

# Contact

*La clé d'une vraie bonne gestion de vos affaires*

DÉCEMBRE 2011  
VOLUME 21, NUMÉRO 2

***Les concessionnaires  
de véhicules lourds :  
des membres à part entière !***

Envoi de publication canadienne : convention n° 40063802



La Corporation des concessionnaires  
d'automobiles du Québec  
[www.ccaq.com](http://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 4 000 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**  
J. B. Deschamps 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

DÉCEMBRE 2011  
VOLUME 21, NUMÉRO 2

## SOMMAIRE

- 3 LE FONDS D'AIDE JURIDIQUE DE LA CADA :  
UN OUTIL PRÉCIEUX POUR LES CONCESSIONNAIRES**
- 9 LES CONCESSIONNAIRES DE VÉHICULES LOURDS :  
DES MEMBRES À PART ENTIÈRE !**
- 13 LES MUTUELLES DE PRÉVENTION DE LA CCAQ :  
DE LA PRÉVENTION À LA DIMINUTION DES COTISATIONS**
- 17 LA CERTIFICATION DES CONSEILLERS EN VENTE**
- 21 UN WEBINAIRE SUR LA NOUVELLE DÉFINITION  
DE VÉHICULE LOURD**
- 25 EFFICACITÉ DU SÉPARATEUR EAU-HUILE CLASSIQUE :  
AVEZ-VOUS VÉRIFIÉ LE NIVEAU DE L'EAU ?**
- 27 VOLS ET FRAUDES CHEZ LES CONCESSIONNAIRES :  
LA CCAQ VISE L'AUTOPRÉVENTION**
- 29 INNOVER AVEC LES TECHNOLOGIES,  
LE PLUS VITE POSSIBLE**
- 33 LES CARROSSIERS ET LE NOUVEAU RÈGLEMENT  
SUR L'ASSAINISSEMENT DE L'ATMOSPHÈRE :  
DES CHANGEMENTS À L'ATELIER DE VÉHICULES LÉGERS**
- 34 44<sup>e</sup> ÉDITION DU SALON INTERNATIONAL DE L'AUTO DE MONTRÉAL**
- 38 SALON DE L'AUTO DE QUÉBEC :  
UN SALON PLUS GRAND QUE JAMAIS !**
- 43 L'ENSEIGNE RÉCOLTE LES FRUITS QU'ELLE A SEMÉS**
- 47 FAITES LE SAUT DANS... L'OCCASION !**
- 50 LE PROGRAMME DE PARTENARIAT DE LA CCAQ :  
UN CONCEPT GAGNANT**



## LE FONDS D'AIDE JURIDIQUE DE LA CADA : UN OUTIL PRÉCIEUX POUR LES CONCESSIONNAIRES

En 1982, la Corporation des associations de concessionnaires d'automobiles (CADA) a constitué un fonds d'aide juridique dédié à ses concessionnaires, groupes de concessionnaires et associations membres. Conformément à sa mission, la CADA a créé ce fonds pour offrir un appui financier ou juridique à ses membres impliqués dans un cas litigieux, et dont les conclusions pourraient avoir des répercussions majeures sur un grand nombre de concessionnaires. Depuis sa création, ce fonds a servi pour des causes importantes opposant notamment des institutions financières ou des constructeurs à des concessionnaires du Canada.

La CADA finance son fonds d'aide juridique à même différentes contributions volontaires de concessionnaires ou d'associations de concessionnaires. Elle organise également un tirage annuel, généralement d'un voyage, dont les profits sont déposés dans le fonds.

Pour notre part, comme les autres membres de la CADA, nous versons chaque année dans ce fonds les contributions volontaires de nos membres, qui se chiffrent à plus de 258 000 \$ à ce jour.

### LE COMITÉ DU FONDS D'AIDE JURIDIQUE

Le comité du Fonds d'aide juridique de la CADA est formé de concessionnaires de différentes provinces. Le Québec en fait partie et il compte deux représentants. Ce comité a pour mandat d'analyser les demandes d'aide et de déterminer leur admissibilité. Ces demandes sont d'abord acheminées à M<sup>e</sup> Tim Ryan, directeur du contentieux, directeur du comité des relations industrielles de la CADA et responsable du suivi des dossiers, puis elles sont soumises au comité pour décision.

