

Contact



La clé d'une vraie bonne gestion de vos affaires

JUILLET 2014
VOLUME 24, NUMÉRO 1

**SANTÉ EN MILIEU
DE TRAVAIL :
La CCAQ et ses
concessionnaires
s'engagent.**

Envoi de publication canadienne : convention n° 40063802



La Corporation des concessionnaires
d'automobiles du Québec
www.ccaq.com

Enregistrée selon ISO 9001:2008

La route de la qualité passe par l'amélioration continue.

La revue *Contact* est publiée par la Direction des communications de la Corporation des concessionnaires d'automobiles du Québec (CCAQ). Son tirage s'élève à près de 3 000 exemplaires. Elle est distribuée aux concessionnaires d'automobiles et de camions lourds membres de la CCAQ, à certains organismes gouvernementaux et aux organismes qui régissent le domaine de l'automobile.

Les auteurs invités assument l'entière responsabilité de leurs textes ; ceux-ci ne reflètent pas nécessairement l'opinion de la CCAQ.



La Corporation des concessionnaires
d'automobiles du Québec
www.ccaq.com

Enregistrée selon ISO 9001:2008

140, Grande Allée Est, bureau 750
Québec (Québec) G1R 5M8

☎ 418 523-2991

☎ 418 523-3725

✉ info@ccaq.com

🌐 www.ccaq.com

Direction de la publication

Jacques Béchard

Édition

Jean Cadoret

Conception et réalisation

Imagine R Concept

Jean Cadoret

Correction et révision des textes

Direction des communications
de la CCAQ

Publicité

Jean Cadoret

Impression

Imprimerie Provinciale inc.

Dépôt légal

Bibliothèque et Archives nationales
du Québec

Imprimé au Québec

Envoi de publication canadienne :
convention n° 40063802

La CCAQ reconnaît
les produits et les services offerts
par ses partenaires.



Dans la présente publication, le masculin
désignant des personnes est employé
sans aucune discrimination.

Contact

La clé d'une vraie bonne gestion de vos affaires

JUILLET 2014

VOLUME 24, NUMÉRO 1

SOMMAIRE

- 3 LES TIC DANS LE SECTEUR DE L'AUTOMOBILE AU QUÉBEC
LA CCAQ S'Y INTÉRESSE DE PRÈS !**
- 7 CORPORATION DES ASSOCIATIONS DE DÉTAILLANTS D'AUTOMOBILES
CONNAISSEZ-VOUS BIEN VOTRE CORPORATION NATIONALE ?**
- 11 LES AFFAIRES JURIDIQUES ET LE WEB
LA LOI CANADIENNE ANTI-POURRIEL EST EN VIGUEUR !**
- 15 LA SANTÉ AU TRAVAIL
CAA-QUÉBEC PREND LE « VIRAGE SANTÉ »**
- 21 ENQUÊTER SUR LES ACCIDENTS ET LES OUPS
UN INCONTOURNABLE POUR LA SANTÉ DE VOS EMPLOYÉS !**
- 22 LE GRAND DÉFI PIERRE LAVOIE
LA BOUCLE – 14 JUIN 2014**
- 27 SANTÉ ET MIEUX-ÊTRE AU TRAVAIL
UN ENJEU POUR LA PRODUCTIVITÉ DE VOTRE PERSONNEL**
- 33 LE GRAND DÉFI ENTREPRISE
LA SANTÉ AU TRAVAIL, UNE BONNE AFFAIRE POUR TOUS**
- 39 TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION
LE SITE WEB DE LA CCAQ SE MODERNISE**
- 41 TOURNÉE OCCASION EN OR
MONTRÉAL SAUTE SUR L'OCCASION**
- 43 CARRXPRT
VOULEZ-VOUS AMÉLIORER VOTRE PERFORMANCE ?**
- 46 LE PROGRAMME DE PARTENARIAT DE LA CCAQ :
UN CONCEPT GAGNANT**



FRANCIS LAMONTAGNE
PRÉSIDENT DU CA DE LA CCAQ



LES TIC DANS LE SECTEUR DE L'AUTOMOBILE AU QUÉBEC LA CCAQ S'Y INTÉRESSE DE PRÈS !

Les technologies de l'information et de la communication (TIC) font partie des enjeux d'affaires du secteur de l'automobile. Pour les concessionnaires, leur impact est majeur. C'est pour mieux en comprendre la portée que la CCAQ a préparé son *Livre blanc sur les TIC*. En mars dernier, nous avons profité de notre congrès annuel, à Cancún, au Mexique, pour en présenter les grandes lignes.

Fruit d'une collaboration avec l'entreprise de télécommunications TELUS, ce document avait pour objectif de promouvoir les TIC auprès de nos membres. Nous souhaitons alimenter leur réflexion en ce qui concerne leur utilisation et les amener à trouver des solutions adaptées à leur secteur d'activité, l'automobile. Notre *Livre blanc* comporte quatre volets spécifiques : les réseaux de communication, les outils de collaboration, les affaires électroniques et les solutions de mobilité.

DÉFIS TECHNOLOGIQUES

Le constat actuel et les recommandations formulées dans le *Livre blanc* découlent d'un sondage mené auprès des membres de la CCAQ à l'été 2013. Ce sondage portait sur les multiples défis que pose au quotidien l'utilisation des TIC par les concessionnaires. Les résultats obtenus à la suite de l'analyse ont été révélateurs. En effet, ils ont permis de déterminer deux principaux freins à l'intégration des TIC en milieu de travail : le manque de connaissances du domaine et l'importance des coûts.

Les dépenses en TIC représentent généralement de 10 à 20 % du budget de dépenses globales d'une PME au Québec.

Par ailleurs, les TIC entraînent des changements de comportements importants pour les consommateurs. C'est aussi vrai pour les concessionnaires d'automobiles. Comment faire face à la musique ? La personnalisation des technologies de l'information¹ ne laisse d'autre

choix aux concessionnaires que de mettre en œuvre des stratégies, des plans d'action et des initiatives qui tiennent compte des grandes tendances de leur domaine d'affaires. C'est une question de survie et de prospérité.

PORTRAIT DE LA RÉALITÉ TECHNOLOGIQUE

Près du quart des 864 membres de la CCAQ ont participé au sondage sur les TIC en remplissant le questionnaire qu'il leur a été transmis. Les résultats ont permis de dresser un portrait réaliste de leur situation à l'échelle du Québec. Ils ont révélé plusieurs irritants, dont

- une connaissance limitée du domaine des technologies et des médias numériques ;
- une difficulté à évaluer les offres (multiples, variées) des fournisseurs de services ;
- une insatisfaction par rapport aux solutions spécialisées, souvent trop contraignantes ;
- un manque de connaissances en matière de marketing numérique (blogs, Facebook, Twitter, etc.).

Le sondage a aussi permis de vérifier la réceptivité des membres à l'égard d'une proposition de mise à contribution de l'équipe technique de la CCAQ pour les aider, s'ils le désirent, à établir des orientations et à faire des choix sur les plans technologiques, ainsi qu'à leur



1. Le *Grand dictionnaire terminologique* la définit comme une « tendance selon laquelle les appareils mobiles personnels des employés sont introduits dans les entreprises et organisations en tant qu'outils de travail reconnus et acceptés ».

fournir un soutien pour l'élaboration de leur stratégie de marketing numérique. La réponse des membres a été très positive. Par exemple, à la question « Utiliseriez-vous un service-conseil en marketing web si la CCAQ offrait ce service ? », 77 % des répondants ont répondu favorablement. Il en a été de même quant à la possibilité pour la CCAQ d'offrir un service de conception de sites Web.

APPROCHE DE LA CCAQ

Attentive aux préoccupations de ses membres, la CCAQ ira de l'avant avec son projet. Ainsi, en 2014, elle mettra à leur disposition un ensemble de services relatifs aux TIC qui incluront notamment le Web, la mobilité, le marketing numérique et les services de télécommunication. Elle n'agira cependant pas seule : elle pourra compter sur des partenaires sélectionnés pour proposer des services de qualité et abordables.

La mise en place d'un centre de services communs en matière de TIC s'inscrit dans la mission de la CCAQ

relativement à l'atteinte des objectifs organisationnels suivants :

- conseiller les membres dans l'élaboration de bilans, d'orientations, de stratégies et de plans d'action ;
- former les membres par l'entremise d'infolettres, de foires aux questions, de capsules vidéo et de webinaires ;
- soutenir les membres avec un personnel compétent et expérimenté, ainsi que par des alliances stratégiques.

INVESTISSEMENT PAYANT

Notre objectif consiste à faire en sorte que les concessionnaires du Québec tirent profit des avantages que procurent les TIC. En bonifiant son offre de services, la CCAQ leur fournira les moyens nécessaires pour accroître leurs performances avec un minimum d'investissement de temps, d'argent et de risques.



C'est la collaboration qui fait la différence



Services bancaires platine

Gestion de placements discrétionnaire



Services de gestion de Patrimoine

(fiducie, succession et planification de relève d'entreprise)

Tarification préférentielle exclusive pour les membres de la CCAQ

1 877 285-4494

www.bmobanqueprivieeharris.com

CADA 360

N'est-il pas grand temps de l'adopter?

PARTICIPATION

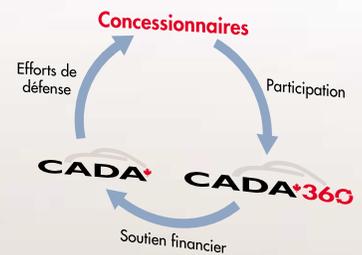
«Avec le régime CADA 360 – Assurance garages, les concessionnaires reçoivent un soutien inégalé de la part de leur courtier et ils peuvent également communiquer avec n'importe quel membre du Comité de concessionnaires pour obtenir de l'aide.»

DÉFENSE DES INTÉRÊTS

«Dans un marché fortement concurrentiel et en constante évolution, la CADA est proactive face aux problèmes affectant les relations entre les concessionnaires et les constructeurs.»

Thomas Samatas

Concessionnaire en titre,
Groupe Samatas, Montréal (Québec)
Membre du Comité de concessionnaires
CADA 360 – Assurance garages



Assurance garages

Des solutions conçues exclusivement pour les concessionnaires

CADA*360[®]

Un choix qui rapporte

Appelez-nous sans tarder au **1-800-463-5289** ou écrivez-nous à **cada360@cada.ca**

CADA 360 – Assurance garages est un produit de CADA Services Ltée fourni par l'intermédiaire de Hub International.

L'AVANTAGE TRADER

Fournisseur de solutions d'avant-garde
conçues pour faire
vendre plus de véhicules.

Appelez un représentant
TRADER pour plus de détails:
1-877-414-2030.

PLUS DE TRAFIC PLUS DE VENTES



ALLEZ DE L'AVANT AVEC
TRADER

13,4 MILLIONS
DE VISITES PAR MOIS

50% DE LAPART
DE VISITES VIA APPAREILS
MOBILE PAR MOIS

1,9 MILLIONS
TÉLÉCHARGEMENTS

TRADER
EN ROUTE VERS
LE PROGRÈS



CORPORATION DES ASSOCIATIONS DE DÉTAILLANTS D'AUTOMOBILES (CADA) *CONNAISSEZ-VOUS BIEN VOTRE CORPORATION NATIONALE ?*

La Fédération des associations de détaillants d'automobiles (FADA) a vu le jour à Ottawa, en 1941, au moment où le gouvernement fédéral tentait de réglementer les concessionnaires d'automobiles en période de guerre. À cette époque, ceux qui finançaient leurs propres ventes payaient une prime pour couvrir les pertes occasionnelles. Comme le gouvernement voulait éliminer cette prime, les concessionnaires à la grandeur du pays se sont mobilisés pour protester. La campagne pour faire changer Ottawa d'idée a été fructueuse : elle a permis à une nouvelle corporation nationale de voir le jour.

C'est à l'initiative du président du CA de l'époque, M. Jean-Paul Lambert, multi-concessionnaire de Saint-Hyacinthe, que sa raison sociale a changé pour devenir la CADA, témoignant ainsi de son statut d'organisme bilingue.

