

SUPERVISEUR DE STAGE : AVEZ-VOUS CE QU'IL FAUT ?

Prendre la fonction au sérieux... ça rapporte

Dans le numéro précédent de *La ChADPresse*, nous avons vu les conditions légales et réglementaires qui régissent la période probatoire d'un stagiaire dans un cabinet. Voyons maintenant les principales qualités professionnelles et personnelles qu'un représentant doit posséder pour offrir un stage de qualité.

Qui peut superviser un stagiaire ?

En vertu de la loi, tout représentant en assurance de dommages peut devenir superviseur de stage, à la condition d'avoir été titulaire d'un certificat durant au moins 24 mois, et ce, au cours des 36 derniers mois.

Une nouvelle condition a été ajoutée le 1^{er} mars 2010: le représentant ne doit pas avoir fait l'objet d'une sanction disciplinaire ou avoir été radié, et ce, au cours des cinq dernières années.

Tout représentant qui répond à ces exigences peut, techniquement, superviser le stage d'un nouveau représentant en probation. Mais dans la réalité, il faut posséder des atouts qui vont au-delà des exigences légales pour assurer un stage de qualité qui favorisera l'essor de nouvelles carrières en assurance de dommages.

Qualité n° 1 : avoir du temps à consacrer au stagiaire

« La disponibilité est la première qualité qu'il faut avoir lorsqu'on accueille un stagiaire », affirme Jean-Sébastien Houle, inspecteur à la Chambre et qui a lui-même été superviseur de stage dans un cabinet.

Selon lui, il importe que les dirigeants soient dans le coup et qu'ils acceptent de libérer les superviseurs d'une partie de leurs responsabilités pour qu'ils s'affranchissent avec professionnalisme de la tâche de superviseur. Même en situation de travail intensif !

« En période de pointe, le patron peut être tenté de demander au superviseur d'accorder moins de temps au stagiaire, mais ce serait une erreur puisque cela empêche le stagiaire d'avoir la rétroaction dont il a besoin pour s'améliorer et contribuer à long terme à l'essor de l'entreprise », d'ajouter Jean-Sébastien Houle.

De fait, un stagiaire peu ou mal supervisé peut devenir rapidement insatisfait de sa période de probation.

Qualité n° 2 : avoir un talent de pédagogue

Certes, posséder une solide expérience du domaine de l'assurance constitue un préalable pour devenir superviseur de stage. Mais il faut, en plus, avoir la capacité de bien transmettre ses connaissances.

« La personne la mieux placée pour superviser un stagiaire n'est pas nécessairement le patron ou un directeur, indique Denis Moisan, inspecteur à la Chambre. Il faut vouloir enseigner, vouloir jouer un rôle de modèle, poursuit-il. On engage rarement un stagiaire pour ne pas le garder, mais il faut aussi être là pour l'aider lorsqu'il en a besoin. »

Aussi, le maître de stage doit bien comprendre la matière qu'il enseignera au stagiaire. Autrement, le stagiaire évoluera plus difficilement et pourrait être freiné dans la poursuite de sa carrière.

Qualité n° 3 : avoir le goût de partager ses connaissances

En plus d'être disponible et pédagogue, le superviseur doit être dévoué, patient et aimable avec le stagiaire. Plutôt que de le critiquer, il doit le parrainer et jouer un rôle de guide.

« Être maître de stage, c'est presque une vocation, lance Jean-Sébastien Houle. Si un représentant se voit confier le mandat d'être superviseur mais qu'il n'en a pas le goût, tant le superviseur que le stagiaire perdront leur temps. »

Là encore, il faut que l'assureur ou le cabinet libère le superviseur pendant la durée du stage, afin qu'il s'y consacre pleinement, au quotidien. « Le superviseur n'est pas là pour dire au stagiaire où mettre la virgule : il est là pour lui expliquer pourquoi on la met là », illustre Denis Moisan.

Qualité n° 4 : responsabiliser graduellement le stagiaire

S'il est admis qu'on ne confie pas à un stagiaire la responsabilité d'un dossier majeur quelques semaines seulement après son arrivée, il ne faut pas non plus le confiner uniquement à des tâches de moindre importance.

« Il n'est pas toujours évident de bien doser l'apprentissage, car le stagiaire lui-même souhaite qu'on lui confie rapidement des dossiers importants », indique Denis Moisan, qui a également été superviseur.

« On doit faire comprendre au stagiaire qu'on ne fait pas construire de pont à un jeune ingénieur, image-t-il. Le superviseur doit commencer par enseigner la base, mais il doit aussi encourager le stagiaire en lui confiant graduellement des responsabilités plus importantes : le stagiaire doit se sentir utile et voir les possibilités qui s'offrent à lui à long terme, sinon il abandonnera. »

Bien préparer le stage

Enfin, il est important de préparer la venue d'un stagiaire afin de valoriser l'expérience que constitue cette période de probation.

Après tout, l'effort qu'un cabinet mettra à préparer le stage risque fort de lui être bénéfique à long terme.

