

## Entrevue SSQ

Entretien avec Annette Filteau, directrice administration et relations clients pour SSQ Groupe financier secteur francophone.

**ERIC : stagiaire à la Maîtrise en sciences de l'orientation pour « Jeunes Explorateurs d'un jour » : Je vous demanderais de vous présenter officiellement.**

ANNETTE FILTEAU : Annette Filteau, je suis directrice administration et relations clients chez SSQ. Je travaille chez SSQ depuis 17 ans. Au départ, j'ai été embauchée comme analyste en vérification interne et 3 ans plus tard j'ai été nommée au poste de directrice. Depuis 2003, je travaille au sein de la Direction administration et relations clients. Mon profil d'étude est constitué d'un baccalauréat en administration licence en comptabilité complété par un titre de comptable agréé.

**ERIC : Depuis combien d'années vous impliquez-vous auprès des étudiants en les recevant en stage, et ce, dans quels domaines?**

ANNETTE FILTEAU : Le premier étudiant que j'ai reçu en stage provenait du stage coopératif à l'Université de Sherbrooke, il y a environ 10 ans. Son mandat était de revoir certains de nos processus et procédures. Nous l'avons embauché à la fin de ses études et il est demeuré chez SSQ un bon moment. Depuis 7-8 ans, la majorité des stagiaires proviennent du programme en assurance du cégep de Ste-Foy.

**ERIC : Qu'est-ce qui fait en sorte que vous retenez davantage la candidature d'un candidat pour un stage plus qu'un autre?**

ANNETTE FILTEAU : Nous cherchons des gens qui ont le goût d'apprendre et qui sont débrouillards. Nous faisons une analyse similaire à nos embauches habituelles. Nous gardons toujours en tête qu'ils sont des recrues pour l'entreprise et qu'ils pourront possiblement combler un poste à la suite de leur stage. Cela veut dire que nous ciblons des gens compétents qui répondent aux valeurs véhiculées par SSQ comme l'engagement, l'accessibilité et le respect. Les candidats doivent intégrer les équipes de travail, afin d'assurer une expérience des plus positive, c'est certain que les profils qui vont attirer notre attention sont également des gens de bonne humeur et qui ont une belle attitude!

**ERIC : Quelles sont vos attentes par rapport aux stagiaires?**

ANNETTE FILTEAU : Des attentes très similaires à celles que nous avons envers nos employés. C'est-à-dire avoir une belle attitude, s'impliquer dans leur travail et leur formation. En règle

générale, tous les autres employés SSQ les accueillent très bien, ce qui fait en sorte qu'ils sont vraiment intégrés dans nos équipes, ils font partie du groupe. Ils ne sont pas étiquetés stagiaires, ils sont employés avec nous et font partie de l'équipe.

**ERIC : Vous semblez accorder assez d'importance à l'intégration des stagiaires comme des employés.**

ANNETTE FILTEAU : Oui c'est certain! Nous leur faisons vivre concrètement le milieu de l'assurance avec nous. Nous voulons un employé qui est performant et qui travaille bien avec nous, mais nous souhaitons aussi lui donner le goût de faire ce que nous faisons, car c'est notre métier et on aime ça! Leur transmettre notre passion fait partie de nos objectifs.

**ERIC : D'après vous, qu'est-ce qui fait que les stagiaires apprécient leur stage? Qu'est-ce qu'ils vont apprécier le plus?**

ANNETTE FILTEAU : Je pense que de donner des tâches variées qui ont une certaine complexité contribue à leur satisfaction. Comme j'ai mentionné plus tôt, nous voulons véritablement les impliquer comme un employé, afin qu'ils fassent partie de l'équipe. C'est entre autres en leur donnant des tâches et des responsabilités qui impliquent un certain dépassement et perfectionnement de leurs habiletés et compétences qu'ils sentent qu'ils font partie de l'équipe. Les employés SSQ partagent leurs connaissances et les stagiaires sont supervisés par des formateurs, ils sont vérifiés, puis, ils passent à d'autres étapes. Nous leur faisons également observer le travail de leurs collègues, surtout lorsqu'il s'agit de tâches qu'ils ne peuvent pas faire à ce stade, comme l'inscription des nouveaux groupes d'assurés par exemple.