La structure de la CADA est celle d'une **fédération d'associations provinciales**, en l'occurrence les dix provinces (l'Ontario avec l'association de Toronto et Québec avec celle de Montréal). Rappelons que la CADA est financée à même les cotisations des associations membres de sorte que, techniquement, les concessionnaires ne versent pas de cotisations directement à la CADA. C'est leur corporation respective qui les assume pour eux, même si dans les faits il s'agit de leur argent. Une autre source de financement de la CADA provient bien sûr des revenus générés par ses programmes d'assurance collective et d'assurance garage.

MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION 2013-2014

Colombie-Britannique	Michael Stevulak
Grand Vancouver	Jim Inkster
Alberta	Greg Ducharme
Saskatchewan	Brad Spencer
Manitoba	Kent Ledingham Frank Romeo
Ontario	Benny Leung Bob Verwey
Québec	Francis Lamontagne Guy Duplessis
Montréal	Joël Levac
Nouveau-Brunswick	Yvon Arseneau
Nouvelle-Écosse	Mike Velemirovich
Île-du-Prince-Édouard	Jeff Hemphill
Terre-Neuve-et-Labrador	Jonathan Hickman

MEMBRES DU COMITÉ EXÉCUTIF

Président du CA	Ron Loveys
Premier vice-président du CA	Stephen Chipman
Deuxième vice-président du CA	Harry Mertin, D. Litt
Secrétaire-trésorier du CA	À venir
Président sortant du CA	Alex Baum
Ancien président sortant du CA	Al MacPhee
Président et chef de la direction	Richard C. Gauthier

Nos deux représentants sont M. Francis Lamontagne, de Lamontagne Auto, à Rimouski, président du CA, et M. Guy Duplessis, de Lallier Honda, à Québec, vice-président du CA. Le conseil d'administration de la CADA se réunit deux fois par année pour traiter des grandes orientations. Rappelons que la CADA effectue des représentations gouvernementales sur une base régulière auprès de plusieurs ministères et organismes fédéraux. Et même si son siège est à Markham, en Ontario, elle possède un bureau à Ottawa pour y faire son lobbyisme.

La CADA s'est également donné comme mission de défendre les intérêts des concessionnaires auprès des constructeurs. Pour ce faire, elle a mis en place plusieurs comités, fonds et programmes destinés à promouvoir de meilleures relations entre les concessionnaires et les constructeurs.

LA CADA

- mène le sondage annuel d'indice de satisfaction (ISC) ;
- soutient un comité des relations industrielles ;
- tente de régler les litiges entre concessionnaires et constructeurs au moyen du Programme national d'arbitrage des concessionnaires d'automobiles (PNACA) ;
- aide les conseils de concessionnaires et les équipes de communication en leur fournissant un soutien administratif ;
- gère un service du contentieux sous la direction de M^e Tim Ryan ;
- fournit de l'aide juridique aux membres et aux conseils de concessionnaires ;
- travaille avec le PNACA pour résoudre les différends qui surviennent entre les concessionnaires et les constructeurs concernant les contrats de concession ;
- gère le fonds d'aide juridique qui a pour objectif d'aider financièrement un ou plusieurs concessionnaires dans des litiges avec des constructeurs.



Chaque année, la CCAQ, par une contribution volontaire de ses membres, investit dans le Fonds d'aide juridique de la CADA, et ce, depuis sa création en 1983.

Lors de la dernière réunion du conseil d'administration de la CADA à Fredericton, en avril dernier, le président du CA de la CCAQ, M. Francis Lamontagne, a remis un chèque au président du CA de la CADA, M. Ron Loveys, en guise de contribution au Fonds d'aide juridique de la CADA.

Dans le même ordre d'idées, M. Lamontagne a eu l'occasion de remercier la CADA et la CCAQ pour leur intervention dans le dossier des concessionnaires Suzuki qui ont fermé leurs portes à la suite de la décision de Suzuki de se retirer des marchés canadien et américain. Cette intervention a permis à 58 concessionnaires du Canada, dont 25 au Québec, d'obtenir une compensation financière satisfaisante.

CADA  ^{MC}
Un choix qui rapporte

 mobials™

**“J’ai très hâte
de montrer
ma nouvelle
voiture à tout
le monde!”**

mobials^{MC} ouvre toute
grande la porte sur
un nouveau monde
de références.



50% DE RABAIS
AUX MEMBRES DE LA CCAQ

**VISITEZ MOBIALS.COM/CCAQ
POUR OBTENIR VOTRE PÉRIODE
DE 60 JOURS D'ESSAI GRATUIT**

**PERSONNE N'ACHÈTE
QU'UNE PARTIE
DE VOITURE.**



**DONC, N'ACHETEZ
PAS QU'UNE PARTIE
DE SOLUTION DE
MARKETING NUMÉRIQUE.**

TRADER est le seul fournisseur de solution qui offre un ensemble d'outils de marketing numérique complet pour votre entreprise, y compris la placed'affaire #1, la publicité numérique et les solutionsde gestion d'inventaires.

Découvrez comment profiter pleinement de tous les avantages que vous offre TRADER. Appelez 1-877-414-2030.





LES AFFAIRES JURIDIQUES ET LE WEB LA LOI CANADIENNE ANTI-POURRIEL EST EN VIGUEUR !

C'est le 1^{er} juillet 2014 que la Loi canadienne anti-pourriel est entrée en vigueur. Les 3, 4 et 12 juin derniers, la CCAQ en a présenté la teneur lors d'un webinaire. Près de 300 participants ont pu assister à la formation et poser leurs questions en temps réel. Je l'ai animé en compagnie de mon collègue M^e Ian P. Sam Yue Chi.

UN DÉFI RELEVÉ !

Consciente des nombreuses contraintes opérationnelles avec lesquelles jonglent quotidiennement ses membres, la CCAQ a choisi la formule du webinaire pour son efficacité et sa souplesse, car elle permet de rejoindre le plus grand nombre de participants possible en simultanée. Cette formation offerte gratuitement s'adressait aux concessionnaires en titre, de même qu'aux personnes concernées plus particulièrement au sein de leur équipe : directeurs généraux, directeurs des ventes de véhicules neufs et d'occasion, directeurs du service après-vente, contrôleurs, responsables du marketing et des communications ainsi que techniciens en informatique.

Notre objectif était de leur présenter la nouvelle loi afin de les préparer à son application concernant, entre autres, la gestion des listes de clients et le consentement nécessaire avant d'envoyer un message électronique commercial. Nous en avons également profité pour présenter les modifications qui ont été apportées à certains formulaires de la CCAQ pour en assurer la conformité au regard des dispositions la loi.

Cette expérience positive nous a démontré que le webinaire était une formule efficace en matière de formation en raison des différents avantages qu'elle procure. En plus de rejoindre un nombre important de participants, elle rend possible l'interaction en temps réel avec les formateurs, notamment par l'entremise de leurs questions. Pour l'entreprise, le webinaire entraîne également des économies intéressantes de temps et d'argent. En effet, puisque les participants n'ont pas besoin de quitter leur poste, ils peuvent rapidement poursuivre leur travail une fois la formation terminée. Les frais de déplacement des participants sont ainsi éliminés.

Des ressources utiles

Pour en connaître davantage sur la Loi canadienne anti-pourriel, visitez www.combattrelepourriel.gc.ca. Pour les membres de la CCAQ qui n'ont pu assister au webinaire, l'enregistrement de celui-ci de même que les documents pertinents sont disponibles sur le portail de la CCAQ à la section « Trousse juridique/webinaires ».

DES FORMATIONS À NE PAS MANQUER

Devant la popularité du webinaire, la CCAQ a décidé d'en inscrire quatre nouveaux dans son programme de l'automne 2014. Ces séances de formation relatives au droit du travail seront animées de concert avec les avocates de la Mutuelle de prévention de la CCAQ. En voici les dates.

L'ABC DES MESURES DISCIPLINAIRES

Formateurs : M^e Céline Servant,
M^e Ian P. Sam Yue Chi et M^e Frédéric Morin
Date : 17 septembre 2014
Heure : 10 h 15 à 11 h 30

GESTION DE L'ABSENTÉISME

Formatrices : M^e Céline Servant,
M^e Lise Turcotte et M^e Isabelle Montpetit
Date : 7 octobre 2014
Heure : 10 h 15 à 11 h 30

COMMENT ÉVITER LES PIÈGES EN MATIÈRE DISCIPLINAIRE

Formateurs : M^e Isabelle Montpetit et
M^e Ian P. Sam Yue Chi
Date : 12 novembre 2014
Heure : 10 h 15 à 11 h 30

INCOMPÉTENCE ET IMPRODUCTIVITÉ AU TRAVAIL

Formateurs : M^e Lise Turcotte et
M^e Frédéric Morin
Date : 10 décembre 2014
Heure : 10 h 15 à 11 h 30

Comme vous le savez, un personnel bien formé et bien informé sur tous les aspects de sa profession s'assure, par son professionnalisme, du respect et de la confiance des clients. C'est d'autant plus important lorsque l'on veut éviter les coûteuses erreurs qu'entraînent les manquements aux diverses lois qui encadrent nos activités.



La Corporation des concessionnaires
d'automobiles du Québec
www.ccaq.com

Enregistrée selon ISO 9001:2008



Le PDG de la CCAQ, M^e Jacques Béchard, remet une plaque-souvenir au président de la Corporation des concessionnaires d'automobiles de Montréal, M. Joël Levac, lors de leur assemblée générale annuelle tenue le 3 juin dernier au Club de golf Métropolitain, en guise de remerciement pour son dévouement pour la collectivité.



Le président du conseil d'administration de la CCAQ, M. Francis Lamontagne, remet une plaque-souvenir au président de la Corporation des concessionnaires d'automobiles de l'Est-du-Québec et de la Côte-Nord, M. Richard Beaulieu, lors de leur assemblée générale annuelle tenue le 29 mai dernier à Rimouski, en guise de remerciement pour son dévouement pour la collectivité.

LE PROGRAMME D'ASSURANCE CADA 360



Plus de 20 ans avec les concessionnaires d'automobiles nous ont permis d'acquérir une expertise reconnue auprès des membres de la corporation et de leur proposer des solutions d'assurance à la mesure de leurs besoins et de leurs attentes. Nous avons ainsi pu établir des relations d'affaires mutuellement profitables. **Nous vous en remercions !**

PRATTE

2954, boul. Laurier, bureau 440, Québec (Québec) G1V 4T2
prattemorrisette.ca

Personne ressource

Maxime Bélanger

T : 418.781.2005

mbelanger@prattemorrisette.ca

Axé sur la performance



Les grands succès réclament une attention particulière. Au sein de Axalta Coating Systems (anciennement DuPont Performance Coatings), nous nous consacrons pleinement à la recherche et au développement de nouvelles technologies de peintures. Notre histoire, faite de 145 années d'innovation continue, nous invite à nous surpasser dans tous les domaines afin de développer des systèmes toujours plus performants. Nourris par nos passions et nos ambitions, nous relevons encore notre niveau d'exigences pour offrir à nos clients un avenir prometteur.

Pour en savoir plus, rendez-vous sur axaltacoatingsystems.com



Axalta et Systèmes de revêtements Axalta sont des marques de commerce ou des marques déposées de la Compagnie Systèmes de revêtements Axalta Canada et tous ses affiliés.
© 2013, La Compagnie Systèmes de revêtements Axalta Canada et tous ses affiliés. Tous droits réservés.



Kijiji Autos rejoint plus de Québécois que tous les sites concurrents réunis.
Contactez notre équipe de vente dès maintenant et voyez comment nous pouvons
vous aider à rejoindre des milliers de clients potentiels dans votre région.



877 857-5454
kijijiautos@kijiji.ca



*Donnée basée sur la moyenne des visites entre avril 2013 et avril 2014 selon Comscore.



LA SANTÉ AU TRAVAIL

CAA-QUÉBEC PREND LE « VIRAGE SANTÉ »

Depuis quatre ans déjà, les initiatives santé se multiplient à CAA-Québec. Pilotées par le comité Virage santé, elles visent le développement et l'implantation d'un programme structuré de santé et de mieux-être. Le but ? Aider les employés à être en meilleure santé et entraîner pour l'organisation des répercussions positives sur la gestion de l'assurance collective à long terme.

Le comité Virage santé est composé de neuf employés qui représentent différents secteurs de l'organisation. Ils agissent en tant qu'agents de liaison et de collaborateurs autant lors de la conception du programme que de la tenue des activités.

