

UNIVERSITÉ PALACKÝ D'OLOMOUC

FACULTÉ DES LETTRES

DÉPARTEMENT DES ÉTUDES ROMANES

La perception des conseillers financiers en République tchèque et en France

The perception of financial advisors in the Czech Republic and France

Mémoire de licence

Auteur : Iva Mikulášková

Directeur du mémoire : Mgr. Stanislav Pisklák

Olomouc 2022

Je, soussignée Iva Mikulášková, déclare que ce mémoire de licence est le résultat de mon propre travail et que toutes les références bibliographiques utilisées sont citées.

À Olomouc, le 27 février 2022

Je tiens à remercier M. Stanislav Pisklák pour son soutien tout au long de la rédaction de mon mémoire de licence, pour ses conseils utiles et son approche très aimable.

À Olomouc, le 27 février 2022

Tables des matières

Introduction.....	6
1 Conseiller financier en République Tchèque	8
1.1 Marché financier en République tchèque	8
1.1.1 Secteurs de marché financier en République tchèque	9
1.2 Conseiller financier.....	9
1.3 Personnes autorisées à fournir des conseils financiers	10
1.3.1 Intermédiaire indépendant	10
1.3.2 Agent lié.....	11
1.3.3 Intermédiaire d'assurance complémentaire	11
1.3.4 Intermédiaire d'assurance avec une habitation État membre autre que la République tchèque.....	12
1.4 Surveillance du marché financier	13
1.5 Compétence professionnelle d'un conseiller financier	13
1.5.1 Groupes de connaissance	14
1.5.2 Examen professionnel	14
1.6 Salaire de conseillers financiers.....	14
1.7 Code d'éthique de marché financier	15
2 Conseiller financier en France.....	16
2.1 Marché financier en France	17
2.1.1 Classification économique.....	18
2.1.2 Classification organisationnelle.....	18
2.1.3 Classification par nature d'engagement.....	19
2.1.4 Les organismes de contrôle.....	19
2.2 Compétence professionnelle d'un conseiller financier	20
2.2.1 Vérification des connaissances	20
2.3 Personnes autorisées	20
2.4 Conseiller dépendant et indépendant	21
2.4.1 Évaluation financière	21
2.5 Code d'éthique.....	22
2.6 Marketing multi-niveaux	23
2.6.1 Structure du marketing multi-niveaux	24
2.6.2 Calcul du revenu du distributeur.....	25
2.7 Facteurs à surveiller en tant que conseiller	26
3 Enquête par questionnaire sur la perception des conseillers financiers en République tchèque et en France	29
3.1 Méthodologie	29
3.2 Évaluation du questionnaire.....	30
3.3 Évaluation de résultat.....	55

Conclusion	65
Liste des tableaux.....	67
Liste des graphiques	70
Liste des images.....	72
Résumé.....	73
Références bibliographiques	74
Annexe I	I
Annexe II	VI
Annotation	89
Annotation in English.....	90

Introduction

Chaque profession ou métier connaît une certaine évolution au fil des ans. Dans la phère financière, il n'en pas autrement. Avec le développement de l'argent, le marché financier s'est développé, et de plus en plus d'institutions sont apparues. Ce sont principalement les banques et les compagnies d'assurance qui dominent ce marché et, dans le monde d'aujourd'hui, nous ne pouvons nous en passer. Cependant, là où la demande augmente, l'offre augmente, et c'est ainsi qu'aujourd'hui le marché financier est complètement submergé par diverses institutions. Il est relativement difficile pour les consommateurs ordinaires de trouver des produits qui leur conviennent sur ce marché encombré. Cela crée une demande de bons conseils financiers. De nombreuses institutions s'en sont emparées à leur avantage, c'est pourquoi de nombreuses banques et compagnies d'assurance ont aujourd'hui leurs propres conseillers qui proposent les produits de l'entreprise. Toutefois, outre les conseillers des entreprises existantes, des conseillers indépendants, qui ne sont liés à aucune entreprise, commencent également à apparaître sur le marché.

Le marché financier est le lieu où se rencontrent les acheteurs et les vendeurs. Dans ce cas, il s'agit de l'offre d'épargne et de la demande d'épargne. L'offre d'épargne provient de ceux qui consomment moins que gagnent, ce que les ménages font habituellement. La demande vient de ceux qui ont le contraire. Ils veulent dépenser plus que ce dont ils disposent. Grâce au marché financier, l'épargne ira des épargnants à ceux qui les demandent. Cette allocation de capital est très importante pour le fonctionnement de l'ensemble de l'économie. La crise des marchés financiers affecte souvent les gens ordinaires, et c'est peut-être aussi la raison pour laquelle il est bon d'avoir un conseiller financier.

Le terme « **conseiller financier** » englobe de nombreuses professions qui, par définition juridique, ne signifient pas nécessairement la même chose. La législation n'a commencé que récemment à s'intéresser au secteur du conseil financier, de sorte que les personnes travaillant dans ce secteur ont eu les coudées franches. Cela entraîne des malentendus et peut provoquer un sentiment d'insécurité chez les personnes qui ne sont pas bien informées sur le secteur.

Ce mémoire de licence traite de la manière dont la profession de conseiller financier est perçue par les consommateurs généraux en République tchèque et en France. Ces deux pays sont membres de l'Union européenne et la profession

de conseiller financier est donc réglementée par la *Directive 2014/65/UE du Parlement européen et du Conseil*. Un facteur important de la perception de la profession par le public sera l'époque précédant ce changement de loi et la façon dont les personnes qui faisaient affaire avec la profession traitaient leurs clients auparavant.

L'objectif principal de ce mémoire est de découvrir comment la profession de conseiller financier est perçue en République tchèque et en France. Il est bien connu que la France et la République tchèque ont une nation caractéristique différente, ce qui a conduit à la création de 4 hypothèses qui peuvent être comparées dans les deux pays pour comparer la perception de la profession dans ces pays. Ces hypothèses sont suivantes : « *Les personnes âgées sont-elles sceptiques au service des conseils financiers ? Les personnes ayant des revenus plus élevés ont-elles davantage recours aux conseils financiers ? Un conseiller dépendant est-il plus sûr pour la société ? L'utilisation des services des conseillers financiers est-elle influencée par le domaine d'études du sondé ?* ».

1 Conseiller financier en République Tchèque

Ce chapitre traitera de la définition des termes importants pour expliquer l'ensemble du problème. Plus concrètement sera mentionné comment est défini le terme « *conseiller financier* » en République tchèque. Il sera ensuite comparé si le terme est le même ou non dans les deux pays. Il est également nécessaire de déterminer la différence entre un consultant dépendant et un consultant indépendant. Ce chapitre s'intéressera également au niveau d'éducation nécessaire d'un conseiller financier et de son éventuelle formation de carrière. Pour comprendre le système, il faut mentionner les intermédiaires et donc les évaluations étroitement liées, notamment financières, les conseillers. Il existe également des risques associés au travail de conseil financier, que ce chapitre abordera. Enfin et surtout, ce chapitre mentionnera le marketing multi-niveaux.

1.1 Marché financier en République tchèque

Le marché financier sert principalement à répondre aux besoins financiers. Toute la vie d'adulte s'accompagne de la décision de concilier besoins et désirs avec nos possibilités financières. Ce sont les besoins financiers des individus que le marché financier répond, respectivement le marché des services financiers. Les besoins financiers peuvent être divisés en trois groupes. Le premier groupe est la solution à la situation financière excédentaire où les produits d'investissement et d'épargne sont principalement utilisés. Deuxième groupe est la solution de la situation déficitaire. C'est une décision sur la manière appropriée de financer des besoins pour lesquels on ne dispose pas actuellement de ses propres ressources financières. Des produits tels que des prêts, des crédits et des hypothèques sont utilisés ici. La troisième option est de couvrir les risques. Ici une assurance personnelle ou des biens peut être utilisée. Pour l'évaluation financière globale peuvent être utilisés les services d'un conseiller financier. Il devrait généralement faire des recommandations aux individus sous la forme d'un plan financier sur la façon d'utiliser correctement les produits financiers (Ministère des Finances, 2017).

1.1.1 Secteurs de marché financier en République tchèque

Aujourd'hui, tout peut être négocié au même endroit, cependant le marché financier de la République tchèque est divisé en trois secteurs principaux (Ministère des Finances, 2017) :

1. *Secteur bancaire.* Les dépôts sont acceptés du public ici, principalement par le biais de comptes courants et d'épargne et l'octroi ultérieur de prêts bancaires.
2. *Marchés capitaux.* Également connu sous le nom de secteur des services d'investissement, qui permet l'échange de capitaux au moyen de titres et d'instruments financiers qui en sont dérivés.
3. *Secteur des assurances.* Il permet l'indemnisation des dommages à la santé ou aux biens.

Un secteur distinct est alors formé par l'infrastructure de marché, grâce à laquelle des services tels que, par exemple, le transfert d'argent par ordre de paiement en utilisant les comptes de paiement de deux personnes physiques ont lieu (Ministère des Finances, 2017).

1.2 Conseiller financier

Un conseiller financier en République tchèque n'a pas des définitions reconnues. Tout d'abord, c'est possible suivre par *la loi n°455/1991 Coll. sur les licences commerciales, puis dans l'annexe 4 – Libre échange n°47 Médiation du commerce et des services*, il dit que c'est un métier qui n'est pas lié par des qualifications professionnelles. La loi qui définit davantage le travail d'un conseiller financier est *la loi n° 170/2018 Coll. sur la distribution de l'assurance et réassurance*. Spécifiquement, § 2 de *la loi n° 170/2018 Coll. sur la distribution de l'assurance et la réassurance* stipule que « ... la distribution de prestations d'assurance ou intermédiation d'assurance offre la possibilité de souscrire, de modifier ou de résilier une assurance, y compris la comparaison des assurances, la soumission de propositions pour la négociation, le changement ou la résiliation de l'assurance, effectuer d'autres travaux préparatoires visant à conclure, modifier ou résilier une assurance, y compris fournir des recommandations menant à la conclusion, au changement ou à la résiliation d'une assurance, ou à la conclusion ou au changement d'assurance... ». Cette loi intègre les réglementations de l'Union européenne (Sbírka zákonů, 2018).

V. Svatoš (2020) décrit le rôle d'un conseiller financier à partir de son expérience professionnelle à la base de l'interview intitulé dans l'interview *Qui est un conseiller financier ? (2020)*. Selon lui, un conseiller financier est une personne occupant un poste indépendant entre les entreprises, il n'est pas surpayé sur les commissions d'une entreprise donnée et peut donner au client une vision objective de ses finances et l'aider avec les. Le bon conseiller financier doit se soucier de ses clients, il ne doit pas effectuer ce travail pour l'argent. Étroitement lié à cela, le conseiller travaille dans une entreprise qui a la bonne philosophie. Pour pouvoir exercer cette profession, il est nécessaire d'avoir au moins un baccalauréat et des examens certifiés de la Banque nationale tchèque. Le porté du travail d'un tel conseiller consiste principalement dans les rencontres avec les clients et l'élaboration de stratégies sur la meilleure façon d'atteindre leurs objectifs. Il s'occupe habituellement lui-même d'environ 400 clients.

1.3 Personnes autorisées à fournir des conseils financiers

Conformément à la loi n° 170/2018 Coll. sur la distribution de l'assurance et réassurance, il est donné que l'assurance ou la réassurance peut être négociée par un intermédiaire indépendant, un agent lié, un intermédiaire d'assurance complémentaire ou un intermédiaire d'assurance avec une habitation État membre autre que la République tchèque.

1.3.1 Intermédiaire indépendant

Le « § 6 de la loi n° 170/2018 Coll. sur la distribution de l'assurance et réassurance » définit l'intermédiaire indépendant comme suit :

« ... un intermédiaire indépendant désigne une personne autorisée à intervenir en assurance ou en réassurance sur la base d'une autorisation d'agir en tant qu'intermédiaire indépendant délivrée par la Banque nationale tchèque. »

L'article 12 précise ensuite que l'intermédiaire indépendant est l'agent d'assurance qui assure la médiation pour la compagnie d'assurance et le courtier d'assurance qui assure la médiation pour le client.

L'article 13 impose une obligation d'être assuré dans le cas d'une obligation d'indemniser les clients pour les dommages qui peut être causé par une violation de l'une des obligations de l'intermédiaire indépendant en vertu de la présente loi, d'une autre législation dans la mesure applicable à la distribution d'assurance

ou de réassurance, et directement applicable Législation de l'Union européenne sur la distribution d'assurance ou réassurance, avec une limite d'indemnisation d'au moins 1 250 000 EUR par sinistre et d'au moins 1 850 000 pour la coïncidence de plusieurs sinistres en une année, sauf disposition contraire de la réglementation de l'Union européenne directement applicable.

1.3.2 Agent lié

Selon *l'article 15 de la loi n° 170/2018 Coll. sur la distribution de l'assurance et réassurance* l'agent lié est celui qui est autorisé à souscrire une assurance ou une réassurance sur la base de l'inscription de l'agent lié dans le registre. L'agent lié conclut avec le donneur d'ordre un contrat pour l'exercice de l'activité de preneur d'assurance ou de réassurance sur la base de l'autorisation visée à l'article 1, qui doit être écrite. Le contrat ne peut être conclu qu'avec un seul représentant.

L'autorisation d'agir en qualité d'agent lié découle de l'inscription de l'agent lié dans le registre. La Banque nationale tchèque inscrit un agent dans le registre si les avis d'inscription permettent d'identifier une personne et que cette même personne est déjà inscrite en tant qu'intermédiaire d'assurance complémentaire ou intermédiaire d'assurance auprès d'un État membre d'origine autre que la République tchèque. L'autorisation d'agir en qualité d'agent lié est valable jusqu'à la fin de l'année suivant l'année civile au cours de laquelle l'inscription au registre a été effectuée. La Banque nationale tchèque prolongera toujours l'autorisation de l'agent lié à 12 mois supplémentaires après le paiement des frais administratifs (Sbírka zákonů, 2018).

1.3.3 Intermédiaire d'assurance complémentaire

Au sens de *l'article 24 n° 170/2018 Coll. sur la distribution de l'assurance et réassurance* un intermédiaire d'assurance complémentaire désigne une personne habilitée à exercer la médiation d'assurance sur la base de l'inscription d'un intermédiaire d'assurance complémentaire pour le représentant donné dans le registre. Cet intermédiaire peut assurer la médiation de l'assurance, qui est un service accessoire au bien livré ou au service fourni, et uniquement en tant qu'activité accessoire. Il conclut un contrat d'intermédiation en assurance sur la base de l'autorisation visée à l'article 1 avec le donneur d'ordre, qui doit être écrit. Le contrat peut être conclu avec un ou plusieurs mandataires.

L'autorisation d'exercer en qualité d'intermédiaire d'assurance complémentaire pour un représentant donné résulte de l'inscription d'un intermédiaire d'assurance complémentaire pour un représentant donné dans le registre. Cette autorisation est valable jusqu'à la fin de l'année civile suivant l'année civile au cours de laquelle l'inscription au registre a été effectuée. La Banque nationale tchèque peut prolonger l'autorisation d'exercer en tant qu'intermédiaire d'assurance complémentaire pendant 12 mois supplémentaires après le paiement des frais administratifs. Le représentant doit, en même temps qu'il paie les frais administratifs, notifier à la Banque nationale tchèque l'enregistrement des entités auxquelles des intermédiaires d'assurance supplémentaires l'autorisation doit être étendue sur la base du paiement frais administratifs.

1.3.4 Intermédiaire d'assurance avec une habitation État membre autre que la République tchèque

Conformément *l'article 33 de la loi n° 170/2018 Coll. sur la distribution de l'assurance et réassurance*, il est prévu qu'un intermédiaire avec un État membre d'origine autre que la République tchèque peut intervenir en assurance ou en réassurance dans la mesure où il est autorisé à exercer cette activité dans l'État membre d'origine, sur la base de la liberté d'établissement ou de la libre prestation de services à titre temporaire. L'intermédiaire est autorisé à commencer effectuer ses activités en République tchèque après que la Banque nationale tchèque a notifié à l'autorité de surveillance compétente d'une autre État membre les conditions d'exercice des activités de l'intermédiaire en République tchèque. La Banque nationale tchèque dispose d'un mois pour communiquer cette information. Si la Banque nationale tchèque a des doutes sur l'adéquation de la structure organisationnelle ou de la situation financière de l'intermédiaire indépendant, agent lié ou intermédiaire d'assurance complémentaire en raison de la liberté d'établissement dans un autre État membre en raison des activités prévues de l'intermédiaire indépendant, agent lié ou intermédiaire d'assurance complémentaire rend de décision interdisant ainsi à un intermédiaire indépendant, à un agent lié ou intermédiaire d'assurance complémentaire d'opérer sur le territoire d'un autre État membre. Dans le cas d'un agent ou d'un intermédiaire d'assurance complémentaire, la banque remet la décision au donneur d'ordre. Le représentant transmet sans retard injustifié cette décision à son agent lié ou intermédiaire d'assurance complémentaire.

1.4 Surveillance du marché financier

La mise en place d'un système de réglementation et de surveillance fonctionnante efficacement est très importante pour la sécurité, la crédibilité et l'efficacité du marché financier et pour la stabilité du système financier. Conformément à *l'article 44 de la loi n° 6/1993 Coll., sur la Banque nationale tchèque*, le marché financier est sous la surveillance de la Banque nationale tchèque. La Banque nationale tchèque veille notamment au respect des obligations prévues par le Code civil pour la conclusion de contrats de services financiers et au respect des obligations interdisant le recours aux pratiques commerciales déloyales.

La Banque nationale tchèque fait également partie de l'Association internationale des contrôleurs d'assurance qui est spécialisée dans les compagnies d'assurance (IAIS). Au fil du temps, l'association a publié plusieurs documents de base pour un contrôle efficace des assurances. Les principes fondamentaux de l'assurance peuvent être utilisés pour établir ou améliorer le cadre de surveillance d'une juridiction. Ils peuvent également servir de base à l'évaluation de cadre de surveillance existant, et, ce faisant, peuvent identifier de faiblesses, dont certains pourraient affecter la protection des assurés et la stabilité du marché. Le document qui est le plus important d'association est *Insurance Core Principles and Methodology (Principles fondamentaux et méthodologie de l'assurance [traduction de l'auteur])*, parce que les règles de base de la surveillance des assurances sont énoncées dans ce document (IAIS, 2003).

1.5 Compétence professionnelle d'un conseiller financier

Une condition préalable générale à l'exercice de la profession de conseiller financier est la réussite d'un baccalauréat. En plus des connaissances générales, il est également nécessaire d'acquérir des connaissances professionnelles. Les salariés, agents liés et intermédiaires d'assurance complémentaire d'une entreprise d'assurance, d'une entreprise de réassurance et d'un intermédiaire indépendant sont tenus d'acquérir des connaissances générales confirmées par un document approprié conformément à la loi n° 170/2018 Coll. sur la distribution de l'assurance et réassurance plus tard 43 mois à compter de la date d'entrée en vigueur de la présente loi.

1.5.1 Groupes de connaissance

En République tchèque, les groupes individuels sont divisés en fonction des produits proposés par le conseiller financier. Selon ce que le conseiller financier veut offrir à ses clients, il est nécessaire qu'il ait la compétence donnée. Selon la loi n° 170/2018 Coll. sur la distribution de l'assurance et de la réassurance, il ne peut pas distribuer de produits sans compétence professionnelle.

Les groupes de connaissance sont :

1. Distribution d'assurance-vie
2. Distribution d'assurance contre les dommages aux véhicules terrestres autres que les véhicules ferroviaires et d'assurance responsabilité civile résultant de l'exploitation d'un véhicule terrestre à moteur et de sa remorque, y compris une assurance accident complémentaire
3. Distribution d'assurance non-vie
4. Distribution d'assurances non-vie liées aux activités entrepreneuriales du client
5. Distribution d'assurance pour les grands risques d'assurance
6. Distribution de réassurance

1.5.2 Examen professionnel

L'article 58 de la loi n° 170/2018 Coll. sur la distribution de l'assurance et de la réassurance indique que seule une personne accréditée peut assurer l'examen professionnel pour les futurs conseillers financiers. La Banque nationale tchèque prépare des examens en coopération avec le ministère des Finances et consulte les associations professionnelles et de consommateurs. Le bon déroulement de l'examen professionnel est assuré par la commission. L'examen professionnel est seulement écrit et il est divisé d'après les groupes de connaissance.

1.6 Salaire de conseillers financiers

Les options de rémunération de conseillers financiers peuvent être divisées en plusieurs groupes selon différentes manières, qui sont (Association bancaire tchèque, 2021):

1. *Conseillers payés directement par le client.* Il s'agit d'un conseiller indépendant qui ne dépend pas de commissions, mais son salaire est

une rémunération payée par son client, par exemple, pour un plan financier ou une proposition de solution optimale de la situation financière du client. Cette méthode d'évaluation financière n'est pas encore très répandue en République tchèque.

2. *Conseillers payés par la commission.* Dans ce cas, le client ne paie rien au conseiller. L'intermédiaire est rémunéré sur les commissions qu'il perçoit pour les contrats conclus avec les clients. Ce service est plus utilisé en République tchèque, mais une autorisation d'exercer une activité indépendante ne suffit pas. Il est également nécessaire d'avoir une autorisation délivrée par la Banque nationale tchèque.
3. *Conseillers qui sont en partie par le client et en partie par une commission.* Il s'agit d'une combinaison des deux options salariales précédentes. Le conseiller peut être rémunéré par le client pour un plan financier et pour la réalisation du contrat il est payé par la commission.
4. *Conseillers payés sur la base d'un contrat avec un fournisseur.* On dit souvent à ces conseillers qu'ils sont dépendants. C'est le cas de l'agent exclusif. Ces agents ont un contrat avec une seule entreprise et proposent donc des produits à une seule entreprise. Cette entreprise rémunère ensuite le conseiller pour le client acquis.
5. *Conseillers payés sur la base d'un contrat avec plusieurs fournisseurs.* Le principe de concurrence de plusieurs entreprises est dans ce cas là utilisé, ce qui signifie que le client peut alors choisir la meilleure offre pour un bon prix. L'évaluation financière est dans cette situation selon le contrat avec l'entreprise.

