



AUTORITÉ
DES MARCHÉS
FINANCIERS

Guide de la période probatoire

Conseils pratiques pour les stagiaires et les superviseurs de stages

Mise à jour : Novembre 2017

Rédaction

Direction de la qualification

© Autorité des marchés financiers, 2017

Dépôt légal – 2017

Bibliothèque et Archives nationales du Québec – 2017

ISBN 978-2-550-74945-5 (en ligne)

Table des matières

Introduction	4
Partie 1	
Information générale	5
1.1 En quoi consiste la période probatoire ?	6
Partie 2	
Avant la période probatoire	8
2.1 Qui peut agir à titre de superviseur ?	8
2.2 Comment obtenir un certificat probatoire délivré par l'Autorité ?	9
2.3 Pourquoi est-il nécessaire d'avoir un certificat probatoire valide délivré par l'Autorité avant de commencer la période probatoire ?	11
Partie 3	
Pendant la période probatoire	12
3.1 Quels sont les actes professionnels qu'un stagiaire peut poser ?	12
3.2 Quelles sont les obligations du stagiaire pendant la période probatoire ?	13
3.3 Quelles sont les responsabilités du superviseur pendant la période probatoire ?	14
3.4 Situations particulières	16
Partie 4	
Après la période probatoire	20
4.1 Quelles sont les situations qui justifieraient qu'un superviseur refuse de recommander un stagiaire (échec de la période probatoire) ?	21
4.2 Le postulant peut-il effectuer plusieurs périodes probatoires ?	22
4.3 Comment le stagiaire pourrait-il poursuivre le développement et la consolidation de ses compétences professionnelles après la période probatoire ?	23

INTRODUCTION

Ce guide est destiné aux postulants qui doivent effectuer une période probatoire pour obtenir leur certificat de représentant auprès de l'Autorité des marchés financiers (l'Autorité) ainsi qu'aux superviseurs qui doivent les accompagner tout au long de cette période, selon les modalités prescrites par le *Règlement relatif à la délivrance et au renouvellement du certificat de représentant*.

Il présente notamment de l'information pour aider le stagiaire à présenter une demande de certificat probatoire, précise les obligations et les responsabilités du stagiaire et du superviseur, en plus de fournir des renseignements sur les démarches à faire après la période probatoire.

01

INFORMATION GÉNÉRALE

La réussite de la période probatoire est l'une des exigences requises pour l'obtention du certificat de représentant en assurance. Pendant la période probatoire, le stagiaire doit effectuer un minimum de 28 heures¹ de travail par semaine pour six ou douze semaines selon la catégorie de discipline ou la discipline visée.

Disciplines pour lesquelles une période probatoire de DOUZE semaines est obligatoire	Catégories de discipline pour lesquelles une période probatoire de SIX semaines est obligatoire
<ul style="list-style-type: none"> ■ Assurance de personnes 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Assurance contre la maladie ou les accidents
<ul style="list-style-type: none"> ■ Assurance collective de personnes 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Régimes d'assurance collective ■ Régimes de rentes collectives
<ul style="list-style-type: none"> ■ Assurance de dommages 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Assurance de dommages des particuliers ■ Assurance de dommages des entreprises
<ul style="list-style-type: none"> ■ Expertise en règlement de sinistres 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Expertise en règlement de sinistres en assurance de dommages des particuliers ■ Expertise en règlement de sinistres en assurance de dommages des entreprises

En cas de période probatoire pour une discipline complète, le stagiaire doit s'assurer de prendre en charge une variété de dossiers afin de couvrir tous les types de produits de la discipline visée.

Lorsque la discipline dans laquelle le stagiaire effectue une période probatoire est composée de deux catégories, comme c'est le cas pour la discipline de l'assurance de dommages, le stagiaire devra pendant six semaines développer ses compétences en assurance de dommages des particuliers. Il devra aussi développer pendant six autres semaines ses compétences portant sur l'assurance de dommages des entreprises. La période pendant laquelle le postulant est autorisé à exercer dans chacune des catégories de discipline est indiquée sur le certificat probatoire ainsi que dans le registre public disponible sur le site Web de l'Autorité.

1. Lors de jours fériés, le stagiaire est réputé avoir travaillé sept heures.

1.1

En quoi consiste la période probatoire ?

Bien que la première semaine de la période probatoire puisse comporter une phase d'observation et de formation aux différents produits et aux systèmes informatiques ainsi qu'une familiarisation avec les différentes facettes de la fonction de travail, le stagiaire doit progressivement prendre en charge les tâches réservées aux représentants. Le superviseur doit le guider et l'accompagner dans le développement et la consolidation de ses savoirs (connaissances, information), ses savoir-faire (habiletés, acquisition de techniques) et ses savoir-être (habiletés sociales, comportements, attitudes).

Voici des exemples des trois types de savoir que le stagiaire doit acquérir pendant la période probatoire. Il doit pouvoir appliquer ces savoirs dans le cadre d'activités professionnelles réservées aux représentants certifiés.

Savoirs

- Le vocabulaire propre au domaine;
- Les différents contrats d'assurance utilisés et leur structure;
- Les caractéristiques des produits ou des services offerts par l'employeur;
- Les normes de l'employeur;
- Les outils disponibles permettant d'éviter les oublis ou les erreurs;
- Les caractéristiques de la clientèle visée;
- Certains articles de loi et codes, ainsi que certaines conventions.

