsabilités, situation vécue) :

BARY – Recommander différents types de placement et d'investissement.

DESCRIPTION DE LA COMPÉTENCE	J'AI LES ACQUIS		
	Oui	En partie	Non
<p>À l'aide d'une calculatrice financière, de tables financières, de journaux financiers, en fonction des règlements en vigueur et de la documentation pertinente.</p>			
<p>Pour décrire le cadre dans lequel s'insèrent les différents types de placement et d'investissement :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Expliquer adéquatement le rôle de chaque intervenant financier (Ex.: Courtiers, représentants d'épargne collective, fonds communs de placement, etc.); • Interpréter correctement la réglementation dans le secteur des services et des valeurs mobilières (Ex.: Loi sur la distribution des valeurs mobilières, distribution des fonds communs de placement, etc.); • Identifier les effets sur les marchés boursiers de tout changement de politiques de taux d'intérêt, monétaires et fiscales. 			
<p>Pour reconnaître les caractéristiques des différents types de placement et d'investissement :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Distinguer avec exactitude les produits de placement et d'investissement mobiliers (actions, certificats de placement garanti, parts de fonds, etc.) et immobiliers; • Distinguer avec exactitude les produits de placement négociables et non négociables; • Identifier le potentiel de risque pour chaque type de produits de placement et d'investissement. 			
<p>Identifier avec justesse le profil de l'investisseur.</p>			
<p>Présenter adéquatement (établir la relation entre profil d'investisseur et profil de risque assumé) les recommandations au client en fonction de ses objectifs.</p>			

Justifiez, brièvement et par des exemples concrets, l'autoévaluation faite de cette compétence (Ex. : tâches, expériences, formation, responsabilités, situation vécue) :

BARZ – Esquisser un programme de produits et services financiers en assurance, épargne, crédit à la consommation et succession

DESCRIPTION DE LA COMPÉTENCE	J'AI LES ACQUIS		
	Oui	En partie	Non
<ul style="list-style-type: none"> • À l'aide de la documentation disponible dans les institutions financières; • À l'aide de formulaires disponibles dans les institutions financières; • À l'aide de calculs et ratios financiers. 			
<p>Pour définir les besoins du client en matière d'assurance, d'épargne, de crédit à la consommation et de succession :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identifier les objectifs (liquidité, sécurité, croissance, etc.) et contraintes (profil et disponibilité de fonds, etc.) du client; • Collecter efficacement l'information nécessaire (Ex.: profil financier, profil d'investisseur, etc.); • Classer adéquatement les informations reçues; • Interpréter les informations reçues. 			
<p>Pour expliquer les conditions pratiques d'utilisation de chacun des produits et services financiers :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Présenter un exemple d'interaction des composantes de la pyramide financière adapté au client. 			
<p>Pour suggérer une stratégie de produits et services financiers en fonction des besoins du client :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Énumérer, pour des fins de comparaison, des produits et services appropriés aux besoins du client; • Présenter les justifications des produits et services privilégiés suite à l'analyse; • Rédiger un plan d'action selon les objectifs préétablis pour donner suite à l'analyse. 			

Justifiez, brièvement et par des exemples concrets, l'autoévaluation faite de cette compétence (Ex. : tâches, expériences, formation, responsabilités, situation vécue) :

REGR-A – MÉTHODES DE CALCULS FINANCIERS

BARQ – Proposer le mode de financement d'un projet de base à partir de calculs financiers

BARV – Déterminer le mode de financement d'un projet complexe à partir de calculs financiers

DESCRIPTION DE LA COMPÉTENCE	J'AI LES ACQUIS		
	Oui	En partie	Non
À l'aide d'une calculatrice financière, de tables financières, de journaux financiers et de la documentation pertinente.			
Pour effectuer des calculs financiers de base et complexes : <ul style="list-style-type: none"> • Identifier adéquatement le type d'intérêts applicables à certaines transactions financières (Ex.: Intérêts simples, intérêts composés); • Appliquer avec justesse les formules de mathématiques financières pour un emprunt ou un placement (Ex.: Actualisation, capitalisation); • Calculer les variables (taux d'intérêt, durée, paiement, investissement initial, emprunt, investissement final) d'un emprunt ou d'un placement. 			
Utiliser correctement la technique d'actualisation des flux monétaires appropriée à l'évaluation financière d'un projet de base et d'un projet complexe.			
Pour identifier le mode de financement approprié au projet : <ul style="list-style-type: none"> • Sélectionner le type de financement approprié (Ex.: marge de crédit, prêt à terme, obligation, hypothèque) • Mesurer avec justesse l'impact de la fiscalité sur un projet financier de base et un projet financier complexe. 			

