

Votre carte est-elle conforme ? Découvrez-le en consultant la chronique « Q&R » parue à l'hiver 2014 dans *La ChADPresse*.

## Rappel des règles sur les représentations, les bannières et la publicité

# SE PRÉSENTER AUX CLIENTS DE FAÇON CLAIRE ET COMPLÈTE

QU'IL S'AGISSE D'ENSEIGNES INTÉRIEURES OU EXTÉRIEURES, DE CARTES PROFESSIONNELLES, D'ANNONCES PUBLICITAIRES, DE SITES WEB OU DE SIGNATURES DE COURRIEL, LES PROFESSIONNELS ET LES CABINETS DOIVENT RESPECTER LES RÈGLES CONTENUES DANS LE GUIDE INTITULÉ *RÈGLES SUR LES CARTES PROFESSIONNELLES ET LES AUTRES REPRÉSENTATIONS*, PRODUIT PAR L'AUTORITÉ DES MARCHÉS FINANCIERS (L'AUTORITÉ).

L'objectif : fournir une information véridique, complète et claire sur la pratique professionnelle du représentant afin que le client puisse l'identifier, connaître son champ d'expertise et communiquer avec lui facilement. Pourtant, certains problèmes subsistent, dont voici quelques exemples concrets.

### Des titres corrects et complets

La réglementation exige que la désignation des titres des cabinets et des représentants soit exacte et ne porte pas à confusion :

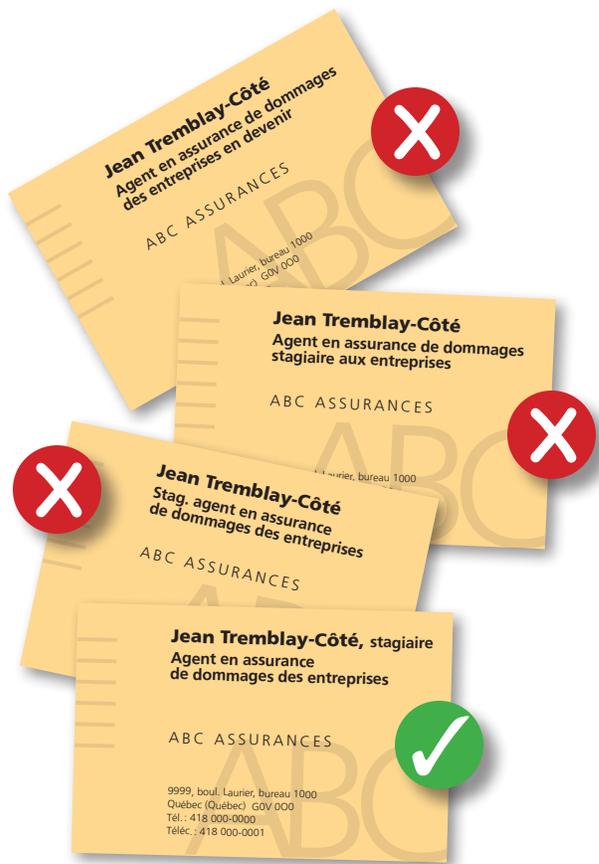
- Les représentants doivent utiliser les **titres pertinents aux disciplines et aux catégories dans lesquelles ils sont autorisés à pratiquer**<sup>1</sup> : cabinet de courtage en assurance de dommages, cabinet d'expertise en règlement de sinistres, agent ou courtier en assurance de dommages, expert en sinistre.
- Un représentant autorisé à agir dans **une seule catégorie** (entreprises ou particuliers) doit le préciser.
- Ces titres doivent toujours être utilisés dans leur version longue : par exemple, on doit lire « courtier en assurance de dommages », et non juste « courtier ».
- Aucun qualificatif (senior, expérimenté, réputé, etc.) n'est permis dans les représentations.
- Seuls les courtiers ayant obtenu le titre de courtier d'assurance agréé ou de courtier d'assurance associé peuvent en utiliser les abréviations (C.d'A.A. ou C.d'A.Ass.). Consultez la section « Certificats et titres professionnels » de l'onglet Formation continue à **chad.ca** pour en savoir plus.

