

Manuel de procédure

Manuel de procédure
(Production en cours)

Agence 612
par
Mélissa Gauthier
(514) 803-2072
Caroline Sab
(514) 281-3009

Date de création
Janvier 2023

Dernière date de mise à jour
23 janvier 2025

Introduction

Le but de ce manuel est de vous donner toutes les informations nécessaires pour faire votre travail de représentant. Nous avons tenté de réunir tous les aspects de votre travail en un seul document. Ce manuel est une œuvre collective qui est en constant changement. Nous apprécions vos commentaires et suggestions, et nous souhaitons avant tout qu'il vous permette de faciliter votre travail quotidien.

Pour faciliter vos recherches au travers le formulaire, vous pouvez soit utiliser notre **table des matières** détaillée, soit utiliser la fonction recherche en utilisant la fonction **CTRL + F**.

Bonne lecture!

English translation

If you wish to translate the document in English or other languages, first you need to request editing rights on the top right. Then at the top, you can find the "Tools" section, the "**Translate document**" option.

Notre succursale

Notre succursale est située au **2080 rue Sainte-Hélène, local 5, Longueuil, QC J4K 3T6**. Les représentants sont invités à utiliser nos installations selon leur convenance. Nous disposons d'espaces de bureaux partagés équipés de la technologie nécessaire pour garantir un environnement de travail efficace et confortable.

Nos heures d'ouverture régulières sont du lundi au vendredi, de **9 h à 18 h**, mais nous pouvons également accommoder des horaires en dehors de ces plages sur demande. Les **codes d'accès** peuvent être obtenus auprès de notre assistante virtuelle, Sophie.

Le stationnement est abondant, ce qui facilite l'accès en voiture. Par ailleurs, nous sommes situés à proximité de la station de métro **Longueuil-Université-de-Sherbrooke** (ligne jaune). À moins de cinq minutes en voiture, vous avez aussi la possibilité de venir en bus (23 et 123), de prendre un Uber ou de demander à un collègue motorisé de vous déposer.

NB - vous pouvez également texter Sophie pour avoir le **code du WIFI**.

Au plaisir de tous vous rencontrer!

Introduction	2
English translation	2
Notre succursale et places de parking	2
Obtenir sa licence	5
Étape 1	5
L'examen	5
Étape 2	5
Les frais (2023)	6
Fond de réserve	7
Fond de contingence	7
FIF (fond pour l'avenir)	7
Les plateformes de travail	9
Email Outlook	9
Boîte vocale	10
Afficheur	10
Planner	10
Connaissance du client (KYC)	11
Date d'adhésion et de mise en vigueur.	13
Code source	14
Personne-ressource	14
POAC	14
Signature électronique	15
Soumission	15
Approbation	15
Transfert de fond	15
Programme de cartes d'anniversaire	16
Documents	16
Salesforce	16
Lead	16
Trouver vos listes	16
New Event / Événement	17
Opportunité	17
Clients	18
Faire un ajout de part	18
Tâches	18
Politique 11	19
DocuSign	19
Faire le ménage de vos listes!	19
Prospection	21
Liste de prospection	21

Règles de conformité	21
Prendre le rendez-vous	21
Confirmer le rendez-vous zoom	22
1. Envoi du courriel	22
2. Texto pour confirmer la réception	23
3. Rappel texto la veille du rendez-vous	23
Rendez-vous déplacés, annulés ou ghostés	24
Compétition	25
Déposer une application	26
Transfert d'une institution financière	26
Gestion de clients	28
Faire vos suivis clients	28
Vérifier la date du premier dépôt	29
Ajustement des montants	29
Nouveaux plans avec moins de 6 dépôts	29
Les skip	30
Conversion	30
Annexe I : Politique 11	31

Obtenir sa licence

Étape 1

Lorsqu'un candidat est jugé approprié pour une carrière chez CST. Le processus de licence peut être mis en place. Avant de soumettre la candidature, le candidat doit avoir rencontré un ABM qui a confirmé son intérêt de poursuivre dans le processus.

Caroline Sab est chargée de préparer le dossier et va envoyer les documents remplir qui seront à soumettre au bureau chef. Généralement l'approbation est faite dans les 2 jours ouvrables, mais peuvent s'étendre si le bureau chef nous revient avec des questions.

L'approbation du parrainage par le bureau chef vient avec les accès pour faire l'étude à l'examen.

L'examen

L'examen du RESPDAC se fait en 2 parties. Le site pour l'étude est le suivant : <https://cst.lms.learnedly.com/> . Les accès vous seront fournis par courriel. L'étude et l'examen se fait à même la plateforme.

La première partie relève d'informations générales sur les REEE ainsi que de l'industrie financière. Vous avez accès à une base de données de questions de pratique qui vous permet de vous préparer à l'examen final. Il suffit de faire 1 ou 2 cycles d'examen de pratique, ainsi que de corriger vos mauvaises réponses, et vous devriez être en mesure de le réussir. On prévoit environ 3-4 heures pour compléter la première partie.

La deuxième partie traite du prospectus. Nous demandons une lecture attentive du prospectus. Une version papier peut vous être fournie sous demande dans laquelle vous pouvez surligner et gribouiller à votre guise. Suite à la première lecture, il est recommandé de faire une session avec votre superviseur pour poser toutes vos questions. Pour bien se préparer à l'examen, il faut lire le prospectus à 3 reprises.

Pour réussir l'examen, il faut avoir 70% powerbdans chacune des parties. Pour les 2 parties, vous avez 3 chances pour le réussir

Étape 2

Une fois l'examen réussi, Caroline va préparer la 2e étape qui est la soumission du dossier à l'AMF. Le représentant devra faire le cours sur l'**introduction aux placements**. L'accès au cours est sur un courriel intitulé "Bienvenue à bord!". Un nom d'utilisateur et un mot de passe temporaire sont fournis pour accéder à la plateforme **Cornerstone**. Caroline saura vous guider pour retrouver le cours exigé. Une fois le dossier finalisé, l'AMF va traiter le dossier avec des délais de traitement qui peuvent varier entre 1 semaine à 3 semaines.

Les frais (2025)

Pour l'étape 1, voici les frais :

Enquête de crédit	30.00 \$
Cours RESPDAC	226.00 \$
Cours CST	39.55 \$
TOTAL	295.55 \$

Pour l'étape 2 voici les frais :

Mois	CSF	NRD	AMF	Remboursable à l'agence
Janvier	447.25 \$	86.00 \$	363.00 \$	896.25 \$
Février	409.98 \$	86.00 \$	363.00 \$	858.98 \$
Mars	372.72 \$	86.00 \$	363.00 \$	821.72 \$
Avril	335.44 \$	86.00 \$	363.00 \$	784.44 \$
Mai	298.17 \$	86.00 \$	363.00 \$	747.17 \$
Juin	260.91 \$	86.00 \$	363.00 \$	709.91 \$
Juillet	223.63 \$	86.00 \$	363.00 \$	672.63 \$
Août	186.35 \$	86.00 \$	363.00 \$	635.35 \$
Septembre	149.08 \$	86.00 \$	363.00 \$	598.08 \$
Octobre	111.81 \$	86.00 \$	363.00 \$	560.81 \$
Novembre	111.81 \$	86.00 \$	363.00 \$	560.81 \$

Décembre	111.81 \$	86.00 \$	363.00 \$	560.81 \$
----------	-----------	----------	-----------	-----------

Lors de votre année d'inscription, l'agence paie les frais pour vous et vous avez jusqu'à la fin de l'année calendrier pour rembourser l'agence.

Les années suivantes, les frais de licence sont automatiquement déduits de vos commissions à même vos payes en début d'année.

De plus, il y a aussi l'obligation de souscrire à une assurance professionnelle erreurs et omissions. L'assurance est renouvelable le 31 décembre de chaque année et coûte 486\$. Le prix sera ajusté proportionnellement au moment de votre inscription.

