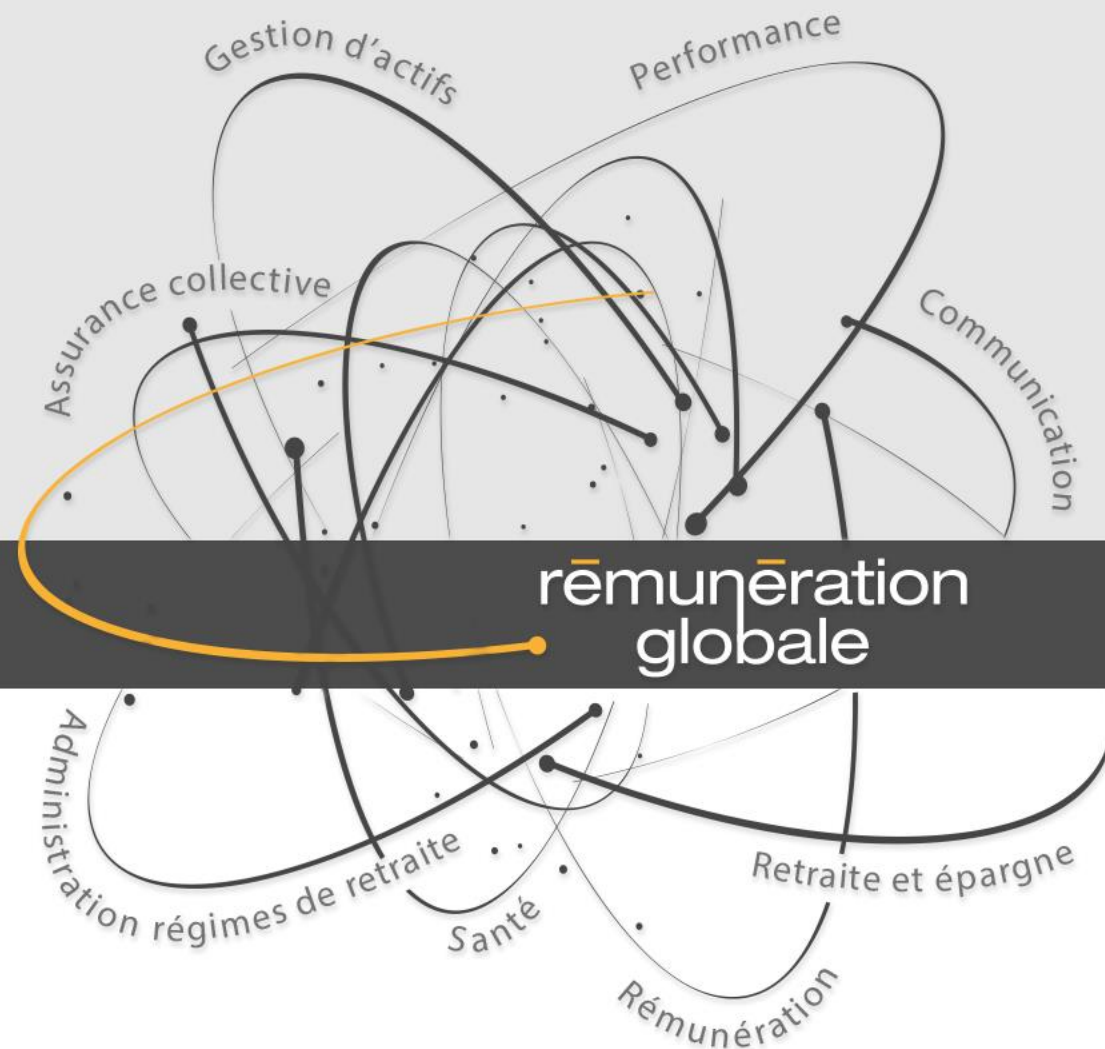


22 mars 2021

# La responsabilité et l'éthique professionnelle en consultation

Lydia Audet, FSA, FICA

Claudie Phelan, ASA, AICA





1992

Année de fondation  
de Normandin Beaudry



Détenue exclusivement  
par ses professionnels  
Présence et stabilité du personnel  
clé garanties



