

Accueillez les professionnels de demain comme des pros!

## TROIS RÈGLES POUR RÉUSSIR

La période probatoire, un passage obligatoire pour les finissants

**Denis Moisan**, courtier en assurance de dommages | inspecteur

**Jean-Pierre Provost**, expert en sinistre | inspecteur

**Jean-Sébastien Houle**, courtier en assurance de dommages des particuliers | inspecteur

Avez-vous songé à accueillir un ou plusieurs stagiaires au sein de votre équipe au cours de l'été qui arrive ? Voici les principales règles qui guideront le superviseur afin que l'expérience se transforme, pour le stagiaire, en une entrée réussie au sein de l'industrie de l'assurance de dommages.

Pour les finissants des programmes d'étude en assurance de dommages, la période probatoire constitue un passage obligatoire pour obtenir le certificat de représentant.

C'est pourquoi le superviseur est responsable de tous les actes posés par le stagiaire durant sa période probatoire. Il doit ainsi s'assurer que le stagiaire respecte la loi, les règlements et le code déontologique pertinent.

### Règle 1 : vérifier le certificat probatoire et la période de probation

Avant même que ne débute la période probatoire, le superviseur doit vérifier que le stagiaire détient un certificat probatoire dûment délivré par l'Autorité des marchés financiers (AMF).

Il doit aussi veiller à ce que la date du début et la durée de la période probatoire, indiquées sur le certificat, soient respectées à la lettre. Celle-ci est d'une durée de 6 semaines pour une catégorie de discipline (ex. assurance des particuliers) et de 12 semaines pour la discipline complète. Le superviseur doit voir à ce que le stagiaire effectue au moins 28 heures de travail par semaine.

Ces deux règles sont cruciales, car exercer sans certificat probatoire ou poser des actes en dehors de la période probatoire place le stagiaire en situation de pratique illégale. En pareille situation, tant le cabinet que le superviseur s'exposent à des sanctions.

Il serait pour le moins incongru qu'un stagiaire entreprenne sa carrière en se retrouvant en situation de pratique illégale...

### Règle 2 : établir le plan de formation et accompagner le stagiaire

Dès le début du stage, le superviseur doit s'asseoir avec le stagiaire pour fixer avec lui le plan de formation qui déterminera les tâches à accomplir ainsi que les délais. Cette étape préliminaire permettra, tant au superviseur qu'au stagiaire, de partager leurs attentes respectives en ce qui concerne cette période d'apprentissage cruciale.

Par la suite, le superviseur doit suivre le développement du stagiaire de façon régulière : il doit réviser et évaluer les tâches accomplies par le stagiaire, et ce, au moins une fois par semaine.

Si le stagiaire éprouve des difficultés ou qu'il en fait la demande, le superviseur ne doit pas hésiter à le rencontrer plus souvent pour apporter des ajustements en fonction des obstacles à surmonter ou des points à améliorer.

### Règle 3 : optimiser le développement des compétences du stagiaire

En vertu de la réglementation, le superviseur se doit d'offrir un environnement de travail favorable à l'apprentissage et au développement des compétences du stagiaire.

Lors de sa période probatoire, le stagiaire doit pouvoir acquérir de nouvelles connaissances relatives à sa discipline, ainsi que des habiletés et attitudes nécessaires à une bonne pratique professionnelle.

À cet effet, le règlement prévoit qu'au cours de la période probatoire, le stagiaire doit obligatoirement et progressivement accomplir des tâches réservées aux représentants, afin de développer et de consolider ses compétences professionnelles.

Le tableau<sup>1</sup> ci-dessous indique quelles compétences le stagiaire doit développer au cours de sa période probatoire.

### Ne pas laisser le stagiaire à lui-même

Il va de soi que le stagiaire ne peut être laissé à lui-même lorsqu'il pose des actes liés à la profession. Le superviseur doit surveiller son travail de façon méticuleuse. À cet égard, les responsabilités du superviseur diffèrent selon les produits que le stagiaire est appelé à offrir aux consommateurs.

### Pour les produits destinés aux particuliers

Le stagiaire peut proposer et vendre le produit au client. Dans le jour ouvrable suivant cette vente, le superviseur doit réviser le travail fait et approuver la vente. Il doit consigner sa révision au dossier.

### Pour les produits destinés aux entreprises

Le stagiaire doit, avant de proposer et vendre un produit au client, le faire approuver par le superviseur. Ce dernier doit consigner son approbation au dossier et contresigner la proposition ou la demande de modification.

### Pour les actes liés à l'expertise de sinistres

Le stagiaire peut assister le superviseur auprès du client, mais il doit préalablement avoir fait approuver par le superviseur tout élément de l'enquête, de l'estimation des dommages ou de la négociation du règlement qui sera présenté au client. Le superviseur doit contresigner tout document rempli par le stagiaire.

Dans tous les cas, le stagiaire peut lui-même procéder à la collecte d'information.

<b>Savoir (connaissances)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le vocabulaire propre au domaine.</li> <li>Les contrats d'assurance utilisés, et leur structure.</li> <li>Les caractéristiques des produits ou des services offerts par l'employeur.</li> <li>Les normes de l'employeur.</li> <li>Les ressources disponibles pour éviter les oublis ou les erreurs.</li> <li>Les caractéristiques de la clientèle visée.</li> <li>Certains articles de lois, codes et conventions.</li> </ul>
<b>Savoir-faire (capacités)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Développer des méthodes de travail efficaces et appropriées aux tâches d'un représentant.</li> <li>Exécuter des tâches rapidement et de façon efficace.</li> <li>Synthétiser l'information recueillie.</li> <li>Gérer un appel ou une rencontre.</li> <li>Offrir un produit adapté aux besoins du client et conseiller celui-ci.</li> <li>Régler un sinistre en fonction de la protection souscrite par le client (pour la discipline de l'expertise en règlement de sinistres ou une catégorie de cette discipline).</li> </ul>
<b>Savoir-être (capacités)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>S'adapter à des situations variées et ajuster ses comportements en fonction des caractéristiques de la situation ou de la clientèle.</li> <li>Respecter la législation et les règles d'éthique professionnelle et de déontologie s'appliquant à l'exercice des activités de représentant.</li> <li>Discuter et convaincre ses interlocuteurs afin de parvenir à un accord sur un sujet donné.</li> <li>Entrer en contact avec autrui et pratiquer une écoute active.</li> </ul>

<sup>1</sup> Référence : L'Autorité des marchés financiers, Guide du stagiaire et du superviseur : conseils pratiques pour le bon déroulement de la période probatoire, www.lautorite.qc.ca.

"Looking at Compliance" articles are available in English at chad.ca. First, click on "Members" and then click on the "ChAD's Chronicles" tab.