

# INNO VATION ENTRE PRENEU RIALE



UQAR  
2019  
Jeux  
du  
Commerce

**Ronde 1**

## Cas d'innovation entrepreneuriale – ronde 1

Présenté par SFL



### Case rédigé par

Alexandre Charette, M.B.A. et chargé de cours à l'UQAR Campus de Lévis

### Avec la collaboration de

Susan Gagnon, Conseillère principale, Desjardins Sécurité Financière

Suzanne Bouchard, Conseillère en communication, SFL Gestion de patrimoine

Hélène Lavoie, Conseillère principale, SFL Gestion de patrimoine

## Cas SFL Gestion du patrimoine – le cabinet

Vous avez enfin obtenu vos permis de l'Autorité des marchés financiers<sup>1</sup> et complété le processus de formation du réseau SFL Gestion de patrimoine<sup>2</sup> (voir Annexe 1 et Annexe 2). Vous pouvez maintenant vendre tous les produits d'assurances de personnes ainsi que des fonds distincts. Félicitations!

Après quelques mois à évoluer auprès de vos collègues, vous décidez de démarrer ensemble votre propre cabinet au sein de SFL. Vous serez confrontés à plusieurs défis dans la prochaine année. Afin de vous assurer de réussir dans ce nouveau départ, vous vous mettez aujourd'hui au travail avec votre équipe afin de définir le modèle d'affaires de votre entreprise. Vous décidez de vous référer à la documentation que l'on vous a fournie lors de votre parcours de formation chez SFL afin de vous aider dans votre réflexion. À chaque année, SFL finance le démarrage de cabinet via son concours interne d'innovation entrepreneuriale.

Dans quelques heures, vous devrez présenter votre cabinet au comité de financement de SFL et vous démarquer des autres concurrents internes, afin d'obtenir le montant de financement que vous souhaitez.

---

<sup>1</sup> <https://lautorite.qc.ca/devenir-professionnel/assurance-de-personnes/>

<sup>2</sup> Afin d'alléger le texte, SFL Gestion de patrimoine est parfois désigné par «SFL».

# L'entreprise

## **SFL, « Déployez votre plein potentiel »<sup>3</sup>**

SFL Gestion de patrimoine, avec sa contrepartie à l'extérieur du Québec et du Nouveau-Brunswick, Desjardins Financial Security Independent Network (DFSIN), constituent un réseau de distribution de produits et de services financiers axé sur la gestion de patrimoine. L'entreprise offre un accompagnement personnalisé selon les besoins de ses clients au cours des différentes étapes de leur vie. Quels que soient les projets que les clients souhaitent réaliser ou les imprévus auxquels ils font face, les 1 600 conseillers indépendants affiliés au réseau seront à même de les guider dans l'élaboration de leur stratégie financière. Avec SFL Gestion de patrimoine, les clients bénéficient à la fois de la solidité et de la fiabilité de Desjardins, premier groupe financier coopératif du Canada, des compétences d'une équipe multidisciplinaire, et de la liberté de l'offre multifournisseur.<sup>4</sup>

## **L'histoire de SFL**

Aujourd'hui lié au mouvement Desjardins, SFL trouve ses racines dans deux autres entreprises marquantes de l'histoire canadienne : La Laurentienne et les magasins Eaton.

Le 6 décembre 1900, Alphonse Desjardins, Dorimène Desjardins et une centaine de concitoyens fondent à Lévis la première caisse populaire. Ce modèle de coopérative d'épargne et de crédit se répand ensuite au Québec, en Ontario et aux États-Unis. Au fil des décennies, les caisses se dotent de filiales, dont l'Assurance vie Desjardins en 1948, pour offrir l'ensemble de ses produits financiers et former un véritable groupe financier coopératif intégré : le Mouvement Desjardins.

La ville de Lévis est également le lieu de la naissance de La Laurentienne, compagnie d'assurance vie, fondée en 1938 par J.A. Tardif et G. A. Carette. L'entreprise compte quelques 70 membres fondateurs, dont certains acteurs clés du Mouvement Desjardins. À partir de la fin des années 1960, La Laurentienne connaît une croissance exceptionnelle soutenue par la diversification de ses activités et de nombreuses acquisitions. Elle acquiert notamment l'Impériale, une compagnie d'assurance torontoise fondée en 1896 qui lui assure une présence au Canada anglais, aux États-Unis, aux Bahamas et au Royaume-Uni.

