

# Le guide du conseiller sur les réseaux sociaux

## Comment rester dans le droit chemin

« Oups! J'ai encore gaffé... » : Ce n'est pas ainsi que vous voudriez lancer votre stratégie sur les réseaux sociaux, n'est-ce pas?

Les réseaux sociaux sont des outils extrêmement puissants. Or, pour profiter de cette puissance, vous devez vous acquitter de certaines responsabilités. Grâce à leur rayonnement infini, les réseaux sociaux vous permettent à la fois de rechercher de nouveaux prospects, de bâtir votre crédibilité et de fortifier vos relations. Si vous êtes parfaitement au courant de ce qu'il faut faire pour continuer d'assurer la conformité lorsque vous faites appel aux réseaux sociaux, vous pourrez avoir confiance dans l'utilisation que vous en faites.

### En tant que conseiller, vous pouvez faire appel aux réseaux sociaux pour

- rechercher de nouveaux prospects;
- développer votre présence numérique;
- rester en contact avec vos clients ou apprendre à mieux les connaître.

Quels que soient vos motifs, il est évident que l'utilisation des réseaux sociaux ne fait que progresser dans la profession. Pour veiller à rester dans le droit chemin, voici la synthèse de certains points essentiels qui vous permettront de suivre et de surveiller votre empreinte sur les réseaux sociaux.

**Remarque importante** : Avant de faire appel à une stratégie sur les réseaux sociaux, consultez toujours le Service de la conformité pour passer en revue les règles et les règlements et pour faire approuver toute communication externe avec des tiers.

#### Les plateformes de réseaux sociaux

						
✓	✓	✓	✓	✓	✗	✗

Ces plateformes sont des réseaux qui encouragent les échanges de contenu. Voici celles que vous devez absolument éviter et celles que vous devez vraiment adopter pour votre pratique. Selon les organismes de réglementation comme l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (OCRCVM) et les Autorités canadiennes en valeurs mobilières (ACVM), le contenu des réseaux sociaux peut être assimilé à des activités de marketing ou à de la publicité, qui peuvent être assujetties à certains règlements qui en régissent l'utilisation. C'est pourquoi tous les billets publiés sur les réseaux sociaux doivent respecter les règles et règlements existants de la profession.



### Les plateformes de réseaux sociaux comme Snapchat et Vine ne respectent pas toujours ces exigences puisque :

- les images ou vidéos disparaissent. Il n'est pas possible de les extraire ni de les conserver;
- on ne peut pas superviser le contenu publié;
- le court délai offert pour la diffusion des vidéos n'est pas assez long pour permettre de publier la notice juridique et le contenu du message.

En somme, tous les billets professionnels publiés sur les réseaux sociaux doivent respecter les règles et règlements existants sur la publicité, la documentation des ventes et la correspondance, quelle que soit la méthode utilisée pour les diffuser.

#### Points Essentiels

##### Le protocole des réseaux sociaux

En tant que conseiller, les clients vous écoutent. Votre opinion compte. C'est pourquoi il est absolument essentiel de veiller à ce que vos comptes personnels et professionnels sur les réseaux sociaux soient parfaitement distincts. Ne publiez pas de contenu, d'opinion ou de prévision qui se répercuteraient sur votre pratique ou sur la marque du courtier.

##### Conseils :

- ✓ Créez deux comptes distincts sur les réseaux sociaux : un compte personnel et un compte professionnel.
- ✓ Enlevez toute mention de l'affiliation à votre pratique ou à votre courtier sur votre compte personnel (par exemple, je travaille pour le courtier ABC).
- ✓ Créez un mot de passe complexe (constitué de lettres, de chiffres et de symboles) et sélectionnez un authentifiant en deux étapes pour votre compte professionnel.

##### Les responsabilités dans l'archivage des dossiers

En tant que conseiller, il vous appartient de conserver des relevés de toutes vos activités sur les réseaux sociaux. Le contenu publié est soumis à toutes les exigences réglementaires applicables, et on peut vous demander de l'extraire n'importe quand.