DES ACTIVITÉS VARIÉES

Le programme touche quatre secteurs d'intervention : l'activité physique, l'alimentation, la santé psychologique et l'arrêt du tabagisme. Le mot d'ordre est d'offrir des activités variées pour rejoindre un maximum d'employés et favoriser l'adoption de saines habitudes de vie.

Le défi est de taille, puisque CAA-Québec compte plus de 1 120 employés répartis dans plus de 30 établissements partout au Québec. Afin qu'il interpelle tout le monde, le programme propose certaines activités à tous les employés et en offre d'autres à la carte selon les demandes locales, les installations ou les ressources disponibles. En voici des exemples.

DES ACTIVITÉS POUR TOUS

- Questionnaire santé à remplir en ligne sur les habitudes de vie et remise d'un bilan personnalisé comportant des suggestions d'actions à poser au quotidien.
- Participation au Défi Santé 5/30 Équilibre et au Défi J'arrête, j'y gagne ! et remise de prix de participation par tirage au sort aux participants de CAA-Québec ayant réussi leur défi.
- Défi Ça marche CAA-Québec. Chaque employé inscrit reçoit un podomètre et doit faire 9 000 pas par jour.

- Remise d'une collation santé faite selon une recette créée pour l'occasion.
- Conférences santé en personne ou en ligne.
- Capsules santé mises en ligne chaque mois dans l'intranet.
- Concours de recettes santé, qui sont publiées dans l'intranet.

DES ACTIVITÉS À LA CARTE

- Séances de cardio plein air, de marche sportive ou de conditionnement en salle
- Commandite d'équipes sportives par CAA-Québec
- Sorties en plein air pour les cyclistes et les skieurs
- Séances de massage sur chaise
- Cliniques de santé cardiovasculaire : tests et examens gratuits pour les employés inscrits (pression artérielle, taux de glycémie et de cholestérol, tour de taille)
- Cliniques de vaccination
- Livraison de légumes et de produits biologiques

JOUER SUR PLUSIEURS TABLEAUX

Par toutes ces activités, le comité Virage santé tente d'encourager l'adoption de nouvelles habitudes de vie et la prise en charge de sa propre santé. Comme l'employé ne vit toutefois pas en vase clos, le programme santé prévoit également des interventions pour encourager des saines pratiques de gestion.

Ainsi, tous les gestionnaires ont reçu une formation de la Fondation des maladies mentales sur la détection des symptômes de détresse, les caractéristiques de certains problèmes de santé mentale et la façon d'aborder ce sujet délicat avec un employé. Ils ont aussi suivi une formation sur les pratiques de reconnaissance, ce qui a donné lieu à la mise en place d'outils pour tous les employés, telles des cartes de souhaits pour exprimer leur reconnaissance envers un ou une collègue.

Malgré ces efforts de prévention, la vie apporte parfois des coups durs qui peuvent nécessiter un soutien particulier. C'est alors qu'intervient le programme d'aide aux employés et à leur famille. Il permet l'accompagnement par un psychologue ou l'accès à des conseils en matière de santé et de nutrition, ainsi que sur les plans financier ou juridique.

Afin de prévenir les blessures à long terme, CAA-Québec compte aussi sur plusieurs personnes-ressources formées à l'ajustement ergonomique de postes de travail. Il veut ainsi offrir aux employés un environnement de travail mieux adapté.

DES RÉSULTATS CONCRETS ?

En septembre dernier, les résultats d'un sondage interne ont révélé que 70 % des employés de CAA-Québec avaient changé au moins une habitude de vie durant la dernière année. De plus, les statistiques en invalidité à court et à long terme ont enregistré des baisses l'an dernier. Bien que plusieurs facteurs puissent influencer de tels résultats, le programme santé y a sûrement contribué !

Par ailleurs, le comité Virage santé est particulièrement fier du taux de participation à certaines activités, dont le défi Ça marche CAA-Québec auquel 516 employés ont participé l'an dernier, ainsi que des conférences santé auxquelles 400 employés ont assisté.

Et ce ne sont pas les idées qui manquent. Déjà, l'année en cours promet d'autres nouveautés !



30 ans de prévention
sherlock.ca

© / MC Le nom et le logo Sherlock L'4NT1VOL3UR sont des marques de commerce appartenant à Marquage Antivol Sherlock Inc.

ÉCOLE DE COMMERCE
AUTOMOBILE
du Canada
- FONDÉE EN 1985 -

www.ecoledecommerceautomobileducanada.ca

Groupe PPP PAR et POUR

les concessionnaires
automobiles



Groupe PPP est la
seule entreprise
qui vous
appartient
à 100 % !

Faites comme nous ;
démarquez-vous
de vos concurrents !

1 800 463-4436
www.groupeppp.com




La Capitale
Affilié à: Assurances générales

Au Groupe PPP, notre vision :
Être votre Partenaire de choix !

Groupe





GAGNANT DU CONCOURS « SOYEZ BRANCHÉ ! »



La Corporation des concessionnaires
d'automobiles du Québec
www.ccaq.com

Enregistrée selon ISO 9001:2008

SALON DE L'AUTO DE MONTRÉAL



Dans l'ordre habituel, M. Robert Lalonde, de Discount, M. Daniel Bédard, de CAA-Québec, M. Jean Cadoret, de la CCAQ, M. Claude Nadeau, le gagnant, et M. Norman Dupuis, de Leviton.



M. Claude Nadeau a gagné

- la location d'une voiture électrique branchable pendant six mois parmi les deux modèles suivants : Ford C-MAX Energi ou Chevrolet Volt chez Discount Location d'autos et camions ;
- l'installation d'une borne électrique de marque Leviton de 220 volts à la maison par une entreprise recommandée CAA-Québec ;
- une carte d'essence de 500 \$ offerte par la CCAQ ;
- une carte de recharge de 200 \$ offerte par le Circuit électrique.



- Récupération des huiles usées et des matières dangereuses résiduelles
- Nettoyage de réseaux et de drains de garage
- Nettoyage de réservoirs, travaux en espace clos
- Gestion et exécution de travaux de décontamination

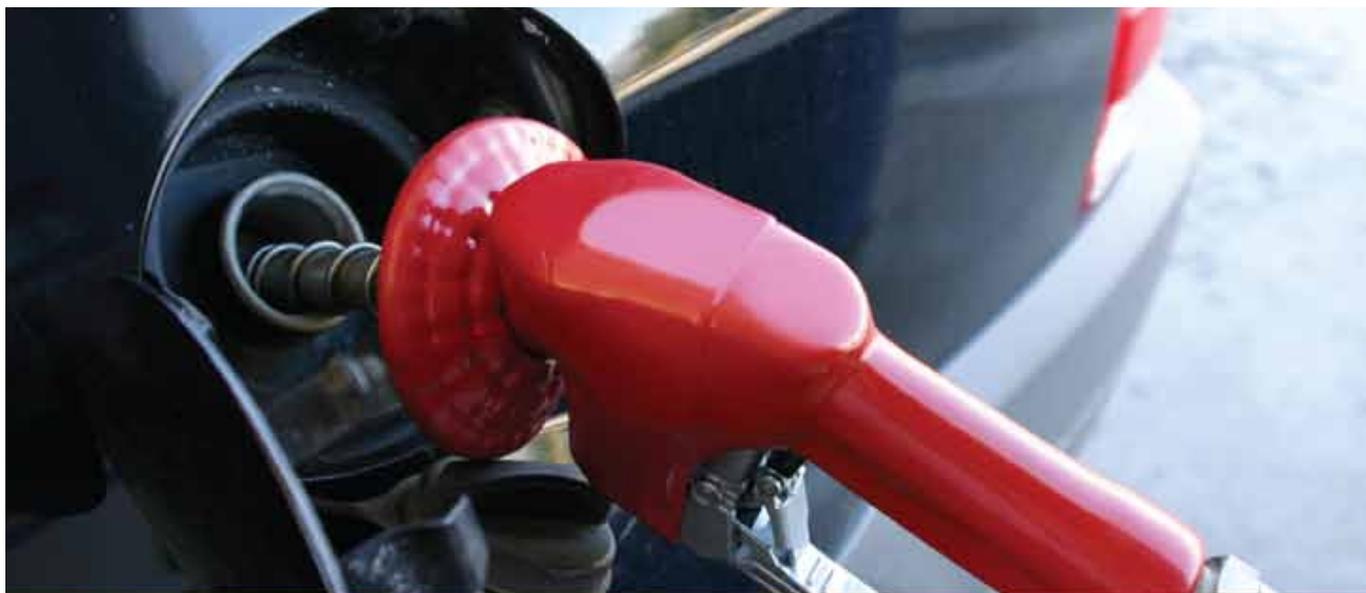
Tél: 418 867-8577 Sans frais 1 888 600-8021 Cell: 418 860-9105



Siège social
98, des Equipements
Rivière du Loup
G1R 5W9

Lévis
2378, De la Rotonde,
porte 4
Yvon Dubé Directeur





Faites le plein de service à la clientèle suprême.

Tirez avantage de notre financement¹ sur mesure :

- Versements flexibles
- Taux avantageux
- Milles de récompense AIR MILES^{MDI}
- Traitement rapide de la demande

Pour plus d'informations, contactez un de nos directeurs des ventes – Services aux concessionnaires :

Québec et Atlantique
Sylvie Brunelle, Directrice
principale aux Ventes
Tél. : 450-975-3040
Cell. : 514-296-2987
sylvie.brunelle@bmo.com



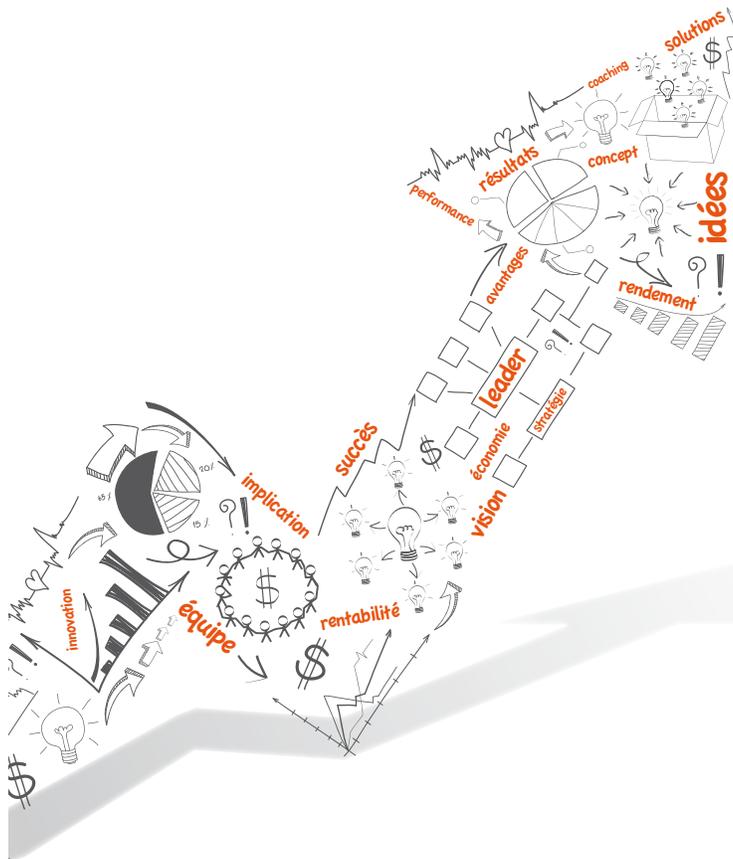
BMO  **Banque de Montréal**
Ça a du sens. Profitez.[®]

¹ Les critères habituels de BMO Banque de Montréal en matière d'octroi de crédit s'appliquent. Notre financement est disponible chez les concessionnaires accrédités BMO. [®] Marque de commerce déposée de la Banque de Montréal. [™] Marque déposée/dé commerce d'AIR MILES International Trading B.V., employée en vertu d'une licence par LoyaltyOne, Inc. et par la Banque de Montréal.



GROUPE CONSEIL
NOVO SST

ÊTES-VOUS DE CEUX QUI VISENT L'EXCELLENCE?



- Gestion de la prévention
- Gestion des réclamations
- Coaching ou formation pour aider la prise en charge
- Régime rétrospectif
- Équipe d'experts en SST

Mutuelle de prévention
Filiale de la CCAQ 



M^{me} CÉLINE SERVANT
CRIA, DIRECTRICE DE LA MUTUELLE
DE PRÉVENTION DE LA CCAQ



ENQUÊTER SUR LES ACCIDENTS ET LES OUPS ! UN INCONTOURNABLE POUR LA SANTÉ DE VOS EMPLOYÉS !