En 1983, on crée la Corporation du Groupe La Laurentienne, qui détient la presque totalité des actions dans les filiales du Groupe. La même année, le Groupe acquiert des actions de la maison de courtage Placements Geoffrion Leclerc qui deviendra Placements La Laurentienne, puis Placements Optifonds.

Le Groupe La Laurentienne poursuit sa stratégie d'acquisition avec l'achat des Services financiers Eaton en 1986. La *T. Eaton Co. Limited*, créée en 1869 et propriétaire de la chaîne de magasins Eaton, fait son entrée dans le monde financier dans les années 20 en se dotant d'une compagnie d'assurance vie pour ses employés. En 1970, l'entreprise

---

<sup>3</sup> <https://www.sfl.ca>

<sup>4</sup> <https://www.sfl.ca/a-propos/reseau?navigMW=mm>

fonde les Services financiers Eaton, pour offrir à ses clients des services financiers intégrés dans des centres financiers situés dans les magasins de la chaîne.

Lors de leur acquisition par le Groupe La Laurentienne, les Services financiers Eaton affichent un actif de plus d'un milliard de dollars, comprennent des sociétés d'assurance vie, de fiducie et de fonds communs de placement, de même qu'un réseau de 45 points de distribution répartis à travers le Canada. En 1987, ils prennent le nom de Services financiers La Laurentienne et de nouveaux centres ouvrent leurs portes au Québec.

En 1994, la majeure partie des actifs de la corporation du Groupe La Laurentienne est acquise par le mouvement Desjardins. Cette transaction entraîne la création de l'Assurance vie Desjardins-Laurentienne, née de la fusion Laurentienne Vie et de l'Assurance vie Desjardins, qui deviendra Desjardins Sécurité financière, après la fusion de l'Impériale en 2002. Les Services financiers La Laurentienne, après avoir brièvement porté le nom de l'Impériale, prennent alors le nom Services financiers SFL en français et reprennent Laurentian Financial Services en anglais.

Quatre ans plus tard, en 2006, l'acquisition du Groupe financier Performa entraîne d'autres changements de dénominations. Performa et les Placements Optifonds opèrent sous le nom SFL Placements en français et Desjardins Financial Security Investments Inc. en anglais, tandis que le réseau de distribution prend le nom SFL Partenaire de Desjardins Sécurité financière (SFL) en français et *Desjardins Financial Security Independent Network* (DFSIN) en anglais.

Deux importantes acquisitions réalisées au cours des dernières années ont permis d'accroître les affaires au pays : la Financière MGI en 2011 et les activités canadiennes de State Farm en 2014.

Avec son équivalent hors Québec, Desjardins Financial Security Independent Network, le réseau compte désormais plus de 1 600 conseillers présents dans la presque totalité des régions du pays. Afin de bâtir un plan d'avenir parfaitement adapté aux besoins de leur clientèle, ils ont accès à une gamme élargie de produits provenant des principaux assureurs canadiens, de Desjardins Assurances et de plus de 80 compagnies de fonds communs de placement.

Aujourd'hui, l'acronyme SFL rappelle La Laurentienne, ce fleuron de l'entrepreneuriat québécois qui a été un précurseur dans le domaine de l'assurance au Canada.

L'équipe des conseillers du réseau SFL-DFSIN est en quelque sorte porteuse de ce précieux héritage.

### **SFL en chiffres**

Selon quelques données quantitatives, SFL se caractérise également par<sup>5</sup>:

- Son équipe comptant plus de 1 600 conseillers
- Ceux-ci sont attachés à une quinzaine de centres financiers à travers le Canada
- SFL est présent dans la majorité des provinces au Pays
- En 2016, son actif sous-administration était d'environ 14,5 G\$

---

<sup>5</sup> <https://www.sfl.ca/a-propos/reseau?navigMW=mm>

Comme mentionné dans son historique, SFL Gestion de patrimoine fait partie du Mouvement Desjardins, décrit notamment par les éléments suivants :

- 275,1 G\$ en actif total
- 2 751 M\$ d'excédents après impôts et avant ristournes
- 1<sup>er</sup> groupe coopératif au Canada et 5<sup>e</sup> au monde
- 7 millions de membres et de clients
- 320 M\$ en retour aux membres et à la collectivité

### **Promesses et valeurs**

Sachant que les projets de ses clients sont nombreux et évolueront tout au long de leur vie, SFL Gestion de patrimoine les accompagne dans leur réalisation et les aide à repousser les limites de leur potentiel en <sup>6</sup>:

- Protégeant et enrichissant leur patrimoine.
- Fournissant un plan d'avenir global tangible, soutenu par une équipe multidisciplinaire.
- Proposant une stratégie qui correspond à la complexité des préoccupations personnelles des clients.
- Mettant à leur disposition un allié de talent, un conseiller, qui fera travailler leur patrimoine au service de leur bien-être.

