**Nom : Olivier Bourret**

**Activité : Semaine 10 -** Théorie et pratique de la responsabilité professionnelle dans le domaine de la consultation

# Ce que je retiens des principaux segments

Cette présentation était remplie d’éléments essentiels pour nous amener à bien réfléchir dans notre rôle de futur actuaire quant à notre responsabilité et à nos obligations professionnelles. Ce que j’en retiens, c’est que nous devons, pendant toute notre carrière de faire preuve de professionnalisme. Il y a de nombreux codes déontologiques à suivre et il faut éviter de tomber dans les petits pièges que la vie veut nous tendre.

# Ce que j’ai moins bien compris

La partie à laquelle j’ai moins bien compris c’est lorsque les conférencières ont présentées leur vidéo sur « L’efficacité améliorée… en 5 points ». Le quatrième point présente l’imputabilité de chaque membre de l’équipe et on mentionne que si chacun « remet un travail de qualité, au meilleur de ses connaissances, l’efficacité est améliorée ». Je ne comprends pas l’utilisation du mot d’imputabilité dans ce contexte, puisque j’ai l’impression qu’il est mal utilisé. En effet, l’imputabilité est le fait d’attribuer le blâme à quelqu’un en raison de sa négligence. Je crois que de mentionner faire attention aux détails dans les travaux éviterait des conséquences graves qui nous rendrait imputable. Ce n’est pas parce qu’un travail de qualité est remis qu’il ne peut y avoir de petites erreurs qui peuvent être commises. Je vois plutôt l’imputabilité d’être soucieux des détails qui pourraient causer un préjudice à un client ou un autre collègue.

# Ce que j’ai aimé et moins aimé

La présentation a probablement été une des conférences des plus dynamiques de la session. Les deux présentatrices ont été capable de segmenter leur contenu en différents blocs, avec des approches diversifiées dans le but de nous garder attentif tout au long de leur discours. Elles nous ont fait participer et elles apportaient des mises en situation pour faire un lien entre le côté théorique et pratique de la profession. Je leur lève mon chapeau sur la qualité de la présentation et sur les sujets abordés.

Ce que j’ai moins apprécié, c’est toute la peur qui nous est partagée. Cela donnait l’impression qu’il est simple de commettre une erreur banale qui pourrait impacter le reste de notre carrière. Que ce soit par l’envoie d’un courriel, la décimale francophone ou anglophone dans nos rapports ou n’importe quel autre élément qui semble anodin peut avoir un impact sur le reste de notre carrière. Notre réputation peut être facilement salie, mais la confiance des collègues est plus difficile à regagner par la suite. Donc, j’ai moins apprécié que tout au long de la présentation, on est constamment près de la fin de notre carrière en raison d’une erreur qui peut paraître banale.

# Ce qui m’a étonné

Ce qui m’étonne le plus, c’est que l’on semble être constamment sous écoute ou observé lorsqu’on devient actuaire. Que ce soit un appel téléphonique avec un client, un courriel envoyé depuis son téléphone lorsqu’on est dans un lieu public ou même un échange de regard dans un ascenseur, permettrait à un individu quelconque de révéler tous les secrets de la compagnie. Bien que l’échange de regard est un peu exagéré, il faut demeurer prudent pour ne pas révéler intentionnellement ou non des informations privilégiées. Il faut se trouver d’autres sujets de discussion pour impressionner ses amis que les informations du bureau.

# Ce qui va m’aider pour ma carrière

Je crois que cette présentation permet de porter une réflexion sur tous les impacts que je pourrais avoir dans ma carrière. Il est donc important que j’agisse avec professionnalisme. Cela me permettra à devenir un actuaire plus complet et digne de confiance. De plus, ça m’a permis de penser aux interactions avec les clients ou avec des collègues. Parfois, les problèmes se créent à cause de la mauvaise communication. Je crois que dans ma carrière, quand il y une situation précaire, il y a toujours une façon d’en discuter afin d’éviter les conflits. Je crois que tout doit se dire, mais qu’il y a une manière qu’elle doit être dite.