La santé et la sécurité des employés sont au cœur des préoccupations d'un bon nombre d'employeurs. Dans un contexte où la main-d'œuvre qualifiée est souvent rare et sa rétention, difficile, l'objectif principal de tout bon gestionnaire est de s'assurer que ses employés demeurent dans l'entreprise heureux et en santé.

Les membres de nos mutuelles de prévention sont conscientisés depuis longtemps à l'importance d'enquêter sur les accidents du travail. Lorsqu'un employé rapporte un événement accidentel, il faut rapidement lui offrir les premiers secours et, lorsque c'est requis, apporter les correctifs temporaires pour sécuriser les lieux. Ensuite, il faut procéder à une analyse de cet événement afin d'en déterminer les causes et les mesures correctives à apporter pour éviter qu'il ne se reproduise.

Comme le dit le proverbe, *mieux vaut prévenir que guérir*. C'est pourquoi l'enquête sur un événement accidentel et l'analyse des *oups* ! sont deux excellents outils de prévention à votre disposition.

Mutuelle de prévention
Filiale de la CCAQ

Q. Qu'est-ce qu'un *oups* ?

R. C'est un incident, un « passer proche », un « presque accident ». C'est un événement qui n'a causé ni blessures, ni dommages matériels, mais qui aurait pu en causer.

Q. Un travailleur victime ou témoin d'un *oups* ! devrait-il le rapporter à son supérieur immédiat ou à son comité de santé et sécurité ?

R. Oui. Parce que la prochaine fois, ce *oups* ! pourrait se transformer en accident véritable.

Q. Éviter l'évitable, c'est possible ?

R. Afin de prévenir les accidents et garder votre personnel au travail, en santé et dans un environnement sûr, ne négligez pas les *oups* ! Enquêtez sur ces accidents de travail potentiels comme s'il s'agissait d'accidents réels qui avaient causé une blessure ou un bris de matériel. Vous assurerez ainsi à votre entreprise de ne pas les laisser se transformer en véritables accidents dont les conséquences pourraient être irréversibles, pour votre employé comme pour votre entreprise.

Q. Comment obtenir de l'information sur la façon d'enquêter sur les événements accidentels et les *oups* ?

R. Rien de plus simple ! Vous pouvez

- communiquer avec nous à la direction des mutuelles de prévention de la CCAQ ou avec votre conseiller en prévention de la mutuelle ;
- visiter le site d'Auto Prévention au www.autoprevention.org/gestion/accident pour obtenir la nouvelle version du *Registre de premiers secours et d'enquête d'accident*. Vous y trouverez tous les renseignements utiles sur la façon de mener une enquête à la suite d'un accident.



JEAN CADORET
DIRECTEUR DES ÉVÉNEMENTS CORPORATIFS
ET DES PUBLICATIONS À LA CCAQ



LA BOUCLE

14 JUIN 2014



La Corporation des concessionnaires
d'automobiles du Québec
www.ccaq.com

Enregistrée selon ISO 9001:2008



Le samedi 14 juin dernier se déroulait l'événement de **La Boucle** à l'occasion du Grand Défi Pierre Lavoie. Rassemblant 4 000 cyclistes, cet événement annuel s'est déroulé sous la pluie, mais elle n'a pas empêché les participants de réaliser leur but.

La CCAQ était présente avec pas moins de 306 cyclistes qui affichaient fièrement le maillot aux couleurs de la CCAQ. Des équipes de cyclistes provenant de diverses concessions d'automobiles à travers la province s'étaient inscrits à La Boucle. Quant à elle, la CCAQ avait une équipe de 25 cyclistes, composée d'employés, de conjoints, de famille et d'amis qui l'ont dignement représentée.

Finalement, nous vous invitons à regarder les excellentes photos* prises lors de cet événement et qui témoignent bien de l'enthousiasme des participants.

- Photos fournies par Le Grand Défi Pierre Lavoie et par Linda Nadon du magazine *Affaires automobiles*.

LA BOUCLE
14 JUIN 2014

INSCRIS-TOI et soutiens deux causes :
TA SANTÉ et CELLE DES ENFANTS

La CCAQ et LE GRAND DÉFI... ÇA ROULE !

À l'initiative du **Groupe** et de **La Capitale**

En collaboration avec **Finance & Indemnisation**
Filière de SSQ Groupe financier



Outre l'équipe de la CCAQ, voici la liste des équipes qui provenaient des concessionnaires membres de la CCAQ :

- Action Chevrolet**
- Alix Toyota**
- Automobiles Guy Beaudoin**
- Centre-Ville Volkswagen**
- Groupe Auto Casavant**
- Groupe Duval**
- Groupe Leclair**
- Groupe Park Avenue**
- Hyundai Vaudreuil**
- Île Perrot Nissan**
- Lallier Honda Ste-Foy**
- Longueuil Auto**
- Manic Toyota**
- Montmagny Mazda la Renaissance**
- Niquet Automobile**
- Rive-Sud Chrysler**
- Sept-Îles Nissan**
- Toyota Abitibi**
- Toyota Richmond**
- Toyota Scion Gabriel**
- Vaudreuil Volkswagen**





Nous sommes fiers d'encourager le dépassement

**Ayant à cœur la santé et le bien-être
des gens de notre région et des
générations à venir, nous encourageons
les talents d'ici à se dépasser et à
réaliser leur plein potentiel.**



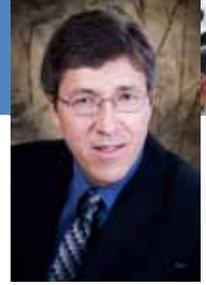
**Plus de 100 bureaux, dont :
Québec, Lévis, Neufchâtel,
Lebourgneuf**

rcgt.com



**Raymond Chabot
Grant Thornton**

L'instinct de la croissance^{MC}



SANTÉ ET MIEUX-ÊTRE AU TRAVAIL UN ENJEU POUR LA PRODUCTIVITÉ DE VOTRE PERSONNEL

Les concessionnaires d'automobiles, comme toutes les entreprises au Québec, cherchent constamment des moyens d'accroître leur profitabilité. À ce titre, les publications d'affaires débordent habituellement de pistes de solution liées à l'innovation, aux technologies et à la formation de la main-d'œuvre. Mais qu'en est-il de la qualité de vie au travail ?

Il est plutôt rare qu'on aborde le thème nouveau, mais prometteur, de la santé et du mieux-être au travail, et de son incidence sur la productivité du personnel. Pourtant, la recherche le démontre, et on peut aisément le comprendre : un travailleur en excellente santé physique et psychologique sera plus productif que celui qui ne l'est pas. De nombreuses études indiquent en effet qu'il

- s'absentera moins souvent du travail ;
- aura une capacité d'innover supérieure ;
- sera moins anxieux et plus engagé ;
- risquera moins de quitter l'entreprise.

DES ACTIVITÉS BÉNÉFIQUES

La participation de vos employés à une activité telle que le Grand Défi Pierre Lavoie constitue un très bon exemple d'intervention en santé et mieux-être en milieu de travail. En plus de favoriser l'adoption de saines habitudes de vie, elle crée une émulation au sein de l'organisation qui favorise l'esprit d'équipe, améliore le climat de travail et stimule la productivité.

L'ENGAGEMENT DE LA DIRECTION : UN GAGE DE RÉUSSITE !

Des activités comme le Grand Défi peuvent susciter beaucoup d'enthousiasme à l'intérieur d'une entreprise.

Toutefois, la recherche démontre qu'une intervention isolée entraîne généralement un effet positif de courte durée. Or il n'est pas facile de changer des habitudes de vie et d'implanter dans une organisation une culture de santé et de mieux-être. C'est pourquoi il est impératif que ce type d'activité fasse partie intégrante d'une démarche structurée et durable qui comporte certains ingrédients essentiels. Parmi eux, l'implication de l'équipe de direction est cruciale. Elle se manifeste notamment par

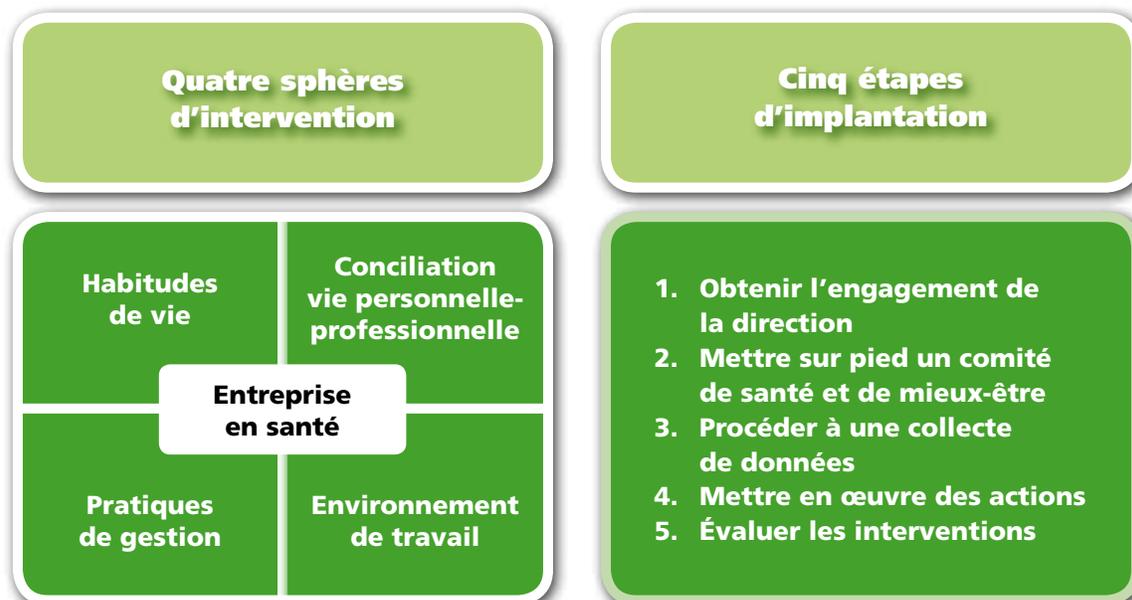
- la mise en place de politiques et de pratiques de gestion en matière de santé et de mieux-être en milieu de travail ;
- un investissement en ressources humaines et financières ;
- la participation des dirigeants aux activités organisées par le comité de santé et de mieux-être de l'entreprise.

UNE DÉMARCHÉ RECONNUE

La norme *Entreprise en santé* lancée en 2008, au Québec, propose une démarche structurée qui intègre les meilleures pratiques en ce qui a trait à l'amélioration de la productivité par la santé et le mieux-être en milieu de travail. Reconnue par le gouvernement du Québec comme une « meilleure pratique d'affaires » (MPA), cette norme permet aux entreprises qui le désirent de recevoir une certification délivrée par le Bureau de normalisation du Québec. Au moment de la rédaction de cet article, 53 d'entre elles avaient déjà reçu leur certification, et plusieurs centaines d'autres en étaient à l'étape de l'implantation !

Comme l'illustre le tableau ci-dessous, l'obtention de la certification repose sur une démarche d'implantation composée de cinq étapes. Parmi celles-ci, les entreprises sont invitées à mettre en œuvre des actions dans quatre sphères d'intervention reconnues pour leurs répercussions positives sur la santé et la productivité du personnel.

La norme **ENTREPRISE EN SANTÉ**



UNE AVENUE NOVATRICE ET PROMETTEUSE

Pour les concessionnaires d'automobiles du Québec, le virage santé et mieux-être représente un précieux allié pour accroître la productivité de leur personnel et, du même souffle, la profitabilité de leur entreprise. Afin de les aider à amorcer ce virage, le Groupe Entreprises en santé, un organisme à but non lucratif qui est à l'origine de la norme, leur offre divers services, tels que

- des séances d'information gratuites ;
- des formations ;
- un manuel d'accompagnement pour les guider dans la mise en place de la démarche d'implantation de la norme *Entreprise en santé*.

Pour obtenir plus de renseignements, visitez le www.groupeentreprisesensante.com. Vous pouvez également communiquer avec l'auteur de ces lignes à mario.messier@groupeentreprisesensante.com.

Plus que jamais, la productivité passe par la santé et le mieux-être !



DES RÉSULTATS GARANTIS ? OUI ÇA EXISTE ENCORE !

