

**Norme professionnelle**

**Conseiller ou conseillère  
en vente d'automobiles**

Cette norme professionnelle a été approuvée  
par le ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale  
le 27 mai 2010

La présente norme professionnelle a été élaborée par le Comité sectoriel de main-d'œuvre des services automobiles, grâce au soutien technique et financier d'Emploi-Québec et de la Commission des partenaires du marché du travail.



**Responsable du projet**

Luc Vaillancourt, chargé de projet  
Comité sectoriel de main-d'œuvre des services automobiles

**Recherche et rédaction**

Jean-François Pouliot, consultant en formation

**Collaboration**

Gilles Lemay, conseiller  
Commission des partenaires du marché du travail  
  
David Poncelet, conseiller  
Commission des partenaires du marché du travail

## Table des matières

REMERCIEMENTS .....	1
MEMBRES DU COMITÉ D'ORIENTATION ET SPÉCIALISTES DE LA PROFESSION CONSULTÉS .....	3
EXPOSÉ DE LA SITUATION .....	5
ÉTAPES DE L'ÉLABORATION DE LA NORME PROFESSIONNELLE .....	11
Étude de pertinence .....	11
Analyse de la profession .....	12
Profil de compétences.....	12
Norme professionnelle .....	13
DÉMONSTRATION D'UN LARGE CONSENSUS SECTORIEL.....	14
Validation du profil de compétences .....	14
Validation de la norme professionnelle .....	14
PRÉSENTATION DE LA NORME PROFESSIONNELLE .....	17
Description du contexte général d'exercice de la profession .....	17
Liste des compétences essentielles.....	19
Description détaillée des compétences essentielles .....	19

## **REMERCIEMENTS**

Le Comité sectoriel de main-d'œuvre des services automobiles remercie Emploi-Québec et la Commission des partenaires du marché du travail, lesquels ont rendu possible l'élaboration de cette norme professionnelle se rapportant à la profession de conseiller ou conseillère en vente d'automobiles.

Le Comité sectoriel de main-d'œuvre des services automobiles tient également à remercier la Corporation des concessionnaires d'automobiles du Québec, l'Association des marchands de véhicules d'occasion du Québec et les entreprises du secteur qui ont pris part à l'élaboration et à la validation de la présente norme professionnelle.

Enfin, le Comité remercie tout particulièrement les membres du comité d'orientation et les spécialistes de la profession qui ont participé aux différentes étapes de l'élaboration de la norme professionnelle.

La collaboration et l'engagement de toutes ces personnes ont fait en sorte que le secteur de la vente d'automobiles peut maintenant s'appuyer sur une norme professionnelle et s'engager dans l'élaboration d'outils de développement, d'évaluation et de reconnaissance des compétences.

## **MEMBRES DU COMITÉ D'ORIENTATION ET SPÉCIALISTES DE LA PROFESSION CONSULTÉS**

### **Membres du comité d'orientation**

Richard Cliche	Directeur général, Association des marchands de véhicules d'occasion du Québec
Martine Charette	Conseillère en hygiène industrielle, Auto Prévention
Louis Collins	Directeur adjoint des ventes, Trois-Rivières Honda
Dominique Durocher	Directrice des ventes, Auto Durocher
Bernard Ferland	Directeur général, Corporation des concessionnaires d'automobiles de la régionale de Québec
Serge Grenier	Directeur général adjoint, Occasion en Or
Véronique Lalonde	Directrice de la formation, Corporation des concessionnaires d'automobiles de Montréal
Catherine Langlois	Directrice du développement – services aux membres, Association des marchands de véhicules d'occasion du Québec
Danielle Le Chasseur	Directrice générale, Comité sectoriel de main-d'œuvre des services automobiles
Catherine Lefebvre	Directrice Formation et services-conseils en ressources humaines, Corporation des concessionnaires d'automobiles de Montréal
Gilles Lemay	Conseiller, Commission des partenaires du marché du travail
Sylvie Nadeau	Directrice des ventes, Nadeau Automobiles, inc.
Michel Noël	Propriétaire, Garage Michel Noël
David Poncelet	Conseiller, Commission des partenaires du marché du travail
Jean-François Pouliot	Consultant en formation
Lise Roy	Vice-présidente administration, Corporation des concessionnaires d'automobiles du Québec
Christian Simard	Conseiller, Association des marchands de véhicules d'occasion du Québec
Luc Vaillancourt	Chargé de projet, Comité sectoriel de main-d'œuvre des services automobiles
Gilbert Vallée	Directeur des ventes, Champlain Dodge Chrysler – Verdun

## **Observatrice**

Cécile Hammond                      Responsable de secteur de formation,  
Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport

## **Spécialistes de la profession consultés**

Louis Bourque	Directeur des ventes, Denis Breton Chevrolet
Jacques Blais	Représentant aux ventes, Magog Ford
Michel Dufour	Directeur des ventes, Lamontagne Auto Itée
Dominique Durocher	Directrice des ventes, Automobiles Durocher
Jonathan Hamelin	Directeur adjoint et représentant aux ventes, Hyundai Gabriel
Catherine Langlois	Directrice du développement – services aux membres, Association des marchands de véhicules d'occasion du Québec
Alain Lapierre	Directeur des ventes, Intégral Subaru
Laurent Légaré	Propriétaire, Les Automobiles 2000
Mathieu Légaré	Directeur général, Les Automobiles 2000
Olivier Mann	Représentant aux ventes, Baril Ford Lincoln
Michel Noël	Propriétaire, Garage Michel Noël
Guy Junior Paquin	Conseiller aux ventes, Paquin Mazda
Steve Poulin	Conseiller aux ventes, Lévis Toyota
Germain Pouliot	Propriétaire, Bernières Automobiles inc.
Chrystine Rousseau	Représentante aux ventes, BMW Trois-Rivières
David Roy	Directeur Internet – Conseiller en vente et location, Champlain Dodge Chrysler – Verdun
Rhéal Sicard	Propriétaire, Auto Lavalloise

## EXPOSÉ DE LA SITUATION

Cette norme professionnelle vise la profession de conseiller ou conseillère en vente d'automobiles. Selon la Classification nationale des professions (CNP), les conseillers et les conseillères en vente d'automobiles font partie du groupe de base 6421 *Vendeurs/vendeuses et Commis-vendeurs/commis-vendeuses – commerce de détail*.

