

Équipes multidisciplinaires : Le moteur de la croissance de l'entreprise

Livret d'exercices



La vie des individus est devenue plus complexe. Cela signifie qu'il est plus important aujourd'hui que jamais d'obtenir des conseils financiers de qualité de la part de conseillers.

La gestion et la compréhension d'éléments tels que ceux-ci ont été renforcées en tant que priorités pour les clients en général :

- Placements
- Assurance
- Marchés financiers
- Impôt
- Longévité
- Successions
- Retraite
- Flux de trésorerie

Si vous ne reconnaissez pas l'importance des besoins de ces clients, vous risquez de manquer une occasion de préparer votre entreprise pour l'avenir.

Dans un monde où la commodité et l'accès à l'information sont de plus en plus fréquents, le fait d'être la première source de conseils financiers d'un individu représente une occasion de taille pour ceux qui sont prêts à évoluer pour relever le défi.

De plus en plus, les conseillers cherchent à relever ce défi en formant des équipes qui leur permettent de répondre davantage aux besoins de leur profil de client idéal. Mais il ne peut s'agir d'un simple regroupement d'individus. Les équipes qui relèvent ce défi se constituent en équipes multidisciplinaires.

Ce manuel vous guidera dans l'évaluation de votre entreprise afin de comprendre les lacunes et les opportunités liées au travail en équipe et à la fourniture de conseils globaux. Vous repartirez avec des stratégies qui vous guideront dans votre parcours pour devenir un partenaire vraiment indispensable aux clients par le biais d'une équipe pluridisciplinaire.

Une « équipe pluridisciplinaire » est une équipe interne de conseillers qui :

- Fournit des conseils en matière d'investissement et d'assurance dans le respect des conditions d'agrément et d'enregistrement.
- Examine l'ensemble de la situation financière afin d'aider les clients à atteindre leurs objectifs.
- Bénéficie du soutien d'un ou de plusieurs adjoints titulaires d'un permis ou pas.

Exemple d'équipe pluridisciplinaire



Poser les fondations

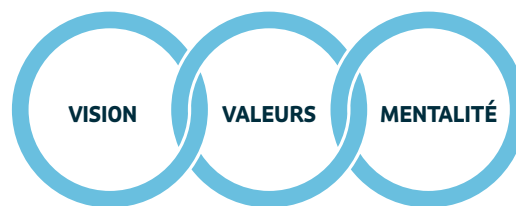
Pour façonner l'avenir de votre équipe pluridisciplinaire, vous devez d'abord faire le point sur votre situation actuelle. Commencez par analyser votre activité actuelle, votre valeur unique et les clients avec lesquels vous travaillez.

Question	Réponse
Comment votre entreprise a-t-elle évolué au fil des ans?	
Quel est votre chiffre d'affaires annuel?	
Quel est le nombre de clients dont vous vous occupez?	
Comment décrivez-vous votre valeur aux clients?	
Comment les clients définiraient-ils votre valeur?	
Comment décririez-vous les clients dont vous vous occupez actuellement?	
Comment décririez-vous les clients avec lesquels vous aimeriez idéalement travailler?	
Pourquoi envisagez-vous de former ou de faire évoluer votre équipe?	

Ensuite, planifiez les bases sur lesquelles votre équipe pluridisciplinaire s'appuiera. Cela vous permet de constituer une équipe qui s'aligne sur vos objectifs pour l'avenir.

Quelle est votre vision pour votre entreprise? Tenez compte de ce qui suit :

1. Quelle sera la taille de mon entreprise? Quel sera le montant des revenus produits par mon entreprise?
2. Quel sera mon rôle? Quelle structure organisationnelle doit être mise en place?
3. Quel est le profil de ma clientèle idéale?
4. Qu'est-ce que j'ai accompli?



Utilisez la liste suivante pour entourer les cinq principales valeurs ou qualités que vous souhaitez voir incarner par votre équipe.