Un tableau résumant les différents titres autorisés est disponible sous « Règles sur les cartes professionnelles et les autres représentations » dans la section « Représentations » à **chad.ca/outils**.

<sup>1</sup> Voir le *Règlement relatif à la délivrance et au renouvellement du certificat de représentant* (règlement n° 1), art. 6 et 9.



N.B. : Tous les noms mentionnés dans cet article sont fictifs.



### À PROPOS DES RÉSEAUX SOCIAUX

TOUTES CES RÈGLES S'APPLIQUENT PAR AILLEURS AUX MÉDIAS SOCIAUX, QUE CE SOIT LINKEDIN, FACEBOOK, TWITTER, VIADEO OU AUTRES. VOICI QUELQUES EXEMPLES DE REPRÉSENTATIONS CONFORMES ET NON CONFORMES SUR CES RÉSEAUX.

### Le cas des stagiaires

Un autre cas de titre « incomplet » observé fréquemment est celui des candidats à la profession qui sont encore en période probatoire ou en stage et qui omettent de se présenter aux clients sous le **titre de stagiaire**<sup>2</sup>. La carte professionnelle d'un stagiaire doit comprendre :

- son nom, tel qu'inscrit au registre de l'Autorité;
- l'adresse et le numéro de téléphone de son lieu de travail et son adresse de courrier électronique, le cas échéant;
- les disciplines ou catégories de discipline dans lesquelles il est autorisé à agir;
- le nom du cabinet ou de la société autonome pour le compte duquel il exerce ses activités;
- **son titre de stagiaire.**

Lors d'une conversation téléphonique, Jean Tremblay-Côté doit communiquer à son client son nom, le nom du cabinet auquel il est rattaché ainsi que son titre de stagiaire. Il ne pourra omettre la mention stagiaire que lorsqu'il aura terminé sa période probatoire et obtenu son permis.

### Nom qui n'apparaît pas tel qu'enregistré auprès de l'Autorité

Le représentant, le cabinet et la société autonome doivent se présenter en utilisant leur nom complet, **tel qu'il est inscrit au registre de l'Autorité**. Toutefois, certains représentants peuvent souhaiter utiliser un surnom, notamment dans le cas où leur nom est difficile à prononcer. Par exemple, Vy Rye a ainsi choisi de se faire appeler Viviane. Sa carte professionnelle devra donc présenter son nom au complet, tel qu'il est enregistré dans le registre de l'Autorité, accompagné de son surnom entre parenthèses, par exemple : Vy Rye (Viviane), expert en sinistre.

Le professionnel qui souhaite changer le nom apparaissant dans le registre de l'Autorité peut utiliser les services en ligne de l'organisme, au [www.lautorite.qc.ca/fr/sel.html](http://www.lautorite.qc.ca/fr/sel.html). Il devra accompagner sa demande de pièces justificatives, telles qu'un certificat de changement de nom délivré par le Directeur de l'état civil du Québec, un certificat de naissance ou un passeport valide.

### Produits et services offerts

Une autre lacune observée fréquemment concerne la publicité des produits offerts au sein du cabinet pour lesquels le professionnel n'a pas de certificat. Par exemple, Geneviève Gagnon-Roy, courtier en assurance de dommages, travaille dans un cabinet de services financiers et annonce aussi sur sa carte qu'elle œuvre dans les domaines « vie, REER et placements ». Puisqu'elle ne détient pas elle-même de permis dans ces disciplines, elle ne peut pas en faire mention sur sa carte.

Si elle détient un certificat en assurance de personnes en plus de son certificat en assurance de dommages, elle devra avoir une carte professionnelle pour chacune des disciplines dans lesquelles elle est autorisée à agir. Éventuellement, elle pourrait utiliser une seule carte qui indique au recto ses activités en assurance de dommages et au verso celles en assurance de personnes, comme suggéré aux pages 20 et 28 du guide produit par l'Autorité. L'information transmise au client doit demeurer conforme, complète et claire.

### Pour aller plus loin

Consultez le guide *Règles sur les cartes professionnelles et les autres représentations* qui résume et vulgarise l'ensemble des obligations. Produit par l'Autorité, il est disponible à [chad.ca/outils](http://chad.ca/outils) dans la section « Représentations ». ■

<sup>2</sup> *Ibid.*, art. 30.