L'objectif est de leur faire voir la chaîne de travail : Ça commence où? Ça va où? Ça sert à quoi? De plus, il relève toujours d'un directeur adjoint, donc ils ont une personne qui leur donne de la rétroaction au fur et à mesure sur leur travail. Ils peuvent donc se réajuster et ce n'est pas parce qu'ils sont stagiaires que nous avons moins d'exigences.

**ERIC : Donc selon vous, qu'est-ce que les stagiaires apprécient davantage? Vous avez mentionné les mandats qui leur sont attribués, l'intégration dans le milieu de travail, le fait que les stagiaires proviennent de programmes dans le domaine des assurances...Y a-t-il d'autres éléments selon vous?**

ANNETTE FILTEAU : Le fait qu'ils proviennent de domaines d'étude en assurance contribue en effet à leur appréciation du stage. De plus, la variété des tâches qui peuvent leur être confiées est un élément intéressant pour eux. Nous n'avons généralement pas assez d'une session pour tout leur montrer. Parfois, nous avons la chance de pouvoir les garder avec nous pendant les vacances de Noël et l'été, comme employé étudiant, ce qui nous permet de leur en montrer encore davantage!

ANNETTE FILTEAU : Et lorsque c'est possible, nous les reprenons pour l'été suivant. Donc, plus nous pouvons les garder, plus ils s'intègrent et maîtrisent les tâches et cela nous permet de les

amener beaucoup plus loin. Nous avons vraiment un souci de les faire avancer, de leur faire connaître le milieu et de leur fournir un beau bagage de connaissances. À titre d'exemple, cet été, nous avons une étudiante qui a terminé avec nous et qui a été par la suite engagée chez un de nos courtiers. Ce n'est pas nous qui l'avons mis en lien, mais avec les connaissances acquises chez SSQ en assurance collective, elle s'est ouverte des portes et a eu l'opportunité de poursuivre chez un des courtiers qui fait affaire avec nous.

Nous en avons quelques-uns comme ça qui ont été avec nous, qui se trouvent un travail dans ce même domaine ou qui sont engagés chez SSQ. Pour terminer, je pense aussi qu'ils aiment l'environnement de travail. Les employés ici sont très accueillants, les stagiaires sont inclus dans les rencontres d'équipe. Lorsque nous avons une activité spéciale, ils sont invités à se joindre à nous. Nous les intégrons vraiment avec nous, nous leur faisons vivre ce qu'est notre milieu de travail.

**ERIC : À ce que j'en déduis, ils sont bien participatifs!**

ANNETTE FILTEAU : Très!

**ERIC : Est-ce que vous recommanderiez l'expérience de parrain/marraine à tous et pourquoi...**

ANNETTE FILTEAU : Oui!, c'est sûr et certain! À la base, étant donné que nous prenons des candidats qui sont motivés et qui ont un intérêt envers le domaine, c'est une expérience enrichissante. De plus, je trouve que c'est un moyen de s'assurer d'avoir une relève. Je recommande l'expérience à mes collègues, car il y a un bassin intéressant de jeunes à aller recruter et une relève à faire grandir. Je trouve important de faire notre part en amenant les stagiaires un petit peu plus loin. De plus, je trouve stimulant de partager ce qui nous passionne de notre domaine d'affaires et de notre métier.

**ERIC : Donc voilà, nous sommes rendus à la fin de l'entrevue. Pour terminer, avez-vous un mot de la fin à dire?**

ANNETTE FILTEAU : Les stagiaires ont tous les avantages à venir avec nous chez SSQ!! (Rire) À venir jusqu'à maintenant, personne parmi tous ceux que j'ai reçus en stage, n'est parti, je crois, déçu...ou du moins cela a permis une prise de connaissance du domaine des assurances et des possibilités. À la fin du stage, ils savent un peu plus s'ils aiment ou non ce domaine et c'est une belle opportunité pour eux de pouvoir faire cette réflexion. Certains vont même rester dans l'entreprise par la suite. Nous avons des étudiants qui sont arrivés dans l'équipe et qui sont maintenant employés réguliers SSQ. C'est une belle porte d'entrée pour les jeunes et **nous sommes fiers de contribuer à la relève!**

**ERIC : C'est parfait, je vous remercie beaucoup de nous avoir accordé du temps pour l'entrevue.**

ANNETTE FILTEAU : C'était un plaisir!