

# Guide du mandataire autovérificateur et fabricant de véhicules neufs

## Section 3. L'éthique et les règles de conduite

---

### 1. Éthique

L'éthique est une façon de se comporter en faisant appel à son jugement et à son sens des responsabilités. Elle met l'accent sur les valeurs pour donner un sens aux décisions et aux actions. Les valeurs apportent un éclairage dans la réflexion préalable à la prise de décision.

L'enjeu premier de l'éthique, pour une organisation de services publics, est de maintenir et de renforcer collectivement la confiance que les citoyens ont en elle.

Ainsi, le mandataire autovérificateur et fabricant de véhicules neufs qui agit pour le compte de la Société doit respecter les règles et est incité à appuyer ses actions et ses décisions sur les valeurs de l'organisation, soit la rigueur, le respect, l'engagement et la cohérence.

### 2. Principes généraux

#### 2.1 Valeurs et règles de conduite

Les personnes qui agissent pour le compte de la Société doivent rendre les services ou livrer les produits attendus avec professionnalisme, intégrité, équité, et ce, tout en se montrant responsables.

Agir avec professionnalisme, c'est :

- accomplir avec diligence ses fonctions et ses tâches avec tout le soin et toute l'attention nécessaires à un travail de qualité;
- chercher à tenir à jour et à améliorer ses connaissances.

Agir avec intégrité, c'est :

- travailler avec honnêteté et informer les autorités compétentes et la Société lorsqu'il y a des motifs raisonnables de croire qu'une infraction criminelle a été commise ou est sur le point de l'être;
- préserver son objectivité, son impartialité et sa crédibilité :
  - en s'abstenant de faire passer ses intérêts personnels ou ceux d'un tiers avant ses devoirs, même en toute bonne foi;
  - en refusant tout pourboire, toute somme d'argent ou tout cadeau;
  - en s'abstenant d'accorder, de solliciter ou d'accepter tout avantage indu pour soi-même ou une autre personne, ou en évitant d'agir de façon à donner l'impression d'être redevable envers quelqu'un;

# Guide du mandataire autovérificateur et fabricant de véhicules neufs

## Section 3. L'éthique et les règles de conduite

---

- éviter tout conflit d'intérêts, réel ou apparent, et si une telle situation se présente, en aviser aussitôt son supérieur;
- utiliser judicieusement l'information ou le matériel disponible pour les besoins de ses fonctions et non à des fins personnelles ou au profit d'un tiers.

Agir avec équité, c'est :

- faire preuve d'impartialité et intervenir sans préjugé ni discrimination.

Être responsable, c'est :

- respecter les lois, les normes et les obligations liées à ses attributions et à ses tâches;
- pouvoir justifier ses décisions et en assumer les conséquences.

### 2.2 Respect

Les personnes qui agissent pour le compte de la Société doivent maintenir un lien de confiance avec la population et faire preuve de transparence.

Maintenir un lien de confiance, c'est :

- faire preuve en tout temps de politesse, de courtoisie et de respect dans ses gestes et ses paroles;
- s'abstenir de toute violence ou de tout harcèlement envers la clientèle;
- faire preuve de discrétion et de retenue dans ses discussions;
- préserver la confidentialité des renseignements personnels ou de tout autre renseignement de nature confidentielle :
  - en suivant les règles de protection pour leur collecte, leur utilisation, leur communication et leur destruction;
  - en s'abstenant de prendre connaissance d'un renseignement qui n'est pas nécessaire à son travail ou de tenter de le faire, par curiosité ou pour un autre motif, même sans vouloir le divulguer.

# Guide du mandataire autovérificateur et fabricant de véhicules neufs

## Section 3. L'éthique et les règles de conduite

---

Faire preuve de transparence, c'est :

- faciliter l'accès à l'information nécessaire à une prise de décision éclairée en respectant les obligations légales relatives à la confidentialité;
- lorsqu'une décision est prise, être en mesure de l'expliquer et de la justifier;
- donner de l'information juste et à jour;
- utiliser un vocabulaire simple.

### 2.3 Cohérence et engagement

La personne qui agit pour le compte de la Société :

- agit en concordance avec les engagements pris et les messages communiqués par la Société;
- met ses idées et ses habiletés à contribution dans la réalisation de la mission de la Société.