Abondance	Collaboration	Équité	Honnêteté	Ordre	Sérénité
Acceptation	Courage	Confiance	Humour	Passion	Courtoisie
Accomplissement	Créativité	Famille	Indépendance	Paix	Simplicité
Authenticité	Fiabilité	Forme physique	Innovation	Persévérance	Spiritualité
Équilibre	Rigueur	Liberté	Joie	Qualité	Stabilité
Bravoure	Diversité	Amitié	Gentillesse	Respect d'autrui	Réussite
Attention portée à autrui	Efficacité	Plaisir	Connaissances	Responsabilité	Travail d'équipe
Engagement	Empathie	Générosité	Amour	Sécurité	Bien-être
Compétences	Égalité	Gratitude	Loyauté	Amour propre	Gagnant
Assertion	Exceptionnel	Harmonie	Ouverture	Maîtrise de soi	Sagesse

Résumez ici vos 5 principales valeurs ou qualités :

L'état d'esprit que vous souhaitez que votre équipe adopte peut se résumer à une simple identité commune et à une compréhension commune. C'est l'abréviation qui permet de concentrer les efforts de l'équipe sur un objectif et une motivation communs. Voici quelques exemples :

- Orientation client
- Croissance de l'entreprise
- Axé sur les résultats
- Axé sur les objectifs

Décrivez l'état d'esprit que vous souhaitez voir adopter par votre équipe :

Trois composantes essentielles

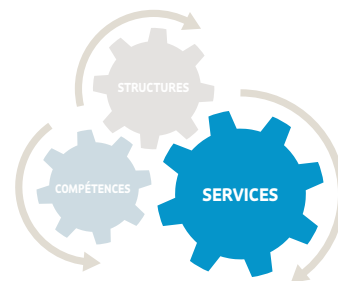
Il existe trois éléments fondamentaux qui, ensemble, permettent de constituer une équipe performante. Et lorsque l'équipe est constituée, ses membres travaillent ensemble, tels les engrenages d'une machine bien réglée. Mais si l'un d'entre eux n'est pas synchronisé, c'est tout le système qui risque de tomber en panne.

- 1. Services :** les offres de votre entreprise aux clients et les services internes de votre équipe.
- 2. Compétences :** les compétences, les qualifications et les caractéristiques des membres de l'équipe nécessaires pour fournir votre offre de services.
- 3. Structures :** les processus que vous avez mis en place pour exploiter vos compétences et fournir vos services.



Services

Une fois les bases posées, vous pouvez envisager de faire évoluer votre entreprise en fournissant des services qui répondent aux besoins plus complexes des clients que vous servez. Vous pouvez également identifier les possibilités d'améliorer l'efficacité interne de votre équipe par le biais de services internes.



Évaluation des services en contact avec la clientèle

Les services offerts par votre équipe doivent répondre aux besoins actuels et futurs de votre clientèle idéale. Tenir compte de leurs besoins personnels et professionnels, de leur mode de vie, de leurs valeurs et de leur structure familiale pour identifier les services auxquels ils pourraient avoir besoin d'accéder.

Étape 1 : Identifiez les services que vous offrez actuellement dans votre entreprise, si vous avez l'intention de les inclure à l'avenir, et la fonction actuelle, le cas échéant, qui fournit ces services.

Étape 2 : Sur la base des services que vous proposez, identifiez le pourcentage de clients qui y ont accès et qui savent que vous les proposez.

Étape 3 : Sélectionnez tous les services supplémentaires auxquels les clients doivent avoir accès.

Meilleure pratique : Marquez cette liste pour en parler lors de vos prochaines réunions avec les clients et demandez-leur s'ils savent que vous offrez tous les services que vous avez indiqués ci-dessous.

	Services offerts	Assuré par (rôle)	% de clients accédant aux services	% de clients connaissant les services	Besoins des clients non satisfaits
Gestion de l'assurance et des risques					
Assurance-vie					
Planification des soins de santé					
Planification des soins de longue durée					
Assurance pour propriétaire d'entreprise					
Besoins particuliers					
Planification en cas d'invalidité					
Planification des placements					
Épargne					
Planification des études					
Tolérance au risque					
Répartition de l'actif					

