

Supervision de stage : réussir l'accompagnement d'un futur professionnel



Télécharger la fiche
PRATICO-PRATIQUE

En janvier 2017, l'Autorité des marchés financiers (l'Autorité) a publié une nouvelle version du *Guide de la période probatoire*, laquelle reflète les principaux changements apportés au *Règlement relatif à la délivrance et au renouvellement du certificat de représentant (Règlement n° 1)* (voir l'encadré « Pour en savoir plus » à la fin de l'article). L'objectif de ces modifications est de rappeler les obligations du superviseur à l'égard du stagiaire.

En effet, la période probatoire, ou stage, est une étape importante dans l'apprentissage du futur certifié; elle vise à l'aider à développer ses compétences, ses connaissances et son comportement professionnels. La supervision de stage doit donc lui permettre d'exercer les activités réservées aux représentants avec autonomie, dans le respect de la réglementation en vigueur.

Le professionnel certifié qui supervise un stage agit comme mentor auprès du postulant et doit, à ce titre, s'assurer de respecter lui-même les obligations qui lui incombent en vertu du Règlement n° 1. Voici ce dont il faut se souvenir pour offrir un accompagnement réussi à un candidat en période probatoire.

AVANT LE STAGE : PLANIFIER L'ARRIVÉE DU STAGIAIRE

Pour accueillir un stagiaire dans un environnement propice à son épanouissement professionnel, le superviseur de stage doit s'assurer de préparer son arrivée adéquatement. Le postulant à un certificat probatoire doit rencontrer l'employeur chez qui il veut réaliser son stage ainsi que le professionnel pressenti pour le superviser afin de discuter des attentes respectives pour la période probatoire, le type de collaboration et d'accompagnement envisagés ainsi que le degré d'autonomie auquel doit s'attendre le stagiaire.

Le superviseur de stage doit ensuite s'assurer que lui-même répond aux **critères d'admissibilité¹ et qu'il possède les qualités personnelles et professionnelles** pour remplir cette fonction². Pour se qualifier comme superviseur de stage ou, le cas échéant, comme suppléant du superviseur, le professionnel doit notamment :

- être autorisé à exercer au moment du stage;
- détenir son certificat depuis au moins 24 des 36 derniers mois;
- ne pas avoir fait l'objet de sanctions disciplinaires ou d'une radiation au cours des cinq dernières années;
- ne pas avoir fait l'objet de conditions ou de restrictions qui pourraient affecter sa capacité de superviser un stage;
- ne pas avoir reçu un second avis de manquement aux responsabilités incombant à un superviseur de stage.

Pour entreprendre sa période probatoire et accomplir en toute légalité les tâches d'un représentant certifié, **le stagiaire doit détenir un permis probatoire valide** délivré par l'Autorité. Pour obtenir ce permis, l'employeur, le stagiaire et le superviseur doivent [remplir les formulaires requis](#) et les transmettre par la poste ou en utilisant les services en ligne de l'Autorité. Il est important d'en vérifier la durée de validité pour éviter que le stagiaire soit en situation de pratique illégale, par exemple en faisant commencer le stage avant la date inscrite sur le certificat probatoire. De plus, les actes du stagiaire sont couverts par la responsabilité professionnelle du cabinet ainsi que par le Fonds d'indemnisation des services financiers pour toute la durée de la période probatoire (soit 6 ou 12 semaines, selon la catégorie ou la discipline visée). Si un consommateur subissait un préjudice causé par une erreur, un oubli ou une fraude du stagiaire, il serait protégé au même titre qu'il l'aurait été s'il avait reçu les services d'un professionnel certifié.

Pour offrir un environnement favorable à l'apprentissage et au développement des compétences du stagiaire, le superviseur s'assurera également de se rendre disponible en réaménageant ses responsabilités et ses tâches pour la durée de la période probatoire. Après avoir planifié les tâches du stagiaire et fixé les objectifs du stage afin que ce dernier accomplisse au moins 28 heures de travail par semaine pendant la période probatoire, le superviseur peut également veiller à ce que son poste de travail, l'équipement et la documentation nécessaires soient prêts dès son arrivée.

PENDANT LE STAGE : ACCOMPAGNER LE STAGIAIRE DANS SON APPRENTISSAGE

La première semaine de la période probatoire est généralement consacrée à l'observation. Le superviseur de stage présente le stagiaire à l'équipe et, le cas échéant, à son suppléant. Il lui donne le temps de se familiariser avec les produits et le système informatique du cabinet.

Le superviseur doit aussi **communiquer au stagiaire les principaux objectifs de la période probatoire**, lesquels lui permettront d'acquérir et de mettre en pratique les savoirs, savoir-faire et savoir-être attendus d'un professionnel³. Le superviseur devra également lui **préciser les responsabilités de chacun ainsi que les tâches à réaliser et les délais impartis**. Le superviseur ne manquera pas de rappeler au stagiaire qu'il doit se présenter comme stagiaire dans toutes ses représentations (téléphone, signature de courriel, profil LinkedIn, etc.).

Pendant le stage, le **superviseur doit constituer un dossier sur le stagiaire**, qui devra comprendre :

- la liste des tâches réalisées et des dossiers traités par le stagiaire;
- les approbations et révisions que doit effectuer le superviseur de stage pour ces tâches et dossiers;
- le résumé des rencontres entre le stagiaire et le superviseur;
- la progression du stagiaire et les correctifs éventuels requis ainsi que toute autre explication pouvant justifier la recommandation qui sera formulée à la fin du stage.