Fond de réserve

Le fond de réserve (ou termination fund) sert à vous protéger dans le cas où vous avez des résiliations suite à la fermeture de votre licence. Par défaut, vous commencez à 4 500\$ avec un taux à 5% sur vos commissions. Par la suite, votre seuil est déterminé par le [tableau de la matrix](#) sur une base annuelle sur votre production à la fin de l'année fiscale.

Le rendement sur le fond est déposé de manière annuelle à la fin de l'année fiscale.

Fond de contingence

Le fond de contingence est plus flexible, c'est le fond qui vous protège des résiliations sur une base continue. Par défaut, il y est à un montant de 4 500\$ et un taux de 10% sur vos commissions.

Toutefois, le fond de contingence est très flexible, vous pouvez ajuster ce pourcentage selon votre préférence, et même l'utiliser pour mettre de l'argent de côté pour vos impôts, ou si vous souhaitez éviter de recevoir des commissions à votre compte bancaire. Vous pouvez choisir le pourcentage entre 10% à 100% ainsi que le seuil du compte.

FIF (fond pour l'avenir)

Le FIF s'apparente à un fond retraite. Il offre un soutien financier à long terme aux représentants de l'entreprise en renforçant leur sécurité économique grâce à des cotisations égales par la société. Pour chaque part vendue, 1,00 \$ sera cotisé par le représentant,

Épargne CST inc. verse 2,00 \$, rendant le programme attractif et avantageux. Ce fond va également est investi et va générer de l'intérêt.

Pour participer, les représentants doivent avoir six mois d'ancienneté et avoir vendu au moins 100 parts. Les cotisations hebdomadaires sont prélevées automatiquement et peuvent être retirées en tout temps, mais les contributions d'Épargne CST inc. ne sont acquises qu'après deux ans de participation continue.

Les fonds peuvent être retirés sur demande, à la retraite, à la cessation d'emploi ou en cas de décès, et il est possible de réintégrer le programme 1 fois suite aux retrait des cotisations.

Réunions d'agence

Voici notre politique d'agence concernant les réunions d'agence. Les réunions d'agence sont tenues **lundi à 12h00** et obligatoires pour tous les représentants.

Pourquoi ces réunions sont essentielles?

Ces rencontres hebdomadaires couvrent des sujets clés liés :

- à la conformité et au maintien de votre permis,
- aux mises à jour concernant nos produits, systèmes et processus,
- aux meilleures pratiques en matière de vente, de service et de suivi client.

Les représentants qui ne participent pas régulièrement posent souvent des questions déjà abordées en réunion ou passent à côté d'informations critiques. Cela peut nuire à leur performance, à leur crédibilité auprès des clients, ainsi qu'à la conformité de leur dossier.

La Chambre de la sécurité financière (CSF) exige l'obtention de 30 UFC par période pour le maintien de votre permis. Habituellement, cela nécessite de suivre des formations externes, à vos frais.

Grâce au programme de formation offert par CST, vous avez la possibilité d'acquérir ces UFC gratuitement, puisque la participation aux réunions d'agence est obligatoire.

Dès votre renouvellement en décembre 2025, un taux de présence minimal de 70 % sera exigé pour tous. En cas de non-respect, et sans exception, l'une des deux sanctions suivantes sera appliquée au moment du renouvellement de votre permis :

- Le non-renouvellement de votre licence,
- L'imposition d'une amende de 250 \$.

Ce manquement sera documenté à votre dossier de conformité, et en cas de récidive, le montant de l'amende pourra être majoré d'année en année.

À titre exceptionnel, pour l'année 2025, l'exigence de présence pourra être remplie selon l'une des deux options suivantes :

- Avoir assisté à 70 % des réunions depuis le début de l'année (soit 30 présences),
- Avoir assisté à 75 % des réunions à partir de la semaine 37 (soit 9 présences).

La seconde option ne sera pas reconduite les années suivantes.

Si Caroline vous envoie un avis d'absence par erreur, il sera de votre responsabilité de demander une correction rapidement. Votre nom Zoom doit également nous permettre de vous identifier clairement. En cas d'ambiguïté, votre présence pourrait ne pas être comptabilisée.

Vous pouvez faire une demande pour connaître votre taux de présence en tout temps avec une demande écrite par email.

Les plateformes de travail

Une fois votre dossier approuvé par l'AMF, la première chose à faire est d'activer toutes vos plateformes de travail et de vous familiariser avec celle-ci. À noter aussi que vous avez l'obligation de compléter votre **cours de conformité** lors de vos premiers 6 mois de licence. Un cours sur Cornerstone devra être complété ainsi qu'une date de formation de groupe par vidéoconférence. Caroline saura vous guider au travers de toutes ces démarches.

À notre agence, tout ce que vous aurez besoin pour votre travail est sur le portail de l'agence www.cst612.ca. La première chose à faire, est de créer votre mot de passe en utilisant le lien "**Réinitialisation du mot de passe du Planner, Email et POAC**". Cela vous permettra d'accéder à toutes les plateformes de travail du bureau chef. Ce mot de passe doit obligatoirement être changé aux 3 mois. Des rappels par courriels seront envoyés quelques jours avant.

Email Outlook

Votre email CST sera comme suit : prénom.nom@cstresp.com. Une fois connecté, il est important de mettre à jour votre signature électronique. Vous avez 2 options : (1) utiliser la signature standard ou (2) utiliser la carte d'affaire électronique de Haystack.

Pour la signature standard, voici le modèle qui doit être utilisé. Assurez-vous d'y mettre vos informations.

Mélissa Gauthier
Représentante

Succursale 612
T 514.803.2072
E melissa.gauthier@cstresp.com
Service à la clientèle 1-877-333-7377

www.cstresp.com/2368
www.cstinspirezunreve.ca/2368



Le présent message a été envoyé par Mélissa Gauthier, représentante chez Épargne C.S.T. inc., succursale 612. Si vous ne souhaitez plus recevoir de courriels de ma part, vous pouvez vous désabonner en tout temps et sans frais en cliquant [ici](#) ou en m'envoyant un courriel à melissa.gauthier@cstresp.com.

Avis de confidentialité : La présente communication (y compris les fichiers transmis avec elle) est uniquement destinée à la personne ou à l'entité à laquelle elle est adressée et peut contenir des renseignements confidentiels et privilégiés. Il est strictement interdit de divulguer, de distribuer ou de copier ce message. Si vous avez reçu la présente communication par erreur, veuillez immédiatement contacter l'expéditeur, détruire toute copie et supprimer ce message de votre système informatique.

Notre agence utilise le calendrier pour inviter les représentants à nos activités d'agence alors il est important de se maintenir à jour en le consultant sur une base régulière.

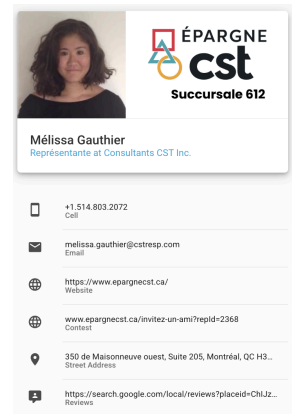
Conformément à l'exigence réglementaire, le délai de consultation de votre boîte email est fixé à 2 jours ouvrables. Si vous prévoyez une absence (vacances, congés, etc.) et que vos emails ne seront pas consultés, veuillez à :

- Configurer une réponse automatique indiquant votre indisponibilité et la date de retour.
- Préciser les coordonnées d'une personne de remplacement en mesure de répondre aux demandes des clients en votre absence.

Il est également possible de sécuriser votre téléphone avec l'application "Company Portal" de Microsoft pour y installer l'application "Outlook" sur votre téléphone qui pourra vous notifier à la réception d'un email.

Haystack

Vous avez la possibilité de vous créer une carte d'affaires professionnelle avec la plateforme Haystack. Pour la mettre en place, il faut passer par le directeur de l'agence. Vous pourrez choisir une photo professionnelle et ajuster le contenu de la carte. C'est un outil qui vous permet d'envoyer vos coordonnées ainsi que de l'information de manière professionnelle, par texto principalement.