Nos ventes privées sont gagnantes !

- Experts en relance.
- La référence en conquête.
- Faites confiance à notre centre d'appels 100 % québécois.

À VOUS D'EN TIRER PROFIT.

Faites comme plusieurs de nos clients satisfaits.
Laissez-nous le plaisir d'organiser vos ventes privées
et d'en faire un succès digne de mention.

1.888.706.4810
fidgi.ca

fidgi
communications

La référence
en ventes privées
au Québec !



Félicitations Jacques

30 ANNÉES

de loyaux services à la CCAQ

De la part du conseil d'administration de la CCAQ et de ta dynamique équipe d'employés



La Corporation des concessionnaires
d'automobiles du Québec
www.ccaq.com

Enregistrée selon ISO 9001:2008

Banque Nationale, copilote de vos ventes.

« Le programme de financement de la Banque Nationale offre des termes flexibles qui nous permettent de mieux répondre aux besoins de nos clients. Tous les vendeurs vous le diront, offrir une latitude financière pendant une vente, c'est souvent ce qui fait la différence. »

– Norman Hébert, *Président et chef de la direction*
Groupe Park Avenue

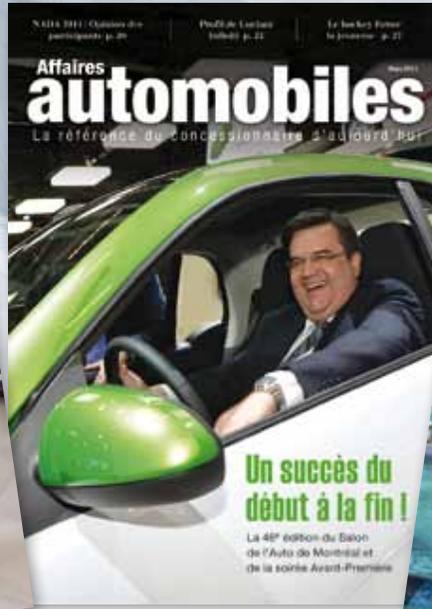
– Norman John Hébert,
Vice-président directeur général
MINI Crossard,
membre du Groupe Park Avenue



Communiquez avec
l'un de nos spécialistes
1 866 333-6606
bnc.ca/concessionnaire

 **BANQUE
NATIONALE**

Toujours présents pour les entreprises



Le seul magazine officiel de la Corporation (CADA) représentant les concessionnaires du Québec

INFORMATION ET PUBLICITÉ : Linda Nadon, 450-224-0055 • lnadon@universusmedia.com

www.affairesautomobiles.ca





LE GRAND DÉFI ENTREPRISE

LA SANTÉ AU TRAVAIL, UNE BONNE AFFAIRE POUR TOUS

Utiliser le milieu de travail comme tremplin pour améliorer la santé et la vitalité des employés, réduire les risques d'hypertension, de diabète et d'autres maladies graves, sans médicaments et tout en s'amusant : c'est l'invitation que le Grand Défi Entreprise lance aux employeurs. Et ça fonctionne, preuves scientifiques à l'appui !

Au cours des 50 dernières années, au Canada, on a observé une réduction de 75 % de la mortalité due aux maladies cardiovasculaires. Cette réduction s'explique, en partie, par l'accessibilité à une technologie médicale et à un arsenal pharmaceutique, notamment pour traiter l'hypertension et les taux anormaux de lipides dans le sang, ainsi que par la réduction du tabagisme. En conséquence, les Canadiens vivent plus longtemps, comme en témoigne leur espérance de vie, qui atteint 79 ans chez les hommes et 83 ans chez les femmes. Atteignent-ils cependant cet âge en gardant la forme ?

PLUS VIEUX OUI, MAIS EN BONNE SANTÉ ?

Lorsque l'on compare l'espérance de vie des Canadiens avec celle d'être **en bonne santé**, on constate un écart d'au moins dix ans : elle est de 69 ans chez les hommes et de 71 ans chez les femmes. Que se passe-t-il durant ces années ? Pour plusieurs, elles seront entrecoupées par les soins de santé nécessaires pour prévenir ou soigner des maladies chroniques. Par ailleurs, cet écart démontre les limites du message de prévention de ces maladies chroniques et de la promotion de la santé.

L'OBÉSITÉ, UN PROBLÈME DE TAILLE !

Saviez-vous que l'obésité affecte maintenant 25 % de la population adulte et près de 10 % des moins de 17 ans ? Malbouffe, sédentarité, manque d'exercice physique soutenu, autant de facteurs qui expliquent cette condition. Mais l'obésité est **bien plus qu'un problème de poids**, comme l'ont démontré des travaux réalisés à l'Institut universitaire de cardiologie et de pneumologie de Québec. En effet, indépendamment

de notre poids corporel, une accumulation excessive de graisse dans l'abdomen, l'obésité viscérale, représente un puissant facteur de risque pour le diabète, les maladies cardiovasculaires et même certaines formes de cancer. Ce type d'obésité a augmenté substantiellement au cours des 30 dernières années.

Pour favoriser la perte de cette graisse néfaste pour la santé, on recommande l'adoption de certains comportements qui ont fait leur preuve. Plus encore, ils peuvent même parfois contribuer à augmenter la masse musculaire, sans qu'il soit nécessaire de perdre beaucoup de poids. Par exemple :

- privilégier une alimentation de qualité plutôt que de se soumettre à une restriction calorique ou à une diète à faible teneur en gras ;
- augmenter son niveau d'activité physique.

UN CONCEPT DÉPASSÉ : LE POIDS SANTÉ

Le concept du poids santé est maintenant dépassé. Afin de prévenir les risques qu'entraînent le surpoids et l'obésité, nous devons aller au-delà du poids corporel et de la perte de poids. C'est pourquoi il est désormais plus important de suivre l'évolution de **son tour de taille**. Ainsi, par cette simple **mesure**, nous pouvons évaluer le risque cardiovasculaire associé à l'obésité abdominale et faire le suivi approprié. Le tour de taille est **un signe vital** aussi important que le taux de cholestérol ou la tension artérielle.

LA SANTÉ ET LE MIEUX-ÊTRE : AU SERVICE DE LA PRODUCTIVITÉ

C'est un fait, des employés en santé sont plus productifs au travail. Or les maladies chroniques telles que l'hypertension et le diabète affectent de plus en plus d'adultes. Par conséquent, elles diminuent leur productivité au travail. Pour les entreprises, l'une des solutions efficaces pour pallier ce problème, pour les individus,

1. La docteure Almérás est également chercheur à l'Institut universitaire de cardiologie et de pneumologie de Québec. Elle s'intéresse notamment à l'obésité, à l'activité physique, à la nutrition, aux habitudes de vie et aux interventions préventives.

les entreprises et la société en général, consiste à implanter un programme structuré et efficace, qui assure l'équilibre entre la santé physique et psychologique de leur personnel.

En somme, elles doivent créer des environnements propices à l'adoption et au maintien de saines habitudes de vie. Déjà, des changements majeurs, comme l'interdiction d'y fumer, ont posé les premiers jalons de ce virage santé et mieux-être. Toutefois, bien qu'il ne soit pas facile d'implanter de tels environnements, les entreprises doivent persévérer et innover.

Pour l'heure, la plupart d'entre elles ont adopté des programmes de prise en charge des maladies de leurs employés. Or plutôt que d'adopter des approches préventives ciblant le mode de vie, ces programmes reposent largement sur une évaluation de facteurs de risque traditionnels et sur la médication. Ils ne prennent habituellement pas en considération des marqueurs importants qui constituent des signes avant-coureurs de maladies chroniques et de mortalité. Il s'agit notamment

- du tour de taille, un marqueur de l'obésité viscérale ;
- de la condition cardiorespiratoire, un marqueur de la capacité à fournir un effort lors d'activités physiques et sportives soutenu.

Afin d'atteindre une efficacité optimale, les programmes santé et mieux-être doivent faire partie d'une démarche structurée qui inclut un plan d'action comportant des mesures pour adapter l'environnement de travail et favoriser l'adhésion. De plus, ils doivent comporter plusieurs composantes telles que la nutrition, la gestion du stress, l'abandon du tabagisme et, bien entendu, l'exercice physique.

SUR LES TRACES DE PIERRE LAVOIE

Depuis 2008, le Grand Défi Pierre Lavoie mobilise un grand nombre d'enfants et d'adultes dans un seul but : les faire bouger. Afin de poursuivre sur cette lancée, le Grand Défi Entreprise (GDE) a été créé. Cette initiative vise à mobiliser les employés pour les aider à adopter de saines habitudes de vie, l'une des composantes d'un programme santé et mieux-être efficace². Comment les faire passer à l'action, tant au travail que dans leur vie personnelle ? Comment stimuler leur passage à l'action et faire goûter les bienfaits de ces saines habitudes de vie ? Comment créer, comme dans le cas du Grand Défi Pierre Lavoie, un mouvement d'entraînement concret, significatif et motivant ?

Le GDE présente une piste de solution aux entreprises. Tout comme le GDPL, le GDE repose sur trois étapes importantes, soit

1. la prise de conscience, par une évaluation de santé ;
2. l'action, par un défi d'équipe ;
3. la récompense, par un incitatif pour se mettre en action.

Pour l'accompagner, le GDE s'est associé à l'Institut universitaire de cardiologie et de pneumologie de Québec qui lui fait bénéficier d'une expertise longue de 25 années. Ensemble, le GDE et l'Institut tirent parti du potentiel de mobilisation du Grand Défi Pierre Lavoie.

Première étape : prendre conscience

Tout changement de comportement nécessite une prise de conscience. Afin de la susciter, une équipe de professionnels de la santé rencontre les employés sur les lieux même de leur travail, à bord d'un autobus transformé en laboratoire, et ils procèdent à des évaluations pour déterminer

- leur état de santé cardiovasculaire ;
- leurs habitudes en matière de nutrition et d'activité physique ;
- leur condition cardiorespiratoire.

Suite à la page 36

2. Le Bureau de normalisation du Québec a élaboré la norme *Entreprise en santé* (voir autre texte de la revue *Contact*) qui spécifie des exigences en matière de bonnes pratiques organisationnelles pour favoriser : l'acquisition de saines habitudes de vie par les employés, le maintien d'un milieu de travail favorable à la santé et l'amélioration durable de la santé des personnes.

Faisons route ensemble.



Saisissez l'occasion unique de procéder à un **diagnostic de vos TI** grâce à un atelier proposé par les **services professionnels de TELUS**.

Effectuée dans votre entreprise et au moment qui vous convient, cette évaluation complète vous permettra :

- De bénéficier des meilleures pratiques et tendances en TI
- D'être accompagné lors de vos prises de décision
- De transformer vos besoins technologiques en gains rapides et mesurables

Les **services professionnels de TELUS**, c'est une équipe de 200 experts au service de votre réussite.

Prenez rendez-vous dès maintenant.

Appelez-nous au 1-877-520-1212 ou visitez affaires.telus.com

Fier partenaire de



La Corporation des concessionnaires
d'automobiles du Québec
www.ccaq.com

Enregistrée selon ISO 9001:2008



le futur est simple^{MD}

Suite de la page 34

Deuxième étape : passer à l'action

Cette évaluation est suivie d'une invitation à des équipes formées de cinq employés de compétitionner entre elles pour améliorer leur alimentation, leur niveau d'activité physique et leur profil de santé. Au final, les messages sont simples :

- manger des aliments variés et les moins transformés possible ;
- éviter le sel et le sucre ajoutés ;
- faire attention à ce que l'on boit ;
- ne pas fumer.

Et surtout, ne pas oublier de bouger presque tous les jours !

Troisième étape : récompenser

Enfin, l'acquisition d'un mode de vie sain dans les milieux de travail requiert une adhésion de la part des employés. C'est une condition de réussite indispensable. Et pour l'obtenir, les entreprises doivent donc instaurer des programmes de promotion de la santé en milieu de travail qui prévoient notamment la présence d'un incitatif, d'un prix à gagner.