Savoir-faire

- Développer des méthodes de travail efficaces et appropriées aux tâches d'un représentant;
- Exécuter des tâches avec rapidité et efficacité;
- Synthétiser l'information recueillie;
- Gérer un appel ou une rencontre;
- Analyser les besoins en sécurité financière (pour la discipline de l'assurance de personnes, la discipline de l'assurance collective de personnes, et leurs catégories);
- Offrir et conseiller un produit adapté aux besoins d'un client;
- Évaluer les impacts d'un contrat d'assurance, le cas échéant (pour la discipline de l'assurance de dommages ou une catégorie de cette discipline);
- Régler un sinistre en fonction de la protection souscrite par le client (pour la discipline de l'expertise en règlement de sinistres ou une catégorie de cette discipline).

Savoir-être

- S'adapter à des situations variées et adapter son comportement en fonction des caractéristiques de la situation ou de la clientèle;
- Faire preuve de professionnalisme et de courtoisie dans son approche client;
- Discuter et convaincre ses interlocuteurs afin de parvenir à un accord sur un sujet donné;
- Communiquer avec autrui et pratiquer une écoute active.

02

AVANT LA PÉRIODE PROBATOIRE

Le stagiaire est responsable de se trouver un milieu de travail ainsi qu'un superviseur qui l'accompagnera et le guidera dans le développement de ses compétences.

Le choix d'un superviseur et d'un milieu de travail est important. Il est suggéré que le stagiaire et le superviseur se rencontrent avant le début de la période probatoire afin d'échanger sur leurs attentes respectives, la collaboration souhaitée, le type d'accompagnement offert, la disponibilité du superviseur ainsi que le niveau d'autonomie attendu de la part du stagiaire. Lors de cette rencontre, le stagiaire et le superviseur doivent s'assurer qu'ils seront aussi en mesure de respecter les obligations et les responsabilités prescrites par le *Règlement relatif à la délivrance et au renouvellement du certificat de représentant*.

2.1

Qui peut agir à titre de superviseur?

Un représentant se qualifie à agir à titre de superviseur ou de suppléant du superviseur s'il est autorisé à exercer au moment de la période probatoire et s'il a été titulaire d'un certificat pendant au moins 24 mois dans les 36 derniers mois, dans la même discipline ou la même catégorie de discipline que celle dans laquelle le postulant demande un certificat probatoire. De plus, le superviseur et le suppléant doivent respecter certains critères de probité (honnêteté, intégrité) notamment:

- ne pas avoir fait l'objet, au cours des cinq années précédant la demande du postulant, d'une sanction disciplinaire, notamment une amende ou une suspension imposée par un comité de discipline constitué en vertu de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* ou de la Cour du Québec, siégeant en appel d'une décision d'un de ces comités;
- ne pas avoir été radié, au cours des cinq dernières années précédant la demande du postulant, par un comité de discipline d'un ordre professionnel;
- ne pas faire l'objet de conditions ou restrictions affectant sa capacité d'agir à titre de superviseur;
- ne pas avoir reçu dans la dernière année, un deuxième avis écrit de l'Autorité pour un manquement aux obligations du superviseur.

Outre ces critères d'admissibilité, le superviseur doit avoir le temps et posséder les qualités ainsi que les aptitudes nécessaires pour encadrer adéquatement un stagiaire.

Durant la période probatoire, si le superviseur ne satisfait plus à l'un des critères précédents, il doit cesser immédiatement d'agir à ce titre auprès du postulant.

Lorsque le postulant est encadré par un seul superviseur, ce dernier peut être remplacé par un suppléant, qui doit avoir été identifié dans le formulaire *Demande d'autorisation de période probatoire, de changement de superviseur et de prolongation du certificat probatoire*. Ce suppléant est autorisé à prendre en charge la supervision du stagiaire pour une période prédéterminée.

Le stagiaire peut aussi être encadré par deux superviseurs. Ainsi, si un des superviseurs est absent, n'est pas disponible, ou a une surcharge de travail, l'autre superviseur peut prendre la relève. Dans ce cas, les deux superviseurs sont considérés comme ayant un stagiaire à leur charge.

Le travail du stagiaire doit en tout temps être encadré par au moins un superviseur, ou un suppléant, autorisé par l'Autorité.

Le superviseur, comme son suppléant, peut avoir sous sa responsabilité un maximum de cinq stagiaires.

2.2

Comment obtenir un certificat probatoire délivré par l'Autorité?

Le certificat probatoire est un document officiel délivré par l'Autorité. Il comporte les éléments nécessaires à l'identification du stagiaire ainsi que ceux relatifs à la validité du certificat probatoire. Il confère au postulant le titre de stagiaire pour la durée de la période probatoire. Pour être admissible au certificat probatoire, le postulant doit :

- avoir réussi chacun des examens prescrits par l'Autorité dont les résultats sont valides au moment d'entreprendre la période probatoire;
- être titulaire des autorisations nécessaires délivrées par une autorité compétente, le cas échéant, lui permettant d'occuper un emploi au Québec;
- ne pas être dans une des situations énoncées aux articles 219 et 220 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*. Ces articles précisent les situations pour lesquelles l'Autorité peut refuser de délivrer un certificat. C'est le cas, notamment lorsque le postulant ou le titulaire du certificat :
 - est déclaré coupable par un tribunal canadien ou étranger d'une infraction ou d'un acte, qui, de l'avis de l'Autorité, a un lien avec l'exercice de l'activité de représentant;
 - est pourvu d'un tuteur, d'un curateur ou d'un conseiller;
 - a fait cession de ses biens ou est sous le coup d'une ordonnance de séquestre prononcée en vertu de la *Loi sur la faillite et l'insolvabilité*;
 - ne possède pas la probité (honnêteté, intégrité) nécessaire pour exercer les activités dans une discipline ou se trouve dans une situation incompatible avec l'exercice de telles activités.