La CNP définit le travail des personnes qui appartiennent à ce groupe de base comme en étant un de vente ou de location d'une gamme de produits et de services techniques et non techniques directement aux consommateurs.

Plus particulièrement, dans le contexte de la présente norme, on définit le travail des conseillers et des conseillères en vente d'automobiles comme étant celui de personnes qui renseignent et conseillent tout individu intéressé à l'achat d'un véhicule automobile neuf ou d'occasion ou encore à la location d'un véhicule. Ces personnes accueillent les clients et les clientes, définissent leurs besoins, présentent le modèle de véhicule qui correspond le mieux à leurs besoins, font des essais routiers, discutent des conditions de vente ou de location, et s'occupent de la signature du contrat ainsi que de la livraison du véhicule. La prospection et le suivi après-vente constituent également une partie importante de leur travail.

Les conseillers et les conseillères en vente d'automobiles travaillent dans deux types de commerces : les concessionnaires d'automobiles et les marchands de véhicules d'occasion.

Les concessionnaires d'automobiles sont des entreprises qui détiennent une franchise des différents constructeurs et dont l'activité principale consiste à vendre ou à louer des automobiles, des véhicules utilitaires sport ainsi que des camions légers, des camionnettes et des minifourgonnettes neufs, directement à des particuliers ou à des entreprises. Une très grande proportion de concessionnaires sont membres de la Corporation des concessionnaires d'automobiles du Québec (CCAQ).

Les marchands de véhicules d'occasion sont des entreprises dont l'activité principale consiste à vendre des véhicules au détail, des véhicules utilitaires sport ainsi que des camions légers, des camionnettes et des minifourgonnettes d'occasion. Une très grande proportion de marchands sont membres de l'Association des marchands de véhicules d'occasion du Québec (AMVOQ).

Précisons que les concessionnaires peuvent vendre des véhicules d'occasion et que tous les concessionnaires et bon nombre de marchands de véhicules d'occasion offrent des pièces détachées, des accessoires ainsi que des services de réparation.

## ***Raison d'être de la norme professionnelle***

La problématique de la formation des conseillers et des conseillères en vente d'automobiles ne date pas d'hier. En effet, depuis plusieurs années, les associations de commerçants du Québec travaillent activement avec divers intervenants du secteur de la formation pour accroître les compétences des conseillers et des conseillères en vente d'automobiles. Ces associations estiment que le diplôme d'études professionnelles (DEP) en vente-conseil de véhicules automobiles et la norme professionnelle de conseiller-vendeur ou conseillère-vendeuse du commerce de détail ont des objectifs de formation qui sont trop généraux et peu adaptables aux exigences du secteur de la vente d'automobiles.

Par ailleurs, selon Emploi-Québec, le besoin important de main-d'œuvre dans ce secteur d'activité s'explique, entre autres, par le roulement de personnel, les horaires variables et les fluctuations des revenus. Comme dans plusieurs autres secteurs, la main-d'œuvre est vieillissante, ce qui occasionne une demande soutenue de main-d'œuvre qualifiée.

En fait, on constate que le besoin de formation pour ce type de personnel est à la fois qualitatif et quantitatif.

Ainsi, l'étude de pertinence réalisée en 2008 pour le CSMO a démontré que près de 70 % des conseillers et des conseillères en vente d'automobiles suivent une formation au sein de l'entreprise à la suite de leur embauche. Cette formation, qui comprend entre autres des volets pratiques avec le directeur ou la directrice des ventes, avec le ou la propriétaire de l'entreprise, ou encore avec un conseiller ou une conseillère senior, comporte toutefois des lacunes. Ainsi, une forte proportion de répondants et de répondantes (86 %) considère qu'elle ne permet pas de former de façon satisfaisante les conseillers et les conseillères en ce qui a trait, entre autres, aux aspects juridiques et financiers des transactions et aux tendances de l'industrie automobile.

C'est pourquoi tant les dirigeants et dirigeantes de concessions d'automobiles (80,4 %) que les dirigeants et dirigeantes de marchands de véhicules d'occasion (75 %) ayant participé à l'enquête estiment qu'il est important d'encadrer la profession et sont d'accord avec le fait que cet encadrement passe par l'élaboration d'une norme professionnelle.

Les conseillers et les conseillères en vente d'automobiles sont également favorables à l'élaboration d'une norme professionnelle. Ainsi, selon l'étude de pertinence, 2860 conseillers et conseillères à l'emploi de concessionnaires et 1250 à l'emploi de marchands de véhicules d'occasion seraient assez ou très intéressés à adhérer à la norme professionnelle.

C'est dans ce contexte que le CSMO, avec le soutien technique et financier d'Emploi-Québec et de la Commission des partenaires du marché de travail, a élaboré cette norme professionnelle. On souhaite ainsi que la norme professionnelle permette :

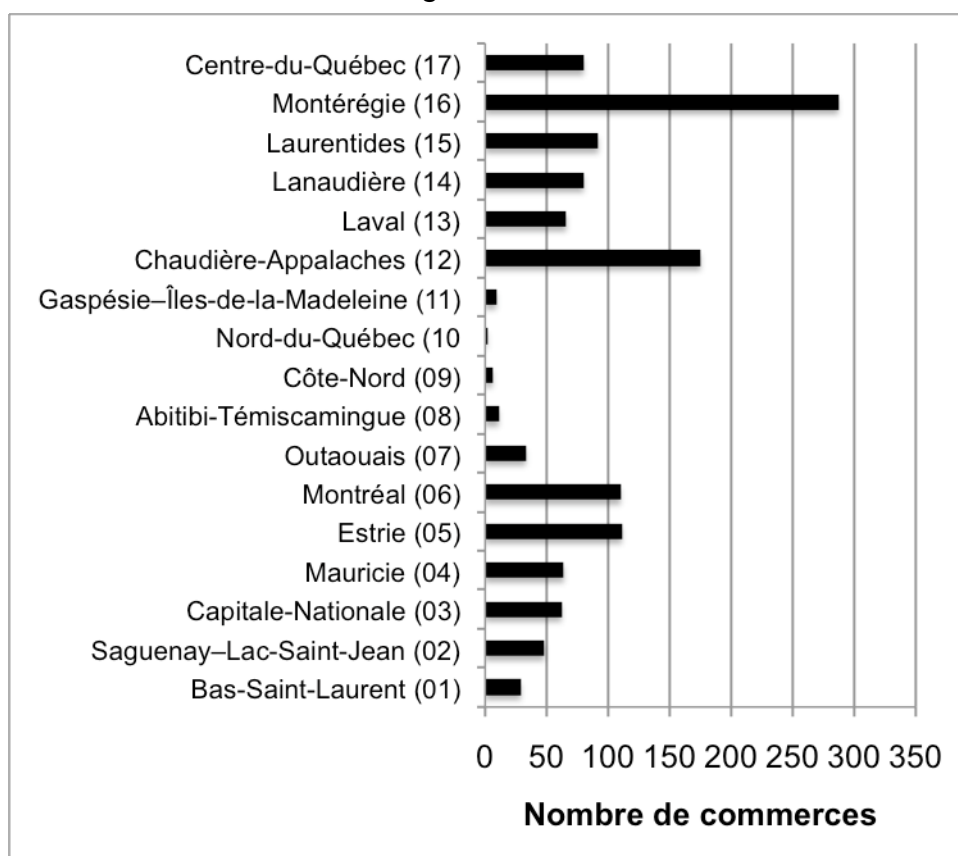
- de former les conseillers et les conseillères dans le respect des différentes cultures organisationnelles;
- de rehausser le niveau de compétences des conseillers et des conseillères;
- de reconnaître les compétences des personnes en emploi;
- d'améliorer le rendement des commerces;
- de valoriser l'image de la profession et d'améliorer sa perception par le public.