	Services offerts	Assuré par (rôle)	% de clients accédant aux services	% de clients connaissant les services	Besoins des clients non satisfaits
Planification de la retraite					
Planification de la retraite					
Stratégies de décaissement					
Analyse de la longévité					
Flux de revenus					
Avantages					
Planification fiscale					
Réduction de l'impôt					
Report d'impôt					
Investissements avantageux sur le plan fiscal					
Planification successorale					
Relève de l'entreprise					
Fiducies					
Rentes					
Transfert du capital					
Gestion financière					
Gestion de la dette					
Analyse des flux de trésorerie					
Budgétisation					
Planification financière					
Évaluation de l'entreprise					

	Services offerts	Assuré par (rôle)	% de clients accédant aux services	% de clients connaissant les services	Besoins des clients non satisfaits
Services particuliers					
Besoins philanthropiques					
Besoins relatifs aux voyages					
Vieillessement et incapacité					
Partenariats stratégiques*					

*Partenariats avec des avocats, des comptables et d'autres professionnels (centres d'influence).

Analyse de l'écart

Sur la base de l'évaluation des services en contact avec les clients, quels sont les 3 à 5 services que vous proposez actuellement et que vous devriez mieux offrir aux clients que vous servez actuellement?

Quels sont les 3 à 5 services que vous devez privilégier dans votre offre de services à l'avenir pour répondre aux besoins des clients?

Évaluation des services internes

Chaque membre de votre équipe doit se concentrer sur le travail pour lequel il possède des compétences uniques, et dont il tire le plus de plaisir. L'ajout de membres supplémentaires à l'équipe peut aider à libérer du temps aux personnes dont les efforts sont mieux utilisés ailleurs.

Meilleure pratique : Vérifiez votre compréhension du rôle de chaque membre de l'équipe. Assurez-vous que vous avez une compréhension commune de leurs responsabilités et de leurs priorités.

Étape 1 : Définissez les rôles au sein de votre équipe et les principales activités dont ils sont responsables.

Étape 2 : Identifier le temps qu'ils consacrent à chaque activité chaque semaine.

Étape 3 : Identifier le temps idéal qu'ils devraient consacrer à l'activité chaque semaine.

Rôle :

Activité	Description	Engagement hebdomadaire réel	Engagement hebdomadaire idéal

Rôle :

Activité	Description	Engagement hebdomadaire réel	Engagement hebdomadaire idéal

Rôle :

Activité	Description	Engagement hebdomadaire réel	Engagement hebdomadaire idéal

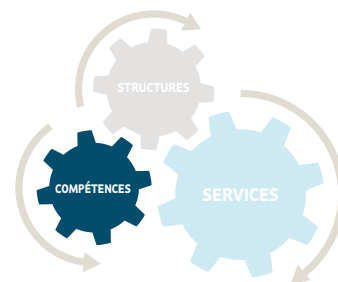
Analyse de l'écart

Lors de l'évaluation du service interne, vous avez peut-être identifié une différence entre la meilleure fonction que les membres de l'équipe peuvent remplir, et ce à quoi ils consacrent leur temps. Utilisez cet espace pour consolider les activités qui devraient être déléguées à d'autres membres de l'équipe ou qui nécessitent le soutien d'autres membres de l'équipe.

Activité	Description	Temps hebdomadaire requis	Plan de réaffectation (membre de l'équipe existant ou nouveau membre?)

Compétences et expertise

Une équipe est un ensemble d'individus dotés de compétences et d'expertises diverses. La combinaison de tous ces attributs permet à l'ensemble de l'équipe d'obtenir des résultats supérieurs à la somme de ses parties.



Évaluation des compétences

Faites l'exercice suivant pour évaluer les compétences au sein de votre équipe.

Étape 1 : Décrivez les compétences personnelles et l'expertise nécessaires à votre entreprise.

Étape 2 : Déterminez s'ils sont déjà présents dans votre entreprise et qui les possède.

Étape 3 : Hiérarchisez l'importance de leur acquisition au sein de votre entreprise.