Pour SFL, les valeurs de ses clients sont aussi les siennes. SFL s'engage à offrir à ses clients :

- Intégrité et loyauté
- Proximité et indépendance
- Professionnalisme et compétence
- Un service distinctif et personnalisé

### **Un accompagnement à chaque étape de votre vie**

Voici quelques exemples de projets et d'étapes de vie dans lesquels le conseiller SFL peut accompagner ses clients<sup>7</sup>:

- Préparation à la retraite (planification, circonstances imprévues, nouveaux défis...).
- Gestion des impôts personnels et de la succession (protection des héritiers, transfert de vos actifs, donations...).
- Besoins en santé et protection personnelle (situation médicale, imprévus, aléas de la vie...).
- Évolution de la famille (naissance, enfants mineurs, famille recomposée, changement de votre statut...).
- Optimisation des finances personnelles (retour aux études, réorientation de carrière, déménagement...).

L'offre de services des conseillers SFL est très complète. Leur approche globale est simple et efficace. L'entreprise tente de répondre aux différents besoins financiers

---

<sup>6</sup> <https://www.sfl.ca/a-propos/reseau?navigMW=mm>

<sup>7</sup> <https://www.sfl.ca/a-propos/reseau?navigMW=mm>

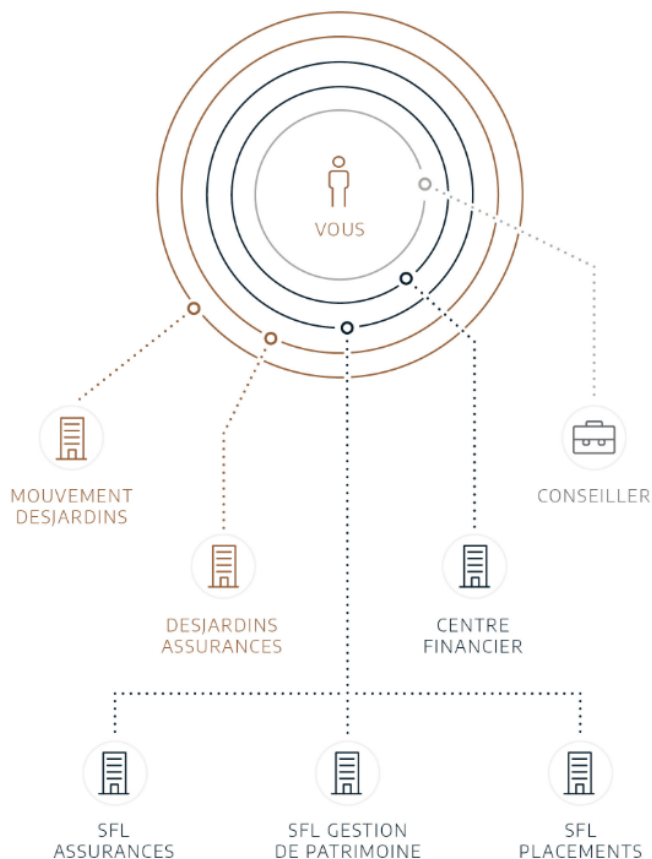
de ses clients en taillant des plans sur mesure pour chacun d'entre eux. Voici comment l'entreprise présente son approche sur son site internet :

*«Tout débute avec vos rêves, les projets que vous souhaitez réaliser, vos préoccupations et ce qui vous tient à cœur. Vos objectifs en tête, votre conseiller pourra vous proposer un plan d'avenir global qui vous permettra de concrétiser vos projets tout en minimisant les risques associés aux imprévus de votre vie, personnelle et professionnelle. Au fil des années, il vous recommandera des stratégies financières proactives afin de faire évoluer votre plan au même rythme que votre situation. Vous pourrez compter sur lui pour vous aider à protéger votre qualité de vie et celle de vos proches.*

*Appuyé de l'équipe de planification financière, votre conseiller ira au-delà du simple exercice financier en tenant compte de tous les aspects de votre situation. Vous profiterez d'une gestion de patrimoine complète.»<sup>8</sup>*

