



CODE DE DÉONTOLOGIE

DES CONCESSIONNAIRES

L'objet du Code de déontologie est de faire en sorte que les concessionnaires membres se conforment aux normes et aux principes de la Corporation des associations de détaillants d'automobiles et de ses corporations provinciales partenaires. La publication de ce code servira également à renforcer les relations entre les concessionnaires, leurs clients et les membres de leurs collectivités.

Le rôle du concessionnaire de véhicules neufs est d'aider à répondre aux besoins automobiles des clients de façon informée et professionnelle. Cela impose la responsabilité de maintenir et de développer les normes de la profession dans l'intérêt continu des clients, des employés et des partenaires commerciaux. Le succès d'un concessionnaire se trouve dans l'intégrité, la compétence et la responsabilité.

R.C. Gauthier
Président-directeur général de la Corporation des associations de détaillants d'automobiles



Engagement du concessionnaire

À titre de concessionnaire de véhicules neufs et membre de la Corporation, ma réputation au sein de la collectivité et de l'industrie me tient à coeur. Je souscris à toutes les normes et à tous les principes de la Corporation et je me conforme à toutes les lois locales, provinciales et fédérales. Au nom de cette concession et de ses employés, je promets...

Intégrité

- Nous exploiterons cette entreprise selon un comportement éthique répondant aux normes les plus élevées.
- Nous traiterons chaque client de façon ouverte, honnête et juste.
- Nous annoncerons les produits et services de façon précise et informative.

Compétence

- Nous présenterons les produits et services de façon claire et exacte quant aux faits.
- Nous servirons nos clients de façon informée et professionnelle.
- Nous soutiendrons les marques que nous représentons.

Responsabilité

- Nous inscrirons nos promesses sur papier et nous les respecterons.
- Nous répondrons aux préoccupations des clients de façon rapide et courtoise.
- Nous respecterons nos garanties.



Signature : _____ , concessionnaire



David Adams, président
Association des fabricants internationaux d'automobiles du Canada

Mark Nantais, président
Association canadienne des constructeurs de véhicules