1.7 Code d'éthique de marché financier

Les conseillers financiers opérant sur le marché financier proposent à leurs clients une gamme de produits et services financiers. Ils doivent le faire conformément aux lois applicables et sous le contrôle de la Banque nationale tchèque. Cependant, comme il s'agit d'une question relativement complexe, il est dans l'intérêt des participants à ces marchés que, même dans les domaines non réglementés par la loi, il existe certaines règles volontaires définissant les limites d'une conduite loyale dans la concurrence des clients.

La première partie de ce document dispose les principes généraux des activités d'intermédiation et de conseiller financier. Ces principes concernent la portée de la compétence du conseiller. Le deuxième point traite l'intégrité. Il s'agit ici de s'assurer que l'information est fournie au client de manière transparente et claire. De plus, l'objectivité est mentionnée ici, ou que le client n'est pas sous la pression d'un consultant, ou qu'il n'y a pas de conflit d'intérêts. Le quatrième point appartient à la compétence, plus précisément, à assurer la formation des travailleurs. La politesse, ou un comportement approprié, est également mentionné ici. Sous le numéro six est incluse la discrétion. Les informations du client ne peuvent pas être utilisées à mauvais escient. Le dernier point se rapporte à la réputation, respectivement du comportement du conseiller, ce qui pourrait miner la confiance du client dans l'entreprise (Association tchèque des sociétés de conseil financier et d'intermédiation, 2019).

La seconde partie est directement dédiée aux activités de conseil et de médiation. Voici à nouveau cinq points, dont le premier porte le champ d'application. Cela énonce les principes que les membres suivront. Le deuxième point d'intégrité précise que si le client souhaite changer de conseiller financier, l'actuel ne peut l'empêcher et, au contraire, fournit les documents nécessaires. Le document précise également l'objectivité du conseiller. Cela signifie que le conseiller informera pleinement et clairement son client de tout, notamment du fonctionnement de l'entreprise et de ses activités. Le quatrième point inscrit dans le code d'éthique concerne la compétence ou le fait que les conseiller financiers devraient avoir une vue d'ensemble de ce qui se passe sur le marché financier. Le dernier point est la politesse, ce qui signifie que les conseillers entretiennent de bonnes relations de coopération mutuellement bénéfique avec les institutions financières partenaires (Association tchèque des sociétés de conseil financier et d'intermédiation, 2019).

2 Conseiller financier en France

Selon W. Bertieux (2020) le terme « *conseiller financier* » n'est pas le seul pour cette profession. Les termes qui sont aussi souvent utilisés sont par exemple gestionnaire de patrimoine immobilier, conseiller en investissements financiers ou conseiller en gestion patrimoine mais tous ces termes signifient presque la même chose. L'étendue du travail d'un conseiller financier en France est similaire à celle de la République tchèque. C'est un expert financier qui aide et conseille ses clients avec les démarches appropriées dans le domaine de leurs finances. Cependant,

en France, un conseiller financier ne peut être qu'une personne titulaire d'un diplôme universitaire en finance ou en économie ou une personne ayant suivi une formation de deux ans en finance et économie. Grâce aux toutes ressources et aux connaissances dont il dispose, il peut recommander des produits financiers à chacun selon ses besoins personnels. En plus des conseils sur la bonne répartition financière, ils s'orientent également dans le domaine du droit, de la comptabilité ou du management.

Le service d'un conseiller financier a une structure donnée. Concrètement, W. Bertieux (2020) énumère 3 points principaux sur lesquels tout repose. Premièrement il faut faire une analyse de la situation financière actuelle du client. Le terme économique bilan d'actifs est souvent utilisé pour cette analyse. Après avoir obtenu ces informations, le conseiller financier peut créer un portefeuille adapté. Créer un portefeuille adapté signifie trouver un emplacement approprié pour la division des moyens et les investissements. Dans cette phrase, il est notamment tenu compte du fait que le client concerné a une famille, de la profession et de la situation économique qui y est associée. Ces informations aident à choisir la meilleure option pour le client.. Grâce à cela, par exemple, le conseiller sait quel risque choisir pour les investissements.

2.1 Marché financier en France

Le marché financier est un lieu qui peut prendre deux formes, physique ou virtuelle. Dans ces deux cas, il s'agit d'un lieu de négociation de produits financiers. Selon l'Autorité des Marchés financiers (AMF, 2020) le marché financier peut être divisé en deux catégories, concrètement aux marchés primaires et secondaires. Chaque de ces types de marché a un rôle à jouer. Sur le marché financier primaire, les émissions d'actions, d'obligations et d'autres titres de créance sont émises par l'État, les entreprises ou les collectivités publiques. Les titres vendus à l'acheteur représentent le montant du capital investi par l'entreprise, c'est-à-dire par l'acheteur. Après leur émission, ces titres seront négociés sur le marché financier secondaire. L'acheteur sur le marché primaire devient le vendeur et négocie les titres à l'acheteur suivant. Le marché primaire remplit la fonction de financement de l'économie en rapprochant les besoins des prêteurs et des emprunteurs, tandis que le marché secondaire facilite la revente des titres cotés en bourse. L'ensemble du processus est

illustré dans la figure ci-dessous, où les rôles des deux marchés sont répartis (AMF, 2020).

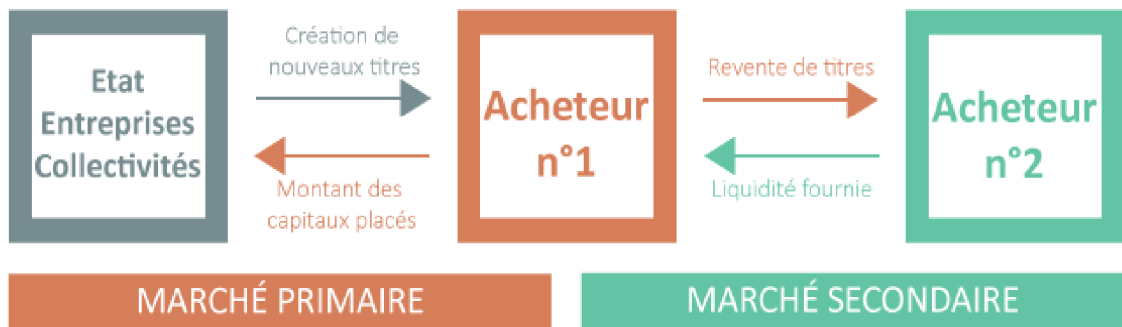


Image 1 : Schéma du marché financier (source : AMF, 2020)

De plus, le marché financier peut être classé selon des critères économiques et organisationnels et en outre selon la nature d'engagement.

2.1.1 Classification économique

Selon cette classification, le marché est divisé en fonction des titres qui sont négociés dans les points suivants.

1. *Le marché des actions.* Sur ce marché les entreprises gagnent des capitaux par le biais d'une offre publique pour financer leur progression.
2. *Le marché des obligations.* C'est un marché avec les obligations par lesquelles il est possible financier des entreprises. Il s'agit d'un emprunt de capitaux à long terme.
3. *Le marché monétaire.* Grâce à ce marché, les banques, les entreprises et les collectivités ont accès à des financements par emprunt à court terme. Les titres ne sont pas échangés ici, mais l'argent, respectivement le capital.
4. *Le marché des divisés.* Les devises sont négociées ici et les transactions portent sur de grandes quantités.
5. *Le marché des matières premières et quotas de CO₂.* Selon le Ministère de la transition écologique (2021) ce marché fonctionne sur le principe de l'échange de quotas permettant un contrôle direct de la quantité de gaz à effet de serre émise.

2.1.2 Classification organisationnelle

Selon l'AMF (2020), cette classification divise les marchés en deux types en fonction de leur fonctionnement et de manière dont ils sont négociés.

1. *Marché organisé*. C'est un lieu d'échange de titres financiers où les acheteur et vendeurs ne sont pas en contact direct. La bonne fin de l'opération est garantie par une chambre de compensation. Le processus de tarification et le mécanisme de diffusion et de comparaison des ordres d'achat et de vente sont régis par des règles approuvées par l'autorité de régulation du marché. Un tel marché est, par exemple, la Bourse de Paris.
2. *Marché de « gré à gré »*. Les transactions sur ce marché ne sont pas effectuées sous les auspices d'une institution officielle qui superviserait le marché et assumerait la responsabilité du règlement des transactions convenues. Le vendeur et l'acheteur sont en contact direct et ils peuvent négocier les conditions eux-mêmes.

2.1.3 Classification par nature d'engagement

Ici, l'AMF répartit le marché en fonction de la nature de l'engagement pris sur :

1. *Le marché au comptant*. Sur ce marché, le paiement et la livraison ont lieu presque simultanément.
2. *Le marché à terme*. Sur ce marché, les acheteurs et les vendeurs conviennent d'une transaction future pour une marchandise convenue, de la quantité de cette marchandise et de son prix.

2.1.4 Les organismes de contrôle

L'article L.561-36 du Code monétaire et financier identifie les autorités chargées de la surveillance des marchés financiers. Selon cette loi, il s'agit des trois institutions suivantes, la Banque de France, L'Autorité de contrôle prudentiel (ACP) et L'Autorité des marchés financiers (AMF). L'ACP supervise selon le ministère de l'Économie des finances et de la Relance principalement des institutions telles que les banques et le secteur de l'assurance. Cette institution assure « ...le contrôle du respect des dispositifs de lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme, ainsi que la protection de la clientèle » (ACP, 2021).

L'AMF assure de régulation et protection de l'épargne en produits financiers et de l'information des investisseurs. Cette institution contrôle principalement les sociétés d'investissement, les conseillers en investissements financiers. Les moyens de paiement et les systèmes de paiement, de compensation et de règlement

de titres sont surveillés par la Banque de France dans le cadre de ses missions (Banque de France, 2019)

2.2 Compétence professionnelle d'un conseiller financier

Selon le document *Arrêté du 23 février 2018* le conseiller financier doit accomplir les conditions pour arriver sur le marché financier. Future conseiller justifie en premier cas un diplôme national dans secteur juridique, économique ou de gestion. Deuxième possibilité est prouver une formation professionnelle adaptée à la réalisation des opérations mentionnée au *I de l'article L. 541-1 du code monétaire et financier*. Il est également possible d'entamer avec une expérience professionnelle d'au moins 2 ans relative à la mise en œuvre d'opération relevant des catégories prévues à l'article *L. 541-1 du code monétaire et financier*, qui doit être accomplie au cours des cinq années précédant l'entrée en fonction.

2.2.1 Vérification des connaissances

Selon *l'article 312-5 de la réglementation générale d'AMF* « *Les prestataires de services d'investissement peuvent confier à un organisme extérieur qui justifie de la capacité à organiser des examens la vérification des connaissances professionnelles des personnes physiques placées sous leur autorité ou agissant pour leur compte* ». Le Conseil définit le contenu des connaissances minimales à acquérir par les personnes physiques relevant d'un prestataire de services d'investissement ou agissant pour son compte. Une fois certifié, le Conseil délivrera un certificat à l'organisation dans les quatre mois suivant le dépôt du dossier. L'Autorité des marchés financiers perçoit, pour le dépôt de la demande de certification et la fourniture du rapport d'information, une redevance dont elle détermine le montant.

2.3 Personnes autorisées

L'article 312-20 du réglementation générale d'AMF précise quelles sont les personnes qui doivent être certifiées pour exercer des activités sur les marchés financiers. En premier lieu est *le négociateur d'instruments financiers*. Un négociant en instruments financiers est une personne physique qui est autorisée à engager la personne sous la responsabilité ou pour le compte de laquelle elle agit

dans une transaction portant sur un instrument financier. Le prochain mentionné est *le compensateur d'instruments financiers*. Une entité de compensation d'instrument financiers est toute personne physique qui est habilitée à la compensation à compenser. La troisième citée est la personne responsable de la conformité pour les services d'investissement. De plus, le document indique *l'analyste financier*. Conformément à l'article 2, du règlement (UE) 2017/565 du 25 avril 2016, c'est une personne compétente qui produit le contenu substantiel de la recherche en investissements.

2.4 Conseiller dépendant et indépendant

Une nouvelle directive européenne MiFID II a été introduite depuis 2018, qui mentionne la possibilité d'un conseiller financier dépendant et indépendant. Si les conseils sont fournis de manière indépendante, une gamme suffisamment large de produits de différents fournisseurs de produits doit être évaluée avant de donner une recommandation personnelle. La gamme d'instruments financiers ne devrait pas être limitée aux instruments financiers émis ou fournis par des entités qui ont des liens étroits avec d'autres entreprises d'investissement (MiFID, 2018). Si le conseiller est indépendant, cela signifie qu'il n'est lié à aucun intermédiaire. Il facture généralement des frais correspondants au temps qu'il consacre à l'élaboration de votre plan financier. Ce frais est ensuite devisé en deux parties, l'une est pour le travail effectué, l'autre est utilisé pour couvrir le coût de frais d'entrée pour les produits financiers du client. Le conseiller indépendant n'est donc pas dépendant de la commission qu'il perçoit de l'intermédiaire, mais il est libre de retirer du marché financier ce qu'il juge opportun.

Cependant, un conseiller financier peut également dépendre d'un intermédiaire de produits, ce type de conseiller est appelé un agent lié. Cet intermédiaire récompense ensuite financièrement le consultant pour les contrats conclus. Il est clair qu'ici il n'y a pas d'objectivité de la sélection des produits, le conseiller sélectionne simplement les produits de son employeur (Broyon, 2020).

2.4.1 Évaluation financière

En permettant à la réglementation de diviser les conseiller en dépendants et indépendants, il est également nécessaire de diviser leurs conditions financières. Le conseiller dépendant reçoit des commissions sur les contrats conclus avec le courtier. Si les conditions de validité du contrat ne sont pas remplies, le conseiller

doit restituer la commission. Toutefois, il peut également facturer des frais. Le conseiller peut aussi travailler sur la base de combinaison partielle en honoraire et à la commission. Son revenu peut se situer entre 100 et 150 euros de l'heure (Broyon, 2020).

Le conseiller indépendant, quant à lui, perçoit des honoraires mais ne reçoit plus de commission et ne la restitue donc pas en cas de non-respect des conditions. En général, le conseiller indépendant fixe le prix de son travail en fonction de la complexité du dossier du client et du nombre d'heures consacrées à la solution de sa situation financière. Le revenu d'un consultant indépendant dépend également du lieu où il travaille, qu'il s'agisse d'un village ou d'une ville. Selon Broyon (2020), un conseiller à Paris gagne environ 200 à 500 euros de l'heure. Cependant, la première réunion est généralement gratuite.

2.5 Code d'éthique

Selon Code monétaire et financier – art. 341-3 le conseiller financier doit avant tout « *Agir d'une manière honnête, loyale et professionnelle, servant au mieux les intérêts des clients* ». C'est le premier et le plus important point de leur travail. Les conseillers doivent également exercer leurs activités dans les limites autorisées par leur statut avec une certaine compétence professionnelle. Ils doivent faire preuve de diligence et agir dans l'intérêt de leurs clients pour leur offrir des services adaptés et appropriés à leurs besoins et à leurs objectifs. Le conseiller ne peut prendre aucune rémunération financière de client. Il s'agirait d'un pot-de-vin pour fournir un meilleur service que celui que le client peut normalement se permettre. Cet article exige également que les conseillers obtiennent des informations de la part des clients sur leur éducation financière et leur expérience en matière d'investissement pour in type particulier d'instrument financier, de transaction ou de service sur leur situation financière. À la suite de cette analyse, les conseillers financiers peuvent ensuite donner un conseil de la meilleure solution ou un produit ou investissement spécifique sur la base des informations relatives à la situation financière du client. L'analyse comprend, entre autres, des informations sur la volonté du client de prendre ses responsabilités et sa conscience de certains risques, notamment en matière de finance. Si le client refuse de fournir ces informations, le conseiller ne peut pas travailler avec lui. Tout comme le client doit divulguer des informations appropriées,

il est du devoir du conseiller financier de divulguer des informations appropriées sur le conseiller en investissements financier et ses services et, le cas échéant, sur la nature juridique et l'étendue des relations avec les institutions qui font la promotion des produits. Ici, il faut indiquer si le conseiller financier est indépendant. Si tel est le cas, le conseiller doit offrir une gamme suffisante d'instruments financiers disponibles sur le marché pour garantir que les objectifs d'investissement de ses clients puissent être atteints de manière appropriée. Le conseiller ne doit pas se limiter aux produits pour lesquels il a une inclination ou un attachement. Le conseiller financier indépendant ne doit pas non plus accepter de rémunération financière du client dans le cadre de la prestation de service. Il est également de la responsabilité d'un conseiller de s'assurer qu'il est pleinement informé qu'il comprend le fonctionnement du produit qu'il essaie de vendre. Ensuite, il est nécessaire de s'assurer que les produits sont proposés uniquement dans l'intérêt du client. Toutes les informations, y compris les communications promotionnelles, destinées à leurs clients, y compris les clients potentiels, doivent être exactes, claires et non trompeuses.

Les documents convenus entre les conseillers et leurs clients, y compris une lettre contraignante signée par les deux parties avant que le conseil ne soit fourni, doivent être soigneusement conservés. Si les conseillers rendent compte à leurs clients, sur un support durable, des services qui leur sont fournis. Le rapport comprend, le cas échéant, le coût des services fournis pour le compte du client. Le rapport comprend également des communications périodiques aux clients en fonction du type et de la complexité des instruments financiers concernés et de la nature des services fournis aux clients.

2.6 Marketing multi-niveaux

Y. Reingewertz (2021) décrit le marketing multi-niveaux (MLM) comme une méthode commerciale utilisée par les entreprises de vente directe dans laquelle les distributeurs individuels sont encouragés à recruter de nouveaux membres. Contrairement à une entreprise traditionnelle, les membres de MLM n'inventent pas tout le système, mais participent plutôt à un système d'affaires déjà inventé et mis en place. Les membres ne sont pas directement impliqués dans la livraison des marchandises aux clientes, ne fixent pas la gamme de produits ou les prix,

ne participent pas à la gestion de l'entreprise et opèrent généralement beaucoup plus dans la coulisse de ce système que les entrepreneurs du commerce traditionnel, qui sont généralement impliqués activement dans la plupart des activités que l'entreprise doit entreprendre.

Les participants de ce modèle sont directement impliqués dans la distribution du produit ou du service et, en échange, ils ont droit à des commissions sur les ventes qu'ils aident à négocier. En plus de cette rémunération financière, les distributeurs sont récompensés par le recrutement de nouvelles recrues et par les contrats conclus par recrues qu'ils recrutent. Chaque distributeur peut alors construire son propre réseau d'autres distributeurs dont il tire profit. Cette méthode de vente est assez similaire à la pyramide, qui est considérée comme frauduleuse. La différence, cependant, est qu'il est ciblé sur le produit ou le service réel les participants vendent et que les entreprises sont plus préoccupées par la vente en dehors de ce modèle. Ces membres de MLM ont la possibilité de choisir leur clients et partenaires, de fixer les prix des produits et services pour leurs clients, la manière et l'intensité de leur travail, et peuvent également organiser des formations et des séminaires. Dans ce modèle, on fait des affaires sous la marque de quelqu'un d'autre, ou on ne crée pas une toute nouvelle entreprise. (Toman, 1995)

Le modèle de MLM est un domaine où les propriétaires d'entreprise n'ont pas de superviseur ou de patron direct. Chacun est son propre patron, car les propriétaires d'entreprise tiennent l'opportunité d'affaires entre leurs mains. Leur travail consiste à vendre des produits et à travailler avec des personnes. MLM marque généralement référence à une structure d'entreprise qui résonne sur plusieurs niveaux. Chaque entreprise a ensuite son propre plan pour récompenser les distributeurs à chaque niveau auquel elle peut les promouvoir. Selon Y. Reingewertz il est possible de classer ces plans de récompense en fonction de deux critères.

2.6.1 Structure du marketing multi-niveaux

La structure de ce modèle peut être divisée selon différents critères. L'un des critères qui peut être utilisé est basé sur le mode de paiement des commissions. Un autre critère est celui des contraintes verticales et horizontales du modèle. Les restrictions horizontales dans cette structure concernent le nombre de distributeurs dans chaque niveau, tandis que les restrictions verticales limitent

le nombre de niveaux qu'un distributeur peut passer. Ces contraintes ont donné naissance aux quatre structures que l'on retrouve dans le marketing multi-niveaux.

1. *Le plan uni-niveaux.* Dans ce cas, il n'y a aucune restriction quant au nombre de distributeurs dans chaque niveau.
2. *Le plan binaire.* Ce type de plan ne permet que deux distributeurs dans chaque niveau.
3. *Le plan matriciel.* Il retient généralement le nombre de distributeurs dans chaque niveau entre 2 et 5, tout en limitant également le nombre de niveaux.
4. *Le plan d'éclatement.* Une distorsion se produit lorsqu'un distributeur a formé un certain nombre de distributeurs subordonnés et a ainsi créé son propre réseau. À ce moment-là, il se détache de son distributeur supérieur.

Pour une meilleure compréhension, Y Reingewertz (2021) met toute la situation dans une formule, où il suppose une structure à un niveau, car elle est flexible et comporte plus de niveaux et donc plus de distributeurs. On part de principe que le distributeur doit répartir son temps de travail entre deux activités principales. L'une d'entre elles consiste à la manière d'attirer les clients potentiels. La deuxième activité est le recrutement de nouveaux distributeurs qui peuvent étendre son réseau. La formule suppose également qu'un distributeur donné ne peut effectuer qu'une seule activité à la fois. Dans la vie de tous les jours, il est possible que grâce à leur personnalité et à leur marketing, ils touchent un client qu'ils pourront recruter, ou au contraire, que la personne recrutée soit attirée par le marketing et les produits proposés et veuille les utiliser. Les ventes et le recrutement ont également du sens car chacune de ces activités se concentre sur deux segments distincts. Dans le premier segment, il y a les personnes qui sont intéressées par l'achat et l'utilisation du produit, dans le deuxième segment, il y a les personnes qui sont à la recherche d'une opportunité commerciale.