Le comité d'aide juridique de la CADA est composé des membres suivants :

- M. Dan McKenna, Donnelly's Ottawa Ford, président ;
- M. Craig Hind, Scarborough Chrysler Dodge Jeep ;
- M. Norman E. Hébert, Groupe Park Avenue ;
- M. Peter McKeen, Jack Carter Chevrolet ;

- M. Jean-Paul Lambert, Groupe Yamaska ;
- M. John Clark, IV, J. Clark and Son Limited ;
- M. Mike Finneron, Finneron Hyundai.

Les membres du comité ont de lourdes responsabilités pour ce qui est de la préparation des réunions. Ils doivent notamment lire de nombreux et volumineux documents pour analyser les demandes d'aide et prendre une décision éclairée le moment venu.

Afin de déterminer si une demande peut être ou non acceptée, les membres du comité étudient chaque dossier selon les critères suivants :

- l'importance de la cause pour un grand nombre de membres doit être manifeste ;
- la cause ou le procès doit avoir une signification nationale ou régionale importante ;
- l'appui et la participation de l'association provinciale ou locale des concessionnaires concernés doivent être confirmés ;
- la chance de gagner la cause, établie en fonction des faits et de la loi, doit être possible ;
- l'allocation et l'utilisation efficaces des réserves disponibles du fonds doivent être assurées.

### MERCI À NOS REPRÉSENTANTS DU QUÉBEC

Nous tenons à remercier nos deux représentants du Québec pour leur engagement profond au sein du comité du Fonds d'aide juridique de la CADA depuis plusieurs années. Il s'agit de M. Jean-Paul Lambert, du Groupe Yamaska, à Saint-Hyacinthe, et président de la CCAQ en 1981-1982 et de la CADA en 1992-1993, et de M. Normand E. Hébert, du Groupe Park Avenue, qui possède 16 établissements de vente d'automobiles dans la région de Montréal et ses environs. En plus d'être avocat et de s'occuper de plusieurs dossiers majeurs, M. Hébert siège à plusieurs conseils d'administration d'importance, de sorte que le comité bénéficie de ses nombreux champs d'expertise.





M. Jean-Paul Lambert



M. Norman E. Hébert

**Le comité a soutenu cinq concessionnaires du Québec au cours des deux dernières années.**

### DES EXEMPLES CONCRETS

#### Fermeture de trois concessionnaires GM

Vous vous souviendrez qu'en 2009, lors d'une importante restructuration, GM a résilié le contrat qu'il avait conclu avec 240 concessionnaires du Canada, dont 70 avait pignon sur rue au Québec. Trois de ces derniers ont refusé d'accepter la proposition de GM et ils ont fait valoir leurs droits auprès de leur constructeur. Le comité du fonds d'aide de la CADA a soutenu ces trois concessionnaires; les trois dossiers ont été réglés hors cour, à leur satisfaction, par un règlement à l'amiable confidentiel négocié avec GM.

#### Résiliation sans cause d'un concessionnaire Suzuki

Le comité a également appuyé l'un de nos membres qui a contesté la résiliation sans cause de son contrat par Suzuki Canada. Encore une fois, l'intervention du comité a permis au concessionnaire d'en arriver à un règlement à l'amiable satisfaisant.

#### Décision de Nissan d'établir un nouveau concessionnaire sur le territoire d'un membre

Finalement, le dernier concessionnaire qui a obtenu le soutien de la CADA a contesté la décision de Nissan Canada d'établir un nouveau concessionnaire, dont la présence aurait des répercussions négatives pour son entreprise. Pour ce faire, il a fait appel au Programme national d'arbitrage des concessionnaires d'automobiles (PNACA). Au moment d'écrire ces lignes, nous sommes dans l'attente de la décision de l'arbitre pour savoir s'il refusera ou autorisera l'implantation d'un autre établissement Nissan. À suivre.

En conclusion, le Fonds d'aide juridique de la CADA constitue un outil précieux pour l'ensemble des concessionnaires du Canada. Et ce n'est pas une surprise si le comité se voit soumettre de plus en plus de demandes au fil des ans.

### L'UNION FAIT LA FORCE

Lors de la dernière assemblée du conseil d'administration de la CADA le 14 avril 2011, à Toronto, le président du conseil d'administration de la CCAQ et propriétaire de Domaine Mazda à Pointe-aux-Trembles, M. Stéphane St-Louis, a remis un chèque de 6 000 \$ au Fonds d'aide juridique de la CADA.