### **Description des entreprises du secteur**

Selon l'étude de pertinence, l'industrie automobile est un maillon important de l'économie. En 2006, plus de 1,2 million de véhicules ont été transigés au Québec. Plus de 400 000 d'entre eux étaient des véhicules neufs vendus par des concessionnaires d'automobiles, alors que plus de 500 000 étaient des véhicules d'occasion vendus par des concessionnaires ou par des marchands de véhicules d'occasion.

Les commerces de véhicules automobiles se répartissent uniformément sur le territoire. La figure suivante montre la répartition des marchands de véhicules d'occasion selon les régions administratives.

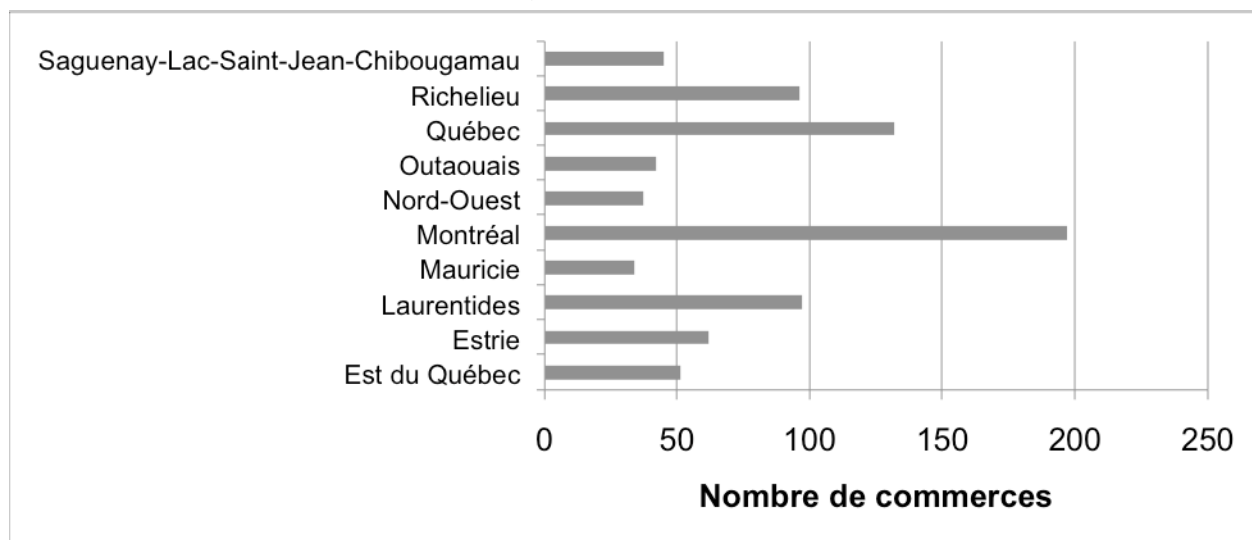
*Figure 1 : Répartition des marchands de véhicules d'occasion selon les régions administratives*



*Sondage en ligne – Validation de la norme professionnelle, décembre 2009*

Du côté des concessionnaires d'automobiles, la répartition des commerces selon les régions définies par la CCAQ est la suivante :

*Figure 2 : Répartition des concessionnaires d'automobiles selon les régions définies par la CCAQ*



*Sondage en ligne – Validation de la norme professionnelle, décembre 2009*

### **Nombre de conseillers et de conseillères en vente d'automobiles**

Selon les informations fournies par les deux associations et le sondage effectué lors de la réalisation de l'étude de pertinence, on compte environ 4000 conseillers ou conseillères en vente d'automobiles chez les 817 membres de la CCAQ, avec une moyenne de 4,7 conseillers ou conseillères par commerce. Pour leur part, les marchands de véhicules d'occasion emploient quelque 2500 conseillers ou conseillères, avec une moyenne de 2,7 conseillers ou conseillères par commerce.

### **Degré de syndicalisation**

Dans la très grande majorité des cas, les conseillers et les conseillères en vente d'automobiles ne sont pas syndiqués.

### **Évolution de la profession**

#### *Répercussions d'Internet sur l'exercice de la profession*

L'avènement d'Internet a considérablement modifié le travail des conseillers et des conseillères en vente d'automobiles. Ainsi, l'information en ligne leur permet maintenant d'obtenir les spécifications des véhicules ou encore de vérifier les prix et la disponibilité des véhicules chez la concurrence.

Cette information étant à la portée de tous, on constate depuis quelques années que la clientèle est mieux renseignée, notamment en ce qui a trait aux caractéristiques des

véhicules. La relation d'affaires s'en est trouvée modifiée, et le service-conseil est devenu une caractéristique essentielle du travail.

De plus, un certain nombre d'achats s'amorcent dans Internet, ce qui modifie les étapes du processus de vente. Ainsi, la définition des besoins et la négociation ont souvent lieu avant l'accueil du client ou de la cliente dans le commerce.

On voit aussi des conseillers et des conseillères dont une partie significative du travail consiste à communiquer par courriel avec la clientèle et avec des clients et des clientes potentiels en utilisant un ordinateur ou un terminal de poche.

