

Association canadienne de l'assurance voyage

Guide d'utilisation des marques associées au Certificat TRiP^{MC}



“Programme de certification en assurance voyage THiA^{MC}”

“TRiP^{MC}”

“Certificat TRiP^{MC}”

Dernière révision : le 26 mars 2019

À propos de l'Association

L'Association canadienne de l'assurance voyage (l'Association) est l'organisation nationale chargée de représenter les compagnies d'assurance voyage, les individus qui se spécialisent en courtage, en souscription ou en réassurance, les entreprises qui fournissent des services d'assistance voyage d'urgence ou des services d'ambulance aérienne ainsi que tout autre prestataire de services connexes au secteur de l'assurance voyage. En effet, l'Association est le principal porte-parole du secteur de l'assurance voyage au Canada. Elle s'engage dans l'éducation du public et contribue à régler les différends découlant d'affaires réglementaires ou de problèmes de communication entre ses membres.

Introduction

Les marques Programme de certification en assurance voyage THiA^{MC} et Certificat TRiP^{MC} ainsi que le logo TRiP^{MC} (voir ci-dessous) appartiennent à l'Association canadienne de l'assurance voyage.



L'Association supervise l'utilisation de ces marques dans l'objectif d'encourager le progrès, l'éducation et le professionnalisme dans les secteurs liés au voyage.

La marque Certificat TRiP^{MC} laisse savoir aux consommateurs que l'individu qui l'affiche (« détenteur de certificat » ou « détentrice de certificat ») applique les pratiques d'excellence promues par l'Association et répond à des normes rigoureuses en matière d'instruction et de service à la clientèle.

Le contenu éducatif et le certificat TRiP sont conçus comme des formes d'enrichissement et ne se substituent pas aux exigences ou aux lois en matière d'éducation imposées par toute autorité de réglementation provinciale ou territoriale. L'Association canadienne de l'assurance voyage n'encourt aucune responsabilité en cas d'utilisation (correcte ou incorrecte) des marques par un individu ou une organisation.

Utilisation des marques

Les individus détenant un certificat TRiP et répondant aux normes de renouvellement sont autorisés à utiliser les quatre marques suivantes :

1. Programme de certification en assurance voyage THiA^{MC}
2. Certificat TRiP^{MC} ou Détenteur du certificat TRiP^{MC} ou Détenrice du certificat TRiP^{MC}
3. TRiP^{MC}
- 4.



Règles d'utilisation

Les détenteurs du Certificat TRiP^{MC} reconnaissent :

- que l'utilisation incorrecte de l'une de ces marques peut entraîner la révocation de leur autorisation de les utiliser,
- qu'ils sont assujettis aux modalités d'utilisation des marques telles que présentées dans les politiques du programme TRiP^{MC} liées aux normes éducatives et au renouvellement,
- que l'Association canadienne de l'assurance voyage est l'unique détentrice de tout droit, titre et intérêt lié aux marques,
- qu'ils ne contesteront pas, directement ou indirectement, les droits, titres ou intérêts de l'Association quant aux marques ou à la bonne volonté associée à celles-ci,
- qu'ils ne contesteront pas, directement ou indirectement, l'utilisation ou la conformité des marques,
- qu'ils n'utiliseront pas et ne déposeront pas de marque ou de nom semblable (au point de prêter à confusion) aux marques de l'Association,
- qu'ils n'encourageront pas, directement ou indirectement, toute action pouvant porter atteinte aux droits de l'Association quant aux marques ou à la bonne volonté associée à celles-ci (p. ex. : la création ou la vente de marchandise TRiP),
- que les marques TRiP :
 - doivent être utilisées de façon à ce qu'il soit clair qu'elles appartiennent à l'Association canadienne de l'assurance voyage¹
 - ne peuvent pas être utilisées pour sous-entendre que l'Association appuie directement un individu ou une compagnie (au-delà d'appuyer sa réussite du programme de certification),
 - ne peuvent pas être utilisées dans le nom d'une entreprise individuelle ou d'une compagnie, et
 - ne peuvent pas être modifiées (textuellement ou graphiquement).
- que l'Association ne permet pas l'utilisation de ses marques là où les lois fédérales, provinciales ou territoriales l'interdisent,
- que l'Association est en droit de révoquer l'autorisation d'utiliser ses marques :
 - quand il est déterminé que le comportement du détenteur ou de la détentrice de certificat :
 - est incompatible avec le Code de déontologie de l'Association canadienne de l'assurance voyage, ou
 - enfreint toute loi provinciale ou territoriale quant à la prestation de conseils ou de services dans les secteurs liés au voyage.
 - si la norme de certification TRiP est modifiée ou annulée par l'Association.

