

Resiliency Through Uncertainty

STRONG | FLEXIBLE | SUSTAINABLE

Guide de l'animateur



UPDATE 2023

Advocis 

TABLE DES MATIÈRES

<i>Bienvenue!</i>	4
<i>Pour commencer</i>	5
Formation exigée pour l'animateur	5
Comment s'inscrire à la formation d'animateur	5
Guide de l'animateur	6
Guide du participant	6
Présentation PowerPoint et vidéos	7
Faites un essai avant votre événement.....	8
Familiarisez-vous avec les modules d'apprentissage avancé	8
<i>Séminaire et modules d'apprentissage avancé</i>	9
Séminaire animé	9
Modules d'apprentissage avancé.....	10
<i>Présentation du séminaire Mise à jour 2023</i>	11
Rôle de l'animateur.....	11
Responsabilités de l'animateur.....	11
Événements en présentiel	12
Événements virtuels	13
Ordre du jour suggéré (Événement d'une journée complète).....	14
Ordre du jour suggéré (sur 2 jours)	15
<i>Agrément de FC</i>	16
Unités de FC.....	16
FC pour les modules d'apprentissage avancé	16
Certificats de FC	16
<i>FAQ</i>	17

<i>Retour à la Table des matières.....</i>	<i>20</i>
<i>Mise à jour 2023 — script de l’animateur.....</i>	<i>20</i>
<i>Activité d’étude de cas : une jeune famille.....</i>	<i>40</i>
<i>Activité d’étude de cas : prendre des décisions éclairées au sujet des soins de santé.....</i>	<i>59</i>
<i>Activité d’étude de cas : le conseiller indépendant avec une petite équipe.....</i>	<i>80</i>
<i>Activité d’étude de cas : faire le bien pour la promesse d’un monde meilleur.....</i>	<i>95</i>

Bienvenue!

Merci d'accepter à titre bénévole le rôle d'animateur de ce séminaire de formation continue (FC) d'Advocis. Vous joignez les rangs d'autres bénévoles dévoués d'Advocis qui s'engagent à aider nos sections à livrer les unités de FC agréées de l'Institut.

Le séminaire Mise à jour annuelle est devenu le principal programme de FC de l'association. Plusieurs sections offrant ce programme plus d'une fois par année, le programme attire de plus en plus de membres et de non-membres vers nos sections. Un séminaire comme celui-ci, d'une journée entière, agréé par l'institut, est un des meilleurs moyens de démontrer la valeur ajoutée de l'adhésion à Advocis.

Votre rôle à titre d'animateur de FC d'Advocis est crucial. Vous êtes le lien entre ce séminaire, créé par l'équipe de formation d'Advocis, et les participants au séminaire. Veuillez prendre le temps nécessaire pour être à l'aise avec le script ci-joint, utiliser la présentation et mener les activités sur les études de cas avec les outils créés pour la Mise à jour 2023.

Cordialement,



Barbara Riddell
Vice-présidente, Apprentissage et formation
Advocis

Pour commencer

Formation exigée pour l'animateur

Notez bien qu'à titre d'animateur vous devez participer à la formation d'animateur d'Advocis. Nous vous recommandons de suivre votre formation au moins un mois avant votre événement.

Comment s'inscrire à la formation d'animateur

Pour vous inscrire à la formation et obtenir votre trousse d'animateur, rendez-vous à la section centrale (Chapter Central), sélectionnez l'option Programmes, déroulez le menu jusqu'à l'option « Mise à jour 2023 », cliquez sur l'onglet « Ressources offertes » et remplissez le « Formulaire d'inscription de l'animateur pour la Mise à jour 2023 ».

Dans les jours qui suivront la présentation de votre formulaire, vous recevrez :

- Un courriel confirmant la formation d'animateur que vous avez sélectionnée.
- Un lien vers Drop Box pour que vous puissiez télécharger toutes les ressources de l'animateur dont vous aurez besoin pour votre événement.
- Accédez en ligne aux Modules d'apprentissage avancé.

Guide de l'animateur

Ce Guide de l'animateur comprend le script recommandé de l'animateur et des notes sur l'activité d'études de cas que vous suivrez durant la présentation de Mise à jour 2023. Le script concorde avec les entrevues enregistrées sur vidéo et les diapositives de la présentation.

Guide du participant

Le Guide du participant est un fichier PDF remplissable qui comprend :

- les diapositives de la présentation pour chaque présentation avec un espace pour prendre des notes;
- les feuilles de travail de l'activité d'étude de cas pour une discussion en groupe après chaque présentation vidéo.

Présentation PowerPoint et vidéos

Veillez télécharger à partir de Drop Box le document **Advocis-Update-2023-Presentation_fr.ppt** et les présentations vidéo fournis par Advocis.

En utilisant le script suggéré dans ce guide de l'animateur, vous présenterez le PowerPoint à l'événement de votre section et les vidéos lorsque le script vous invitera à le faire.

Si pour quelque raison que ce soit, vous ne pouvez pas faire voir les vidéos sur votre ordinateur, c'est peut-être parce que l'application logicielle de lecteur multimédia n'est pas installée. Utilisez un autre ordinateur sur lequel un logiciel plus à jour est installé.

Voici la configuration dont vous avez besoin pour lancer le fichier PowerPoint et faire jouer les vidéos :

- PowerPoint2013 ou une version plus récente
- Windows 7 ou un système d'exploitation plus récent

Lorsque vous lancez le fichier PowerPoint et les vidéos, veillez à ce que :

- aucun autre logiciel n'est ouvert sur votre ordinateur (rien sauf le PowerPoint);
- le volume de vos haut-parleurs est augmenté.

Faites un essai avant votre événement

Il est très important que vous fassiez un essai avant votre événement. Assurez-vous de :

- lire une fois le script recommandé inclus dans le Guide de l'animateur (sans la présentation PowerPoint);
- lancer la présentation PowerPoint et de lire le script encore une fois;
- connaître les ressources qui complètent les présentations de la Mise à jour 2023;
- accéder aux modules d'apprentissage avancé et de bien connaître le site;
 - revoir les documents de lecture requis pour les modules d'apprentissage avancé;
 - remplir le questionnaire pour chaque module (facultatif).

Familiarisez-vous avec les modules d'apprentissage avancé

Nous vous recommandons de suivre les modules d'apprentissage avancé et de répondre aux questionnaires avant d'animer le séminaire. Cela vous aidera à diriger les personnes vers l'endroit où elles peuvent trouver des réponses à certaines questions ou trouver les renseignements qu'elles recherchent. Cela vous aidera aussi à répondre aux questions ou commentaires concernant les questionnaires ou la portée des lectures requises.

REMARQUE :

Certaines sections offrent à leurs membres des modules d'apprentissage avancé présentés par un animateur. Si vous prévoyez animer une de ces sessions, nous vous recommandons de ne pas remplir les questionnaires du module d'apprentissage avancé comme susmentionné.

Notez bien qu'une fois que vous avez rempli les questionnaires, vous ne pourrez plus accéder aux questions.

Séminaire et modules d'apprentissage avancé

Séminaire animé

Segment séminaire

La partie séminaire de la Mise à jour 2023 couvrira ce qui suit :

- une introduction à chaque secteur d'apprentissage;
- des entrevues sur vidéo avec des experts de l'industrie;
- un résumé des principaux points de chaque segment de vidéo;
- des activités d'étude de cas pour chaque entrevue sur vidéo.

Accès avant le séminaire

Les personnes inscrites au séminaire de la Mise à jour 2023, y compris l'animateur, ont accès en ligne aux modules d'apprentissage avancé (voir « Comment accéder aux modules d'apprentissage avancé »).

Accès après le séminaire

Après avoir suivi le séminaire, les participants pourront accéder aux modules d'apprentissage avancé suivants :

- solutions aux activités d'étude de cas;
- un sondage qu'elles peuvent remplir pour fournir leurs commentaires sur le séminaire et les modules d'apprentissage avancé;
- un certificat de FC d'Advocis

Modules d'apprentissage avancé

Les modules d'apprentissage avancé, offerts à toutes les personnes inscrites au séminaire et à l'animateur comprennent une série de lectures techniques qui complètent les objectifs d'apprentissage couverts dans le programme animé du séminaire. L'achèvement des modules d'apprentissage avancé est facultatif, mais fortement recommandé.

L'accès aux modules d'apprentissage avancé comprend :

- les lectures requises pour chaque module d'apprentissage avancé;
- un questionnaire pour chaque module pour confirmer l'apprentissage (après avoir réussi le test du questionnaire, les personnes reçoivent les crédits de FC applicables; la note de passage est de 60 %);
- un sondage pour recueillir les commentaires sur les modules d'apprentissage avancé.
- L'accès aux modules d'apprentissage avancé est offert jusqu'au **31 mars 2024**.

Chaque module d'apprentissage avancé est agréé par l'institut et les crédits de FC sont accordés après avoir réussi le questionnaire de chaque module (vous trouverez des renseignements détaillés sur l'agrément des FC à l'adresse Advocis.ca/Update2023).

Comment accéder aux modules d'apprentissage avancé

- Ouvrez une session à advocis.ca (avec votre code d'utilisateur et mot de passe d'Advocis)
- Sur la page de votre tableau de bord d'Advocis, choisissez Update 2023 dans la liste de la section Formation continue.

The screenshot shows the Advocis dashboard with the following sections:

- Dashboard**: Includes a consent banner for electronic communications and a 'Subscribe' button.
- Courses**: Lists recent courses, including 'Making Choices II: Ethics and Professional Responsibility in Practice'. Below is a 'Designation Course History' table.
- Your Designations**: Shows 'N/A' and lists required designations: CLU, CHS, and CFP.
- Continuing Education**: Features a 'CF TRACKING' button and a list of 'CE Modules'. The 'Update 2023' module is highlighted with a red box.

Access Course	Course	Description	Start Date	End Date	Status	Result	Your Score(%)
	544	Making Choices II	9/12/2016	12/30/2017	G	N	0

Legend

O -> Open - Not Graded Yet	G -> Graded
N -> Did Not Finish	F -> Fail P -> Pass

Présentation du séminaire Mise à jour 2023

Rôle de l'animateur

Votre rôle à titre d'animateur est d'assurer ce qui suit :

- Vous avez une bonne compréhension de ce qui doit être accompli et du processus que vous utiliserez pour guider le groupe.
- Vous écoutez, faites la synthèse des discussions et identifiez des moyens de faire avancer la discussion ou de poursuivre l'apprentissage.

N'oubliez pas que votre rôle n'est pas celui d'un expert et on ne s'attend pas à ce que vous ayez toutes les réponses. Votre tâche consiste à garder le processus sur la bonne voie. Pour vous aider à gérer les questions, consultez la section Foire aux questions.

Responsabilités de l'animateur

En acceptant le rôle d'animateur, vous convenez de :

- suivre la formation exigée pour l'animateur;
- vous assurer d'avoir tous les documents qui font partie des ressources offertes pour la Mise à jour 2023 dont vous aurez besoin pour animer votre événement;
- faire un essai bien avant votre événement;
- revoir ou suivre les modules d'apprentissage avancé avant le séminaire;
- agir à titre d'animateur durant le séminaire;
- vous assurer que tout le matériel à utiliser pour présenter le séminaire fonctionne bien et qu'il est approprié aux besoins du séminaire.

Événements en présentiel

Éclairage recommandé

Si vous avez plus de 50 participants, prenez les dispositions nécessaires pour un éclairage approprié de sorte que tous les participants puissent vous voir clairement sans bloquer l'écran.

Aménagement recommandé de la salle pour les événements en présentiel

Nous vous recommandons :

- d'utiliser des tables rondes pour faciliter la discussion de manière efficace;
- de mettre en place des demi-cercles de six personnes
- d'utiliser des tables pour 8 à 10 personnes pour les plus gros groupes
- d'avoir un volontaire à chaque table qui animera la discussion;
- de veiller à ce que la pièce soit bien aérée.

Matériel requis

Voici une liste du matériel dont vous aurez besoin pour présenter votre événement :

- un projecteur LCD;
- une table pour le matériel;
- des haut-parleurs et un amplificateur (la séance a un contenu audio qui doit être entendu clairement par tous les participants);
- un écran suffisamment grand pour être vu confortablement par tous les participants;
- un moniteur pour que l'animateur n'ait pas à regarder l'écran;
- un microphone pour l'animateur (pour les groupes plus grands)
- une barre multiprise et des cordons de rallonge, si nécessaire;
- un podium.

Événements virtuels

Ce que vous devez prendre en considération :

- Les événements sont configurés comme une rencontre Zoom ou autre plateforme qui permet d'avoir des groupes de discussion (NON pas comme un webinaire) pour que vous puissiez séparer le groupe en petits groupes de discussion pour les activités d'étude de cas.
- Ayez une personne comme animateur et au moins une autre personne pour surveiller la boîte de clavardage, répondre aux questions et assigner les groupes de discussion aux participants.
- Faites un essai à l'avance.
- Lorsque vous partagez votre écran, assurez-vous de cliquer sur « Share Sound » (partager audio) pour obtenir le son de la vidéo.
- Assurez-vous d'avoir une connexion Internet fiable (câblée si possible) et vérifiez votre vitesse de connexion à l'avance. Assurez-vous que votre ordinateur est branché et que vous utilisez un modèle d'ordinateur plus récent. L'utilisation de deux écrans est utile pour que vous ayez le Guide de l'animateur sur un écran et la présentation PowerPoint et les vidéos sur l'autre écran que vous partagerez.

Comment animer les activités d'étude de cas

Utilisez l'étude de cas et les activités de discussion pour engager les participants après chaque présentation de l'entrevue sur vidéo.

Nous vous suggérons d'organiser les participants en petits groupes de discussion de 6 à 8 personnes pour chacune de ces activités. Demandez à chaque groupe de discussion de désigner une personne pour résumer vos discussions pour la plénière lorsque vous aurez terminé les discussions.

Ordre du jour suggéré pour l'événement virtuel

Vous pouvez suivre le même ordre du jour que celui qui est suggéré dans ce document pour l'événement en présentiel ou vous pouvez présenter Mise à jour 2023 sur une période de 2 jours. Toutefois, n'oubliez pas que les personnes doivent avoir participé aux deux journées pour être admissibles aux crédits de FC.