Pour obtenir un certificat probatoire, deux modes sont offerts à l'employeur : par les services en ligne ou par la poste. Pour procéder à une demande d'autorisation de période probatoire par les services en ligne, l'employeur doit s'assurer que chaque intervenant est inscrit aux services en ligne de l'Autorité. Cette demande s'effectue en trois étapes.

Étape 1

L'employeur doit d'abord remplir le formulaire électronique de la demande se trouvant dans le menu « Assurance et planification financière », et cliquer « Période probatoire » et « Autorisation ». Il importe d'indiquer la date à laquelle le postulant souhaite amorcer sa période probatoire et d'acquitter les frais.

Étape 2

Le stagiaire doit ensuite remplir la déclaration du postulant. En accédant aux services en ligne, le stagiaire doit choisir le menu « Devenir un professionnel » et cliquer ensuite sur « Période probatoire – stagiaire » et sur « Déclaration du postulant ».

Étape 3

Finalement, le superviseur remplit sa déclaration en accédant aux services en ligne et en choisissant le menu « Assurance et planification financière ». Le superviseur doit ensuite cliquer sur « Période probatoire-superviseur » et « Acceptation de supervision ». Pour que la demande soit traitée, il faut que tous les intervenants de la période probatoire aient complété leur section. Il faut tenir compte d'un délai de cinq jours ouvrables par les services en ligne.

Par la poste, l'employeur du stagiaire doit transmettre à l'Autorité le formulaire *Demande d'autorisation de période probatoire, de changement de superviseur et de prolongation du certificat probatoire* dûment rempli. Ce formulaire contient les déclarations du postulant et du ou des superviseurs qui doivent être remplies par les déclarants. On doit tenir compte d'un délai d'au moins dix jours ouvrables pour les demandes par courrier.

Peu importe le mode de demande utilisé, l'enquête de probité doit avoir été effectuée avant que le postulant ne puisse commencer sa période probatoire. Une demande incomplète peut occasionner un délai de traitement supplémentaire et retarder le début de la période probatoire. Le postulant doit avoir reçu le certificat probatoire pour être autorisé à commencer sa période probatoire.

2.3

Pourquoi est-il nécessaire d'avoir un certificat probatoire valide délivré par l'Autorité avant de commencer la période probatoire?

Les activités de représentant sont réglementées. Nul ne peut agir comme représentant, ni se présenter comme tel, à moins d'être titulaire d'un certificat délivré à cette fin. L'Autorité peut cependant octroyer un certificat probatoire à un stagiaire dont les actes professionnels sont encadrés par un superviseur autorisé. Les personnes qui accompliront des actes professionnels réservés sans être titulaires d'un certificat probatoire, d'une attestation de stage ou d'un certificat de représentant valide seront poursuivies pour pratique illégale par l'Autorité. Si elles sont reconnues coupables de cette infraction, leur accès au certificat de représentant pourrait être compromis.

Pendant toute la durée de validité du certificat probatoire, le nom du stagiaire figurera au registre public accessible sur le site Web de l'Autorité. Il confirme aux consommateurs que le postulant dispose de l'autorisation requise pour exercer des activités de stagiaire. Si la validité du certificat probatoire est prolongée ou écourtée, l'information sera mise à jour en temps réel dans le registre public. Il importe donc de vérifier si le nom du stagiaire est inscrit au registre avant de faire tout acte professionnel réservé à un représentant certifié.

Pendant toute la durée de validité du certificat probatoire, les actes du stagiaire sont couverts par l'assurance responsabilité professionnelle du cabinet, de la société autonome ou du superviseur selon le cas, ainsi que par le Fonds d'indemnisation des services financiers. Le certificat probatoire délivré par l'Autorité permet d'assurer la protection du consommateur en lui permettant d'être indemnisé s'il a subi un préjudice en raison d'erreurs, d'oublis, de fraudes ou d'un détournement de fonds survenus par la faute du stagiaire.

03

PENDANT LA PÉRIODE PROBATOIRE

L'arrivée d'un stagiaire, tout comme celle d'un nouvel employé, nécessite une période d'adaptation. Pendant la première semaine de la période probatoire, le stagiaire doit se familiariser avec son superviseur, ses nouveaux collègues, les nouvelles procédures, les tâches à accomplir ainsi qu'avec un nouveau milieu de travail. Graduellement, le stagiaire doit devenir autonome afin qu'au terme de la période probatoire, il soit capable de prendre en charge de façon compétente et autonome un dossier habituellement confié à un représentant qui commence sa carrière.

3.1

Quels sont les actes professionnels qu'un stagiaire peut accomplir?

Le titulaire d'un certificat probatoire peut, avec supervision, accomplir les actes professionnels suivants selon la discipline ou la catégorie de discipline visée :

Pour la discipline de l'assurance de personnes ou l'assurance collective de personnes

Le stagiaire peut procéder à la cueillette de l'information, analyser les besoins de sécurité financière du client et suggérer à son superviseur les produits ou services qui peuvent être adaptés aux besoins du client, et, s'ils sont approuvés par le superviseur, les proposer et les vendre au client.

Pour la catégorie de discipline de l'assurance de dommages des particuliers

Le stagiaire peut procéder à la cueillette de l'information, proposer et vendre au client les produits, couvertures ou garanties adaptées à ses besoins. Le superviseur devra les approuver le prochain jour ouvrable.