2.6.2 Calcul du revenu du distributeur

Le revenu du distributeur au niveau i est donné par l'équation suivante :

$$\pi_i = [P - C - i^\beta \alpha] Q_i(t) + \sum_{j=i+1}^I Q_j(t_j 1-t)$$

La proportion de temps qu'un distributeur consacre à la vente est désignée par t et la proportion de temps qu'un distributeur consacre au recrutement est fixée à $1-t$. Les ventes de distributeur sont désignées par Q_i sont fonction du temps passé

à vendre $-t$. Q_j corresponde aux ventes du distributeur du niveau le plus bas. C'est le genre de distributeur qui n'a pas la compétence pour recruter de nouvelles personnes. Ce faisant, l'existence du distributeur j dépend du distributeur i , car sans l'effort de recrutement du distributeur i , il n'y aura pas de distributeur j et Q_j sera nul. L'indice i indique le niveau du distributeur, qui est égal à zéro pour le distributeur le mieux classé. La valeur est jusqu'à la valeur de I , qui est le nombre de niveaux et aussi le numéro du distributeur du niveau le plus bas. Cependant, ce modèle ne s'intéresse pas au nombre de distributeurs dans chaque niveau. Elle tient compte du fait que les distributeurs du niveau le plus bas influencent tous les autres niveaux. Dans l'hypothèse d'une concurrence parfaite, on peut dire que le prix est fixe et donc que le nombre de distributeurs n'aura pas d'incidence sur le prix. Q_i est concave par rapport à t ($\frac{dQ}{dt} > 0, \frac{d^2Q}{dt^2} < 0$) et Q_j est concave par rapport à $1-t$. On suppose qu'il s'agit d'un marché parfaitement concurrentiel. Le prix de marché du produit vendu par le distributeur est noté P et la demande de ce produit n'est pas soumise à des contraintes de prix. Il faut tenir compte du fait que le distributeur paie également à l'entreprise modèle MLM un coût, qui est désigné par C dans la formule, il s'agit du prix de gros. α désigne la commission sur les ventes réalisées par les distributeurs subordonnés.

Le premier terme du côté droit représente le profit du distributeur sur ses propres ventes, et peut être calculé en soustrayant le prix de gros C et les commissions des distributeurs de la série précédente $i\beta\alpha$ du prix du marché P et en multipliant ce résultat par la quantité vendue, $i\beta\alpha$ dans ce cas représente la structure générale de la commission. Dans le cas où $\beta=1$, le distributeur doit payer une redevance de α à chaque distributeur situé plus haut dans le réseau. Si $\beta=0$, le distributeur paie une redevance α uniquement pour le produit vendu. Le deuxième terme de l'équation de droite exprime les bénéfices du distributeur provenant du recrutement au niveau inférieur. Il s'agit de la somme des commissions versées au distributeur en raison des nouveaux distributeurs acquis à des niveaux inférieurs (Y. Reingewertz, 2021).

2.7 Facteurs à surveiller en tant que conseiller

Les temps changent et comme tout se modernise avec le temps, le conseil financier subit également des changements et notamment la digitalisation. Selon M. Kouřil (2021), il faut s'adapter aux nouvelles tendances, selon lui, le principal problème aujourd'hui n'est pas de trouver un client, mais de fournir

au client un service de qualité et complet, car les sociétés de conseil ont peu de personnel dans leurs équipes. La pénurie de personnel est apparue immédiatement après l'introduction de la certification obligatoire. Toutes les entreprises n'ont pas été en mesure de bien préparer leurs membres, ou bien les individus n'étaient pas sûrs d'eux qu'ils ont préféré passer les examens à un niveau inférieur seulement.

En même temps, les exigences des clients changent beaucoup, mais les cabinets de conseil sont très lents à s'adapter. La société en général s'enrichit, tandis que les jeunes générations sont beaucoup mieux informées et ont donc des exigences plus élevées. On attend donc du conseiller qu'il soit parfaitement instruit et qu'il connaisse bien son domaine. Il est nécessaire de se former en permanence dans le domaine de la finance et de connaître les nouveaux développements dès que possible. Ceux qui ne se forment pas en permanence, ne s'intéressent pas au domaine ou ne l'apprécient pas et voient tout comme une source d'argent ne peuvent pas et ne pourront pas réussir à long terme. Aujourd'hui, les clients ne veulent pas seulement vendre un produit. Un conseiller qui voudrait fonctionner de cette manière aujourd'hui ne réussirait plus. Le client veut tout évaluer de manière complexe, il veut tout expliquer et avoir une vision de l'avenir et seul un conseiller ayant des bonnes connaissances et un intérêt dans le domaine peut réussir ici.

Le conseiller doit faire preuve d'empathie. Il doit se mettre dans la peau d'égard de la situation du client et estimer les évolutions futures, car il s'agit souvent de mettre en place des produits qui ont une durée de vie de plusieurs décennies, et les conséquences de la mise en place peuvent affecter son sort dans le futur. Un tel client semble être digne de confiance, de sorte que le client développe généralement une relation de confiance dans laquelle il est prêt à discuter de sa situation financière, de ses revenus, de ses dépenses, de ses relations familiales ou de sa santé. On ne se confie les sujets discrets à n'importe qui. Il y a donc de fortes chances qu'un client qui a été bien servi par ce conseiller revienne le voir parce qu'ils se connaissent déjà.

Dans le métier de conseiller financier est selon M. Kouřil (2021) également très important de prendre du temps. Cette profession prend beaucoup de temps, les conseillers n'ont pas d'horaires de travail normaux et fixent généralement leurs propres limites entre le travail et la vie personnelle. Il faut trouver une balance entre ces deux éléments. Grâce à la digitalisation, le secteur de conseil s'est énormément accéléré. Même si nous pouvons aujourd'hui gérer plusieurs rendez-vous en ligne

dans une journée, sans repos, un conseiller perdre rapidement l'énergie qu'il doit transmettre à ses clients et ceux-ci ne tarderont pas à s'en rendre compte. M. Kouřil (2021) conseille d'utiliser des technologies telles que le calendrier intelligent et de tout planifier à l'avance.

Un autre conseil consiste à éviter l'épuisement professionnel. De nombreuses personnes cherchent à obtenir de l'avancement au travail, notamment sur le plan financier. De nombreuses sociétés financières offrent une certaine somme d'argent pour qu'un conseiller assiste à une réunion avec un client et conclue le contrat souhaité. Mais ce n'est pas la voie à suivre. Le conseiller financier trouvera cela utile tout au plus au début, mais ensuite il voudra certainement passer à autre chose.

Une autre chose qui est soulignée est que rien ne doit être précipité. De nombreuses personnes, en particulier les jeunes, pensent qu'une fois qu'ils seront conseillers financiers, ils devraient avoir un bureau moderne et conduire une voiture de luxe. C'est naturel, mais au début d'une carrière dans le conseil financier, il n'est pas nécessaire de l'avoir tout de suite. De même, il n'est pas nécessaire de dépenser dès le départ une somme importante en publicité sur Internet. La meilleure publicité est la satisfaction du client. Par conséquent, au lieu de ces nécessités, il est recommandé, surtout au début, que le conseiller s'attache principalement à rendre le client heureux.

Comme on le sait, le conseil financier fonctionne sur un modèle de marketing multi-niveaux. À un certain niveau, un conseiller courant est censé devenir un manager et diriger son équipe, et à un niveau supérieur, il peut diriger une grande unité. Il est vrai que les très bons conseillers ne font pas nécessairement de bons gestionnaires. Commencer à construire et à gérer leur grande entreprise peut s'avérer fatal pour leur activité. Tout le monde n'a pas l'aptitude à être un manager et à gérer d'autres personnes. Il est nécessaire d'y réfléchir à l'avance, car la plupart du temps, cette chose essentielle est oubliée et elle se manifestera certainement au cours du fonctionnement de l'entreprise. Tout modèle avec un individu, une petite équipe ou un cabinet de conseil peut être fonctionnel (M. Kouřil, 2021).

3 Enquête par questionnaire sur la perception des conseillers financiers en République tchèque et en France

Pour les besoins du mémoire de licence, 4 hypothèses ont été déterminées et 3 questions ont été posées : « *Les personnes âgées sont-elles sceptiques au service des conseils financiers ? Les personnes ayant des revenus plus élevés ont-elles davantage recours aux conseils financiers ? Un conseiller dépendant est-il plus sûr pour la société ? L'utilisation des services des conseillers financiers est-elle influencée par le domaine d'études du sondé ?* ». L'objectif de l'enquête par questionnaire sur les marchés tchèque et français était d'obtenir des données sur l'attitude des sociétés vis-à-vis des conseillers financiers. Les résultats de l'enquête par questionnaire permettront de confirmer ou d'infirmer les hypothèses formulées au départ. Ils peuvent également servir de recommandations uniquement pour les conseillers financiers.

3.1 Méthodologie

Afin de répondre aux hypothèses prédéterminées, il était nécessaire de choisir la bonne méthodologie de recherche. Après avoir considéré de nombreux critères, une enquête par questionnaire a été choisie comme méthode appropriée. En raison de sa simplicité, de son accessibilité et de la possibilité de l'utiliser gratuitement, la plateforme Google Forms a été choisie pour transmettre le questionnaire. Le questionnaire en ligne est très facile à distribuer aux sondés nécessaires car il peut être rempli par presque tout le monde. Le questionnaire a dû être créé en tchèque et en français pour collecter les données nécessaires.

Le questionnaire a été conçu pour obtenir le maximum d'informations sur la situation étudiée. Il a donc été créé pour prendre en compte deux variantes, à savoir la variante où le sondé a rencontré le conseiller financier et peut déjà communiquer son expérience de manière anonyme et la variante où le sondé n'a pas rencontré le conseiller financier. Le questionnaire, qui tenait compte de la possibilité que le sondé n'ait pas encore rencontré de conseiller financier, comportait 15 questions. Le questionnaire pour l'option selon laquelle le sondé avait déjà rencontré un conseiller financier contenait 20 questions. Cependant, les 13 premières questions étaient les mêmes pour tous les sondés. Les 5 premières questions du questionnaire portaient sur la classification du sondé. Les autres questions visaient à connaître l'attitude spécifique du sondé à l'égard des conseils financiers.

Pour confirmer ou infirmer les hypothèses prédéfinies, il était nécessaire de recueillir au moins 70 sondés en République tchèque et 70 sondés en France. L'enquête s'est déroulée du 5 janvier au 7 février 2022, soit presque un mois, et pendant cette période, 91 personnes différentes de chaque pays ont répondu au questionnaire. Le questionnaire n'était pas destiné à un groupe en particulier ; au contraire, plus l'éventail des personnes qui y ont répondu était large, mieux c'était. Le questionnaire tchèque a été distribué principalement dans l'entourage de l'auteur de la thèse de licence en utilisant le réseau social Instagram. Cela correspond à une large représentation de personnes en âge d'aller à l'université. Le questionnaire français a été distribué en partie via Instagram et en partie via Reddit.

3.2 Évaluation du questionnaire

Sur la base des résultats de chaque question, des tableaux ont été créés montrant le nombre de réponses dans chaque pays. Des graphiques ont été créés pour une meilleure orientation.

Question n.1 – Quel est votre sexe ?

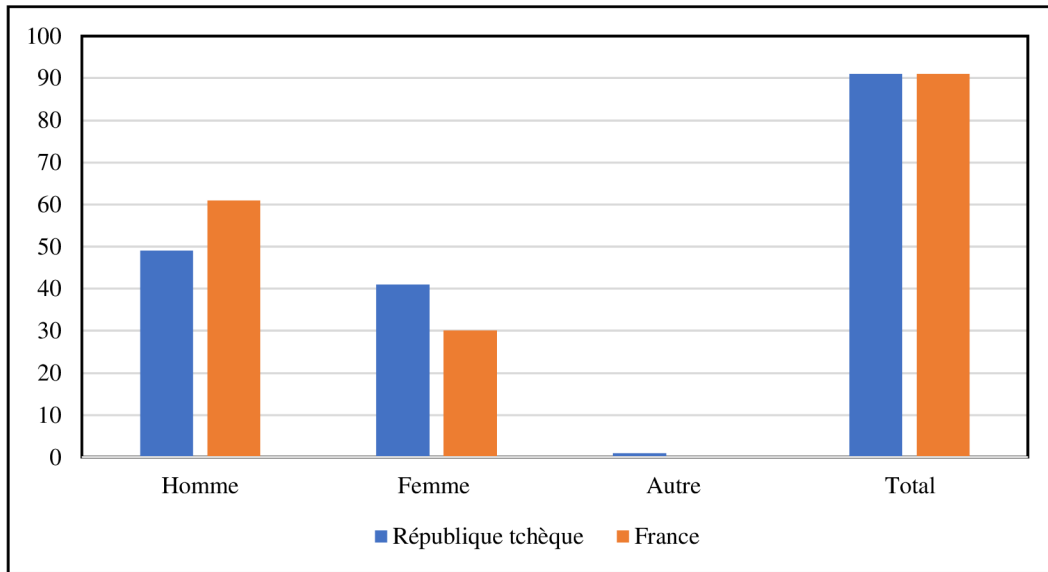
	République tchèque	France
Homme	49	61
Femme	41	30
Autre	1	0
Total	91	91

Tableau 1 : Question n.1 - proportion d'hommes par rapport aux femmes dans l'enquête par questionnaire (Source : Auteur, 2022)

L'une des principales classifications des sondés est le sexe. Sur la base des données sur la quantité de sexe dans le questionnaire, il est également possible de mieux reconnaître la nature des sondés dans la réponse. Dans le questionnaire destiné aux sondés tchèques, on peut dire que la représentation des hommes et des femmes est presque égale.

En pourcentage, les hommes sont représentés à 45,1 % et les femmes à 49 % dans le questionnaire, 1,1 % appartient à un sondé qui n'appartient à aucun des deux groupes. La représentation des hommes prédomine pour le questionnaire des sondés français, 61 % sont représentés dans le questionnaire par des hommes, 33 % sont représentés par des femmes. Cela est probablement dû au réseau social *reddit.com*,

où le questionnaire a été fourni aux sondés. Les hommes passent généralement plus de temps sur ce réseau que les femmes (Brandwatch, 2016).



Graphique 1 : Question n. 1 - proportion d'hommes par rapport aux femmes dans l'enquête par questionnaire (Source : Auteur, 2022)

Question n.2 – Quel est votre âge ?

	République tchèque	France
18 – 25	59	34
26 – 35	14	35
36 – 45	9	16
46 – 60	6	4
61 et plus	3	2

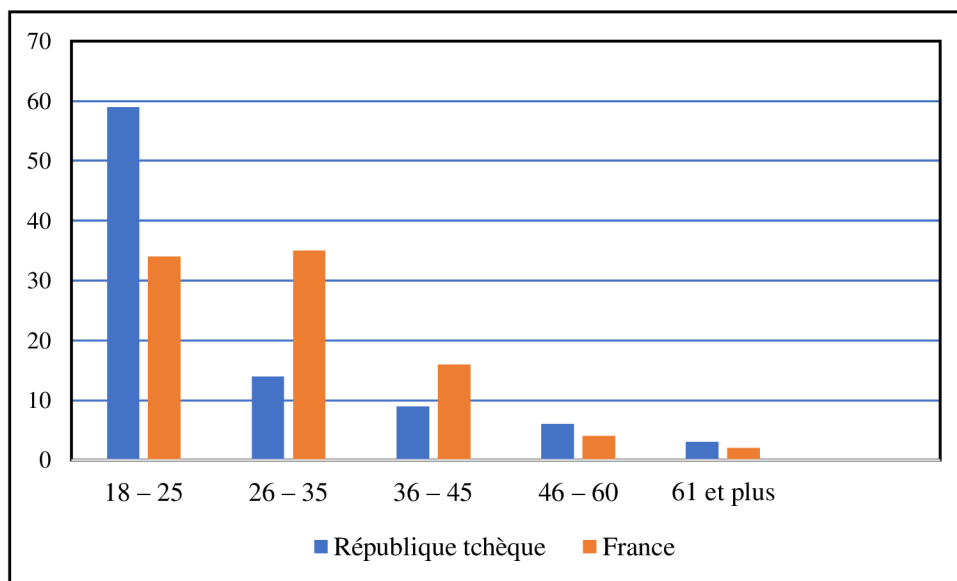
Tableau 2 : Question n. 2 - répartition des sondés par âge (Source : Auteur, 2022)

Un autre critère important sur lequel reposent les résultats du questionnaire est l'âge des sondés. Cinq catégories d'âge ont été établies, la plus jeune étant celle des 18-25 ans. Cela s'explique par le fait qu'à un âge plus précoce, la plupart des gens n'ont pas recours aux services d'un conseiller financier et ne pas rencontrer lui.

Dans le questionnaire pour la République tchèque, cette catégorie d'âge la plus jeune est la plus représentée. Cela est dû au fait que le questionnaire a été distribué principalement à des étudiants universitaires, leur représentation en pourcentage dans le questionnaire est de 64,8 %. Pour la catégorie d'âge 26 - 35 ans dans le questionnaire pour la République tchèque, il est de 15,4 %, la catégorie 36 – 45 appartient à 9,9 %. Le groupe d'âge des 46-60 ans a répondu à 6,6% des sondés

et le groupe le moins représenté est celui des 61 ans et plus, représenté par 3,3 % des sondés.

Pour les sondés français, la différence n'est pas si remarquable. Les deux plus jeunes catégories d'âge, à savoir la catégorie des 18-25 ans, où le pourcentage de représentation est de 37,4 %, et celle des 26-35 ans, où le pourcentage de sondés s'élève à 38,5 %, comptent presque le même nombre de sondés. 17,6 % appartiennent à la classe d'âge 36 - 45 ans. La catégorie d'âge 46-60 ans est représentée par 4,4 %. Le groupe le moins représenté est le plus âgé, c'est-à-dire celui des 61 ans et plus. Dans les deux pays, cela est dû au fait que le questionnaire a été distribué sur des plateformes en ligne plutôt que sur papier.



Graphique 2 : Question n. 2 - répartition des sondés par âge (Source : Auteur, 2022)

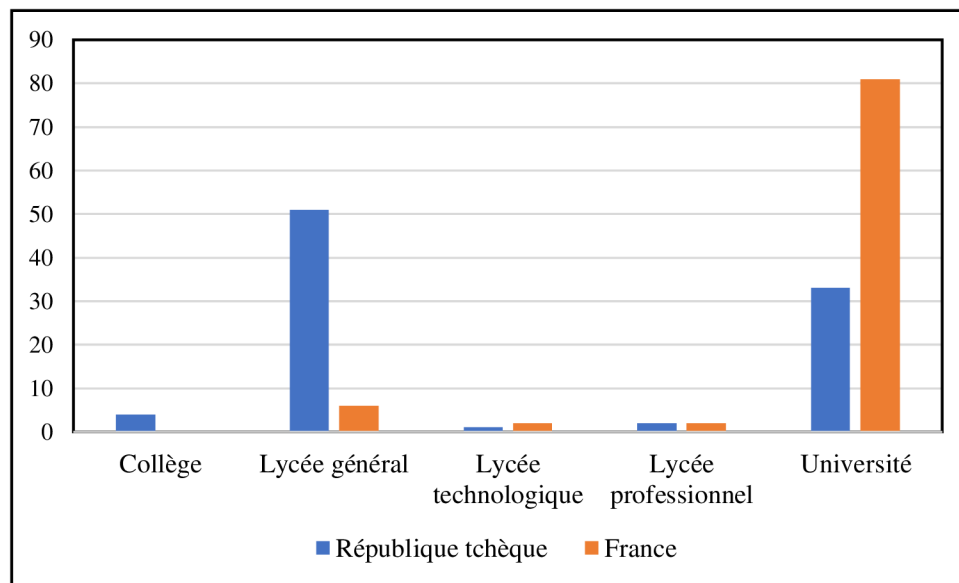
Question n.3 – Quel est votre le plus haut niveau d'étude atteinte ?

	République tchèque	France
Collège	4	0
Lycée général	51	6
Lycée technologique	1	2
Lycée professionnel	2	2
Université	33	81

Tableau 3 : Question n. 3 - répartition des sondés par leur le plus haut niveau d'étude atteinte (Source : Auteur, 2022)

Le niveau d'éducation des sondés peut également en dire long sur les résultats du questionnaire. Ici la représentation des sondés est tout à fait disproportionnée. Le « Collège » comme plus haut niveau d'éducation a été déclaré par 4,4 % des sondés

tchèques. Aucun sondé français n'a choisi cette option. Parmi les sondés tchèques, 56 % ont déclaré que le lycée général était leur plus haut niveau d'éducation. Pour les sondés français, c'est nettement moins, à 6,6 %. Les deux catégories suivantes étaient très similaires pour les sondés des deux pays. Les sondés de la République tchèque ont choisi la réponse « *lycée technologique* » dans 1,1 % et les sondés de la France ont choisi cette option dans 2,2 %. "Lycée professionnel" a été choisi par 2,2 % des sondés tchèques et il en va de même pour les sondés français. 36,3 % des sondés tchèques et 81 % des sondés français ont déclaré des études universitaires comme étant leur plus haut niveau d'éducation.



Graphique 3 : Question n. 3 - répartition des sondés par leur le plus hait niveai d'étude atteinte (Source : Auteur, 2022)

Question n. 4 - Quel est votre domaine d'études ?