Boîte vocale

La conformité exige que la boîte vocale contienne un message conforme. Voici un script approuvé:

“Bonjour, vous avez bien rejoint la boîte vocale de Mélissa Gauthier d'Épargne CST succursale 612. Merci de m'envoyer un message texte au même numéro pour un retour plus rapide.”

Afficheur

Assurez-vous de bien programmer vos afficheurs auprès de votre fournisseur de services téléphoniques. Nous suggérons les 2 options suivantes : votre nom complet ou votre prénom suivi par CST (ex : Mélissa CST). Cela permet d'être plus crédible quand vous contactez vos clients ou vos prospects.

Planner

Le planner est la plateforme de présentation qui est utilisée avec les clients. Vous pouvez l'utiliser sur un ipad (ce qui vous permet de faire des signatures en personne) ou sur un ordinateur en utilisant le lien sur le portail de l'agence.

Lorsqu'un rendez-vous est consigné le rendez-vous sur salesforce et converti en opportunité, vous pouvez le trouver dans l'onglet : connexion - rendez-vous - télécharger. Le dossier sera importé directement sur la plateforme.

Sinon, vous pouvez aussi créer un nouveau dossier par l'onglet Nouvelle illustration. Une fois l'illustration créée, il faut au minimum compléter les étapes suivantes pour pouvoir accéder à la présentation : **ajouter un bénéficiaire - ajouter une demande d'adhésion - nouveau régime - mettre un montant des cotisations ou un nombre de parts - terminé - sauvegarder.**

La conforme présentation est celle qui a été préparée par le marketing. Dans les paramètres, vous avez la possibilité de changer l'ordre des pages et de n'utiliser que celles que vous trouvez pertinentes.

Pour vous aider à structurer votre présentation avec les clients, une [présentation d'agence](#) est mise à votre disposition qui vous donne la structure et l'information qui est pertinente à présenter avec chaque client. Nous vous invitons fortement à vous familiariser avec et à prendre connaissance des multiples documents dynamiques qui y sont attachés.

Au moment de la signature, il suffit de remplir les informations une à une dans le desktop planner pour générer la demande d'adhésion. **IMPORTANT** : avant de sceller votre demande, assurez-vous de bien avoir fait l'ajout du formulaire de subventions. La plupart des informations sont assez simples à remplir, nous allons uniquement détailler les sections qui nécessitent des instructions. Quand il s'agit de finaliser un contrat, le secret est de vérifier 2 ou 3 fois les informations ET de ne pas sceller le contrat et soumettre pour signatures tant que toutes les informations sont valides et qu'il n'y a pas d'erreurs qui pourraient causer le rejet de votre contrat.

Questions à poser pour votre closing

Poser des questions en vente est une stratégie puissante qui permet au client de s'auto-convaincre en explorant ses propres besoins et motivations. Plutôt que d'imposer une solution, le vendeur guide la réflexion du client en l'amenant à exprimer ce qui est réellement important pour lui. Cela favorise un engagement plus fort, une écoute active et une meilleure détection des objections. En stimulant la prise de conscience avec des questions ouvertes, le client visualise les bénéfices de la solution et prend naturellement la décision qui lui semble la

plus logique. Cette approche rend la vente plus fluide, naturelle et efficace, tout en créant une relation de confiance.

Voici une liste de questions à intégrer dans votre présentation qui vont vous permettre d'atteindre cet objectif, dans l'ordre de la présentation :

- CST est actuellement le leader canadien pour les REEE? Est-ce que vous voudriez essayer de deviner pourquoi?
- Est-ce que vous pouvez m'expliquer pourquoi vous choisissez ce montant? pourquoi pas X\$, ou X\$?

Connaissance du client (KYC)

La connaissance du client est nécessaire pour déterminer la convenance et l'abordabilité du plan.

Le **revenu familial** consiste du revenu brut de toute la famille, c'est-à-dire des 2 parents, qu'ils soient tous les 2 sur l'application ou non. Lorsqu'on remplit la demande, il faut absolument qu'un des parents ait un emploi, sinon l'application ne sera pas approuvée. Cela veut dire que les parents au foyer, sur l'aide-social ou les étudiants ne sont pas éligibles au plan avantage avec paiements récurrents, à moins d'avoir un conjoint inclus dans l'application qui a un emploi.

Le **taux d'imposition** doit être rempli selon les barèmes du planner, alors il suffit de sélectionner la bonne catégorie.

L'**avoir net liquide** prend en compte l'argent qui est disponible facilement pour les parents, moins les dettes. On y inclut les comptes chèques, les comptes d'épargne et les CELI. Le REER et des investissements immobiliers ne sont pas considérés comme liquide.

L'**hypothèque et le loyer** ne peuvent pas être laissés à 0 sans justification. Si la famille a une maison libre d'hypothèque, il ne faut pas oublier de divulguer les impôts fonciers. Si les parents vivent avec quelqu'un sans payer de loyer, une justification devra être attachée au dossier.

Les **dettes mensuelles** prennent en compte 3% sur la balance d'une carte crédit, l'intérêt sur une marge de crédit, le remboursement de dettes étudiantes, paiement de voiture, meuble ou autre.

Les **dépenses annuelles** peuvent être laissées à 0\$. Elle doit inclure les paiements de pension alimentaire, de soutien aux enfants, d'aide financière à toute personne, parent vieillissant, enfant handicapé, etc. Elle peut inclure aussi à votre discrétion les éléments suivants : assurances (vie/auto/maison, etc.) ou toute autre dépense de vie.

Après avoir rempli toutes ces informations, il faut s'assurer de ne pas dépasser les **recommandations de cotisation abordable**, sinon le dossier ne sera pas accepté. Il est important de noter que la contribution recommandée doit être évaluée en fonction de la situation du client. Le recours à la grille de capacité de paiement ne justifie pas pourquoi un montant particulier est approprié pour un client. La grille fournit une fourchette de contribution à adapter au client spécifique, le montant de la contribution recommandée devrait être basé sur la situation financière et personnelle du client.

Si le client se situe dans la fourchette basse de revenu, comment peut-il se permettre de faire une contribution à l'extrémité supérieure de la fourchette de contribution ? Par exemple, un client avec un revenu disponible de 20 800 \$ et 208 \$ par mois. Une contribution de 208 \$ par mois est appropriée pour un client avec un revenu disponible de 30 000 \$, et seulement si cela correspond à la situation du client.

Pour les **faits essentiels**, les caractéristiques de notre fond avantage sont une **tolérance au risque** à faible et l'**objectif de placement** à sécurité. Vous devez recueillir des informations auprès du client et ensuite évaluer si le produit que nous offrons lui convient. Lorsque vous discutez du risque et de l'objectif avec votre client, rappelez-lui de ne prendre en considération que l'investissement actuel qu'ils font, pas leur objectif global et le risque avec les investissements. Si le profil d'investissement du client ne correspond pas à la tolérance au risque et à l'objectif d'investissement du plan recommandé, alors le plan n'est pas adapté.

Pour chaque contrat soumis, vous allez devoir remplir le formulaire du **Registre / Checklist**, que vous trouverez sur le portail de l'agence, qui demande de justifier plusieurs éléments du KYC. Il est important de bien lire les questions et d'y mettre le plus d'informations possible pour bien documenter vos discussions avec le client. Je vous invite à consulter le transcript de la présentation de **Carole Matear**, notre chef de conformité : <https://docs.google.com/document/d/1--3sgh9BV1l6edwxjVr9dSmw5uMWy7KAEFjmGINHdq0/e/dit?usp=sharing>.

Date d'adhésion et de mise en vigueur.

Généralement, les clients vont signer et mettre en place leur fond pour le **même mois**. Dans cette éventualité, vous n'avez rien à faire, vous laissez la date d'adhésion à aujourd'hui et vous laissez la mise en vigueur au mois courant.