Ordre du jour suggéré (Événement d'une journée complète)

ORDRE DU JOUR DU SÉMINAIRE

Nom de la section
Date
Endroit

Avant-midi

10:00 INTRODUCTION (8 minutes)

Planifier pour la personne dans son ensemble (32 minutes)

Présentatrice : Jackie McCann Scott, PFA^{MD}, CHS^{MC}

Activité d'étude de cas : Une jeune famille (45 minutes)

11:25 PAUSE (10 minutes)

L'avenir des soins de santé (25 minutes)

Présentatrice : Kusum Sen, A.-V.A.^{MD}, CHS^{MC}, RIS, CIJ^{MD}

Activité d'étude de cas : Prendre des décisions éclairées (45 minutes)

13:00 LUNCH (60 minutes)

Après-midi

14:00 INTRODUCTION

Planification des imprévus pour les propriétaires de petites entreprises
(25 minutes)

Présentateur : Warren Blatt, A.-V.A.^{MD}, PFAM^D, CHS^{MC}

Activité d'étude de cas : Le conseiller indépendant (45 minutes)

15:15 PAUSE (10 minutes)

L'évolution de l'investissement responsable (25 minutes)

Présentatrice : Nalini Feuilloley

Activité d'étude de cas : Faire le bien pour la promesse d'un monde meilleur
(45 minutes)

17:00 CLÔTURE

Ordre du jour suggéré (sur 2 jours)

ORDRE DU JOUR DU SÉMINAIRE

Nom de la section
Date
Endroit

Premier jour

10:00 INTRODUCTION (8 minutes)

Planifier pour la personne dans son ensemble (32 minutes)

Présentatrice : Jackie McCann Scott, PFA^{MD}, CHS^{MC}

Activité d'étude de cas : Une jeune famille (45 minutes)

11:25 PAUSE (10 minutes)

L'avenir des soins de santé (25 minutes)

Présentatrice : Kusum Sen, A.-V.A.^{MD}, CHS^{MC}, RIS, CIJ^{MD}

Activité d'étude de cas : Prendre des décisions éclairées (45 minutes)

13:00 CLÔTURE

Deuxième jour

10:00 INTRODUCTION

Planification des imprévus pour les propriétaires de petites entreprises
(25 minutes)

Présentateur : Warren Blatt, A.-V.A.^{MD}, PFA^{MD}, CHS^{MC}

Activité d'étude de cas : Le conseiller indépendant (45 minutes)

L'évolution de l'investissement responsable (25 minutes)

Présentatrice : Nalini Feuilleley

Activité d'étude de cas : Faire le bien pour la promesse d'un monde meilleur
(45 minutes)

13:00 | CLÔTURE

Agrément de FC

Le service d'agrément de [The Institute for Advanced Financial Education \(IAFE\)](#) a agréé la Mise à jour 2023 (séminaire et modules) pour 14 unités de FC : 6 unités de FC (comprend 1 pour l'éthique) pour le séminaire et 8 unités de FC (comprend 1 pour l'éthique) pour les modules.

Pour une liste complète des unités de FC auprès d'autres organismes d'agrément, parcourez le site advocis.ca/update2023.

Unités de FC

Les personnes qui assistent à toutes les quatre (4) présentations des segments du programme Mise à jour 2023 reçoivent six (6) unités de FC de l'Institut. La participation partielle n'est pas admissible aux unités de FC.

Remarque à l'intention de l'animateur : Assurez-vous que votre nom est inclus dans la liste des participants avec tous les autres participants pour que vous receviez vos unités de FC pour le séminaire.

FC pour les modules d'apprentissage avancé

Même si ce n'est pas obligatoire, les participants au séminaire et l'animateur peuvent remplir les questionnaires du module d'apprentissage avancé pour recevoir des unités de FC supplémentaires comme il est indiqué sur le site Web d'Advocis.

Certificats de FC

Les personnes qui participent au séminaire ou suivent les modules d'apprentissage avancé en ligne pourront accéder à leurs certificats de FC à partir de la page du tableau de bord après avoir ouvert une session avec leur code d'utilisateur d'Advocis.

 **IMPORTANT**

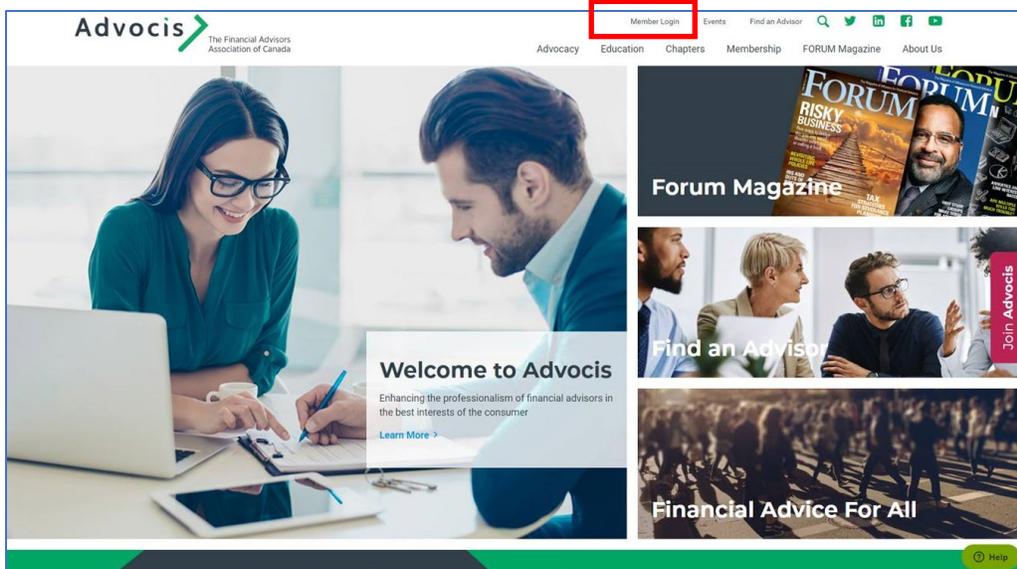
Il incombe aux coordonnateurs de section de soumettre les dossiers de présence à Advocis, section nationale (le nom de l'animateur doit figure sur la liste des présences). Dans les 1 à 2 semaines de la soumission, les participants peuvent accéder au certificat de FC du séminaire au moyen du système de suivi de leur FC.

FAQ

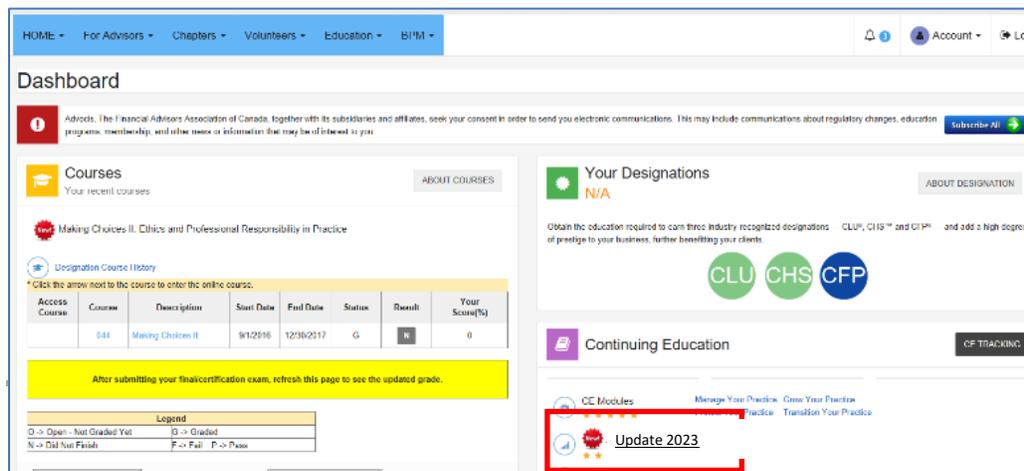
Q Comment accéder aux modules d'apprentissage avancé?

Ouvrez une session sur advocis.ca en utilisant votre code d'utilisateur d'Advocis et votre mot de passe, et cliquez sur Update 2023 dans la section Formation continue de votre tableau de bord.

Première étape : Ouvrez une session



Deuxième étape : Cliquez sur Update 2023



Q. Pourquoi y a-t-il des questionnaires avec les modules d'apprentissage avancé?

Pour confirmer l'apprentissage et faire en sorte que les participants puissent mettre en pratique ce qu'ils ont appris. Tous les participants qui désirent recevoir leurs unités de FC pour les modules d'apprentissage avancé doivent remplir et réussir les questionnaires des modules en ligne (la note de passage est de 60 % avec un nombre illimité de tentatives).

Q. Le système indiquera-t-il les questions que j'ai ratées dans les modules d'apprentissage avancé?

Après avoir répondu à chaque questionnaire, vous recevrez un rapport illustrant les sujets auxquels vous avez répondu incorrectement et un résumé d'apprentissage pour les lectures à revoir.

Q. Pourquoi utiliser les études de cas et les activités de discussion dans le séminaire?

Les études de cas et les activités de discussion sont efficaces pour combler les lacunes entre la théorie et la pratique.

Q. Si les non-membres décident de devenir membres, reçoivent-ils un remboursement pour ce séminaire?

Les non-membres qui participent à la Mise à jour 2023 et décident d'adhérer dans les 30 jours de leur participation peuvent demander un remboursement partiel de leur inscription au séminaire (les frais de non-membre moins les frais de membres = remboursement). Après avoir fait une demande d'adhésion, ils recevront le courriel de Bienvenue à Advocis. À ce moment donné, ils peuvent contacter le président de leur section pour demander le remboursement.

Q. Quelles sont les occasions de fournir des commentaires?

Sondages en ligne — un courriel de rappel vous demandant de remplir un sondage est envoyé après la participation au séminaire et après avoir suivi les modules d'apprentissage avancé.

Q. Comment dois-je répondre aux questions particulières au contenu posées par les participants?

Modèle de réponse — « Merci pour votre question (ou « bonne question! »). Vous pouvez envoyer votre question à CE@advocis.ca pour obtenir une réponse des Ressources en éducation ».

Q. À qui puis-je m'adresser si j'ai des questions?

Demandes d'ordre général

Pour des questions concernant les renseignements qui se trouvent dans ce guide ou pour des renseignements supplémentaires :

Maja Golich

Coordonnatrice à la formation

mgolich@gmail.com

Relations avec les sections

Pour des questions concernant la façon d'organiser la Mise à jour 2023, contactez :

Paige Goldsmith

Spécialiste des Relations avec les sections

pgoldsmith@advocis.ca

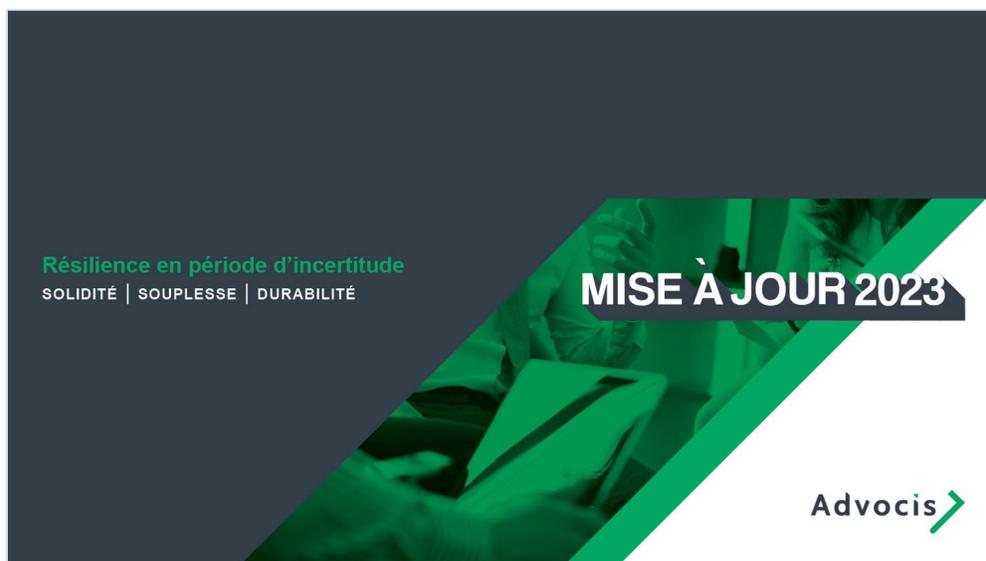
[Retour à la Table des matières](#)

Mise à jour 2023 — script de l'animateur

Pour commencer, ouvrez le document PowerPoint Advocis-Update-2023-Presentation_fr.ppt, sélectionnez l'option « Slide Show » (diaporama) et ensuite l'option « From the beginning » (à partir du début). Ceci vous amènera à la première diapositive, qui est ce que vos participants devraient voir lorsqu'ils entrent dans la salle :



Diapo 1 :



**Script de
l'animateur**

Bienvenue à notre Mise à jour 2023. Je suis _____ et je serai votre animateur aujourd'hui.

Avant de commencer, je vous demanderais de bien vouloir fermer vos cellulaires ou de les mettre en mode vibration.

Faites une pause pendant qu'ils ferment leurs appareils.

Merci. Nous avons une session bien remplie et nous voulons que ce soit une expérience la plus confortable possible pour tout le monde.

Advocis a un engagement de longue date à l'égard des programmes de formation pour les conseillers financiers qui remonte à nos racines, il y a plus de 100 ans. La formation et le lobbying étaient, et continuent d'être, les pierres angulaires de notre association.



Diapo 2 :

/ Avertissement concernant la formation d'Advocis

- Ce séminaire est à des fins éducatives seulement. Il ne devrait pas être perçu comme des conseils juridiques d'Advocis.
- Les présentations sont de nature technique, conçues pour les conseillers et planificateurs financiers, et données par des professionnels. Les documents imprimés reçus ne devraient pas être redistribués.
- Les conseils donnés ou les commentaires faits durant cette présentation par les experts ne lient pas Advocis quant à la validité du contenu.

Advocis



Script de l'animateur

Comme c'est le cas de tous nos programmes de FC, il convient de noter que :

- ce séminaire est à des fins éducatives seulement;
- les présentations sont de nature technique, conçues pour les conseillers et planificateurs financiers expérimentés, et données par des professionnels.
- Les conseils donnés ou les commentaires offerts durant cette présentation sont ceux d'experts sur le sujet.

Pour être admissible aux unités de FC, vous devez participer à la première et à la deuxième partie de ce séminaire.



Diapo 3 :

Public cible

- A.-V.A.^{MD} et PFA^{MD} professionnels
- Conseillers financiers et tous les professionnels financiers qui font face à des situations complexes de planification
- Les membres et non-membres d'Advocis
L'Association des planificateurs financiers du Canada



Script de l'animateur

Pendant des décennies, Advocis a présenté aux conseillers financiers une mise à jour annuelle. À l'origine, l'événement était conçu pour les professionnels ayant la désignation A.V.A et PFA, pour les aider à garder leurs désignations à jour et pertinentes. Mais nous sommes aussi heureux d'accueillir les conseillers financiers et tous les professionnels financiers qui font face à des situations de planification complexes, qu'ils soient ou non membres d'Advocis, l'Association des planificateurs financiers du Canada.

Faites une pause pour poser chacune des questions suivantes :

- Combien parmi vous aujourd'hui ont la désignation PFA?
- Combien sont des AVA?
- Combien ont la désignation CHS?
- Qui est C. Fin.A?
- Combien sont des Professional Financial Advisor
- Qui a une autre désignation?

Il y a plus de 17 000 PFA au Canada dont plus de 3 000 sont membres d'Advocis. Soixante-quatorze pour cent (74 %) de ces membres qui sont des PFA ont aussi la désignation d'AVA.

Le nombre total de professionnels AVA est de plus de 3 200 et le nombre total de personnes ayant la désignation CHS est de près de 1 900.



Diapo 4 :

Programmes de désignation professionnelle

Advocis offre des programmes de formation menant à l'obtention des titres suivants :

- **Assureur-vie agréé (A.-V.A^{MD})** – planification successorale et transfert de patrimoine
- **Certified Health Insurance Specialist (CHS^{MC})** – expertise en prestations versées du vivant de l'assuré
- **Planificateur financier agréé (PFA^{MD}) et Qualified Associate Financial Planner (QAFP^{MC})** – services de planification financière
- **Professional Financial Advisor (PFA^{MD})** – développement de la pratique, connaissances techniques, conformité et éthique

Advocis 



Script de l'animateur

Advocis continue d'être un chef de file dans la prestation de programmes de formation aux désignations reconnues pour les conseillers financiers. Si vous ou une personne dans votre équipe souhaiteriez en savoir plus pour approfondir votre formation, Advocis est là pour vous aider.



Diapo 5 :

Objectif d'apprentissage

- Maintenir les PFA^{MD} et les A.-V.A.^{MD} au fait des questions techniques importantes et des questions qui visent la planification financière de leurs clients aujourd'hui.