Cette question précise le domaine d'étude que les sondés ont étudié. Cela peut également influencer considérablement les déclarations des sondés. Ainsi, cela permettra d'approcher l'hypothèse selon laquelle la connaissance du conseiller financier dépend du niveau d'éducation des sondés.

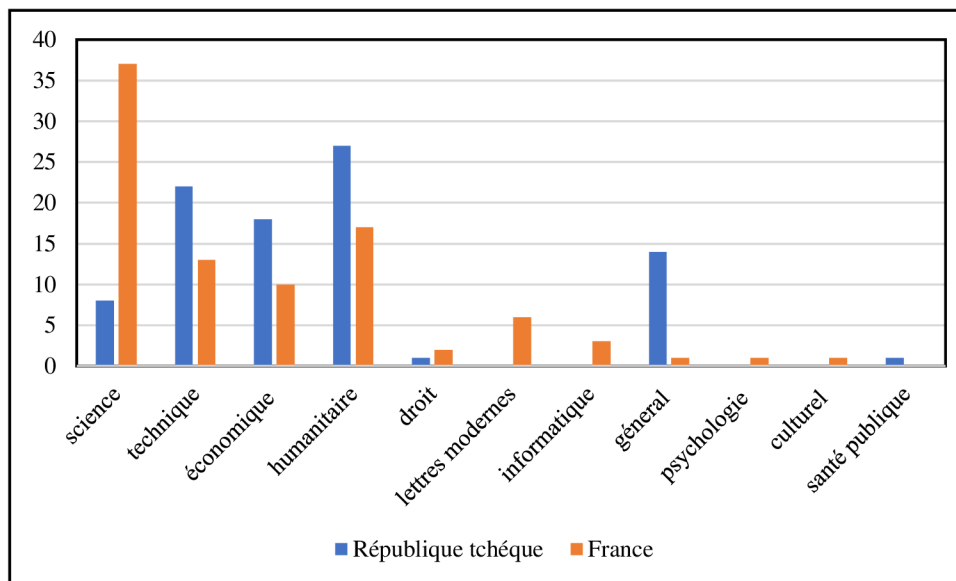
Les résultats de la représentation dans différents domaines sont tout à fait disproportionnés dans la République tchèque et la France.

	République tchèque	France
science	8	37
technique	22	13
économique	18	10
humanitaire	27	17
droit	1	2
lettres modernes	0	6
informatique	0	3
général	14	1
psychologie	0	1
culturel	0	1
santé publique	1	0

**Tableau 4 : Question n. 4 – répartition des sondés par domaine d'éducation
(Source : Auteur, 2022)**

D'après ce tableau, nous pouvons voir qu'en République tchèque, les domaines humaines sont les plus représentés. 29,7 % des sondés tchèques ont choisi ce domaine des sciences humaines. Le deuxième domaine le plus représenté en République tchèque est le domaine technique, 24,2 % des sondés ont déclaré que ce domaine était leur formation. Domaine d'économie est représentée par 19,8 % des sondés. L'enseignement général a été déclaré par 16,4 % des sondés de la République tchèque. La science a été choisie par 8,8 % des sondés tchèques. Et 1,1 % des sondés ont indiqué les soins de santé publique comme leur domaine d'études.

Dans le questionnaire français, les sciences sont le domaine le plus représenté. Ce domaine était représenté par 40,7 % des sondés. Le deuxième domaine le plus représenté est celui des sciences humaines avec 18,7 %. 14,3 % des sondés français ont choisi un domaine technique. Le domaine de l'économie est représenté par 11 % des sondés français. Les lettres modernes sont minoritaires avec 6,6 % des sondés, l'informatique avec 3,3 % et le même nombre de sondés, 1,1 %, a opté pour l'enseignement général, la psychologie ou l'éducation culturelle.



Graphique 4: Question n. 4 – répartition des sondés par domaine d'éducation (Source : Auteur, 2022)

Question n. 5 - Quel est le revenu (net) de votre ménage par mois ?

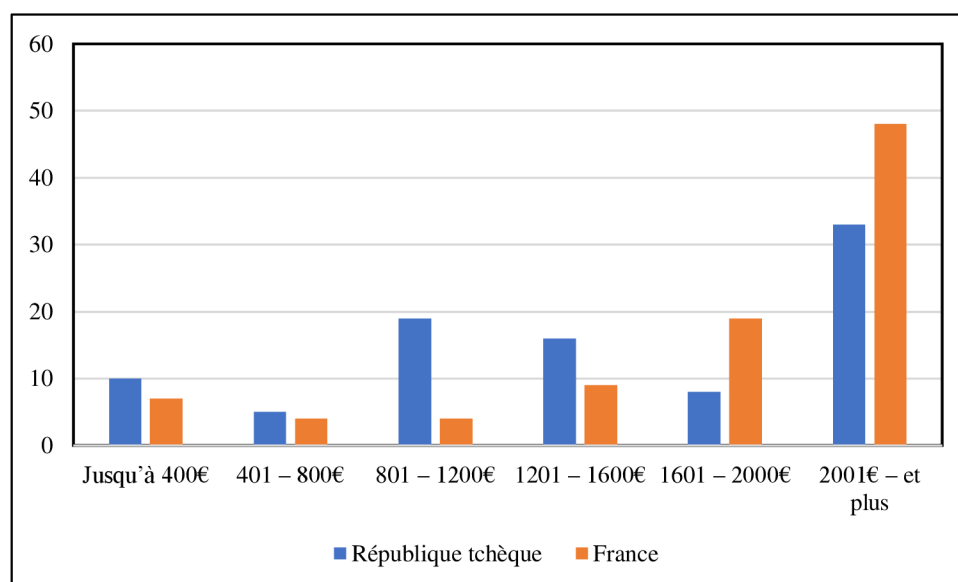
	République tchèque	France
Jusqu'à 400€	10	7
401 – 800€	5	4
801 – 1200€	19	4
1201 – 1600€	16	9
1601 – 2000€	8	19
2001€ – et plus	33	48

Tableau 5 : Question n. 5 - répartition des sondés par les revenus du ménage (Source : Auteur, 2022)

Le service du conseiller financier étant avant tout une affaire d'argent, il est également nécessaire de vérifier quels sont les revenus gérés par les personnes interrogées. Il est presque logique qu'une personne disposant d'un revenu minimum ait du mal à mettre de l'argent de côté pour l'épargne et d'autres produits financiers. En même temps, cette enquête permet de tester l'hypothèse selon laquelle le service dépend du niveau de revenu des personnes interrogées.

Le seuil de revenu le plus bas a été choisi par 11 % des sondés tchèques. Pour la comparaison avec les sondés français, la situation est assez similaire, avec 7,7% des sondés. 5,5 % des sondés tchèques et 4,4 % des sondés français ont choisi un revenu compris entre 401 - 800 €. 20,9 % des sondés tchèques et 4,4% des sondés français gèrent un revenu compris entre 801 et 1200 €, une différence significative et intéressante. 17,6 % des sondés tchèques et 9,9 %

des sondés français ont choisi la fourchette de 1201 – 1600 € comme revenu du ménage. 8,8 % des ménages tchèques et 20,9 % des ménages français ont un budget de 1601 – 2000 €. Le revenu le plus élevé dans les deux pays est de 2001 € et plus. Cette option a été choisie par 36,3 % des sondés tchèques et 52,7 % des sondés français.



Graphique 5 : Question n. 5 - répartition des sondés par les revenus du ménage (Source : Auteur, 2022)

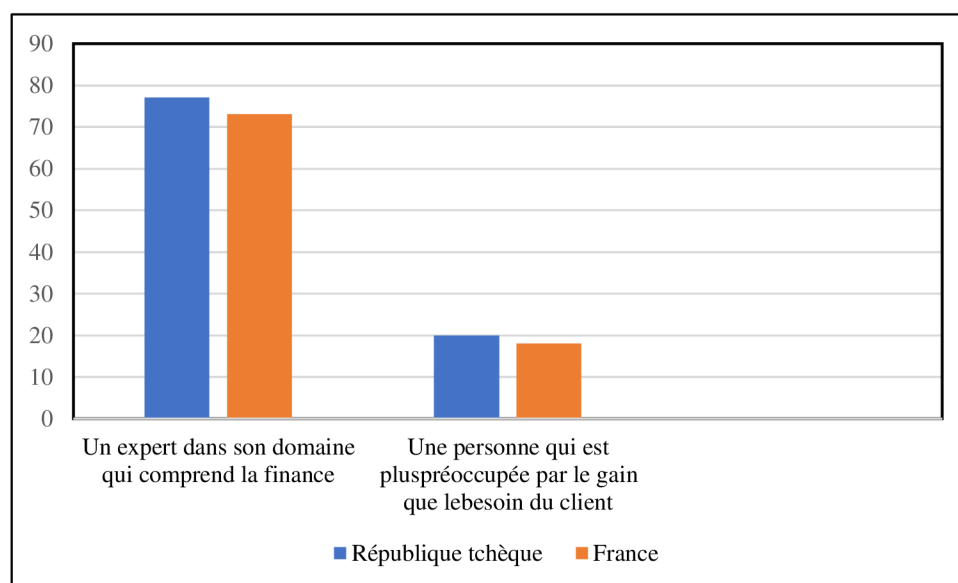
Question n.6 - Qu'entendez-vous par conseiller financier ?

	République tchèque	France
Un expert dans son domaine qui comprend la finance	77	73
Une personne qui est plus préoccupée par le gain que le besoin du client	20	18

Tableau 6 : Question n. 6 - répartition des sondés selon ce qu'ils pensent en tant que conseiller financier (Source : Auteur, 2022)

L'un des éléments clés qui déterminent la perception globale des conseillers financiers dans la société est la manière dont les gens les perçoivent. Il est agréable de constater que dans les deux cas, les gens considèrent le conseiller comme « *un expert dans son domaine qui comprend la finance* ». 78 % des sondés tchèques et 80,2 % des sondés français ont choisi cette option. Néanmoins, il y a encore des gens qui ne sont pas aussi optimistes et imaginent que le terme « *conseiller financier* »

signifie « Une personne qui est plus préoccupée par le gain que le besoin du client ». C'est précisément ce que 22 % des sondés tchèques et 19,8 % des sondés français considèrent comme un « conseiller financier ».



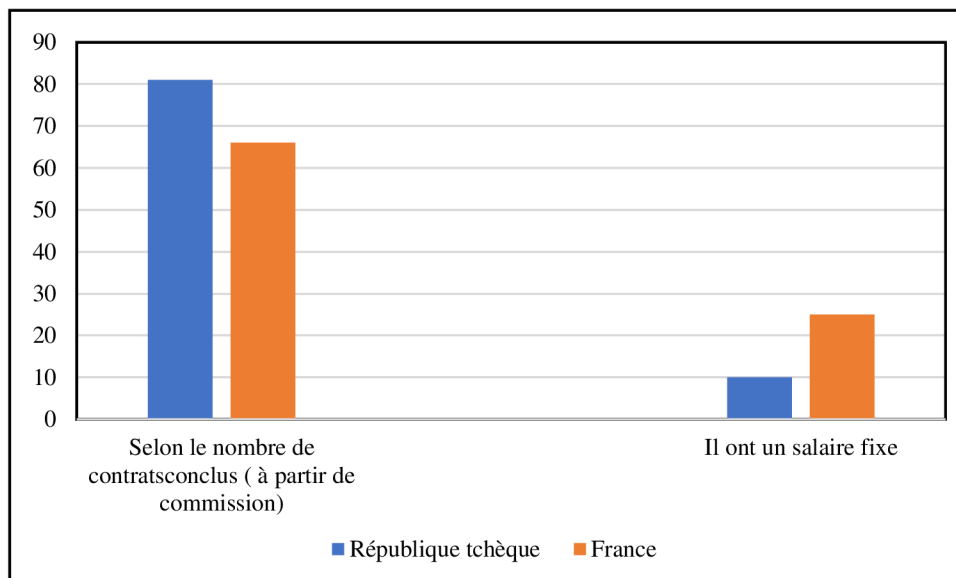
Graphique 6 : Question n. 6 - répartition des sondés selon ce qu'ils pensent en tant que conseiller financier (Source : Auteur, 2022)

Question n. 7 - Pour vous, comment les revenus d'un conseiller financier sont-ils évalués ?

	République tchèque	France
Selon le nombre de contrats conclus (à partir de commission)	81	66
Ils ont un salaire fixe	10	25

Tableau 7: Question n. 7 - répartition des sondés en fonction du type de salaire qu'ils pensent avoir pour un conseiller financier (Source : Auteur, 2022)

La question suivante du questionnaire approfondit l'examen de la connaissance que l'entreprise a du revenu des conseillers financiers. Il ressort clairement des résultats du questionnaire que la plupart des sondés sont bien informés à cet égard, puisque 89% des sondés tchèques et 80,2% des sondés français ont choisi la réponse selon laquelle les conseillers financiers sont valorisés financièrement « Selon le nombre de contrats conclus (à partir de commission) ». Seuls 11% des Tchèques et 19,8% des Français interrogés ont déclaré que « Ils ont un salaire fixe ».



Graphique 7 : Question n. 7 - répartition des sondés en fonction du type de salaire qu'ils pensent avoir pour un conseiller financier (Source : Auteur, 2022)

Question n. 8 - Selon vous, quelle est la formation minimale requise pour la profession de conseiller ?

	République tchèque	France
Aucune exigence	20	11
Baccalauréat	49	10
Un diplôme universitaire en finance	22	70

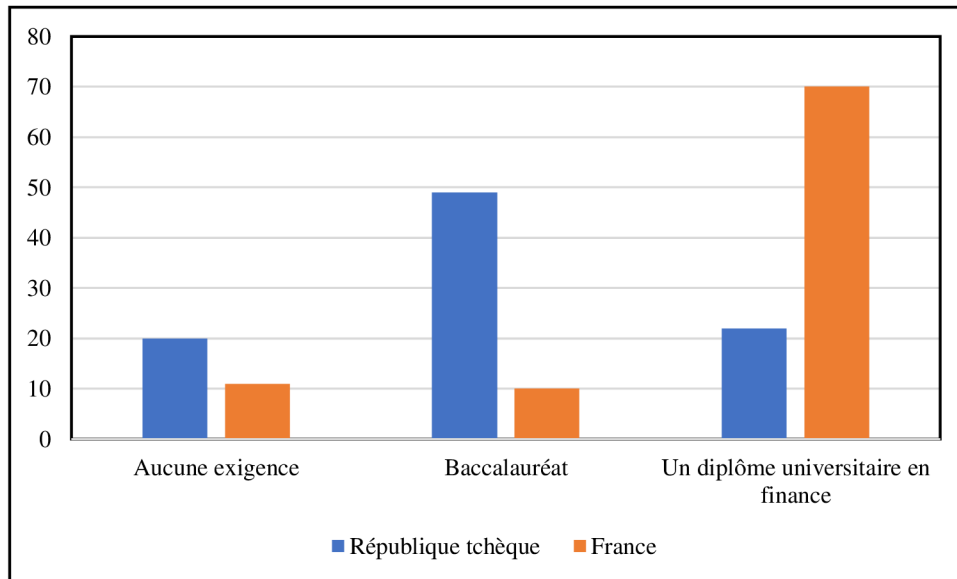
Tableau 8 : Question n. 8 - répartition des sondés en fonction de ce qu'ils pensent être la formation la moins requise pour les conseillers financiers (Source : Auteur, 2022)

Ici, la question permet d'approfondir les connaissances de la société en matière de formation des conseillers financiers. Il est important de noter que les règles sont différentes en France et en République tchèque. Alors qu'en République tchèque, l'éducation minimale requise est un diplôme de baccalauréat (V. Svatoš, 2020). En France, une maîtrise universitaire en économie et en finance est requise. Il est possible de remplacer cette étude par un cours de deux ans (W. Bertieux, 2020).

D'après les résultats, il est évident que si les sondés français sont probablement bien informés à cet égard, les sondés tchèques n'en sont pas si sûrs. Selon 22 % des sondés tchèques, aucune formation minimale n'est requise pour exercer des services de conseil financier. 53,8 % des sondés ont choisi la bonne réponse.

Par ailleurs, 24,2 % des sondés estiment que la formation minimale des conseillers financiers est un diplôme universitaire en finance.

Selon 12,1 % des sondés français, aucune formation minimale n'est requise pour les conseillers financiers. Par ailleurs, 11 % des sondés ont déclaré qu'ils pensaient que l'éducation minimale requise était un diplôme du baccalauréat. De manière significative, 76,9 % des sondés français ont correctement déclaré qu'un diplôme universitaire en finance est requis pour la profession de conseiller financier.



Graphique 8: Question n. 8 - répartition des sondés en fonction de ce qu'ils pensent être la formation la moins requise pour les conseillers financiers (Source : Auteur, 2022)

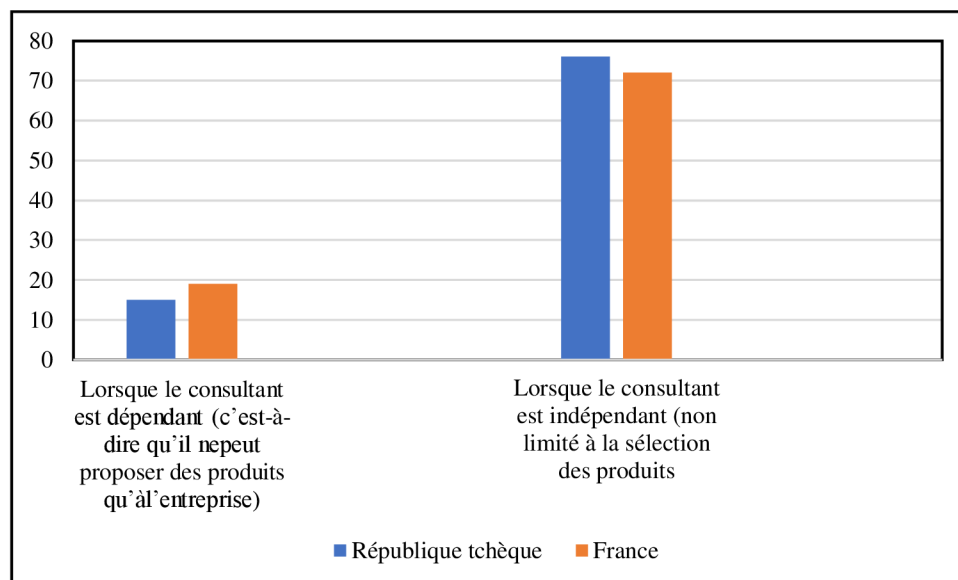
Question n. 9 - Qu'est-ce qui est plus sûr pour vous ?

	République tchèque	France
Lorsque le consultant est dépendant (c'est-à-dire qu'il ne peut proposer des produits qu'à l'entreprise)	15	19
Lorsque le consultant est indépendant (non limité à la sélection des produits)	76	72

Tableau 9 : Question n. 9 - répartition des sondés selon qu'ils se sentent plus confiants dans le choix d'un conseiller dépendant ou indépendant (Source : Auteur, 2022)

Cette question est utilisée pour tester la perception générale de ce qui est plus sûr pour l'entreprise dans les deux pays, dans quel service ils se sentent le plus à l'aise. Il est intéressant de constater que les nombres de réponses des deux pays coïncident

à cet égard. 16,5 % des sondés tchèques et 20,9 % des sondés français ont choisi un consultant indépendant comme option plus sûre. Pour la majorité, cependant, un conseiller financier indépendant est un choix plus sûr, à savoir 83,5 % des sondés tchèques et 79,1% des sondés français.



Graphique 9: Question n. 9 - répartition des sondés selon qu'ils se sentent plus confiants dans le choix d'un conseiller dépendant ou indépendant (Source : Auteur, 2022)

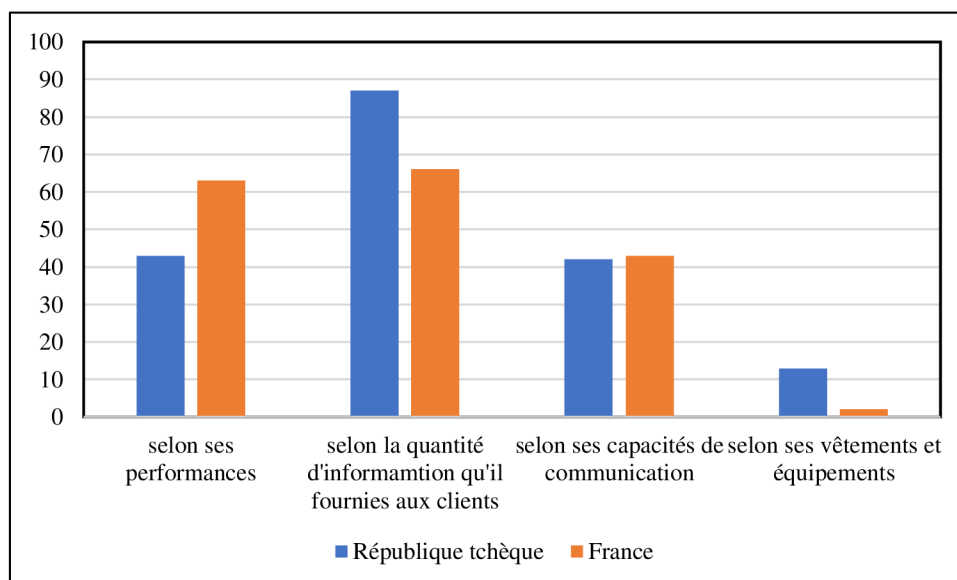
Question n. 10 - Sur quelle base évaluez-vous la qualité d'un conseiller financier ?

