



Décembre 2016

Document de référence
COMMUNICATION DE RENSEIGNEMENTS CONCERNANT
LES CONSEILLERS

© Association canadienne des compagnies d'assurances de personnes inc., 2016

Communication de renseignements concernant les conseillers

Lorsqu'un consommateur envisage de souscrire un produit d'assurance vie ou d'assurance maladie, il est important qu'il détienne des renseignements pertinents sur le produit, la façon dont celui-ci répond à ses besoins, la société offrant le produit, le conseiller et les liens d'affaires de ce dernier. Le présent document porte sur les renseignements concernant le conseiller qui doivent être fournis par écrit au client préalablement à la transaction de vente.

Le tableau qui suit présente des observations et un libellé type à l'égard des sept éléments clés à communiquer. Il renferme également des notes (**en caractères gras**) sur les exigences réglementaires en matière de communication de renseignements, ainsi que des suggestions tirées du document intitulé *Principes et pratiques relatifs à la vente de produits et services dans le secteur financier* publié en 2005 par le Forum conjoint des autorités de réglementation du marché financier. L'objectif, dans tous les cas, est de faire en sorte que les consommateurs disposent de renseignements pertinents et utiles.

Le libellé suggéré pour chaque élément à communiquer est donné à titre d'exemple; il constitue un bon point de départ, mais chaque conseiller peut bien sûr l'adapter à sa situation, à condition de continuer de satisfaire aux exigences minimales. Des modèles de déclarations montrant comment les libellés types peuvent être utilisés figurent à l'Annexe 1.

Indépendamment des renseignements communiqués et de la façon dont ils le sont, les conseillers doivent conserver dans les dossiers de leurs clients les pièces prouvant qu'ils ont bien communiqué les renseignements voulus.

Le présent document a été élaboré en collaboration avec Advocis, les Courtiers indépendants en sécurité financière du Canada et la Canadian Association of Independent Life Brokerage Agencies.

Les pratiques proposées relativement à la communication de renseignements concernant les conseillers vont dans le sens des principes de gestion des conflits d'intérêts adoptés par le Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance (CCRRA).

Élément à communiquer	Facteurs à considérer	Libellé type
<p>1. Permis et territoires de compétence</p>	<ul style="list-style-type: none"> • permis détenu(s) • l'entreprise servant d'intermédiaire dans la distribution <p style="text-align: center;">* * * * *</p> <ul style="list-style-type: none"> • Au Québec, le représentant doit divulguer le nom des assureurs dont il est autorisé à offrir les produits [L.R.Q. c. D-9.2, art. 31] et, lorsqu'il offre un produit en particulier, il doit indiquer le nom du cabinet pour lequel il agit [art. 14]. 	<p><i>Je détiens un permis m'autorisant à exercer la profession d'agent vie et maladie <nom de la ou des provinces>. [Au Québec, fournir une liste par catégorie de permis.]</i></p> <p><i>Je détiens également un permis d'exercice dans les domaines suivants :</i></p> <p><i>En ce qui concerne le placement de produits d'assurance, je travaille pour le compte de <entreprise de distribution>. Pour ce qui est du placement de <autres produits>, je travaille pour <entreprise de distribution>.</i></p>
<p>2. Société(s) que représente le conseiller</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Les sociétés auprès desquelles le conseiller place un important volume d'affaires doivent être nommées. • Les renseignements doivent rendre compte des affaires placées par le conseiller (p. ex., une liste de 25 sociétés avec lesquelles le conseiller est lié par contrat peut ne pas être significative si ce dernier place la plupart des affaires auprès de trois sociétés seulement; il pourrait être plus utile de fournir des renseignements sur les sociétés avec lesquelles le conseiller traite régulièrement, tout en rendant disponible la liste de toutes les sociétés concernées). À noter que, au Québec et en Ontario, le conseiller doit indiquer tous les assureurs qu'il représente. • Les renseignements peuvent être fournis en fonction des catégories de produits. • Les renseignements ne doivent pas être trop complexes. <p style="text-align: center;">* * * * *</p>	<p><i>Je représente plusieurs assureurs, mais je place la majorité des contrats auprès des sociétés :</i></p> <p><i><liste d'assureurs></i></p> <p><i>[Ontario et Québec – S'il faut énumérer toutes les sociétés et qu'il y en a un grand nombre, joindre la liste de sociétés à la lettre.] Vous trouverez ci-jointe la liste complète des sociétés que je représente.</i></p> <p>ou</p> <p><i>J'ai une relation exclusive avec <société> et j'offre la gamme complète de produits d'assurance et de placement de cette société.</i></p> <p><i>[Option de libellé pour les produits d'autres sociétés]</i> <i>Je suis également autorisé à offrir des produits de :</i></p> <p><i><liste de sociétés></i></p>