Près de  
300 employés  
animés par la rémunération globale



Un joueur de premier plan  
en rémunération globale  
et actuariat-conseil  
Montréal - Toronto - Québec



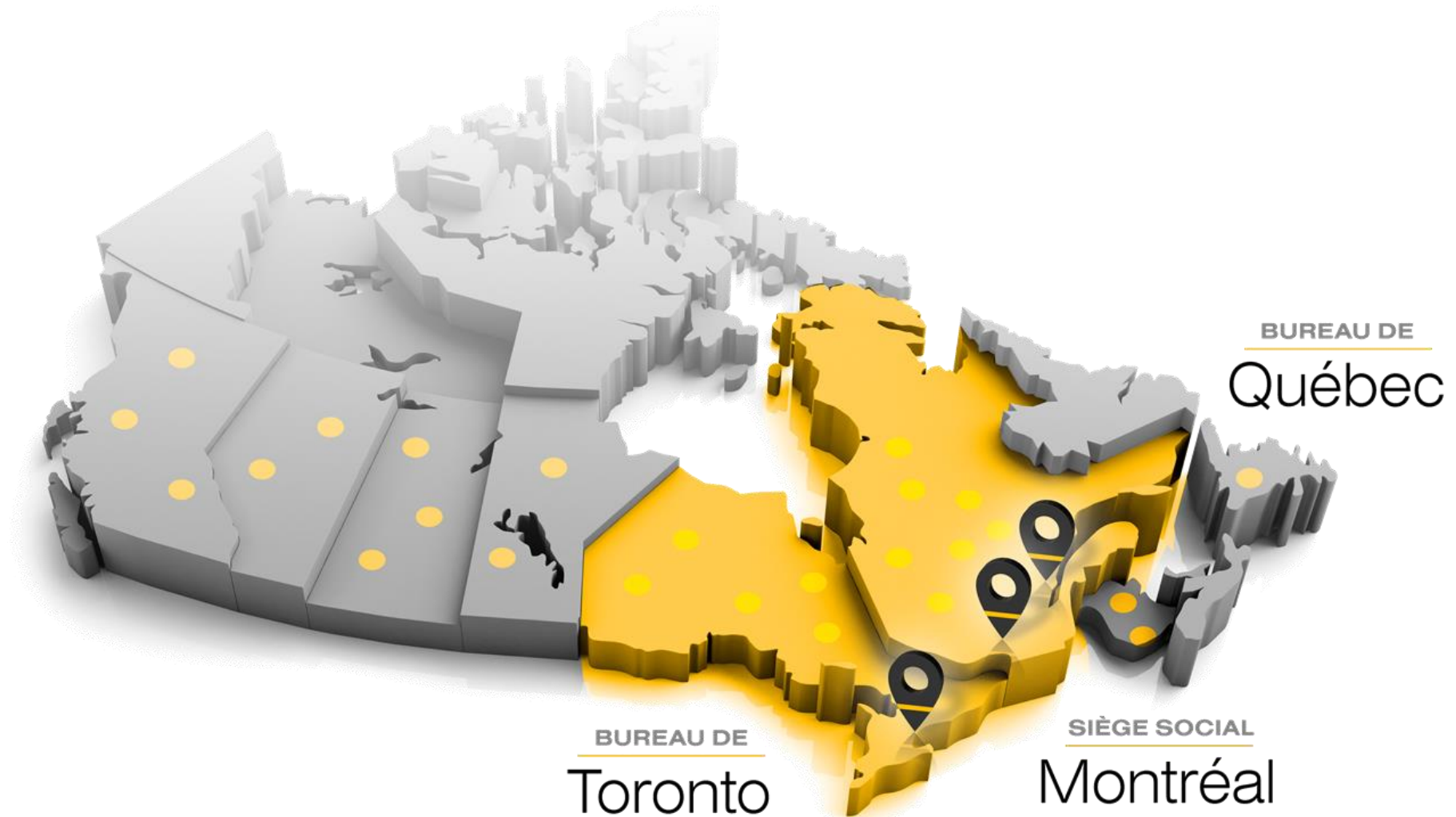
Une clientèle  
pancanadienne enviable  
de la multinationale aux PME,  
organismes parapublics,  
municipalités et OBNL