	République tchèque	France
selon ses performances	43	63
selon la quantité d'informamtion qu'il fournies aux clients	87	66
selon ses capacités de communication	42	43
selon ses vêtements et équipements	13	2

Tableau 10: Question n. 10 - répartition des sondés en fonction de l'évaluation de la qualité du conseiller financier (Source : Auteur, 2022)

Cette question a été conçue pour étudier comment les gens perçoivent la qualité d'un conseiller financier. Plusieurs réponses peuvent être sélectionnées ici. L'option la plus choisie dans les questionnaires tchèque et français est la réponse selon

laquelle les sondés évaluent le niveau du conseiller financier selon "la quantité d'information qu'il fournies aux clients". En République tchèque, cette option a été choisie par 95,6 % des sondés et en France par 72,5 % des sondés. Les sondés tchèques et français sont également d'accord sur le deuxième critère le plus choisi. 47,3 % des sondés tchèques et 69,2 % des sondés français ont déclaré évaluer un conseiller financier par ses performances. Le troisième critère le plus choisi par la République tchèque et la France est, selon les résultats de l'évaluation, les compétences en matière de communication du conseiller financier. Dans l'environnement tchèque, 46,2 % des sondés ont choisi cette option et dans l'environnement français, 47,3 % des sondés ont choisi cette option. L'option la moins choisie dans les deux environnements était d'évaluer la qualité du conseiller financier en fonction de sa tenue et de son équipement. La dernière option a été choisie par 14,3 % des sondés tchèques et 2,2 % des sondés français.



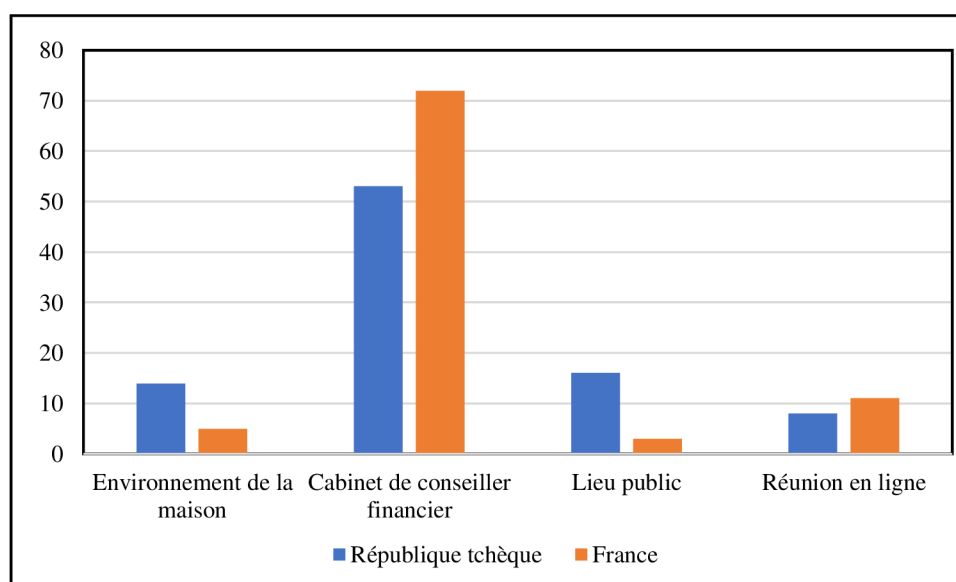
Graphique 10 : Question n. 10 - répartition des sondés en fonction de l'évaluation de la qualité du conseiller financier (Source : Auteur, 2022)

Question n. 11 - Quel est l'endroit le plus agréable pour une rencontre avec un conseiller financier ?

	République tchèque	France
Environnement de la maison	14	5
Cabinet de conseiller financier	53	72
Lieu public	16	3
Réunion en ligne	8	11

Tableau 11: Question n. 11 - répartition des sondés selon le lieu le plus agréable pour rencontrer un conseiller financier (Source : Auteur, 2022)

Cette question a été principalement utilisée pour d'éventuelles recommandations aux conseillers financiers eux-mêmes. Elle concerne l'environnement dans lequel le sondé, c'est-à-dire le client potentiel, se sent à l'aise. Le choix de l'environnement de la maison a été choisi par 15,4 % des sondés tchèques et seulement 5,5 % des sondés français. Presque la majorité des sondés des deux pays, le choix du cabinet de conseiller financier est représenté. En République tchèque, 58,2 % des personnes interrogées ont choisi cette option, et en France encore plus, 79,1 %. La possibilité d'un lieu public convient à 17,6 % des sondés tchèques et à seulement 3,3 % des sondés français. Grâce à la pandémie, une nouvelle fonctionnalité permet de prendre un rendez-vous avec un conseiller en ligne, 8,8 % des sondés tchèques et 12,1 % des sondés français ont choisi cette option.



Graphique 11: Question n. 11 - répartition des sondés selon le lieu le plus agréable pour rencontrer un conseiller financier (Source : Auteur, 2022)

Question n. 12 - Avez-vous enregistré une événement négatif ans ce domaine dans le passé ?

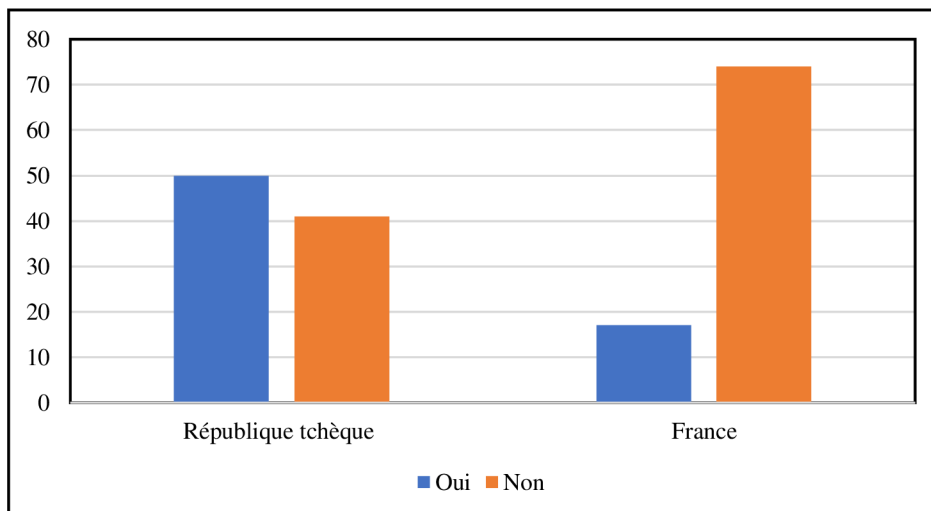
	République tchèque	France
Oui	50	17
Non	41	74

Tableau 12 : Question n. 12 - répartition des sondés selon qu'ils ont vécu ou non un événement négatif dans ce domaine (Source : Auteur, 2022)

Le film « Conseil sur l'or » (traduction par auteur) de Jakub Charvát a également attiré l'attention sur les pratiques déloyales avec beaucoup de force. Selon cette image, les conseillers financiers d'OVB étaient censés proposer aux gens des contrats défavorables dans lesquels ils cherchaient surtout à obtenir la plus grosse commission, et pas de bons conseils pour le client. Le film dépeint également le problème de l'embauche de jeunes gens pour la profession, qui n'ont souvent que la vision de l'argent derrière le travail et une approche pro-client n'est pas leur plancher (J. Zelenka, 2016).

En réponse à cette question, 54,9 % des sondés de l'environnement tchèque ont répondu qu'ils avaient enregistré des événements négatifs dans ce domaine par le passé. Cependant, 45,1 % des sondés n'ont pas connu d'événement négatif dans le passé. La question est de savoir si cette expérience négative a davantage marqué la jeune génération ou la plus âgée.

Dans l'environnement français, une proportion surprenante de 81,3 % des sondés n'a pas connu d'événement négatif dans le passé. Un événement négatif a été enregistré par 18,7 % des sondés.



Graphique 12: Question n. 12 - répartition des sondés selon qu'ils ont vécu ou non un événement négatif dans ce domaine (Source : Auteur, 2022)

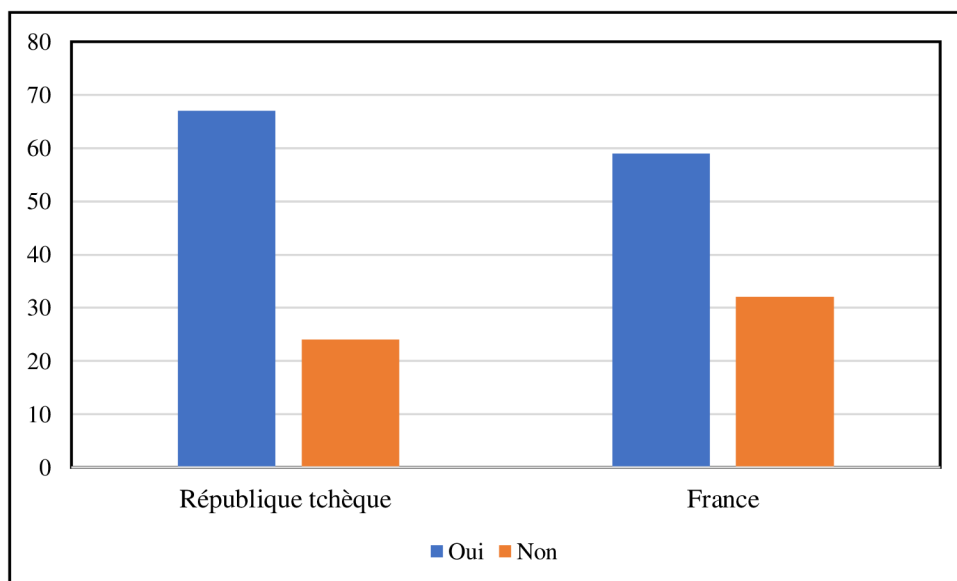
Question n. 13 - Avez-vous déjà rencontré un conseiller financier ?

	République tchèque	France
Oui	67	59
Non	24	32

Tableau 13: Question n. 13 - répartition des sondés selon qu'ils ont rencontré un conseiller financier ou pas (Source : Auteur, 2022)

Cette question demande aux sondés combien d'entre eux ont eu une expérience personnelle de rencontre avec un conseiller financier. Malgré le fait que le questionnaire ait été distribué à des personnes totalement aléatoires, il est positif pour cette recherche que la plupart des participants au questionnaire aient déjà rencontré un conseiller financier et puissent ainsi servir la recherche de manière plus détaillée.

Parmi les sondés tchèques, 59,4 % avaient déjà rencontré un conseiller financier, 40,6 % n'avaient pas rencontré de conseiller financier. En ce qui concerne les sondés français, 64,8 % des sondés ont rencontré un conseiller financier et 35,2 % n'en ont pas rencontré.



Graphique 13: Question n. 13 - répartition des sondés selon qu'ils ont rencontré un conseiller financier ou pas (Source : Auteur, 2022)

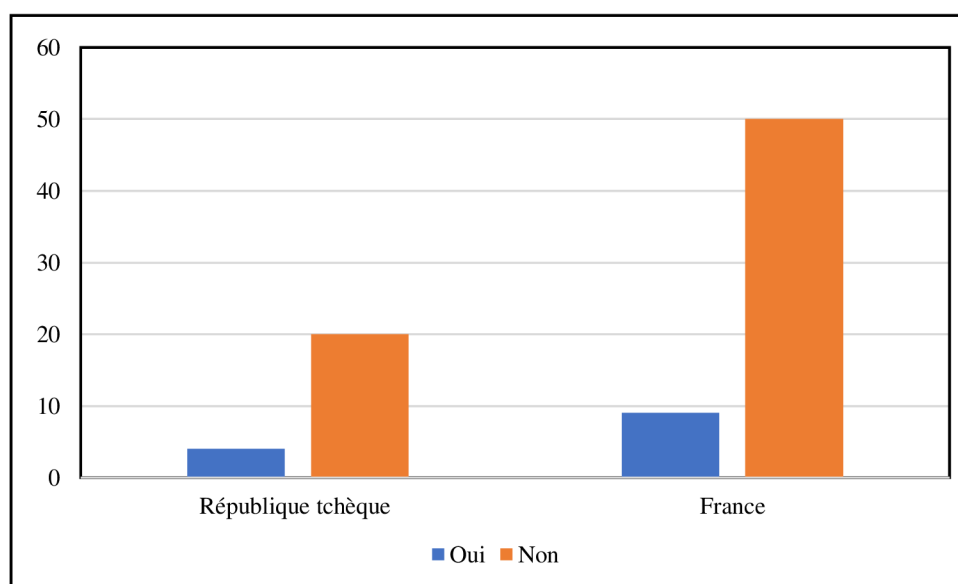
Question n. 14 - Avez-vous envisagé de travailler avec un conseiller financier ?

	République tchèque	France
Oui	4	9
Non	20	50

Tableau 14: Question n. 14 - répartition des sondés selon qu'ils peuvent envisager la rencontre un conseiller financier (Source : Auteur, 2022)

Si, à la question précédente, le sondé a indiqué qu'il n'avait pas rencontré de conseiller financier, on lui a ensuite demandé s'il pouvait s'imaginer rencontrer un conseiller financier.

Sur les 24 Tchèques interrogés, 83,3 % ont déclaré qu'ils n'envisageraient pas de travailler avec un conseiller financier. 16,7% des sondés tchèques ont déclaré avoir envisagé une réunion avec le conseiller financier. Sur les 59 Français interrogés, la majorité, 84,7 %, a déclaré ne pas avoir envisagé de rencontrer un conseiller financier. 15,3 % des sondés français ont déclaré avoir envisagé de rencontrer un conseiller.



Graphique 14: Question n. 14 - répartition des sondés selon qu'ils peuvent envisager la rencontre un conseiller financier (Source : Auteur, 2022)

Question n. 15 - Si non, pour quelle raison ?

	République tchèque
16	Je ne recherche pas de services, je m'oriente moi-même dans les questions financières
1	Je n'en avais pas encore besoin.
1	Je n'ai jamais pensé à cela.
1	Ce n'est pas nécessaire pour moi pour le moment.
1	J'ai plusieurs banquiers et diplômés en économie dans ma famille, et je leur fais confiance pour toute question financière.
1	Je ne veux pas parler de mes finances avec une personne inconnue
1	Ils essaient généralement de pousser plus de produits
1	Je ne fais pas confiance à ce genre de service

Tableau 15 : Question n. 15 - raisons pour lesquelles les sondés en République tchèque n'envisagent pas de rencontrer un conseiller financier (Source : Auteur, 2022)

	France
1	Je n'ai pas assez d'argent
1	je n'ai pas assez d'argent pour avoir besoin de ce service
1	Je n'ai pas de revenus suffisants pour les placer.
1	je n'ai pas suffisamment de fond
1	Je n'ai pas besoin d'un conseiller financier pour le moment
8	Je ne crois pas à ce service
1	Je ne me suis pas posé la question
14	Je ne recherche pas de services, je connais moi-même dans les questions financières
1	Je ne sais pas à quoi ça sert
1	Je ne sais pas à vrai dire
1	Je ne sais pas ce qu'il en est en Rep. Tchèque mais France il est rare d'en avoir besoin en faisant partie de la classe moyenne.
1	je ne sais pas ce qu'il pourrait m'apporter
1	Je ne sais pas trop ce qu'il peut m'apporter
7	Je ne veux pas parler de mes finances avec un personne inconnu
1	Je suis pauvre
1	Par conviction, je refuse de participer au capitalisme activement.
1	Pas assez d'argent pour travailler avec un
1	Pas d'argent
1	Pas le besoin
1	Pas suffisamment a investir.

Tableau 16 : Question n. 15 - raisons pour lesquelles les sondés en France n'envisagent pas de rencontrer un conseiller financier (Source : Auteur, 2022)

Cette question a été conçue pour approfondir le questionnaire et recueillir des données sur les raisons pour lesquelles les gens ne veulent pas rencontrer un conseiller financier. On peut constater que la majorité des sondés tchèques se sont identifiés à l'option « *Je ne recherche pas de services, je m'oriente moi-même dans les questions financières* ». Cette option a été choisie par 66,7 % des sondés au questionnaire tchèque. D'autres options étaient déjà représentées par 4,2 % des sondés et comme il s'agissait d'une question ouverte, nous rencontrons des réponses directes des sondés.

Bien qu'il y ait eu beaucoup plus de réponses individuelles dans le cadre français, la majorité était également d'accord sur l'option « *Je ne recherche pas de services, je connais moi-même dans les questions financières* ». Cela représente 32,7 % des sondés. La deuxième réponse la plus choisie était de 16,3 % et était « *Je ne crois pas à ce service* ». La troisième option la plus citée est « *Je ne veux pas parler de mes finances avec une personne inconnue* », avec 14,3 % des sondés citant cette option. Le reste des réponses individuelles est toujours représenté par 2 % des sondés.

Question n. 16 – Quelle a été votre expérience ?

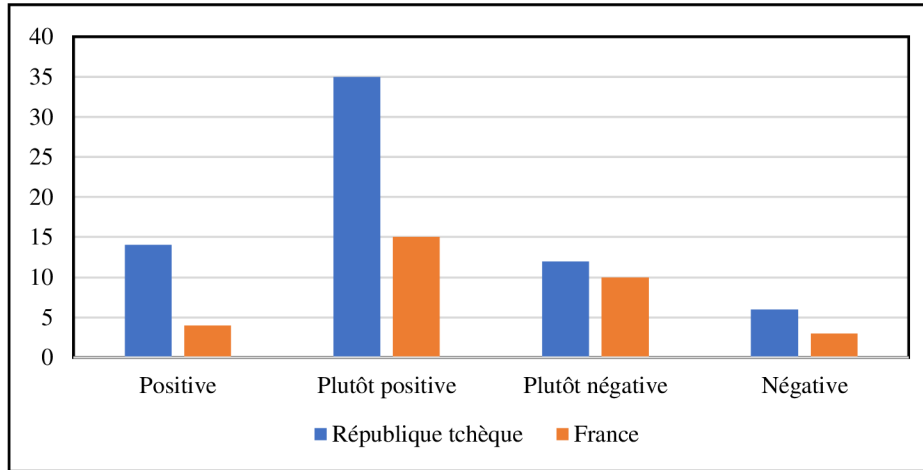
	République tchèque	France
Positive	14	4
Plutôt positive	35	15
Plutôt négative	12	10
Négative	6	3

Tableau 17: Question n. 16 - répartition des sondés en fonction de leur expérience de rencontre (Source : Auteur, 2022)

Si les sondés indiquaient qu'ils avaient déjà participé à une réunion avec un conseiller financier, ils étaient ensuite interrogés sur leur expérience. 20,9 % des sondés tchèques et 12,5% des sondés français ont eu une expérience positive. La plus grande partie des sondés tchèques ont déclaré avoir eu une expérience « *plutôt positive* » à savoir 52,2 %. Parmi les sondés français, 46,9 % ont choisi cette option. 17,9 % des participants au questionnaire tchèque et 31,3 % des participants au questionnaire français ont eu une expérience « *plutôt négative* ». 9 % des sondés tchèques et 9,4 % des sondés français ont eu une expérience négative.

Cette demande se réfère en particulier au reportage de l'émission « *Moutons noirs* » (traduction par l'auteur) du 20 décembre 2010. Dans ce rapport, 4 conseillers

financiers ont été sélectionnés au hasard pour offrir des services complets. Cependant, leur approche des clients n'était pas du tout amicale. Le client n'a pas retiré de la réunion des connaissances ou un plan financier complet qu'il pourrait utiliser de manière réaliste.



Graphique 15 : Question n. 16 - répartition des sondés en fonction de leur expérience de rencontre (Source : Auteur, 2022)

Question n. 17 - Comment l'avez-vous découvert ?

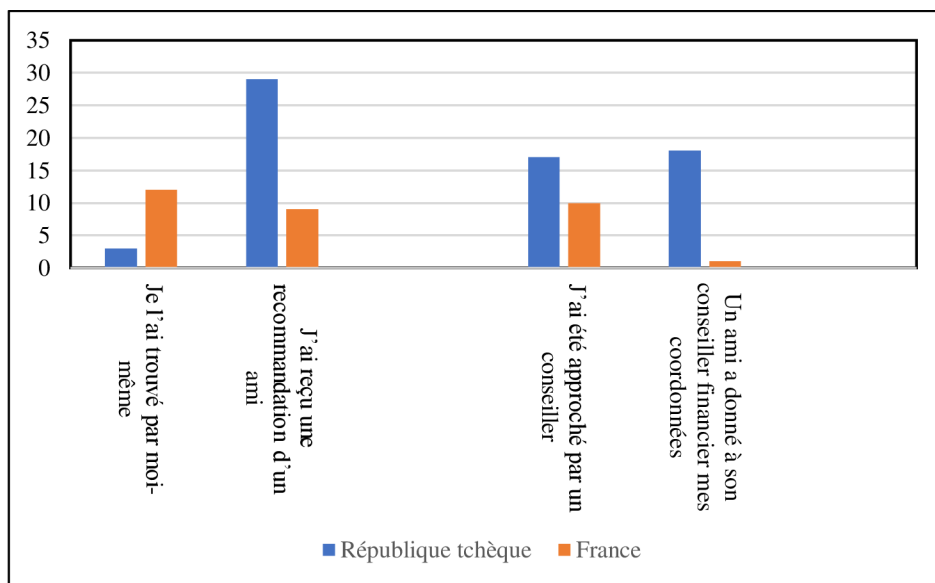
	République tchèque	France
Je l'ai trouvé par moi-même	3	12
J'ai reçu une recommandation d'un ami	29	9
J'ai été approché par un conseiller	17	10
Un ami a donné à son conseiller financier mes coordonnées	18	1

Tableau 18 : Question n. 17 - répartition des sondés selon la manière dont ils ont été contactés (Source : Auteur, 2022)

Si les personnes interrogées ont déjà rencontré un conseiller financier. On leur a demandé comment ils ont été approchés ou sont entrés en contact avec un conseiller financier. 4,5% des sondés tchèques et 37,5 % des sondés français ont cherché à se faire conseiller par eux-mêmes. 43,3 % des sondés tchèques et 28,1 % des sondés français ont reçu une recommandation d'un ami. 25,4 % des participants au questionnaire tchèques ont été approchés par un conseiller financier eux-mêmes. Parmi les sondés français interrogés, 31,3 % ont été approchés au hasard par un conseiller financier. 26,9 % des sondés tchèques et 3,1% des participants

au questionnaire français ont choisi le cas où « *Un ami a donné mes coordonnées à son conseiller financier* ».