Pour la catégorie de discipline de l'assurance de dommages des entreprises

Le stagiaire peut procéder à la cueillette de l'information et suggérer à son superviseur les produits, couvertures ou garanties qui peuvent être adaptés aux besoins du client, et, s'ils sont approuvés par le superviseur, les proposer et les vendre au client.

Pour la discipline de l'expertise en règlement de sinistres

Le stagiaire peut procéder à la cueillette des informations, suggérer à son superviseur les éléments de l'enquête d'un sinistre, de l'estimation des dommages ou de la négociation d'un règlement, présenter à l'assuré les éléments de la négociation d'un règlement une fois qu'ils sont approuvés par le superviseur et assister ce dernier lors de la négociation du règlement. Le stagiaire peut communiquer seul la proposition de règlement au client si son contenu a préalablement été approuvé par le superviseur.

3.2

Quelles sont les obligations du stagiaire pendant la période probatoire?

Pendant la période probatoire, le stagiaire est dans l'obligation de :

- se présenter au public sous le titre de stagiaire;
- se conformer aux lois, aux règlements et aux codes de déontologie qui encadrent la profession de représentant;
- aviser l'Autorité de toute modification à un renseignement ou à un document qu'il lui a fourni, dans les cinq jours de cette modification, lorsque celle-ci survient pendant la période probatoire;
- remettre au client, lors de sa première rencontre, un document telle une carte professionnelle, qui mentionne les éléments d'information prescrits par le *Règlement relatif à la délivrance et au renouvellement du certificat de représentant*. Si le stagiaire traite à distance avec le client, il doit lui communiquer ces éléments d'information, à sa demande, lors du premier envoi d'autres documents;
- vers la cinquième semaine de stage, réaliser une étude de cas sur le processus d'élaboration d'une recommandation pour les périodes probatoires effectuées dans les catégories de discipline des Régimes d'assurance collective et des Régimes de rentes collectives;
- ne pas se trouver dans l'une des situations visées par l'article 56 du *Règlement relatif à la délivrance et au renouvellement du certificat de représentant*. Cet article du règlement précise que le postulant ne doit pas avoir fait l'objet d'une sanction disciplinaire (amende ou suspension), ni avoir négligé de rembourser le montant de toute amende ou de tout jugement définitif auquel il a été condamné en vertu de certaines lois et il ne doit pas être en défaut d'acquitter les droits et les frais exigibles prévus au *Règlement sur les droits, les cotisations et les frais exigibles*.

3.3

Quelles sont les responsabilités du superviseur pendant la période probatoire ?

Pendant la période probatoire, le superviseur est responsable de tous les actes professionnels accomplis par le stagiaire. Sa supervision est importante afin d'éviter les erreurs et les oublis de la part du stagiaire.

Pour bien démarrer la période probatoire, le superviseur reconnu par l'Autorité doit rencontrer le stagiaire lors d'une séance d'orientation qui consiste en une présentation, par le superviseur, des objectifs de la période probatoire et de son déroulement. Le superviseur doit également présenter son rôle dans le cadre de la période probatoire et sa responsabilité d'assurer au stagiaire un environnement propice à l'apprentissage. Il doit notamment :

- déterminer les tâches que le stagiaire doit effectuer en précisant les délais à respecter – ces tâches doivent englober l'ensemble des activités qu'un représentant exerce dans la discipline ou la catégorie de discipline pour laquelle il souhaite obtenir un certificat ;
- constituer un dossier pour chacun des stagiaires qui vient démontrer la qualité de l'encadrement offert par le superviseur et le cabinet. Ce dossier contiendra la liste des tâches réalisées par le stagiaire, le résumé des rencontres avec le stagiaire et les annotations démontrant la progression de ses apprentissages durant la période probatoire. En préparation à l'inspection du cabinet par l'Autorité², le superviseur doit inclure la liste des dossiers traités par le stagiaire. Le superviseur doit également y consigner les justifications et les mesures compensatoires prises au cas où le stagiaire ne puisse exercer l'ensemble des activités réservées aux représentants. Ce dossier doit être conservé cinq ans;
- permettre au stagiaire d'exercer progressivement l'ensemble des activités réservées aux représentants;
- évaluer et réviser au moins une fois par semaine les tâches accomplies par le stagiaire. Une supervision plus étroite peut être effectuée si le superviseur le juge nécessaire;
- pour la discipline de l'assurance collective de personnes et ses catégories de discipline, faire réaliser une étude de cas sur le processus d'élaboration d'une recommandation et de mise en place d'un régime d'assurance et/ou de rentes collectives. Comme il est impossible de réaliser toutes les tâches de ces processus dans le temps prescrit dans le règlement, ces études de cas ont pour objectif de valider la compréhension du stagiaire sur ces processus. Les cabinets peuvent utiliser comme modèle les études de cas qui figurent sur le site Web de l'Autorité ou utiliser des dossiers réalisés antérieurement ou toute autre étude semblable;
- informer l'Autorité, dans les cinq jours, de l'abandon ou de l'interruption de la période probatoire par le stagiaire;
- transmettre, dans les dix jours suivant la fin de la période probatoire, sa recommandation en remplissant le formulaire prévu à cet effet.

² Dans le cadre des inspections de cabinets, les inspecteurs de l'Autorité vérifieront les dossiers de stagiaires pour s'assurer du respect des exigences réglementaires relatives aux périodes probatoires.

Selon la discipline ou la catégorie de discipline dans laquelle est inscrit le stagiaire, le superviseur doit s'acquitter de responsabilités spécifiques.