### Notre réseau se mobilise pour vous

Le conseiller SFL e représente le point d'ancrage d'un ensemble de professionnels et d'organisations qui fonctionnent en synergie vers un seul et même but : aider sa clientèle à protéger et faire croître son patrimoine.<sup>9</sup>



<sup>8</sup> <https://www.sfl.ca/savoir-faire/approche?navigMW=mm>

<sup>9</sup> <https://www.sfl.ca/a-propos/reseau?navigMW=mm>

## Les clientèles visées

L'offre de services de SFL Gestion de patrimoine est destinée essentiellement à une clientèle aisée et bien nantie. L'entreprise vise principalement quatre segments de clientèle :

- **Les clients aisés** - Les clients de ce groupe possèdent 100 000\$ et plus d'actifs à investir dans un portefeuille d'épargne placement. La majorité des clients sont âgés entre 45 et 65 ans. Par rapport à leur cycle de vie financier, ses clients sont dans les phases de la préparation à la retraite et de la retraite. Leurs besoins sont vastes. Les conseillers peuvent les accompagner dans plusieurs projets et les types d'accompagnement qu'ils peuvent leur offrir sont très variés :
  - Analyse à la retraite
  - Établissement du coût de la vie
  - Prévisions des sources de revenus de retraite
  - Fiscalité
  - Bilan successoral et l'accompagnement
  - Gestion de portefeuille
  - Accompagnement dans les différentes étapes du transfert intergénérationnel
  - Protection du patrimoine
  - Révision des protections en assurances
  
- **Les jeunes en début de vie active à fort potentiel** – Les clients de ce groupe ont la capacité financière d'accumuler de l'épargne ou l'auront sous peu. Ils ont une capacité à épargner sur une base régulière. Ils sont généralement âgés entre 21 et 44 ans. Ils ont plusieurs projets. La majorité d'entre eux sont des professionnels qui ont des revenus supérieurs à 50 000\$ par année. Ils peuvent aussi détenir des produits de financement. Les conseillers travaillent sur plusieurs dimensions avec ce groupe de clients :
  - La gestion de la dette
  - La gestion de projet
  - La révision de la stratégie d'épargne
  - Poursuivre ou entreprendre la planification à la retraite
  - L'identification et la révision des besoins en assurances
  - Le financement des études des enfants
  - La protection du patrimoine
  
- **Les entrepreneurs et les travailleurs autonomes** – Les membres de ce groupe détiennent 50 000\$ et plus d'actifs à investir dans un portefeuille d'épargne placement. Ils sont âgés entre 25 et 65 ans. Étant donné la nature de leur statut professionnel, la majorité d'entre eux ne sont généralement pas couverts par une assurance collective. Leurs besoins en assurance, afin de protéger le patrimoine familial, sont primordiaux. Les conseillers SFL accompagnent principalement cette clientèle sur les facettes suivantes :
  - Protection du patrimoine
  - Révision des protections en assurances
  - Maximiser les CELI, REER et l'épargne de l'entreprise
  - Fiscalité
  - Gestion de portefeuille
  - Projet de retraite et projet de relève



- Transfert d'entreprise

## Le secteur d'activité

### L'évolution du secteur des services financiers

Le secteur des services financiers évolue et se transforme très rapidement depuis une vingtaine d'année. Le vieillissement de la population, les crises économiques, le développement des technologies et la croissance de la concurrence, virtuelle et spécialisée, demandent à l'ensemble des institutions financières, notamment SFL, d'innover et de se dépasser afin de conserver ses parts de marché et de poursuivre sa croissance. Avec l'accessibilité des services et de l'information via les nouvelles technologies, les consommateurs sont plus exigeants que jamais et souhaitent obtenir des services personnalisés et distinctifs, qui répondent à leurs besoins en temps réel.