8 champs d'expertise

- |                        |                                      |
|------------------------|--------------------------------------|
| _ Santé                | _ Performance                        |
| _ Rémunération         | _ Communication                      |
| _ Assurance collective | _ Retraite et épargne                |
| _ Gestion d'actifs     | _ Administration régimes de retraite |

## Une clientèle pancanadienne diversifiée





—détenue par 48 de ses professionnels

## Quelques mythes sur le professionnalisme

**Mes patrons  
ne s'en  
préoccupent  
pas**

**Aucun lien  
avec la  
profitabilité**

**Ce n'est que  
de la théorie!**

**Pas pertinent  
pour ma  
carrière**

**Utile  
uniquement en  
consultation**

**La fin justifie  
les moyens**

**S'applique  
juste aux  
Fellows**

## Réchauffement...



## Objectifs de la présentation

- Prendre conscience de la portée de la responsabilité et de l'éthique professionnelles
- Comprendre l'importance d'entretenir une culture de la qualité
- Présenter quelques bonnes habitudes à intégrer dans votre futur milieu professionnel

## Plan de la présentation

- Éthique du travail
- Nature confidentielle du travail en consultation
- Intégrité du conseiller
- Un travail de qualité : oui, mais pourquoi?
- Efficacité améliorée... en 5 points
- Outils à votre disposition





# Éthique du travail

Valeurs, personnelles et organisationnelles, qui se traduisent à travers les différentes décisions prises par les employés

- Rendre des services de qualité
- Répondre aux demandes des clients dans les délais
- Travailler avec efficacité
- Éviter toute action qui porterait préjudice à l'image et à la réputation de l'entreprise ou des clients
- Respect d'autrui (client, collègue, collaborateur, compétiteur, etc.)
- Respecter la confidentialité
- Respecter la propriété intellectuelle de l'entreprise

- L'éthique est à la base des services que nous rendons
- La réputation et la crédibilité de nos professions sont en jeu
- Respect des codes de déontologie



- Les valeurs de Normandin Beaudry sont des points d'ancrage et de référence tous les jours
  - Transparaît dans notre façon de vivre, de travailler et de nous conduire

EXCELLENCE

RESPECT

INITIATIVE

COLLÉGIALITÉ

- L'attitude Normandin Beaudry nous guide dans la façon de rendre nos services
  - La transparence, l'éthique et l'objectivité : une question de savoir-être
  - La rigueur, l'innovation et l'expertise : une question de savoir faire

- Code de déontologie de l'ICA – Règle 4 – Divulgateion
  - Divulguer entièrement et sans retard au client la source de toute rémunération indirecte ou directe reçue
  
- Code de déontologie de l'ICA – Règle 5 – Conflit d'intérêts
  - Ne pas rendre de services professionnels qui puissent susciter un conflit d'intérêt réel ou potentiel, sauf si ce conflit a été divulgué
    - L'impartialité, éviter les conflits d'intérêts et toute apparence de conflit d'intérêts, c'est fondamental