Dans l'environnement tchèque, il y a une tendance actuelle des consultants à essayer de se constituer une clientèle en utilisant les contacts qu'ils obtiennent de leurs clients. Ce système repose sur des recommandations que les clients sont censés transmettre à leurs amis afin que le conseiller financier puisse prendre rendez-vous avec eux. Dans l'environnement tchèque, il est également clair que seul un très faible pourcentage de personnes cherche un conseiller financier de son propre chef. Selon V. Svatoš (2020), une personne devrait chercher un conseiller financier au premier moment où elle arrive idéalement à un emploi permanent. Il s'agit d'éviter les difficultés financières. En revanche, dans le contexte français, cette tendance à l'aiguillage est à l'arrière-plan, le plus grand pourcentage de sondés indiquant qu'ils ont cherché un conseiller financier par eux-mêmes. On pourrait dire que c'est le cas idéal, comme il se doit.



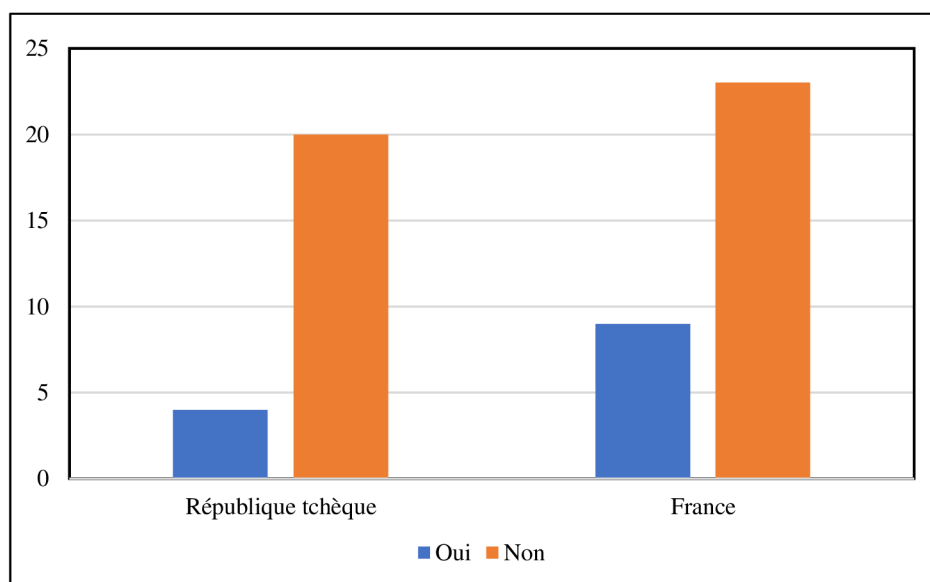
Graphique 16 : Question n. 17 - répartition des sondés selon la manière dont ils ont été contactés (Source : Auteur, 2022)

Question n. 18 - Avez-vous actuellement un contrat avec un conseiller financier ?

	République tchèque	France
Oui	4	9
Non	20	23

Tableau 19 : Question n. 18 - répartition des sondés selon qu'ils ont ou non un contrat avec un conseiller financier (Source : Auteur, 2022)

Si les sondés ont rencontré un conseiller financier, il est supposé que l'objectif de la conclusion d'un contrat lié aux finances. Il est surprenant de constater que seuls 37,3 % des sondés tchèques et 28,1 % des sondés français ont un contrat avec un conseiller financier. 62,7 % des sondés tchèques et 71,9 % des sondés français n'ont pas conclu de contrat avec un consultant.



Graphique 17 : Question n. 18 - répartition des sondés selon qu'ils ont ou non un contrat avec un conseiller financier (Source : Auteur, 2022)

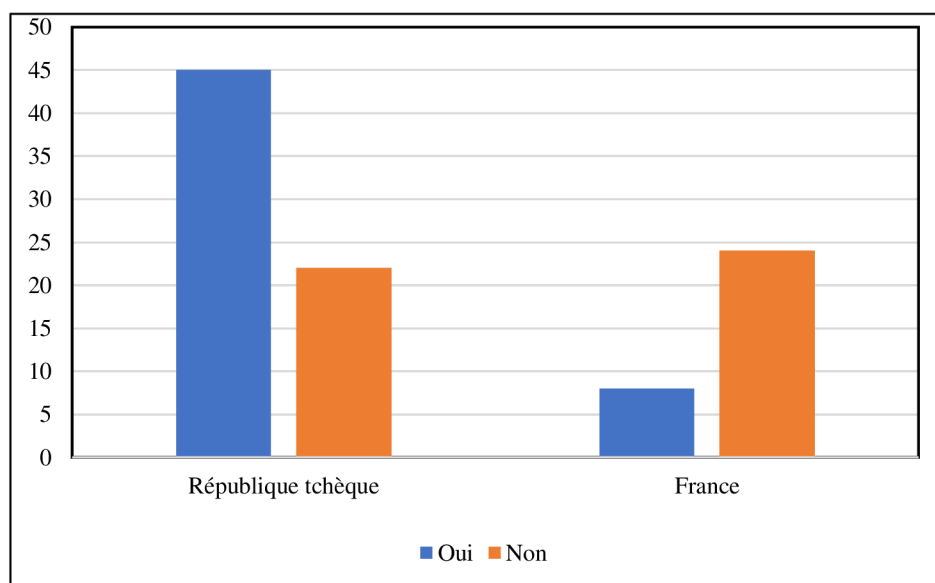
Question n. 19. - Avez-vous établi une coopération à long terme ?

	République tchèque	France
Oui	45	8
Non	22	24

Tableau 20 : Question n. 19 - répartition des sondés selon qu'ils travaillent ou non avec un conseiller financier à long terme (Source : Auteur, 2022)

Il devrait être dans l'intérêt de la plupart des conseillers de conserver leurs clients à long terme. Par conséquent, on a demandé aux sondés s'ils travaillent avec un conseiller à long terme. Dans l'environnement tchèque, les résultats sont étonnamment plutôt positifs. 67,2 % des sondés tchèques ont une coopération à long terme avec un conseiller. Les autres, 32,8 %, n'ont pas de coopération à long terme avec un conseiller. Dans l'environnement français, seuls 25 % des sondés ont une relation à long terme avec un conseiller financier. Cependant, la majorité n'a pas établi de relation à long terme avec un conseiller financier, 75 % des sondés étant d'origine française.

Le seul raisonnement logique montre clairement que si une personne trouve un conseiller dont elle est satisfaite, elle ne voudra pas en changer et voudra établir une coopération à long terme avec lui. Dans ce cas, le conseiller financier doit manifester son intérêt pour une coopération à long terme. Malheureusement, comme le confirme V. Svatoš (2020), il existe une tendance aux conseillers financiers ponctuels qui modifient entièrement le portefeuille d'une personne pour tirer le maximum de commissions, mais que la personne ne revoit plus jamais.



Graphique 18 : Question n. 19 - répartition des sondés selon qu'ils travaillent ou non avec un conseiller financier à long terme (Source : Auteur, 2022)

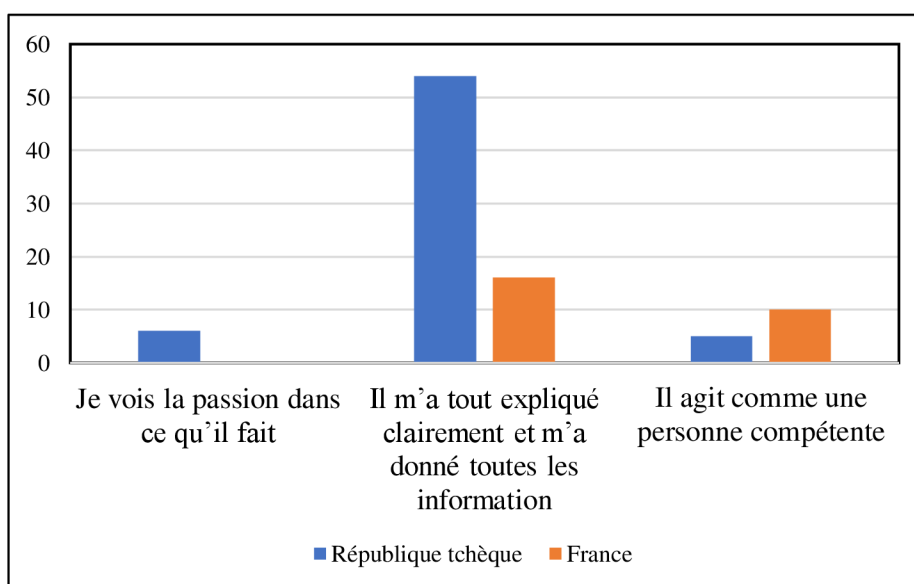
Question n. 20 - Qu'est-ce qui est décisif pour que vous puissiez dire que vous avez fait le bon choix ?

	République tchèque	France
Je vois la passion dans ce qu'il fait	6	0
Il m'a tout expliqué clairement et m'a donné toutes les informations	54	16
Il agit comme une personne compétente	5	10

Tableau 21: Question n. 20 - la répartition des sondés en fonction de ce qui est important pour eux de pouvoir dire qu'ils ont choisi un bon conseiller financier (Source : Auteur, 2022)

La question approfondit la base sur laquelle il est possible pour un consultant d'être perçu par la société de manière positive. 9,2 % des sondés tchèques considèrent que le facteur le plus décisif dans leur choix est le fait qu'ils voient un but dans ce que fait un conseiller financier. La grande majorité des personnes interrogées dans l'environnement tchèque ont choisi comme option décisive que le conseiller leur a tout expliqué clairement et leur a donné toutes les informations possibles. Cela représente 83,1 % des sondés tchèques. Pour 7,7 % des sondés de l'environnement tchèque, il est essentiel que le consultant ait l'air d'une personne qui comprend son domaine.

Selon V. Svatoš (2020), le choix doit être guidé principalement par son propre sentiment. En général, si l'on n'a pas un bon sentiment à l'égard du conseiller, si l'on se demande s'il s'agit vraiment d'une personne de confiance et si l'on craint que le conseiller ne s'occupe pas correctement de ses finances, cette coopération ne peut pas bien se passer. Il faut avoir confiance dans le conseiller et ne pas avoir peur de lui dire quoi que ce soit et de traiter avec lui. Plus le conseiller en sait sur vous, mieux il peut se mettre à votre place et vous aider. Dans le même temps, le client doit avoir le sentiment que le conseiller le fait avancer dans la bonne direction.



Graphique 19: Question n. 20 - la répartition des sondés en fonction de ce qui est important pour eux de pouvoir dire qu'ils ont choisi un bon conseiller financier (Source : Auteur, 2022)

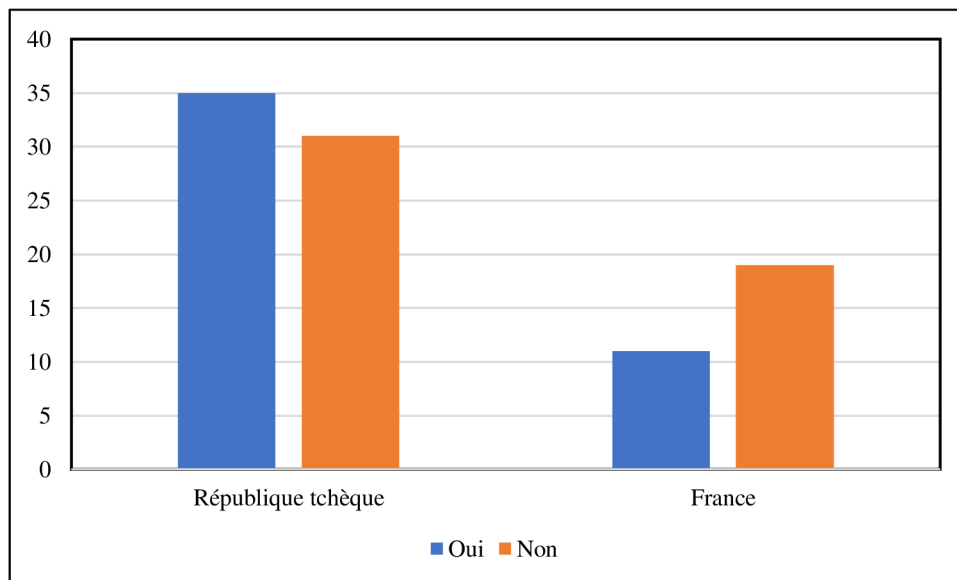
Question n. 21 - Vous est-il déjà arrivé que le conseiller avait essayé de vous forcer à faire quelque chose que vous n'aviez pas demandé ?

	République tchèque	France
Oui	35	11
Non	31	19

Tableau 22 : Question n. 21 - répartition des sondés selon qu'un conseiller financier leur a proposé quelque chose qu'ils n'ont pas demandé (Source : Auteur, 2022)

Pour cette question, qui portait sur le fait de savoir si les conseillers financiers suivent uniquement ce que le client souhaite, les résultats sont les suivants. 53 % des sondés de l'environnement tchèque ont répondu qu'il leur était arrivé qu'un conseiller financier essaie de leur imposer quelque chose qu'ils n'avaient pas demandé. 47 % des sondés tchèques ont déclaré que cette situation ne leur était pas arrivée.

Parmi les sondés français, 36,7 % ont déclaré avoir vécu une situation où un conseiller leur a proposé quelque chose qu'ils n'avaient pas demandé. À l'inverse, 63,3 % des sondés français ont déclaré ne pas avoir été dans cette situation.



Graphique 20: Question n. 21 - répartition des sondés selon qu'un conseiller financier leur a proposé quelque chose qu'ils n'ont pas demandé (Source : Auteur, 2022)

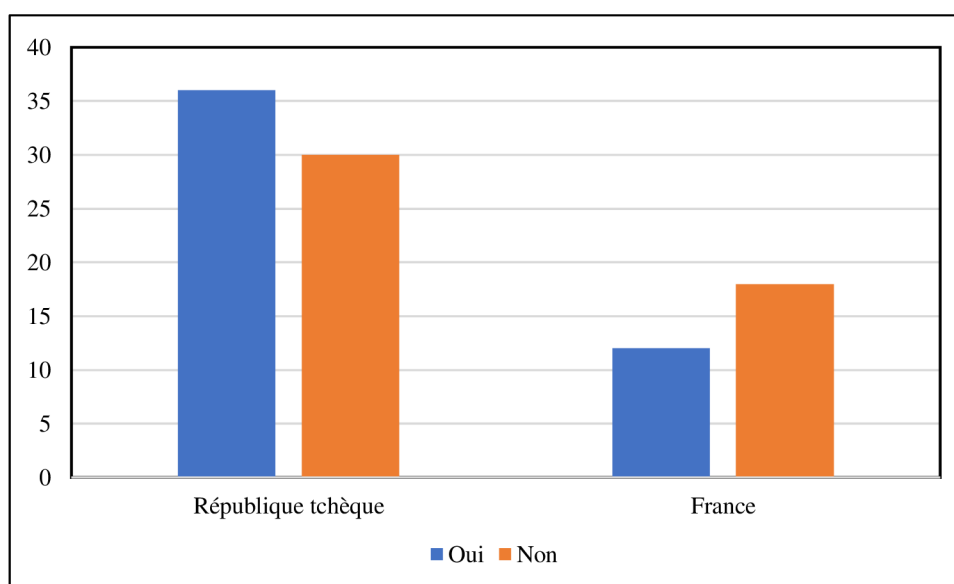
Question n. 22 - Avez-vous pensé à vérifier le conseiller ?

	République tchèque	France
Oui	36	12
Non	30	18

Tableau 23 : Question n. 22 - répartition des sondés selon qu'ils ont pensé ou non à vérifier auprès d'un conseiller financier (Source : Auteur, 2022)

Cette question fait allusion au fait qu'il est vraiment important de savoir à qui nous avons affaire lorsqu'il s'agit de nos finances. Dans l'environnement tchèque, 54,5% des sondés ont déclaré avoir pensé à vérifier le conseiller. Les autres, 45,5 %, ont déclaré ne pas y avoir pensé. Parmi les sondés français, 40 % avaient pensé à contrôler le conseiller, tandis que la majorité, 60 %, n'y avait pas pensé.

En ce qui concerne la vérification auprès d'un conseiller financier, c'est l'une des premières démarches que je ferais avant de rencontrer le conseiller lui-même. V. Svatoš (2020) recommande, par exemple, de regarder les références, mais aussi de faire attention à qui a donné les critiques. Comme étape supplémentaire pour vérifier le conseiller, il recommande de regarder le site web du conseiller financier et ses réseaux sociaux. Les réseaux sociaux en particulier peuvent en dire long sur la personnalité d'une personne. Cela peut éviter le moment embarrassant où, par exemple, un client potentiel découvre lors d'une réunion qu'il ne s'entend pas du tout avec le conseiller financier en tant que personnage.



Graphique 21 : Question n. 22 - répartition des sondés selon qu'ils ont pensé ou non à vérifier auprès d'un conseiller financier (Source : Auteur, 2022)

3.3 Évaluation de résultat

Après les résultats globaux des questionnaires, il est possible de tirer des informations et des justifications de ces réponses. Ces résultats on permettent de rassembler tous les liens qui peuvent être établis à partir du questionnaire.

Dans quel groupe d'âge la plupart des sondés ont-ils rencontré un conseiller financier ?

Tout d'abord, il est possible de rassembler des données sur l'âge des sondés et sur le nombre de sondés de chaque groupe d'âge qui ont déjà rencontré un conseiller financier. La première comparaison remarquable est que dans l'environnement tchèque, beaucoup plus de personnes ont rencontré un conseiller financier que dans l'environnement français. Ici, on peut faire le lien avec la raison pour laquelle si peu de sondés français avaient rencontré un conseiller financier.

En effet, dans le questionnaire, lorsque les sondés avaient la possibilité de donner une raison pour laquelle ils n'avaient pas rencontré de conseiller, des raisons telles que « *je n'ai pas assez d'argent* » revenaient souvent. Ce facteur est donc influencé par la situation économique et par le fait évident que les Tchèques ont beaucoup plus d'argent à leur disposition que les Français.

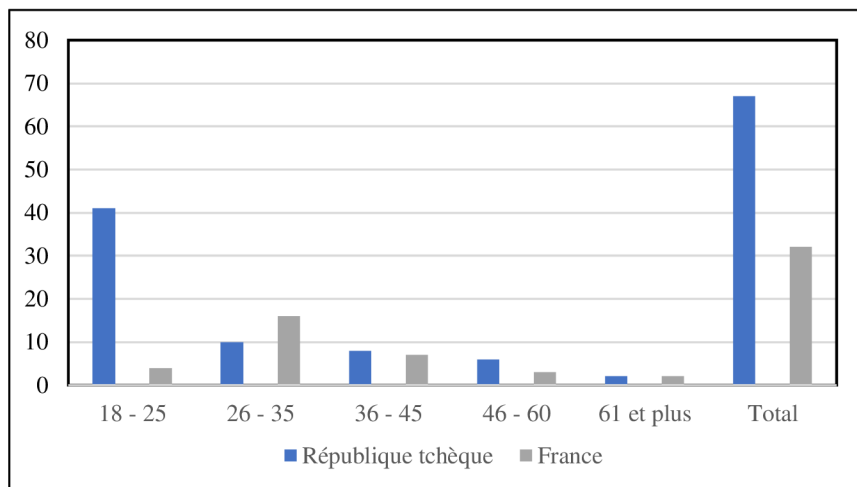
En ce qui concerne la plus grande représentation dans les catégories d'âge où les sondés ont rencontré un conseiller financier, les sondés de moins de 18 ans ont été automatiquement exclus de cette enquête. Ce n'est qu'à l'âge de 18 ans que l'on devient adulte et que l'on doit donc être capable de gérer ses finances.

	République tchèque	France
18–25	41	4
26–35	10	16
36–45	8	7
46–60	6	3
61 et plus	2	2
Total	67	32

Tableau 24 : Répartition des sondés ayant rencontré un conseiller financier, selon l'âge (Source : Auteur, 2022)

Dans l'environnement tchèque, la catégorie d'âge la plus importante était celle des 18-25 ans. Il est possible que cela soit dû au fait que ce groupe d'âge était également la plus grande proportion dans le questionnaire global. C'est aussi un indicateur que les jeunes sont préoccupés par leurs finances. En ce qui concerne

l'environnement français, la plupart des sondés de la tranche d'âge 26-35 ans ont déclaré avoir déjà rencontré un conseiller financier. Ce sont encore des jeunes, peut-être un peu plus mûrs.



Graphique 22 : Répartition des sondés ayant rencontré un conseiller financier, selon l'âge (Source : Auteur, 2022)

Les femmes ou les hommes sont-ils plus nombreux à rencontrer des conseillers financiers ?