Justifiez, brièvement et par des exemples concrets, l'autoévaluation faite de cette compétence (Ex. : tâches, expériences, formation, responsabilités, situation vécue) :

REGR-B – Stratégie de vente et service à la clientèle

BARW – Développer des habiletés en vente et conseils financiers

BART – Utiliser des stratégies de vente et de mise en marché

BARX – Négocier avec le client

DESCRIPTION DE LA COMPÉTENCE	J'AI LES ACQUIS		
	Oui	En partie	Non
À partir des valeurs de la culture organisationnelle, des politiques et des règles de l'entreprise et en présence de personnes à l'interne et à l'externe.			
Pour reconnaître les principes de base de mise en marché de produits et services financiers : <ul style="list-style-type: none"> • Identifier clairement les variables du marché (Ex.: Taux d'intérêts, inflation, chômage, etc.); • Expliquer le principe de servuction (Produit et service, prix, distribution, marketing, communication et service à la clientèle). 			
Pour repérer le potentiel d'un client à partir d'une segmentation donnée : <ul style="list-style-type: none"> • Utiliser adéquatement les données de recherche et les statistiques pertinentes (Ex.: Groupe de consommateurs, tris (Ex.: codes postaux, tranches de revenus)); • Identification du segment de marché correspondant au client. 			
Faire le lien entre le produit ou service et le profil et les objectifs du client.			
Appliquer une stratégie de vente appropriée en fonction des moyens permettant d'atteindre les objectifs du client.			
Pour utiliser une stratégie de communication appropriée : <ul style="list-style-type: none"> • Adapter l'approche aux particularités du client (Ex.: Niveau de connaissances du client, besoins connus ou non, exprimés ou non, etc.); • Appliquer les techniques de communication de façon appropriée (Ex.: Écoute active, reformulation, clarification, questions ouvertes, questions fermées, etc.). 			
Pour effectuer une entrevue de vente : <ul style="list-style-type: none"> • Respecter les étapes du processus de vente : prise de contact, présentation et démonstration, argumentation, réponse aux objections, conclusion; • Prendre contact adéquatement; • Prendre en compte les besoins du client; • Présenter les informations de façon juste; • Argumenter de façon appropriée aux objections; • Utiliser l'écoute active; 			

<ul style="list-style-type: none"> • Conclure la vente de façon efficace; • Manifester des attitudes propres à l'approche client. 			
<p>Pour appliquer des techniques de fidélisation de la clientèle :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identifier les moyens visant à fidéliser la clientèle (Ex.: développement de la confiance, offre de produits multiples, etc.); • Utiliser les moyens de communication appropriés. 			
<p>Pour appliquer des moyens visant à maximiser la qualité des services :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Respecter les étapes de l'approche qualité (selon normes qualité de l'institution); • Utiliser les outils de vérification de la satisfaction de la clientèle pertinents; • Adopter un comportement éthique dans la relation avec la clientèle. 			
<p>En cas de désaccord, pour identifier les sources de friction :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identifier précisément les points de mésentente ou de désaccord; • Identification de la dimension (Psychologique, culturelle, etc.) animant le client. 			
<p>En cas de désaccord, pour clarifier les perspectives de chacun :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reformuler adéquatement les attentes du client; • Analyser de façon appropriée les écarts entre les positions. 			
<p>En cas de désaccord, pour mettre en place une démarche de résolution de problème :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proposer des solutions appropriées; • Argumenter de façon conséquente; • Choisir la solution la plus appropriée. 			

Justifiez, brièvement et par des exemples concrets, l'autoévaluation faite de cette compétence (Ex. : tâches, expériences, formation, responsabilités, situation vécue) :