

## La gestion intergénérationnelle en assurance

Y a-t-il un fossé qui se creuse entre les générations en assurance, comme dans plusieurs autres domaines au Québec?

Oui! Du moins, plusieurs personnes vivent cette réalité au quotidien : **le choc des générations!** Ce n'est rien de nouveau en soi. Ceci dit, il semble beaucoup plus fort à l'aube du 21<sup>e</sup> siècle qu'il ne l'a été depuis les 100 dernières années. Par exemple, les gens âgés dans la cinquantaine et plus, maîtrisent, en général, les produits d'assurance, le service à la clientèle, interne ou externe, mais se retrouvent contraints de faire face à des changements technologiques ou procéduraux (ex : le sans-papier!) qui déstabilisent leurs méthodes, changent leurs habitudes et bien souvent, génèrent un stress supplémentaire dont personne n'a envie.

L'envers de cette médaille nous montre les « jeunes » de 40 ans et moins qui ont soif de changement, d'optimisation, de défis, de rapidité d'exécution, de technologies d'avant-garde etc. Ils sont souvent très ambitieux, indépendants et impatients! La formation « **La gestion intergénérationnelle en assurance** » offre aux gestionnaires un buffet de trucs, techniques et astuces pour bien identifier les différentes caractéristiques de chacune des générations dans un contexte de travail, de comprendre comment motiver (et garder motivés) les membres de chaque génération et créer un plan d'action concret basé sur 5 principes de gestion pour répondre aux difficultés vécues dans les bureaux d'assurance au Québec et minimiser l'impact du fossé des générations.

*Le meilleur gestionnaire est celui qui sait le mieux s'adapter!*

## Plan de cours : La gestion intergénérationnelle en assurance

### ***Caractéristiques:***

---

- ❑ **Titre de l'activité :** La gestion intergénérationnelle en assurance
- ❑ **Durée:** 4 heures
- ❑ **UFC :** 4 UFC en Admin. (ChAD)
- ❑ **Nombre maximum de participants:** 15 préférablement
- ❑ **Clientèle visée:** Gestionnaires d'équipes en assurance de dommages ou de personnes. Ce cours peut aussi servir grandement aux employés qui ont à vivre la réalité multi-générationnelle dans leur travail quotidien. Bref, quiconque a un rôle à jouer dans un bureau d'assurance ou de services financiers et qui cherche à mieux comprendre et s'adapter aux différentes générations au travail.
- ❑ **Matériel didactique :** Tous les participants recevront un manuel d'exercices ainsi que d'autres documents de type « aide-mémoire ». Le formateur utilise une présentation Power Point comme support visuel.
- ❑ **Stratégie d'apprentissage :** Le cours est donné de façon magistrale, mais demeure parsemé de discussions en groupe. Le style « participatif » est très important dans ce genre de session pour profiter pleinement de l'expérience des participants.

### ***Objectif principal:***

---

Connaître et comprendre les différentes visions de chacune des générations présentement actives dans le monde de l'assurance au Québec dans le but d'harmoniser les relations de travail et garder l'équipe motivée.

### ***Objectifs spécifiques:***

---

**À la fin de cette formation, le participant sera en mesure de:**

- Connaître les caractéristiques générales de chaque génération
- Comprendre la vision du travail de chaque génération et démystifier les mythes
- Créer un véritable plan d'action pour éviter le fossé des générations

### ***Connaissances nécessaires***

---

Ce cours s'adresse principalement aux gestionnaires d'un bureau de courtage en assurance de dommages ou de services financiers, mais demeure aussi très pertinent pour tous les

employés qui ont à vivre la réalité intergénérationnelle dans leur travail quotidien. Autrement dit, aucune connaissance particulière n'est nécessaire pour assister à ce cours.

### ***Déroulement du cours***

---

#### ✓ **Module #1: Connaître les caractéristiques générales de chaque génération**

- La clé de votre succès en gestion
- Les 5 générations actives
- Les vétérans
- Les Baby-Boomers
- La génération X
- La génération Y, les Milléniums ou les YOLO
- La population du Québec en 2012
- Petit quizz: Suis-je assez Millénium?
- Tendances de divertissement

#### ✓ **Module #2: La vision du travail : les mythes des générations**

- Quizz mythes: Quelle génération...?
- La vision du travail
- La vision du succès
- La vision de la motivation
- Les styles de leadership situationnel
- Les qualités essentielles du gestionnaire
- Trucs de gestion avec les Vétérans
- Trucs de gestion avec les Boomers
- Trucs de gestion avec les X
- Trucs de gestion avec les Milléniums

#### ✓ **Module #3: Plan d'action : comment éviter le fossé des générations**

- Cinq pratiques de gestion à adapter
- Plan d'action: le recrutement
- Plan d'action: le recrutement des Y
- Plan d'action: le développement
- Plan d'action: la collaboration
- Plan d'action: la formation et le mentorat
- Truc: l'Apprentissage Social
- Plan d'action: la reconnaissance
- Note importante (retour)!