



## **CODE D'ÉTHIQUE ET DE SAINES PRATIQUES EN FRANCHISE**

Le Conseil québécois de la franchise (« CQF ») s'est donné comme mission d'encourager et de promouvoir l'éthique et les saines pratiques dans le domaine de la franchise au Québec.

Ainsi, par son adhésion au CQF, chaque membre du CQF adhère à la mission du CQF ainsi qu'aux saines pratiques éthiques suivantes :

1. Les franchiseurs, les franchisés et les fournisseurs de services s'engagent à se conformer aux lois et règlements qui leur sont applicables.
2. Sauf pour les faits et pour l'information qui sont de connaissance publique, les franchiseurs devraient divulguer à l'avance à tout franchisé potentiel tous les faits importants et pertinents, de même que toute l'information importante et pertinente, en leur possession, concernant la franchise proposée avant de conclure quelque entente relative à l'octroi d'une franchise. Ces faits et cette information devraient être présentés de façon claire et franche, préférablement par écrit, et ne dissimuler aucun fait important et pertinent.
3. Les franchiseurs devraient encourager les franchisés potentiels à communiquer avec des franchisés actuels avant de conclure quelque entente relative à l'octroi d'une franchise.
4. Les franchiseurs devraient demander à leurs franchisés potentiels de consulter des conseillers juridiques et comptables indépendants et qualifiés avant de conclure quelque convention relative à l'octroi d'une franchise. À cette fin, les franchiseurs devraient aussi accorder à leurs franchisés potentiels un délai raisonnable entre le moment où est communiquée la documentation précontractuelle et le moment où est signé le contrat final afin de leur laisser le temps nécessaire pour consulter des conseillers juridiques et comptables indépendants et qualifiés avant de conclure quelque convention relative à l'octroi d'une franchise.
5. Les franchisés potentiels devraient s'informer et consulter des conseillers juridiques et comptables qualifiés ainsi que, lorsqu'approprié, des conseillers financiers et d'affaires qualifiés avant de conclure quelque convention relative à l'octroi d'une franchise. Ils devraient notamment s'assurer (a) de bien comprendre les exigences et les contraintes de la franchise, (b) de posséder les habiletés, les

qualifications, les qualités et les ressources adéquates afin de satisfaire et réaliser les besoins et les exigences de la franchise selon l'information qui leur en a été divulguée par le franchiseur, celle obtenue dans le cadre de leurs démarches, celle reçue de leurs conseillers et celle de connaissance publique et (c) de bien comprendre leurs droits et obligations en vertu de quelque convention relative à l'octroi d'une franchise.

6. Les franchiseurs devraient sélectionner et accepter seulement des franchisés qui, selon les renseignements obtenus au sujet de ces derniers, leur paraissent posséder les habiletés, les qualifications, les qualités et les ressources adéquates afin de satisfaire les exigences de la franchise.

7. Les franchisés potentiels et les franchisés devraient répondre avec honnêteté et diligence aux questions et demandes d'information des franchiseurs, ne leur cacher aucune information importante et ne leur fournir aucune information fausse ou inexacte.

8. Tous les éléments importants de la relation franchiseur-franchisé devraient se retrouver dans une ou plusieurs ententes écrites, lesquelles devraient stipuler clairement les conditions de l'octroi de la franchise ainsi que les principaux droits et obligations des parties.

9. Les franchiseurs devraient raisonnablement offrir aux franchisés des conseils, de la formation, du support et de l'encadrement aux fins de la conduite de leurs entreprises franchisées de manière à sauvegarder l'image et l'éthique de la franchise ainsi que l'intégrité et la réputation de leurs réseaux de franchises. Les franchiseurs devraient également posséder des outils (tel un manuel d'exploitation) leur permettant de bien transmettre leur savoir-faire et leurs normes d'exploitation à leurs franchisés.

10. Les franchisés devraient gérer et exploiter leurs entreprises franchisées de manière à sauvegarder l'image et l'éthique de la franchise ainsi que l'intégrité et la réputation du réseau de franchises auquel ils sont liés.

11. Les franchiseurs devraient encourager un dialogue ouvert avec leurs franchisés, notamment par l'entremise de rencontres, de comités consultatifs et d'autres moyens de communication. Les franchiseurs ne devraient pas empêcher les franchisés de se regrouper au sein d'une association de franchisés ni pénaliser les franchisés pour l'avoir fait ou pour s'y être joints.

12. Les franchisés devraient faire leurs meilleurs efforts afin de participer aux formations, aux activités, aux rencontres et aux comités mis en place au sein de leurs réseaux de franchises et maintenir un dialogue ouvert avec leurs franchiseurs.

13. La bonne foi devrait caractériser les relations entre franchiseurs et franchisés ainsi qu'entre franchisés. Lorsque les circonstances le permettent, les franchiseurs devraient donner avis de tout défaut contractuel et accorder un délai raisonnable aux franchisés pour y remédier. Les franchisés devraient faire leurs meilleurs efforts pour informer le plus tôt possible leurs franchiseurs de toute difficulté, de tout problème ou de tout différend relatif à l'exploitation de leurs entreprises franchisées ou à leurs relations avec leurs franchiseurs ou avec d'autres franchisés, accorder au franchiseur un délai raisonnable pour y répondre ou y remédier et collaborer activement et avec diligence aux efforts du franchiseur pour y remédier.

14. Les franchiseurs et les franchisés, ainsi que les franchisés entre eux, devraient faire des efforts raisonnables pour résoudre leurs différends, griefs et mécontentements par voie de communications directes

et, lorsque les circonstances le justifient, recourir en temps opportun à des moyens non judiciaires de règlement de différends (tels le Service d'Ombudsman du CQF et la médiation) avant d'entreprendre un recours devant un tribunal, un arbitre ou un tribunal arbitral.

15. En fournissant des produits ou des services aux franchiseurs, aux franchiseurs potentiels, aux franchisés ou aux franchisés potentiels, les membres fournisseurs devraient les encourager à se conformer au présent Code d'éthique et de saines pratiques en franchise. Les membres fournisseurs ne devraient pas annoncer, promouvoir, offrir ou fournir des produits ou services à moins de posséder les qualifications professionnelles, ainsi que les habiletés et les compétences, requises pour ce faire.

16. Les membres fournisseurs devraient encourager les franchiseurs potentiels et les franchisés potentiels à consulter des conseillers juridiques et comptables et, lorsqu'ils le jugent pertinent, des conseillers financiers et d'affaires qualifiés avant de conclure quelque convention relative à l'octroi d'une franchise.

17. Les membres du CQF peuvent publiciser leur adhésion à ces normes en arborant le logo suivant :



Tout franchiseur qui utilise ce logo s'oblige à remettre à tout franchisé potentiel, au moment de la remise de quelque autre documentation relative à la franchise offerte par ce franchiseur, une copie du présent Code d'éthique et de saines pratiques en franchise.

**Mise en garde importante :**

***Le CQF fait la promotion de ces normes de saines pratiques, tant auprès de l'ensemble de ses membres que du public.***

***Par contre, le CQF ne suit, ni ne vérifie, d'aucune manière le respect par ses membres de ces normes et n'assume donc aucune responsabilité quant au respect, ou au non-respect, de ces normes par l'un ou l'autre de ses membres.***