Élément à communiquer	Facteurs à considérer	Libellé type
	<ul style="list-style-type: none"> • En Ontario, la réglementation exige que le conseiller divulgue par écrit les noms de tous les assureurs et fournisseurs de produits ou de services financiers qu'il représente [Règl. de l'Ont. 347, par. 15(1) et 15(2)]. • En Colombie-Britannique, la réglementation exige que le conseiller divulgue le nom de l'institution financière fournissant le produit ou le service financier que le consommateur a choisi [Règl. de la C.-B. 573/2004, alinéa 3(1)(a)]. • Au Québec, le représentant doit divulguer le nom des assureurs dont il est autorisé à offrir les produits [L.R.Q. c. D-9.2, art. 31] et, lorsqu'il offre un produit en particulier, il doit indiquer le nom du cabinet pour lequel il agit [art. 14]. • Le Forum conjoint suggère que le conseiller divulgue le nom des organisations qui le rémunèrent directement (AG, d'autres assureurs, ententes de recommandation, etc.). 	
<p>3. Nature des liens avec la (les) société(s) représentée(s) [nommée(s) en 2 ci-dessus]</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Que doit savoir le consommateur sur les liens qu'entretient le conseiller pour déterminer s'il existe des facteurs pouvant influencer sur les conseils donnés? • Le conseiller traite-t-il exclusivement avec une société? (Voir le libellé suggéré au n° 2.) • À votre connaissance, une société d'assurances détient-elle dans votre agence un intérêt quelconque? Dans l'affirmative, indiquez l'intérêt détenu. Inversement, détenez-vous un 	<p><i>Aucune des parties ne détient d'intérêt dans la propriété de l'autre :</i></p> <p><i>Aucun assureur ne détient d'intérêt dans mon entreprise. Je ne possède d'intérêt substantiel dans aucun assureur.</i></p> <p><i>L'une des parties détient un intérêt dans la propriété de l'autre :</i></p> <p><i><Assureur> détient un intérêt substantiel dans mon entreprise.</i></p>

Élément à communiquer	Facteurs à considérer	Libellé type
	<p>intérêt quelconque dans une société d'assurances? Dans l'affirmative, indiquez l'intérêt que vous détenez, s'il dépasse un seuil de 10 %.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Existe-t-il d'autres aspects des liens d'affaires qui pourraient aider le consommateur à comprendre tout parti pris susceptible d'influer sur les conseils donnés? <p style="text-align: center;">* * * * *</p> <ul style="list-style-type: none"> • Au Québec, le représentant doit divulguer tout lien d'affaires (tout intérêt direct ou indirect détenu par un assureur dans la propriété du cabinet) [L.R.Q. c. D-9.2, art. 26]. • Au Québec, le représentant qui agit pour le compte d'un assureur avec lequel il est lié par contrat d'exclusivité doit divulguer ce fait [L.R.Q. c. D-9.2, art. 32]. • En Colombie-Britannique, la réglementation exige que soient divulgués les liens d'affaires entre l'institution financière et l'agent proposant le service ou le produit [Règl. de la C.-B. 573/2004, alinéa 3(1)(b)]. • Le Forum conjoint suggère que le conseiller divulgue la nature de sa relation avec la société dont le produit est envisagé et toute relation entre les sociétés qui prennent directement part à une transaction. 	<p><i>et/ou</i></p> <p><i>Je détiens un intérêt substantiel dans <assureur>.</i></p>
<p>4. Rémunération du conseiller</p>	<ul style="list-style-type: none"> • De quels renseignements le consommateur a-t-il besoin pour comprendre la nature générale des liens d'affaires entre le conseiller et l'assureur du point de vue de la rémunération? 	<p><i>Je touche une commission sur les polices que je fais souscrire, et peux en outre recevoir une commission de renouvellement (ou d'encaissement) sur les polices qui restent en vigueur. Des</i></p>