¹ Par exemple, il est recommandé d'inclure la phrase suivante à un endroit visible dans le bas de toute page Web portant une marque TRiP : « TRiP^{MC}, Certificat TRiP^{MC}, Détenteur du certificat TRiP^{MC}, Détenrice du certificat TRiP^{MC} et Programme de certification en assurance voyage THiA^{MC} sont des marques commerciales appartenant à l'Association canadienne de l'assurance voyage. Copyright © 2018 Association canadienne de l'assurance voyage. Tous droits réservés. »

Règle n° 1 : une marque devrait toujours apparaître aux côtés du nom du détenteur ou de la détentrice de certificat.

Les marques liées au Certificat TRiP^{MC} devraient toujours être affichées à proximité immédiate du nom du détenteur ou de la détentrice de certificat. Les détenteurs de certificat ne peuvent pas afficher les marques de sorte que les consommateurs pourraient croire qu'elles s'appliquent à des non-détenteurs de certificats, à des biens ou services ou à toute organisation autre que l'Association canadienne de l'assurance voyage.

L'autorisation d'utiliser les marques ne peut pas être transférée, déléguée ou prêtée par un détenteur ou une détentrice de certificat. Par exemple, la certification d'un individu ne s'applique à aucun autre individu. Par ailleurs, la certification d'un individu ne s'étend pas au cabinet qui l'emploie.

Il existe une entente et un guide distincts pour les compagnies souhaitant afficher les marques TRiP^{MC}.

Méthode correcte

[Nom du détenteur ou de la détentrice de certificat], Certificat TRiP^{MC}.

[Nom du détenteur ou de la détentrice de certificat] a réussi avec succès le Programme de certification en assurance voyage THiA^{MC}.

[Nom du détenteur ou de la détentrice de certificat] détient le Certificat TRiP^{MC}.



[Nom du détenteur ou de la détentrice de certificat]

Méthode incorrecte

[Nom de la compagnie] est une compagnie accréditée par TRiP.

[Nom du détenteur ou de la détentrice de certificat] est accrédité-e par TRiP ou reconnu-e par l'Association canadienne de l'assurance voyage.

Règle n° 2 : toute marque affichée devrait être de taille convenable.

Toute marque affichée en lien avec le certificat TRiP devrait être de taille plus petite ou égale au nom du détenteur ou de la détentrice de certificat. Les marques de certification sont destinées à compléter la présentation de l'identité professionnelle d'un détenteur ou d'une détentrice de certificat et non pas à s'y substituer.

Méthode correcte

John Smith, Détenteur du certificat TRiP^{MC}

Méthode incorrecte

John Smith, **Détenteur du certificat TRiP^{MC}**

Règle n° 3 : les marques ne doivent être modifiées d'aucune façon.

Marques textuelles

- Les détenteurs de certificat ne sont pas en droit de modifier l'orthographe, la grammaire, la syntaxe ou la disposition des majuscules dans les marques : Programme de certification en assurance voyage THiA^{MC}, Certificat TRiP^{MC} et TRiP^{MC}.
- Les détenteurs de certificat doivent utiliser une police de caractère d'apparence professionnelle comme Arial, Calibri, Helvetica ou Times New Roman pour afficher les marques. L'écriture manuscrite et les polices inhabituelles ne sont pas autorisées.
- Si une marque textuelle est intégrée dans une phrase ou un paragraphe, la taille de la police et l'espacement devraient être identiques à ceux utilisés dans le reste de la phrase ou du paragraphe.
- Toute marque textuelle doit être de couleur noire (ou blanche sur fond noir). Aucune autre couleur n'est permise. Seul le logo, qui doit toujours être reproduit conformément à la section Logo ci-dessous, fait exception à cette règle.
- Les seules méthodes acceptées pour mettre en évidence les marques sont l'italique, le gras et le soulignement.