Advocis



Script de l'animateur

Dans l'ensemble, l'objectif d'apprentissage pour la Mise à jour 2023 est :

- de maintenir les PFA et les A.-V.A au fait des questions techniques importantes et des questions qui visent la planification financière de leurs clients aujourd'hui.



Diapo 6

:



Script de
l'animateur

Au nom d'Advocis, nous sommes heureux de vous présenter la Mise à jour 2023 : Résilience en période d'incertitude. Solidité. Souplesse. Durabilité.

Chaque présentation que nous écouterons a été enregistrée sur vidéo en janvier en utilisant un format d'entrevue avec l'animateur. Les diapositives sont comprises pour mieux illustrer les principaux points au fur et à mesure qu'ils sont discutés. Vous trouverez une copie de toutes les diapositives dans votre Guide du participant.

J'aimerais maintenant présenter notre animateur pour la Mise à jour 2023, **Jeremy Cooper**.



Diapo 7 :

Modérateur



Jeremy Cooper
A.-V.A^{MD}, CEA

Conseiller financier et partenaire, ITI Financial Inc.
Calgary, Alberta

Advocis



Script de l'animateur

M. Cooper est un conseiller financier qui offre une planification financière holistique, notamment une gamme complète de solutions en matière de placement, de fiscalité et d'assurance. Il cherche particulièrement à faire en sorte que les familles canadiennes et leurs entreprises prospèrent pendant plus d'une génération. Il s'est joint à ITI Financial Inc. en 2007, après avoir poursuivi des intérêts en affaires et en entrepreneuriat. M. Cooper est aussi agréé comme courtier sur le marché dispensé auprès d'Accilent Capital Management. Membre actif d'Advocis et de CALU, M. Cooper est l'ex-président de la section de Medicine Hat d'Advocis et siège actuellement au conseil d'administration de la section de Calgary.



Diapo 8 :

Présentateur et présentatrices



Jackie McCann Scott, PFA^{MD},
CHS^{MC} (spécialiste en assurance-
santé agréé)
Planificatrice financière agréée, Lupin Planning
Group Inc.



Kusum Sen, A.-V.A^{MD}, CHS^{MC}, RIS,
CJI^{MD}, Planificatrice financière, Desjardins
Sécuritaire financière



Warren Blatt, A.-V.A^{MD}, PFA^{MD},
CHS^{MC}
Conseiller en sécurité financière, WDB +
Associates



Nalini Feuilleley
Directrice générale de l'équipe des placements
responsables, BMO Gestion mondiale d'actifs



Script de l'animateur

Cette année, nos présentateurs sont :

Jackie McCann-Scott
Planificatrice financière auprès de Lupin Planning Group Inc., et

Kusum Sen (*se prononce koo-sum*)
Planificatrice financière auprès de Desjardins Sécurité financière

Warren Blatt
Conseiller en sécurité financière, WDB + Associates et

Nalini Feuilleley (*se prononce Null-in-eeee Foy-yo-lay*)
Directrice générale de l'équipe des placements responsables, BMO Gestion mondiale
d'actifs



Diapo 9

Ordre du jour – Première partie



Planifier pour la personne dans son ensemble

Présentatrice : Jackie McCann-Scott
Activité d'étude de cas : Une jeune famille



L'avenir des soins de santé

Présentatrice : Kusum Sen
Activité d'étude de cas : Prendre des décisions éclairées au sujet des soins de santé



Script de l'animateur

Dans la première partie, nous entendrons...

Jackie McCann-Scott qui nous parlera de son approche de la planification pour la personne dans son ensemble.

Cette entrevue sera suivie d'une étude de cas qui mettra l'accent sur une jeune famille.

Après une courte pause, Kusum Sen se joindra à M. Cooper dans une discussion sur l'avenir des soins de santé. Puis nous terminerons la première partie avec une étude de cas qui portera sur l'aide aux clients à prendre des décisions éclairées au sujet de leurs soins futurs.



Diapo 10 :

Ordre du jour – Deuxième partie



Planification des imprévus pour les propriétaires de petites entreprises

Présentateur : Warren Blatt

Activité d'étude de cas : Le conseiller financier indépendant avec une petite équipe



L'évolution de l'investissement responsable

Présentatrice : Nalini Feuilleley

Activité d'étude de cas : Dévoiler un intérêt potentiel de l'ESG pour votre client

Advocis



Script de l'animateur

Dans la deuxième partie :

Warren Blatt s'entretiendra avec M. Cooper au sujet de la planification des imprévus pour les propriétaires de petites entreprises. Par la suite, notre étude de cas prendra une tournure plus personnelle alors que nous parlerons des questions de planifications auxquelles un conseiller financier indépendant fait face au sein d'une petite équipe.

Nalini Feuilleley (*se prononce Null-in-eeee Foy-yo-lay*) clôturera la Mise à jour 2023 avec une discussion sur l'évolution de l'investissement responsable. Et notre dernière étude de cas mettra l'accent sur la façon de dénicher un intérêt potentiel pour le client à l'égard des ESG.

Go Diapo 11 :

Unités de FC

- Six (6) unités de FC pour la participation à la première partie et à la deuxième partie (une participation partielle ne donne pas droit aux unités de FC)
- Jusqu'à huit (8) unités de FC à la réussite des modules d'apprentissage avancé



Script de l'animateur

Nous espérons que vous trouverez la combinaison d'entrevues et d'études de cas engageante et pertinente à l'expérience d'apprentissage qui sera utile pour votre pratique.

Si vous participez à la Première partie et à la Deuxième partie du séminaire, vous recevrez 6 unités de FC. J'aimerais vous rappeler que les unités partielles ne sont pas offertes : vous devez participer au séminaire au complet pour recevoir vos unités de FC.

Votre inscription au séminaire vous donne également accès aux quatre modules d'apprentissage avancé complémentaires. Chaque module comprend une série de lectures obligatoires et un court questionnaire. Lorsque vous aurez réussi chaque module, vous recevrez des unités de FC; 8 si vous réussissez les quatre modules. Vous recevrez donc un maximum de 14 unités de FC pour le programme Mise à jour 2023. Pour de plus amples renseignements sur les unités de FC, parcourez le programme Update 2023 sur le site Web d'Advocis.

Go Diapo 12 :



Passons aux présentations. Vous trouverez une copie de toutes les diapositives dans votre Guide du participant. Nous vous encourageons à utiliser l'espace prévu dans votre Guide pour prendre des notes durant les entrevues sur vidéo. À la fin de chaque entrevue, je ferai un résumé pour parler des principaux points discutés.

Vous aurez peut-être des questions. Prenez-les en note lorsqu'elles vous viennent à l'idée. Notre ordre du jour est complet et nous n'aurons pas le temps de nous arrêter pour les questions.

Cependant, un des meilleurs moyens d'obtenir des réponses à vos questions est de parler avec les collègues. Et c'est ce que vous pourrez faire aujourd'hui.

Si vous avez des questions demeurées sans réponses, on pourra y répondre par courriel. Vous n'avez qu'à écrire à Advocis à l'adresse CE@advocis.ca.



Diapo 13 :

Planifier pour la personne dans son ensemble



Jackie McCann-Scott,
PFA^{MD}, CHS^{MC}

Planificatrice financière agréée, Lupin Planning Group Inc.
Conception Bay South, Terre-Neuve

Advocis



Script de l'animateur

En premier lieu, Jackie McCann Scott parlera avec Jeremy de son approche de planification pour la personne dans son ensemble

M^{me} McCann Scott est la fondatrice et propriétaire de Lupin Financial Planning Group Inc. Il s'agit d'une pratique de planification financière avant-gardiste qui s'adresse directement aux décideurs financiers qui gèrent des foyers, des entreprises et des collectivités tout en profitant de chaque étape du parcours. Avec plus de 15 ans dans le domaine des services financiers, M^{me} McCann-Scott est toujours aussi ravie de créer des solutions financières pour ses clients comme elle l'était à son premier jour au travail. Fièbre membre d'Advocis, M^{me} McCann Scott est l'ex-présidente de la section de Terre-Neuve et l'actuelle présidente de l'Adhésion.



Diapo 14 :

Planifier pour la personne dans son ensemble

Objectif d'apprentissage

- Explorer les moyens par lesquels les conseillers financiers et les planificateurs financiers peuvent renseigner, motiver et engager leurs clients actuels et potentiels alors qu'ils les aident à naviguer au travers des niveaux constamment élevés de stress.

Advocis



Script de l'animateur

L'objectif d'apprentissage de cette entrevue est le suivant :

- explorer les moyens par lesquels les conseillers financiers et les planificateurs financiers peuvent renseigner, motiver et engager leurs clients actuels et potentiels alors qu'ils les aident à naviguer au travers des niveaux constamment élevés de stress.



Diapo 15 :

Planifier pour la personne dans son ensemble



Jackie McCann-Scott,
PFA^{MD}, CHS^{MC}

Planificatrice financière agréée, Lupin Planning Group Inc.
Conception Bay South, Terre-Neuve



Advocis



Script de l'animateur

Sur cette diapositive, vous ouvrirez et ferez jouer la vidéo. **Planifier pour la personne dans son ensemble** qui débute avec cette diapo titre et la musique et se termine avec la diapositive de résumé. **Durée : 32 min.**

Go Diapo 16 :

En résumé

Le client comme personne dans son ensemble

- Rehaussez l'engagement du client à l'aide du planificateur de liquidités et les états de la valeur nette, à partir des rencontres initiales et à chaque révision subséquente
- Chaque question dans ce cheminement entraîne une discussion, une occasion de bâtir la confiance et de garder le client motivé
- Moyens de communiquer avec des groupes démographiques plus jeunes et des gens qui ont des vécus différents pour soutenir une pratique qui met l'accent sur le client dans son ensemble



Script de l'animateur

M^{me} McCann Scott a parlé de la façon dont elle obtient l'engagement du client au moyen de l'utilisation active et constante de leur plan de liquidités et des relevés de la valeur nette.

Qu'il s'agisse des premières rencontres ou des examens subséquents, elle a parlé de la manière avec laquelle chaque question entraîne une discussion et une occasion de garder les clients motivés en établissant des liens de confiance.

Elle a aussi parlé de la manière avec laquelle elle maintient une pratique qui met l'accent sur la personne dans son ensemble, en communiquant avec des personnes appartenant à des groupes démographiques plus jeunes et des gens qui ont des vécus différents.

M^{me} McCann Scott aimerait reconnaître la contribution des professionnels suivants qui l'ont aidée à façonner son approche éclairée : Shannon Lee-Simmons, D^{re} Moira Somers et Eleanor Beaton.



Diapo 17 :

Le client comme personne dans son ensemble

Ressources

- Modèle de plan de liquidités

Offert aux participants de la Mise à jour 2023 sur votre Tableau de bord d'Advocis

Au cas où vous n'utiliserez pas un outil pour les liquidités avec vos clients ou si vous aimeriez voir ce que Mme McCann Scott utilise, elle a accepté de partager son modèle. Vous trouverez une copie du document Excel qu'elle utilise dans la section Ressource de la Update 2023. Veuillez ne pas changer les formules dans le fichier Excel.



Diapo 18 :

Activité d'étude de cas : une jeune famille

Objectif d'apprentissage

- Utilisation de l'examen du plan financier pour s'assurer qu'une jeune famille soit motivée à garder le cap dans des périodes stressantes.



Script de l'animateur

Reportez-vous à la **page 15** de votre Guide du participant...

Faites une pause pendant qu'ils se rendent à cette page.

Dans cette étude de cas, nous aborderons l'utilisation de l'examen du plan financier pour faire en sorte qu'une jeune famille soit motivée à garder le cap dans des périodes stressantes.



Diapo 19 :

Activité d'étude de cas : une jeune famille

Format de discussion

- Lisez les notes sur le cas et les questions (5 minutes)
- Désignez un porte-parole et discutez de vos réponses aux questions (20 minutes)
- Partagez vos réponses en plénière (15 minutes)



Script de l'animateur

Cette diapositive demeure à l'écran durant l'exercice.

Pour commencer, prenez quelques minutes et lisez l'étude de cas par vous-même. Regardez aussi les données justificatives et les questions pertinentes.

Passez 20 minutes avec votre groupe pour voir les questions ensemble. N'oubliez pas de nommer un porte-parole avant de commencer.

Je vous aviserai juste avant d'être prêt à revenir en plénière.

C'est un exercice qui prend environ **40 minutes** en tout.

L'activité de discussion, de même que les solutions suggérées pour cet exercice commencent à la page suivante.

- *Petit groupe de discussion* : Surveillez les groupes pour les aider à demeurer sur le sujet et dans le délai prévu. Pour encourager la participation du groupe à la discussion, vous voudrez peut-être aussi vous reporter aux Notes de l'animateur comprises dans les questions pour suggérer des sujets à prendre en considération.
- *Discussion en plénière* : Après que le groupe de plénière a fait part de ses commentaires, vous voudrez peut-être faire référence aux solutions suggérées et les partager avec le groupe en entier.

Temps accordé...

À l'approche de la **25 minutes**, avertissez le groupe d'être prêt pour la discussion en plénière.

Gardez le groupe de discussion en plénière pendant environ **15 minutes**.

[Retour à la Table des matières](#)

Activité d'étude de cas : une jeune famille

Objectif d'apprentissage : utilisation de l'examen du plan financier pour s'assurer qu'une jeune famille soit motivée à garder le cap dans des périodes stressantes.

R : Les faits

Les clients

Anna et Sophie, toutes deux âgées de 33 ans, sont mariées et vivent ensemble depuis 10 ans. Sophie est une étudiante adulte qui vient de retourner à l'université dans l'espoir d'avoir une nouvelle carrière en nutrition après avoir passé des années à être malheureuse comme technicienne juridique junior. Elle travaille présentement à temps partiel comme serveuse dans un restaurant gastronomique de type steak house uniquement dans le but d'avoir suffisamment de souplesse pendant qu'elle est aux études; et elle prévoit un cadeau en argent de 200 000 \$ de ses parents dans cinq ans lorsqu'ils vendront une propriété qu'ils possèdent comme investissement.

Anna est une rédactrice qui a passé la plupart de sa carrière comme pigiste et avait de la difficulté à faire croître son revenu, jusqu'à récemment alors qu'elle a obtenu un poste de salariée qui lui fournit un revenu régulier et suffisamment de souplesse pour continuer à travailler à la pigo. Le nouveau poste d'Anna offre un régime de retraite à prestations déterminées et un régime complet d'assurance maladie et dentaire pour elle et Sophie.

Anna et Sophie ont accumulé beaucoup de dettes lorsqu'elles étaient dans la vingtaine, surtout pour meubler leur premier appartement sans avoir accumulé d'épargne, et pendant les premières années d'Anna en affaires avec un revenu irrégulier. Elles ont passé les 5 dernières années en essayant désespérément de rembourser leurs dettes, mais elles sentent un fardeau extrême et sont très stressées par les taux d'intérêt élevés. Même en attribuant le plus de liquidités disponibles possible à la gestion de leur dette, elles n'étaient pas capables de réaliser un progrès net dans leur bilan. Elles connaissent très bien les dépenses de leur ménage, soulignant qu'elles ne gaspillent jamais d'épicerie, magasinent rarement pour accumuler des « choses » et maintiennent leurs frais fixes récurrents à un bas niveau. Là où elles ont de la souplesse, c'est dans leurs activités discrétionnaires qui comprennent un souper au resto aux deux semaines, des vacances annuelles chaque hiver et le golf durant l'été. C'est ce qui leur apporte de

la joie, et moins de culpabilité, car elles valorisent partager des expériences ensemble. À part ça, la plupart de leurs activités quotidiennes ne leur coûtent rien, car elles préfèrent passer du temps à des activités de plein air.