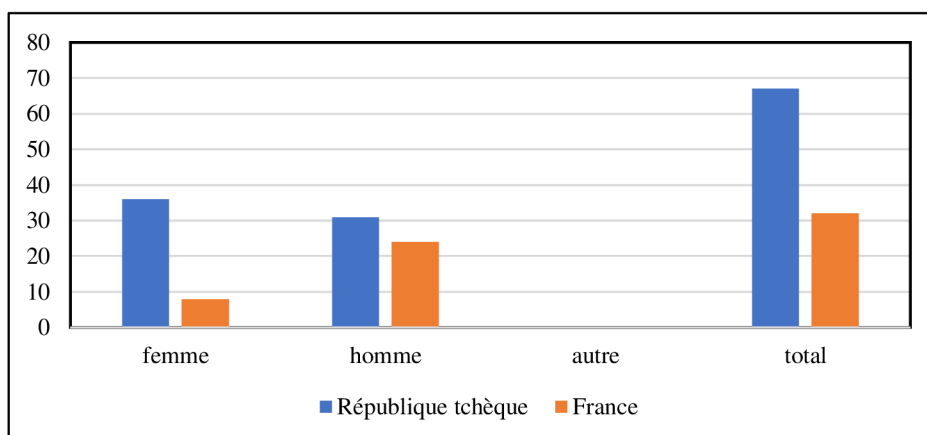
	femme	homme	autre	total
République tchèque	36	31	0	67
France	8	24	0	32

Tableau 25: Répartition par sexe des Français et des Tchèques qui ont rencontré un conseiller financier (Source : Auteur, 2022)

Les différences entre les sexes peuvent avoir un impact considérable sur la vie des femmes. Il est donc important de tenir compte de ces différences. Les femmes ont des besoins en matière d'éducation financière différents de ceux des hommes. Cela est principalement dû au fait qu'elles vivent généralement plus longtemps et gagnent moins que les hommes et qu'elles sont donc plus susceptibles d'être confrontées à des difficultés financières à un âge avancé si elles n'ont pas eu l'occasion de prendre leurs finances en main (OECD, 2020).

Dans l'environnement tchèque, la proportion d'hommes et de femmes qui ont rencontré un conseiller financier est étonnamment assez égale. Mais il n'en est pas de même dans l'environnement français. Ici, les hommes sont plus nombreux que les femmes. Ce fait est probablement dû à l'inégalité entre les hommes et les femmes en matière d'emploi. Globalement, la France est moins bien lotie que la République tchèque en termes d'emploi. Selon les statistiques de l'INSEE, le taux d'emploi en France en 2020 était de 65,3 % et en République tchèque de 74,4 % la même année. Dans un contexte historique, ce pourcentage d'emploi est en légère augmentation, mais cela n'est dû qu'au fait que les femmes sont plus nombreuses à entrer sur le marché du travail (TF1 INFO, 2021).

Il est donc possible que les femmes n'aient souvent pas eu l'occasion de gérer leurs finances. Toutefois, comme le taux d'emploi des femmes augmente, cette situation devrait changer dans les années à venir.



Graphique 23 : Répartition par sexe des Français et des Tchèques qui ont rencontré un conseiller financier (Source : Auteur, 2022)

Qu'est-ce qui est essentiel pour que les sondés de certains niveaux d'âge affirment qu'ils ont choisi un bon conseiller financier ?

République tchèque			
	Il agit comme une personne compétente	Il m'a tout expliqué clairement et m'a donné toutes les informations	Je vois la passion dans ce qu'il fait
18-25	3	32	4
26-35	1	8	1
36-45	0	7	1
46-60	1	5	0
61 et plus	0	2	0

Tableau 26 : Répartition des Tchèques ayant répondu à la question de savoir ce qui est important pour eux lors du choix d'un conseiller financier, par âge (Source : Auteur, 2022)

France			
	Il agit comme une personne compétente	Il m'a tout expliqué clairement et m'a donné toutes les informations	Je vois la passion dans ce qu'il fait
18-25	3	0	0
26-35	5	9	0
36-45	0	4	0
46-60	1	2	0
61 et plus	1	1	0

Tableau 27 : Répartition des Français ayant répondu à la question de savoir ce qui est important pour eux lors du choix d'un conseiller financier, par âge (Source : Auteur, 2022)

Malgré le fait que, selon l'OCDE (2020), la culture financière des Tchèques stagne, on peut constater que les exigences envers les conseillers financiers sont élevées selon les réponses des personnes interrogées. Tout le monde ne peut plus se permettre d'avoir un conseiller financier, les gens sont capables de trouver beaucoup d'informations sur Internet et attendent encore plus d'un conseiller financier que ce qu'ils peuvent normalement trouver par eux-mêmes.

Dans le sondage français, cependant, les résultats sont déjà différents des résultats tchèques. En deuxième position, les sondés ont répondu que tout ce dont ils avaient besoin pour juger d'un bon conseiller financier était que la personne semble compétente. Comme dans le questionnaire tchèque, la première place a été occupée par la réponse selon laquelle les personnes interrogées jugent le bon conseiller financier uniquement en fonction de ses connaissances. Là encore, il est important de mentionner que les gens peuvent trouver beaucoup d'informations par eux-mêmes sur Internet. Il convient de mentionner ici les résultats du même test de l'OCDE, selon lequel la France a constaté que la culture financière de ses citoyens est en baisse (R. Bigot, 2020).

Un conseiller financier professionnel doit d'abord écouter le client, puis analyser les décisions économiques passées, présentes et futures du client, sur la base desquelles il établira avec lui un plan financier à long terme. Ensuite, il informe le client sur les événements actuels du marché. Un autre fait est que les clients sont plus exigeants. Cela est dû à la quantité d'informations et de produits qu'ils rencontrent tout autour d'eux. Mais cela accroît également la pression sur les conseillers, qui doivent se former régulièrement pour suivre l'évolution rapide du marché (K. Ondráčková, 2021).

Dans toutes les catégories d'âge, qu'est-ce que les sondés considèrent comme le choix le plus sûr ?

En vertu de la MiFID (2017), le conseiller a l'obligation d'informer le client à l'avance de son statut de conseiller dépendant ou indépendant. Si le conseiller est indépendant, il doit avoir évalué une gamme suffisamment large et diversifiée de produits financiers courants provenant de différents fournisseurs. En même temps, il ne peut pas être rémunéré directement par l'institution à laquelle appartient le produit, mais il peut percevoir des honoraires de son client. Dans le cas d'un conseil dépendant, le conseiller est rémunéré directement par la société qui met en place le produit pour

vous. Il se concentre alors principalement sur certaines entreprises, souvent une seule, et son choix est alors limité.

République tchèque			France		
	Lorsque le consultant est dépendant (c'est-à-dire qu'il ne peut proposer des produits qu'à l'entreprise)	Lorsque le consultant est indépendant (non limité à la sélection des produits)		Lorsque le consultant est dépendant (c'est-à-dire qu'il ne peut proposer des produits qu'à l'entreprise)	Lorsque le consultant est indépendant (non limité à la sélection des produits)
18–25	8	51	18–25	10	24
26–35	3	11	26–35	5	30
36–45	3	6	36–45	4	12
46–60	0	6	46–60	0	4
61 et plus	1	2	61 et plus	0	2
Total	15	76	Total	19	72

Tableau 28 : Répartition des Tchèques et des Français ayant répondu à la question de savoir si un conseiller dépendant ou indépendant est plus sûr pour eux, par âge (Source : Auteur, 2022)

D'après les résultats, on peut constater que dans toutes les catégories, les conseillers financiers indépendants sont toujours représentés dans une majorité relativement importante. Au moins pour les jeunes générations, le choix d'un conseiller financier indépendant est clair.

Quels sont les lieux choisis pour la rencontre entre les catégories d'âge ?

La pandémie de COVID 19 a également touché le secteur du conseil financier, qui repose essentiellement sur le contact personnel. Avant la pandémie, il était courant de se rendre au bureau d'un conseiller financier pour un rendez-vous, ou pour le conseiller financier d'accommoder le client et de se rendre à son domicile ou dans un lieu public convenu à l'avance. Cependant, à l'époque de la quarantaine, ces options n'étaient pas possibles. Après des tentatives infructueuses de communication par courrier électronique ou par téléphone, une nouvelle solution appropriée a été trouvée, qui est assez proche du contact personnel. Il s'agit d'une réunion en ligne utilisant diverses plateformes (P. Zámečník, 2020).

République tchèque				
	cabinet de conseiller financier	environnement de la maison	lieu public	réunion en ligne
18–25	31	9	14	5
26–35	11	1	2	1
36–45	7	0	0	1
46–60	2	3	0	1
61 et plus	2	1	0	0
Total	53	14	16	8

Tableau 29 : Réponses des sondés concernant leur âge et le lieu où ils se sentent le plus à l'aise pour rencontrer un conseiller financier (Source : Auteur, 2022)

France				
	cabinet de conseiller financier	environnement de la maison	lieu public	réunion en ligne
18–25	28	2	1	3
26–35	28	1	0	6
36–45	10	2	2	2
46–60	4	0	0	0
61 et plus	2	0	0	0
Total	72	5	3	11

Tableau 30 : Réponses des sondés français concernant leur âge et le lieu où ils se sentent le plus à l'aise pour rencontrer un conseiller financier (Source : Auteur, 2022)

Bien qu'un rendez-vous en ligne puisse sembler plus pratique, dans les deux cas, le choix clair. Étonnamment, il s'agit de jeunes âgés de 18 à 25 ans qui ont l'habitude de travailler quotidiennement avec la technologie. Il est donc clair que le contact personnel reste un facteur essentiel

Les personnes ayant des revenus plus élevés ont-elles davantage recours aux conseils financiers ?

Si l'on s'en tient au raisonnement logique, il est clair qu'une personne disposant d'un revenu minimal peut difficilement manipuler de l'argent au-delà des choses obligatoires à payer. Toutefois, selon le conseiller financier V. Svatoš (2020), une personne devrait contacter un conseiller financier dès qu'elle perçoit un revenu afin de ne pas avoir à faire face à des difficultés financières.

République tchèque			France		
	Oui	Non		Oui	Non
jusqu'à 400€	10	0	jusqu'à 400€	0	7
401 - 800€	5	0	401 - 800€	1	3
801 - 1200€	12	7	801 - 1200€	0	4
1201 - 1600€	11	5	1201 - 1600€	3	6
1601 - 2000€	6	2	1601 - 2000€	6	13
2001€ et plus	23	10	2001€ et plus	22	26
Total	67	24	Total	32	59

Tableau 31 : Réponses des sondés tchèques et français concernant le revenu de leur ménage et le fait d'avoir rencontré ou non un conseiller financier
(Source : Auteur, 2022)

Quant à l'origine tchèque des sondés, si l'on constate que le plus grand nombre de sondés ayant rencontré un conseiller financier ont également le revenu du ménage le plus élevé, les autres catégories de revenus s'en sortent plus relativement bien. On peut donc conclure que la tendance parmi les sondés tchèques selon laquelle les personnes ayant des salaires plus élevés utiliseraient les services d'un conseiller financier beaucoup plus que les personnes ayant les revenus les plus faibles n'a pas été confirmée. Cependant, on ne peut pas en dire autant des sondés français, où cette tendance s'est confirmée de manière très visible.

L'utilisation des services de conseil financier est-elle influencée par le domaine d'études des sondés ?

Dans les cas où les personnes ayant reçu une formation économique ont certainement été confrontées à la question des finances à plusieurs reprises, il est possible qu'elles n'aient pas autant besoin de recourir aux services d'un conseiller financier.

France		
	Oui	Non
droit	1	1
économique	4	6
education	1	0
graphisme	1	0
humanitaire	4	7
informatique	1	2
sciences sociales	1	1
scientifique	11	26
sociale	1	0
technique	7	6
administratif	0	1
artistique	0	1
cinéma et audiovisuel	0	1
langues étrangères	0	1
langues, éducation	0	1
lettres	0	1
littéraire	0	2
psychologique	0	1
sciences humaines	0	1

Tableau 32 : Réponses des sondés français concernant leur domaine d'études et le fait d'avoir déjà rencontré un conseiller financier ou pas (Source : Auteur, 2022)

En ce qui concerne l'environnement français, la plupart des sondés ayant rencontré un conseiller financier sont dans le domaine des sciences. Le domaine technique est le deuxième en nombre de sondés. La troisième place avec le plus grand nombre de sondés qui ont rencontré un conseiller financier est partagée par le domaine des sciences économiques et humaines. L'hypothèse selon laquelle les personnes issues du domaine de l'économie ne feront pas autant appel aux conseillers financiers n'est pas entièrement confirmée ici.

République tchèque		
	Oui	Non
droit	1	0
économique	14	4
humanitaire	20	7
générale	9	5
médecine	1	0
scientifique	6	2
technique	16	6

Tableau 33 : Réponses des sondés tchèques concernant leur domaine d'études et le fait qu'ils aient déjà rencontré un conseiller financier ou pas (Source : Auteur, 2022)

En ce qui concerne l'environnement tchèque, la plupart des sondés qui ont déjà eu un rendez-vous avec un conseiller financier sont issus des sciences humaines. La deuxième place est revenue au domaine technique. La troisième place, occupée par un nombre assez important de sondés, est également occupée par l'économie, comme pour les sondés français. L'affirmation selon laquelle les personnes ayant une formation économique feraient moins appel aux services d'un conseiller financier n'est certainement pas confirmée ici.

Conclusion

L'objectif de ce mémoire était de présenter le métier de conseiller financier. Le mémoire s'est concentrée sur les normes juridiques qui définissent cette profession, la formation requise des conseillers financiers, le code d'éthique, qui est très important pour cette profession, et l'évaluation financière de cette profession. Ces informations ont été suivies d'un questionnaire visant à déterminer comment les conseillers financiers sont perçus dans la société en République tchèque et en France.

Les hypothèses de résultats sont basées sur le fait que les Français et les Tchèques sont de nature très différente et que les résultats devraient donc être très différents.

La première question hypothétique demande si les personnes âgées sont sceptiques à l'égard des conseils financiers. L'étude a montré que la République tchèque compte le plus grand nombre de personnes de la tranche d'âge 18-25 ans ayant rencontré un conseiller financier. Il existe également une corrélation directe : plus le groupe d'âge est âgé, plus le nombre de sondés ayant rencontré un conseiller financier est faible. En France, la plupart des personnes interrogées ont rencontré un conseiller financier dans la tranche d'âge des 26 – 35 ans, mais on observe également des chiffres plus faibles pour les groupes d'âge plus élevés. La recherche confirme donc ici que les personnes âgées font moins appel à un conseiller financier.

Une autre question de recherche demandait si les personnes ayant des revenus plus élevés utilisent davantage de conseils financiers. L'étude a montré qu'en République tchèque, cette tendance ne s'est pas complètement confirmée. Au contraire, les chiffres sont assez équilibrés, mais c'est la catégorie des revenus les plus élevés qui compte le plus grand nombre de sondés. En ce qui concerne les Français, cette hypothèse a été clairement confirmée.

La troisième hypothèse énoncée demandait si le conseiller financier dépendant est une sécurité pour l'entreprise. L'étude a montré que, toutes catégories d'âge confondues, le choix évident des personnes interrogées dans les deux pays était un conseiller indépendant. Selon le questionnaire, les moins de 35 ans sont les plus déterminants sur cette question. L'étude a également confirmé cette tendance en ce qui concerne la façon dont les gens jugent s'ils ont choisi le bon conseiller financier. Pour les sondés français et tchèques, le plus important était que le conseiller

financier leur explique tout en détail et leur donne toutes les informations, ce que seul un conseiller financier indépendant peut faire au mieux.

La dernière question concernait l'hypothèse selon laquelle l'utilisation des services de conseillers financiers est influencée par le domaine d'études du sondé. Il a été tenu compte du fait que les personnes titulaires d'un diplôme en économie peuvent être autonomes dans la gestion de leurs finances et peuvent bien naviguer sur le marché financier, de sorte qu'elles peuvent ne pas avoir besoin d'un conseiller financier. Toutefois, cette hypothèse n'a pas été confirmée, car dans les deux pays, le troisième plus grand nombre de sondés étaient ceux dont le domaine d'étude se situait dans la sphère économique.

Grâce à l'étude, les réponses montrent clairement à quel point les Tchèques et les Français sont différents. Pourtant, dans le cas des deux pays, on peut confirmer que les clients font pression sur les conseillers financiers pour qu'ils fassent leur travail honnêtement et qu'ils aient un certain niveau d'intégrité. Dans le même temps, le fait que la majorité des sondés tchèques et français aient eu une expérience positive du rendez-vous est une bonne nouvelle, mais l'étude a montré que des améliorations sont encore possibles pour que les gens puissent faire davantage confiance au service. Du côté positif, les personnes interrogées qui n'avaient pas encore rencontré de conseiller financier ont donné des raisons pratiques plutôt que des raisons qui laisseraient penser que la profession est méprisée.

Liste des tableaux

Tableau 1 : Question n.1 - proportion d'hommes par rapport aux femmes dans l'enquête par questionnaire (Source : Auteur, 2022).....	30
Tableau 2 : Question n. 2 - répartition des sondés par âge (Source : Auteur, 2022)	31
Tableau 3 : Question n. 3 - répartition des sondés par leur le plus hait niveai d'étude atteinte (Source : Auteur, 2022).....	32
Tableau 4 : Question n. 4 – répartition des sondés par domaine d'éducation (Source : Auteur, 2022)	34
Tableau 5 : Question n. 5 - répartition des sondés par les revenus du ménage (Source : Auteur, 2022)	35
Tableau 6 : Question n. 6 - répartition des sondés selon ce qu'ils pensent en tant que conseiller financier (Source : Auteur, 2022).....	36
Tableau 7: Question n. 7 - répartition des sondés en fonction du type de salaire qu'ils pensent avoir pour un conseiller financier (Source : Auteur, 2022).....	37
Tableau 8 : Question n. 8 - répartition des sondés en fonction de ce qu'ils pensent être la formation la moins requise pour les conseillers financiers (Source : Auteur, 2022) ..	38
Tableau 9 : Question n. 9 - la répartition des sondés selon qu'ils se sentent plus confiants dans le choix d'un conseiller dépendant ou indépendant (Source : Auteur, 2022)	39
Tableau 10: Question n. 10 - répartition des sondés en fonction de l'évaluation de la qualité du conseiller financier (Source : Auteur, 2022).....	40
Tableau 11: Question n. 11 - répartition des sondés selon le lieu le plus agréable pour rencontrer un conseiller financier (Source : Auteur, 2022)	42
Tableau 12 : Question n. 12 - répartition des sondés selon qu'ils ont vécu ou non un événement négatif dans ce domaine (Source : Auteur, 2022)	43
Tableau 13: Question n. 13 - répartition des sondés selon qu'ils ont rencontré un conseiller financier ou pas (Source : Auteur, 2022)	44
Tableau 14: Question n. 14 - répartition des sondés selon qu'ils peuvent envisager la rencontre un conseiller financier (Source : Auteur, 2022).....	45
Tableau 15 : Question n. 15 - raisons pour lesquelles les sondés en République tchèque n'envisagent pas de rencontrer un conseiller financier (Source : Auteur, 2022)	46
Tableau 16 : Question n. 15 - raisons pour lesquelles les sondés en France n'envisagent pas de rencontrer un conseiller financier (Source : Auteur, 2022)	46

Tableau 17: Question n. 16 - répartition des sondés en fonction de leur expérience de rencontre (Source : Auteur, 2022)	47
Tableau 18 : Question n. 17 - répartition des sondés selon la manière dont ils ont été contactés (Source : Auteur, 2022).....	48
Tableau 19 : Question n. 18 - répartition des sondés selon qu'ils ont ou non un contrat avec un conseiller financier (Source : Auteur, 2022)	49
Tableau 20 : Question n. 19 - répartition des sondés selon qu'ils travaillent ou non avec un conseiller financier à long terme (Source : Auteur, 2022).....	50
Tableau 21: Question n. 20 - la répartition des sondés en fonction de ce qui est important pour eux de pouvoir dire qu'ils ont choisi un bon conseiller financier (Source : Auteur, 2022)	51
Tableau 22 : Question n. 21 - répartition des sondés selon qu'un conseiller financier leur a proposé quelque chose qu'ils n'ont pas demandé (Source : Auteur, 2022)	53
Tableau 23 : Question n. 22 - répartition des sondés selon qu'ils ont pensé ou non à vérifier auprès d'un conseiller financier (Source : Auteur, 2022).....	54
Tableau 24 : Répartition des sondés ayant rencontré un conseiller financier, selon l'âge (Source : Auteur, 2022)	55
Tableau 25: Répartition par sexe des Français et des Tchèques qui ont rencontré un conseiller financier (Source : Auteur, 2022).....	57
Tableau 26 : Répartition des Tchèques ayant répondu à la question de savoir ce qui est important pour eux lors du choix d'un conseiller financier, par âge (Source : Auteur, 2022).....	58
Tableau 27 : Répartition des Français ayant répondu à la question de savoir ce qui est important pour eux lors du choix d'un conseiller financier, par âge (Source : Auteur, 2022).....	58
Tableau 28 : Répartition des Tchèques et des Français ayant répondu à la question de savoir si un conseiller dépendant ou indépendant est plus sûr pour eux, par âge (Source : Auteur, 2022)	60
Tableau 29 : Réponses des sondés concernant leur âge et le lieu où ils se sentent le plus à l'aise pour rencontrer un conseiller financier (Source : Auteur, 2022).....	61
Tableau 30 : Réponses des sondés français concernant leur âge et le lieu où ils se sentent le plus à l'aise pour rencontrer un conseiller financier (Source : Auteur, 2022)	61
Tableau 31 : Réponses des sondés tchèques et français concernant le revenu de leur ménage et le fait d'avoir rencontré ou non un conseiller financier (Source : Auteur, 2022).....	62

Tableau 32 : Réponses des sondés français concernant leur domaine d'études et le fait d'avoir déjà rencontré un conseiller financier ou pas (Source : Auteur, 2022)..... 63

Tableau 33 : Réponses des sondés tchèques concernant leur domaine d'études et le fait qu'ils aient déjà rencontré un conseiller financier ou pas (Source : Auteur, 2022) 64