Sur la photo, on voit, de gauche à droite, M. Stéphane St-Louis et M. Sherwood Sharfe, concessionnaire Chevrolet à Saskatoon, et président du comité d'aide juridique de la CADA.

Chaque année, la CCAQ et ses membres se font un devoir de soutenir le Fonds d'aide juridique de la CADA, qui sert à l'ensemble des concessionnaires du Canada. À titre de président, je rappelle que la CADA et la CCAQ veillent à maintenir des relations harmonieuses entre les constructeurs et les concessionnaires. J'adhère entièrement à la philosophie du comité d'aide juridique, qui préconise la collaboration entre les parties pour éviter les cas possibles d'affrontement. Lorsque le comité est convaincu qu'un concessionnaire est brimé dans ses droits, et que la cause peut avoir une incidence importante sur un grand nombre de concessionnaires, il n'hésite pas à intervenir avec beaucoup de rigueur et de professionnalisme.



## SOLUTIONS INTELLIGENTES, RÉSULTATS ÉPATANTS.

Société TRADER présente **carrefour AUTOMOBILE**, une solution intégrée tout-en-un qui rassemble tous les outils dont vous avez besoin pour vendre plus de véhicules :



### SITE WEB INTELLIGENT

Convertissez votre trafic en clients potentiels.



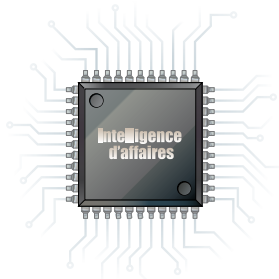
### MÉDIAS ET RÉSEAU TRADER

Optimisez la visibilité de votre inventaire et de votre commerce.



### MARKETING EN LIGNE

Attirez encore plus de clients potentiels vers votre site Web.



### INTELLIGENCE D'AFFAIRES

Ayez l'heure juste sur ce qui fonctionne et ne fonctionne pas.



### EXPERTISE TRADER

Économisez temps et argent. Obtenez les conseils d'experts.

**PROMOUVOIR. OPTIMISER. CONVERTIR.**

**Intrigué? Contactez-nous pour une démonstration dès aujourd'hui! 1 866 780 3942 poste 4153**



## DES CONCESSIONNAIRES QUÉBÉCOIS HONORÉS

En juin dernier, à l'occasion de sa tournée des corporations régionales, le président de la CCAQ, M. Stéphane St-Louis, accompagné de M<sup>e</sup> Jacques Béchar d ont remis une plaque-souvenir à M. Pascal Dandurand, de Champlain Dodge Chrysler, pour son engagement au sein du conseil d'administration de la CCAQ lors de son mandat à la présidence de la Corporation des concessionnaires d'automobiles de Montréal pour 2010-2011.

Lors de l'assemblée du conseil d'administration de la CADA, tenue le 20 octobre dernier, M. Luc Duval a reçu une plaque du nouveau président de la CADA, M. Al MacPhee, en guise de reconnaissance pour son engagement dans notre collectivité dans le cadre de son mandat à la présidence de la CADA pour 2010-2011.

## LE PROGRAMME D'ASSURANCE CADA SÉCURITÉ 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

### Personnes ressources

Jean-Sébastien Larivière T : 418.659.2726  
jslariviere@prattemorrisette.ca

Maxime Bélanger T : 418.781.2005  
mbelanger@prattemorrisette.ca

# Groupe PPP

*un partenariat gagnant,  
une protection de pointe*

**ENCORE UNE FOIS  
AMÉLIORÉE !**

**NOUVEAU** Protection PLUS +  
LA réponse à toutes objections!

**Groupe** 

Garanties  
supplémentaires

  
**La Capitale**  
Assurances générales

Assurance de  
remplacement

  
**La Capitale**  
Assurances et  
gestion du patrimoine

Assurance vie  
et invalidité

**Services  
financiers** 

Financement  
de produits F&I

**Protection** 

Cabinet en assurance de dommages inc.