La conseillère et la planificatrice

Anna et Sophie espèrent rembourser leurs dettes et épargner pour la retraite, mais elles se sentent un peu perdues. Elles ne croient pas avoir une très bonne connaissance de la littératie financière en général, et malgré leurs efforts de se soucier de leurs dépenses, elles n'ont pas une image claire de leurs liquidités mensuelles et n'ont jamais préparé de budget. Pour régler cela, elles ont commencé à travailler avec Geneviève, une conseillère en placement, il y a cinq ans. Geneviève a mis en place pour elles des comptes de REER avec une cotisation mensuelle 500 \$ pour chacune d'elles. Elles sentaient que c'était un peu trop pour leurs liquidités à ce moment donné, mais Geneviève insistait que c'était la bonne chose à faire. Elles ont convenu qu'il était important d'épargner. Par contre, elles ne comprenaient pas vraiment le jargon qu'Geneviève utilisait lors de leurs rencontres et Geneviève ne leur a pas fourni de ressources sur la littératie financière. Sophie travaillait toujours comme technicienne juridique à ce moment-là et même si son employeur offrait une cotisation en contrepartie de 5 % au régime d'épargne retraite collectif, elle ne comprenait pas ce que cela signifiait et n'y a jamais adhéré. Elle pensait que ça n'était pas nécessaire, étant donné que Geneviève avait établi pour elles leurs propres REER.

Elles ont continué à rencontrer Geneviève une fois par année pour une révision de leur portefeuille et Geneviève leur a fourni des projections à jour de la valeur future de leur compte, si elles gardent le cap. Cependant, elles ont exprimé à maintes reprises le stress qu'elles ressentaient au sujet du manque de progrès dans le remboursement de leurs dettes. Geneviève a fait des calculs et suggéré les paiements mensuels qu'elles devraient faire pour rembourser la dette; par contre, Sophie et Anna se demandaient si c'était possible, car Geneviève ne leur a pas offert un plan de liquidités pour démontrer que c'était faisable. Elles ont demandé à Geneviève s'il serait sensé de faire une pause dans les cotisations au REER afin d'accélérer le remboursement de la dette et Anna a aussi exprimé ses inquiétudes d'avoir à payer un solde d'impôt qu'elle doit chaque année à titre de propriétaire unique. Geneviève leur a conseillé d'améliorer leur situation en évitant les activités discrétionnaires comme les voyages et les soupers à l'extérieur et a insisté qu'elles gardent le cap avec leurs cotisations au REER. Sophie et Anna n'ont pas apprécié ces conseils ou sentaient que Geneviève ne comprenait pas leurs priorités. Elles n'ont pas fait de changements à leur mode de vie et ont continué à avoir de la difficulté avec le fardeau de leur dette.

Cette année, elles ont décidé d'adopter une approche différente et ont commencé à travailler avec Lily, une planificatrice financière qui offre sur son site Web une

transparence à l'égard des taux et une description de ses services. Elles ont aimé ce qu'elles ont vu et ont communiqué avec elle. Anna et Sophie étaient impressionnées que Lily passe plus d'une heure avec elles lors de la première rencontre, à discuter de leur style de vie, leurs loisirs, leurs objectifs et leurs inquiétudes, en plus d'examiner soigneusement une liste de leurs dépenses mensuelles. Elles ont fait savoir à Lily que leurs dettes semblaient être un obstacle à réaliser des progrès dans leur vie, malgré les épargnes qu'elles ont accumulées. Elles ont de la difficulté à accepter le fait que leurs épargnes seules ne leur ont pas apporté un sentiment de sécurité ou d'accomplissement. Lily a préparé un plan de liquidités qui priorise la réduction de la dette sans réduire les dépenses discrétionnaires et elle rencontre Sophie et Anna chaque trimestre. Anna et Sophie ont fait face à des obstacles imprévus au cours de l'année en raison des honoraires de vétérinaire et de réparation d'automobile et elles n'ont pas pu s'en tenir exactement au plan, mais Lily a mis à jour leur document de liquidités à chaque rencontre pour rajuster en fonction de ces changements et leur a exprimé de l'empathie face à leur situation.

Situation financière actuelle

	Sophie	Anna
DETTES (cartes de crédit)	7 000 \$ à 20,95 %	12 000 \$ à 19,99 %
ÉPARGNE EN ESPÈCES	0 \$	0 \$
CELI	0 \$	0 \$
REER	35 000 \$ à 6 % moyenne de 5 ans	35 000 \$ à 6 % moyenne de 5 ans
Valeur nette	28 000 \$	23 000 \$

	<u>Anciennes</u> liquidités selon les conseils de Geneviève	<u>Liquidités</u> actuelles selon les conseils de Lily
REVENU	Sophie (technicienne juridique) = 60 000 \$/an NET Anna (pigiste) = 30 000 \$/an BRUT	Sophie (serveuse) = 40 000 \$/an NET Anna (salaire) = 40 000 \$/an NET Anna (pigiste) = 15 000 \$/an BRUT
Cartes de crédit	12 000 \$/an	15 000 \$/an

Impôts en souffrance	7 000 \$/an	5 000 \$/an
Épargne en espèces	0 \$	3 000 \$/an
CELI	0 \$	3 000 \$/an
REER	12 000 \$/an	2 000 \$/an
Frais de subsistance (Hébergement, transport, épicerie, factures récurrentes)	50 000 \$/an	50 000 \$/an
Dépenses discrétionnaires (Souper à l'extérieur, voyages, golf, divers)	8 000 \$/an (Ceci implique une coupure des dépenses discrétionnaires de 50 %)	16 000 \$/an (Ceci tient compte des dépenses normales)
Surplus / Déficit	+ 1 000 \$	+ 1 000 \$

B : Questions sur l'étude de cas/ Recommandations

Q1. Quel genre de questions qualitatives devriez-vous poser pour mieux comprendre le client? Quels sont les questions qualitatives/quantitatives ou renseignements que Geneviève a omis de demander, ou auxquels elle n'a pas porté attention, ou les actions qu'elle a négligées de faire?

Réponse 1.

Il est important d'aller au-delà des chiffres et de la stricte évaluation quantitative de la situation de vos clients. Dans bien des cas, comment votre client se sent par rapport à l'argent, ou ses circonstances, motivera davantage le client pour agir ou éviter quelque chose. Se faire dire que vous pouvez réaliser X en faisant Y n'est pas suffisant pour convaincre un client d'exécuter le plan. Il est important que l'objectif soit actuellement conforme aux valeurs de base et désirs du client, et que l'action proposée incite une réponse émotionnelle positive.

Dans cette étude de cas, Geneviève n'a pas pris le temps de comprendre ce qui rendait Anna et Sophie heureuses, et plus encore, lorsqu'elles ont mentionné ce qui leur causait du stress, elle n'a pas cessé de pousser ce qu'ELLE pensait était objectivement

bon pour les clients. Ce n'est pas au conseiller de convaincre le client à ajuster ses valeurs et ses priorités, mais plutôt de personnaliser une solution qui est conforme aux valeurs auxquelles le client adhère déjà tout en réalisant l'objectif.

Exemples de questions qualitatives qui peuvent mettre en lumière les valeurs du client, ses priorités, et les éléments déclencheurs émotifs ou mentaux :

- Qu'est-ce qui vous cause du stress? Qu'est-ce qui vous apporte de la joie?
- Quel type de dépense vous fait sentir coupable/bien?
- Comment vous sentez-vous à la pensée de gérer votre argent?
- Quelle était l'expérience de votre famille par rapport à l'argent lorsque vous avez grandi?
- Quel niveau de soutien recherchez-vous?
- Si l'argent n'était pas un problème, quels objectifs à court, à moyen et à long terme souhaiteriez-vous réaliser?
- Qu'est-ce qui vous fait sentir que vous excellez ou que vous comprenez bien, quand il est question d'argent?
- Que souhaitez-vous approfondir dans vos connaissances?
- Quel résultat souhaitez-vous réaliser en travaillant ensemble?
- Sentez-vous qu'il y a quelque chose ou quelqu'un qui vous empêche de faire des progrès?
- Avez-vous l'impression que l'argent contrôle votre vie?

Exemples de renseignements qualitatifs/quantitatifs qu'Geneviève a ratés :

- Elle n'a pas posé de questions à Sophie au sujet du RER collectif, ou elle l'a volontairement ignoré afin de promouvoir sa gestion d'actif, ce qui s'est traduit par une importante occasion ratée aux dépens de Sophie.
- Elle n'a pas précisé ce que Sophie et Anna espéraient réaliser en travaillant ensemble, et elles ont toutes deux ressenti que la relation manquait de valeur.
- Elle n'a pas passé de temps pour poser des questions sur leur profil de dépense pour comprendre le motif de la dette.
- Elle n'a pas demandé de détails au sujet des impôts d'Anna, ni offert de conseils sur la façon de se préparer en épargnant une partie de son revenu.

- Elle n'a pas posé de questions sur dépenses et activités qui sont les plus importantes pour elles ou qui ne sont pas négociables.
- Elle a conseillé d'avoir 100 % des épargnes dans les REER, ignorant si l'une d'elles avait un fonds d'urgence ou des actifs souples dans un CELI.
- Elle a ignoré leurs inquiétudes par rapport à la dette, même si elles ont expressément déclaré que cela leur causait un stress extrême. De plus, sa solution de gestion de la dette misait sur la coupure des activités qu'elles valorisent le plus et elle n'a pas offert de compromis ou d'ajustements à ses propres recommandations de REER.
- Elle ne leur a pas présenté un plan de liquidités pour soutenir la faisabilité de ses recommandations.

Q2. Qu'avez-vous appris au sujet de la personnalité des clientes, de leurs attitudes et de leurs valeurs? Comment Lily peut-elle mieux approcher la relation client-conseiller compte tenu de ce qu'elle a appris au sujet de Sophie et Anna? Pourquoi l'approche de Geneviève n'a-t-elle pas réussi à inspirer des progrès?

Réponse 2.

Une relation holistique entre un client et un conseiller dans bien des cas n'est pas transactionnelle. Bien entendu, dans certains cas, les clients ne cherchent pas à avoir une connexion profonde avec leur conseiller, ou de l'empathie de celui-ci. Ils veulent simplement obtenir de l'aide pour souscrire le bon produit d'assurance ou pour investir dans un portefeuille productif. Mais il incombe au conseiller de s'assurer que son approche à l'égard des conseils est conforme à ce que le client attend de lui, sinon il peut être perçu comme incompatible avec le meilleur intérêt du client. C'est une conversation essentielle qui devrait soutenir tout conseil et être décrite dans la lettre de mandat.

Dans cette étude de cas, l'approche personnelle d'Geneviève n'était pas conforme aux attentes des clientes ou à leurs besoins d'un conseiller. Geneviève a une approche très factuelle et transactionnelle; elle a restreint ses conseils sur leur objectif d'épargner pour la retraite, car la gestion des placements est sa spécialité (et la manière dont elle est payée). Elle a complètement ignoré leur gestion de la dette et leurs objectifs en matière de style de vie, car il n'était pas conforme à son propre intérêt, et elles ne planifiaient pas d'activités qui lui généreraient une commission. Geneviève aurait dû indiquer clairement qu'elle était une conseillère en placement qui met l'accent sur la gestion de patrimoine (et reçoit des commissions) et non pas une planificatrice financière qui les aiderait grâce à une perspective globale.

Qu'avez-vous appris au sujet de la personnalité des clientes, de leurs attitudes et de leurs valeurs?

- Sophie et Anna précisent qu'elles sont conscientes de leurs dépenses. Leurs frais fixes sont au minimum, elles cuisinent beaucoup et ne gaspillent pas de nourriture; et elles ne dépensent pas vraiment pour accumuler des « choses ». Ceci suggère que le problème de la dette a moins à voir avec des dépenses folles, et plus à voir avec un manque de surveillance et de clarté au sujet de leur façon de diriger leurs efforts financiers.
- Les dépenses qui leur causent du stress sont les cotisations au REER. C'est vrai pour elles, même si elles savent que l'épargne est importante et nécessaire pour avoir une belle retraite. Elles ne sont pas motivées particulièrement par l'accumulation d'argent par-dessus tout et elles se soucient plutôt d'avoir une vie

heureuse et d'accumuler des expériences (par les voyages et les sorties au resto) tout en travaillant simultanément à préparer leur retraite, même s'il leur faudra plus de temps pour réaliser cet objectif.

- Sophie et Anna valorisent une connexion émotionnelle et l'empathie. Elles veulent se sentir comprises par leur conseiller afin d'avoir bonne conscience au sujet des conseils qui leur sont offerts.

Comment Lily peut-elle approcher cette relation?

- Lily a commencé du bon pied en passant beaucoup de temps à parler des inquiétudes, frustrations, objectifs, échecs, etc. des clientes. Elle a recueilli des données quantitatives sur leurs circonstances, mais elle a aussi établi la relation émotionnelle ou les comportements que les clientes avaient avec ces chiffres.
- Lily a communiqué entièrement sa façon d'opérer à titre de planificatrice et la manière dont elle est rémunérée, et ceci a réconforté les clientes avant même de commencer.
- Lily fait référence au plan de liquidités à chaque rencontre avec les clientes et rajuste leurs projections et hypothèses selon ce qui survient vraiment, comparativement à ce qui DEVRAIT survenir. Sophie et Anna apprécient qu'elle ne les fait pas se sentir coupable, de s'éloigner du but de temps en temps et cela les motive à garder le cap.

Pourquoi l'approche d'Geneviève n'a-t-elle pas réussi à inspirer des progrès?

- Geneviève n'a jamais pris le temps de comprendre ce que les clients voulaient d'elle. Elle a plutôt projeté ce qu'ELLE voulait réaliser pour elles. C'était très évident pour les clientes qui ne l'ont pas très bien accueillie.
- Cela dit, Geneviève aurait peut-être obtenu un peu de succès avec son approche si elle avait au moins pris le temps de soutenir ses recommandations avec un plan de liquidités clair pour illustrer comment les cotisations accélérées au REER pouvaient être faisables tout en permettant de dépenser pour des choses qui apportent de la joie, et de rembourser la dette. Elle n'était pas prête à faire des compromis sur ce qu'elle croyait être ce qu'il y a de mieux.
- Sophie et Anna sentaient qu'elles manquaient de littératie financière et ne réagissaient pas bien à l'usage continu de jargon par Geneviève. Geneviève pourrait avoir suscité plus d'intérêt à ses idées si elle avait présenté ses recommandations dans un langage plus accessible.

Q3. Évaluez les liquidités pour réaliser leurs objectifs et autres occasions de planification.

Réponse 3.

SOPHIE

- Sophie avait un RER collectif avec cotisation de l'employeur en contrepartie dont elle aurait pu tirer profit pour se retrouver dans une position semblable à l'épargne de 500 \$ par mois, mais avec seulement la moitié du financement requis de sa part (250 \$ versé par l'employeur). Elle aurait pu imputer l'autre 250 \$ au remboursement de la dette et réaliser plus de progrès dans son bilan tout en accumulant une valeur semblable à celle du compte de REER.
- Elle prévoit aussi obtenir 200 000 \$ de ses parents, ce qui accélérera son épargne retraite, en lui permettant de réduire davantage ses cotisations de REER à ce moment donné pour pouvoir rembourser la dette plus rapidement.
- Du point de vue des valeurs, c'est conforme aux priorités de Sophie puisque la dette actuelle lui cause beaucoup plus de stress que l'idée de retarder sa retraite. Mathématiquement parlant, il est également plus sensé de prioriser la réduction des dettes au taux d'intérêt de 20 % comparativement à une moyenne de 6 % sur les placements.