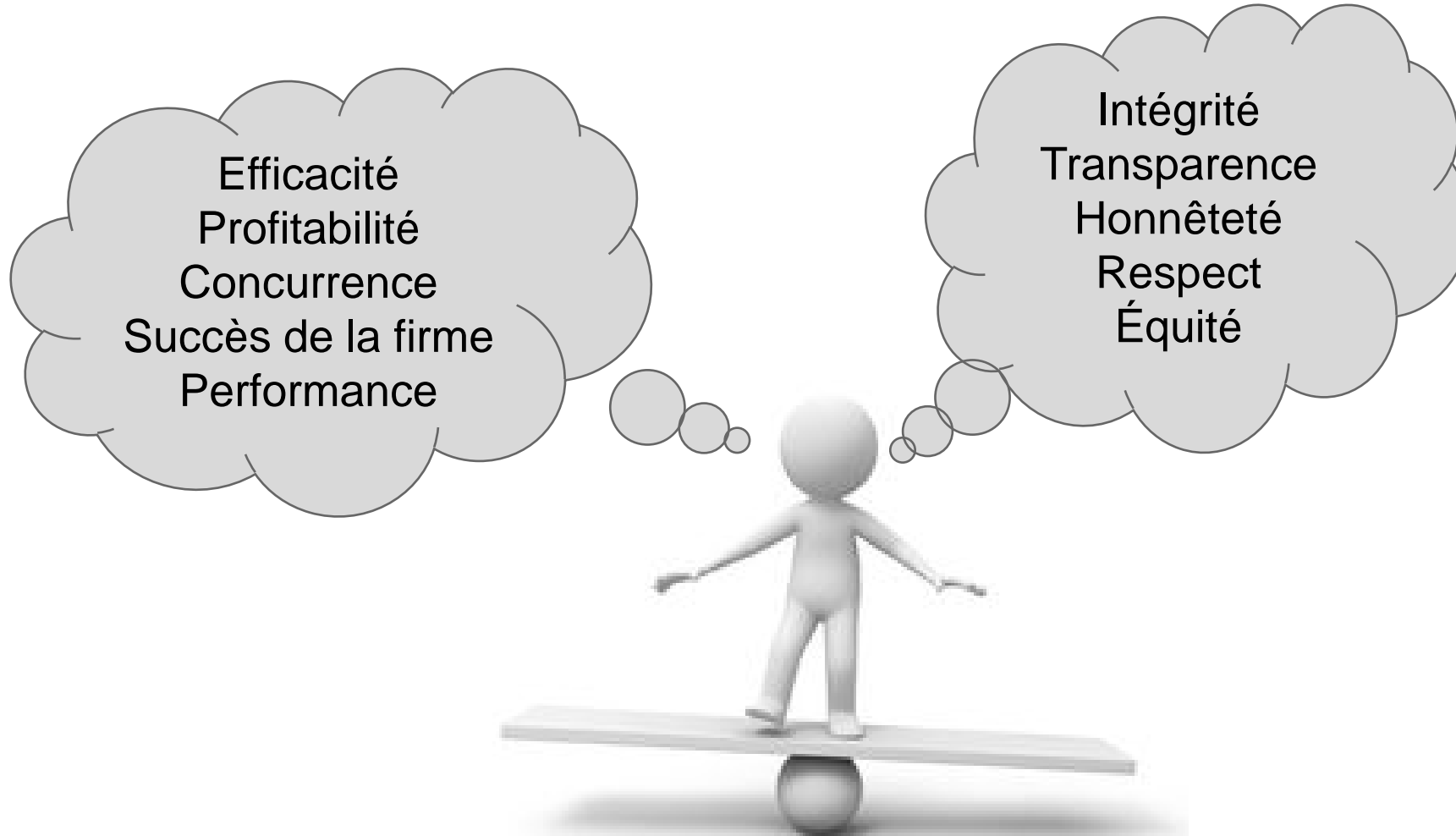


*Place au théâtre*

*Acte I*

# Retour sur l'Acte I

## *Conflits potentiels de valeurs*





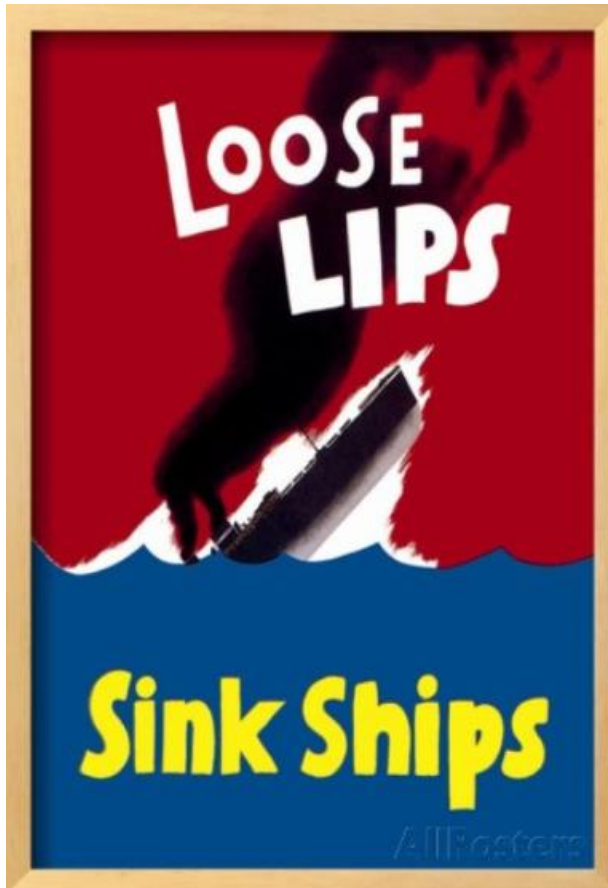
Nature confidentielle du  
travail en consultation