Élément à communiquer	Facteurs à considérer	Libellé type
	<ul style="list-style-type: none"> • Les renseignements communiqués doivent permettre au consommateur de comprendre en gros comment le conseiller est rémunéré. • Des chiffres précis en dollars n'ont pas à être fournis. • Si un conseiller place des affaires par l'entremise d'une AG et qu'il recevra une rémunération à la fois de l'assureur et de l'AG, il doit le préciser. • Des renseignements de cette nature doivent également être communiqués dans le cas de la souscription de contrats de type SAS. <p style="text-align: center;">* * * * *</p> <ul style="list-style-type: none"> • En Colombie-Britannique, la réglementation exige qu'il soit précisé si la commission ou la rémunération sera versée par l'institution financière à l'agent proposant le service ou le produit [Règl. de la C.-B. 573/2004, alinéa 3(1)(c)]. • Au Québec, un représentant qui exige des émoluments d'une personne avec laquelle il transige doit lui dévoiler le fait qu'il recevra d'autre part une rémunération pour les produits qu'il lui vend [L.R.Q. c. D-9.2, art. 17]. • Le Forum conjoint suggère que soient divulgués le mode de rémunération, tous les droits payables par le client et les sources de rémunération directe. 	<p><i>commissions sont payées par la société qui offre le produit que vous avez souscrit.</i></p>

Élément à communiquer	Facteurs à considérer	Libellé type
<p>5. Si le conseiller peut avoir droit à une rémunération supplémentaire (pécuniaire ou autre, comme des incitatifs sous forme de voyages) fondée sur d'autres facteurs (le volume des affaires placées au cours d'une période donnée, p. ex.)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cet aspect complète celui traité au n° 4 et vise à préciser si une rémunération supplémentaire peut être versée et si d'autres incitatifs peuvent être accordés. • Bien que cela ne constitue pas une exigence de divulgation, il est à noter que, au Québec, les incitatifs sous forme de participation à des congrès sont autorisés seulement si ces derniers ont pour but la formation. • L'énoncé de position de l'ACCAP sur la distribution d'assurance au Canada, publié en 2016, formule les critères suivants en ce qui concerne les incitatifs sous forme de congrès/voyages : <ul style="list-style-type: none"> ○ En ce qui a trait aux agents exclusifs, les assureurs peuvent payer les congrès à caractère professionnel et les frais de déplacement/d'hébergement s'y rattachant. ○ En ce qui a trait aux agents indépendants, les assureurs peuvent payer les congrès à caractère professionnel. ○ En ce qui concerne les agents indépendants, les entreprises de distribution (AG, p. ex.) peuvent payer les congrès à caractère professionnel et les frais de déplacement/d'hébergement s'y rattachant, à condition qu'il n'y ait pas d'incitatif à recommander le produit d'un assureur plutôt que celui d'un autre. <p style="text-align: center;">* * * * *</p> • Au Québec, le représentant ne peut participer à des concours ou des promotions comportant des avantages non pécuniaires qui pourraient l'inciter à effectuer une vente qui ne répondrait pas aux besoins particuliers de ses clients [R.Q. c. D-9.2, r. 1.3, section III 5]. 	<p><i>Si mes ventes atteignaient un certain niveau, je pourrais être admissible à une rémunération supplémentaire (p. ex., des bonis et d'autres avantages, comme la participation à des congrès).</i></p>