Parallèlement à l'arrivée d'Internet, on constate que la fidélité de la clientèle est fluctuante. Les achats fondés sur l'appartenance à une marque ou sur les traditions familiales se font plus rares, ce qui oblige les conseillers et les conseillères à réaliser des activités de démarchage et à employer plus fréquemment des techniques de fidélisation.

### *Évolution de l'emploi*

Selon 80 % des concessionnaires d'automobiles et des marchands de véhicules d'occasion consultés lors du sondage en ligne réalisé en vue de la validation de la norme professionnelle, le recrutement de conseillers et de conseillères en vente d'automobiles devrait rester stable ou être à la hausse au cours des prochaines années.

*Tableau 1 : Évolution de l'emploi au cours des prochaines années*

	Types d'entreprises		Total
	Concessionnaires d'automobiles	Marchands de véhicules d'occasion	
Le recrutement sera en augmentation	29,5 % (84)	19,3 % (53)	24,5 % (137)
Le recrutement demeurera stable	51,9 % (148)	61,7 % (169)	56,7 % (317)
Le recrutement sera à la baisse	18,6 % (53)	19,0 % (52)	18,8 % (105)

*Sondage en ligne – Validation de la norme professionnelle, décembre 2009*

## ÉTAPES DE L'ÉLABORATION DE LA NORME PROFESSIONNELLE

La norme professionnelle a été élaborée en conformité avec les spécifications du *Guide du cadre de développement et de reconnaissance des compétences*, lequel prévoit des phases de recherche, de consultation et de validation à plusieurs moments du processus.

Les étapes de l'élaboration de la norme professionnelle ont été les suivantes : 1) étude de pertinence, 2) analyse de la profession, 3) élaboration du profil de compétences, 4) validation du profil de compétences, 5) élaboration de la norme professionnelle et 6) recherche d'un large consensus sectoriel et validation de la norme professionnelle.

Les outils de recherche et de validation utilisés ont été variés : analyse documentaire, sondages, groupes de discussion (*focus group*), observations en milieu de travail et entretiens.

### Étude de pertinence

En 2008, le Comité sectoriel de main-d'œuvre des services automobiles a fait réaliser une étude de pertinence dont les objectifs étaient, entre autres, les suivants :

- Démontrer qu'il existe parmi les employeurs du secteur un large consensus quant à l'instauration d'une norme professionnelle et d'un programme de développement des compétences en milieu de travail.
- Valider le métier visé.
- Établir un consensus autour des tâches et des responsabilités se rattachant au poste de conseiller ou conseillère en vente d'automobiles.
- Déterminer des stratégies d'apprentissage qui pourraient être implantées dans les entreprises du secteur.

Pour réaliser l'étude de pertinence, les auteurs et auteures ont procédé à une analyse comparative des formations existantes, à 26 entretiens avec des informateurs et des informatrices clés, ainsi qu'à un sondage auprès de 155 dirigeants et dirigeantes d'entreprises, conseillers et conseillères.

Comme nous l'avons vu précédemment, une des principales conclusions de cette étude est la confirmation de l'existence d'un besoin de formation et de l'intérêt du secteur pour l'élaboration d'une norme professionnelle et d'un programme d'apprentissage.

L'étude a également fait ressortir certaines des caractéristiques du travail des conseillers et des conseillères en vente d'automobiles, laquelle information a servi dans la préparation de l'analyse de profession.

## **Analyse de la profession**

L'analyse de profession a été effectuée en tenant compte du nouveau *Cadre de référence et instrumentation pour l'analyse d'une profession*.

La préparation de l'analyse s'est appuyée sur deux analyses de profession existantes qui portaient sur la vente, mais qui ne visaient pas le travail des conseillers et des conseillères en vente d'automobiles<sup>1</sup>. Elle s'est aussi fondée sur des observations en milieu de travail ainsi que sur des entretiens individuels auprès d'informateurs et d'informatrices clés.

La réalisation de l'analyse de profession a quant à elle pris la forme de la tenue de deux groupes de discussion qui réunissaient des conseillers et des conseillères en vente d'automobiles, ainsi que des directeurs et des directrices des ventes. Les rencontres, sous forme d'ateliers, ont eu lieu à Montréal le 10 mars 2009, et à Québec le 24 mars 2009.

Le premier groupe de discussion a permis de recueillir de l'information sur les caractéristiques significatives de la profession, sur les tâches, les opérations et les sous-opérations s'y rattachant, ainsi que sur les conditions et les exigences de réalisation de chacune des tâches.

Le deuxième groupe de discussion a permis de valider les travaux du premier atelier et de compléter l'information sur les fonctions, les connaissances, les habiletés cognitives, les habiletés psychomotrices et kinesthésiques, les habiletés perceptives, les comportements socio-affectifs et les niveaux d'exercice de la profession.

Au total, quinze spécialistes ont participé à l'analyse de profession.

Le rapport de l'analyse de profession a par la suite été validé par les membres du comité d'orientation, le 14 mai 2009.

## **Profil de compétences**

L'élaboration du profil de compétences a débuté en mai et s'est terminée en juillet 2009. Elle s'appuyait sur les données obtenues par l'analyse de profession et sur de l'information additionnelle tirée des analyses documentaires et d'entretiens.

En ce qui a trait à la documentation, plusieurs éléments d'information complémentaire étaient disponibles. Mentionnons, pour le Québec plus particulièrement, le programme d'études professionnelles *Vente conseil* du ministère de l'Éducation, du Loisir et du

---

<sup>1</sup> Il s'agit des analyses suivantes : Comité sectoriel de main-d'œuvre du commerce de détail, *Conseillère-vendeuse et conseiller-vendeur, Commerce de détail, Rapport de l'analyse de profession*, 2007, 55 p. Gouvernement du Québec, ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport, *Conseillères et conseillers en vente, Rapport d'analyse de la situation de travail*, 1996, 37 p.

Sport et la norme professionnelle *Conseillère-vendeuse ou conseiller-vendeur, commerce de détail* du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale. À l'étranger, citons le *Profil de formation vendeur/vendeuse* défini par la Commission Communautaire des Professions et des Qualifications (Belgique) et le *Référentiel emploi, activités et compétences Vendeur(se) spécialisé(e) en magasin* de l'Association nationale pour la formation professionnelle des adultes (France).