DES RÉSULTATS ENCOURAGEANTS

Les résultats d'un projet-pilote auquel ont participé plus de 780 personnes ont démontré que, avant la mobilisation proposée par le Grand Défi Entreprise,

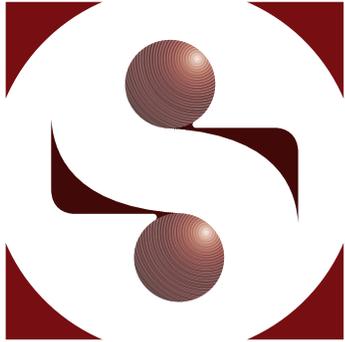
- **près du tiers** des employés souffraient d'une hypertension non diagnostiquée ;
- **près de la moitié** étaient prédiabétiques, c'est-à-dire qu'ils étaient à risque de développer à moyen terme un diabète.

Trois mois plus tard, les résultats présentent une amélioration notable de leur profil de santé, notamment

- une réduction de 4 cm de leur tour de taille ;
- une diminution d'environ 50 % du nombre d'individus hypertendus ;
- une amélioration du contrôle glycémique chez les diabétiques.

Par ailleurs, l'effet moyen observé à la suite de cette mobilisation équivaut à l'utilisation de deux médicaments par jour, à vie, pour diminuer l'hypertension.

Devant ces résultats prometteurs, il ne fait aucun doute que des initiatives comme le Grand Défi Entreprise jouent un rôle déterminant en matière de santé et de mieux-être dans les entreprises, et que la prévention constitue une solution prometteuse pour améliorer la santé des employés, mais également celle des entreprises.



SULY INC.
STRATÉGIES DE
FIDÉLISATION

**UN MESSAGE EFFICACE
AUX BONNES PERSONNES
AU BON MOMENT!**

www.suly.ca • 1.877.445.2922 • info@suly.ca

CÔTÉ PASSAGER
- BOSSE PANNEAU AVANT



CarProof RECOND^{MC}

UN EXCELLENT MOYEN D'OBTENIR LES COÛTS RÉELS DE LA REMISE EN ÉTAT.

Seul CarProof RECOND fournit à vos clients les renseignements dont ils ont besoin pour comprendre les coûts associés aux reprises, tout en vous aidant à obtenir les véritables coûts de remise en état, et ce, chaque fois et de façon constante. Profitez de cette transparence et de ces économies.

SURVEILLEZ L'ARRIVÉE DE CARPROOF RECOND CET ÉTÉ.

Application gratuite avec votre compte de concessionnaire CarProof ou sur votre tablette ou téléphone intelligent.



carproof.com | 1-866-835-8612



Chaque marque a sa division
[HAUTE PERFORMANCE]

Découvrez



Quand évolution devient révolution

www.evolio.ca/vo





TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION

LE SITE WEB DE LA CCAQ SE MODERNISE



Aujourd'hui, le site Web est un outil de communication par excellence que les entreprises n'ont pas le loisir de négliger. Elles doivent donc s'assurer de le faire évoluer pour l'adapter aux plus récentes tendances en matière de convivialité et de mobilité. C'est donc dans cet esprit que la CCAQ a entrepris une refonte en profondeur de son portail.

Ce travail de modernisation en différentes phases a débuté en janvier dernier. L'équipe des TI a tout d'abord conçu une plateforme performante et flexible pour la diffusion des nouvelles. Nous l'avons lancée avant d'avoir terminé la refonte complète du portail parce que nous ne voulions pas perturber trop longtemps l'accès aux nouvelles et aux archives de la CCAQ et de ses filiales.

Nous en avons aussi profité pour revamper notre infolettre en la présentant dans un nouveau format. Désormais, elle sera diffusée chaque semaine, tous les mercredis matins. Déjà, nous constatons que les taux d'ouverture et de lecture de l'infolettre ont connu une nette progression. C'est une bonne nouvelle !

ACCÈS GRAND PUBLIC

Le 4 juin dernier, après plusieurs mois de travail, l'équipe des TI a dévoilé le nouveau portail de la CCAQ. Pour l'instant toutefois, seul le site grand public est visé par la refonte. L'extranet sera révisé plus tard.

Comme vous pourrez le constater en visitant le www.ccaq.com¹, le portail est plus ergonomique et plus dynamique. De plus, il répond aux exigences liées à la mobilité en s'adaptant automatiquement aux écrans des tablettes numériques et des téléphones intelligents. C'est un site Web adaptatif dans le jargon des concepteurs Web.

Nous n'avons cependant pas fait que renouveler l'image du portail grand public : nous sommes allés plus loin. Notre plateforme de nouvelles a été intégrée au site grand public. Elle y occupe une place de choix à la une du portail. En cliquant sur la section **NOUVELLES**, les visiteurs ont aussi accès aux archives, bien classées par catégories et indexées dans le moteur de recherche. Dorénavant, la plupart des nouvelles de la CCAQ et de ses filiales seront donc accessibles au grand public. Il s'agit d'un important changement par rapport au site précédent.

SECTION RÉSERVÉE AUX MEMBRES

Bien entendu, les communications plus délicates, qui concernent les affaires internes par exemple, ne seront accessibles que par l'entremise de l'extranet réservé aux membres. C'est à l'automne 2014 que nous en avons prévu la refonte. La version redessinée de l'extranet vous donnera alors droit à une section privée remaniée, remplie d'une multitude d'outils et de ressources destinés exclusivement aux membres.

Bonne visite !

1. Pour une expérience optimale de notre nouveau portail, nous vous encourageons fortement à utiliser un navigateur récent.

Innovons Ensemble!



Toujours le meilleur outil!

Chez EasyDeal, nous investissons dans l'innovation depuis plus de 15 ans. C'est la raison pour laquelle nous sommes encore le premier logiciel pour concessionnaires automobiles au Canada.

Communiquez avec un de nos représentants afin d'en apprendre plus sur nos nouvelles fonctionnalités et de faire un essai gratuit!

1.866.255.3279 | www.easydeal.ca





www.occasionenor.com

SERGE GRENIER
DIRECTEUR GÉNÉRAL D'OCCASION EN OR



TOURNÉE OCCASION EN OR MONTRÉAL SAUTE SUR L'OCCASION !

En matière de vente de véhicules d'occasion, la tournée Occasion en Or a fait ses preuves maintes et maintes fois partout au Québec. Partout ? Presque, puisque l'application de cette formule a posé tout un défi pour la région de Montréal en raison de la taille de son marché. C'est toutefois avec fierté que nous l'avons accueillie cette année dans notre giron.

Montréal est une ville très particulière pour la tenue de ce type d'événements. Le choix de la formule traditionnelle aurait entraîné l'installation d'infrastructures dans six à huit emplacements stratégiques, une mission presque impossible pendant la saison estivale. De plus, une telle formule aurait nécessité un budget publicitaire exorbitant.

Comment faire autrement ? Afin de trouver des solutions, des concessionnaires de la région de Montréal membres d'Occasion en Or ont formé un comité spécial. Ils ont décidé de joindre leurs forces et leurs idées pour créer un événement mieux adapté à leur réalité. C'est ainsi qu'est née la promotion Sautez sur l'Occasion.

Grâce aux 39 concessionnaires participants, les consommateurs ont pu choisir parmi près de 3 000 véhicules d'occasion. De plus, lors de l'achat, ils ont reçu un chèque de 1 000 \$ à dépenser à leur guise. L'idée de cette promotion nous est venue d'études récentes menées en Amérique du Nord qui ont démontré qu'un chèque-cadeau était l'incitatif à l'achat le plus profitable pour les commerçants. Ça promet pour l'avenir !

En conjuguant leurs efforts, ces concessionnaires ont été en mesure d'optimiser les investissements liés à la promotion à la radio, à la télévision, dans les journaux et sur le site Web www.sautezsurloccasion.com. Ainsi, ils ont pris les moyens pour rejoindre un maximum de clients potentiels à un coût plus que raisonnable.

C'est un très bel exemple d'ingéniosité de la part de membres poussés par le désir d'augmenter leurs ventes de véhicules d'occasion. Occasion en Or est fier d'avoir aidé les concessionnaires participants à relever ce défi en leur apportant son soutien.

Encore une fois, la preuve est faite : ensemble, nous sommes plus forts !





LA BONNE PLACE POUR MAXIMISER VOTRE CROISSANCE ET FIDÉLISER VOTRE CLIENTÈLE



BÉNÉFICIEZ D'UNE OFFRE DE PRODUITS APRÈS-VENTE UNIQUE :

- Assurance de remplacement
- Assurance créancier
- Programme d'indication clients
- Garanties automobiles supplémentaires [assurées par SSQ]
- Produits d'esthétique
- Solutions informatiques

SSQ ÉVOLUTION VOUS OFFRE D'OPTIMISER VOTRE RENDEMENT GRÂCE À :

- Un encadrement personnalisé
- Une équipe d'experts compétents et accessibles
- La formation continue offerte à votre équipe

POUR PLUS D'INFORMATION, COMMUNIQUEZ AVEC NOTRE ÉQUIPE
1 877 451-3888 | SSQevolution.com

Finance & Indemnisation est maintenant SSQ Évolution

Cette synergie accrue avec la marque SSQ signifie notre volonté d'évoluer vers de nouveaux sommets avec nos partenaires

SSQ *Évolution*

Les valeurs à la bonne place



MAURICE ROY
DIRECTEUR GÉNÉRAL
DE CARRXPert



VOULEZ-VOUS AMÉLIORER VOTRE PERFORMANCE ?

Pour les carrossiers, les défis sont nombreux. En plus de composer avec des normes de plus en plus élevées et des technologies de plus en plus sophistiquées, ils doivent répondre aux exigences grandissantes des assureurs. En parallèle, ils doivent s'assurer d'offrir un service clientèle de haute qualité, notamment par le respect d'un code d'éthique rigoureux.

Afin de les aider, l'équipe de CarrXpert leur offre un ensemble complet de solutions. Grâce à des partenariats avantageux, nos membres peuvent augmenter leur performance. Que ce soit pour améliorer la gestion de leur atelier ou pour faciliter la création de liens avec les assureurs, nous leur proposons des solutions qui contribueront à leur rentabilité et à la satisfaction de leur clientèle.

UNE ÉQUIPE DÉDIÉE

Notre équipe chevronnée parcourt le Québec afin d'aider ses 210 carrossiers dans l'interprétation des différents rapports qui leur permettent de mesurer et

d'améliorer leur performance. De plus, CarrXert leur offre des formations sur

- les nouveaux procédés de réparation ;
- les nouvelles technologies ;
- les nouveaux matériaux de fabrication, tel l'aluminium utilisé dans la fabrication des véhicules modernes.

Ainsi, ils peuvent rester à l'affût des plus récentes innovations de l'industrie. Même les assureurs peuvent profiter de l'expertise de nos formateurs. D'ailleurs, nos formations relatives à l'estimation de dommages jouissent auprès d'eux d'une excellente réputation aux quatre coins du Québec !

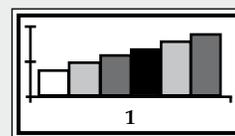
C'est en combinant nos forces que nous pouvons faire face aux réalités du secteur de la carrosserie automobile. Les carrossiers qui logent à l'enseigne de CarrXpert bénéficient de tous les outils nécessaires pour s'assurer un avenir sous le signe de la performance.

*Déjà deux nouveaux groupes
au printemps 2014*

**NOUS AVONS UN GROUPE
POUR VOUS**

*Formation véhicules d'occasion
Formation aux opérations fixes*

Groupe Excellence



*ANALYSE FINANCIÈRE,
(GESTION DE GROUPE),
FORMATION, CONSULTATION*

1 800 840-6334

Info@groupe-excellence.com



Carrossier expert[®]

www.carrxpert.com

CONGRÈS 2014 CARRXPERT

**Fairmont le Château Frontenac
du 12 au 14 septembre**



Solutions de ventes et F&A de Dealertrack

Nous ne nous occupons pas uniquement du crédit.

Qu'est-ce qui différencie les solutions de ventes et F&A de Dealertrack de celles des concurrents? Nous nous engageons à comprendre les besoins des concessionnaires et à répondre à ces besoins en fournissant des solutions qui se reflètent sur le chiffre d'affaires. Notre solution de Réseau Dealertrack de pointe peut vous aider à générer des profits en augmentant l'efficacité à chaque étape de chaque demande.

