

Note méthodologique

Projet : *Regards croisés sur les enjeux et défis particuliers des clients vivant dans des situations de vie complexes*

Descriptif du projet: Les clients vivant dans des situations familiales complexes (ménages recomposés simples, complexes ou féconds; enfants adultes dépendants, soutien à un parent âgé, etc.) sont de plus en plus nombreux et présentent des défis inédits en termes de gestion des finances personnelles et de la gestion du patrimoine. Ils font face à des questions multiples et délicates à divers moments charnières de leur vie familiale (naissance, mariage/contrat de vie commune, séparation, consolidation de dettes, transmission, etc.). Par ailleurs, de nombreux conseillers ont développé des approches et des solutions novatrices en regard des situations que vivent ces clients. Ce projet s'est appuyé sur l'expertise acquise par des conseillers en services financiers du Québec (membres de la CSF), auprès de leur clientèle pour recueillir des cas vécus et élaborer un document synthèse des meilleures pratiques auprès de ces clientèles.

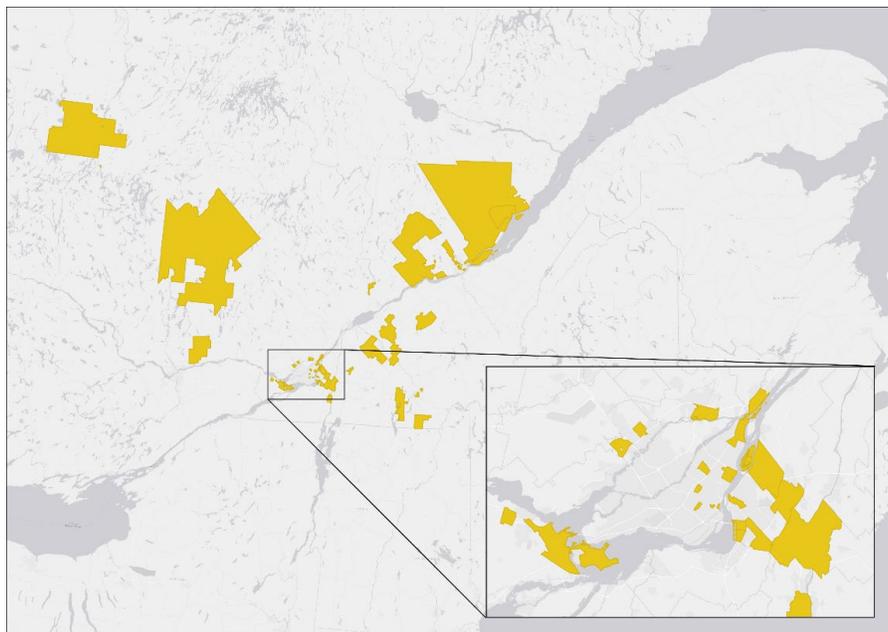
Résumé de la méthodologie de recherche:

Pour réaliser ce projet, 10 groupes de discussion ont été réalisés entre mars à juin 2024. Le recrutement a été réalisé en deux temps via des annonces générales auprès des 34 000 membres de la Chambre de la sécurité financière et grâce à l'appui du Service des communications de la Chambre. Cette large diffusion a permis à 121 personnes de nous contacter pour prendre part à la recherche. Certaines candidatures n'ont pu participer simplement en raison de conflits d'horaire.

A une exception, ces groupes se sont déroulés virtuellement, via la plateforme Teams. Le seul groupe en personne s'est tenu dans les bureaux de l'INRS. Chaque groupe de discussion durait en moyenne deux heures et comptait en moyenne 5 participant(e)s. Au total, 44 conseillers et conseillères en services financiers ont participé aux rencontres : 19 femmes et 25 hommes.

Les conseillers et conseillères provenaient de plusieurs régions du Québec (en jaune sur la carte ci-bas) : Région métropolitaine de Montréal, région de Québec, Estrie, Abitibi, Montérégie, Saguenay, Outaouais, Charlevoix et Mauricie.

Carte 1 : Localisation géographique des conseillers et conseillères en services financiers ayant participé au projet de recherche : *Regards croisés sur les enjeux et défis particuliers des clients vivant des situations de vie complexes.*



Le déroulement des groupes de discussion :

Après un premier tour de table pour faire connaissance, les participants et participantes étaient invités à répondre aux questions suivantes :

1. À quelles situations de vie complexes avez-vous été confronté(e)s dans votre pratique?
2. Quelles solutions aviez-vous alors identifiées pour y faire face?
3. Dans les situations en question, quels étaient les enjeux et pour qui?

Les groupes de discussion ont abordé, entre autres, les sujets suivants : l'équité entre les enfants dans une succession, les problèmes de dépendance, l'équité financière entre les conjoints, la présence d'un enfant handicapé dans une famille, le désintérêt d'un(e) membre du couple pour les questions financières, l'âge décalé de la retraite.

Livrables :

Ces groupes de discussion ont donné lieu à 9 études de cas qui seront utilisées pour développer des formations au cours des prochains mois... une histoire à suivre !