### Faits saillants du système bancaire canadien

Selon l'Association des banquiers du Canada, le nombre de succursales bancaires à l'échelle du Canada en 2017 était de 5 907. La part des banques dans le PIB était d'environ 3,3%. En 2017, les banques employaient un peu plus de 275 000 personnes. Celles-ci détenaient plus d'un million de relations de financement avec les PME au pays. Une forte proportion des canadiens (90%) croyaient que les banques du Canada réussissaient bien à introduire l'innovation dans les services bancaires.<sup>10</sup>

### Faits sur les assurances de personnes au Canada

À chaque année, l'Association canadienne des compagnies d'assurances de personnes inc. (ACCAP) présente les principaux faits saillants sur les assurances de personnes au Canada. Dans son édition 2018, on y retrouve plusieurs informations intéressantes sur l'industrie<sup>11</sup> :

- L'industrie des assurances de personnes protège près de 29 millions de Canadiens.
- Il y a eu plus de 92 G\$ de prestations versées aux Canadiens par l'industrie en 2017, dont plus de 90% l'ont été du vivant de l'assuré.
- 155 200 canadiens travaillent dans l'industrie de l'assurance de personnes.
- Le marché est très concurrentiel : 156 assureurs offrent aux consommateurs des produits d'assurance vie, d'assurance maladie et d'épargne retraite.
- L'industrie est bien capitalisée : le ratio de capital moyen s'élève à 230%.
- Les assureurs vie canadiens sont présents dans plus de 20 pays et 3 d'entre eux se classent parmi les 15 plus grands au monde.

Plus spécifiquement, par type de produit, 22 millions de canadiens possèdent pour 4,7 T\$ d'assurance vie. 25 millions d'entre eux ont une assurance maladie complémentaire. De plus, 70% des régimes de retraite sont gérés par l'industrie.

En ce qui a trait aux prestations par type de produit, 12,5 G\$ ont été versés en prestations d'assurance vie (7,2 G\$ versés au décès de l'assuré et 5,3 G\$ versés du vivant de l'assuré en indemnité d'invalidité, valeur de rachat ou participations). Plus de 34 G\$

<sup>10</sup> [https://cba.ca/Assets/CBA/Documents/Files/Article%20Category/PDF/bkg\\_fastfacts\\_fr.pdf](https://cba.ca/Assets/CBA/Documents/Files/Article%20Category/PDF/bkg_fastfacts_fr.pdf)

<sup>11</sup> [https://www.clhia.ca/web/clhia\\_lp4w\\_Ind\\_webstation.nsf/resources/Factbook\\_2/\\$file/2018+FB+FR.pdf](https://www.clhia.ca/web/clhia_lp4w_Ind_webstation.nsf/resources/Factbook_2/$file/2018+FB+FR.pdf)

ont été versés en prestation d'assurance maladie. 45,3 G\$ ont été versés en prestations de retraite.

### L'environnement démographique

En juillet 2017, la population du Canada était estimée à 36 708 100 habitants. Le poids démographique du Québec s'établit tout juste sous le seuil des 23 %. La part de l'Ontario, province la plus peuplée avec plus de 14 millions d'habitants, est d'environ 39 %. La Colombie-Britannique (13%) et l'Alberta (11%) occupent le troisième et le quatrième rang.<sup>12</sup> SFL détient une forte proportion de ses parts de marché au Québec. La diminution de la population relative du Québec par rapport au reste du Canada pourrait avoir un impact sur les décisions stratégiques que SFL prendra dans les prochaines années.

### Poids démographique des régions du Canada, 1961-2017<sup>13</sup>

Année	1964	2017
Provinces de l'Atlantique	10%	7%
Québec	29%	23%
Ontario	34%	39%
Provinces de Prairies	18%	18%
Colombie-Britannique	9%	13%

Dans une perspective de lancement d'un nouveau cabinet de services financiers au Québec, il est intéressant de s'attarder aux statistiques démographiques des plus grands marchés potentiels. L'emplacement que vous choisirez pour vous établir pourrait jouer un rôle déterminant. L'Institut de la statistique du Québec a d'ailleurs dressé un bilan intéressant sur les populations des municipalités du Québec dans la dernière année<sup>14</sup> :

Montréal arrive en tête de liste des municipalités du Québec avec une population de 1 784 000 habitants, soit 21 % de la population québécoise. C'est plus de trois fois la population de Québec, la deuxième ville en importance avec 542 000 personnes (6% de la population du Québec). Viennent ensuite Laval (437 000), Gatineau (285 000) et

<sup>12</sup> <http://www.stat.gouv.qc.ca/statistiques/population-demographie/bilan2017.pdf>

<sup>13</sup> <https://www150.statcan.gc.ca/n1/pub/75-006-x/2015001/article/14240-fra.htm>

<sup>14</sup> <http://www.stat.gouv.qc.ca/statistiques/population-demographie/bulletins/coupdoeil-no61.pdf>