Demandes de crédit et rapport d'évaluation du crédit	
Intégration avec la demande de crédit	
Client potentiels provenant de la demande de crédit	
Données du marché	
Après vente	
Application mobile	
Outil de recherche sur les voitures d'occasion	

Prenez contact avec nous pour vous renseigner sur la fonctionnalité dont vous avez besoin pour générer plus de ventes de véhicules, élargir votre clientèle, accélérer votre processus de financement et développer des relations plus solides avec vos clients.

dealertrack technologies™

866.360.3863 dealertrack.ca/sfi



LE PROGRAMME DE PARTENARIAT



Encore cette année, la CCAQ a accordé un statut privilégié à des entreprises qui fournissent des produits ou des services d'une grande fiabilité à ses membres. Ainsi celles-ci ont-elles mérité le titre prestigieux de « Partenaire de la CCAQ ».

La CCAQ entretient depuis toujours de très bonnes relations d'affaires avec les fournisseurs qui traitent régulièrement avec ses concessionnaires membres. Ces personnes, sociétés ou établissements bénéficient d'ailleurs d'un support publicitaire dans la présente revue, ainsi qu'à l'occasion du congrès annuel ou lors d'autres événements parrainés par la CCAQ.

Toutefois, la CCAQ a voulu faire davantage pour ses membres en concluant un accord de partenariat, d'une durée d'un an, avec des fournisseurs qui jouissent d'une excellente réputation et dont la solvabilité de même que la qualité des produits ou des services ne peuvent être mises en doute. En établissant des critères de sélection aussi élevés, la CCAQ s'assure que ces fournisseurs seront toujours présents le moment venu d'honorer leurs obligations à l'endroit des concessionnaires et des consommateurs.

À la lumière de ce qui précède, force est de constater que le type de partenariat privilégié par la CCAQ vise des entreprises émérites. Triées sur le volet, elles sont en effet les seules à qui elle reconnaît le droit d'utiliser le logo « Partenaire de la CCAQ » dans leurs communications avec les concessionnaires. Voici donc le nom des fournisseurs qui ont signé un accord de partenariat avec la CCAQ pour l'année 2014.



- Conception de sites Web au *design responsive* à la fine pointe de la technologie, optimisés pour le référencement et la conversion
- Plateforme flexible pour vous assurer un maximum de contrôle sur votre site Web (CMS)
- Publicité en ligne avancée pour vous assurer une visibilité de premier ordre
- Partenaire de Google dans le domaine automobile, ayant dépensé plus de 7 millions de dollars en campagnes Adwords depuis 2006
- Mesure des résultats et accompagnement tout au long du processus autant pour votre site Web que votre publicité



- Services bancaires platine
- Gestion de placements discrétionnaire
- Services de gestion de patrimoine (fiducie, succession et planification de relève d'entreprise)



Rapports sur l'historique des véhicules d'occasion (canadiens et américains) incluant les accidents, les droits de rétention, les importations et exportations de véhicules



- La plus importante enseigne de carrosserie au Québec
- Tous les services à la clientèle sous un même toit : remorquage, pièces, mécanique, location de véhicules
- Un service de règlement en lien direct avec l'assureur
- Une garantie à vie sur les travaux effectués



dealertrack technologies

Dealertrack Technologies exploite le plus important réseau de demande de crédit en Amérique du Nord. De plus, la série de solutions primées pour les clients de Dealertrack est la plus complète du secteur ; elle comprend un système de gestion des concessionnaires (DMS), un produit d'inventaire, des solutions pour Ventes/F&A, un service de données pour les concessionnaires, les prêteurs et les équipementiers, et des services de documents numériques.



DealYourRate mise sur le rendement des directeurs commerciaux dans les industries de l'automobile, VR et VL.

Nous maximiserons vos incitatifs et aiderons votre personnel à performer avec des outils uniques qui deviendront rapidement indispensables.

- Gestion des taux bancaires et des incitatifs
- Gestion des mensualités clients
- Demande de solde électronique
- Calculatrice de paiement, de différé et de rachat de taux
- Formulaire de livraison électronique
- Gestion d'information de contact bancaire
- Bonification de votre produit F&I
- Facilitation et maximisation de la tâche de vos F&I... et le tout, en seulement 2 clics



- Calcule jusqu'à 50 versements en simultané.
- Met à jour les taux, les valeurs résiduelles et les crédits de votre manufacturier.
- Élimine les erreurs coûteuses.
- Met à jour automatiquement plusieurs sites Web à la fois (Occasionenor.com, autoHEBDO.Net, Auto123.com, kijiji, Autoaubaine, DMI, etc.).
- Permet l'impression des soumissions, des contrats de vente, des feuilles de vitre, des bons de préparation, etc.
- Facilite la vente en gros, les ventes de parcs et les échanges entre concessionnaires.
- Offre le suivi de la clientèle, des prospects et imprime les rapports d'achalandages.
- Permet l'intégration de presque tous les DMS sur le marché (RER, ADP, DealerTrack, Serti, Flexilog, L'autopak, etc.)



La référence en ventes privées au Québec !

- Experts en conquête
- Ventes privées pour tous les types de concessionnaires
- Relance aux ventes et au service
- Mises à jour des bases de données
- Campagne d'appels ciblés
- Meilleur service de l'industrie auprès des concessionnaires
- Formateurs et animateurs professionnels hautement qualifiés
- Marketing postal de qualité supérieure
- Appels 24 h
- Centre d'appels 100 % québécois

DE LA CCAQ : UN CONCEPT GAGNANT



- Actionnariat
- Assurance crédit (vie et invalidité)
- Assurance de remplacement
- Formations F&I (débutants et avancés)
- Formations conseiller aux ventes
- Garantie automobile supplémentaire
- Logiciel Maestro F&I
- Programme de performance
- Programme de protection des concessionnaires d'automobiles (assurances commerciales)
- Programme de référencement en assurances de dommages
- Programme de remboursement de garantie mécanique
- Services financiers PPP



Rejoignant au-delà de 40 % du marché canadien chaque mois, Kijiji Autos est le meilleur endroit pour les concessionnaires qui veulent annoncer leurs véhicules à vendre.



Générez plus d'avis de consommateurs, augmentez vos ventes et gérez votre réputation en ligne.

Voir comment fonctionne Mobials™ :

1. Rétention

Capturez la voix de votre client satisfait, et récompensez-le pour avoir partagé son avis socialement avec ses amis et sa famille. Créez des promotions cibles et récompenses qui amèneront votre client vers votre département de service.

2. Références

Publiez vos critiques positives sur les sites automobiles et sur les réseaux sociaux où l'on peut trouver votre concessionnaire, incluant Auto 123, Canadian Black Book, Occasion en Or, Autoandtruck.ca, Facebook et plusieurs autres à venir.

3. Réputation

Gérez votre réputation en ligne à l'aide de notre logiciel facile à utiliser et soyez découvert par de nouveaux clients alors qu'ils chercheront parmi votre inventaire sur les sites automobiles les plus populaires ou sur les applications mobiles.



- Santé et sécurité du travail
- Gestion des réclamations
- Prévention
- Gestion financière CSST
- Services juridiques



- Enseigne qui fait la promotion de la vente de véhicules d'occasion chez les concessionnaires du Québec
- Accompagnement (*coaching*) sur la gestion et la vente, chez les membres, par une équipe de directeurs de territoire
- Formation du personnel des concessionnaires
- Outils de gestion et de vente faciles à utiliser
- Événements de vente sous un grand chapiteau
- Site Internet, site mobile et application iPhone exclusifs aux concessionnaires



- Assurance crédit (vie, invalidité et maladie grave)
- Assurance de remplacement (FPQ n° 5)
- Garantie automobile supplémentaire
- Protections chimique et esthétique
- Financement des produits accessoires
- Financement du comptant
- Formation continue
- Programme de formation aux vendeurs
- Groupe F&I Plus
- Indication de clients-assurance auto, SSQauto



Solutions de mobilité

Téléphones intelligents, tablettes, internet mobile, forfaits et une palette de solutions pour vos besoins d'affaires.

Service de téléphonie

Un réseau robuste et soutien des équipes hautement qualifiées et expérimentées de nos centres de service au Québec

Service Internet

Accès Internet ultra-fiable, soutenu par un réseau de fibre optique dédiée qui s'étend d'un océan à l'autre

Conférences

Audioconférence, vidéoconférence et conférence web de qualité professionnelle, avec un service à la clientèle hors pair.

Services professionnels

Services conseils en solutions de mobilité, web et affaires électroniques, communications unifiées et infrastructure TI.

Services TI

Services de premier ordre en infonuagique, hébergement, gestion de réseau intégrée et gestion d'infrastructure.



La société TRADER est le chef de file au Canada en solutions de marketing numériques aux commerçants d'automobiles. La gamme de services complets offerts par TRADER comprend :

- autoTRADER.ca, le marché automobile en ligne le plus complet au Canada ;
- carrefour AUTOMOBILE, des outils de publicité numérique à l'avant-garde de l'industrie ;
- solutions vélociT, une trousse d'outils de gestion de votre inventaire automobile innovateurs.

Axés sur l'innovation, nous nous sommes donné la mission de proposer à nos clients des solutions qui leur permettent d'accroître le volume d'affaires de leur entreprise.



Produits

- Assurance de remplacement
- Assurances crédit (vie, invalidité et contre les maladies graves)
- Garantie mécanique
- Programme de remboursement de garantie mécanique
- Marquage antivol Sherlock
- Protections chimique et électronique

Services

- Formation du personnel de commercialisation après-vente
 - en classe
 - en milieu de travail
- Formation et placement de nouvelles ressources
- V.A.G. Finance
- Logiciels de suivi et de mise en marché
- Programme de référencement en assurance de dommages
- Programme de médiation et de conciliation avec la CCAQ



Contr@ts électroniques de la CCAQ

5 bonnes raisons de faire le virage technologique

- ◆ **Sécurité** – Conformité **aux lois et constamment à jour**
- ◆ **Économie** – Utilisation **illimitée**
- ◆ **Format** – Impression laser (**8 1/2 x 11**)
- ◆ **Écologie** – Modification en tout temps et une seule impression
- ◆ **Efficacité** – **Simplicité et rapidité** d'exécution



La Corporation des concessionnaires
d'automobiles du Québec
www.ccaq.com

Enregistrée selon ISO 9001:2008

Prenez 30 secondes de votre temps et accédez
aux contrats électroniques de la CCAQ en quelques clics...

1. Rendez-vous au www.ccaq.com et cliquez sur « connexion ».
2. Entrez votre « Nom d'utilisateur » et votre « Mot de passe ». Si vous n'êtes pas inscrit, vous pouvez faire une « Demande d'accès ».
3. Une fois rendu dans l'extranet, choisissez « Commande de formulaires » dans le menu « Outils », puis « Formulaires et contrats électroniques ».
4. Pour vous abonner, lisez les « Termes et conditions », puis cliquez sur « J'accepte ».
5. Vous recevrez ensuite un courriel vous indiquant comment procéder avec votre système de gestion de concession.

Vos distributeurs autorisés :



www.easydeal.qc.ca

Alain Delagrave

Directeur de compte – Région de l'Est
adelagrave@easydeal.ca

1 866 255-3279



www.groupeppp.com

Nathalie Bernier

Coordonnatrice systèmes commerciaux
nbernier@precursoft.com

418 623-8124, poste 444



www.lautopak.com

Yvon Bettez

Conseiller – système de gestion
ybettez@lautopak.com

1 877 222-5757, poste 321
514 912-7153



www.oneeightycorp.com

Sherry Chase

Formation et soutien à la clientèle
sherry@oneeightycorp.com

1 866 803-2003
514 651-5920



Contr@ts électroniques



www.adp.com

Pierre-Paul Hélie

Director - Product Marketing
pierre-paul.helie@adp.com

1 450 641-7212



www.autoflexilog.com

Andréanne Bisson

Directrice développement des affaires
m.bisson@autoflexilog.com

1 888 924-7766



www.serti.com

Nino Malka

Directeur des ventes SDS
sdsdemo@serti.com

1 800 361-6615
514 493-1909

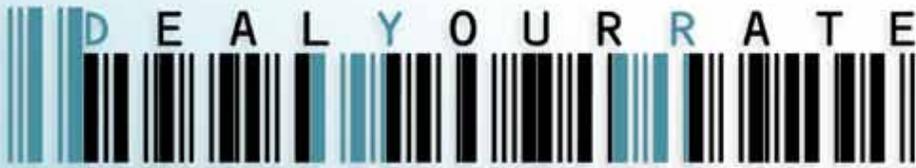
Robert Richelieu

rrielieu@ccaq.com

1 800 463-5189

À TOUS LES PROPRIÉTAIRES ET DIRECTEURS

Les 2 clics les plus importants pour vous et votre client...