Pour toutes les disciplines à l'exception de la catégorie de discipline de l'assurance de dommages des particuliers et de la discipline de l'expertise en règlement de sinistres

Le superviseur doit approuver les produits et services offerts par le stagiaire avant qu'ils ne soient proposés au client, consigner cette approbation dans le dossier du client et contresigner, le cas échéant, toute proposition ou tout formulaire, notamment les avis pour fins de remplacement.

Pour la catégorie de discipline de l'assurance de dommages des particuliers

Lorsque des produits et services relatifs à l'assurance de dommages des particuliers sont offerts, le superviseur doit réviser le travail du stagiaire et consigner cette révision dans le dossier du client le prochain jour ouvrable.

Pour la discipline de l'expertise en règlement de sinistres

Le superviseur doit vérifier les informations recueillies par le stagiaire, approuver les éléments de l'enquête d'un sinistre, d'une estimation des dommages ou de la négociation d'un règlement, consigner cette approbation au dossier client, accompagner et assister le stagiaire lors de la présentation de ces éléments à l'assuré et peut être assisté par le stagiaire lors de la négociation du règlement.

Manquements du stagiaire durant la période probatoire

Le superviseur et l'employeur ont aussi la responsabilité d'interrompre une période probatoire d'un stagiaire dès qu'ils se rendent compte que ce dernier ne pourra obtenir son certificat de représentant. À titre d'exemple, un superviseur qui constate que son stagiaire n'a pas effectué 28 heures de travail dans une semaine, a la responsabilité de mettre fin immédiatement à la période probatoire puisqu'il sait que le stagiaire ne satisfera pas aux critères de recommandation de la période probatoire: Il est donc souhaitable dans cette situation de transmettre tout de suite l'avis du superviseur et ne pas laisser le stagiaire poursuivre sa formation.

Par contre, le superviseur ne peut interrompre la période probatoire de son stagiaire uniquement à cause d'une erreur de parcours. La période probatoire étant une étape dans le processus d'apprentissage du futur représentant, il faut permettre à ce dernier la chance de développer ses compétences. Il en revient au jugement du superviseur pour mesurer la gravité de la faute et de son impact sur le jugement de la recommandation.

IMPORTANT

L'Autorité pourrait exiger si elle le juge nécessaire, notamment lors des inspections, de consulter les preuves de rencontres avec le stagiaire ou de la consignation dans le dossier du client de la révision du travail du stagiaire par le superviseur.

Advenant le non-respect d'une des obligations décrites ci-dessus, l'Autorité pourrait retirer le droit d'agir à titre de superviseur pour un an.

3.4

Situations particulières

La période probatoire doit être effectuée de façon continue par le stagiaire et le superviseur doit encadrer son travail pendant toute la durée de la période probatoire. Cependant, certaines situations peuvent arriver.

Q. Le stagiaire peut-il prendre des vacances?

R. Le stagiaire peut prendre des vacances. Il peut informer l'Autorité au moment de présenter sa demande de certificat probatoire. Il peut aussi présenter une demande de modification de période probatoire (papier) accompagnée des frais requis avant le début de ses vacances. Cette demande ne peut pas être faite dans les services en ligne. S'il prend des vacances sans en avoir informé l'Autorité au moment de sa demande, son certificat probatoire sera révoqué et sa période probatoire sera abandonnée.

En ce qui concerne la période probatoire de douze semaines, elle peut être prolongée de deux semaines au maximum pour permettre au stagiaire de prendre deux semaines de vacances pendant cette période. Pour ce qui est de la période probatoire de six semaines, elle peut être prolongée d'une semaine seulement, ce qui permet au stagiaire de prendre une semaine de vacances.

Pendant ses vacances, le stagiaire ne peut accomplir de gestes professionnels réservés, mais le superviseur n'est pas relevé de sa charge.

Q. Le superviseur peut-il prendre des vacances?

R. Si un stagiaire est encadré par deux superviseurs, l'un d'eux peut prendre des vacances durant la période probatoire. Il n'est pas nécessaire d'en informer l'Autorité puisque le deuxième superviseur prendra la relève auprès du stagiaire. Cependant, puisqu'au moins un superviseur doit en tout temps encadrer le travail du stagiaire, les deux superviseurs ne peuvent prendre de vacances simultanément.

Si un stagiaire est encadré par un seul superviseur, ce dernier peut prendre des vacances durant la période probatoire. Deux options s'offrent à lui :

- Il peut en aviser l'Autorité au moment de transmettre sa *Demande d'autorisation de période probatoire, de changement de superviseur et de prolongation du certificat probatoire* en remplissant les parties 6.1 (Superviseur 1) et 6.3 (Suppléant du superviseur 1).
- Quand la période probatoire est commencée, le superviseur peut également aviser l'Autorité en remplissant à nouveau le formulaire *Demande d'autorisation de période probatoire, de changement de superviseur et de prolongation du certificat probatoire* et en indiquant à la partie 6.1 les dates de vacances prévues (Superviseur 1). L'Autorité doit recevoir ces documents au moins dix jours ouvrables avant le début prévu des vacances du superviseur. Dans ce cas, les frais requis devront également être acquittés.

Voici des exemples de situations qui pourraient modifier la période probatoire.

●●● EXEMPLE

Situation A

Le superviseur informe l'Autorité moins de dix jours avant le début des vacances ou dans les cinq jours suivant le début des vacances du superviseur.