Longueuil (247 000). Le palmarès des 10 municipalités les plus peuplées du Québec en 2017 est complété par Sherbrooke, Lévis, Saguenay, Trois-Rivières et Terrebonne. Ces 10 municipalités présentent des écarts en ce qui concerne leur bilan démographique au cours de la dernière année. C'est Terrebonne qui a enregistré la plus forte croissance entre 2016 et 2017, soit plus du double de celui pour l'ensemble du Québec. Quatre autres ont un taux d'accroissement de plus de 10 pour mille, soit Laval, Montréal, Sherbrooke et Gatineau. La croissance a été moins soutenue à Trois-Rivières, Longueuil, Québec et Lévis, qui affichent des taux oscillant entre 5,3 et 6,9 pour mille. Quant à Saguenay, elle est la seule municipalité de plus de 100 000 habitants à avoir enregistré une décroissance démographique.

**Taux d'accroissement et poids démographique des 10 principales municipalités du Québec, 2016-2017<sup>15</sup>**

Rang	Municipalité	Population en 2017	2016-2017 Taux de croissance (par centaine)	Poids démographique (%)
1	Montréal	1,784,135	11.9	21.3
2	Ville de Québec	542,250	6.5	6.5
3	Laval	437,413	14.3	5.2
4	Gatineau	284,557	10.8	3.4
5	Longueuil	246,654	6.6	2.9
6	Sherbrooke	166,988	11.9	2.0
7	Lévis	145,584	5.3	1.7
8	Saguenay	144,547	-3.1	1.7
9	Trois-Rivières	136,804	6.9	1.6
10	Terrebonne	115,154	16.9	1.4
	<b>Province de Québec</b>	<b>8,321,888</b>	<b>8.6</b>	

**La concurrence**

Le marché des services financiers est très concurrentiel. Le 26 novembre 2018, le Journal de l'assurance a publié les résultats financiers des grands assureurs de personnes au

<sup>15</sup> <http://www.stat.gouv.qc.ca/statistiques/population-demographie/bulletins/coupdoeil-no61.pdf>

Canada et au Québec tels que recensés par la firme MSA Research. Les résultats y sont réunis en fonction de leurs primes et de leurs parts de marchés. Malgré les fortes pressions des dernières années, Desjardins Sécurité financière (incluant SFL) a su tirer son épingle du jeu et a été en mesure de connaître une croissance de son portefeuille autant au niveau national (4,87%) que provincial (1,75%)<sup>16</sup>.

**Parts de marché des principaux assureurs de personnes au Québec et au Canada (Parts de marché en 2017, arrondi)<sup>17</sup>**

Companie	Parts de marché (%) - CAN	Croissance (%) (2016-2017)	Parts de marché (%) - QC	Croissance (%) (2016-2017)
Great-West	25	7.9	11.7	4.9
Sun Life	18.4	7.4	13.8	- 4.4
Manulife	14.9	-5.6	9.2	- 4.7
Industrielle Alliance	9.6	7.1	17.4	3.8
DFS (Desjardins Assurances incluant SFL)	7.1	4.87	16.6	1.75
SSQ	3.4	4.7	9.4	5.7
RBC	3.2	37.2	3.3	157
La Capitale	1.9	6.6	5.3	8.6

**Le comportement des consommateurs**

Les tendances de consommation évoluent très rapidement. Il est fondamental pour les entrepreneurs d'adapter leurs stratégies à ces tendances afin de demeurer compétitifs et de continuer à croître.

En 2013, la Banque de développement du Canada (BDC), en partenariat avec KPMG, avait publié un nouveau rapport sur les tendances de consommation, *Cinq tendances de consommation qui changent la donne*. Étant donné la popularité de ce document, l'organisation a publié une nouvelle version en 2016.

<sup>16</sup> <https://journal-assurance.ca/article/parts-de-marche-des-principaux-assureurs-de-personnes-au-quebec-et-au-canada/>

<sup>17</sup> <https://journal-assurance.ca/article/parts-de-marche-des-principaux-assureurs-de-personnes-au-quebec-et-au-canada/>

Dans leur rapport, cinq tendances lourdes sont ressorties<sup>18</sup> :

**La génération du millénaire révolutionne la consommation** — La génération Y, ces jeunes gens ultraconnectés nés entre 1980 et 2000, est au cœur de la profonde transformation des habitudes d'achat de tous les consommateurs. Ces acheteurs généralement avisés ont tendance à dépenser moins et ne sont pas particulièrement fidèle aux marques.