##### Conseils :

- ✓ Enregistrez et archivez à intervalles réguliers (chaque semaine) les activités exercées sur les réseaux sociaux dans le cadre de vos opérations.
- ✓ Notez la date (de création, de réception ou de suppression), le contenu et l'expéditeur de tous les relevés.
- ✓ Prenez des instantanés des interactions pertinentes s'il n'est pas possible de les télécharger (par exemple, la messagerie directe LinkedIn).

##### Responsabilités dans la supervision

En tant que conseiller, il vous appartient de surveiller et de protéger les clients contre l'information trompeuse ou les fausses déclarations sur les réseaux sociaux. Toutes les activités exercées sur les réseaux sociaux doivent être supervisées, sans égard à la nature de l'information communiquée (statique, interactive ou dynamique).

##### Conseils :

- ✓ Devenez « ami » ou connectez vous avec votre superviseur pour exercer un autre niveau efficace de supervision de votre compte sur les réseaux sociaux.
- ✓ Le contenu statique (soit l'information qui ne change pas souvent), par exemple le profil, le contexte ou les billets publiés sur votre mur, doit souvent être approuvé avant d'être publié.
- ✓ Le contenu interactif (soit les discussions en temps réel), par exemple un blogue interactif, n'a pas à être approuvé au préalable, mais doit être supervisé.

##### Les communications avec les tiers

En tant que conseiller et représentant de votre courtier, toute mention d'un tiers ou toute activité exercée avec un tiers dans une communication peut être considérée comme un gage ou une recommandation (soit les mentions « j'aime », le partage et la retransmission des gazouillis).

##### Conseils :

- ✓ Interdisez, dans votre compte sur les réseaux sociaux, toutes les mentions « J'aime », tous les « partages » et toutes les fonctions de « retransmission de gazouillis » jusqu'à ce que vous soyez à l'aise et parfaitement au courant de toutes les exigences de la conformité et de tous les règlements.
- ✓ Les systèmes de surveillance tiers (comme Hootsuite) peuvent assurer cette fonctionnalité au besoin.
- ✓ Donnez, à tous les membres de l'équipe, une formation complète sur la conformité aux règles et aux règlements relatifs aux réseaux sociaux afin d'éviter les conséquences fâcheuses.



**MACKENZIE**  
Placements

## **Le mot de la fin :**

**Faites ce que vous avez à faire, et non ce que vous voulez faire.**

Denzel Washington, acteur

Entre bonnes mains — les vôtres —, votre stratégie sur les réseaux sociaux peut être un outil extrêmement puissant. Elle peut avoir un impact positif infini sur votre pratique. Bien qu'il n'y ait aucune limite sous l'angle de la créativité, il y en a à respecter lorsqu'il s'agit de se conformer aux règles et aux règlements. Rappelez-vous que votre stratégie et votre compte sur les réseaux sociaux sont le prolongement de votre activité : assurez-vous qu'ils sont en règle! Et comme l'a déjà dit Denzel Washington, « Faites ce que vous avez à faire, et non ce que vous voulez faire ». Autrement dit, **soyez le meilleur conseiller que vous puissiez être pour vos clients.**

RÉSERVÉ AUX CONSEILLERS. Le contenu de ce document est destiné uniquement à des fins générales et informatives et ne constitue en aucun cas un conseil juridique ou une opinion sur toute question. Bien que nous nous efforcions d'assurer son exactitude et son intégralité, nous ne sommes aucunement responsables de son utilisation. Le lecteur ne doit pas s'attendre à ce que ces renseignements soient mis à jour, complétés ou révisés en raison de nouveaux renseignements, de nouvelles circonstances, d'événements futurs ou autre. Chaque conseiller devrait parler à son propre service de la conformité ou service juridique avant de suivre les stratégies ou conseils fournis dans le présent document.

1256419 05/20