ANNA

- Grâce à son nouveau régime de retraite à prestations déterminées, Anna a plus de latitude pour faire une pause dans ses cotisations actuelles au REER, afin d'accélérer la réduction de la dette, tout en cotisant à un compte d'épargne à intérêt élevé, ce qu'elle peut utiliser comme fonds d'amortissement pour ses obligations fiscales annuelles. Anna entend toujours continuer à travailler à la pige en plus de son emploi comme salariée, alors épargner pour payer les impôts est important.
- Mathématiquement parlant, la cotisation de 500 \$ par mois au REER ne produit pas suffisamment davantage en termes de dollars sous forme de remboursement pour couvrir l'obligation fiscale au complet; il est plus avantageux pour elle de mettre de l'argent de côté pour payer les impôts en entier et il y aurait quand même des liquidités additionnelles disponibles pour réduire rapidement la dette.
- Du point de vue des valeurs, ceci tient compte des principaux facteurs de stress d'Anna tout en faisant des progrès en vue de la retraite, en raison de son régime de retraite à prestations déterminées.

GARDER LA MOTIVATION

- Ni Anna, ni Sophie n'ont besoin de réduire leurs dépenses concernant les voyages et les sorties au resto dans les scénarios de Lily, ce qui les rend très heureuses. Elles se sentent motivées pour mettre en œuvre ces recommandations, car elles leur permettent de maintenir leur style de vie préféré, tout en éliminant leurs dettes et en assurant une croissance positive de la valeur nette.
- Lorsque des imprévus surviennent qui font que les clientes doivent dévier au plan, Lily fait preuve de compassion et leur démontre quantitativement comment elles peuvent quant même atteindre leurs objectifs en mettant à jour le document de liquidités, tout en reconnaissant qualitativement que la vie n'est pas toujours aussi ordonnée et concise comme une feuille de calcul. Ces révisions de plans mettent Anna et Sophie à l'aise.

SUGGESTIONS

- Un fonds de prévoyance pour couvrir les dépenses comme les factures du vétérinaire ou de réparations d'automobile.
- Mettre en place un CELIAPP (compte d'épargne libre d'impôt pour l'achat d'une première propriété), si elles prévoient acheter une maison à un moment donné.
- Des paiements périodiques échelonnés pour payer l'impôt sur le revenu.
- Augmenter le remboursement de la dette et réduire l'épargne retraite.

Après la discussion en plénière, résumez le script comme suit :

Merci de votre participation à cette étude de cas. J'espère que cela a réitéré la valeur de l'engagement des clients dans le processus de planification des liquidités dès le début.

Go Diapo 20 :



Script de l'animateur

Nous allons maintenant prendre une pause de 10 minutes. Soyez de retour à _____ . [10 minutes à partir de maintenant]

[Après la pause]

Merci d'être revenu rapidement. Continuons!



Diapo 21 :

L'avenir des soins de santé



**Kusum Sen, A.-V.A^{MD}, CHS^{MC},
RIS, CII^{MD}**

Conseillère financière, Desjardins Sécurité financière
Toronto, Ontario

Advocis



Script de l'animateur

C'est maintenant au tour de Kusum Sen (*se prononce koo-sum*) qui s'entretiendra avec Jeremy de l'avenir des soins de santé.

M^{me} Sen est une professionnelle aguerrie de l'assurance et des placements, qui cherche à rehausser sa base de connaissances. Depuis près de trois décennies, elle aide les particuliers, les familles et les propriétaires de petites entreprises à réaliser leurs objectifs financiers. Sa passion, toutefois, est de faire en sorte que tous ses clients songent à leurs besoins futurs en matière de soins de santé. Cela prouve son engagement envers ses clients, créant des liens durables avec eux tout au long de sa carrière. Membre active d'Advocis, M^{me} Sen est une ancienne membre du conseil d'administration de la section de Toronto.



Diapo 22 :

L'avenir des soins de santé

Objectif d'apprentissage

- Discuter des moyens d'aider les clients à préciser leurs désirs en matière de soins futurs et les guider à mettre un plan en place pour y parvenir.

Advocis



Script de l'animateur

L'objectif d'apprentissage de cette entrevue est le suivant :

- discuter des moyens d'aider les clients à préciser leurs désirs en matière de soins futurs et les guider à mettre un plan en place pour y parvenir.



Diapo 23 :

L'avenir des soins de santé



**Kusum Sen, A.-V.A^{MD}, CHSM^C,
RIS, CII^{MD}**

Conseillère financière, Desjardins Sécurité financière
Toronto, Ontario



Script de l'animateur

Sur cette diapositive, vous ouvrirez et ferez jouer la vidéo. **L'avenir des soins de santé qui débute avec cette diapo titre et la musique et se termine avec la diapositive de résumé. Durée : 24 min.**



Diapo 24 :

En résumé

Avenir des soins de santé

Aidez les clients à prendre des décisions éclairées en comprenant ceci :

- comment ils veulent vivre leurs dernières années;
- les enjeux uniques auxquels sont confrontées les personnes âgées;
- soutien financier du fédéral et du provincial
- organismes de soins de santé et autre soutien communautaire

Informez et guidez tous les clients pour créer un plan de soins futurs

Advocis



Script de l'animateur

M^{me} Sen a souligné comment nous pouvons aider les clients à prendre de décisions éclairées au sujet de leurs soins futurs en comprenant :

- comment ils veulent vivre leurs dernières années;
- les enjeux uniques auxquels sont confrontées les personnes âgées;
- l'accès au soutien financier fédéral et provincial;
- les organismes de soins de santé et autre soutien communautaire.

Mais, comme elle l'a mentionné, les conseillers ont un rôle important à jouer pour sensibiliser et guider tous les clients dans la création d'un plan de soins futurs.



Diapo 25 :

L'avenir des soins de santé

Ressources

- Résumé des associations de soins à domicile nationales et provinciales;
- Modèle de testament biologique

Offert aux participants de la Mise à jour 2023 sur votre Tableau de bord d'Advocis

À titre de ressources pour ce segment, Advocis a fourni un :

- résumé des associations de soins à domicile nationales et provinciales;
- et un
- modèle de directive préalable de soins.



Diapo 26 :

Activité d'étude de cas : Prendre des décisions éclairées au sujet des soins de santé

Objectif d'apprentissage

- Découvrir les options pour vieillir chez soi et maintenir son autonomie.

Advocis



Script de l'animateur

Reportez-vous à la **page 25** de votre Guide du participant pour être prêt pour notre prochaine étude de cas...

Faites une pause pendant qu'ils se rendent à cette page.

Dans cette étude de cas, nous allons découvrir les options pour vieillir chez soi et maintenir notre autonomie.



Diapo 27 :

Activité d'étude de cas : Prendre des décisions éclairées au sujet des soins de santé

Format de discussion

- Lisez les notes sur le cas et les questions (5 minutes)
- Désignez un porte-parole et discutez de vos réponses aux questions (20 minutes)
- Partagez vos réponses en plénière (15 minutes)

Advocis



Script de l'animateur

Cette diapositive demeure à l'écran durant l'exercice.

Passez quelques minutes pour lire par vous-même les notes sur l'étude de cas, les documents justificatifs et les questions.

Choisissez un porte-parole différent et répondez aux questions ensemble.

Je vous aviserai lorsqu'il sera temps de revenir en plénière.

C'est un exercice qui prend environ 40 minutes en tout.

L'activité d'étude de cas, de même que les solutions suggérées pour cet exercice commencent à la page suivante.

- **Petit groupe de discussion** : Surveillez les groupes pour les aider à demeurer sur le sujet et dans le délai prévu. Pour encourager la participation du groupe à la discussion, vous voudrez peut-être aussi vous reporter aux Notes de l'animateur comprises dans les questions pour suggérer des sujets à prendre en considération.
- **Discussion en plénière** : Après que le groupe de plénière a fait part de ses commentaires, vous voudrez peut-être faire référence aux solutions suggérées et les partager avec le groupe en entier.

Temps accordé...

À l'approche de la 25^e minute, avertissez le groupe d'être prêt pour la discussion en plénière.

Accordez un total d'environ 15 minutes pour les discussions en plénière (environ 5 minutes pour chaque question); pour chacune des trois questions, demandez au porte-parole de faire part des solutions de leur groupe. Complétez les renseignements manquants en ouvrant la discussion au groupe en plénière ou en utilisant les notes sur les solutions à la page 62.

[Retour à la Table des matières](#)

Activité d'étude de cas : prendre des décisions éclairées au sujet des soins de santé

Objectif d'apprentissage : Découvrir les options pour vieillir chez soi et maintenir son autonomie.

R : Les faits

Le client

Nom	Âge	État matrimonial	Situation d'emploi	Santé	Estimation de la longévité
Kathleen	65 ans	Célibataire, divorcée	Semi-retraîtée Travaille à temps partiel	Bonne lorsqu'elle est bien gérée	95

Kathleen J. est une femme célibataire de 65 ans, divorcée, et qui a pris sa retraite de l'enseignement à l'âge de 60 ans. Elle vit dans sa propre maison, de taille moyenne, en centre urbain.

Kathleen a deux enfants adultes et 3 petits-enfants. Son fils aîné a deux enfants âgés de 7 et 5 ans. Ils vivent à 30 minutes de chez elle. Sa fille a un enfant de 4 ans et attend un autre enfant très bientôt. Elle habite à une heure de chez Kathleen. Kathleen a une bonne relation avec ses deux enfants et reconnaît qu'ils sont dans une période très occupée de leurs vies.

Kathleen a aussi un frère, Davis, qui est plus jeune qu'elle. David est marié à Joanne et ils vivent dans une autre ville, à environ 6 heures de chez Kathleen. Bien qu'ils aient une bonne relation, David travaille toujours à temps plein et a de jeunes petits-enfants dont il s'occupe avec Joanne. Kathleen et David se voient habituellement lors des fêtes, une fois durant l'été pour une petite vacance en famille avec leur mère, et s'appellent autrement ou correspondent par courriel s'ils sont des nouvelles à partager.

Kathleen se sent chanceuse d'avoir sa mère de 87 ans, Jane, vivre près de chez elle. En fait, elles n'habitent qu'à 15 minutes. Sa mère est veuve depuis 17 ans et Kathleen est une personne clé dans sa vie. Elles se voient régulièrement et Kathleen aide sa mère comme elle peut. Bien que Jane vive encore de façon autonome dans une petite

maison unifamiliale qu'elle possède, il est clair qu'elle se fie davantage sur Kathleen pour lui offrir un soutien. Pour le moment, Kathleen gère cette responsabilité supplémentaire, mais s'attend à ce que les besoins de sa mère augmentent au cours des mois et des années à venir. Kathleen sait que la dépendance croissante de sa mère sur elle aura des répercussions sur son temps, sa liberté et son énergie, mais préfère ne pas y penser trop et *vit dans le moment présent* alors que sa mère est relativement bien, tant physiquement que cognitivement. Pourquoi refroidir leur ardeur maintenant en parlant des difficultés potentielles à l'avenir, qui pourraient ne jamais survenir?

Santé et bien-être de Kathleen :

Kathleen est de taille moyenne et en général se sent assez bien et énergique au quotidien. Bien qu'elle prenne des médicaments pour l'hypertension et le cholestérol, elle n'a pas de problèmes de santé graves à gérer et voit son médecin traitant pour les examens annuels.

Malheureusement, une grave blessure pelvienne dans un accident de vélo lorsqu'elle avait 58 ans, l'a laissée avec un certain malaise persistant et des douleurs qui sont plus évidentes après une journée bien remplie et lorsqu'elle est fatiguée. Même si elle était auparavant une personne très active et aimait pratiquer plusieurs formes d'activités de plein air avec d'autres personnes et des amis, l'accident a miné sa confiance et mis fin à son désir de participer à des exercices aérobiques qui demandent plus d'énergie. Par conséquent, elle n'a pas seulement abandonné ces activités, mais elle a aussi abandonné son groupe social et son groupe d'amis.

L'accident a aussi contribué à sa décision de prendre une retraite anticipée de l'enseignement, car Kathleen trouvait que le stress et la pression de travailler avec de jeunes enfants toute la journée la laissaient épuisée physiquement; elle avait des douleurs et dans l'ensemble ne se sentait pas bien. Son travail actuel à temps partiel à une école privée de tutorat, par contre, s'est avéré être la bonne solution pour elle et elle sent qu'elle réussit bien dans ce rôle.

Résidence(s)

Type	Endroit	Propriété	Valeur marchande
Maison unifamiliale; foyer familial initial	Centre urbain de taille moyenne	Propriétaire, avec un solde d'hypothèque non remboursé	650 000 \$

Situation financière actuelle

1. Enseignante dans une école primaire pendant un certain temps, avant et après avoir élevé ses propres enfants. Kathleen a choisi une retraite anticipée pour des raisons personnelles et de santé et bien qu'elle ne soit pas admissible à une rente complète, elle reçoit une **rente partielle, indexée de 28 000 \$/par an** et des avantages sociaux réduits.
2. À l'heure actuelle, Kathleen a un **poste administratif de soutien à temps partiel**, 3 jours par semaine dans une école privée de tutorat et **gagne 21 918 \$/par an**. Elle est en congé durant l'été et a des périodes de congé qui coïncident avec le calendrier scolaire régulier. Cet horaire était idéal pour soutenir et passer du temps avec sa mère et ses jeunes petits-enfants, et pour gérer ses efforts et son niveau d'énergie. Elle prévoit travailler le plus longtemps possible.
3. Périodiquement, Kathleen aura un étudiant **en tutorat privé** à son compte. Kathleen considère que l'argent qu'elle gagne grâce à ces affectations temporaires comme des « **bonifications** » qui semblent aller loin.
4. Kathleen a songé à faire une demande versements de Sécurité de la vieillesse et de RPC, maintenant qu'elle y est admissible, mais elle n'est pas certaine si c'est la bonne décision. D'un autre côté, elle a décidé d'attendre avant de convertir ses REER en versements de FERR jusqu'au dernier moment possible.
5. À l'heure actuelle, une fois ses frais et engagements mensuels acquittés, Kathleen trouve qu'elle n'a pas beaucoup « d'extra » à la fin du mois. Peu importe l'extra s'il y a lieu, Kathleen le dépense facilement aux inattendus, ces « autres » frais divers qui semblent toujours survenir. Ceci rend aussi difficile pour elle le remboursement de sa ligne de crédit.

Valeur nette

Actif

Passif

Description	Valeur	Description	Valeur
Valeur de la maison	650 000 \$	Prêt hypothécaire	16 800 \$ remboursé à l'âge de 67 ans
REER	180 000 \$	Location de voiture	6 540 \$ par an
CELI	25 000 \$	Ligne de crédit	28 000 \$
TOTAL	855 000 \$	Total	51 340 \$

REVENU

Rente de retraite 2 333,33 \$/mois janv. — déc.