Élément à communiquer	Facteurs à considérer	Libellé type
	<ul style="list-style-type: none"> • Outre ce qui précède, au Québec, un représentant peut se faire payer les coûts de sa participation à une conférence ou un séminaire si le but premier de la conférence ou du séminaire est la formation [R.Q. c. D-9.2, r. 1.3, section III 5]. • Le Forum conjoint suggère que soient divulgués tous les autres avantages découlant de programmes d'incitatifs à la vente rattachés à la transaction. 	
<p>6. Conflits d'intérêts</p>	<ul style="list-style-type: none"> • De quels renseignements le consommateur a-t-il besoin pour pouvoir déterminer si les conseils qui lui sont donnés sont motivés par un conflit d'intérêts? • À noter que la nécessité de divulguer les conflits d'intérêts s'applique de façon permanente, en ce qui a trait à chaque recommandation ou transaction (et non seulement à l'égard des nouveaux clients). • Pour déterminer s'il est possible qu'il y ait apparence de conflit et si des renseignements doivent être fournis, le conseiller doit se poser les questions suivantes : <ul style="list-style-type: none"> • Les conseils donnés ou le produit offert auraient-ils été autres si la situation ou l'incitatif susceptible de donner lieu au conflit d'intérêts n'avaient pas existé? • Semblerait-il à une tierce partie raisonnable, avertie et ayant en main tous les faits que vous avez agi dans le meilleur intérêt de votre client? 	<p>Absence de conflit d'intérêts :</p> <p>Je confirme ne pas avoir de conflit d'intérêts. Si je me rends compte d'un conflit d'intérêts potentiel, je vous le dirai.</p> <p>Existence d'un conflit concernant une autre activité :</p> <p>Mon activité/ma profession de _____ peut être perçue comme pouvant entraîner un conflit d'intérêts en ce qui concerne les recommandations que je vous fais. Toutefois, je confirme que mes recommandations se fonderont sur mon évaluation de vos besoins.</p> <p>Existence d'un conflit, autre qu'un conflit découlant d'une entente en matière de rémunération ou relative à d'autres activités (comme une entente concernant un prêt) :</p> <p>La situation suivante peut être perçue comme pouvant entraîner un conflit d'intérêts. Toutefois, je confirme que mes recommandations se fonderont sur mon évaluation de vos besoins.</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

Élément à communiquer	Facteurs à considérer	Libellé type
	<ul style="list-style-type: none"> • Certains conflits perçus pourraient avoir trait aux liens d'affaires avec la société (à savoir si l'une des parties détient un intérêt dans la propriété de l'autre) ou à la rémunération même, ces deux aspects ayant déjà été traités aux n^{os} 3 et 4. • Les prêts accordés par un assureur peuvent aussi être perçus comme entraînant des conflits d'intérêts. Un prêt doit être défini comme étant une entente contractuelle prévoyant des taux d'intérêt et un calendrier de remboursement. • Les débits de commissions n'entraînent pas automatiquement un conflit d'intérêts. En cas de débit de commission, le conseiller devrait se poser les deux questions mentionnées plus haut pour déterminer s'il existe un conflit, réel ou perçu, à l'égard duquel des renseignements doivent être fournis. • Seraient aussi inclus les conflits perçus relativement aux relations familiales, personnelles ou professionnelles avec le client, et à d'autres activités ou circonstances. <p style="text-align: center;">* * * * *</p> <ul style="list-style-type: none"> • En Ontario, tout conflit d'intérêts doit être divulgué par écrit [Règl. de l'Ont. 347, art. 16]. • Au Manitoba, si les conseillers se trouvent dans une situation de conflit d'intérêts, ils doivent éviter le conflit ou se retirer de la transaction, indépendamment des renseignements à fournir [lignes directrices sur les conflits d'intérêts du Conseil d'assurance du Manitoba]. • En Saskatchewan, dès qu'un titulaire de permis se rend compte d'un conflit d'intérêts 	

Élément à communiquer	Facteurs à considérer	Libellé type
	<p>réel ou perçu, il doit en informer son client. Le titulaire de permis doit documenter immédiatement le conflit, approbation écrite de l'opération par le client à l'appui. [Life Insurance Council of Saskatchewan Agent Code of Conduct]</p> <ul style="list-style-type: none"> • En Alberta, le conflit d'intérêts concerne uniquement les activités non autorisées et toute situation de conflit doit être évitée, indépendamment des renseignements à fournir [Règl. de l'Alb. 122/2001, alinéas. 5(1)(g) et 5(2)(f)]. • En Colombie-Britannique, le fait que les agents se mettent en situation de conflit d'intérêts avec un client n'est pas conforme à l'éthique professionnelle, à moins que le client n'ait – de préférence par écrit – accepté ce conflit après que tous les renseignements pertinents lui ont été communiqués [Code of Conduct for Insurance Agents, Salespersons and Adjusters, 1999, p. 15, du conseil des assurances de la Colombie-Britannique]. 	
<p>7. Droit du consommateur de demander des renseignements supplémentaires</p>		<p><i>Si vous souhaitez obtenir des renseignements supplémentaires sur mes qualifications ou sur mes liens d'affaires, veuillez me contacter. Je me ferai un plaisir de vous prêter assistance.</i></p>
<p>Autres renseignements que vous pourriez vouloir inclure :</p> <ul style="list-style-type: none"> • signature de l'agent • signature du client 		