- Dès que le stagiaire cesse d'être supervisé, il doit immédiatement cesser d'accomplir des gestes professionnels réservés. L'interruption de la période probatoire ne doit pas dépasser quatre semaines.
- S'il y a des représentants au sein du même employeur (cabinet ou société autonome) qui se qualifient pour être superviseurs et qui veulent superviser le stagiaire, ce dernier peut procéder à un changement de superviseur et poursuivre sa période probatoire en remplissant le formulaire *Demande d'autorisation de période probatoire, de changement de superviseur et de prolongation du certificat probatoire* (incluant les frais). Il ne pourra pas poursuivre avec le superviseur initial même lors de son retour de vacances. Le superviseur initial devra soumettre une lettre à l'Autorité expliquant pourquoi il n'a pas fait mention de la période de vacances lorsqu'il a rempli le formulaire *Demande d'autorisation de période probatoire, de changement de superviseur et de prolongation du certificat probatoire*. Si cette situation se reproduisait, puisqu'il s'agit d'un manquement à ses obligations, le représentant pourrait ne plus se qualifier pour agir à titre de superviseur pour un an.
- S'il y a, au sein du même cabinet, des représentants qui satisfont les exigences pour être superviseurs mais qui ne veulent pas accomplir la fonction, la période probatoire est annulée.
- Si aucun représentant ne se qualifie au sein du même cabinet, ou s'il s'agit d'un représentant autonome, le stagiaire pourra poursuivre sa période probatoire au retour des vacances du superviseur en remplissant le formulaire *Demande d'autorisation de période probatoire, de changement de superviseur et de prolongation du certificat probatoire* (incluant les frais). Le superviseur devra transmettre à l'Autorité une lettre expliquant pourquoi il n'a pas fait mention de la période de vacances lorsqu'il a rempli le formulaire *Demande d'autorisation de période probatoire, de changement de superviseur et de prolongation du certificat probatoire*. Si la situation se reproduisait, puisqu'il s'agit d'un manquement à ses obligations, le représentant pourrait ne plus se qualifier pour agir à titre de superviseur pendant un an. L'Autorité doit avoir reçu la lettre explicative de la part du superviseur avant d'autoriser la prolongation de la période probatoire.

Situation B

Le stagiaire ou le superviseur informe l'Autorité plus de cinq jours après le début des vacances du superviseur.

- Étant donné que le stagiaire avait la responsabilité d'informer l'Autorité de tout changement aux conditions de la période probatoire (art. 37 du

Règlement relatif à la délivrance et au renouvellement du certificat de représentant) dans les cinq jours ouvrables, l'Autorité procédera à l'annulation de la période probatoire.

- Étant donné qu'il ne s'est pas acquitté de ses responsabilités (article 50 du *Règlement relatif à la délivrance et au renouvellement du certificat de représentant*), le représentant chargé de superviser le stagiaire recevra un avis écrit de l'Autorité pour un manquement. Un superviseur qui reçoit un deuxième avis écrit de l'Autorité pour un manquement à ses obligations (articles 46 à 50 du *Règlement relatif à la délivrance et au renouvellement du certificat de représentant*), ne peut agir à titre de superviseur pendant 1 an à compter de la date du dernier avis.



Q. Faut-il tenir compte des jours fériés pour le calcul des heures minimales travaillées par semaine?

R. Durant la période probatoire, pour chaque jour férié officiel, le stagiaire est réputé avoir travaillé sept heures. Selon *La Loi sur les normes du travail*, voici la liste complète des jours fériés reconnus :

- le 1^{er} janvier (jour de l'An);
- le Vendredi saint ou le lundi de Pâques, au choix de l'employeur;
- le lundi qui précède le 25 mai (Journée nationale des patriotes);
- le 24 juin (fête nationale);
- le 1^{er} juillet. Si cette date tombe un dimanche: le 2 juillet (fête du Canada);
- le 1^{er} lundi de septembre (fête du Travail);
- le 2^e lundi d'octobre (Action de grâce);
- le 25 décembre (jour de Noël).

Il est important de bien distinguer les jours fériés des jours ouvrables d'une entreprise. Durant la période probatoire, le candidat doit effectuer un minimum de 28 heures de travail par semaine. Pour une semaine comportant un jour férié, si le stagiaire ne peut pas travailler un minimum de 21 heures en raison des heures d'ouverture de l'entreprise ou de la disponibilité d'un superviseur ou d'un suppléant, il devra faire part de sa période de vacances ou de cette interruption à l'Autorité.

Q. Comment calculer les journées de vacances?

R. Durant la période probatoire, le stagiaire doit effectuer un minimum de 28 heures de travail par semaine, soit par période de 7 jours de calendrier, pour six ou douze semaines selon la catégorie de discipline ou la discipline visée.

Ainsi, pour une période probatoire qui débute un mercredi, les 28 heures doivent être effectuées du mercredi au mardi suivant (7 jours).

●●● EXEMPLE (suite)

Situation C

Début de la période probatoire : Mercredi le 2 novembre 2016

Le stagiaire aura jusqu'au mardi, 8 novembre pour faire les 28 heures de travail requises pour sa première semaine.

Situation D

Calcul d'une période de vacances

Début de la période probatoire : Mercredi le 2 novembre 2016

Période de vacances : le lundi 14 novembre et le mardi 15 novembre

Les 28 heures sont réparties comme suit :

- *1^{re} semaine de période probatoire : du mercredi 2 novembre au mardi 8 novembre*
- *2^e semaine de période probatoire : du mercredi 9 novembre au jeudi 17 novembre (7 jours excluant les journées de vacances)*

Le calcul de 7 jours de calendrier pour les semaines à venir se fera alors à compter du vendredi :

- *3^e semaine de période probatoire : du vendredi 18 novembre au jeudi 24 novembre*

Comme vous le constatez, les journées prises en vacances sont ajoutées à la période probatoire et reporteront la date de terminaison, dans ce cas-ci de 2 jours, car il y a eu 2 jours de vacances.