# Réponses aux questions du conférencier

**Acte 1**

Je crois que dans cette situation, c’est un cas qui pourrait se présenter à un moment donné dans notre carrière, mais sous différentes formes. Le client dit qu’une autre personne propose une hypothèse pour un taux différent et le client semble vouloir nous imposer ce taux. Personnellement, je ne rendrais pas ma décision au client immédiatement. Je lui dirais que je vais prendre le temps de faire mes calculs afin de ne pas proposer quelque chose de faux sur le coup de l’émotion. Si je m’aperçois que le client a raison, je lui dit que je suis en accord avec lui et que je vais modifier ma manière de procéder. Si je me rend compte que c’est impossible, j’annonce au client que ce n’est pas quelque chose de réaliste et je prendrais le temps de lui en expliquer les raisons et les impacts d’un tel taux. Ainsi, en plus d’éduquer le client, on a des preuves concrètes qui peuvent permettre un gain de confiance du client envers nous. De cette manière, on demeure intègre aux valeurs de la profession et on risque moins de perdre un client que juste lui dire non.

**Acte 2**

Cette situation peut être très complexe, puisque dans un cas, on pourrait ne rien faire, mais que cela ne fasse pas plaisir au patron et dans l’autre cas ce serait le client qui pourrait en être impacté. Encore une fois, la meilleur façon de régler ce problème est grâce à la discussion. La première chose que je ferais, c’est je réviserais les chiffres et l’impact avec mon collègue afin de m’assurer que je ne fais pas encore une fois une autre erreur.

Par la suite, j’irais voir mon gestionnaire afin d’avoir des conseils. Il sera plus en mesure grâce à son expérience, de nous guider dans la décision que nous allons prendre, car elle pourrait avoir plusieurs impacts, sur différents acteurs. Il faut se questionner à savoir si cela représente un impact significatif pour le client, la firme et notre profession. Voici différentes pistes que je proposerais, puisque la situation pourrait être réglée différemment selon l’impact de l’erreur, la personnalité du client et l’impact sur l’entreprise que je représente.

**Solution 1 :** Si après consultation de mon supérieur il me dit qu’on est capable d’assumer cette différence, je préparais tout de même une petite présentation au client afin de lui expliquer le problème. Il est important de communiquer une situation au lieu de la cacher. Le client va ainsi apprécier de la transparence que l’on a et probablement apprécier le fait de savoir qu’il a une diminution de sa prime cette année.

**Solution 2 :** Si après consultation de mon supérieur il me dit qu’on ne peut pas assumer une telle différence, alors il sera important d’en faire part au client et de bien préparer une présentation qui explique de telles différences. Il peut être difficile de prévoir la réaction du client, mais possiblement qu’il comprendra que l’erreur est humaine et qu’il acceptera ce changement. Ce n’est jamais plaisant de présenter une mauvaise nouvelle, mais c’est la peur de la réaction des autres qui nous rend plus réticent. Généralement, une personne est capable de se mettre dans la situation de l’autre et peut accepter cette erreur. Si le client n’est pas satisfait cependant, il est possible d’arriver avec un compromis qui fera plaisir aux deux partis.

Dans les deux solutions présentées, le plus important, selon moi, est d’être en mesure d’en discuter. Si l’on cache la différence de la prime que ce soit à son employeur ou son client, l’un des deux finiront par s’en rendre compte et ainsi briser le lien de confiance. Je crois que le client apprécierait plus de se faire dire immédiatement que la prime n’est pas bonne cette année que de s’en apercevoir l’année suivante avec une grosse augmentation de la prime.

Dans le cas contraire, si l’on charge plus au client, qu’il ne devrait l’être réellement, je crois que l’on devrait immédiatement réajuster la prime ET D’EN AVISER LE CLIENT. Il sera heureux de comprendre pourquoi sa prime est plus basse et encore une fois préfèrera notre transparence par rapport aux erreurs que de les découvrir par soi-même.

Pour résumer, peu importe la situation, le plus important dans le professionnalisme, c’est d’être capable de discuter en situation conflictuelle. Que ce soit une bonne nouvelle ou une erreur, la communication est la base de la bonne entente et de la confiance. Personnellement, être professionnel implique transparence, honnêteté et intégrité.

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Préparation individuel** (60%) | | | **Discussion d'équipe** (40%) | | | **Total** |
|  | Présence à la conférence /10 | Lecture des documents /20 | Rapport de préparation individuelle /30 | Présence à la réunion /10 | Participation active /20 | Attitude positive /10 |
| **Auto-évaluation** (20%) | 10 | 18 | 27 | 10 | 18 | 10 | 93 |