Annexe 1

MODÈLES DE DÉCLARATIONS

Dans les pages qui suivent figurent deux modèles de déclarations, qui montrent comment peuvent être utilisés les « libellés types » suggérés dans le document de référence sur la communication de renseignements concernant les conseillers.

Modèle à l'intention des agents indépendants

Le modèle n° 1 peut être utilisé par les agents indépendants; il comporte des options de libellés relatifs à l'exercice au Québec et en Ontario (les agents doivent fournir la liste de toutes les sociétés qu'ils représentent), à la propriété et aux conflits d'intérêts.

Modèle à l'intention des agents de carrière

Le modèle n° 2 peut être utilisé par les agents de carrière; il comporte des options de libellés relatifs aux sociétés qui proposent des produits d'autres assureurs afin de compléter leurs catégories d'affaires, à l'exercice au Québec et en Ontario (les agents doivent fournir la liste de toutes les sociétés qu'ils représentent), à la propriété et aux conflits d'intérêts.

Autres modèles

Étant donné que les déclarations varieront en fonction de la situation propre à chaque conseiller, il n'y a pas de « meilleure » façon d'utiliser le document de référence. Advocis (www.advocis.ca), les Courtiers indépendants en sécurité financière du Canada (www.ifbc.ca) et la CAILBA (www.cailba.com) ont affiché des modèles de déclarations sur leurs sites Web.

**RENSEIGNEMENTS CONCERNANT LE CONSEILLER
MODÈLE DE DÉCLARATION N^o 1
Agents indépendants – Options de libellés relatifs à l'exercice au Québec et en
Ontario, aux conflits d'intérêts et à la propriété**

<Date>

Permis et territoires de compétence

Je détiens un permis m'autorisant à exercer la profession d'agent vie et maladie <nom de la ou des provinces>. [Au Québec, fournir une liste par catégorie de permis.]

Je détiens également un permis d'exercice dans les domaines suivants :

En ce qui concerne le placement de produits d'assurance, je travaille pour le compte de <cabinet>. Pour ce qui est du placement de <autres produits>, je travaille pour <cabinet>.

Sociétés que je représente

Je représente plusieurs assureurs, mais je place la majorité des contrats auprès des sociétés :

<liste de sociétés>

[Ontario et Québec – S'il faut énumérer toutes les sociétés et qu'il y en a un grand nombre, joindre la liste de sociétés à la lettre.]

Vous trouverez ci-jointe la liste complète des sociétés que je représente.

Liens avec la (les) société(s) que je représente

[Aucune des parties ne détient d'intérêt dans la propriété de l'autre]

Aucun assureur ne détient d'intérêt dans mon entreprise. Je ne possède d'intérêt substantiel dans aucun assureur.

[L'une des parties détient un intérêt dans la propriété de l'autre]

<Assureur> détient un intérêt substantiel dans mon entreprise.

Je détiens un intérêt substantiel dans <assureur>.

Rémunération

Je touche une commission sur les polices que je fais souscrire, et peux en outre recevoir une commission de renouvellement (ou d'encaissement) sur les polices qui restent en vigueur. Des commissions sont payées par la société qui offre le produit que vous avez souscrit.

Si mes ventes atteignaient un certain niveau, je pourrais être admissible à une rémunération supplémentaire (p. ex., des bonis et d'autres avantages, comme la participation à des congrès).

Conflit d'intérêts

[Absence de conflit d'intérêts]

Je prends au sérieux la possibilité d'un conflit d'intérêts. Je confirme ne pas avoir de conflit d'intérêts. Si je me rends compte d'un conflit d'intérêts potentiel, je vous le dirai.

[Existence d'un conflit d'intérêts concernant une autre activité]

Je prends au sérieux la possibilité d'un conflit d'intérêts. Mon activité/ma profession de _____ peut être perçue comme pouvant entraîner un conflit d'intérêts en ce qui concerne les recommandations que je vous fais. Toutefois, je confirme que mes recommandations se fonderont sur mon évaluation de vos besoins.