Liste des graphiques

Graphique 1 : Question n. 1 - proportion d'hommes par rapport aux femmes dans l'enquête par questionnaire (Source : Auteur, 2022)	31
Graphique 2 : Question n. 2 - répartition des sondés par âge (Source : Auteur, 2022) ..	32
Graphique 3 : Question n. 3 - répartition des sondés par leur le plus haut niveau d'étude atteinte (Source : Auteur, 2022).....	33
Graphique 4: Question n. 4 – répartition des sondés par domaine d'éducation (Source : Auteur, 2022)	35
Graphique 5 : Question n. 5 - répartition des sondés par les revenus du ménage (Source : Auteur, 2022)	36
Graphique 6 : Question n. 6 - répartition des sondés selon ce qu'ils pensent en tant que conseiller financier (Source : Auteur, 2022).....	37
Graphique 7 : Question n. 7 - Répartition des sondés en fonction du type de salaire qu'ils pensent avoir pour un conseiller financier (Source : Auteur, 2022)	38
Graphique 8: Question n. 8 - Répartition des sondés en fonction de ce qu'ils pensent être la formation la moins requise pour les conseillers financiers (Source : Auteur, 2022) ..	39
Graphique 9: Question n. 9 - la répartition des sondés selon qu'ils se sentent plus confiants dans le choix d'un conseiller dépendant ou indépendant (Source : Auteur, 2022)	40
Graphique 10 : Question n. 10 - répartition des sondés en fonction de l'évaluation de la qualité du conseiller financier (Source : Auteur, 2022)	41
Graphique 11: Question n. 11 - répartition des sondés selon le lieu le plus agréable pour rencontrer un conseiller financier (Source : Auteur, 2022)	42
Graphique 12: Question n. 12 - répartition des sondés selon qu'ils ont vécu ou non un événement négatif dans ce domaine (Source : Auteur, 2022)	43
Graphique 13: Question n. 13 - répartition des sondés selon qu'ils ont rencontré un conseiller financier ou pas (Source : Auteur, 2022)	44
Graphique 14: Question n. 14 - répartition des sondés selon qu'ils peuvent envisager la rencontre un conseiller financier (Source : Auteur, 2022).....	45
Graphique 15 : Question n. 16 - répartition des sondés en fonction de leur expérience de rencontre (Source : Auteur, 2022)	48
Graphique 16 : Question n. 17 - Répartition des sondés selon la manière dont ils ont été contactés (Source : Auteur, 2022).....	49

Graphique 17 : Question n. 18 - répartition des sondés selon qu'ils ont ou non un contrat avec un conseiller financier (Source : Auteur, 2022)	50
Graphique 18 : Question n. 19 - répartition des sondés selon qu'ils travaillent ou non avec un conseiller financier à long terme (Source : Auteur, 2022)	51
Graphique 19: Question n. 20 - la répartition des sondés en fonction de ce qui est important pour eux de pouvoir dire qu'ils ont choisi un bon conseiller financier (Source : Auteur, 2022)	52
Graphique 20: Question n. 21 - répartition des sondés selon qu'un conseiller financier leur a proposé quelque chose qu'ils n'ont pas demandé (Source : Auteur, 2022)	53
Graphique 21 : Question n. 22 - répartition des sondés selon qu'ils ont pensé ou non à vérifier auprès d'un conseiller financier (Source : Auteur, 2022)	54
Graphique 22 : Répartition des sondés ayant rencontré un conseiller financier, selon l'âge (Source : Auteur, 2022)	56
Graphique 23 : Répartition par sexe des Français et des Tchèques qui ont rencontré un conseiller financier (Source : Auteur, 2022)	58

Liste des images

Image 1 : Schéma du marché financier (source : AMF, 2020)..... 18

Résumé

Bakalářská práce s názvem « Vnímání finančních poradců v České republice a Francii ? » se zabývá aktuální problematikou, kterou je profese finančního poradce a jeho vnímání napříč českou a francouzskou společností.

První kapitola se zabývá vymezením termínu finančního poradce z právního hlediska v České republice, dále pak pojednává o minimálních požadavcích na vzdělání člověka a o finančním ohodnocení této profese.

Druhá kapitola pojednává o profesi finančního poradce ve Francii, kde pro porovnání definuje profesi finančního poradce, jeho minimální úroveň vzdělání a finanční ohodnocení.

Třetí kapitola se zabývá vyhodnocením dotazníkového šetření, které bylo provedeno v České republice i ve Francii a slouží k získání vlastních dat napříč společností obou zemí. Tyto data jsou ztěžejní pro celou práci. Cílem tohoto výzkumu bylo pochopit, jak je profese finančního poradce vnímána společností v obou zemích a zda se tyto dvě společnosti ve svých názorech shodují či nikoliv.

Références bibliographiques

Anonymous. (2018, 28 février) . *MiFID II : Quelle est la différence entre un conseil dépendant et indépendant?* . Disponible sur : <https://moneystore.be/2018/gerer-transmettre-patrimoine/mifid-ii-difference-conseil-dpendant-indpendant>

Anonymous. (2016, 22 février,). *Hommes vs. femmes : qui est le plus actif sur les médias sociaux ?* . Disponible sur : <https://www.brandwatch.com/fr/blog/hommes-vs-femmes-qui-est-le-plus-actif-sur-les-medias-sociaux/>

Association bancaire tchèque. (2021). *Quels sont les types des services d'intermédiation financière ?* . Disponible sur : https://www.financnivzdelavani.cz/svet-financi/financi_zprostredkovani/jake-jsou-druhy-sluzeb-financniho-zprostredkovani

Association tchèque des sociétés de conseil financier et d'intermédiation. (2019, 24 avril). *Code d'éthique*. Disponible sur : <https://casfpz.cz/wp-content/dokumenty/eticky-kodex.pdf>

Autorités des marchés financières. (2020, 14 avril). *Comprendre les marchés financières*. Disponibles sur : <https://www.amf-france.org/fr/espace-epargnants/comprendre-les-marches-financiers/quest-ce-quun-marche-financier>

Banque de France. (2019, 19 mars). *Infrastructure des marchés financiers*. Disponible sur : <https://www.banque-france.fr/stabilite-financiere/infrastructures-de-marche-et-systemes-de-paiement/infrastructure-des-marches-financiers>

Bertieux, W. (2020,11 février). *Conseiller en gestion de patrimoine : un métier d'avenir ?* . Disponible sur : <https://www.weareclimb.fr/guides/gestion-de-patrimoine/conseiller-gestion-patrimoine/metier>

Bigot, R. (2011, 9 novembre). La culture financière des Français - Etude réalisée à la demande de l'Institut pour l'Education Financière du Public (La Finance pour tous), en partenariat avec l'Autorité des marchés financiers. Disponible sur : <https://www.amf-france.org/fr/actualites-publications/publications/rapports-etudes-et-analyses/la-culture-financiere-des-francais-etude-realisee-la-demande-de-linstitut-pour-leducation-financier>

Broyon, A. (2020, 30 avril). *Combien coûte un conseiller financier ?* . Disponible sur : <https://neofa.com/fr/publication/combien-coute-un-conseiller-financier>

Code monétaire et financier . (2018, 23 février). *Arrêté du 23 février 2018 portant homologation de modifications du règlement général de l'Autorité des marchés financiers*. Disponible sur : https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/article_jo/JORFARTI000036681789

Code monétaire et financier. (2021, 24 décembre). *Les autorités de contrôle et les sanctions administratives (Articles L561-36 à L561-44)*. Disponible sur : https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000020196406

Code monétaire et financier. (2021, 24 décembre). *Section 2 : Personnes habilitées à procéder au démarchage*. Disponible sur : https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000038612385/

Code monétaires et financier. (2019, 24 mai). *Les conseillers en investissements financiers*. Disponible sur : https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000038611884/

Commission européenne. (2014, 26 novembre). *Règlement sur les documents d'informations clés relatifs aux produits d'investissement packagés de détail et fondés sur l'assurance*. Disponible sur : <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/?uri=CELEX%3A32014R1286>

IAIS. (october, 2003). *Principles fondamentaux et méthodologie de l'assurance*.

Disponible sur : <https://www.iaisweb.org/home>

Kouřil, M. (2021, 11 juin). *Martin Kouřil : Les attentes des clients changent, je m'inquiète des cabinets qui ne s'adaptent pas*. Disponible sur :

<https://www.brokertrust.cz/poradenstvi/martin-kouril-ocekavani-klientu-se-meni-mam-strach-o-firmy-ktere-se-neprizpusobi/>

Kouřil, M. (2021, 15 octobre). *Martin Kouřil : 4 erreurs mineures + 1 erreur majeure qui font perdre de l'argent aux conseillers financiers*. Disponible sur :

<https://www.brokertrust.cz/poradenstvi/4-mensi-1-velka-chyba-kvuli-kterym-financni-poradci-prichazeji-o-penize/>

L' Autorité de contrôle prudentiel. (2021, 10 décembre). *Qu'est-ce que l'ACPR ?*.

Disponible sur : <https://acpr.banque-france.fr/lacpr/presentation/quest-ce-que-lacpr>

Ministère de la transition écologique. (2021. 20 décembre). *Marchés du carbon*.

Disponible sur : <https://www.ecologie.gouv.fr/marches-du-carbone>

Ministère des Finances, (2017, 21 décembre) *Description du marché financier*.

Disponible sur : <https://financnigramotnost.mfcr.cz/cs/popis-financniho-trhu/struktura>

OECD. (2020). *OECD/INFE 2020 International Survey of Adult Financial Literacy*.

Disponible sur: <https://www.oecd.org/financial/education/oecd-infe-2020-international-survey-of-adult-financial-literacy.pdf>

Ondráčková, K. (2021, 1 janvier,). *Entretien : les clients sont plus exigeants*

aujourd'hui. Cela est dû à la quantité d'informations et de produits. Disponible sur :

<https://www.e15.cz/finexpert/vydelavame/rozhovor-klienti-jsou-dnes-narocnejsi-je-to-dane-mnozstvim-informaci-a-produktu-1376659>

Recueil des lois. (1992, 31 décembre). *la loi n° 6/1993 Coll., sur la Banque nationale*

tchèque. Disponible sur : <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/1993-6>

Recueil des lois. (2018, 16 juillet). *la loi n° 170/2018 Coll. sur la distribution de l'assurance et réassurance*. Disponible sur : <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2018-170>

Recueil des lois.(1992,1 janvier). *loi n°455/1991 Coll. sur les licences commerciales, puis dans l'annexe 4 – Libre échange n°47 Médiation du commerce et des services*. Disponible sur : <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/1991-455>

Règlement (UE) n ° 1286/2014 du parlement européen et du conseil du 26 novembre 2014 sur les documents d'informations clés relatifs aux produits d'investissement packagés de détail et fondés sur l'assurance

Reingewertz, Y. (2021, 7 juin). *Un modèle économique du marketing multi-niveaux*. Disponible sur: PLoS ONE

Sideris, F. (2021, 10 décembre). *Le taux d'emploi en France est-il le plus élevé "depuis un demi-siècle" ?*, disponible sur : <https://www.tflinfo.fr/economie/le-taux-d-emploi-en-france-est-il-le-plus-eleve-depuis-un-demi-siecle-comme-l-affirme-bruno-le-maire-2204276.html>

Svatoš, V. invité . (2020, décembre). *Pourquoi avoir un conseiller financier ?* [audio podcast]. Disponible sur: <https://open.spotify.com/episode/1siYdEdXaLsZp0ASLRdhXT?si=a5051300258340bf>

Svatoš, V. invité . (2020, décembre). *Qu'est-ce qu'un conseil financier ?* [audio podcast]. Disponible sur : <https://open.spotify.com/episode/2oB2mE14rrcOVlkwBZ3LQ2?si=efec5fa6eb994361>

Télévision tchèque. (2010, décembre 20). *Moutons Noirs* [fichier vidéo]. Disponible sur : <https://www.ceskatelevize.cz/porady/1097429889-cerne-ovce/210452801081220/>

TOMAN, I. (1995). *Multi-level marketing: strašák nebo příležitost? : Jak začít*. Havířov: Taxus

Zámečník, P. (2020, 23 mars). *Des conseils financiers pendant une pandémie de coronavirus?*. Disponible sur : <https://poradci-sobe.cz/financi-poradenstvi/financi-poradenstvi-v-dobe-pandemie-koronaviru/>

Zelenka, J. (2016, 23 août). *Un étudiant a réalisé un documentaire sur les pratiques des consultants d'OVB. La société a fait appel à des avocats et tente d'interdire le film.* Disponible sur : https://www.lidovky.cz/domov/student-natocil-film-o-praktikach-ovb-firma-povolala-pravniky-a-film-se-snazi-zakazat.A160822_143330_ln_domov_jzl

Annexe I

Exemple de questionnaire utilisé dans l'environnement tchèque

Dotazník : Jak jsou vnímání finanční poradci v České republice

Vážení respondenti,

Jmenuji se Iva Mikulášková a jsem studentkou 3. ročníku oboru Francouzská filologie se specializací na aplikovanou ekonomii Filozofické fakulty Univerzity Palackého v Olomouci. Chtěla bych Vás tímto požádat o vyplnění tohoto dotazníku, který bude sloužit jako stěžejní materiál k tvorbě mé bakalářské práce na téma Jak jsou vnímání finanční poradci v České republice a ve Francii.

Velice si vážím Vaší ochoty a předem Vám děkuji za vyplnění tohoto dotazníku.

1. Pohlaví

- Muž
- Žena

2. Věk

- 18–25
- 26–35
- 36 – 45
- 46 – 60
- 61 a více

3. Nejvyšší dosažené vzdělání

- základní
- zakončené výučním listem
- středoškolské s maturitou
- vyšší odborné
- vysokoškolské

4. Oblast vašeho vzdělání

- ekonomické
- technické
- humanitní
- přírodovědné
- jiné

5. Jaký je ve Vaší domácnosti příjem (čistý) měsíčně?

- do 10 000
- 10 001 – 20 000
- 20 001 – 30 000
- 30 001 – 40 000
- 40 001 – 50 000
- 50 001 a více

6. Co si představujete pod pojmem finanční poradce?

- odborníka ve svém oboru, který rozumí financím
- člověka, kterému nezáleží na mé osobě, chce pouze skrz mou osobu přijít k zisku

7. Jak jsou, podle Vás finanční poradci finančně ohodnoceni?

- podle počtu uzavřených smluv
- mají stálou mzdu

8. Jaké je, podle Vás nejnižší požadované vzdělání pro profesi poradce?

- žádné
- maturita
- vysokoškolský titul v oblasti financí

9. Co je pro Vás jistější?

- když je poradce závislý (tzn. Může nabízet pouze produkty pouze dané společnosti)
- když je poradce nezávislý (tzn. Není omezený na výběr produktů)

10. Na základě čeho hodnotíte kvalitu finančního poradce?

- dle jeho vystupování
- dle množství informací, které je ochotný mi poskytnout
- dle jeho komunikačních schopností
- dle jeho oblečení a vybavení

11. Jaké je pro Vás nejpříjemnější místo pro konání schůzky s finančním poradcem?

- domácí prostředí
- kancelář finančního poradce
- veřejné místo
- online schůzka

12. Zaznamenali jste v minulosti nějakou negativní kauzu v tomto oboru?

- Ano
- Ne

13. Setkal(a) jste se někdy s finančním poradcem?

- Ano
- Ne

14. Pokud ne, uvažovali jste o spolupráci s finančním poradcem?

- Ano
- Ne

15. Pokud ne, z jakého důvodu?

- považuji se za finančně gramotného, tudíž nevyhledávám tyto služby
- nepřeju si se o svých financích bavit s cizím člověkem
- této službě nevěřím

16. Pokud ano, jaká byla Vaše zkušenost?

- pozitivní
- spíše pozitivní
- spíše negativní
- negativní

17. Pokud ano, jakým způsobem jste se o něm dozvěděli?

- vyhledal(a) jsem ho sam(a)
- dostal(a) jsem doporučení od známého
- náhodně mě oslovil
- známý dal svému poradci můj kontakt

18. Máte v tuto chvíli uzavřenou smlouvu skrz finančního poradce?

- Ano
- Ne

19. Pokud ano, navázali jste dlouhodobou spolupráci?

- Ano
- Ne

20. Pokud ano, co je pro Vás rozhodující, abyste mohli říct, že jste si vybrali správně?

- vidím smysl v tom, co dělá
- vše mi zřetelně vysvětlil a dal mi veškeré informace
- působí jako člověk, který tomu rozumí

21. Stalo se Vám již někdy, že se Vás poradce snažil přinutit do něčeho, o co jste nežádal(a)?

- Ano
- Ne

22. Napadlo Vás si poradce prověřit ?

- Ano
- Ne

Annexe II

Exemple de questionnaire utilisé dans l'environnement français

Questionnaire : Comment les conseillers financiers sont perçus en France

Chers sondés,

Je m'appelle Iva Mikulášková et je suis étudiante en 3ème année à la Faculté des Lettres de l'Université Palacký à Olomouc. J'aimerais vous demander de remplir ce questionnaire, qui servira de support clé pour la rédaction de mon mémoire de licence sur le conseil financier en République tchèque et en France.

J'apprécie vraiment votre bonne volonté et Je vous remercie de remplir ce questionnaire.

1. Sexe

- Homme
- Femme

2. Âge

- 18–25
- 26–35
- 36 – 45
- 46 – 60
- 61 et plus

3. Le plus haut niveau d'étude atteinte

- collège
- lycée général
- lycée technologique
- lycée professionnel
- université

4. Domaine de votre formation

- économique
- technique
- humanitaire
- scientifique
- autre

5. Quel est le revenu (net) de votre ménage par mois ?

- jusqu'à 400€
- 401 - 800€
- 801 - 1200€
- 1201 - 1600€
- 1601 - 2000€
- 2001€ et plus

6. Qu'entendez-vous par conseiller financier ?

- un expert dans son domaine qui comprend la finance
- une personne qui est plus préoccupée par le gain que le besoin du client

7. Pour vous, comment les revenus d'un conseiller financier sont ils évalués?

- selon le nombre de contrats conclus (à partir de commission)
- ils ont un salaire fixe

8. Selon vous, quelle est la formation minimale requise pour la profession de conseiller ?

- aucune exigence
- baccalauréat
- un diplôme universitaire en finance

9. Qu'est-ce qui est plus sûr pour vous ?

- lorsque le consultant est dépendant (c'est-à-dire qu'il ne peut proposer des produits qu'à l'entreprise)
- lorsque le consultant est indépendant (non limité à la sélection des produits)

10. Sur quelle base évaluez-vous la qualité d'un conseiller financier ?

- selon ses performances
- selon la quantité d'informations qu'il fournit aux clients
- selon ses capacités de communication
- selon ses vêtements et équipements

11. Quel est l'endroit le plus agréable pour une rencontre avec un conseiller financier ?

- environnement de la maison
- cabinet de conseil financier
- lieu au public
- réunion en ligne

12. Avez-vous enregistré un événement négatif dans ce domaine dans le passé ?

- Oui
- Non

13. Avez-vous déjà rencontré un conseiller financier ?

- Oui
- Non

14. Si non, avez-vous envisagé de travailler avec un conseiller financier ?

- Oui
- Non

15. Si non, pour quelle raison ?

- Je ne recherche pas de services, je connais moi-même dans les questions financières
- Je ne veux pas parler de mes finances avec un personne inconnu
- Je ne crois pas à ce service
- Autre

16. Si oui, Quelle a été votre expérience ?

- positive
- plutôt positive
- plutôt négative
- négative

17. Si oui, Comment l'avez-vous découvert ?

- Je l'ai trouvé par moi-même
- J'ai reçu une recommandation d'un ami
- J'ai été approché par un conseiller
- Un ami a donné à son conseiller financier mes coordonnées

18. Si oui, Avez-vous actuellement un contrat avec un conseiller financier ?

- Oui
- Non

19. Si oui, Avez-vous établi une coopération à long terme ?

- Oui
- Non

20. Si oui, Qu'est-ce qui est décisif pour que vous puissiez dire que vous avez fait le bon choix ?

- Je vois la passion dans ce qu'il fait
- Il m'a tout expliqué clairement et m'a donné toutes les informations
- Il agit comme une personne compétente

21. Vous est-il déjà arrivé que le conseiller avait essayé de vous forcer à faire quelque chose que vous n'aviez pas demandé ?

- Oui
- Non

22. Avez-vous pensé à vérifier le conseiller ?

- Oui
- Non

Annotation

1. Nom de l'auteur : Iva Mikulášková
2. Nom de l'institution : Département d'Études romanes, Faculté des Lettres, Université Palacký d'Olomouc
3. Titre du mémoire de licence : La perception des conseillers financiers en République tchèque et en France
4. Directeur du mémoire de licence : Mgr. Stanislav Pisklák
5. Nombre de caractères : 136 126
6. Nombre de références bibliographiques : 34
7. Mots clés : conseiller financier, France, République tchèque, marché, conseiller dépendant, conseiller indépendant

Texte d'annotation :

Le présent mémoire de licence intitulée « *La perception des conseillers financiers en République tchèque et en France* » définit le conseiller financier en République tchèque et en France, c'est-à-dire la législation qui définit cette profession, le marché sur lequel se trouve le conseiller financier, les personnes qui sont compétentes pour exercer cette profession et ce qui est nécessaire pour l'organiser et enfin l'évaluation financière de cette profession.

Dans la section suivante, une enquête par questionnaire est présentée sous forme de graphiques afin de savoir comment la profession de conseiller financier est perçue par la société, ce qui est également l'objectif principal de cette thèse.

Annotation in English

1. Author's name: Iva Mikulášková
2. Name of institution: Department of Romance Studies, Faculty of Arts, Palacký University of Olomouc
3. Title of dissertation: The perception of financial advisors in the Czech Republic and France
4. Director of the dissertation: Mgr. Stanislav Pisklák
5. Number of characters : 136 126
6. Number of bibliographical references : 34
7. Keywords : financial advisor, France, Czech Republic, market, dependent advisor, independent advisor

Annotation text:

This dissertation entitled "*The perception of financial advisors in the Czech Republic and France*" defines the financial advisor in the Czech Republic and France, which includes the legislation that defines this profession, the market in which the financial advisor is located, who is competent to practice this profession and what is needed to organise it and finally the financial evaluation of this profession.

In the following section, a questionnaire survey is presented in graphical form in order to find out how the profession of financial advisor is perceived by society, which is also the main objective of this thesis.