

# COMPOSER AVEC LA VOLATILITÉ

Comment puis-je aider mon équipe le plus efficacement possible pendant cette période d'incertitude?

Les meilleurs dirigeants accordent la priorité à leur **Personnel**, fournissent une **Perspective**, clarifient les **Priorités** et dirigent avec **Optimisme**. Voici dix façons de mettre en œuvre ces principes de leadership pour votre équipe :



1

**Apportez votre soutien.** Organisez une réunion quotidienne de cinq minutes avec toute votre équipe à la fin de la journée. Rassurez les membres de votre équipe en leur disant que vous êtes tous solidaires, voyez comment chacun tient le coup, faites le point sur ce qui s'est passé aujourd'hui et établissez ensemble les priorités et les attentes pour le lendemain.



2

**Soutenez-vous les uns les autres.** Certains membres de l'équipe affrontent peut-être ce type de conditions de marché pour la première fois et ne sont peut-être pas habitués à ce niveau de stress personnel. Comprenez que l'erreur est humaine. Concentrez-vous sur la solution et corrigez le tir sans blâmer. Vous pourrez discuter plus tard de ce qui s'est bien ou mal passé.



3

**Gardez le cap sur ce que votre équipe et vous pouvez maîtriser.** Le moment est venu de ménager vos attentes et de vous assurer que vous disposez d'un plan de continuité des activités en cas d'imprévu. Fixez une réunion du matin de 15 minutes pour traiter de la mesure que chaque personne doit prendre aujourd'hui : déterminez ce qui doit être fait aujourd'hui et ce qui peut être remis à un autre jour. Incitez les membres de votre équipe à être réalistes quant à leurs objectifs, sans oublier de prendre soin d'eux-mêmes et de leur famille.



4

**Assurez-vous que l'équipe comprend le message aux clients.** Quels sont les changements intentionnels apportés par l'équipe pour faire face à ces conditions inhabituelles? Que doit dire l'équipe, que doit-elle offrir aux clients?

Des simulations de conversations probables peuvent faciliter la préparation des membres de l'équipe et leur permettre de travailler dans l'intérêt du client tout en représentant efficacement l'équipe.



5

**Mettez en place une politique de transmission des appels à l'échelon supérieur.** Définissez et communiquez à votre équipe les types d'appels de clients qui doivent vous être transmis immédiatement, ceux que l'équipe peut traiter et les conversations qui peuvent avoir lieu à une date ultérieure. Vous pourriez traverser une accalmie temporaire du volume d'appels des clients, car ils sont occupés à traiter leurs problèmes personnels et familiaux les plus prioritaires dans ce nouveau contexte. Cependant, vous devez vous préparer à une augmentation probable des appels des clients, à mesure que la réalité et les effets de la volatilité des marchés commenceront à se faire sentir. L'empathie, l'authenticité et la réactivité sont autant d'éléments qui contribuent à rassurer les clients.



6

**Établissez les priorités. Ensemble.** Vos priorités professionnelles ont probablement changé au cours des dernières semaines. Déterminez ce qui doit être fait immédiatement et ce qui peut être remis à plus tard en équipe.



7

**Établissez une communication et une transparence au sein de l'équipe.** En plus de la réunion quotidienne de cinq minutes et de la réunion matinale de 15 minutes, formalisez les canaux de communication pour vous assurer que les tâches requises sont accomplies et que tous les membres de l'équipe assument la responsabilité des tâches essentielles. Mettez en place une structure de communication pour déterminer qui est **Responsable** de certaines tâches, qui doit **Approuver**, qui doit être **Consulté** et qui doit être **Informé**. Ce type de structure et de transparence permettra aux membres de l'équipe de rester sur la même longueur d'onde et de s'assurer que les tâches essentielles ne seront pas négligées.



8

**Responsabilisez l'équipe.** Si vous voulez que les membres de l'équipe prennent en charge le processus, vous devez leur donner les moyens de prendre des décisions. Le processus de communication formel (septième point) vous permettra à la fois de faire confiance aux autres, tout en procédant à des vérifications.



9

**Considérez cette situation comme une occasion de décrocher de nouvelles affaires.** Faites de l'expansion des affaires l'une des priorités de l'équipe. Proposez aux clients de tenir des consultations avec les amis et les membres de la famille qui sont concernés. C'est l'occasion de l'emporter sur la concurrence.



10

**Tirez parti de vos ressources.** Communiquez avec votre équipe régionale dédiée d'Investissements Russell pour obtenir du soutien : qu'il s'agisse d'obtenir des conseils sur des conversations capitales avec des clients, de formuler des commentaires sur le marché d'une manière conviviale pour le client ou d'accéder à des outils et des ressources de solutions d'affaires pour gérer votre entreprise comme un chef de la direction, nous sommes votre partenaire.

## Communiquez avec nous

Investissements Russell travaille en partenariat avec les conseillers depuis plus de 20 ans pour les aider à bâtir des pratiques prospères, quelles que soient les conditions du marché. Nous sommes là pour vous aujourd'hui aussi. Communiquez avec votre équipe régionale dédiée d'Investissements Russell pour en savoir plus sur la façon dont nous pouvons vous aider afin que vous puissiez aider vos clients à affronter l'incertitude. Veuillez communiquer avec nous par téléphone au 1 888 509-1792 ou visitez le site [russellinvestments.com/ca](http://russellinvestments.com/ca).

**RENSEIGNEMENTS IMPORTANTS CETTE PUBLICATION EST DESTINÉE AUX CONSEILLERS EN PLACEMENTS UNIQUEMENT. ELLE N'EST PAS DESTINÉE AUX INVESTISSEURS OU INVESTISSEURS POTENTIELS ET ELLE NE DOIT PAS LEUR ÊTRE FOURNIE. ELLE NE CONSTITUE PAS UNE COMMUNICATION DE VENTE AU SENS DU RÈGLEMENT 81-102 - FONDS D'INVESTISSEMENT.**

Aucune partie du contenu de cette publication ne constitue des conseils juridiques, fiscaux, sur les titres ou de placement. Il ne s'agit pas non plus d'une opinion concernant la pertinence d'un placement ni une sollicitation de quelque type que ce soit. Ces renseignements doivent être utilisés tels quels. Investissements Russell Canada Limitée ne fait aucune déclaration et n'offre aucune garantie à l'égard de ces renseignements.

Investissements Russell est le nom commercial d'un groupe d'entreprises dotées d'une administration commune, incluant Investissements Russell Canada Limitée.

La propriété d'Investissements Russell se compose comme suit : une participation majoritaire de fonds gérés par TA Associates et des participations minoritaires de fonds gérés par Reverence Capital Partners et la direction d'Investissements Russell.

Droits d'auteur © Investissements Russell Canada Limitée 2020. Tous droits réservés.

Frank Russell Company est le titulaire des marques de commerce Russell contenues aux présentes et de tous les droits de marque liés aux marques commerciales Russell, et autorise les membres du groupe d'entreprises Investissements Russell à les utiliser sous licence. Les membres du groupe d'entreprises Investissements Russell ne sont en aucune façon affiliés à Frank Russell Company ni à toute autre entité exploitée sous la marque « FTSE RUSSELL ».

Date de la première publication : mars 2020. Révision : mars 2021. RETAIL-03067(EXP-03-2022)

**RÉSERVÉ À L'USAGE EXCLUSIF DES CONSEILLERS. LA DIFFUSION OU LA DIVULGATION À DES INVESTISSEURS OU INVESTISSEURS POTENTIELS EST INTERDITE.** [russellinvestments.com/ca/fr](http://russellinvestments.com/ca/fr)