Emploi à temps partiel : 1 926,50 \$ en moyenne sur 12 mois janv. — juin, sept. — 3^e sem. déc. (562,00 \$ x 39 semaines de travail)

Revenu mensuel moyen : 4 159,83 \$

Liquidités — Revenu mensuel moins dépenses :

4 159,83 \$ – 3 813,33 = solde de 346,50 \$

Budget de Kathleen

Description	Montant annuel	Montant mensuel
Prêt hypothécaire	16 800 \$	1 400 \$
Paiements pour la voiture, y compris assurance, essence	6 540 \$	545 \$
Remboursement de la dette (ligne de crédit)	2 160 \$	180 \$
Chauffage	1 800 \$	150 \$
Électricité	1 500 \$	125 \$
Eau	960 \$	80 \$
Impôts fonciers	4 800 \$	400 \$
Nourriture	3 900 \$	325 \$
Téléphone/câble/Internet	1 800 \$	150 \$
Loisirs	1 500 \$	125 \$
Théâtre et sorties	1 000 \$	83 \$
Cotisation à des REEE (3 petits-enfants)	3 000 \$	250 \$
TOTAL	45 759,96 \$	3 813,33 \$
Autre : Vêtements, cadeaux et gâteries pour les petits-enfants, travaux aléatoires		

(déneigement, paysagisme, réparations à la maison), etc.		
--	--	--

Le problème : Réaliser ses objectifs, réduire les vulnérabilités et bâtir la confiance

Objectifs et priorités de Kathleen

- Pouvoir aider sa mère au fur et à mesure qu'elle vieillit
- Rester physiquement et cognitivement bien le plus longtemps possible
- Demeurer autonome physiquement et financièrement, et ne pas être un fardeau pour ses enfants en vieillissant
- Savoir qu'elle sera à l'aise et aura des choix en matière de qualité de vie lorsqu'elle vieillira
- Éviter les crises
- Passer le plus de temps possible avec ses petits-enfants et soutenir leur éducation
- Rebâtir son réseau informel de soutien qui a rétréci ces dernières années

Vulnérabilités ou problèmes personnels et financiers de Kathleen

- Célibataire et sans le soutien personnel ou financier d'un partenaire
- Quelques amis et relations autres que ses propres enfants
- Prône à la fatigue, à l'inconfort physique et à la douleur si elle dépasse ses limites
- Incertaine en ce qui a trait à son bien-être et sa sécurité financière au fur et à mesure qu'elle vieillit, et à ce qu'elle peut se permettre
- Incertaine sur la façon de commencer à augmenter la probabilité d'une expérience de vieillissement positive à la fois sur le plan financier et personnel
- En voie d'être surpassée avec les soins de sa mère, avec des conséquences potentiellement négatives sur le plan de la santé et des finances
- Manque de liquidités

B : Questions sur l'étude de cas/ Recommandations

Q1. Quelle est la valeur de l'engagement de Kathleen dans les discussions sur la planification des soins futurs à l'heure actuelle? Quels sont les risques de ne pas réussir à l'engager?

Exemples seulement

Risques personnels :

- Pourrait être dépassée dans le rôle d'aidante naturelle pour sa mère — *pourrait elle-même devenir malade ou ressentir de la détresse et être désappointée si elle sentait qu'elle a laissé tomber sa mère*
- Il survient un imprévu qui pourrait exiger des soins plus tôt que prévu — *ceci pourrait s'appliquer à sa mère, et à Kathleen*
- Isolation accrue et manque d'accès à un réseau de soutien « informel » et à prix modique
- Augmentation de l'anxiété au sujet de l'avenir, de sa capacité de prendre soin d'elle et qui pourra l'aider
- Négation et manque de conversations essentielles sur la planification avec la mère et la famille concernant les besoins futurs qui pourraient entraîner des délais inutiles, de la confusion et du stress dans les relations entre membres de la famille

Risques financiers

- Liquidités marginales pour couvrir les coûts d'une urgence immédiate ou inattendue
- Ignorance des coûts futurs et manque de plan financier ou personnel précis pour régler les problèmes relatifs aux besoins en matière de soins et d'hébergement
- Réduction du revenu/des liquidités lorsque Kathleen cessera d'exercer son travail à temps partiel
- Épuisement rapide des ressources si la période de soins est prolongée et à un coût élevé
- Autre...

Q2. Quelles sont les trois choses que Kathleen peut faire au cours des 5 prochaines années qui pourraient largement prolonger sa longévité personnelle et financière?

Identifier toutes les occasions de service

- Sensibilisation au sujet des coûts des soins et de l'hébergement
- Sensibilisation : relier le bien-être personnel à la longévité financière
- Discuter de stratégies possibles pour aider Kathleen à bâtir sa résilience et sa longévité financière et personnelle
- Identification des ressources communautaires ou professionnelles utiles (ressources de soins à domicile (publiques et privées), occasions de promouvoir la santé et l'engagement social, conseillers en gérontologie pour obtenir des conseils et faciliter le processus décisionnel ou les discussions familiales)
- Encouragement et directives concernant les conversations essentielles avec la famille au sujet de la planification
- Vérification à savoir que les documents importants et le choix d'un défenseur sont à jour; encouragement et soutien pour la mise à jour si nécessaire par ex. fondé de pouvoir, personne de confiance à contacter et directives en matière de soins de santé
- Songer à utiliser un CELI pour rembourser le prêt hypothécaire
- Songer à cesser les cotisations au REEE et rembourser la ligne de crédit
- Louer une chambre dans sa maison pour un revenu supplémentaire
- Demander de l'aide à son frère David
- Reporter la SV et le RPC
- Examiner la possibilité d'un crédit d'impôt pour les aidants naturels
- Explorer les options d'assurance de soins de longue durée

Q3. Quels sont les avantages pour Kathleen et pour votre pratique d'inclure sa mère dans les discussions de planification de soins futurs?

Occasions de croissance et de conservation de la clientèle

- Aider la mère de Kathleen, Jane, à comprendre sa situation financière actuelle et la gestion du produit de la vente éventuelle de sa maison si elle emménageait dans un logement de vie autonome assistée
- Vente possible de la grande maison familiale de Kathleen lorsqu'elle rajustera la taille de son logement pour satisfaire ses besoins financiers et de style de vie (occasion de gestion du patrimoine); possibilité que Kathleen emménage dans la maison de sa mère plus petite et plus efficace sur le plan financier lorsque sa mère déménagera
- Faire en sorte que les affaires de Kathleen soient en ordre (fondé de pouvoir, testament, directives médicales anticipées) pour aider Kathleen à se sentir plus à l'aise pour parler à Jane de ses affaires
- Rencontre de la famille pour discuter des soins de Jane



Script de l'animateur

Beaucoup d'idées et de recommandations formidables. Merci tout le monde. Je suis certain que lorsque vous avez examiné cette étude de cas, vous aviez en tête au moins un de vos clients ou plus. Nous espérons que cette étude de cas suscitera de nouvelles considérations pour vous ou renforcera ce que vous faites déjà.



Diapo 28 :



Cela met fin à la Première partie de la Mise à jour 2023.

Jackie nous a parlé de la valeur de la planification pour la personne dans son ensemble et Kusum nous a aidés à miser sur l'importance d'un plan de soins futurs pour tous, mais en particulier pour nos clients âgés. Merci de votre participation active aux deux études de cas.

Nous nous réunirons pour la Deuxième partie à/le _____ (insérez l'heure si vous continuez dans l'après-midi ou le jour et l'heure si vous faites la deuxième partie un autre jour)



Diapo 29 :

Résilience en période d'incertitude
SOLIDITÉ | SOUPLESSE | DURABILITÉ

MISE À JOUR 2023

Advocis 

Merci de ce formidable début pour la Mise à jour 2023.

Cette diapositive demeure affichée (durant la pause du midi ou lorsque les gens quittent)



Diapo 30 :



Script de l'animateur

Après le lunch ou au retour, continuez avec le script comme suit...

Bon retour et bienvenue à la Deuxième partie de la Mise à jour 2023.



Diapo 31 :

Modérateur



Jeremy Cooper
A.-V.A^{MD}, CEA

Conseiller financier et partenaire, ITI Financial Inc.
Calgary, Alberta

Advocis



Script de l'animateur

Notre animateur, Jeremy Cooper se joindra encore à nous pour interroger...



Diapo 32 :

Ordre du jour – Deuxième partie



Planification des imprévus pour les propriétaires de petites entreprises

Présentateur : Warren Blatt

Activité d'étude de cas : Le conseiller financier indépendant avec une petite équipe



L'évolution de l'investissement responsable

Présentatrice : Nalini Feuilleley

Activité d'étude de cas : Dévoiler un intérêt potentiel de l'ESG pour votre client

Advocis



Script de l'animateur

Warren Blatt au sujet de la Planification des imprévus pour les propriétaires de petites entreprises. Cet entretien sera suivi d'une étude de cas qui mettra l'accent sur un conseiller indépendant au sein d'une petite équipe.

Et nous terminerons avec Nalini Feuilleley (*se prononce Null-in-eeee Foy-yo-lay*) sur l'évolution de l'investissement responsable. Notre dernière étude de cas portera sur la façon de dénicher un intérêt potentiel pour le client à l'égard des ESG.



Diapo 33 :

Planification des imprévus pour les propriétaires de petites entreprises



**Warren Blatt, A.-V.A.^{MD}, PFAM^{MD},
CHS^{MC}** Conseiller en sécurité financiers, WDB +
Associates
Toronto, Ontario



Script de l'animateur

Warren Blatt s'entretiendra avec M. Cooper au sujet de la planification des imprévus pour les propriétaires de petites entreprises.

Depuis plus d'une décennie, M. Blatt a adopté une approche compétente et compatissante à l'égard de la planification financière et d'assurance de ses clients. Son expérience antérieure en tant que propriétaire d'entreprise, qui a fait face à des changements de carrière et de vie, l'a aidé à comprendre les paradigmes décisionnels et les inquiétudes des clients. M. Cooper est un conseiller financier hautement respecté qui se penche particulièrement sur les propriétaires d'entreprise en C.-B., en Alberta, en Ontario et au Québec. Il connaît bien la gestion du risque et soutient ses clients en maintenant des plans financiers qui sont à la fois souples et réalistes. M. Cooper est membre d'Advocis et de CALU.



Diapo 34 :

Planification des imprévus pour les propriétaires de petites entreprises

Objectif d'apprentissage

- Songer aux stratégies qui aident les propriétaires de petites entreprises à rehausser la résilience de leur entreprise et leur plan financier à l'égard de l'entreprise.

Advocis



Script de l'animateur

L'objectif d'apprentissage de cette entrevue est le suivant :

- songer aux stratégies qui aident les propriétaires de petites entreprises à rehausser la résilience de leur entreprise et leur plan financier à l'égard de l'entreprise.



Diapo 35 :

Planification des imprévus pour les propriétaires de petites entreprises



Warren Blatt, A.-V.A.^{MD}, PFA^{MD}, CHS^{MC}
Conseiller en sécurité financiers, WDB +
Associates
Toronto, Ontario



Script de l'animateur

Sur cette diapositive, vous ouvrirez et ferez jouer la vidéo. **Planification des imprévus pour les propriétaires de petites entreprises** qui débute avec cette diapo titre et la musique et se termine avec la diapositive de résumé. **Durée : 24 min.**



Diapo 36 :

En résumé

Planification des imprévus pour les propriétaires de petites entreprises

- Surveillez les progrès de l'ARC sur le projet de loi C-208, assurance vie détenue par une fiducie et l'impôt minimum de remplacement (IMR)
- Prévoyez les tendances visant les plans des propriétaires d'entreprise et soyez prêts
- Soyez souples lorsque vous faites face à des imprévus; projetez le calme
- Comprenez et engagez la prochaine génération, qu'elle effectue la transition vers l'entreprise ou non
- Explorez les occasions de mentorat



Script de l'animateur

- M. Cooper nous a rappelé les dossiers fiscaux auxquels nous devrions porter attention pour nos clients propriétaires de petites entreprises, y compris le Projet de loi C-208, l'assurance vie détenue par une fiducie et l'IMR — l'impôt minimum de remplacement.

et...
- il a parlé :
 - des tendances touchant les plans des propriétaires d'entreprises et de la manière d'être prêt, flexible et calme;
 - de la compréhension et de l'engagement de la prochaine génération; et,
 - de l'importance du mentorat.



Diapo 37 :

Planification des imprévus pour les propriétaires de petites entreprises

Ressources

- Mémoires de CALU/Bulletins reliés au Projet de loi C-208 et article 84.1

Offert aux participants de la Mise à jour 2023 sur votre Tableau de bord d'Advocis

Pour nous aider à demeurer au fait des progrès du Projet de loi C-208 et de l'article 84.1, CALU a convenu de partager son mémoire de juin 2022 de même que toutes communications subséquentes dans ce dossier en 2023.



Diapo 38 :

Activité d'étude de cas : Le conseiller financier indépendant avec une petite équipe

Objectif d'apprentissage

- Le conseiller financier indépendant dans les nombreux défis liés à la conduite des activités d'une entreprise maintenant et à l'avenir.

Advocis



Script de l'animateur

Reportez-vous à la **page 40** de votre Guide du participant pour être prêt pour notre prochaine étude de cas...

Faites une pause pendant qu'ils se rendent à cette page.

Dans cette étude de cas, nous examinerons les défis actuels et futurs d'un propriétaire d'entreprise auxquels fait face un conseiller financier indépendant au sein d'une petite équipe.



Diapo 39 :

Activité d'étude de cas : Le conseiller financier indépendant avec une petite équipe

Format de discussion

- Lisez les notes sur le cas et les questions (5 minutes)
- Désignez un porte-parole et discutez de vos réponses aux questions (20 minutes)
- Partagez vos réponses en plénière (15 minutes)

Advocis



Script de l'animateur

Prenez quelques minutes pour lire les notes sur le cas suivies par les questions sur la discussion. Assurez-vous de nommer une nouvelle personne à votre table comme porte-parole de votre groupe. Je vous aviserai lorsque nous approcherons de la plénière.

C'est un exercice qui prend environ **40 minutes** en tout.

L'activité d'étude de cas, de même que les solutions suggérées pour cet exercice commencent à la page suivante.

- **Petit groupe de discussion** : Surveillez les groupes pour les aider à demeurer sur le sujet et dans le délai prévu. Pour encourager la participation du groupe à la discussion, vous voudrez peut-être aussi vous reporter aux Notes de l'animateur comprises dans les questions pour suggérer des sujets à prendre en considération.
- **Discussion en plénière** : Après que le groupe de plénière a fait part de ses commentaires, vous voudrez peut-être faire référence aux solutions suggérées et les partager avec le groupe en entier.

Temps accordé...

À l'approche de la **25^e minute**, avertissez le groupe d'être prêt pour la discussion en plénière.

Accordez un total d'environ 15 minutes pour les discussions en plénière (environ 5 minutes pour chaque question); pour chacune des trois questions, demandez au porte-parole de faire part des solutions de leur groupe. Complétez les renseignements manquants en ouvrant la discussion au groupe en plénière ou en utilisant les notes sur les solutions à la **page 81**.

[Retour à la Table des matières](#)

Activité d'étude de cas : le conseiller indépendant avec une petite équipe

Objectif d'apprentissage : Le conseiller financier indépendant dans les nombreux défis liés à la conduite des activités d'une entreprise maintenant et à l'avenir.

R : Les faits

Sanjay et son épouse vivent dans un quartier tranquille en Ontario, avec leur chien. Leurs enfants ont des carrières bien établies. Ils aiment passer du temps avec leurs petits-enfants; en d'autres mots, ils jouissent d'un style de vie idyllique. Après avoir travaillé avec son premier employeur pendant 11 ans, Sanjay a décidé qu'il désirait être travailleur autonome pour le restant de ses jours. Dans la décennie suivante, il a mis sur pied une entreprise de marketing et a agi à titre d'expert-conseil pour d'importantes sociétés. Puis, il y a plus de 20 ans, il est passé aux services financiers où il a senti qu'il pourrait satisfaire son désir de tisser des liens, aider les gens et être apprécié.

Ces dernières années, Sanjay a remarqué qu'à des conférences et événements professionnels, la conversation portait toujours sur « le bon vieux temps ». Qu'est-ce que c'est? Chaque jour signifie apprendre une nouvelle technologie, de nouveaux règlements, de nouveaux moyens d'interagir avec les clients et de faire croître son entreprise, tout en gardant les clients actuels.