Q. Qu'arrive-t-il en cas d'interruption, d'abandon ou d'annulation de la période probatoire?

R. La période probatoire est interrompue lorsque le titulaire d'un certificat probatoire est dans l'une des situations suivantes :

- il cesse d'être sous la supervision d'une personne autorisée;
- il ne peut poursuivre la période probatoire pour cause d'invalidité, notamment en raison d'un retrait préventif, parce qu'il est en congé parental ou parce que des circonstances exceptionnelles le justifient;
- il n'a pas commencé sa période probatoire au moment prévu;
- il n'a pas reçu son certificat probatoire avant le début de la période probatoire.

Dans ces situations, le postulant doit cesser immédiatement d'accomplir les actes professionnels réservés aux titulaires d'un certificat probatoire ou d'un certificat de représentant. Cette interruption ne peut durer plus de quatre semaines. Si des raisons valables ont motivé l'interruption de la période

probatoire, le titulaire peut demander à l'Autorité l'autorisation de prolonger pour la durée non écoulée en lui transmettant une demande à cet effet, accompagnée des documents justifiant la cause de l'interruption. Si les raisons invoquées ne relèvent pas de circonstances exceptionnelles ou si les motifs évoqués ne sont pas considérés comme valables, le stagiaire devra reprendre la période probatoire du début en présentant une nouvelle demande de certificat probatoire.

Q. Est-il possible de changer la date du début de la période probatoire après la délivrance du certificat probatoire ?

R. Il est impossible de changer la date du début de la période probatoire après la délivrance du certificat probatoire. Un postulant devra annuler sa période probatoire en communiquant avec l'Autorité, s'il n'est pas en mesure de commencer à la date figurant sur son certificat. Il devra alors présenter une nouvelle demande de certificat probatoire en y indiquant la date à laquelle il peut débiter, en tenant compte d'un délai d'au moins 10 jours ouvrables.

Q. Est-il possible de changer de superviseur en cours de période probatoire?

R. Le titulaire d'un certificat probatoire peut changer de superviseur pendant la période probatoire sans que sa durée n'en soit affectée, et ce, sans interruption, à la condition que l'Autorité ait été informée au moins dix jours avant le changement proposé et que le nouveau superviseur agisse pour le même cabinet ou la même société autonome, le cas échéant. Si le nouveau superviseur n'agit pas pour le même cabinet ou la même société autonome, la période probatoire doit être recommencée et, par conséquent, le postulant doit soumettre un nouveau formulaire *Demande d'autorisation de période probatoire, de changement de superviseur et de prolongation du certificat probatoire*.

04

APRÈS LA PÉRIODE PROBATOIRE

Recommandation du superviseur

Lorsque la période probatoire est terminée, le formulaire *Recommandation du superviseur en vue de l'obtention du certificat de représentant* doit être transmis à l'Autorité dans les dix jours suivant la fin de la période probatoire. Si un stagiaire est encadré par deux superviseurs, ceux-ci doivent conjointement s'entendre sur l'évaluation des compétences du stagiaire, mais un seul superviseur remplit le formulaire *Recommandation du superviseur en vue de l'obtention du certificat de représentant* pour l'obtention du certificat de représentant. Cette recommandation doit être approuvée par la direction du cabinet, la société autonome ou par le représentant autonome qui a supervisé le stagiaire. L'Autorité se réserve le droit de contacter le superviseur ayant signé la recommandation si elle souhaite obtenir des précisions sur les motifs qui ont mené à la recommandation ou non d'un stagiaire. Il est à noter que le fait de recommander favorablement un stagiaire pour l'obtention du certificat de représentant pour une discipline ou une catégorie de discipline ne signifie pas que le cabinet, la société autonome ou le représentant autonome s'engage à lui offrir un emploi.

Si un superviseur néglige de transmettre ce formulaire dans les dix jours après la fin de la période probatoire, l'Autorité lui acheminera une lettre de rappel. Étant donné qu'il s'agit d'une responsabilité du superviseur prévu au *Règlement relatif à la délivrance et au renouvellement du certificat de représentant*, si un superviseur omettait de transmettre, à la suite de ce rappel, le formulaire dûment rempli ou s'il négligeait à plusieurs reprises de le transmettre dans le délai prescrit, il pourrait ultérieurement se voir refuser par l'Autorité d'agir à titre de superviseur.

Période administrative

À la fin de la période probatoire, si celle-ci est réussie, le stagiaire bénéficie d'une période administrative pendant laquelle il conserve son statut pour 45 jours. Pour ce faire, il doit transmettre à l'Autorité sa demande de certificat de représentant dans un délai de 30 jours après la fin de la période probatoire et il doit continuer d'agir pour le même cabinet, la même société autonome ou le même représentant autonome, le cas échéant. Il est possible de changer de superviseur en utilisant le formulaire *Demande d'autorisation de période probatoire, de changement de superviseur et de prolongation du certificat probatoire*. Pendant ces 45 jours ou jusqu'à la délivrance d'un certificat de représentant si celui-ci est délivré avant l'expiration de cette période, le stagiaire comme le superviseur continuent d'avoir les mêmes obligations et responsabilités que pendant la période probatoire³. Si le stagiaire cesse d'être supervisé ou s'il a échoué sa période probatoire, il ne doit plus accomplir de gestes professionnels réservés.

3. Lorsqu'un stagiaire effectue une période probatoire dans la discipline de l'assurance de dommages, de l'expertise en règlement de sinistres ou de l'assurance collective de personnes, les obligations du stagiaire et celles du superviseur, lors de la période de 45 jours suivant la période probatoire, correspondent à celles de la catégorie de discipline avec laquelle la période probatoire se terminait.

