

29.04.2013 - 08:19 - GUILLAUME POULIN-GOYER

Développement des affaires

[Imprimer](#)

## Conseillères en congé de maternité : gérez bien les attentes

FEMMES ET SERVICES FINANCIERS – Comme conseillère, si vous songez à prendre un congé de maternité, attendez-vous d'abord à gérer les attentes des clients et, au moment de votre retour, à redoubler d'effort afin de retrouver votre vitesse de croisière.

C'est ce qui ressort d'une série d'entrevues menées auprès de quatre conseillères qui ont déjà dû s'absenter du travail après la naissance de leur enfant.

Maud Salomon, représentante en épargne collective chez Mica Capital à Granby, est l'une d'elles. Le 1er mars 2013, à la dernière journée de la période des REER, elle a donné naissance à son deuxième enfant : « C'est un petit bébé des REER », dit-elle affectueusement.

Ce sens du synchronisme de son dernier né a forcé cette représentante à toute une gymnastique : « J'ai finalisé deux dossiers le 1er mars (jour de l'accouchement.) Il fallait confirmer une adresse par téléphone et apposer ma signature sur un document pour un prêt REER. Avec l'aide du service de conformité de Mica, j'ai signé le lendemain. »

Comme la date prévue de son accouchement était durant la période des REER, elle a préparé sa clientèle dès septembre. « Ça m'a permis de rencontrer plusieurs clients tout au long de l'année plutôt que de le faire à la dernière minute, durant la période des REER. Je les ai invités à faire des prélèvements automatiques, relate Maud Salomon. Tous mes clients ont été non seulement compréhensifs, mais ils ont appréciés cette façon de faire progressive qui permet de profiter du marché chaque mois. »

### Préparation

Selon les conseillères interviewées, la préparation à cette parenthèse dans leur carrière est la clé. « Lors de chaque rencontre, il faut aviser le client pour tenter de gérer les attentes et, en profiter pour présenter son collègue remplaçant », indique Valérie Blais, planificatrice financière chez BMO Investissements à Saint-Jean-sur-Richelieu, qui n'a pratiquement pas eu de contacts avec ses clients durant son congé, en 2008. Elle pouvait toutefois compter sur une équipe chargée de la suppléer.

Bien que les clients accueillent généralement bien ce changement, ils doivent être avertis assez tôt. « Une communication à long terme me semble plus efficace. Il ne faut pas mettre le client devant le fait accompli un mois avant », estime Maud Salomon.

« Je suis partie en congé en août. À la fin mai, j'avais envoyé des lettres à tous les gens que je n'avais pas eu le temps d'aviser. Je leur mentionnais que j'avais un collègue qui va me remplacer durant le congé de maternité », dit Annick Légaré, représentante en épargne collective à la Financière des professionnels, qui s'est absentée pour s'occuper de son enfant, en 2008.

Le choix du remplaçant, tout comme des responsabilités qui lui seront confiées, importe tant pour une conseillère rémunérée à salaire que pour une qui l'est à commission. « La nouveauté peut insécuriser les clients. Il faut s'assurer que la personne qui nous remplace nous ressemble », affirme Annick Légaré.

Comme travailleuse autonome, Maud Salomon a servi sa clientèle à temps partiel durant son congé, mais a choisi un collègue de son cabinet pour la remplacer en cas de besoin, à son premier congé : « Mes clients étaient conscients que je n'allais pas répondre immédiatement, mais que je me laissais 24 bonnes heures. S'il y avait urgence, ils avaient le numéro d'un de mes confrères. »

Caroline Béchar, planificatrice financière chez Mica Capital à Québec, a pris un congé de maternité de trois mois seulement dans les années 1990, alors que le Régime québécois d'assurance parentale (RQAP) n'existait pas. Elle a pu compter sur son conjoint pour la suppléer au besoin, celui-ci travaillant dans le même bureau qu'elle. « Il faut que notre conjoint nous aide. Car, comme travailleuse autonome, si on quitte le travail, on perd nos clients. À mon premier bébé, j'entretenais ma clientèle pendant mon congé. Je n'ai jamais complètement arrêté », dit la mère de trois enfants.

*Lisez la suite de ce texte, mardi.*

*Photo: Stock Xchnq*