Compétences et expertise	Compétences requises? (les cas échéant, cochez)	Membre(s) de l'équipe ayant des compétences	Priorité à l'acquisition de compétences (élevée, moyenne, faible)
Analytique			
Autonome			
Souci du détail			
Gestion des affaires			
Planification des affaires			
Orientation client			
Collaboration			

Compétences et expertise	Compétences requises? (les cas échéant, cochez)	Membre(s) de l'équipe ayant des compétences	Priorité à l'acquisition de compétences (élevée, moyenne, faible)
Communications			
Créativité			
Service à la clientèle			
Analyse de données			
Délégation			
Intelligence émotionnelle			
Planification d'événements			
Gestion financière			
Orientation des objectifs			
Leadership			
Marketing			
Réseautage			
Serviable			
Organisation			
Résolution de problèmes			
Gestion de projets			
Orientation vers les processus			
Prospection			
Gestion des relations			
Médias sociaux			
Réflexion stratégique			
Technologie			
Gestion du temps			

Rôles et responsabilités

En comprenant les besoins des clients et les besoins de vos services internes, vous êtes prêt à créer de nouvelles descriptions de rôles pour les membres actuels et futurs de votre équipe.

Vous trouverez ci-dessous des exemples de rôles potentiels et de responsabilités de haut niveau au sein d'équipes multidisciplinaires. Toutes les équipes ne les incluent pas et il peut y en avoir d'autres qui ne figurent pas sur cette liste.

Rôle	Responsabilité principale	Responsabilité secondaire
Conseiller principal	Gestion de la clientèle	Gestion d'équipe
Conseiller collaborateur	Développement des affaires	Gestion de la clientèle
Planificateur financier	Gestion de plans financiers	Gestion de la clientèle
Spécialiste en assurance	Gestion de l'assurance	Gestion de la clientèle
Gestionnaire de bureau	Gestion administrative	Surveillance des comptes
Spécialiste en marketing	Marketing d'entreprise	Soutien numérique
Spécialiste en développement des affaires	Prospection de clientèle	Appréciation de la clientèle
Spécialiste en soutien à la clientèle	Traitement des propositions	L'intégration des clients
Adjoint administratif	Planification des rendez-vous avec les clients	Tâches cléricales

Étape 1 : Identifiez les rôles requis au sein de votre équipe.

Étape 2 : Indiquez les activités clés dont chaque rôle est responsable.

Étape 3 : Utilisez le modèle « RACI » pour planifier la manière dont les rôles interagiront entre eux, avec les clients ou avec d'autres professionnels externes à l'équipe.

Réalisateur(s) de la tâche : La ou les personne(s) qui effectue(nt) le travail.

Approbateur : La personne qui est responsable en dernier ressort de l'activité accomplie.

Consulté : La ou les personne(s) qui apporte(nt) la contribution ou l'expertise nécessaire à la réalisation de l'activité.

Informé : La ou les personnes qui doivent être informées de l'avancement et de l'achèvement du projet.

Rôle :

Activité	Réalisateur de la tâche	Approbateur	Consulté	Informé

Rôle :

Activité	Réalisateur de la tâche	Approbateur	Consulté	Informé

Rôle :

Activité	Réalisateur de la tâche	Approbateur	Consulté	Informé

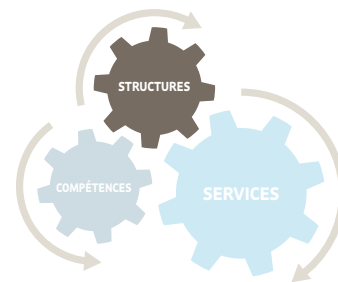
Rôle :

Activité	Réalisateur de la tâche	Approbateur	Consulté	Informé

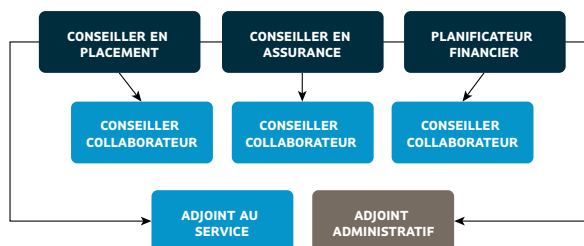
Structure de l'équipe

Disposer des bonnes personnes est une chose, mais les placer au bon endroit dans votre entreprise est essentiel pour libérer leur véritable potentiel et le traduire dans l'expérience que vous offrez aux clients.

