



# LIVRES NUMÉRIQUES D'IFSE

# ÉTUDES DE CAS



YOUR PARTNER IN  
FINANCIAL SERVICES EDUCATION

VOTRE PARTENAIRE DANS  
L'ÉDUCATION DES SERVICES FINANCIERS



# LIVRES NUMÉRIQUES D'IFSE

Ce livre numérique brosse le portrait d'étudiants qui ont excellé dans l'un des cours offerts par l'IFSE. Lisez leur histoire et découvrez comment ils ont mis en application les apprentissages provenant d'un cours de l'IFSE pour faire progresser leur carrière professionnelle. Nos partenaires académiques et les services de formation des entreprises peuvent utiliser ce livre numérique pour montrer à leurs étudiants ou employés :

- comment les cours de l'IFSE peuvent les aider à faire leur travail au quotidien et leur donner les moyens de faire progresser leur carrière;
- le type de conseils de première main que les étudiants dont on brosse le portrait donnent afin d'aider les autres à réussir les cours de l'IFSE.

George Donnery – Cours sur les fonds d'investissement au canada (CFIC) .....3

Rosemary Barber – Cours sur les fonds d'investissement au canada (CFIC) .....4

# Études de cas

## COURS SUR LES FONDS D'INVESTISSEMENT AU CANADA (CFIC)



George Donnery est représentant principal, Service à la clientèle à la Banque CIBC. Travaillant dans le domaine du service à la clientèle depuis plusieurs années, d'abord au Royaume-Uni puis au Canada, il a décidé qu'il était prêt à faire progresser sa carrière et à obtenir un poste davantage axé sur les conseils financiers.

C'est à ce moment-là qu'il s'est tourné vers l'IFSE pour suivre une formation qui pourrait l'aider à atteindre ses objectifs de carrière. Il a suivi le Cours sur les fonds d'investissement au Canada (CFIC) qui est, selon lui, une formation complète qui couvre efficacement tous les aspects du milieu financier canadien. M. Donnery estime que le cours lui a offert un excellent rapport qualité-prix puisque l'entreprise pour laquelle il travaille profite des tarifs préférentiels de l'IFSE.

Lorsqu'il pense à son expérience dans le cadre du CFIC, M. Donnery mentionne que les tutoriels sous forme de vidéos (CFIC Web TrainerMC) ont été très utiles. Il souligne que, en plus d'être informatifs, les tutoriels présentaient l'information clairement, divisant la matière de manière efficace et l'aidant à comprendre rapidement le contenu.

Ayant terminé avec succès le CFIC, il a commencé à examiner d'autres postes au sein de l'entreprise pour laquelle il travaille. Il est passé de représentant, Service à la clientèle au poste principal qu'il occupe présentement. M. Donnery envisage un poste de ventes dans l'avenir.

### De quelle façon le CFIC a-t-il aidé M. Donnery dans ses tâches quotidiennes?

« Dans le poste que j'occupe, je ne parle pas de questions précises liées aux investissements avec les clients et je ne les conseille pas à ce sujet, mais je peux leur fournir des renseignements de nature générale. Par exemple, j'ai discuté de REER avec une cliente. Elle a une vingtaine d'années et, comme elle n'accordait aucune importance à l'épargne-retraite, nous avons discuté des avantages de commencer tôt et d'établir des bases solides pour son avenir. Je l'ai également renseignée sur le REEP et le RAP, deux options qui peuvent aider respectivement à financer des études et à acheter une maison, et sur le rôle que peuvent jouer les REER au besoin. J'ai demandé à la cliente de penser à ses besoins financiers actuels et futurs, ainsi qu'à la valeur d'un REER. »

Quel conseil  
M. Donnery  
peut-il donner  
aux autres étudiants qui  
suivent le CFIC?



« Je suggère aux étudiants de profiter de tous les moyens qu'offre le cours pour faciliter l'apprentissage (p. ex., vidéos, tutoriels, contenu en ligne) afin d'élargir et d'approfondir leur compréhension de la matière. »

# Études de cas

## COURS SUR LES FONDS D'INVESTISSEMENT AU CANADA (CFIC)



Rosemary Barber est adjointe administrative chez Les Associés Redsell-Séguin & Associates, IPC Investment Corporation. Bien qu'elle se soit acquittée de ses tâches de manière productive, elle savait qu'elle pouvait contribuer encore plus au travail de l'équipe. Elle parlait un jour de formation professionnelle avec une collègue et lui a demandé quel cours elle avait suivi pour devenir adjointe autorisée. La collègue de M<sup>me</sup> Barber l'a dirigée vers le Cours sur les fonds d'investissement au Canada (CFIC) de l'IFSE.

M<sup>me</sup> Barber a décidé de suivre le CFIC puisqu'elle savait qu'une fois autorisée, elle pourrait accomplir beaucoup plus de choses au travail. Elle a également l'intention de suivre le Cours à l'intention des directeurs de succursale pour faire progresser davantage sa carrière dans le domaine des services financiers.

En ce qui a trait à son expérience dans le cadre du CFIC, M<sup>me</sup> Barber a trouvé que les tests interactifs tout au long du cours en ligne l'ont beaucoup aidée à repérer les domaines auxquels elle devait prêter une plus grande attention avant de passer à l'élément suivant. Les tests l'ont aidée à apprendre le contenu du cours plus en profondeur et à mieux se préparer à l'examen.

Ayant terminé avec succès le CFIC, M<sup>me</sup> Barber est maintenant adjointe autorisée et assume davantage de responsabilités. Par exemple, lorsqu'un représentant est absent du bureau et qu'un client appelle pour obtenir de l'aide, elle est plus en mesure de répondre à ses besoins.

### De quelle façon le CFIC a-t-il aidé M<sup>me</sup> Barber dans ses tâches quotidiennes?

« Récemment, j'ai aidé plusieurs clients pendant qu'un représentant de notre bureau était en vacances, ce qui nous a permis d'assurer un niveau de service élevé de manière transparente, contribuant ainsi au maintien de la satisfaction de la clientèle. Cela n'aurait pas été possible si je n'avais pas suivi le CFIC. »

### Quel conseil

M<sup>me</sup> Barber peut-elle donner aux autres étudiants qui suivent le CFIC?



« Je recommanderais de répondre à beaucoup de questions préparatoires. J'ai trouvé que le guide d'étude et le webinaire en direct pour la préparation à l'examen du CFIC étaient extrêmement utiles. Cela m'a beaucoup aidée d'écouter l'instructeur animant le webinaire passer en revue chaque question et réponse. »



YOUR PARTNER IN  
FINANCIAL SERVICES EDUCATION  
VOTRE PARTENAIRE DANS  
L'ÉDUCATION DES SERVICES FINANCIERS

## L'Institut IFSE

Sussex Centre – East Tower  
50 Burnhamthorpe Road West, Suite 601  
Mississauga, Ontario L5B 3C2

Tél. : 1-888-865-2437  
Télec. : 905-803-0944  
E-mail : [info@ifse.ca](mailto:info@ifse.ca)

[www.ifse.ca](http://www.ifse.ca)

Tous les noms de produits, logos et marques présentés commerce ou mentionnés dans cette brochure sont des marques ou des marques exclusives de propriété intellectuelle de l'Institut IFSE ou utilisé avec l'autorisation expresse des droits d'auteur et / ou le propriétaire de la marque. L'Institut IFSE n'approuve ni recommande aucun produit, société ou individu présentés dans cette étude de cas.