Cette information étant plutôt générale, des données supplémentaires ont dû être recueillies au moyen d'entretiens, notamment en ce qui a trait à la vente par Internet.

Finalement, les avis du comité d'orientation ont permis de compléter et de bonifier le profil de compétences pour qu'il puisse faire l'objet d'une validation par des spécialistes de la profession.

### **Norme professionnelle**

L'élaboration de la norme professionnelle a débuté en août 2009 et s'est terminée en décembre 2009. Elle s'appuyait sur les résultats obtenus dans le cadre de la validation du profil de compétences et à la suite des analyses documentaires et des entretiens, et sur les avis du comité d'orientation.

## **DÉMONSTRATION D'UN LARGE CONSENSUS SECTORIEL**

Pour démontrer l'existence d'un large consensus sectoriel, le Comité sectoriel de main-d'œuvre des services automobiles a procédé à deux validations : la validation du profil de compétences en tant qu'ébauche de la future norme professionnelle, et la validation proprement dite de la norme professionnelle.

### **Validation du profil de compétences**

La stratégie de validation du profil de compétences de la profession de conseiller ou conseillère en vente d'automobiles qui a été retenue est le sondage par questionnaire auprès d'experts et d'expertes du secteur.

À l'été 2009, ces personnes ont reçu un document de consultation présentant les énoncés des cinq compétences essentielles, les éléments de compétence ainsi que le résumé de chacune de ces compétences. Au total, dix personnes rattachées à six commerces de ventes de véhicules d'occasion, trois personnes représentant l'AMVOQ, dix personnes rattachées à cinq concessionnaires d'automobiles et deux personnes représentant la CCAQ ont validé le profil de compétences.

La compilation des données recueillies a permis de constater que toutes ces personnes jugeaient que les énoncés et les éléments de compétence couvraient bien la réalité du métier.

Les commentaires recueillis dans le cadre de cette validation ont pour leur part permis de bonifier la future norme professionnelle, notamment en ce qui a trait à l'importance à accorder à la communication avec la clientèle.

### **Validation de la norme professionnelle**

Un sondage en ligne a mené à la validation de la norme professionnelle.

Ce sondage s'est déroulé durant les trois premières semaines de décembre 2009 en collaboration avec les deux associations. Au total, des représentants et représentantes de 559 commerces, c'est-à-dire 285 concessionnaires d'automobiles et 274 marchands de véhicules d'occasion, ont participé à ce sondage. Ces commerces représentaient 63 % des conseillers et des conseillères en vente d'automobiles au Québec, membres des associations.

Les résultats du sondage démontrent une très forte adhésion à la norme professionnelle. Ainsi, à la question « Après avoir lu la description des compétences de la norme professionnelle, confirmez-vous que les cinq compétences qui y figurent représentent bien l'exercice de la profession de conseillère et de conseiller en vente d'automobiles? », plus de 98 % des personnes interrogées ont répondu positivement.

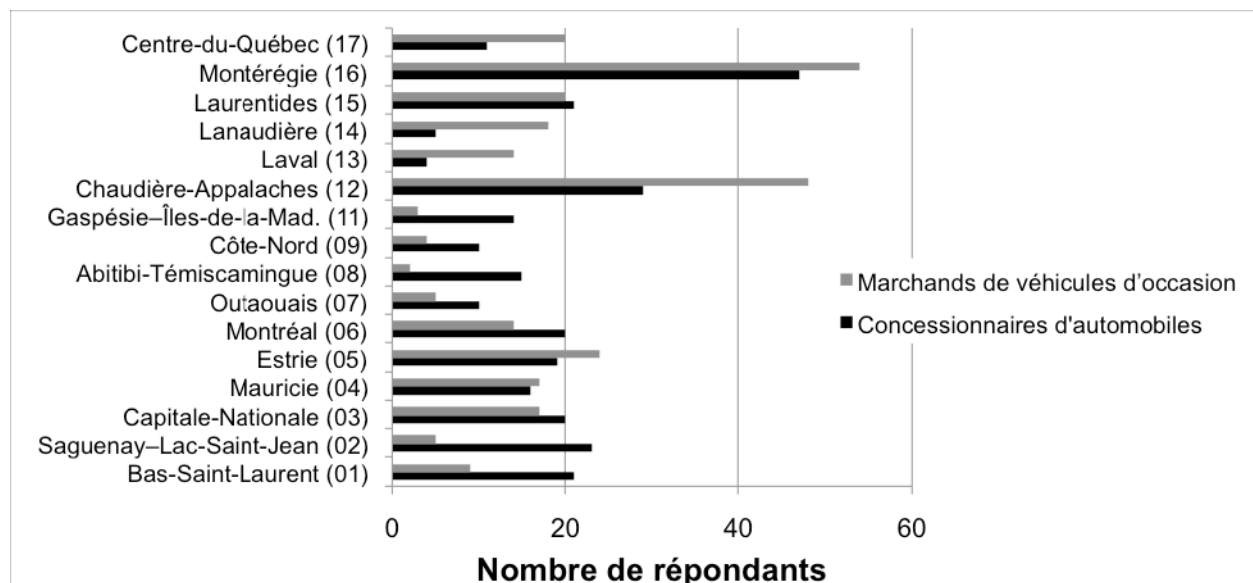
*Tableau 2 : Pourcentage d'adhésion à la norme professionnelle  
par type de commerce*

Réponses	Types d'entreprises		Total
	Concessionnaires d'automobiles	Marchands de véhicules d'occasion	
<b>Oui</b>	98,9 % (282)	98,2 % (269)	98,6 % (551)
<b>Non</b>	1,1 % (3)	1,8 % (5)	1,4 % (8)

*Sondage en ligne – Validation de la norme professionnelle, décembre 2009*

Comme le montre la figure suivante, les commerces qui ont répondu au sondage en ligne sont représentatifs de l'ensemble des régions su Québec.

*Figure 3 : Répartition par région et par type de commerce  
des réponses au sondage en ligne*



*Sondage en ligne – Validation de la norme professionnelle, décembre 2009*

La norme professionnelle a finalement fait l'objet d'une dernière validation par les membres du comité d'orientation, avant de recevoir l'appui du conseil d'administration de l'Association des marchands de véhicules d'occasion du Québec le 17 février 2010 et celui du conseil d'administration de la Corporation des concessionnaires d'automobiles du Québec le 4 mars 2010.