Il y a quelques années, travailler avec un nouveau client était simple et se soldait souvent par une rencontre.

Voyons comment cela a changé.

Lorsqu'il rencontre un client potentiel, Sanjay doit présenter ses services, comme conseiller financier, les produits qu'il offre et les sociétés avec lesquelles il fait affaire. Il doit divulguer la manière dont il est rémunéré, tout conflit d'intérêts même celui d'être l'instructeur de l'équipe de soccer de son enfant (ou petit-enfant) ou d'être bénévole à son lieu de culte.

Il poursuit ensuite avec la conversation pour connaître son client. Il a un questionnaire en 16 points qui établit la tolérance au risque et la capacité de risque du client. À plusieurs occasions, il doit expliquer les questions. Les réponses permettent de créer un diagramme circulaire de la répartition idéale de l'actif du client.

La plupart du temps, il demande au client d'avoir une deuxième rencontre parce qu'il a besoin de temps pour préparer une proposition de portefeuille. Lorsqu'il présente la proposition, Sanjay doit donner un exemplaire de la fiche d'information des fonds pour chaque fonds proposé. Il doit indiquer le risque du placement, le RFG et tout autre coût associé aux fonds. Il a certains clients avec des comptes à honoraires, à qui il doit élaborer sur les services qu'il offre pour justifier ses honoraires.

Et il ne peut pas oublier, avant que le client quitte son bureau, qu'il doit faire signer le formulaire de la LCAP (loi canadienne antipourriel) et demander au client de lui donner le nom de la personne de confiance à contacter et faire aussi signer ce formulaire.

Après la rencontre avec le client, sa conversation avec le client doit être inscrite dans sa gestion de relations clients.

Félicitations! Sanjay vient d'acquérir un nouveau client. Quelle est la prochaine étape?

Il doit maintenant conserver ce client. Il doit aussi mettre à jour son dossier Connaissance de la clientèle au moins tous les trois ans. S'il y a eu un changement dans la vie du client, il doit mettre à jour le dossier Connaissance de la clientèle.

Si la mise à jour de Connaissance de la clientèle tient compte d'un changement dans la tolérance au risque ou la capacité de risque, Sanjay doit retourner à la case de départ du portefeuille, revoir les fonds, possiblement en recommander de nouveaux, remettre une copie de la fiche d'information des fonds, et ainsi de suite. Et il n'a pas encore mentionné la protection du risque!

Au cours des dernières années, Sanjay a essayé d'organiser son entreprise pour que ce travail soit facile à gérer. Il a segmenté ses clients entre les catégories platine, or, argent, bronze et a une stratégie de service pour chaque catégorie. Ceci l'aide à établir le nombre de points de contact, personnellement, par téléphone, courrier ou courriel. Sa règle est de répondre au courriel d'un client dans les 24 heures. Même s'il ne peut pas toujours régler leur problème, il répondra toujours pour accuser réception et les remercier de s'adresser à lui. Cela lui donne l'occasion d'établir un délai réaliste dans lequel son client peut s'attendre à une réponse.

En plus du côté clientèle, Sanjay doit aussi être au fait des organismes de réglementation, du marketing, des désignations professionnelles, etc. qui sont tout aussi importants pour la réussite de son entreprise.

Avant de rencontrer un client au sujet des placements, Sanjay doit remplir ses obligations en matière de Connaissance du produit. Après avoir décidé des fonds qu'il recommande à ses clients, il compare chaque fonds à 3 ou 4 fonds de la même catégorie et donne trois raisons pour le fonds qu'il recommande.

Pour faire croître son entreprise, Sanjay continue de travailler à rehausser sa présence dans la collectivité. Il utilise des annonces, dépliants, courriels, lettres et plus important,

il a une présence active dans les médias sociaux. Comme il ne se considère pas comme un expert des médias sociaux, il a retenu les services d'un professionnel.

Ce qui est le plus important pour Sanjay est sa formation continue. Il a les désignations de PFA at A.-V.A. et il participe régulièrement aux rencontres, ateliers, conférences et webinaires de l'industrie pour demeurer au fait des règlements, processus, produits et changements en matière de planification fiscale et financière, ce qui est essentiel pour faire les meilleures recommandations à ses clients.

Sanjay emploie une adjointe agréée et une adjointe non agréée. Chaque personne dans son équipe connaît clairement son rôle et ses tâches.

Sanjay a beaucoup songé au cours des deux dernières années à son plan de succession. Ses clients ont depuis plusieurs années confiance en ses conseils et il prévoit qu'ils auront le même niveau de confiance et d'expertise après qu'il aura décidé de prendre sa retraite.

À la fin, Sanjay prend le temps de poursuivre ses activités de loisirs et de passer du temps avec la famille. Il croit que pour réussir au travail, il faut avoir une vie équilibrée et assurer son bien-être physique et mental. Il prend toujours au moins 4 semaines de vacances pour se reposer et refaire le plein d'énergie.

B : Questions sur l'étude de cas / Recommandations

Q1. Quelles questions poseriez-vous à Sanjay pour être sérieux au sujet de sa succession?

- A) Que pensez-vous de continuer à votre propre rythme?
- B) Pendant combien de temps prévoyez-vous demeurer dans votre rôle actuel? Vos clients vous ont-ils déjà démontré des inquiétudes sur la façon dont ils seront traités à votre retraite?
- C) Quel est votre état de santé?
- D) Y a-t-il des membres de votre famille qui aimeraient prendre la relève de votre entreprise?
- E) Qu'est-ce qui figure sur votre liste de vie, que vous devez absolument faire?
- F) Que signifie la retraite pour vous? Quel est votre plan de transition?
- G) Un membre de votre équipe peut-il prendre la relève si quelque chose vous arrivait?
- H) Quelles stratégies pouvez-vous prendre en considération pour rencontrer et commencer à travailler avec un conseiller stagiaire?
- I) Avez-vous déjà fait faire une évaluation externe de votre pratique?
- J) Voulez-vous continuer de faire croître votre clientèle ou songez-vous à n'accepter que des clients fortement recommandés?
- K) Où vous voyez-vous dans 5 ans, dans 10 ans?

Q2. L'adjointe agréée de Sanjay l'a informé qu'elle était débordée de travail et dans sa vie personnelle et éprouvait de la difficulté. Si vous étiez à la place de Sanjay, quelles seraient les prochaines étapes?

- a) Sanjay compte sur la contribution de son adjointe agréée pour exercer ses activités. Il doit immédiatement lui porter toute son attention et lui parler afin de savoir pourquoi elle se sent débordée au travail. Il est fort possible que la pression qu'elle ressent au travail affecte sa vie personnelle.
- b) S'il trouve qu'on lui demande de faire des choses qui sont au-delà de ses capacités, il devrait lui offrir d'obtenir du soutien et de la formation, si elle en convient.
- c) S'il trouve que c'est son attitude à lui qui la fait sentir dépassée, il doit se regarder de manière critique et s'engager à faire un changement.
- d) Il devrait trouver si son adjointe agréée a besoin de renfort. Peut-être que son adjointe non agréée est prête à obtenir son permis et à assumer plus de responsabilités.
- e) Sanjay devrait offrir à son adjointe agréée de prendre congé pour lui permettre de se reposer et de refaire le plein.
- f) Y a-t-il un programme d'aide aux employés auquel elle peut avoir accès?
- g) Y a-t-il une solution technologique qui pourrait aider?

Q3. Sanjay commence vraiment à ressentir la pression des exigences de son emploi. Quels sont les autres moyens pour Sanjay d'améliorer l'efficacité de l'exploitation de son entreprise?

- a) Sanjay doit faire une analyse de temps et de la capacité de son bloc d'affaires.
- b) L'analyse de temps lui démontrera comment il peut être plus efficace.
- c) L'analyse de la capacité lui démontrera s'il est débordé.
- d) Sanjay doit identifier son client idéal et réduire la taille de son bloc d'affaires pour avoir surtout des clients idéaux ou amener un conseiller stagiaire pour ses clients de niveau bronze.
- e) Il doit explorer et apprendre de nouvelles technologies — la transmission automatique de la parole pourrait lui faire sauver beaucoup de temps.
- f) Songer à un service pour trouver un successeur potentiel et amorcer la transition.
- g) Monter un document portant sur ses normes en termes de procédures opérationnelles.



Diapo 40 :



Script de l'animateur

Bonne discussion. Merci à tous pour votre participation.

Nous allons maintenant prendre une pause de 10 minutes. Soyez de retour à _____xx____. [10 minutes à partir de maintenant].

Après la pause.

Merci d'être revenu rapidement. Nous sommes maintenant dans le dernier tournant.



Diapo 41 :

L'évolution de l'investissement responsable



Nalini Feuilloley

Directrice générale de l'équipe des placements responsables
BMO Gestion mondiale d'actifs
Toronto, Ontario

Advocis



Script de l'animateur

Notre dernière présentatrice est Nalini Feuilloley (*se prononce Null-in-eeee Foy-yo-lay*)

À titre de chef de l'équipe Investissement responsable auprès de BMO Gestion mondiale d'actifs, M^{me} Feuilloley couvre la stratégie de l'investissement responsable, la formation et le soutien au produit en Amérique du Nord. Elle a été chef de la section canadienne des Principes pour l'investissement responsable des Nations Unies. À ce titre, elle était responsable de la gestion de la clientèle institutionnelle canadienne et veillait à informer la communauté des sociétés de placement sur les stratégies d'intégration et les enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG). Avant cela, M^{me} Feuilloley s'occupait des caisses de retraite, des fonds de dotation et des fondations pour BlackRock Canada, et soutenait les initiatives locales de cette société en matière d'investissement responsable.



Diapo 42 :

L'évolution de l'investissement responsable

Objectif d'apprentissage

- Rehausser la connaissance des opportunités et des embûches dans les décisions de placement en tenant compte des questions d'ESG de manières qui seront utiles à la compréhension des clients et au processus décisionnel.

Advocis



Script de l'animateur

L'objectif d'apprentissage de cette entrevue est le suivant :

- Rehausser la connaissance des opportunités et des embûches dans les décisions de placement en tenant compte des questions d'ESG de manières qui seront utiles à la compréhension des clients et au processus décisionnel.



Diapo 43 :

L'évolution de l'investissement responsable



Nalini Feuilloley

Directrice générale de l'équipe des placements responsables
BMO Gestion mondiale d'actifs
Toronto, Ontario



Script de l'animateur

Sur cette diapositive, vous ouvrirez et ferez jouer la vidéo. **L'évolution de l'investissement responsable**, qui débute avec cette diapo titre et la musique et se termine avec la diapositive de résumé. **Durée : 25 min.**



Diapo 44 :

En résumé

Évolution de l'investissement responsable

- Terminologie clé pour connaître le
- marché de l'IR et survol de ce qui le motive
- Mise à jour des normes et lignes directrices de l'industrie.
- Occasion d'informer les autres

Advocis



Script de l'animateur

Nalini nous a aidés à mieux connaître la terminologie de l'investissement responsable

Elle nous a présenté :

- un aperçu du marché; et
- une mise à jour des normes et lignes directrices de l'industrie.

Et elle nous a encouragés à créer des occasions d'informer les autres au sujet de l'investissement responsable, en particulier nos clients.



Diapo 45 :

L'évolution de l'investissement responsable

Ressources

- ESG Investment Fund Disclosure Guidance, publiée par l'ACVM, janvier 2022
- Le Rapport de tendance de l'investissement responsable – RIA, novembre 2022

Offert aux participants de la Mise à jour 2023 sur votre Tableau de bord d'Advocis

Les deux ressources pour cet entretien sont :

ESG-Related Investment Fund Disclosure Guidance, publiée par l'ACVM, janvier 2022

et

Le Rapport de tendance de l'investissement responsable, publié par la Responsible Investing Association, l'Association canadienne sectorielle pour l'IR, novembre 2022



Diapo 46 :

Activité d'étude de cas : Faire le bien pour la promesse d'un monde meilleur

Objectif d'apprentissage

- Dévoiler un intérêt potentiel de l'ESG pour votre client

Advocis



Script de l'animateur

Reportez-vous à la **page 50** de votre Guide du participant...

Faites une pause pendant qu'ils se rendent à cette page.

Dans cette étude de cas, nous aiderons une jeune famille à découvrir les intérêts de l'ESG qui soutiennent leurs valeurs.



Diapo 47 :

Activité d'étude de cas : Faire le bien pour la promesse d'un monde meilleur

Format de discussion

- Lisez les notes sur le cas et les questions (5 minutes)
- Désignez un porte-parole et discutez de vos réponses aux questions (20 minutes)
- Partagez vos réponses en plénière (15 minutes)

Advocis



Script de l'animateur

Cette diapositive demeure à l'écran durant l'exercice.

La dernière, même format.

Lisez l'étude de cas, désignez un nouveau porte-parole, discutez ensemble et partagez vos opinions.

Je vous aviserai lorsqu'il sera temps de revenir en plénière.

C'est un exercice qui prend environ **40 minutes** en tout.

L'activité de discussion, de même que les recommandations suggérées pour cet exercice commencent à la page suivante.

- **Petit groupe de discussion** : Surveillez les groupes pour les aider à demeurer sur le sujet et dans le délai prévu. Pour encourager la participation du groupe à la discussion, vous voudrez peut-être aussi vous reporter aux Notes de l'animateur comprises dans les questions pour suggérer des sujets à prendre en considération.
- **Discussion en plénière** : Après que le groupe de plénière a fait part de ses commentaires, vous voudrez peut-être faire référence aux solutions suggérées et les partager avec le groupe en entier.

Temps accordé...

À l'approche de la **25^e minute**, avertissez le groupe d'être prêt pour la discussion en plénière.

Gardez le groupe de discussion en plénière pendant 15 minutes au total (5 minutes pour chacune des trois questions de chaque secteur). Compléter les renseignements qui manquent en ouvrant la discussion aux groupes à qui vous aviez assigné le même secteur ou utilisez les notes de l'animateur que vous trouverez dans les pages suivantes.

[Retour à la Table des matières](#)

Activité d'étude de cas : faire le bien pour la promesse d'un monde meilleur

Objectif d'apprentissage : Dévoiler un intérêt potentiel de l'ESG pour votre client

R : Les faits

Le(s) client(s)

Hélène et Brian Holmes vivent à Victoria, C.-B., avec leurs trois enfants : Jenna, Robert et Richard. Brian travaille à domicile à son propre compte et il est en train d'écrire son premier roman. Il a laissé son emploi au gouvernement fédéral à la naissance de Richard et reste à la maison avec les enfants et consacre son temps à sa passion pour l'écriture. Hélène travaille à temps plein comme directrice auprès d'un organisme à but non lucratif qui met l'accent sur l'inclusivité, la diversité et les droits des femmes.

Hélène et Brian se considèrent comme des personnes écoresponsables. Ils furent l'une des premières familles dans leur quartier à acheter une voiture électrique. Ils ont rénové leur maison pour améliorer l'efficacité énergétique, épuisant les CELI d'Hélène et ont contracté un prêt hypothécaire de second rang pour ce faire. Ils aiment passer du temps à l'extérieur et la plupart de leurs vacances en famille consistent à faire du camping ensemble dans les parcs provinciaux et nationaux. Hélène et Brian rêvent de pouvoir voyager à l'étranger comme bénévoles lorsqu'ils seront à la retraite, après que leurs enfants auront terminé l'université dans 15 ans.

Il est important pour Hélène et Brian de pouvoir offrir à leurs enfants des études postsecondaires, comme leurs parents l'ont fait pour eux. Ils aimeraient que leurs enfants aillent à l'université sans devoir contracter de prêts étudiants.