Il arrive parfois que le client souhaite faire différemment. Si le client souhaite faire une **rétroaction**, c'est-à-dire commencer le plan à une date antérieure, il suffit de faire le changement au niveau de la mise en vigueur. Un plan mensuel peut être reculé de 6 mois, un plan annuel ou un versement unique peut être reculé de 11 mois. Cela peut permettre de chercher plus de parts en allant chercher la côte d'âge plus bas. Lorsque l'on met en place un

plan annuel ou mensuel, c'est une bonne coutume de mettre la mise en vigueur au même mois que l'anniversaire de l'enfant.

Il est aussi possible de **postdaté** une demande, un client qui souhaite commencer le contrat dans le futur. Le planner permet de choisir une date jusqu'à 4 mois dans le futur. Pour programmer ce changement, il faut changer la date d'adhésion au 1er du mois où le client souhaite commencer les dépôts. Par la suite, il sera possible de changer la mise en vigueur au mois désiré. Merci de consulter les captures d'écran ci-dessous.

IMPORTANT : faites attention de ne pas mélanger la date d'adhésion avec le jour de cotisation! La date d'adhésion est la date du dépôt du contrat. Si vous y mettez la même date que le jour de cotisation, le dépôt ne pourra pas être prélevé au moment voulu.

Date d'adhésion:



ÉPARGNE
cst

Financiers Sauvegarder

Souscripteur 1 >

Souscripteur 2 >

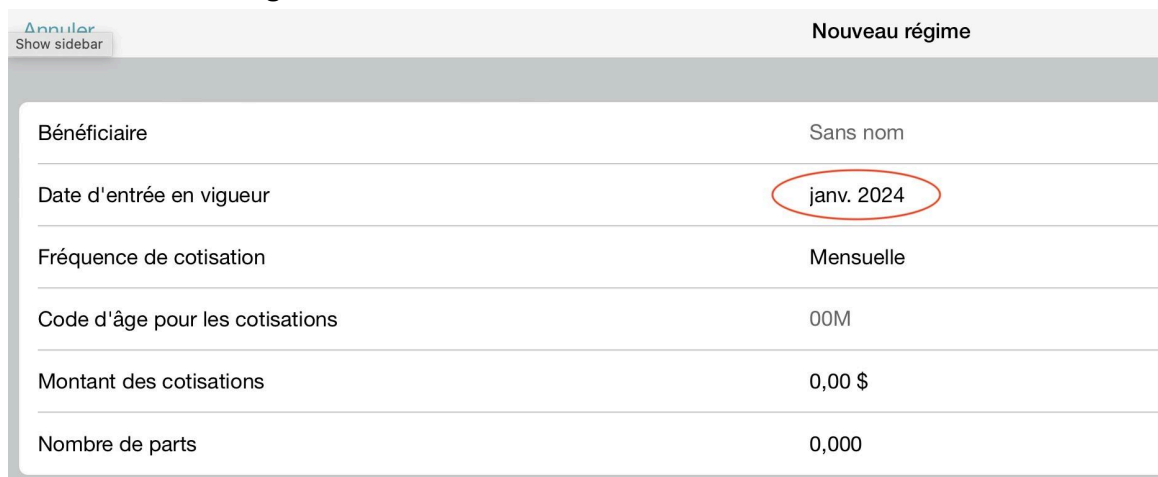
Revenu familial net 0 \$ >

Date d'adhésion 19 janv. 2024

Ajouter un bénéficiaire

Page d'accueil

Date d'entrée en vigueur:



Annuler Show sidebar Nouveau régime

Bénéficiaire	Sans nom
Date d'entrée en vigueur	janv. 2024
Fréquence de cotisation	Mensuelle
Code d'âge pour les cotisations	00M
Montant des cotisations	0,00 \$
Nombre de parts	0,000

Code source

Lorsque vous remplissez votre application, il est nécessaire de fournir le code source, c'est-à-dire comment vous avez reçu l'information du client. C'est une obligation de la conformité d'ailleurs de bien expliquer au client la provenance de leur dossier. Il est donc important de bien identifier le programme. Pour ce faire, à partir du portail de l'agence, vous avez accès à tous les codes sources qui sont utilisés par l'agence, en cliquant sur l'onglet "Codes source".

Personne-ressource

Une obligation des autorités financières est de demander à chaque client s'il souhaite désigner une personne-ressource à leur dossier. La personne-ressource ne pourra pas avoir accès au dossier, mais pourrait être contactée dans l'éventualité où les informations de contact des parents pourraient changer.

POAC

Vous référez à la section déposer une demande pour plus d'information [ici](#).

Le POAC est la plateforme pour faire traiter vos contrats. À partir du planner, lorsque le contrat est scellé et validé, il va apparaître dans la liste de New Business.

Signature électronique

La première étape est de compléter les signatures électroniques. La bonne nouvelle, c'est que tout est automatique. Les clients reçoivent la demande de signature électronique sur le courriel inscrit sur le contrat. La procédure est simple, et les clients sont généralement très à l'aise pour les compléter. Nous recommandons de rester connectés avec eux pour s'assurer qu'il n'y ait pas de problème technique et pour combattre la procrastination.

Si une erreur est remarquée dans les informations, vous pouvez inscrire dans la boîte de messages une demande de correction. Rassurer le client que la correction est faite et demandez-leur de compléter la signature sur le document avec l'erreur.

Si une erreur s'est glissée dans leur courriel, vous pouvez aller sur le POAC, annuler la demande, et corriger le courriel avant de le renvoyer. Sinon, le client ne pourra pas recevoir la requête de signature.

Soumission

Une fois les signatures complétées, le contrat doit être approuvé par le directeur et par le bureau chef. La semaine se termine le jeudi à 8h00pm. Pour s'assurer d'avoir votre approbation, vous assurez de bien suivre les étapes dans cette section : [ici](#). La procédure peut être très rapide, mais il faut vous garder du temps

Approbation

Une fois le contrat approuvé, il est de bonne coutume de féliciter la famille et leur laisser savoir que le dossier a été approuvé. Dès vendredi, le client va recevoir un email de bienvenue de la part de CST et au courant de la semaine qui suit, le paquet de bienvenue sera posté directement à leur adresse, qui va inclure le certificat pour l'enfant.

Transfert de fond

Dans l'onglet transfert de fond, vous avez la possibilité d'envoyer de l'argent à des collègues chez CST, autant dans l'agence que dans d'autres agences à travers le Canada. Important de noter qu'il n'est pas commun de faire des virements entre agences, et que certains directeurs préfèrent que les transferts soient faits uniquement par l'administration et non entre individus. Donc avant de procéder à tout transfert à l'extérieur de l'agence 612, veuillez vérifier avec votre directeur de succursale.

Programme de cartes d'anniversaire

Avec CST, vous avez l'opportunité de participer au programme de cartes d'anniversaire postées directement aux familles, pour un prix qui s'apparente au simple financement du timbre. Je vous invite à consulter l'onglet pour plus de détails et de vous inscrire dès que possible.

Documents

Dans le POAC, vous avez également accès à tous les documents : relevés de paie, rapports de cancellations, rapports de NAS... Quelques-unes de ces informations sont aussi disponibles sur votre salesforce, notamment dans la section Invoices pour vérifier les transferts de noms et les alertes dans les tâches. Parlez avec votre superviseur pour plus d'informations.

Salesforce

Une formation vidéo explique également le fonctionnement de notre CRM :

<https://us02web.zoom.us/rec/share/abyEmGdl-uRs2ZopLatEAPXKElluhJsgdNPHzoB1EPtNOx9miq5hggjuRzRem7aA.aNmIO6-WmzA6utjw>

Passcode: R0nHK%&Z

Lead

La première étape est celle d'un **lead**. Un lead est un client potentiel. Quand il arrive dans le système, son statut est "New", donc il vient d'arriver dans votre base de données.

