



# Évaluation de votre pratique

## Améliorer l'expérience Client des femmes

Il est avantageux de tenir compte de l'expérience des femmes dans sa pratique.

Selon les projections, les femmes devraient contrôler près de la moitié du patrimoine accumulé au pays d'ici quelques années<sup>1</sup>. Pour cette raison, elles ont le potentiel de transformer l'avenir de l'industrie des services financiers.

Utilisez ce document pour évaluer le niveau d'inclusion des préférences des femmes dans votre pratique. Vous pourrez ainsi mieux vous positionner pour bien servir les clients et exploiter ce marché en pleine croissance.

### Communication

Meilleure pratique	Besoin d'amélioration	Répond aux attentes	Dépasse les attentes
Langage clair, exempt de jargon	Utilise du jargon financier dans les conversations avec les clients.	Utilise occasionnellement du jargon financier.	Utilise toujours un langage clair, exempt de jargon financier.
Écoute active et empathie	Pense souvent à ce qu'il ou elle veut dire par la suite.	À l'écoute sans toujours faire preuve d'empathie.	A recours à l'écoute active et fait preuve d'une véritable empathie et de compréhension.
Communications proactives ou suivis proactifs	Communication peu fréquente, seulement lorsque nécessaire.	Suivis irréguliers.	Fait le point de façon régulière et proactive et effectue des suivis personnalisés.
Réponses rapides	Ne répond pas sur-le-champ, des suivis peuvent être nécessaires.	Répond dans les délais établis.	Répond rapidement, dépasse souvent les attentes.
Processus transparent	Processus vague et ambigu.	Fournit des renseignements quand on lui demande.	Explique le processus de façon proactive et détaillée.

## Marketing

Meilleure pratique	Besoin d'amélioration	Répond aux attentes	Dépasse les attentes
Représentation dans le matériel de marketing	Diversité limitée dans les images.	Représentation diversifiée.	Représentation diversifiée et histoires de réussite pertinentes de clientes mises de l'avant.
Messages qui parlent aux femmes	Marketing axé sur les produits.	Marketing axé sur le marché cible.	Marketing qui traduit la compréhension des préoccupations et défis uniques du marché cible.
Accessibilité et présence numériques	Site Web de base avec coordonnées.	Activité sur les médias sociaux avec du contenu pertinent.	Rencontres virtuelles et outils interactifs en ligne.
Environnement de travail invitant et confortable	Bureau encombré, désordonné et peu accueillant.	Bureau confortable, organisé et accueillant.	Bureau qui contient des articles personnels comme des photos de famille ou de voyage et places assises pour le client et les membres de sa famille.

## Produits

Meilleure pratique	Besoin d'amélioration	Répond aux attentes	Dépasse les attentes
Transparence des frais et des coûts	Structure de frais et de coûts peu claire qui n'est souvent pas transmise ouvertement aux clients.	Structure de frais claire, transmise aux clients.	Frais et coûts détaillés, transmis ouvertement aux clients.
Offre de produits flexibles	Gamme de produits limitée.	Gamme de produits modérée offrant un peu de flexibilité.	Vaste gamme de produits offrant des caractéristiques personnalisables.
Offre de produits axés sur les femmes	Positionnement des produits selon les avantages standards.	Positionnement des produits pour répondre aux préoccupations des Clients.	Positionnement des produits pour répondre aux préoccupations et aux défis financiers uniques des Clients.
Prise de décision collaborative	Recommandations effectuées par le conseiller.	Prise de décision conjointe.	Outils les clients pour qu'ils puissent prendre des décisions avec le soutien du conseiller.

## Conseils et gérance

<b>Meilleure pratique</b>	<b>Besoin d'amélioration</b>	<b>Répond aux attentes</b>	<b>Dépasse les attentes</b>
Approche globale	Planification à court terme, axée principalement sur les placements/l'assurance.	Planification qui intègre les objectifs de vie.	Planification à court et long terme qui tient compte de la planification familiale et des valeurs.
Tient compte des préoccupations particulières	Fournit des conseils généraux qui ne répondent pas à des besoins personnels.	Répond à certaines préoccupations, mais pas à tout.	Répond soigneusement à toutes les préoccupations et tient compte des objectifs personnels.
Occasions de formation	Fournit des dépliants d'information générale.	Fournit des ressources personnalisées.	Offre régulièrement des ateliers et des séminaires ciblés ainsi que des ressources personnalisées.
Appréciation de la clientèle	Appréciation minimale qui n'est pas personnalisée.	Démontre fréquemment son appréciation aux clients en fonction de leurs intérêts.	Organise des événements d'appréciation de la clientèle, comme des événements pour les femmes, au moins une fois par an.

## Préjugés inconscients

<b>Meilleure pratique</b>	<b>Besoin d'amélioration</b>	<b>Répond aux attentes</b>	<b>Dépasse les attentes</b>
Tient compte des connaissances financières	Simplifie à l'extrême les explications pour les clientes.	Explique parfois des concepts de base aux femmes, mais pas aux hommes.	Traite tous les clients sur un même pied d'égalité, peu importe leur genre.
Tolérance au risque	Recommande automatiquement des placements à faible risque aux femmes.	Privilégie légèrement les options plus prudentes pour les femmes.	Évalue la tolérance au risque au cas par cas.
Rôle dans la prise de décisions financières	Dirige la prise de décisions financières vers l'homme dans le couple.	Remet en question fréquemment les décisions financières des femmes.	Traite toujours les conjoints sur un même pied d'égalité et respecte les décisions des clients selon cette même règle.
Inclusion du partenaire/de la famille dans les discussions	Priorité accordée au client principal.	Tient compte du conjoint/de la famille quand on le demande.	Inclut automatiquement le conjoint/la famille lorsqu'il est approprié de le faire.

## Plan d'action

Examinez l'évaluation que vous venez d'effectuer.

Choisissez 3 meilleures pratiques pour lesquelles il y a un « besoin d'amélioration » ou qui « répondent aux attentes » et dressez une liste de stratégies concrètes que vous pouvez adopter pour corriger la situation. Si vous « dépassez les attentes » pour toutes les meilleures pratiques, trouvez des façons de les améliorer davantage ou de les simplifier. Attribuez chaque mesure à prendre à un membre de l'équipe et fixez un échéancier précis. Cette approche permet de créer un sentiment de responsabilité et une structure.

**Astuce!** Améliorez vos chances d'une mise en œuvre réussie et faites le suivi de résultats mesurables en intégrant les mesures à prendre dans votre plan d'affaires.

Occasion de meilleure pratique	Mesure à prendre	Échéancier
1.		
2.		
3.		

Félicitations! Vous êtes en voie pour créer une pratique plus inclusive.

Engagez-vous à refaire cette évaluation tous les 6 mois pour suivre vos progrès et relever d'autres possibilités d'améliorations. N'oubliez pas de faire participer les membres de votre équipe et envisagez de créer un conseil consultatif composé de clients pour obtenir directement leur avis.

<sup>1</sup> Étude de Conscious Economics, 2020