Demande de certificat de représentant

Une fois la période probatoire réussie, le stagiaire peut demander son certificat de représentant à n'importe quel moment tant que ses examens sont valides. Si un ou plusieurs examens de ses examens ne sont plus valides à la fin de la période probatoire, il doit alors demander son certificat dans les 30 jours suivant la fin de la période probatoire. Si ce délai n'est pas respecté, le stagiaire devra réussir de nouveau les examens qui ne sont plus valides ainsi que la période probatoire. En assurance de personnes ainsi qu'en assurance collective de personnes, le postulant pourrait devoir refaire sa formation spécifique.

4.1

Quelles sont les situations qui justifieraient qu'un superviseur refuse de recommander un stagiaire (échec de la période probatoire)?

Voici, à titre d'exemple, des situations qui doivent mener à une décision de ne pas recommander le stagiaire pour l'obtention du certificat de représentant :

- Le stagiaire n'a pas :
 - effectué au moins 28 heures de travail par semaine;
 - effectué une période probatoire correspondant à la durée prescrite;
 - progressivement pris en charge des activités professionnelles réservées au représentant certifié;
 - respecté la législation, les règles d'éthique professionnelle et de déontologie s'appliquant à l'exercice des activités de représentant.
- Le superviseur juge qu'au terme de sa période probatoire, le stagiaire :
 - ne possède pas le savoir, le savoir-faire ou le savoir-être nécessaire à la pratique professionnelle d'un représentant qui entreprend sa carrière;
 - n'a pas réussi les études de cas prescrites dans les catégories de discipline des Régimes d'assurance collective ou des Régimes de rentes collectives;
 - n'est pas en mesure de prendre en charge, avec un niveau d'autonomie correspondant à un nouveau représentant, des dossiers dont le niveau de complexité correspond à ceux habituellement confiés à un représentant qui vient d'entreprendre sa carrière;
 - par ses activités professionnelles, pourrait représenter un risque pour la protection des consommateurs.

Il est à noter que le superviseur doit justifier, dans le formulaire *Recommandation du superviseur pour l'obtention du certificat de représentant*, les raisons qui motivent son refus de recommander un stagiaire.

Le fait qu'un postulant n'ait pas atteint les objectifs de ventes fixés par un employeur ne constitue pas un motif pour lequel l'Autorité considère qu'un superviseur peut refuser de recommander la certification d'un stagiaire.

4.2

Le postulant peut-il effectuer plusieurs périodes probatoires?

Puisque la période probatoire a pour but le développement des compétences professionnelles du postulant, l'Autorité acceptera de délivrer un deuxième certificat probatoire seulement si les raisons présentées liées à cet objectif. Par exemple, un postulant peut demander un deuxième certificat probatoire s'il n'a pas été favorablement recommandé par son superviseur pour l'obtention du certificat de représentant au terme de sa première période probatoire. Dans ce cas, une deuxième période probatoire serait justifiée afin de permettre au postulant d'acquérir les connaissances, les habiletés et les attitudes nécessaires à la pratique professionnelle d'un nouveau représentant. Le postulant devra alors présenter une nouvelle demande de certificat probatoire et satisfaire aux conditions de délivrance d'un certificat probatoire. Les examens du postulant devront aussi être valides au moment d'entreprendre sa deuxième période probatoire.

Avant de délivrer un deuxième certificat probatoire pour un postulant, l'Autorité pourrait exiger qu'un plan d'action lui soit soumis pour s'assurer que la deuxième période probatoire permet au stagiaire de combler les lacunes relevées lors de la première période probatoire.

L'Autorité n'accepte pas de délivrer un deuxième certificat probatoire si le postulant a déjà réussi sa période probatoire.

L'Autorité n'autorise qu'exceptionnellement un postulant à effectuer une troisième période probatoire. De plus, elle pourrait exiger que celle-ci s'effectue dans un contexte différent des deux premières, sous la supervision d'un autre superviseur ou d'un autre employeur, par exemple.

4.3

Comment le stagiaire pourrait-il poursuivre le développement et la consolidation de ses compétences professionnelles après la période probatoire ?

À la fin de la période probatoire, il est suggéré que le superviseur fournisse une rétroaction au stagiaire afin de souligner ses progrès, d'identifier les forces et de cibler les éléments qu'il devrait améliorer. Ces renseignements sont importants afin que le stagiaire puisse poursuivre le développement et la consolidation de ses compétences professionnelles après la période probatoire. Le futur représentant pourra par exemple tenir compte des commentaires formulés par le superviseur lorsqu'il choisira les formations qui lui permettront de s'acquitter de l'obligation de formation continue exigée pour le renouvellement du certificat de représentant.

En conclusion, la période probatoire constitue une étape importante dans le processus d'entrée dans la carrière. Il s'agit d'une occasion privilégiée pour le superviseur de transmettre son expertise et ses savoirs au stagiaire afin que celui-ci puisse intégrer plus facilement la profession et qu'il acquiert les compétences nécessaires à la pratique professionnelle. Pour le stagiaire, la période probatoire constitue une étape où il peut confirmer son choix de carrière, bénéficier des conseils d'un représentant expérimenté et mettre en pratique ses habiletés dans un contexte encadré de façon à acquérir un niveau d'autonomie approprié à la pratique professionnelle.

Enfin, nous vous invitons à consulter le site Web de l'Autorité au www.lautorite.qc.ca afin de prendre connaissance des exigences de qualification relatives à chacune des disciplines en vue d'obtenir un certificat de représentant.