Dès qu'un nom est appelé, le statut du lead doit être changé à "Working". Il y a 4 choses qui peuvent arriver :

- 1) La personne ne décroche pas : cliquer sur "Log a call" pour garder un registre des tentatives, et mettre le code NA1 dans les "additional notes".
- 2) La personne n'est pas intéressée : changer le statut à "Unqualified" et dans le "Log a call" inscrire vos notes ainsi que les raisons.
- 3) La personne est intéressée, mais demande un retour d'appel pour prendre un rendez-vous une autre fois : mettre un "New Event" de suivi à la date de rappel demandée ainsi que des notes pertinentes à votre conversation. Mettre le code FU dans les "additional notes".
- 4) La personne prend un rendez-vous : faites un "New event" avec des notes pertinentes à votre conversation et une fois que le rendez-vous est créé, vous cliquez sur "Convert" pour convertir votre lead en opportunité.

Une fois qu'un nom est converti en opportunité, le processus de vente est commencé.

Trouver vos listes

Les listes d'agence sont les suivants :

- **Agency 612 - NEW** : Cette liste vous permettra d'identifier vos nouveaux noms déjà nés qui vous ont été envoyés.
- **Agency 612 - WORKING** : Au fur et à mesure que vous travaillez vos nouveaux noms et que vous changez le statut à "Working", les noms seront envoyés sur cette liste. Lorsqu'on travaille avec Salesforce, vous avez la case "Additional Notes" qui vous permet d'établir certains codes pour catégoriser le suivi à faire sur le dossier.

Pour les **Additional Notes**, voici des exemples de codes que vous pouvez utiliser :

- NA1, NA2, NA3... : no answer, avec le nombre de tentatives d'appel
- FU : suivi

Cela vous permet aussi d'avoir un aperçu rapide lorsque vous travaillez sur votre liste "Working".

Les listes par défaut, ne peuvent pas être modifiées. Pour se faire, il est nécessaire de “cloner” une liste existante, et vous aurez la possibilité d’ajuster les filtres lorsque vous êtes sur le clone, ainsi que de changer le nom de la liste. Avant de vous mettre à créer des listes, consultez votre directeur de succursale pour qu’on puisse vous accompagner au travers le processus.

New Event / Événement

Un événement peut être un rendez-vous (meeting/réunion), mais également un suivi/follow-up (call/appe), un email ou autre. Vous pouvez utiliser cette fonction pour organiser vos semaines à travers votre calendrier salesforce.

Certains représentants ont des licences *cirrus* pour intégrer leur salesforce avec outlook. Demandez à votre directeur de succursale pour plus de détails.

Type

Email

--None--

✓ Email

Meeting

Other

Call

Opportunité

Quand vous êtes dans le stage d’opportunité, ça signifie que vous avez un rendez-vous avec le client. Le rendez-vous peut ne pas avoir lieu ou avoir lieu.

Lorsqu’il y a un rendez-vous qui n’a pas lieu, il y a 3 possibilités : **déplacé**, **annulé** ou **no-show**. Une bonne habitude est de changer le titre de l’évènement avec le statut final du rendez-vous. Voici un exemple avec un no-show : c’est le “subject” de l’évènement qui est changé en fonction de la finalité.

▼ Presentation Presentation Follow Up Submitted Closed ✓ Mark Stage as Complete

Key Fields Edit Guidance for Success

Presentation Date

Qualify the Opportunity and Confirm Budget : Presentation

- Compliance : Must provide the RDI to the client before or during the presentation.
- Ask the client what is important for them in an RESP. What are their goals in saving for their child?
- Have you gone through all the KYC criteria to determine suitability? Verify application details are accurate and complete.
- Does your recommended contribution make sense given the level of income in the income band
- Ask for Referrals. This is a great way to get yourself more leads!

Assurez-vous de garder vos opportunités avec les bons statuts. Cela va vous permettre de rester organisé et de pouvoir facilement faire vos suivis.

- **Presentation** : rendez-vous qui a été déplacés ou no-show
- **Presentation Follow Up** : le rendez-vous a eu lieu et vous avez un suivi à faire
- **Qualification / Submitted / Closed Won** : vous n’avez pas à les changer, ces statuts vont se mettre à jour automatiquement.
- **Closed Lost** : le client vous a dit qu’il n’est plus intéressé alors vous fermez le dossier

Les 2 listes d'agence sont disponibles pour vous aider à faire vos suivis : **“Presentation stage - Agency 612”** et **“Presentation Follow Up stage - Agency 612”**. Ces 2 listes se retrouvent dans la section opportunité de votre salesforce. C'est payant de les garder à jour.

Nous vous invitons à consulter la section [“Rendez-vous déplacés, annulés ou ghostés”](#). Des templates sont fournis et vous recommandons une procédure “d'auto-rebooking”.

Si le client vient au rendez-vous, nous avons un **show up!** Suite au rendez-vous, allez y inscrire vos notes et changez le statut de votre opportunité à celui qui est approprié. Le client peut avoir signé sur le champ, prit un rendez-vous de signature ou demandé un suivi. Vous devez donc aller mettre le rendez-vous/meeting de signature, ou aller mettre votre appel/call de suivi.

Clients

Une fois que la documentation est traitée par New Business, votre prospect est dorénavant un client. Vous avez sur sa fiche toutes les informations nécessaires pour faire vos suivis avec vos familles. Vous pouvez prendre des rendez-vous ou programmer divers événements pour le futur. Ce pourrait être de futures opportunités de vente ainsi que tous suivis à accomplir.

Faire un ajout de part

Pour faire un ajout de part sur un client existant, vous allez sur leur **fiche client sur salesforce** et **créer une nouvelle opportunité**. Une fois l'opportunité créée, il suffit d'aller sur votre **desktop planner - connexion - télécharger**. Le dossier de la famille sera importé et vous aurez la possibilité de faire l'ajout du part sur le plan existant qui apparaît déjà sous l'enfant que vous souhaitez augmenter..

Il est important de bien mettre à jour toutes les informations, et c'est à noter que les informations du KYC et les coordonnées bancaires sont automatiquement remises à 0. Mais lors de vos discussions, aillez le contrat original sorti pour identifier tout changement à la situation familial, qui devra être documenté dans votre registre des ventes.

Tâches

Les tâches sont automatiquement créées par le bureau chef. Elles peuvent apparaître sur un lead, un prospect et un client.

Le bureau chef utilise aussi ce système pour nous avertir si des changements ou une situation apparaissent dans le dossier d'un client, tel qu'un paiement manqué, une demande de transfert vers une autre institution... Vous avez aussi des tâches qui apparaissent sur vos leads et vos

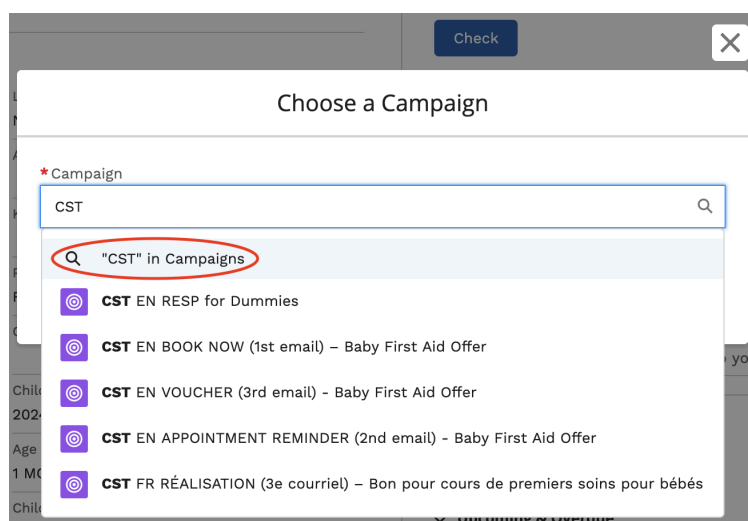
prospects lorsque le dossier match avec un lead corporatif. La bonne pratique est de surveiller de près les activités et d'intervenir si nécessaire.