**Les appareils mobiles font la loi**—Les Canadiens adorent leurs appareils mobiles, surtout lorsqu'ils magasinent. Les entreprises doivent non seulement être présentes en ligne, mais offrir également un site Web compatible avec ces appareils.

**Il n'y a pas de solution universelle** — Les consommateurs réclament de plus en plus une touche personnelle. En ciblant la clientèle au moyen de messages et d'expériences personnalisées, on améliore considérablement ses résultats.

**Le partage a la cote**—Les Canadiens participent avec enthousiasme à l'économie du partage, un marché de 15 milliards de dollars à l'échelle mondiale, car ils veulent économiser grâce à des services comme Uber et Airbnb.

**Les Canadiens se soucient davantage de leur santé** — Cette tendance, qui se renforce de jour en jour et touche tous les groupes d'âge, encourage les consommateurs à rechercher des produits naturels et des aliments plus sains.

## Votre premier défi

Afin de vous aider dans votre lancement, SFL Gestion de patrimoine offre aux nouveaux cabinets un financement entre 10 000\$ et 250 000\$ pour supporter les nouvelles initiatives d'affaires. Afin d'obtenir un montant de financement, les équipes doivent tout d'abord vendre leur projet auprès des dirigeants de SFL. Lors de votre première rencontre, vous devrez vous présenter au comité de direction afin d'établir votre crédibilité. Vous devez présenter l'identité et l'image de marque de votre cabinet. De plus, le comité s'attend à ce que vous présentiez votre modèle d'affaires de façon détaillée. Cet exercice est fondamental. Il représente le point de mire qui vous guidera dans les prochains défis que nous soumettrons. À la fin de votre présentation, vous devrez demander et justifier au comité le montant de financement que vous souhaitez obtenir pour le démarrage de votre cabinet.

Vous serez avisé du montant de financement que vous aurez obtenu pour élaborer votre planification stratégique demain, lors de votre prochaine rencontre.

---

<sup>18</sup>[https://www.bdc.ca/FR/Documents/analyses\\_recherche/Consumer\\_Trends\\_Report\\_FR.pdf?ref=shorturl-consommateurs](https://www.bdc.ca/FR/Documents/analyses_recherche/Consumer_Trends_Report_FR.pdf?ref=shorturl-consommateurs)

## **Annexe 1 – Programme de qualification en assurance de personnes (PQAP)<sup>19</sup>**

Habilité à offrir le PQAP harmonisé, l'IFSE propose des outils d'apprentissage aux étudiants pour les aider à réussir les examens d'obtention du permis de leur province. L'IFSE aide les étudiants à se familiariser avec le matériel didactique de l'organisme de réglementation et à décortiquer les concepts complexes, en plus de leur fournir les connaissances et les compétences nécessaires pour démarrer leur carrière sur des bases solides à titre de professionnels de l'assurance.

### **Processus de certification**

Le processus d'obtention du permis comporte deux étapes. Premièrement, vous devez vous inscrire auprès d'un prestataire de cours approuvé comme l'Institut IFSE et du Registre canadien des participants en assurance (RCPA). Le programme de l'IFSE exige que vous réussissiez une série d'examens en ligne pendant la période d'inscription pour achever le processus de certification. Le nombre d'examens que vous devez réussir dépend du permis que vous voulez obtenir et de l'endroit où vous prévoyez exercer votre profession. Lorsque vous aurez réussi les examens en ligne, l'IFSE mettra à jour vos renseignements dans le RCPA, vous permettant ainsi de vous présenter aux examens d'obtention du permis.

La deuxième étape consiste à vous inscrire aux examens d'obtention du permis par l'entremise de votre organisme provincial de réglementation des assurances. Encore une fois, le nombre d'examens que vous devez réussir dépend du permis que vous voulez obtenir et de l'endroit où vous prévoyez exercer votre profession. En règle générale, vous disposerez d'une année pour réussir tous vos examens.

### **Structure du cours**

#### Manuel de préparation à l'examen

Le manuel des CISRO/OCRA contient les documents du cours obligatoire relatifs à la matière de chaque module.

#### Assurance vie

Le module Assurance vie décrit les répercussions financières d'un décès et la manière dont on peut utiliser l'assurance vie pour répondre à ces besoins. Vous apprendrez quels sont les divers types d'assurance vie, leurs caractéristiques et leurs avantages, de même que la manière d'évaluer la situation du client afin de choisir le produit qui lui convient. Le module aborde également l'assurance collective, l'imposition de l'assurance vie, l'assurance vie pour entreprise, de même que le processus de proposition et de souscription.