## Nature confidentielle du travail en consultation

- Code de déontologie de l'ICA – Règle 7 – Confidentialité
  - Ne pas divulguer les renseignements confidentiels obtenus dans le cadre d'une mission professionnelle exécutée pour un client
  
- Traitement de données confidentielles
  - Courriels
  - Par la poste
  - Sur notre bureau
  - Sur notre réseau informatique
  - Au photocopieur
  - Facturation
  - ...

## Nature confidentielle du travail en consultation



- Plan stratégique d'entreprise
  - Mise à pied massive
  - Achat/vente
  - Négociations syndicales
  - Philosophie d'entreprise
- Divers
  - Attention aux discussions entre amis
  - Attention aux discussions d'ascenseurs
  - Attention aux « couples actuariels »

# Nature confidentielle du travail en consultation

- Gestion de la confidentialité
  - Site sécurisé
    - Utilisation pour toute transmission de données confidentielles
  - Mots de passe
    - Aucune divulgation autorisée
    - Aucun accès aux courriels et boîtes vocales
  - Verrouillage des écrans automatique et des portables
  - Déchiquetage des documents confidentiels





Intégrité du conseiller

- Code de déontologie de l'ICA – Règle 1 – Intégrité professionnelle
  - Agir avec honnêteté, intégrité et compétence, et de manière à remplir les responsabilités de la profession envers le public et à maintenir la réputation de la profession actuarielle
  
- Code de déontologie de l'ICA – Règle 6 – Contrôle du produit
  - Prendre des mesures raisonnables pour s'assurer que les services ne soient pas utilisés pour induire en erreur d'autres parties ou pour enfreindre ou contourner la loi

## Cas pratique #1

- La personne avec qui vous travaillez sur un dossier-client vous demande de réaliser 10 calculs en 1 heure suite à une demande du client. Que faites-vous?
  - Vous les faites tous, très vite
  - Vous dites au client que ce n'est pas possible
  - Vous en faites la moitié
  - Vous vous faites aider
- Suggestions pour votre collègue
  - Être plus réaliste
  - Vous consulter avant de faire une promesse au client
  - Vous aider

- Qualité du travail vs. Qualité sous pression
- Divulcation des erreurs
  - L'erreur est humaine
  - Informer le responsable du dossier et le client
  - Et si le client trouve une erreur?
- Fiabilité des programmes informatiques
  - Faire des tests
  - Mettre des commentaires dans le programme
    - Programmer de façon claire et précise pour la 2<sup>e</sup> personne

- Recherche et vérification des données
  - Aucune donnée n'est parfaite
  - Comprendre ce qui est important
    - Poser des questions
    - Demander à quoi cela servira (but, qui utilisera le produit fini)
  - Travail routinier
    - Ne pas faire de vérifications superficielles
  - Prendre le temps
  - Université vs. marché du travail



A pair of red velvet curtains with a scalloped top edge, pulled back to reveal a black background. The curtains are tied back at the bottom.