Propulsé par  MEGTECH



Toutes vos possibilités bancaires

Informations rapides pour vos clients

Uniformisation de la performance

Optimisation du rendement

*... le tout en **2** clics!*



WWW.DEALYOURRATE.COM - 514-394-0724



La Corporation des concessionnaires
d'automobiles du Québec
www.ccaq.com
Enregistrée selon ISO 9001:2008

Au service de ses membres depuis plus de 60 ans



La Corporation des concessionnaires
d'automobiles du Québec
www.ccaq.com
Enregistrée selon ISO 9001:2008

ADMINISTRATION GÉNÉRALE

- Relations gouvernementales • Relations médias
- Dossiers ressources humaines et formation
- Fournisseurs et partenaires

M^e Jacques Béchar, Lise Roy, Suzanne Gauthier

DIRECTION DES AFFAIRES JURIDIQUES

- Conseils juridiques • Inscriptions de droits au RDPRM
- Formation • Programme médiation/conciliation CAA/CCAQ

M^e Frédéric Morin, M^e Ian P. Sam Yue Chi, Annabelle Blanchet

DIRECTION SERVICES ADMINISTRATIFS ET SERVICES AUX MEMBRES

- Gestion des dossiers de membres • Comptabilité
- Formulaires • Services de messagerie • Conseils taxes à la consommation • Formation • Renseignements fiscaux (avantages imposables)

Marc Nadeau, Alexiane Crotet, Denise Boucher, Karine Hamel

DIRECTION DES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET CONSEIL EN AFFAIRES ÉLECTRONIQUES

- Conseils et stratégie Internet • e-Marketing • Gestion des sites CCAQ et de ses filiales • Gestion du parc informatique
- Programmation Web et Base de données

Éric Boily, André Rochon, Éric Caron,
Jean-Louis Gervais, Jean-Michel Provencher,
Robert Richelieu

DIRECTION DES ÉVÉNEMENTS CORPORATIFS ET DES PUBLICATIONS

- Revue *Contact* • Bulletin CCAQ • Congrès annuels (CCAQ et CarrXpert) • Statistiques et revue de presse • Programme médiation/conciliation CAA/CCAQ • Programme Autodéfense
- Tournois de golf CarrXpert

Jean Cadoret, Alexiane Crotet

Mutuelle de prévention

Filiale de la CCAQ

- Services de prévention SST • Services de gestion des réclamations • Services juridiques SST • Gestion des risques • Évaluation de la performance en financement

M^e Céline Servant, M^e Isabelle Montpetit, M^e Lise Turcotte,
Véronique Côté, Line Roger



Carrossier expert[®]
www.carrxpert.com

- Représentativité auprès des assureurs • Promotion de la bannière • Académie de formation
- Gestion carrosserie • Médiation assureurs/carrossiers • Support en estimation • Tournois de golf • Congrès annuel

Maurice Roy, Michel Côté, Aimé St-Martin, Pierre Joncas,
Gérald Anctil, François Brunet, Robert Favreau,
André Rochon, Sonia Gasse, Michel Belley



www.occasionenor.com

- Support technique et à la vente
- Publicité et promotion de la bannière • Événements de vente • Formation
- Outils de gestion

Serge Grenier, Julie Dorion, Jean-Luc Brosseau,
Louis Pelletier, Bertrand Bergeron, Louis Dumont



Filiale de la CCAQ

- Recouvrement • Enquête de solvabilité • Enquête de préemploi
- Enquête de crédit commercial • Recherche de titres

Linda Blondeau, Émilie Duchesneau, Any Rousseau

CONTENTIEUX

M^e Ian P. Sam Yue Chi

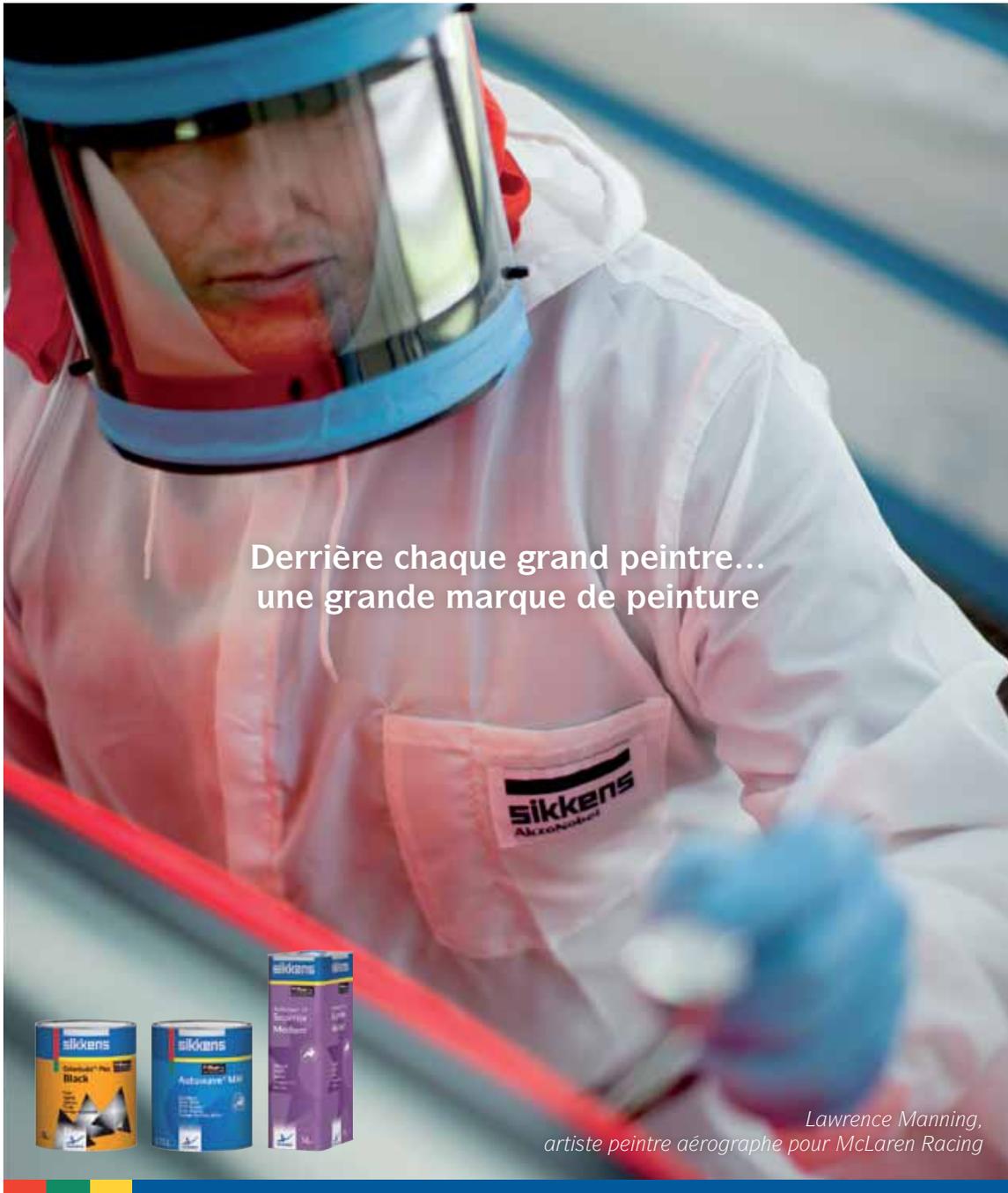
140, Grande Allée Est, bureau 750
Québec (Québec) G1R 5M8

Tél. : 1 800 463-5189 • 418 523-2991 • Téléc. : 418 523-3725
info@ccaq.com • www.ccaq.com

La route de la qualité passe par l'amélioration continue.

IDÉES COULEURS

sikkens



Derrière chaque grand peintre...
une grande marque de peinture

*Lawrence Manning,
artiste peintre aérographe pour McLaren Racing*

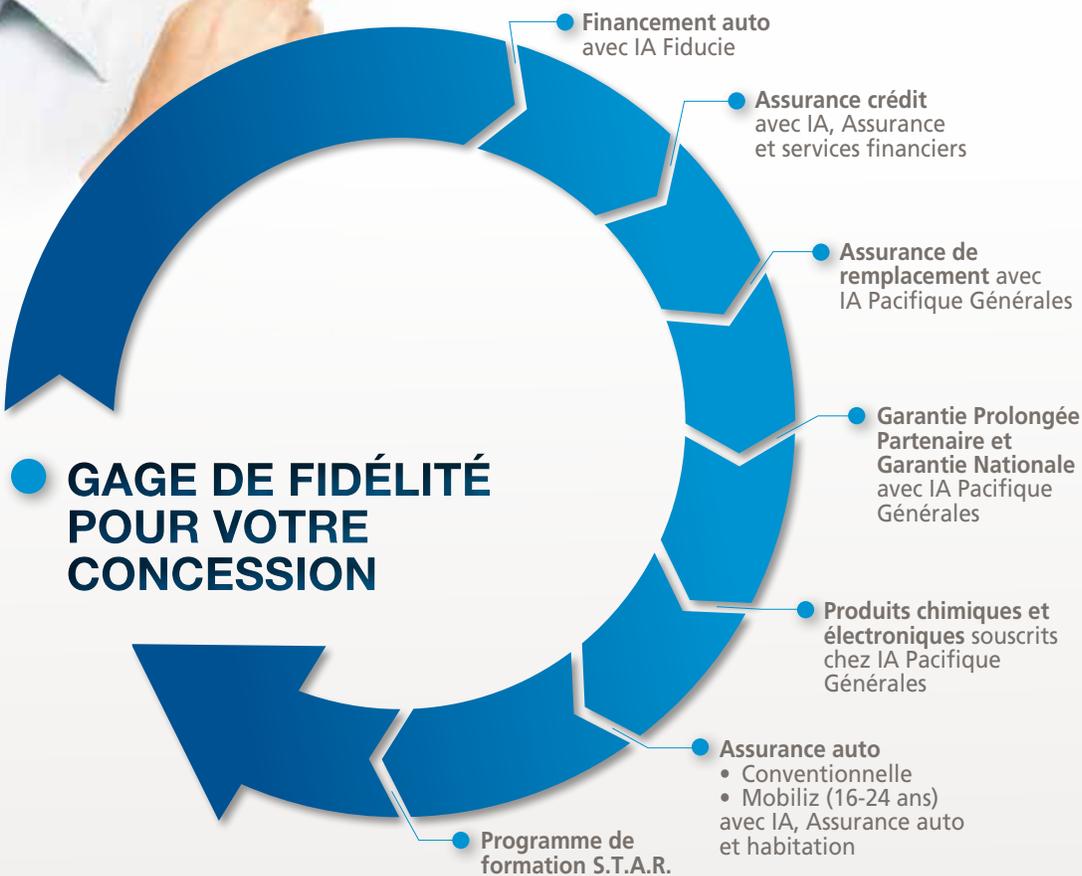
Lorsque l'équipe Vodafone McLaren Mercedes Formula 1^{MD} a cherché le système de peinture le plus avancé technologiquement pour son célèbre artiste peintre aérographe, son choix s'est arrêté sur Sikkens. Ensemble, nous avons mis au point un produit révolutionnaire, plus léger et aux propriétés aérodynamiques exceptionnelles, mais capable de supporter la chaleur intense et la friction associée aux courses de Formule 1. Plusieurs des produits développés pour améliorer la performance, la vitesse et la précision des McLaren sont maintenant offerts dans notre gamme de produits standard. Pour découvrir ce que l'équipe Sikkens peut faire pour vous, visitez le www.sikkenscr.com.



100%

INDUSTRIELLE ALLIANCE SANS INTERMÉDIAIRES

NOUS SOMMES LE FABRICANT DE VOS
PRODUITS DE FINANCE ET D'ASSURANCE



Valeur ajoutée

ESCOUADE IA: brigade d'intervention en salle de montre.

COMPAREZ VOS PERFORMANCES avec votre fabricant et les meilleurs de l'industrie.



450.671.9669 / 1 877.671.9009

BUREAUX SATELLITES Amqui • Jonquière • Rivière-du-Loup
• Rouyn • Sainte-Félicité • Val-d'Or • Victoriaville

www.iavag.ca