Enfin, le conseil d'administration du Comité sectoriel de main-d'œuvre des services automobiles a entériné la norme le 23 mars 2010.

## PRÉSENTATION DE LA NORME PROFESSIONNELLE

### Description du contexte général d'exercice de la profession

Les conseillers et les conseillères en vente d'automobiles sont des personnes qui travaillent pour des concessionnaires d'automobiles et pour des marchands de véhicules d'occasion, c'est-à-dire pour des entreprises dont l'activité principale consiste à vendre ou à louer des automobiles, des véhicules utilitaires sport ainsi que des camions légers, des camionnettes et des minifourgonnettes neufs ou usagés, directement à des particuliers ou à des entreprises.

Les conseillers et les conseillères sont responsables du processus de vente et de la négociation des conditions et du prix d'achat ou de location d'un véhicule, dans les limites de la marge de manœuvre fixée.

Le travail des conseillers et des conseillères demande d'excellentes habiletés relationnelles. Le travail en équipe, l'entregent, la qualité de l'expression orale et la capacité d'écoute sont essentiels et constituent souvent les critères de base pour juger de la qualité du travail. Une apparence soignée, la politesse et la ponctualité sont également des qualités recherchées chez ces spécialistes de la vente.

Le respect de la *Loi sur la protection du consommateur*, du *Code de la sécurité routière* et des règles de la Société de l'assurance automobile du Québec est essentiel dans l'exercice de la profession.

#### *Environnement organisationnel*

Les conseillers et les conseillères en vente d'automobiles disposent d'un bureau où ils et elles exécutent une bonne partie de leurs tâches. Dans une moindre mesure, le travail se déroule aussi dans la salle de montre, dans la cour, dans des lieux publics (salons et foires de l'auto, notamment) et dans les véhicules lors des essais routiers.

Les relations avec la clientèle se situent au cœur du travail. Ces relations sont établies la plupart du temps de personne à personne, bien que bon nombre de communications se font par téléphone ou par courriel.

Les conseillers et les conseillères en vente d'automobiles sont aussi en relation avec l'ensemble du personnel de l'entreprise : directeur ou directrice des ventes, directeur commercial ou directrice commerciale, contrôleur ou contrôleure, gérant ou gérante de service, conseiller ou conseillère technique, gérant ou gérante des pièces, mécanicien ou mécanicienne, et réceptionniste.

Selon la taille de l'entreprise, les conseillers et les conseillères sont supervisés par des directeurs ou des directrices des ventes ou par le ou la propriétaire du commerce.

Un conseiller ou une conseillère en vente d'automobiles travaille entre 40 et 45 heures par semaine. Le travail est réparti en fonction du type de commerce et des heures d'ouverture.

Tant chez les marchands de véhicules d'occasion que chez les concessionnaires, l'horaire de travail se situe entre 9 h et 21 h en semaine. Soulignons que plusieurs commerces de véhicules d'occasion sont ouverts de 9 h à 15 h une ou deux journées la fin de semaine, alors que les concessionnaires proposent un horaire de fin de semaine variable selon la région.

### *Références utilisées*

Les documents et les sources d'information à la disposition des conseillers et des conseillères sont variés : catalogues des constructeurs automobiles, feuilles de route (suivi de la clientèle), listes de prix, inventaire de l'entreprise, guides et fiches d'évaluation, registre des droits personnels et réels mobiliers (pour la reprise de véhicules), « étiquettes de vitre » des véhicules d'occasion, formulaires de demande de prêt, brochures d'information sur les garanties (prolongées ou de remplacement, par exemple) et brochures d'information sur les assurances relatives aux prêts, à l'invalidité, aux maladies graves, sur la vie, etc.

Le contrat de vente à tempérament, le contrat de location, l'attestation d'odomètre et le transit sont d'autres documents qu'utilisent les conseillers et les conseillères, notamment ceux et celles qui sont à l'emploi de commerces n'ayant pas de directeur ou de directrice des ventes, ou encore de directeur commercial ou de directrice commerciale.

### *Appareils et logiciels*

Dans l'exercice de leur profession, les conseillers et les conseillères en vente d'automobiles utilisent les appareils usuels de bureau : ordinateur, téléphone, télécopieur, photocopieur et calculatrice, et ont recours au réseau Internet, aux bases de données sur la clientèle, aux logiciels des constructeurs automobiles ou aux logiciels maison, ainsi qu'aux logiciels de contrats et de paiements.

### *Frontières du métier*

La norme professionnelle vise la profession de conseiller ou conseillère en vente d'automobiles. Elle ne vise pas les professions suivantes :

- directeur ou directrice des ventes;
- adjoint ou adjointe au directeur ou à la directrice des ventes;
- directeur commercial ou directrice commerciale;
- adjoint ou adjointe au directeur commercial ou à la directrice commerciale.

## Liste des compétences essentielles

Les représentants et représentantes du secteur des services automobiles au Québec considèrent les compétences suivantes comme essentielles à l'exercice de la profession de conseiller ou conseillère en vente d'automobiles :

Compétence 1 — Être capable de communiquer avec la clientèle

Compétence 2 — Être capable de conseiller la clientèle pour l'achat ou la location d'un véhicule

Compétence 3 — Être capable d'effectuer des activités liées au suivi après-vente

Compétence 4 — Être capable d'effectuer des activités de prospection

Compétence 5 — Être capable de participer à l'organisation des ventes

Les pages qui suivent présentent la description détaillée des compétences nécessaires à la maîtrise de la profession de conseiller ou conseillère en vente d'automobiles.

Chacune des compétences comprend :

- 1) l'énoncé de la compétence,
- 2) le contexte de réalisation,
- 3) les éléments de compétence,
- 4) les critères de performance.