---

<sup>19</sup> <https://www.ifse.ca/fr/counselist/life-license-qualification-program-llqp/#info>

### Assurance contre la maladie ou les accidents

Le module sur l'assurance contre la maladie ou les accidents est axé sur la compréhension du besoin de fournir une protection financière aux personnes et à leur famille dans l'éventualité d'une maladie ou de blessures graves. Les documents du cours présentent les différents types d'assurance contre la maladie ou les accidents, notamment l'assurance-invalidité individuelle et collective, l'assurance contre les maladies graves, l'assurance de soins de longue durée et l'assurance-maladie complémentaire. Il aborde également les besoins des propriétaires d'entreprises en matière d'assurances.

### Fonds distincts et rentes

Économiser et investir sont des éléments importants du programme de retraite et d'investissement de chaque client. Dans ce module, vous apprendrez ce que sont les fonds distincts et les rentes, notamment les options offertes, leurs caractéristiques propres, les avantages pour les clients et les questions de fiscalité. Le module aborde également la compréhension de la situation financière du client, notamment un aperçu des divers types de régimes enregistrés et autres sources de fonds.

## Annexe 2 – La formation chez SFL

Chaque conseiller qui débute sa carrière chez SFL est formé sur plusieurs dimensions afin de lui permettre de développer son plein potentiel. Le parcours de formation comporte six modules : la vente et le développement des affaires, la conformité, les produits d'assurance, les produits d'épargne, la mise en marché et la technologie. Voici un bref aperçu des thématiques qui sont abordées dans chacun des modules de formation :

### Vente et développement des affaires

- Énoncé de présentation : premier contact avec un client potentiel avec l'objectif de capter son attention
- Prospection :
  - Analyse de listes de prospection
  - Segmentation
  - Réseautage
  - Cercles d'influence
  - Idées et activités de prospection
- Approche téléphonique :
  - Création de scripts personnalisés (marché naturel, références, autres)
  - Gestion des objections
  - Messages téléphoniques
  - Blitz téléphoniques
- Climat de confiance :
  - 4 facettes de la confiance
  - Principes de bases
- Présentation de sa démarche : outil et script personnalisé pour entamer une conversation, conscientiser le client sur les enjeux possibles, présenter son rôle et obtenir l'adhésion des clients.
- Processus d'entrevue :
  - 1<sup>ère</sup> entrevue
  - 2<sup>e</sup> entrevue
  - Suivi périodique
- Analyse des besoins financiers :
  - Aspect qualitatif nécessitant de poser des questions pour susciter l'engagement du client et intégrer plus facilement les données quantitatives
  - Aspect quantitatif de la cueillette d'information
  - Intégration des données dans le logiciel d'ABF de Kronos
  - Maîtrise et vulgarisation du rapport d'ABF



- Présentation des solutions :
  - Technique SAB (Solution – Avantage – Bénéfice)
  - Gestion des objections
- Conclusion de la vente :
  - Distinguer les signaux d'achats
  - Techniques de *closing*
- Demande de références :
  - Script personnalisé
  - Gestion des objections
- Maintien de la relation client et développement des affaires : élaborer un plan d'affaires

### **Conformité**

- Politiques et procédures
- Rôles et responsabilités
- Pratiques non conformes
- Loi Canadienne Anti-Pourriel
- Lutte à l'évasion fiscale
- Lutte contre le blanchiment d'argent
- Personnes handicapées

### **Produits d'assurance**

- Assurance temporaire versus permanente
- Assurance vie
- Assurance vie avec participation
- Assurance vie universelle (combinaison d'assurance vie et d'épargne)
- Assurance invalidité (proprio, salaire)
- Assurance maladies graves
- Assurance soins de santé

### **Produits d'épargne**

- Fonds distincts
- Placements à terme liés aux marchés
- Rentes
- Placements garantis

### **Mise en marché**

- Campagne marketing
- Image de marque
- Médiaux sociaux (Facebook, LinkedIn)
- Organisation d'événements
- Plan marketing

### **Technologie**

- Logiciel de gestion de la clientèle Kronos : Fiche client, gestion des opportunités, segmentation, etc.

- Logiciel d'illustration Desjardins Assurances
- Proposition électronique
- Logiciel de produits d'épargne Univeris