À l'agence 612, nous avons un programme de suivi avec un employé qui s'occupe de faire un suivi avec les clients sur les défauts de paiements, les numéros d'assurance sociale et les demandes de transfert vers d'autres institutions. Ce service est complémentaire à votre travail et vous avez aussi la responsabilité de surveiller vos dossiers et de vous assurer que tout est en règle pour éviter des fermetures de comptes. Le rapport Agreements at risk est disponible dans l'onglet powerbi du salesforce et est également envoyé par courriel à chaque vendredi.

Campaign history

L'équipe marketing met à disposition plusieurs campagnes pour offrir à vos clients! Prenez le temps de les consulter et n'oubliez pas de les utiliser de manière efficace et récurrente. C'est payant de les utiliser à votre avantage et d'en optimiser leur efficacité. Les campagnes peuvent être envoyées à des leads, des prospects et des clients.

Pour consulter la bibliothèque des campagnes, cliquez sur le bouton "Add to campaign". Par la suite, inscrivez dans la barre de recherche "CST", et cliquez sur la loupe qui apparaît en dessous.



Vous verrez par la suite la liste des toutes les campagnes disponibles, avec l'option de les envoyer en français ou en anglais selon la préférence du client. Pour avoir plus de détails sur le contenu des campagnes, n'hésitez pas à vous l'envoyer à vous même. Un petit délai d'environ une heure suite à un envoi est à prévoir.

Politique 11

Il est important de comprendre qu'une politique de non compétition a été mise en place chez CST. Pour s'en prémunir, des notes ainsi que suivre la procédure sur salesforce est **obligatoire**. Je vous invite à consulter la politique 11 à l'[Annexe I](#).

Docusign

Docusign est une plateforme de signature électronique que CST met à notre disposition comme une plateforme secondaire au planner.

Il pourrait être utile si le client n'arrive pas à signer avec la plateforme de CST ou si vous avez besoin de faire signer un formulaire qui n'est pas courant..

Docusign ne peut pas être utilisé à des fins personnelles, donc se limiter à l'utilisation auprès de vos clients à risque de recevoir une facture du bureau chef.

Pour plus d'information sur comment utiliser Docusign, veuillez vous référer à votre AMB ou votre superviseur.

Faire le ménage de vos listes!

La liste "Agency 612 - NEW" devrait toujours être composée uniquement de noms qui viennent d'être transférés et qui seront appelés (et mis dans working) dans les jours à venir. Il arrive parfois qu'une quantité de noms importants s'accumulent dans votre liste "Agency 612 - WORKING". Il est impératif de faire le ménage de vos listes. D'ailleurs, après 6 mois sans activités sur un lead vendu ou non, l'agence se donne la liberté de réassigner le dossier à un autre représentant sans frais. Il est donc très important de vous assurer que vous avez le dessus sur vos dossiers de leads et que les clients sont contactés de manière efficace et stratégique.

À l'agence nous recommandons de suivre la procédure suivante. Suite à 4 appels à différents moments de la journée, nous pouvons supposer que le client fait partie de ceux qui ne décroche pas le téléphone lorsqu'il ne reconnaît pas le numéro. La solution est de simplement suivre la procédure standard, en utilisant le template qui les invite à communiquer avec vous. À partir du moment où le courriel est envoyé, changer le statut à "unqualified", et vous pourrez facilement changer le statut si le client vous revient par courriel. D'expérience, 25% des courriels envoyés sur des noms relativement frais devraient vous revenir ce qui vous donne une chance de prendre un rendez-vous avec la famille.

SUJET : Informations manquantes au dossier de votre bébé

Bonjour (NOM DU CLIENT),

Premièrement, félicitations pour l'arrivée du petit (NOM DU BÉBÉ) en (MOIS ET ANNÉE DE NAISSANCE). Je suis en charge du dossier pour vous aider à faire la demande de subventions auprès du gouvernement.

Le numéro de téléphone que j'ai au dossier est le suivant : (NUMÉRO DE TÉLÉPHONE AU DOSSIER) et ne semble pas être correct.

Il serait important de faire la mise à jour. Vous pouvez répondre à ce courriel, ou me contacter directement au numéro suivant : (NUMÉRO DU REPRÉSENTANT).

Bonne fin de journée à vous

Prospection

Liste de prospection

La prospection c'est l'acte de trouver des clients. Il y a plusieurs manières de faire de la prospection, mais un des gros avantages de travailler avec CST c'est que vous avez accès des à liste de leads qui proviennent de différents partenaires. Chez CST et à l'agence 612, nous avons uniquement des leads avec des consentements explicites, c'est-à-dire qu'une demande d'information doit être formulée explicitement par le client. Le coût par nom et le type de programme peuvent varier. Vous pouvez trouver plus de détails sur la page "[Codes sources](#)" qui est affichée sur le portail de l'agence (www.cst612.ca). Discutez-en avec votre ABM ou votre superviseur.

Règles de conformité

Pour voir les règles entières, vous pouvez lire le chapitre 5 du manuel de conformité de CST.

OUI

- Identifier le nom de la personne qui appel (représentant ou télévendeur)
- Identifier **Épargne CST**
- Indiquer l'objectif de l'appel
- Heure d'appel : lundi au vendredi 9h00am à 9h30pm ou samedi et dimanche 10h00am à 6h00pm
- Fournir un téléphone qui fonctionne avec une boîte vocale conforme
- Possibilité d'enregistrer jusqu'à 3 lignes téléphoniques par représentant (obligation de préciser et de fournir un téléphone conforme sinon)
- Utiliser la ligne du bureau (parler avec Caroline) ou utiliser le téléphone d'un collègue
- Faire un appel double

NON

- Appeler avec un numéro masqué : amende de 1 500\$
- Dire que l'on appel du gouvernement ou d'une autre entité qu'Épargne CST.
- Appeler de manière répétée et abusive : soyez raisonnable!
- Utiliser des télémarketeurs non-enregistrés

Prendre le rendez-vous

Lorsque vous prenez vos rendez-vous, chaque représentant a sa manière de faire. Vous pourrez profiter de vos collègues plus expérimentés pour voir leurs méthodes de travail et

d'applique une qui vous convient. Sur le portail de l'agence (www.cst612.ca), nous avons sur la page "[Codes sources](#)" un script interactif qui est basé sur le script d'une des meilleures représentante au pays.

Si vous commencez avec CST, il est très important de faire évaluer régulièrement vos appels téléphoniques et de faire les ajustements nécessaires pour minimiser au maximum les rendez-vous qui se déplacent, s'annulent et qui no-show. Avec l'expérience, vous en aurez de moins en moins, mais cela représente malheureusement un des plus gros défis de notre métier.

Call Screening / Filtrage d'appels

En 2025, une nouvelle fonctionnalité est apparue sur certains téléphones qui exige à la personne qui appelle de s'annoncer. Par la suite, la personne qui reçoit l'appel va pouvoir lire votre l'introduction à partir du transcript et décider si elle souhaite répondre ou non à l'appel. C'est une fonctionnalité qui est très avantageuse pour nous.

Première chose à faire attention, c'est de bien identifier la langue du message : le transcript va seulement fonctionner si vous utilisez la même langue que le téléphone de la personne que vous appelez. Si le message est en anglais, lisez le script anglais, si le message est en français lisez le script français.

Puisque la personne va lire le transcript, il est très important de lire avec clarté votre texte, de manière bien articulée, pour vous assurez que le texte indique bien le message que vous dites.

FRANÇAIS

Bonjour (nom complet du client), je suis présentement devant la fiche de votre famille, pour une naissance récente en (mois de naissance/période approximative) dernier. Si possible, répondre à mon appel ou me rappeler dès que possible.

ANGLAIS

Hi (full name of the client), I am working on your family's file, regarding a recent birth in last (month or approximate date). If possible, please answer my call or call me back when possible.

Confirmer le rendez-vous zoom

[Click here for the English procedure](#)

Nous élaborons dans cette section une méthode recommandée pour confirmer vos rendez-vous. Cette méthode est éprouvée, mais elle est aussi optionnelle. Une

recommandation importante est de systématiquement impliquer les 2 parents dans les conversations, autant par textos que par courriel.