*Place au théâtre*

*Acte II*

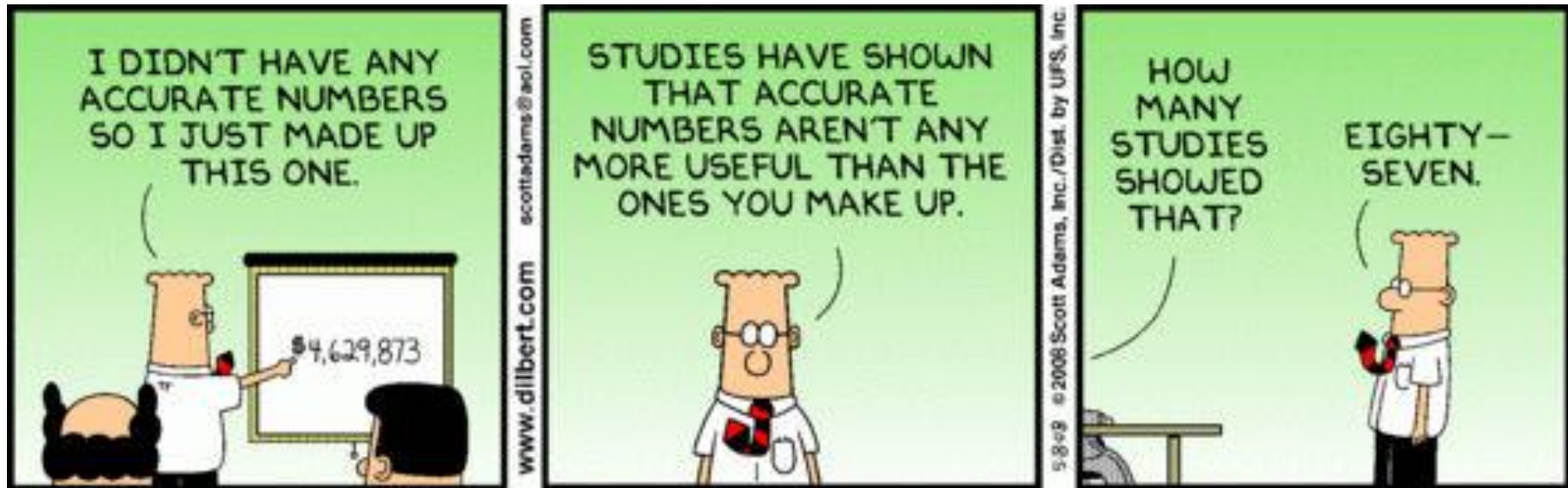
## Retour sur l'Acte II





Un travail de qualité : oui,  
mais pourquoi?

## Un travail de qualité : oui, mais pourquoi?



- L'excellence
  - Nous aidons nos clients à prendre des décisions sur des sujets complexes qui exigent rigueur, objectivité, qualité et fiabilité

## Un travail de qualité : oui, mais pourquoi?



- Culture de qualité à intégrer
  - Plus d'implication pour les plus jeunes veut également dire plus d'imputabilité face au client
  - C'est une question de notoriété et de réputation

## Un travail de qualité : oui, mais pourquoi?

- Code de déontologie de l'ICA – Règle 2 – Normes de qualification
  - Ne rendre des services professionnels que si l'on est qualifié pour le faire et si l'on satisfait aux normes de qualifications applicables Champs d'expertise
    - Ne faire que ce que vous êtes qualifiés pour faire
- Code de déontologie de l'ICA – Règle 3 – Normes de pratique
  - Veiller à ce que les services professionnels rendus répondent aux normes de pratique pertinentes
    - Il existe une norme pour chaque domaine
      - Assurance, Régimes de retraite, Avantages sociaux postérieurs à l'emploi, etc.

## Un travail de qualité : oui, mais pourquoi?

- Révision par les pairs
  - Politique de « peer review » et processus d'assurance qualité
    - Toile de protection visant à assurer un contrôle de qualité
  - Préparer un dossier complet pour le réviseur
  - Le réviseur doit utiliser une autre méthode
  - Le réviseur doit avoir le temps
- Communications écrites
  - Lettres, rapports, présentations, courriels, etc.
  - S'assurer que les colonnes balancent
  - Qualité du français/anglais

# Un travail de qualité : oui, mais pourquoi?

- Facturation des honoraires
  - Responsabilité du conseiller
    - Établir le budget au début du mandat
    - Éviter les mauvaises surprises au client
- Respect des délais et échéanciers convenus
  - Gestion du temps et efficacité
  - Lever la main si problème à l'horizon