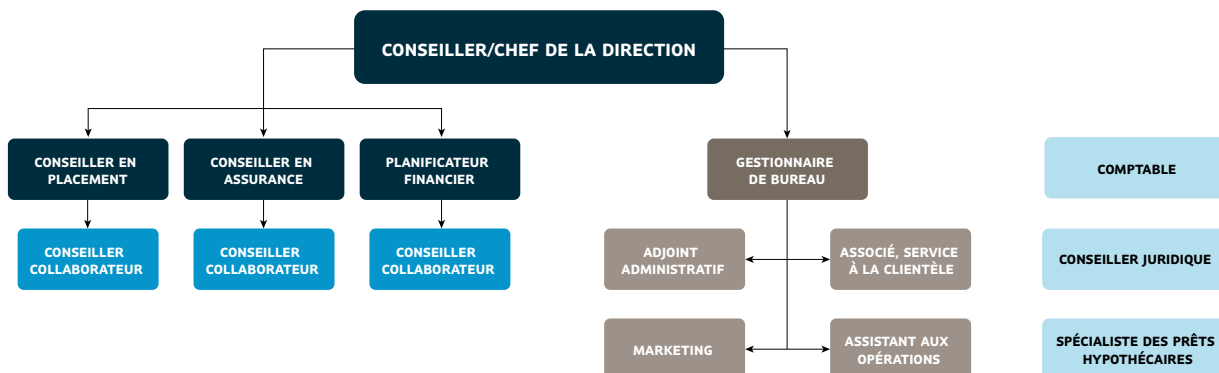
Vous trouverez ci-dessous deux exemples de structures d'équipes multidisciplinaires potentielles avec les responsabilités correspondantes.



Exemple 1 : Structure d'équipe horizontale



Exemple 2 : Structure d'équipe hybride



Sur la base des rôles et des responsabilités que vous avez définis pour les membres de l'équipe, dessinez la structure de votre future équipe. Inclure tout spécialiste externe auquel vous pouvez faire appel lorsque les services ne sont pas disponibles au sein de la structure hiérarchique.

Réunions d'équipe

En tant que chef d'équipe, il vous incombe de développer les employés en renforçant leurs compétences, en facilitant la communication et le travail d'équipe, et en contrôlant les performances par rapport aux objectifs personnels et professionnels.

Vous trouverez ci-dessous un résumé de quatre catégories de réunions clés pour vous assurer que vous dirigez efficacement l'équipe et que vous encouragez la collaboration.

Meilleure pratique : Travaillez avec votre équipe pour définir et mettre à jour la fréquence de vos réunions.

Quatre catégories de structures de réunion :



Planification :

Les réunions et conversations de planification incluent les principaux membres de l'équipe responsables d'un livrable précis. Il s'agit de fixer des objectifs et de planifier leur réalisation pour la période à venir, qu'il s'agisse d'une année, d'un trimestre ou d'un mois.

Il peut s'agir, par exemple, de l'activité annuelle, de la planification de réunions en bloc, de la préparation de la saison des impôts, du déploiement de technologies, de la planification d'événements, etc.

Communications :

Les réunions de communication et les conversations créent un forum permettant de partager les mises à jour, d'examiner les processus et de veiller à ce que tout le monde soit aligné sur les priorités. Une bonne distinction entre ces interactions et la catégorie de la planification est qu'elles ont tendance à porter davantage sur l'exécution d'un livrable.

Il peut s'agir, par exemple, de réunions quotidiennes ou hebdomadaires, d'examens de la planification financière, d'examens des investissements, etc.

Perfectionnement personnel :

Les réunions et les conversations sur le développement visent à s'assurer que l'équipe dispose du soutien et des connaissances dont elle a besoin pour s'acquitter de ses fonctions et se développer. Il s'agit généralement d'entretiens individuels qui portent sur des sujets tels que les performances personnelles, les possibilités de développement et l'évolution de la carrière.

Il peut s'agir, par exemple, d'entretiens mensuels, d'évaluations trimestrielles/annuelles des performances, d'évaluations des rémunérations, etc.

Social et reconnaissance :

Les réunions et conversations de reconnaissance ou celles à caractère social ont pour but d'impliquer votre équipe et de célébrer les petites et grandes choses afin d'établir la culture que vous souhaitez mettre en place. L'objectif est de reconnaître les efforts de votre équipe et de s'arrêter pour célébrer les étapes importantes du parcours.