1. Envoi du courriel

Nous recommandons d'utiliser la fonction "Email Signature" pour automatiser la préparation de ce courriel. Inclure dans les courriels des 2 parents. Votre invitation zoom peut être avec un lien permanent, qui peut correspondre à votre numéro de téléphone.

OBJET : NOM DE L'ENFANT: confirmation du rendez-vous - ECST

Bonjour (parent 1) et (parent 2),

Votre session d'information sur les REEE est réservée pour le (**DATE DATE DATE**). Lors de votre session, nous discuterons des **subventions gouvernementales de 10 800\$** disponibles pour votre enfant.

Notre organisme est un fournisseur enregistré auprès des autorités gouvernementales.

Québec (<https://www.revenuquebec.ca>)

Canada (<https://www.canada.ca>).

 : Fondation fiduciaire canadienne de bourses d'études *ou* Canadian Scholarship Trust Foundation

[Télécharger les renseignements à propos de la divulgation de relation](#)

Pour bien vous préparer à votre session :

1. Si vous avez déjà un REEE en place, ayez vos relevés
2. Préparez vos questions, vous serez accompagné par un spécialiste en REEE autorisé de l'AMF (numéro de certificat : #####)
3. Informez-nous de tous sujets spécifiques dont vous aimeriez parler lors de la rencontre

Découvrez ce que nos clients disent de nous sur notre page Google :

<https://search.google.com/CST+Savings>

Lien de la rencontre virtuelle :

Join Zoom Meeting

<https://us02web.zoom.us/j/####>

Meeting ID: ### ## ##

Passcode: -----

Au plaisir de faciliter la mise en place de votre épargne-études!

2. Texto pour confirmer la réception

Une fois le courriel envoyé, aux 2 parents idéalement, envoyez le texto suivant dans une conversation de groupe avec la famille :

Le courriel pour votre session vient de vous être acheminé. Prière de vérifier votre boîte de courriel.

Cette étape peut facilement être automatisée sur un cellulaire en utilisant la fonction “ Text Replacement ”.

3. Rappel texto la veille du rendez-vous

Dans la conversation de groupe:

Bonjour, ceci est un rappel de votre Zoom avec (VOTRE NOM), ECST - demain ## mois 2024 - ##H##. Répondre « C » pour confirmer

Dans l'éventualité où le client ne répond pas le “C”, nous suggérons de rejoindre la famille par téléphone pour confirmer leur présence de vive voix.

Rendez-vous déplacés, annulés ou ghostés

Malheureusement, il se peut que vous ayez parfois des rendez-vous qui n'ont pas lieu. Dans ces situations, notre recommandation est de proposer une date par défaut.

Le client communique (déplacé ou annulé) :

Nous avons bien pris en compte votre message et nous vous remercions d'avoir prit le temps de nous avertir. Avec notre travail auprès des familles, nous sommes compréhensifs que des imprévus peuvent arriver. Votre famille reste notre priorité, nous avons reprogrammé votre rendez-vous le (DATE DATE DATE) à (HEURE). Il serait apprécié de nous confirmer si cette plage horaire vous convient ou si vous aimeriez la changer.

Le client ne répond pas (ghosté) :

Nous n'avons pas pu avoir notre rendez-vous aujourd'hui. Avec notre travail auprès des familles, nous sommes compréhensifs que des imprévus peuvent arriver. Votre famille reste notre priorité, nous avons reprogrammé votre rendez-vous le (DATE DATE DATE) à (HEURE). Il serait apprécié de nous confirmer si cette plage horaire vous convient ou si vous aimeriez la changer.

Faites la même procédure standard pour confirmer le rendez-vous. Si vous n'avez pas de réponse à vos messages, votre meilleure option est d'attendre 1 mois et de faire un suivi téléphonique. Si le client persiste à ne pas vous parler, il est parfois plus sage et raisonnable de simplement fermer le dossier.

Compétition

	CST	Embark (Première financière du savoir / KFF)	Kaleido (Universitas)	Fonds communs (Banques, SFL, Groupe investors...)	Fonds distincts (assurance, Industriel alliance/IA , CSF)	CPG (certificat de placement garanti)
Date de création	1960	1965	1964	1998	2001	1998
Type d'organisation	Fondation	Fondation	Fondation	A but lucratif	A but lucratif	A but lucratif
Actifs sous gestion	5.4 milliards	6.5 milliards (nouveau fond 45 millions 2023)	1.9 milliards (nouveau fond 118 millions 2022)	Plus de 5000 différents fonds	n/a	n/a
Stratégie de placement	Stratégie de protection	Target	Prudent (+), responsable ou évolutif	Risque varié	Risque varié, assurance sur le capital	Rendement garanti
Frais de gestion	RFG 0,59% Frais de souscription 200\$/part Tenue de compte 7\$ à 20\$ + taxes TOTAL < 1%	RFG 1.99%	RFG 1.65% + 0.21%	RFG moyen au Canada 2.35%	2.92% 75/75 3.27% 100/100	Pas de frais
Taux de rendement	4.8% (18 ans) 16.6% en 2024	5.57% en 2023	2.18%, 3.1%, 4.98% (2 ans) 4.36%, 6.2%, 6.68% (2024)	-15% à 15%	-15% à 15%	Entre 0 et 1%

[Frais de transfert](#) : Ils varient. Vous pourriez être en mesure de négocier ces frais avec votre conseiller.

Déposer une application

Après la vérification des étapes suivantes :

1. Les signatures et les initiales sont à la bonne place
2. Le formulaire de subventions a bien été attaché
3. La date de mise en vigueur
4. Le registre de vente/checklist
5. Opportunity ID (s'il n'a pas une opportunity ID il faut en créer un)

Quand l'application est approuvée, CST prend le premier dépôt immédiatement. Donc, si ton application est approuvée le mardi 3 février même si l'application mentionne des dépôts le 20 de chaque mois, CST va soumettre la requête immédiatement à la banque, le dépôt sera pris du compte de la famille le lundi ou mardi de la semaine suivante. Par la suite, les dépôts automatiques seront programmés à la date prévue.

Si le client veut que le premier prélèvement soit aussi à la même date que celle de l'application, il est **impératif** de mettre une note le précisant dans les messages du POAC.

C'est très important d'aviser le client que le premier dépôt est programmé manuellement et qu'il pourrait être fait à une date différente.

Si un client change d'idée avant la fin de la même semaine que la mise en place du contrat, vous avez la possibilité de demander de faire annuler la vente de vos statistiques. Écrivez à david.siemiernik@cst.org avec votre directeur de succursale en CC.

Transfert d'une institution financière

Lorsque l'on complète une demande de transfert, le tout est fait sur le POAC. Notre bureau offre l'assistance donc vous pouvez vous référer à Caroline pour vous accompagner dans les démarches. Pour faire la demande, vous devez préparer les documents suivants :

1. Compléter une demande d'adhésion normale avec le client qui doit être déposé et signé sur le POAC
2. Demander au client de fournir un document ou un relevé avec les informations du compte qu'ils souhaitent transférer
3. Le Opportunity ID et le registre des ventes/checklist.

Une fois le dossier complété, vous allez voir la demande apparaître sur votre POAC sur lequel vous pouvez suivre la requête de signature avec le client.

Industriel Alliance exige des **signatures à la main** ou par docusign avec le **certificat de docusign** et n'accepte pas la plateforme de CST. Pour se faire, nous allons devoir faire signer

le client en double. Une fois la signature du POAC complétée, vous téléchargez les 2 formulaires de transfert et vous les faites signer une deuxième fois avec DocuSign. Quand les signatures sont complétées, vous pouvez les télécharger sur le paquet sur le POAC.

Embark exige des signatures à la main seulement. Il faut donc que le client imprime les formulaires à la maison ou que les formulaires soient postés à leur domicile. Une fois les formulaires signés, le client devra scanner les formulaires. Généralement, une bonne photo serait aussi acceptée.