## Quelques exemples...

- Évaluation actuarielle de solvabilité pour un régime indexé
  - Réduction par équivalence actuarielle non programmée pour l'évaluation des rentes immédiates des participants actifs
    - Impact de 8 % sur le passif des participants actifs
  - **Méthodes de travail**
- Interprétation des dispositions pour un régime de cadres
  - Évaluation de solvabilité effectuée en supposant que la rente maximale était réduite selon les dispositions de la LIR, mais règlement moins généreux
  - **Analyse des dispositions applicables**

## Quelques exemples...

- Évaluation comptable d'un régime supplémentaire
  - Disposition sur l'accumulation de service mal évaluée
    - Conciliation révèle un passif comptable 50 % plus élevé que celui divulgué dans les états financiers
  - **Analyse des dispositions applicables**

## Quelques exemples...

- Production de relevés de cessation de participation
  - Fusion effectuée avec les réglages français pour des relevés en anglais
  - Correction mineure apportée à la suite d'une dernière validation
  - Version électronique transmise, sans imprimer les relevés finaux
  - ***Contrôle du produit final***

## Quelques exemples...

- Production de relevés annuels
  - Régime couvrant des milliers de participants
    - Erreur affectant toute une cohorte de participants
  - Cas tests manuels faits au hasard, et non selon des critères de sélection choisis
    - Salariés / exécutifs
    - Gains inférieurs au MGA / supérieurs au MGA
    - Moins de 55 ans / plus de 55 ans
    - Divorces, etc.
  - A entraîné l'implantation d'une macro pour générer des cas tests
  - ***Échantillonnage***

## Quelques exemples...

- Sélection des hypothèses
  - Méthode erronée pour la détermination du taux d'achat de rentes indexées sur la feuille de statistiques mensuelles
  - Les conseillers utilisant cette statistique sont au courant et déterminent le taux applicable de leur côté
  - Un conseiller se fie au taux présenté dans les statistiques
    - Passif de solvabilité erroné
  - ***Partage de l'information***



Efficacité améliorée...  
en 5 points

## Efficacité améliorée... en 5 points

### 1. Méthodes de travail

- Avoir un cartable de notes sur le régime (OneNote)
  - Toujours à votre disposition lors des rencontres avec le client
- Utiliser les outils à votre disposition (Antidote, Beyond Compare, etc.)
- Modèles et listes de contrôle
- Avoir un ordre de grandeur en tête ou une idée du changement attendu
- Prendre du recul avant de remettre un travail
- Prendre de bonnes notes et centraliser ses notes

## Efficacité améliorée... en 5 points

### 1. Méthodes de travail - suite

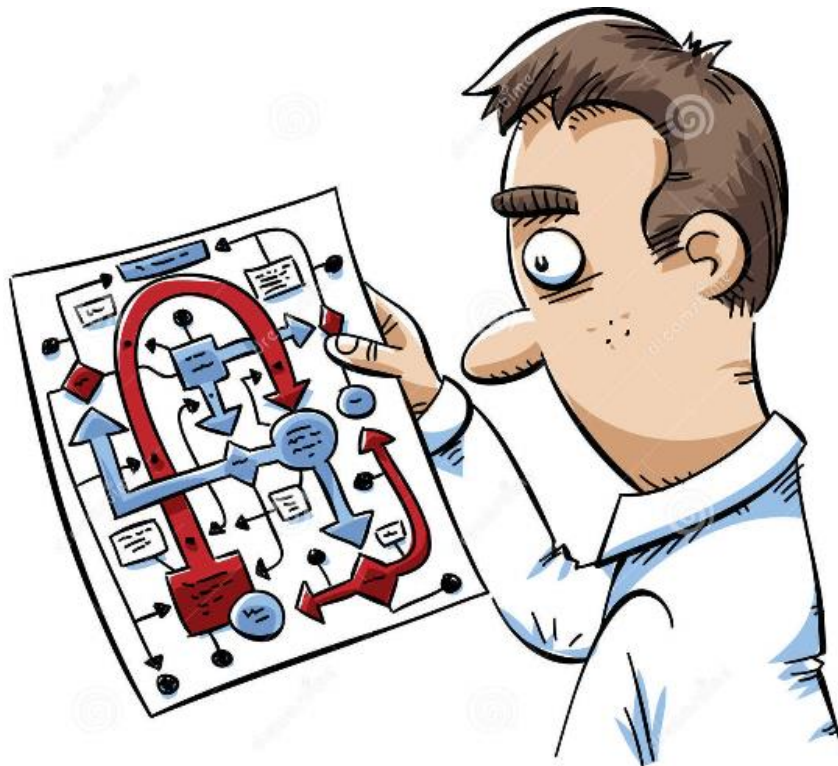
- Relevés des conversations téléphoniques (par courriel)
  - La mémoire est une faculté qui oublie...
  - Faire confirmer par écrit la compréhension du mandat
- Support de calculs
  - Toujours garder les « runs » finales
  - Transcrire les calculs
  - Commentaires dans les programmes
  - Faire le ménage du dossier