## **Description détaillée des compétences essentielles**

## DESCRIPTION DÉTAILLÉE DES COMPÉTENCES ESSENTIELLES

<b>Métier : Conseiller ou conseillère en vente d'automobiles</b>		<b>Code CNP : 6421</b>
<b>Compétence 1 — Être capable de communiquer avec la clientèle</b>		
<b>Contexte de réalisation</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• À l'aide de modèles informatiques ou de formulaires de contrat de vente ou de location, de brochures de constructeurs automobiles et de documents légaux.</li> <li>• À l'aide d'un poste informatique, d'Internet, des logiciels appropriés, d'un téléphone, d'une calculatrice et d'un télécopieur.</li> <li>• En respectant la <i>Loi sur la protection du consommateur</i>, les règles de la santé et de la sécurité au travail ainsi que les normes, les procédures et les champs de responsabilités confiées au personnel du commerce.</li> </ul>		
<b>Éléments de la compétence</b>	<b>Critères de performance</b>	
<p><b>Être en mesure de :</b></p> <p>1.1 Répondre, par courriel ou en ligne, à des demandes d'information concernant des véhicules.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilisation appropriée du logiciel de navigation.</li> <li>• Description claire et juste des caractéristiques du véhicule.</li> <li>• Français écrit acceptable.</li> <li>• Niveau de langage adapté à la clientèle.</li> <li>• Délai de réponse acceptable.</li> </ul>	

**Métier : Conseiller ou conseillère en vente d'automobiles**

**Code CNP : 6421**

**Compétence 1 — Être capable de communiquer avec la clientèle**

1.2 Répondre, par téléphone, à des demandes d'information concernant des véhicules.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Utilisation appropriée des systèmes de téléphonie et de télécopie.</li><li>• Description claire et juste des caractéristiques du véhicule.</li><li>• Français parlé acceptable.</li><li>• Niveau de langage adapté à la clientèle.</li></ul>
1.3 Donner de l'information à caractère légal et financier à la clientèle.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Choix et utilisation des sources d'information appropriées.</li><li>• Pertinence et justesse de l'information transmise en ce qui a trait aux documents légaux nécessaires à une transaction, aux prêts, aux garanties et aux assurances.</li></ul>
1.4 Présenter les services offerts par le commerce.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Exactitude des renseignements transmis.</li></ul>

## DESCRIPTION DÉTAILLÉE DES COMPÉTENCES ESSENTIELLES

<b>Métier : Conseiller ou conseillère en vente d'automobiles</b>	
<b>Code CNP : 6421</b>	
<b>Compétence 2 — Être capable de conseiller la clientèle pour l'achat ou la location d'un véhicule</b>	
<b>Contexte de réalisation</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• À l'aide de modèles informatiques ou de formulaires de contrat de vente ou de location, de fiches d'évaluation de véhicules, de guides de commande, de brochures de constructeurs automobiles et de documents légaux.</li> <li>• À l'aide d'un poste informatique, d'Internet, des logiciels appropriés et d'une calculatrice.</li> <li>• En respectant la <i>Loi sur la protection du consommateur</i>, les règles de la santé et de la sécurité au travail ainsi que les normes, les procédures et les champs de responsabilités confiées au personnel du commerce.</li> </ul>	
<b>Éléments de la compétence</b>	<b>Critères de performance</b>
<p><b>Être en mesure de :</b></p> <p>2.1 Accueillir le client ou la cliente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disponibilité.</li> <li>• Démonstration d'attitudes et de comportements dynamiques et professionnels.</li> <li>• Présentation de soi appropriée au contexte.</li> <li>• Utilisation de moyens visant à mettre à l'aise la personne.</li> <li>• Respect des procédures du commerce en ce qui a trait au tour de rôle.</li> <li>• Absence de maraudage de la clientèle.</li> </ul>

**Métier : Conseiller ou conseillère en vente d'automobiles**

**Code CNP : 6421**

**Compétence 2 — Être capable de conseiller la clientèle pour l'achat ou la location d'un véhicule**

2.2 Définir les besoins du client ou de la cliente.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Reconnaissance de la ou du preneur de décision.</li><li>• Écoute attentive de la personne.</li><li>• Pertinence des questions.</li><li>• Utilisation appropriée des techniques de reformulation.</li></ul>
2.3 Présenter un ou des véhicules correspondant aux besoins du client ou de la cliente.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Consultation appropriée de l'inventaire des véhicules.</li><li>• Choix justifié du ou des véhicules.</li><li>• Description claire et juste des caractéristiques du ou des véhicules.</li><li>• Validation du choix du ou des véhicules auprès du client ou de la cliente.</li></ul>
2.4 Effectuer un essai routier.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Vérification appropriée du permis de conduire de la personne et des autres documents.</li><li>• Obtention des engagements nécessaires.</li><li>• Conduite automobile prudente.</li><li>• Respect de l'itinéraire établi.</li><li>• Justesse de l'information complémentaire donnée au client ou à la cliente.</li><li>• Respect du <i>Code de la sécurité routière</i>.</li></ul>

## DESCRIPTION DÉTAILLÉE DES COMPÉTENCES ESSENTIELLES

<b>Métier : Conseiller ou conseillère en vente d'automobiles</b>	
<b>Code CNP : 6421</b>	
<b>Compétence 2 — Être capable de conseiller la clientèle pour l'achat ou la location d'un véhicule</b>	
2.5 Remplir la fiche d'évaluation du véhicule de reprise.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vérification visuelle complète du véhicule de reprise.</li> <li>• Choix du document approprié à remplir.</li> <li>• Notation exacte et complète des renseignements sur le client ou la cliente.</li> <li>• Collecte exacte et complète de l'information sur le véhicule de reprise.</li> <li>• Obtention d'une copie du certificat d'immatriculation du véhicule de reprise.</li> </ul>
2.6 Négocier le prix et les conditions de vente ou de location.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Calcul exact du prix de vente ou de location.</li> <li>• Développement d'une argumentation claire fondée sur les besoins du client ou de la cliente, les caractéristiques du véhicule proposé, le prix et les conditions de vente ou de location.</li> </ul>
2.7 Élaborer un projet de contrat de vente ou de location, ou établir un contrat de vente ou de location.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilisation des formulaires et des documents légaux appropriés.</li> <li>• Rédaction exacte et complète de l'information.</li> </ul>
2.8 Faire approuver la vente ou la location par la personne responsable.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Transmission claire et complète de l'information.</li> </ul>
2.9 Expliquer la transaction à la personne responsable des produits financiers et des produits complémentaires à la vente ou à la location.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Transmission claire et complète de l'information.</li> </ul>