Lorsqu'un transfert est fait entre des membres de l'association du RESPDAC, un [formulaire supplémentaire](#) doit également être rempli et signé par les clients. On parle de transfert avec les plans individuels d'Embark et de Kaleido.

Gestion de clients

Pour tout ce qui est des modalités du plan, le [prospectus](#) reste l'outil principal pour les réponses. Nous fournissons quelques notes pour conseiller sur des cas qui sont plus récurrents.

Faire vos suivis clients

Lorsque vous avez un client qui commence avec vous, la bonne manière de maintenir un lien fort et de vous assurer de maximiser les revenus potentiels avec la famille, et d'offrir un service client irréprochable et bien structuré. Voici une méthode qui a été présentée à l'agence par Heather de l'agence Lynch :

1. Email de bienvenue.

Félicitations! Vous avez pris la décision d'assurer un bel avenir prometteur à *[NOM DE L'ENFANT]* en lui offrant le précieux cadeau de l'éducation! *[NOM DE L'ENFANT]* a beaucoup de chance d'avoir des parents comme vous. Merci de me permettre de contribuer à la planification de son avenir. Je serai là pour vous accompagner à chaque étape. 😊

J'ai pris soin de vous envoyer un cadeau spécial, qui devrait arriver dans les prochains jours. J'espère que vous l'aimerez!

Attaché à ce courriel, vous trouverez: le **guide d'épargne "comprendre les REEE"** et les **renseignements à propos de la divulgation de relation**. Vous y trouverez également votre **demande d'adhésion**, incluant les pages de résumé financier pour la contribution de *[100 \$]* par mois pendant 17 ans.

Quelques rappels importants :

- Votre première contribution mensuelle sera prélevée dans les cinq jours ouvrables, et la suivante le *[DATE]*.
- Les frais de souscription de votre régime seront prélevés sur vos dépôts au cours des 32 premiers mois (cette année et l'année prochaine). Par la suite, tout sera réglé pour une couverture allant jusqu'à 36 ans.

Si vous avez des amis ou de la famille qui pourraient profiter d'un REEE, envoyez-moi leurs coordonnées! En les référant, vous recevez chacun une carte cadeau de 25\$ Amazon en plus de participer à notre tirage d'un REEE de 10 000\$. Un simple courriel ou message texte avec leurs noms et numéros suffira. J'aimerais les aider, tout comme je l'ai fait pour vous!

Pour d'information, voici le lien vers notre promotion **Partagez la joie** :
<https://www.cst.org/fr/savings/partagez-la-joie?repld=###> (mettre votre numéro de représentant à la place du ####)

Surveillez également les courriels de la part l'Épargne CST au cours des prochains jours. Ce courriel inclura les instructions pour vous connecter à votre **portail client CST**.

Au plaisir,

2. Premier dépôt : court message texte ou courriel.
3. NAS : Assurez-vous qu'il est dans le dossier (toutes les 3 semaines) ET/OU confirmez que les subventions sont déposées, par appel téléphonique (références, personnes qui bénéficieraient du même niveau élevé de service client).
4. Anniversaire de l'enfant : simplement le souligner avec un message texte accompagné d'un emoji de dessin animé.
5. Appel de vérification KYC : une fois par an par téléphone.
6. Message pour l'Action de grâce : par texte ou courriel pour remercier (peut aussi être fait pendant le [temps des Fêtes](#)).

Vérifier la date du premier dépôt

Premièrement, N'OUBLIEZ PAS vos instructions quand vous soumettez un paquet. Les instructions peuvent être mises directement dans les instructions de traitement du Planner ou dans les messages du POAC. Si vous n'en mettez pas, le premier dépôt se fera dans les 5 jours ouvrables, et il est donc primordial de bien avertir votre client.

Même lorsqu'une instruction est mise sur le paquet, c'est un ajustement qui est fait manuellement par l'équipe de New Business, alors il est important, dès qu'un contrat est approuvé, d'aller dans votre salesforce dans la section "Sub Information" et "Special Draw" pour vous assurer que le dépôt initial est bien programmé tel que demandé. Si vous identifiez une erreur, il faut appeler la ligne de field services 1(866) 770-7377 rapidement pour faire la correction. Cela va éviter des potentiels NSF et des clients mécontents.

Ajustement des montants

Pour tout ajustement, il faut se référer au service à la clientèle. Par courriel, il faut utiliser l'option "contact CX" sur le compte client sur Salesforce. Pour une requête urgente ou qui nécessite une discussion, la ligne téléphonique spéciale pour les représentants est le 1(866) 770-7377. Vos collègues pourront vous assister et vous conseiller avec toutes demandes.

Nouveaux plans avec moins de 6 dépôts

Lorsqu'un plan vient d'être mis en place, c'est plus difficile de faire un arrangement de paiement. Que le client le demande ou qu'un dépôt ait rebondi, il faut absolument régulariser le compte, sinon il tombera en déchéance. Si un dépôt rebondi et qu'aucune action n'est prise, les dépôts vont complètement cesser. Voici la liste non exhaustive qui s'offre à vous : (1) Convenir avec le client d'une date pour rattraper le dépôt. (2) Proposer de rattraper le dépôt sur plusieurs mois en étalant le dépôt manquant sur 2 à 6 mois et l'ajouter au dépôt normal. (3) Donner l'instruction de reprendre les dépôts normaux, une fois que 6 mois de dépôt est complété (vous pourrez donner l'instruction de faire appliquer le skip rétroactivement sur le compte). (4) Le

dernier recours est de demander la fermeture du compte et de faire ouvrir un nouveau plan (cela permet de faire changer la date de mise en vigueur du contrat). Pour toute question, veuillez vous référer à votre superviseur.

Les skip

Le skip est le programme chez CST qui offre le plus de flexibilité. Dès qu'un fond a un minimum de 6 mois d'activité, les familles ont l'option de prendre 6 arrêts de dépôt, sans aucun impact sur leur fond. Pour s'en prémunir, il suffit de le demander.

Conversion

Le plan CST offre aussi la flexibilité de convertir le plan, c'est-à-dire de changer le type de dépôt d'un plan. Parlez avec votre superviseur ou votre ABM pour plus de détails.

Annexe I : Politique 11

[Télécharger ici](#) (anglais seulement)

Policy 11 Appointment Bookings and Enrolments - **NEW**

11.1 Objective

To protect established relationships between a Sales Representative and Prospects or Subscribers and encourage continued engagement by a Sales Representative with a Prospect or Subscriber. *Note – the Subscriber has a branch of record and an agent of record.*

11.2 Definition

- (a) **Subscriber** means an individual (including their spouse, common-law partner and any family members related by blood living in the same household) who is the Subscriber of a Protected Plan. For greater certainty, a niece, nephew, aunt, uncle, or cousin does not meet the definition of related by blood.
- (b) ***Prospect** is any individual including their spouse or common law partner who is not a Subscriber and who has been contacted by a Sales Representative for the purpose of selling them a CSTS Plan.
- (c) **Booked Meeting** is a scheduled meeting logged as a meeting in Salesforce for a Sales Representative to present the CSTS Plan to a Prospect.
- (d) ***Protected Plan** is any Plan which is Active with a cash balance or Terminated (where the termination date is within the prior 12 months).
- (e) **Terminated Plan** is where there is a \$0 balance in the account.
- (f) **CSTS** is C.S.T. Savings Inc.

11.3 Contacting Prospective Subscribers

11.3.1 Before a Meeting is Booked

Before a Meeting is booked, a Sales Representative does not have exclusivity to a Prospect. This includes Prospects who have been contacted by telephone (directly or indirectly), email or text, or who have received promotional materials from the Sales Representative.

11.3.2 Booked Meetings

For a Meeting to be considered booked:

Once the first appointment is booked with a Prospect, the Sales Representative will have marketing exclusivity to that Prospect up until the appointment date, provided that the appointment is not more than 90 calendar days after the birth of the child in a case when the appointment is made before the birth of the child;

1. A Sales Representative must create a meeting event in Salesforce so that the appointment booking has a created date