

LA SUPERVISION DE VOS REPRÉSENTANTS ET DE VOS EMPLOYÉS N'EST PAS UN CHOIX MAIS UNE OBLIGATION.

Mise en situation

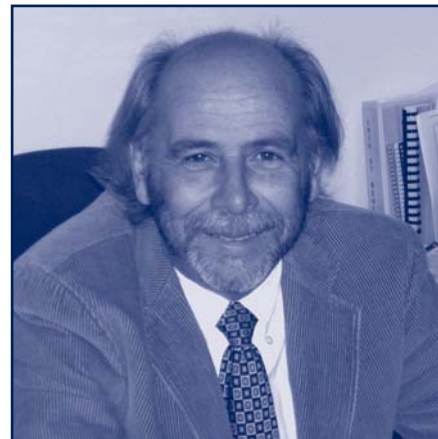
L'inspection d'un cabinet de 24 professionnels certifiés et moins comporte plusieurs volets, dont l'un concerne la supervision des représentants et des employés. Le programme d'inspection est fait de telle sorte que nous discutons de cet aspect avec les dirigeants en tout premier lieu et, ensuite, avec les employés ou représentants lors des entrevues faites avec ces derniers.

Au moment de ces rencontres, je suis toujours renversé par la différence dans les réponses que l'on peut recevoir. Voici deux exemples entendus dans un même cabinet:

Dirigeant: « Monsieur Moisan, soyez sans crainte, nos gens sont informés; reçoivent de l'information et sont formés comme il se doit. Je peux vous assurer que mon personnel est ravi de cette situation. »

Personnel et/ou employés: « Monsieur Moisan, nous devons courir après l'information; nous ne savons jamais si ce que nous faisons est bien fait ou conforme? et lorsque nous l'apprenons (je ne vous dirai pas de quelle façon) on se le fait dire que ce soit bien ou mal / surtout quand c'est mal. De plus, ce n'est jamais le bon moment, la bonne période pour suivre des cours. »

J'exagère me direz-vous? Non, mais pas du tout!



Denis Moisan
dmoisan@chad.qc.ca

Les obligations des représentants et vos obligations en tant que dirigeant

Le domaine de l'assurance est très technique et toute transaction doit être faite de façon professionnelle, afin que les clients discutent avec des professionnels qui ont le maximum d'information pour offrir les meilleurs produits qui soient. De plus, considérant qu'il y a des dizaines de produits différents toujours en mutation, les employés et les représentants doivent bien les connaître pour assumer adéquatement leur rôle conseil auprès de la clientèle.

Mais comment en arriver là si, comme dirigeants, nous les laissons à eux-mêmes en nous disant: « On n'a pas vraiment

le temps; la productivité va baisser; qui va répondre aux clients; les employés et représentants reçoivent déjà de l'information des compagnies d'assurance; ils font de la formation continue chez les assureurs, etc. »

Sachez que la Loi sur la distribution de produits et services financiers est claire: « Un cabinet et ses dirigeants veillent à la discipline de leurs représentants. Ils s'assurent que ceux-ci agissent conformément à la (...) Loi et à ses règlements. »¹

¹ L'obligation de superviser ses représentants et employés est basée sur les articles 85, 86 et 137 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers.

Représentants et employés: la clé d'un cabinet

Ayant moi-même déjà dirigé un cabinet de courtage, je retiens que les représentants et employés sont souvent la clé du succès.

Être informés et supervisés dans le respect, ils ne demandent pas mieux. Ils veulent savoir et comprendre, s'ils font bien leur travail ou s'ils ont avantage à modifier certaines de leurs pratiques. Il s'agit parfois de peu de choses pour tous avoir une meilleure compréhension des attentes. Les outiller et leur fournir l'information dont ils ont besoin pour accomplir leurs tâches génèrent des retombées positives. En effet, non seulement leur performance peut-elle s'améliorer, mais également vous éviterez des plaintes de la part de votre clientèle et peut-être même des plaintes en déontologie.

Lors d'une inspection, nous vérifions ces aspects parce que la Loi oblige l'employeur à s'assurer que ses employés respectent leurs obligations légales et, pour ce faire, la supervision est essentielle.

Voici quelques trucs pour prendre les choses en mains. Si vous avez répondu oui à toutes ces questions, vous êtes au-dessus de la mêlée... Si non, il suffit peut-être de quelques petits changements pour maintenir le niveau de compétences de vos représentants et de vos employés.

	Oui	Non
1. Je suis à l'affût de la formation qui se donne à l'extérieur de mon cabinet. J'identifie la formation qui pourrait aider tel ou tel employé. Je vérifie si cette formation se donne dans les moments les moins achalandés de l'année?		
2. J'envisage de donner une formation à l'interne, par une personne de mon personnel et qui connaît très bien la matière.		
3. L'information qui circule est bien divulguée. Les gens en prennent connaissance. J'ai confié cette responsabilité à un membre de mon personnel. Je me suis assuré que cette personne connaît bien son rôle.		
4. La tenue de réunions est bien préparée. Pour s'assurer que l'information est bien divulguée, des rencontres ont lieu sur une base régulière et chacun a un ordre du jour. Après chaque rencontre, un compte rendu écrit est remis aux participants.		
5. Je m'assure que les gens suivent bien leurs UFC obligatoires et que les formations sont pertinentes pour leurs tâches journalières.		
6. Les représentants qui sont rattachés à votre cabinet reçoivent l'information divulguée à l'interne. Nous ne les oublions jamais.		
7. Le stagiaire qui débute dans le domaine reçoit toute l'attention qu'il mérite.		
8. Les employés qui ont un droit acquis (art. 547) sont bien supervisés.		
9. J'ai une procédure d'audit pour vérifier la qualité du travail des représentants et employés.		