Il peut s'agir, par exemple, d'un dîner annuel de reconnaissance, d'une réunion trimestrielle de renforcement de l'esprit d'équipe, d'un repas à la fin de la période des impôts, d'une reconnaissance des meilleurs éléments, etc.

Plan de réunion

La taille et la structure de votre équipe influencent les types de réunions que vous organisez et la fréquence à laquelle vous les tenez. Utilisez le tableau ci-dessous pour définir la structure de vos réunions récurrentes.

Titre de la réunion	Objectif(s) clé(s)	Périodicité	Animateur	Participants	Points permanents de l'ordre du jour

Processus standards

La documentation des processus standards permet à votre équipe d'offrir une expérience client évolutive et cohérente. Utilisez le tableau ci-dessous pour faire l'inventaire de vos processus. Veiller à ce que les membres de l'équipe détiennent un permis et/ou soient enregistrés en bonne et due forme s'ils exercent des activités de vente, de planification financière et de service.

Étape 1 : Identifiez les activités communes qui existent ou existeront dans votre entreprise.

Étape 2 : Déterminez si le processus a été documenté.

Étape 3 : Désignez un membre de l'équipe pour documenter les processus manquants.

Meilleure pratique : Enregistrez les processus documentés dans un dossier partagé auquel tout le monde peut accéder. Inclure des lignes directrices concernant le moment où un processus a lieu et le temps nécessaire pour le mener à bien.

Processus	L'activité existe au sein de l'entreprise		Identifié pour inclusion future	Processus documenté		Responsabilité de la documentation
	Oui	Non		Oui	Non	
Appréciation de la clientèle	Oui	Non		Oui	Non	
Communication destinée aux clients	Oui	Non		Oui	Non	
Commentaires du client	Oui	Non		Oui	Non	
Suivi du client	Oui	Non		Oui	Non	
Réunions avec des clients	Oui	Non		Oui	Non	
Accueil clients	Oui	Non		Oui	Non	
Service à la clientèle	Oui	Non		Oui	Non	
Contrôle de la conformité	Oui	Non		Oui	Non	
GRC	Oui	Non		Oui	Non	
Événements éducatifs	Oui	Non		Oui	Non	
Planification successorale	Oui	Non		Oui	Non	
Établissement d'un plan financier	Oui	Non		Oui	Non	
Placements	Oui	Non		Oui	Non	
Génération de leads	Oui	Non		Oui	Non	
Préparation de la rencontre	Oui	Non		Oui	Non	
Ouverture d'un nouveau compte	Oui	Non		Oui	Non	
Gestion du portefeuille	Oui	Non		Oui	Non	
Recommandations	Oui	Non		Oui	Non	
Médias sociaux	Oui	Non		Oui	Non	
Partenariats stratégiques*	Oui	Non		Oui	Non	
Planification fiscale	Oui	Non		Oui	Non	
	Oui	Non		Oui	Non	
	Oui	Non		Oui	Non	

*Partenariats avec des avocats, des comptables et d'autres professionnels (centres d'influence).

Conclusions

Félicitations, le travail que vous avez accompli vous a permis d'avancer sur la voie qui vous permettra de devenir un partenaire véritablement indispensable pour les clients, grâce à une équipe pluridisciplinaire.

Vous avez imaginé l'avenir de votre équipe et de votre entreprise.

Vous avez identifié les services que vous offrez et que vous prévoyez d'offrir à l'avenir.

Vous avez fait le point sur les compétences existantes au sein de votre équipe et sur les lacunes à combler.

Vous avez aligné les rôles et les responsabilités des membres de votre équipe sur leurs compétences uniques.

Vous avez conçu une structure d'équipe.

Vous avez planifié une stratégie de communication pour gérer votre équipe.

