

# MANIFESTE DÉCOULANT DE LA RENCONTRE AU SOMMET

25 AVRIL  
2023

**NOUS, CONCESSIONNAIRES AUTOMOBILES DU QUÉBEC, RECONNAISSONS QUE LA PÉRENNITÉ DE NOTRE INDUSTRIE REPOSE SUR L'EXPÉRIENCE CLIENT QUE NOUS OFFRONS. NOUS NOUS ENGAGEONS À RENFORCER LA CONFIANCE DES CONSOMMATEURS EN CHANGEANT LA CULTURE DE NOS ORGANISATIONS.**

## **TRANSPARENCE**

Nous reconnaissons que la négociation et le manque de transparence au niveau des prix constituent des irritants dans le processus d'achat d'un véhicule et nous nous engageons à trouver des solutions à cet égard.

Nous nous engageons à mettre en place un cadre pour les conseillers aux ventes et les directeurs commerciaux où la conformité, l'éthique et la transparence seront mesurées.

Nous demandons à la CCAQ de suggérer des modèles de rémunération afin que ces derniers soient alignés avec la satisfaction de la clientèle.

## **EXPÉRIENCE EMPLOYÉ**

Nous nous engageons à cultiver un milieu de travail sain axé sur le développement de nos employés en faisant vivre les valeurs de transparence et d'éthique.

Nous demandons à la CCAQ de développer des outils en ressources humaines pour améliorer la performance employeur afin d'attirer et de fidéliser nos employés.

## **CERTIFICATION**

Nous demandons à la CCAQ de mettre en place une certification attestant que le service offert par un concessionnaire automobile est conforme aux plus hauts standards établis et au cadre réglementaire. Les activités nécessaires à la certification prendront la forme de processus standardisés, d'un code d'éthique et d'audits de maintien.

Nous nous engageons à respecter les normes établies par la certification, à former nos employés en conséquence et à faire vivre une culture axée sur l'expérience client dans nos organisations.

**ENSEMBLE, NOUS NOUS ENGAGEONS À FOURNIR UNE EXPÉRIENCE POSITIVE POUR CHAQUE CLIENT QUI ENTRE DANS NOS CONCESSIONS.**