[Autre conflit d'intérêts]

Je prends au sérieux la possibilité d'un conflit d'intérêts. La situation suivante peut être perçue comme pouvant entraîner un conflit d'intérêts. Toutefois, je confirme que mes recommandations se fonderont sur mon évaluation de vos besoins.

Renseignements supplémentaires

Si vous souhaitez obtenir des renseignements supplémentaires sur mes qualifications ou sur mes liens d'affaires, veuillez me contacter. Je me ferai un plaisir de vous prêter assistance.

Attestation du client

Je, <nom du client>, déclare avoir reçu et examiné le présent document. Je comprends tout conflit d'intérêts existant ou éventuel qui y est indiqué. Je souhaite continuer à travailler avec le conseiller.

**RENSEIGNEMENTS CONCERNANT LE CONSEILLER
MODÈLE DE DÉCLARATION N° 2**

Agents de carrière – Options de libellés relatifs aux produits d'autres sociétés, à l'exercice au Québec et en Ontario, aux conflits d'intérêts et à la propriété

<Date>

Permis et territoires de compétence

Je détiens un permis m'autorisant à exercer la profession d'agent vie et maladie <nom de la ou des provinces>. [Au Québec, fournir une liste par catégorie de permis.]

Je détiens également un permis d'exercice dans les domaines suivants :

Sociétés que je représente

J'ai une relation exclusive avec <société> et j'offre la gamme complète de produits d'assurance et de placement de cette société.

[Options de libellés pour les produits d'autres sociétés]

Je suis également autorisé à offrir des produits de :

<liste de sociétés>

[Ontario et Québec – S'il faut énumérer toutes les sociétés et qu'il y en a un grand nombre, joindre la liste de sociétés à la lettre.]

Vous trouverez ci-jointe la liste complète des sociétés que je représente.

Liens avec la (les) société(s) que je représente

[Aucune des parties ne détient d'intérêt dans la propriété de l'autre]

Aucun assureur ne détient d'intérêt dans mon entreprise. Je ne possède d'intérêt substantiel dans aucun assureur.

[L'une des parties détient un intérêt dans la propriété de l'autre]

<Assureur> détient un intérêt substantiel dans mon entreprise.

Je détiens un intérêt substantiel dans <assureur>.

Rémunération

Je touche une commission sur les polices que je fais souscrire, et peux en outre recevoir une commission de renouvellement (ou d'encaissement) sur les polices qui restent en vigueur. Des commissions sont payées par la société qui offre le produit que vous avez souscrit.

Si mes ventes atteignaient un certain niveau, je pourrais être admissible à une rémunération supplémentaire (p. ex., des bonis et d'autres avantages, comme la participation à des congrès).

Conflit d'intérêts

[Absence de conflit d'intérêts]

Je prends au sérieux la possibilité d'un conflit d'intérêts. Je confirme ne pas avoir de conflit d'intérêts. Si je me rends compte d'un conflit d'intérêts potentiel, je vous le dirai.

[Existence d'un conflit d'intérêts concernant une autre activité]

Je prends au sérieux la possibilité d'un conflit d'intérêts. Mon activité/ma profession de _____ peut être perçue comme pouvant entraîner un conflit d'intérêts en ce qui concerne les recommandations que je vous fais. Toutefois, je confirme que mes recommandations se fonderont sur mon évaluation de vos besoins.

[Autre conflit d'intérêts]

Je prends au sérieux la possibilité d'un conflit d'intérêts. La situation suivante peut être perçue comme pouvant entraîner un conflit d'intérêts. Toutefois, je confirme que mes recommandations se fonderont sur mon évaluation de vos besoins.

Renseignements supplémentaires

Si vous souhaitez obtenir des renseignements supplémentaires sur mes qualifications ou sur mes liens d'affaires, veuillez me contacter. Je me ferai un plaisir de vous prêter assistance.

Attestation du client

Je, <nom du client>, déclare avoir reçu et examiné le présent document. Je comprends tout conflit d'intérêts existant ou éventuel qui y est indiqué. Je souhaite continuer à travailler avec le conseiller.