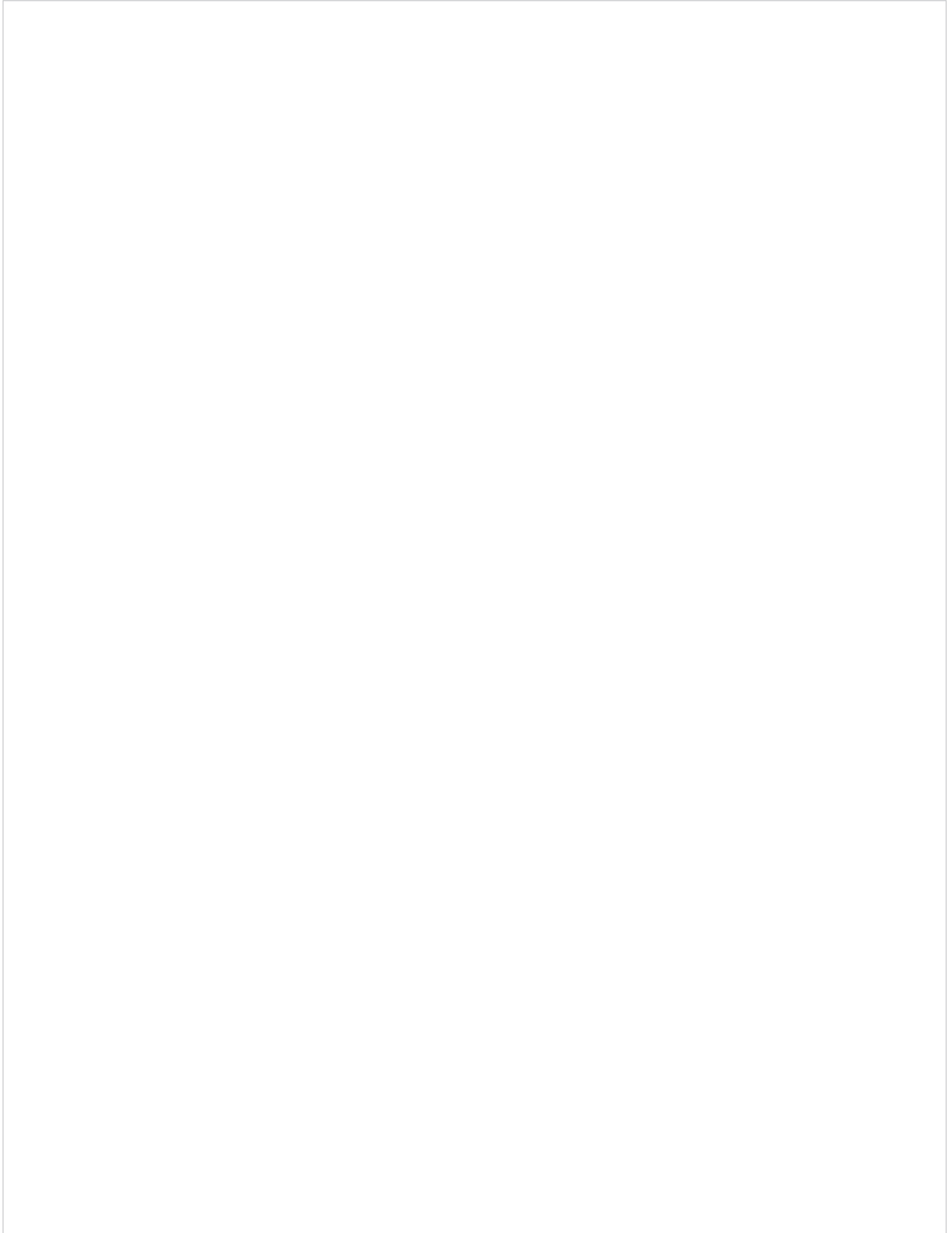
Vous avez organisé les processus qui doivent être documentés au sein de votre équipe.

Plan d'action

Vous avez probablement identifié plusieurs occasions au sein de votre entreprise. Élaborez un plan d'action sur la manière dont vous allez traiter ces possibilités et continuer à faire évoluer votre entreprise.

	Mesure à prendre	Ligne du temps
1		
2		
3		

Notes :

A large, empty rectangular box with a thin black border, intended for taking notes. It occupies the majority of the page's vertical space below the 'Notes :' header.



La Sun Life du Canada, compagnie d'assurance-vie et Gestion d'actifs PMSL inc. sont membres du groupe Sun Life.
© Sun Life du Canada, compagnie d'assurance-vie, 2023.

820-5276-04-23

Service-conseil | **Sun Life**