## DESCRIPTION DÉTAILLÉE DES COMPÉTENCES ESSENTIELLES

<b>Métier : Conseiller ou conseillère en vente d'automobiles</b>	
<b>Code CNP : 6421</b>	
<b>Compétence 3 — Être capable d'effectuer des activités liées au suivi après-vente</b>	
<b>Contexte de réalisation</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• À l'aide du contrat de vente ou de location, du dossier du client ou de la cliente, de la fiche de livraison et de la fiche d'évaluation du véhicule de reprise.</li> <li>• À l'aide d'un poste informatique, des logiciels appropriés et de matériel de fidélisation de la clientèle.</li> <li>• En respectant la <i>Loi sur la protection du consommateur</i>, les règles de la santé et de la sécurité au travail ainsi que les normes, les procédures et les champs de responsabilités confiées au personnel du commerce.</li> </ul>	
<b>Éléments de la compétence</b>	<b>Critères de performance</b>
<p><b>Être en mesure de :</b></p> <p>3.1 Livrer un véhicule.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disponibilité et ponctualité.</li> <li>• Vérification appropriée de la propreté du véhicule et du respect des clauses prévues au contrat.</li> <li>• Validation de la condition du véhicule de reprise en fonction de la fiche d'évaluation.</li> <li>• Collecte complète des soldes dus à la livraison.</li> <li>• Obtention des documents légaux et des autres documents requis.</li> <li>• Explication claire et complète du fonctionnement du véhicule.</li> <li>• Explication claire et complète des services après-vente.</li> </ul>

**Métier : Conseiller ou conseillère en vente d'automobiles**

**Code CNP : 6421**

***Compétence 3 — Être capable d'effectuer des activités liées au suivi après-vente***

3.2 Vérifier la satisfaction de la clientèle.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Application correcte des politiques du commerce en matière de suivi.</li></ul>
3.3 Employer des techniques de fidélisation de la clientèle.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Application correcte et complète des techniques de fidélisation du commerce.</li></ul>
3.4 Traiter des plaintes.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Écoute attentive de la personne.</li><li>• Pertinence des questions.</li><li>• Rédaction exacte et complète de l'information.</li><li>• Recherche de l'information appropriée.</li><li>• Justesse des références transmises aux personnes responsables.</li></ul>

## DESCRIPTION DÉTAILLÉE DES COMPÉTENCES ESSENTIELLES

<b>Métier : Conseiller ou conseillère en vente d'automobiles</b>	
<b>Code CNP : 6421</b>	
<b>Compétence 4 — Être capable d'effectuer des activités de prospection</b>	
<b>Contexte de réalisation</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• À l'aide de dossiers de clients et de clientes, de sources d'information variées et de cartes professionnelles.</li> <li>• À l'aide d'un poste informatique, d'Internet, des logiciels appropriés et d'un téléphone.</li> <li>• En respectant la <i>Loi sur la protection du consommateur</i>, les règles de la santé et de la sécurité au travail ainsi que les normes, les procédures et les champs de responsabilités confiées au personnel du commerce.</li> </ul>	
<b>Éléments de la compétence</b>	<b>Critères de performance</b>
<p><b>Être en mesure de :</b></p> <p>4.1 Analyser des sources d'information sur des clients ou des clientes potentiels.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consultation de sources documentaires et électroniques variées.</li> <li>• Analyse juste de l'information et des références transmises par les différents services du commerce.</li> <li>• Identification des acheteurs potentiels et repérage des locations arrivant à l'échéance selon le type de commerce.</li> </ul>

**Métier : Conseiller ou conseillère en vente d'automobiles**

**Code CNP : 6421**

***Compétence 4 — Être capable d'effectuer des activités de prospection***

4.2 Solliciter des clients ou des clientes potentiels.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Remise de cartes professionnelles aux moments opportuns.</li><li>• Présence active, selon le type de commerce, dans différents lieux, activités et événements promotionnels.</li><li>• Utilisation appropriée des réseaux de contacts ou des communautés Internet.</li><li>• Démonstration de dynamisme et d'une capacité à saisir les occasions d'affaires.</li></ul>
4.3 Relancer des clients ou des clientes potentiels.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Choix approprié du moment et de la technique de relance.</li><li>• Utilisation appropriée des techniques de relance téléphonique, par courriel ou par message texte.</li><li>• Régularité des suivis.</li><li>• Démonstration de persévérance.</li></ul>
4.4 Prendre des rendez-vous.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Organisation du temps en fonction des heures de disponibilité de la clientèle.</li><li>• Vérification de l'absence de conflit d'horaire avec le moment de livraison des véhicules.</li><li>• Gestion correcte de l'agenda.</li></ul>

## DESCRIPTION DÉTAILLÉE DES COMPÉTENCES ESSENTIELLES

<b>Métier : Conseiller ou conseillère en vente d'automobiles</b>		<b>Code CNP : 6421</b>
<b>Compétence 5 — Être capable de participer à l'organisation des ventes</b>		
<b>Contexte de réalisation</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• À l'aide de sources d'information variées et de ses résultats de vente.</li> <li>• À l'aide d'un poste informatique, d'Internet et des logiciels appropriés.</li> <li>• En respectant la <i>Loi sur la protection du consommateur</i>, les règles de la santé et de la sécurité au travail ainsi que les normes, les procédures et les champs de responsabilités confiées au personnel du commerce.</li> </ul>		
<b>Éléments de la compétence</b>	<b>Critères de performance</b>	
<p><b>Être en mesure de :</b></p> <p>5.1 Analyser le marché.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consultation de sources d'information variées : journaux, radio, télévision et Internet.</li> <li>• Relevé complet des nouveautés, des options, des prix et des types de promotions offerts par le commerce.</li> <li>• Collecte satisfaisante d'information sur les nouveautés, les options, les prix et les types de promotions offerts par la concurrence.</li> <li>• Détermination juste des points forts et des points faibles du commerce et de la concurrence.</li> </ul>	

<b>Métier : Conseiller ou conseillère en vente d'automobiles</b>		<b>Code CNP : 6421</b>
<b>Compétence 5 — Être capable de participer à l'organisation des ventes</b>		
5.2 Analyser ses résultats de vente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interprétation juste des données relatives au nombre de véhicules vendus ou loués, au taux de conclusion des ventes et aux types de référencement.</li> <li>• Comparaison juste de ses résultats de vente par rapport aux objectifs de l'entreprise.</li> </ul>	
5.3 Formuler des suggestions relativement aux véhicules à acquérir, à l'aménagement de l'espace de vente ou aux stratégies de promotion à utiliser.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Détermination juste et complète des demandes d'information récurrentes de la clientèle.</li> <li>• Pertinence des avis.</li> </ul>	
5.4 Participer à l'aménagement de l'espace de vente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Positionnement et installation corrects du matériel.</li> </ul>	