Le dossier de chaque stagiaire doit être conservé par le cabinet pendant cinq ans après la fin du stage.

Passé la phase d'observation, le stagiaire doit progressivement exercer l'ensemble des activités réservées aux représentants selon sa catégorie ou sa discipline :

- En assurance de dommages des particuliers, le stagiaire peut réaliser la cueillette de renseignements, puis proposer et vendre au client des protections adaptées à ses besoins. Le superviseur doit réviser le travail et consigner cette révision dans le dossier-client le jour ouvrable suivant.
- En assurance de dommages des entreprises, après avoir recueilli les informations pertinentes, le postulant doit suggérer à son superviseur les protections qu'il croit être adaptées aux besoins du client. Si le superviseur approuve, il contresigne le formulaire; le stagiaire peut alors les proposer et les vendre au client.

- En expertise en règlement de sinistres, après avoir recueilli les informations requises, le stagiaire doit notamment présenter les éléments de son enquête ainsi que l'estimation des dommages ou de la négociation du règlement à son superviseur qui doit les réviser et les approuver avant qu'ils soient présentés à l'assuré.

Au moins une fois par semaine, le superviseur évalue et révise les tâches accomplies par le stagiaire. Il peut aussi en profiter pour lui donner de la rétroaction et répondre à ses questions de façon à maximiser son apprentissage et à l'aider à progresser.

En tout temps, **le superviseur de stage doit s'assurer que le stagiaire respecte la réglementation en vigueur et possède les compétences et les connaissances requises pour poser les gestes attendus d'un professionnel.** En tant que superviseur de stage, il est de sa responsabilité d'interrompre immédiatement la période probatoire si la réglementation en vigueur n'est pas respectée ou si les conditions nécessaires pour l'approbation du stage ne peuvent être remplies (par exemple, moins de 28 heures de travail hebdomadaires ou fin de la période de validité du certificat probatoire). Par ailleurs, si les conditions pour exercer la supervision de stage ne sont plus remplies, le stage doit être immédiatement suspendu.

À LA FIN DU STAGE

Après analyse des compétences du stagiaire et d'un commun accord avec le suppléant, le cas échéant, **le superviseur du stage doit transmettre à l'Autorité, dans les dix jours ouvrables qui suivent la fin de la période probatoire, le formulaire Recommandation du superviseur pour l'obtention du certificat de représentant.** Le formulaire doit être signé par la direction du cabinet et accompagné des justifications quant à l'avis favorable ou défavorable formulé par le superviseur.

Les raisons de ne pas recommander un postulant doivent être sérieuses : le stagiaire n'a pas respecté la réglementation en vigueur, il peut présenter un risque pour la protection des consommateurs en exerçant sa profession ou encore il n'a pas démontré à la fin de son stage qu'il possédait les savoirs, les comportements ou l'autonomie nécessaires pour exercer comme professionnel certifié. Si le postulant échoue sa période probatoire, il doit cesser immédiatement de poser les gestes réservés aux professionnels certifiés et faire une nouvelle demande de certificat probatoire pour tenter d'acquérir les savoirs qui lui ont fait défaut.

C'est pourquoi il est conseillé de réaliser une entrevue avec le stagiaire à la fin de la période probatoire pour lui fournir de la rétroaction sur ses forces et ses faiblesses, discuter de son expérience et lui offrir des conseils qui lui permettront de poursuivre le développement de ses compétences professionnelles.

Pour en savoir plus

Dans le numéro 4 du volume 5 de son bulletin *Info-Conformité*, l'Autorité a rappelé les modifications apportées au *Règlement relatif à la délivrance et au renouvellement du*

certificat de représentant (D-9.2, r. 7), lesquelles sont entrées en vigueur en janvier 2016. Les règles concernant la période probatoire visent à préciser l'encadrement que le superviseur doit offrir au stagiaire. Les principales modifications concernent les points suivants (articles 48.2 à 49) :

- la présentation effectuée par le superviseur pour expliquer les objectifs et les tâches que le stagiaire doit accomplir durant la période probatoire;
- le dossier sur le stagiaire que doit constituer le superviseur pour noter les différentes tâches effectuées, les délais, les approbations sur les produits et services proposés par le stagiaire aux clients ainsi que des annotations concernant la progression du stagiaire et les rencontres qui ont eu lieu durant la période probatoire;
- un rappel des obligations du superviseur à l'égard des tâches du stagiaire.

Pour en savoir plus, consultez le *Guide de la période probatoire* de l'Autorité, mis à jour en janvier 2017, disponible sur le [site Web](#) de l'Autorité.

LISTE DE VÉRIFICATION : POUR UNE SUPERVISION DE STAGE CONFORME ET RÉUSSIE

Télécharger la fiche pratique rappelant les principales obligations en matière de supervision de stage. Téléchargeable et imprimable, ce document a été conçu pour aider les superviseur de stage à offrir un environnement conforme et favorisant la formation des futurs professionnels.

1. Articles 44 à 47 du Règlement n° 1.

2. Pour en savoir plus, consultez l'article « [Superviseur de stage : avez-vous ce qu'il faut ?](#) » paru dans *La ChADPresse* (septembre-octobre 2010).

3. Pour en savoir plus, consultez l'article « [Trois règles pour aider les finissants à réussir leur période probatoire](#) » paru dans *La ChADPresse* (mai-juin 2010).