# Efficacité améliorée... en 5 points

## 2. Planification vs sur-gestion

- Rencontre initiale, suivis réguliers et post-mortem



## Efficacité améliorée... en 5 points

3. Revue de qualité vs travail en double
  - Apprendre à se vérifier
  - Apprendre à déléguer et à vérifier
    - Ne pas refaire les calculs faits par un autre
    - Prendre un chemin différent, couvrir différents angles
  - Apprendre à vérifier les résultats d'un outil de calculs
    - Programme de mise à jour
    - Programme d'évaluation
    - Gains et pertes
  - Réutiliser le travail déjà produit

## Efficacité améliorée... en 5 points

4. Imputabilité de chaque membre de l'équipe
  - Si chaque membre de l'équipe remet un travail de qualité, au meilleur de ses connaissances, l'efficacité est améliorée
  - On est tous responsables de mener à bien les tâches que l'on a assumées



## Efficacité améliorée... en 5 points

### 5. Amélioration des outils de travail

- Uniformité des modèles et méthodes de travail
- Ne pas confondre avec diminution de la créativité
  - Aucune valeur ajoutée à recréer un rapport standard
- N'empêche surtout pas le partage des idées pour améliorer un outil ou un processus
  - Permet à tous d'en profiter

# Efficacité améliorée... en 5 points

## *Cas pratique #2*

- La personne avec qui vous travaillez sur un dossier-client est absente. Le client vous téléphone pour une demande de calcul. Que faites-vous?
  - Vous vous faites vérifier par un autre conseiller
  - Vous dites que vous ne pouvez pas faire ce qu'il vous demande
  - Vous faites le travail seul
  
- Suggestions pour votre collègue
  - Laisser des notes
  - Tenir informés les membres de l'équipe
  - Avoir des dossiers en ordre

## Efficacité améliorée... en 5 points

### *Cas pratique #3*

- La personne avec qui vous travaillez sur un dossier-client vous explique un travail qui n'est pas clair. Que faites-vous?
  - Vous lui dites que ce n'est pas clair
  - Vous allez voir un autre collègue plus expérimenté que vous
  - Vous ne dites rien et essayez de comprendre par vous-même
- Suggestions pour votre collègue
  - Donner plus d'explications, plus longtemps
  - Donner des consignes par écrit, et vous demander d'écrire les consignes



Outils disponibles

## Outils disponibles

- Outils disponibles
  - Règles de déontologie de l'ICA
  - Conseil de déontologie de l'ICA
  - Normes de pratique de l'ICA
  - Collègues, autres Fellows
  
- Outils à développer... par vous?
  - Forum de partage de situations problématiques (zones grises)
  - Publications dépersonnalisées de cas de manquement au professionnalisme ou à l'éthique
  - Publications dépersonnalisées du Conseil de déontologie de l'ICA



# Vos impressions? Des questions?



## Montréal

630, boul. René-Lévesque O., 30<sup>e</sup> étage  
Montréal, QC H3B 1S6

514 285-1122

## Toronto

180 Dundas Street West, Suite 1900  
Toronto, ON M5G 1Z8

416 285-0251

## Québec

1751, rue du Marais, bureau 300  
Québec, QC G1M 0A2

418 634-1122