Méthodes correctes

Programme de certification en assurance voyage THiA^{MC}, TRiP^{MC} ou Certificat TRiP^{MC}

Programme de certification en assurance voyage THiA^{MC}, TRiP^{MC} ou Certificat TRiP^{MC}

Programme de certification en assurance voyage THiA^{MC}, TRiP^{MC} ou Certificat TRiP^{MC}

Programme de certification en assurance voyage THiA^{MC}, TRiP^{MC} ou Certificat TRiP^{MC}

Méthodes incorrectes

Programme de voyage Thia

Programme de certification en assurance voyage ThiA^{MC}

Logo

- Il est interdit de modifier les couleurs, la police, la disposition des majuscules ou tout autre élément de cette marque.
- Il est interdit de séparer, de retirer ou d'ajouter tout élément graphique de/à cette marque.



Règle n° 4 : la première utilisation d'une marque devrait toujours être accompagnée de la mention légale MC.

La mention^{MC} (marque de commerce) définit la nature juridique des marques TRiP^{MC} et devrait toujours être affichée dès la première utilisation d'une marque. Quand la mention légale a été utilisée une fois dans un document ou sur une page Web, il est acceptable d'utiliser les lettres « TRiP » seulement par la suite, sans mention légale. Chaque nouvelle page Web est considérée comme une nouvelle entité; ainsi, la mention légale devra être affichée de nouveau sur chaque nouvelle page.

Règle n° 5 : le terme « TRiP » doit être utilisé comme un complément et non comme un nom.

Méthode correcte

« Je suis Détentrice du certificat TRiP^{MC} »

« J'ai obtenu mon Certificat TRiP^{MC} »

Méthode incorrecte

« J'ai mon TRiP^{MC} »

« J'ai obtenu mon TRiP^{MC} »

Règle n° 6 : les détenteurs de certificat ne doivent jamais tenter indûment d'influencer la fréquentation d'un site Web, l'audience de diffusions ou la consommation de publicité papier au détriment d'autres détenteurs de certificat.

Les détenteurs de certificat ne devraient pas tenter de trafiquer les résultats des moteurs de recherche en leur faveur en répétant les marques TRiP à plusieurs reprises dans les métadonnées de leurs pages Web. Il devrait y avoir une seule référence à chaque marque TRiP sur chaque page Web.

Les détenteurs de certificat ne peuvent pas créer de catégorie listant les marques TRiP dans un répertoire (p. ex. : les Pages jaunes) dans le but de faire leur propre promotion en excluant les autres détenteurs de certificat.

Les détenteurs de certificat qui contreviennent à cette règle pourraient voir leur autorisation d'utiliser les marques suspendue ou révoquée.

Méthode correcte

<META name "keywords" content = "Certificat TRiP">:

Méthode incorrecte

<META name "keywords" content = "Certificat TRiP, Certificat TRiP, Certificat TRiP">:

Règle n° 7 : les marques peuvent uniquement contenir un hyperlien si ce lien renvoie directement au site Web de l'Association canadienne de l'assurance voyage.

Lorsqu'ils cliquent sur une marque TRiP contenant un hyperlien, les consommateurs s'attendent généralement à être redirigés vers une page où ils pourront trouver des renseignements au sujet du programme de certification (idéalement de la part de l'entité à laquelle appartient cette marque).

Règle n° 8 : les marques devraient être affichées à des endroits et dans du matériel de bon goût, qui n'ont pas pour effet de dégrader les marques.

Il incombe aux détenteurs de certificat de s'assurer que les marques apparaissent uniquement à des endroits et dans du matériel alignés avec les objectifs de l'Association, soit d'accroître le professionnalisme des individus travaillant dans les secteurs liés au voyage.

Méthode correcte

Les marques TRiP apparaissent sur le site Web ou la carte de visite d'un détenteur de certificat, ou dans son en-tête de courriels.

Méthode incorrecte

Les marques TRiP apparaissent sur un site Web consacré au jeu, à la pornographie, à la violence gratuite, etc.

Les marques TRiP sont imprimées sur du matériel que l'Association considère comme suggestif ou provocateur.

Finalement, pour toutes questions au sujet de l'utilisation correcte des marques TRiP, veuillez contacter l'Association canadienne de l'assurance voyage à info@thiaonline.com.