Jenna et ses amis, avec l'encouragement de ses parents, ont fondé un groupe à l'école pour sensibiliser davantage les gens aux changements climatiques. Robert se joint au groupe lors d'événements pour les aider. Jenna est très inquiète au sujet de l'avenir auquel elle et ses amis pourraient faire face et elle est passionnée au sujet de la

protection de l'environnement et de la lutte aux changements climatiques. Robert et Jenna reçoivent tous deux une allocation régulière de leurs parents de 25 \$ par mois. Jenna travaille comme gardienne d'enfants les fins de semaine et gagne 100 \$ supplémentaires par mois. Les trois enfants reçoivent des cadeaux en argent de leurs grands-parents lors de leurs anniversaires de naissance et les fêtes.

Nom	Âge	État matrimonial	Situation d'emploi	Santé	Estimation de la longévité
Hélène	44 ans	mariée	employée à temps plein		
Brian	47 ans	marié	auteur à son propre compte		
Jenna	14 ans		étudiante		
Robert	12 ans		étudiant		
Richard	7 ans		étudiant		

Résidence(s)

	Type	Endroit	Propriété	Marché
Résidence principale	Maison unifamiliale	Victoria, C.-B.	assurance sur deux têtes et réversible au premier décès	1 200 000 \$

Situation financière actuelle

Depuis la naissance de Richard et que Brian a laissé son emploi au gouvernement, Brian et Hélène n'ont pas pu épargner beaucoup d'argent, sauf pour les cotisations au REEE et les cotisations au RER collectif avec contrepartie de l'employeur. Son employeur contribue 3 % en contrepartie de ses cotisations de 3 %. À part les cotisations au RER collectif, Brian a un compte de retraite immobilisé (CRI) à la suite du transfert du régime de retraite lorsqu'il a quitté son employeur, et un RER auquel il ne cotise plus. Le fonds de prévoyance et d'épargnes pour les vacances est investi dans un compte d'épargne CELI à intérêt quotidien. Ils y ajoutent des fonds lorsqu'ils le peuvent, lorsque Brian gagne un revenu supplémentaire comme pigiste. Les Holmes ont la plupart de leurs placements enregistrés dans des fonds indiciels.

Il reste au prêt hypothécaire de premier rang un amortissement sur 15 ans, à un taux fixe de 1,5 % pendant encore 4 ans. L'hypothèque de second rang, contractée il y a seulement un an est maintenant à un taux variable de 6,45 % et est actuellement amortie sur une période de 24 ans.

Le REEE de la famille est investi dans l'épargne à intérêt quotidien depuis qu'ils ont l'ont transféré du fonds indiciel en avril 2020 lors de l'effondrement du marché et ils ont paniqué.

État de la valeur nette

Actif	
Actif liquide	
Compte-chèques conjoint	7 000 \$
Compte d'épargnes de Jenna	2 000 \$
Compte d'épargnes de Robert	720 \$
CELI de Brian	15 000 \$
Actif liquide total	24 720 \$
Actif à long terme	
Résidence principale	1 200 000 \$
CRI de Brian	470 000 \$
RER de Brian	65 000 \$
REER collectif d'Hélène	155 000 \$
REEE	97 000 \$
Voiture	35 000 \$
Actif à long terme total	2 022 000 \$
Actif total	2 046 720 \$

Passif	
Hypothèque de premier rang	475 000 \$
Hypothèque de second rang	150 000 \$
Prêt pour la voiture	36 000 \$

Passif total	661 000 \$
---------------------	-------------------

Valeur nette	1 385 720 \$
---------------------	---------------------

Relevé des liquidités (mensuel)

Revenu	
Salaire d'Hélène	9 583,33 \$
Revenu de travailleur autonome de Brian	2 916,67 \$ *
Revenu total**	12 500 \$

Frais fixes	
Impôt sur le revenu, RPC, Assurance emploi d'Hélène	2 825 \$
Impôts, RPC de Brian	722 \$
Remboursement hypothèque n° 1, PI	3 119 \$
Remboursement hypothèque n° 2, PI	1 036 \$
Impôts fonciers, services publics, entretien	1 200 \$
Dépenses reliées à l'automobile	850 \$
Épicerie	1 200 \$
Soins médicaux, dentaires	100 \$
Total des frais fixes	11 052 \$

Coûts variables	
Vêtements	175 \$
Loisirs et divers	211 \$
Dons de bienfaisance	100 \$
Allocation des enfants	50 \$
Vacances*	
Total des coûts variables	536 \$

Épargne	
REEE	625 \$
REER collectif	287 \$

Total épargne	912 \$
----------------------	---------------

Liquidités nettes	0 \$
--------------------------	-------------

*Parfois Brian gagne un revenu périodique supplémentaire à la pigo. Lorsque cela se produit, il finance les vacances.

**Le revenu de gardiennage de Jenna est en plus du revenu de la famille.

Le problème :

Brian et Hélène s'inquiètent de ne pas avoir suffisamment d'épargnes pour la retraite, en particulier étant donné les voyages qu'ils aimeraient faire pour travailler à l'étranger comme bénévoles à l'avenir et la hausse récente des taux d'intérêt des prêts hypothécaires. Ils ne sont pas certains s'ils pourront se permettre de finir de rembourser leur hypothèque de second rang avant de prendre leur retraite. Ils sont aussi très inquiets du marché boursier et de la volatilité de leurs placements.

Brian et Hélène n'ont pas vraiment confiance dans « les marchés » et ils s'inquiètent que leurs placements puissent bénéficier pour des choses en lesquelles ils ne croient pas. Ils réalisent quand même qu'ils doivent essayer d'obtenir un taux de rendement raisonnable afin de pouvoir cesser de travailler contre rémunération un jour. Ils ont entendu parler dernièrement des investissements durables et se demandent si leur argent est investi de la bonne manière.

Ils sont très au courant de la hausse des coûts pour les études postsecondaires et réalisent que même s'ils ont un horizon à plus court terme pour les REEE que leurs propres épargnes pour la retraite, ils ne peuvent pas se permettre de prendre du recul face à l'inflation avec leur compte d'épargne à intérêt quotidien dans son état actuel. Pour aider les enfants à préparer leur avenir, à part leur offrir des études universitaires, Brian et Hélène veulent les aider à en apprendre davantage sur l'argent et les encourager à commencer à investir leur allocation et tout argent qu'ils gagnent. Mais lorsque Jenna a trouvé qu'il y avait des compagnies d'énergie fossile dans le fonds indicatif du REEE dans lequel les parents ont investi, elle a déclaré qu'elle n'irait pas à l'université, car elle ne voulait pas détruire la planète juste pour ses études. Brian et Hélène se demandent si ces investissements durables dont ils ont entendu parler pourraient être le bon choix pour eux.

B : Questions sur l'étude de cas / Recommandations

Q1. Quelles questions poseriez-vous à la famille Holmes dans le processus de communication des données pour mieux établir leurs préférences en matière d'investissement responsable et créer leur politique d'investissement responsable?

- Remplissez un questionnaire de l'investisseur pour chaque personne
- Demandez-leur comment ils dépensent leur argent au quotidien, entraînant la conversation au sujet des secteurs et des compagnies qu'ils sont prêts à supporter
- La protection de l'environnement est-elle votre principale inquiétude?
- Étant donné qu'Hélène travaille pour un organisme à but non lucratif qui met l'accent sur la diversité, l'inclusion et les droits des femmes, le soutien à ces questions sociales pourrait-il aussi être un facteur à prendre en considération lorsque nous proposons un portefeuille?
- Expliquez la sélection négative par rapport à l'intégration, l'inclusion positive et les fonds d'investissement à vocation sociale.
- Expliquez que le rendement n'a pas à souffrir
- Ils peuvent être moins réactionnaires lorsque les marchés difficiles surviennent s'ils sont engagés envers la cause sur laquelle reposent leurs investissements.
- Y a-t-il d'autres secteurs dans lesquels vous ne voulez pas investir? Par exemple, armes, tabac, etc.
-

Q2. Étant donné que l'objectif de Brian et Hélène d'aider leurs enfants à s'intéresser d'avantage aux investissements et à mieux connaître les questions d'argent, quelles stratégies d'investissement responsable peuvent-ils adopter dans ce but? Pourquoi?

- Demandez aux parents de faire participer les enfants à la conversation.
- Jenna et Robert s'intéressent aux changements climatiques; ils ont probablement leurs propres questions et opinions qu'ils peuvent partager
- Utilisez l'intérêt des enfants à rendre la littératie financière plus agréable et engageante
- Les REEE ne sont pas les seuls fonds offerts pour l'éducation supérieure; songez aux bourses d'études, etc.
- N'optez pas immédiatement pour la sélection négative qui peut les empêcher d'explorer d'autres options
- Trouvez des balados, vidéos sur YouTube, etc. que Jenna et la famille peuvent suivre ou aidez le groupe de Jenna à les diffuser.
-

Q3. Étant donné les valeurs et les inquiétudes, de quelles approches d'investissement responsable discuteriez-vous avec Brian et Hélène qui pourraient être appropriées pour eux pour afin de les intégrer dans leur stratégie d'investissement?

- Songez à la sélection négative pour exclure certains secteurs des REEE.
- Pour Brian et Hélène, une approche d'intégration qui vise l'amélioration et la croissance à long terme pour leurs fonds de retraite. Mettez l'accent sur l'aspect social puisque c'est conforme au travail d'Hélène.
- Ils aimeraient peut-être établir un « compte d'entraînement à la négociation de titres » auprès d'un courtier en ligne pour simuler l'investissement afin d'illustrer comment les fonds ESG peuvent avoir un rendement supérieur à leurs portefeuilles actuels de CRI et REEE.
-



Diapo 48 :

Ordre du jour – Deuxième partie



Planification des imprévus pour les propriétaires de petites entreprises

Présentateur : Warren Blatt

Activité d'étude de cas : Le conseiller financier indépendant avec une petite équipe



L'évolution de l'investissement responsable

Présentatrice : Nalini Feuilloley

Activité d'étude de cas : Dévoiler un intérêt potentiel de l'ESG pour votre client

Advocis

Qu'il s'agisse des problèmes de planification sans précédent auxquels font face les propriétaires de petites entreprises ou de mieux connaître les investissements ESG, Warren et Nalini ont fait un excellent travail pour les deux études de cas. J'espère que vous avez aimé.



Diapo 49 :

Résilience en période d'incertitude
SOLIDITÉ | SOUPLESSE | DURABILITÉ

MISE À JOUR 2023

Félicitations!

Envoyez vos questions à : ce@advocis.ca

Advocis



Script de l'animateur

Beau travail et félicitations pour avoir complété le séminaire Mise à jour 2023!

Vous serez heureux de savoir qu'un ensemble de feuilles de calcul remplies pour les quatre études de cas seront disponibles pour vous en linge lorsque vous accéderez aux modules d'apprentissage avancé pertinents.



Diapo 50 :

Modules d'apprentissage avancé

Quatre modules

- Planifier pour la personne dans son ensemble (2 unités de FC)
- L'avenir des soins de santé (2 unités de FC)
- Planification des imprévus pour les propriétaires de petites entreprises (2 unités de FC)
- L'évolution de l'investissement responsable (2 unités de FC)

Quatre brefs questionnaires

- Obtenez une unité de FC lorsque vous répondez correctement à chaque questionnaire



Script de l'animateur

J'ai une question. Qui parmi vous sont allés en ligne et ont rempli un ou les quatre modules, l'an dernier ou les années antérieures?

Demandez aux gens de lever la main.

J'espère que vous profiterez de ces modules supplémentaires, qui complètent les sujets dont nous avons discuté aujourd'hui. À la **page 66** de votre Guide du participant, vous trouverez une liste des choix de lectures pour ces quatre modules d'apprentissage avancé. Chaque lecture est offerte en format PDF pour un téléchargement facile. Lisez-les à votre rythme et répondez au bref questionnaire pour obtenir des unités de FC. Comme chacun de ces modules d'apprentissage avancé repose sur ce que nous avons fait aujourd'hui, je vous encourage à essayer et à réserver du temps pour les remplir plus tôt.



Diapo 51 :

Modules d'apprentissage avancé

Comment accéder aux modules

- Ouvrez une session à advocis.ca avec votre code d'utilisateur et mot de passe d'Advocis
- À partir de votre tableau de bord d'Advocis, choisissez Mise à jour 2023 (figure dans votre section sur la formation continue.)
- Sans frais supplémentaires
- Étudiez à votre propre rythme jusqu'au 31 mars 2024



Script de l'animateur

Vous pouvez en tout temps commencer les modules d'apprentissage avancé de la Mise à jour 2023. En fait, dès que vous vous êtes inscrit à ce séminaire, votre accès aux modules d'apprentissage avancé a été mis en place. Il n'y a pas de frais supplémentaires. Et même après que vous aurez complété les modules, vous continuerez d'y avoir accès jusqu'au 31 mars 2024, juste avant le lancement de la Mise à jour 2024.

Si vous n'avez pas déjà commencé les modules, vous trouverez qu'il est très facile de le faire. Consultez la **page 68** Guide du participant pour obtenir les directives sur la façon d'accéder. Vous aurez besoin de votre code d'utilisateur d'Advocis pour ouvrir une session à advocis.ca.

Après avoir accédé aux modules d'apprentissage avancé de la Mise à jour 2023, vous trouverez :

- la liste complète des lectures, organisée par unité d'étude
- les liens aux questionnaires correspondants
- une copie de toutes les diapositives du séminaire d'aujourd'hui
- les réponses recommandées pour les activités d'études de cas dont nous avons parlé aujourd'hui.

- un lien vers un sondage pour que vous nous fassiez part de vos commentaires sur le séminaire d'aujourd'hui et les modules d'apprentissage avancé
- des ressources additionnelles pour appuyer la Mise à jour 2023

Go Diapo 52 :



Script de l'animateur

Avez-vous des questions sur la façon de démarrer avec les modules d'apprentissage avancé pour obtenir 8 autres unités de FC supplémentaires?

Q et R

*Voir la **page 16** de ce guide pour des réponses à la Foire aux questions concernant les modules d'apprentissage avancé*

Maintenant que vous avez suivi le séminaire, votre dossier de FC d'Advocis sera mis à jour pour tenir compte des 6 heures d'unités de FC de l'Institut que vous avez obtenues. Une copie de votre certificat de FC peut être imprimée à partir de votre outil de suivi des FC d'Advocis.

En plus de votre certificat de FC, une copie du rapport de décision en matière de certification de l'Institut pourra aussi être téléchargée. Ce rapport peut être utile aux conseillers et planificateurs financiers pour la vérification des unités de FC, car il comprend une liste des compétences et des comportements des pratiques que nous avons vues aujourd'hui.

Ce fut certainement une journée bien remplie, mais j'espère que vous conviendrez que c'est un bon usage de votre temps.

Il y a beaucoup de choix en ce qui a trait aux unités de FC. Il peut être difficile de trouver un programme comme celui-ci, qui fournit des renseignements à jour et pertinents et qui est prêt à être mis en application pour votre pratique aujourd'hui. Nous espérons que vous avez trouvé la Mise à jour 2023 une expérience d'apprentissage enrichissante. Nous essayons de vous offrir la meilleure formation continue qui soit et nous vous encourageons à faire de la Mise à jour un événement annuel.

Par les conseillers, pour les conseillers, c'est la façon dont nos programmes sont créés et offerts.

Ce fut un plaisir d'être votre animateur aujourd'hui et j'aimerais profiter de l'occasion pour vous remercier d'avoir participé à la présentation de la section [nom de la section] d'Advocis pour la Mise à jour 2023.