Programme de protections  
des concessionnaires automobiles (PPCA)

Programme de référencement

**PreCURSOFT**  
Une filiale de Groupe PPP

Logiciel **mœstr** F&I  
Encan en ligne AUCLINE



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

Communiquez avec nous pour une  
démonstration de notre savoir-faire.  
**1 800 463-4436**

**Groupe** 





**EVOLIO™**  
DEALER FRIENDLY



**C'EST  
BON  
D'ÊTRE  
AIMÉ**

Evolio aide les concessionnaires à créer un lien affectif avec leurs clients grâce à des services performants, simples et conviviaux afin d'engendrer estime et préférence. Pour plus d'information à propos d'Evolio Solution + Talent + Image,

rendez-vous sur **evolio.ca**



## LES CONCESSIONNAIRES DE VÉHICULES LOURDS : DES MEMBRES À PART ENTIÈRE !

Nous avons pensé dédier cet article à nos concessionnaires membres qui exploitent une franchise d'un constructeur pour la vente de véhicules lourds. Actuellement, la CCAQ compte 63 concessionnaires membres qui distribuent les véhicules de marque Crane, Freightliner, Fuso (Mitsubishi), Hino, International, Isuzu, Kenworth, Mack, Peterbilt, Sterling, Volvo et Western Star.

Nous sommes très fiers de compter parmi nos membres la majorité des concessionnaires de véhicules lourds du Québec. En effet, ces adhérents représentent 81 % de l'ensemble des concessionnaires de véhicules lourds de la province. Ils constituent donc une partie importante de notre force économique, car ils

- emploient quelque 2 600 personnes ;
- ont une masse salariale de plus de 115 000 000 \$ ;
- vendent annuellement près de 8 000 véhicules lourds neufs et 1 500 véhicules lourds d'occasion ;
- perçoivent pour l'État près de 150 000 000 \$ en TPS et TVQ<sup>1</sup>.

Au même titre que les concessionnaires d'automobiles, ces membres sont en droit de recevoir de nombreux services de la CCAQ et de profiter des retombées des grands dossiers qu'elle défend. En voici quelques-uns.

### RÉDUCTION SUBSTANTIELLE DES COTISATIONS À LA CSST

La CCAQ a travaillé activement afin de diminuer de façon importante les cotisations des concessionnaires de véhicules lourds à la CSST. En effet, il y a une quinzaine d'années, après plusieurs discussions et rencontres avec les dirigeants de la CSST et le gouvernement, nous avons réussi à les convaincre de fusionner l'unité des concessionnaires de véhicules lourds, qui payaient un taux de cotisation très élevé, avec celle des concessionnaires d'automobiles, sans qu'il n'y ait d'effet négatif pour ces derniers. Cette première

démarche s'est révélée très fructueuse à l'époque, car elle a permis aux concessionnaires de véhicules lourds de bénéficier d'une réduction substantielle de leurs cotisations à la CSST.

### CRÉATION D'UNE MUTUELLE DE PRÉVENTION

En 1998, la CCAQ a été l'une des premières organisations à aller de l'avant avec un projet de création d'une mutuelle de prévention qui a regroupé les concessionnaires d'automobiles pour réduire leurs cotisations à la CSST de façon encore plus significative.

Aujourd'hui, la presque totalité des concessionnaires de véhicules lourds en fait partie. En 2011, ces derniers bénéficient d'une réduction de 35 % en moyenne en matière de cotisations à la CSST.

De plus, en 2010, les 800 membres de la mutuelle ont économisé 17 millions de dollars. Des économies fort remarquables !

### ULTRA, UN SERVICE STRATÉGIQUE

Ultra, notre service de perception, de vérification de préemploi et de comptes commerciaux est un service stratégique pour le quotidien de nos membres. Par exemple, il suffit de penser aux sommes déboursées pour une seule réparation sur un véhicule lourd pour comprendre qu'il est primordial de vérifier au préalable certains renseignements relatifs au client avant de lui ouvrir un compte de crédit. C'est précisément le type de services offerts par Ultra, qui compte sur une large clientèle dans ce secteur d'activité.

### TAXE SUR LE CAPITAL

En 2008, après plusieurs années d'effort, le lobby intense des concessionnaires auprès des politiciens a porté fruit. En effet, grâce à la force de notre regroupement, la taxe

1. Provenance : Statistiques CCAQ 2010 (sauf CCAM).



sur le capital est abolie au Québec depuis 2011 pour l'ensemble de nos membres et pour tous les employeurs québécois. Une fois de plus, tous nos membres en ont bénéficié grandement.

## **CAUTIONNEMENT AVANTAGEUX POUR L'OBTENTION DE LA LICENCE DE COMMERÇANT**

Tout comme les concessionnaires d'automobiles, les concessionnaires de véhicules lourds doivent fournir un cautionnement pour l'obtention d'une licence de commerçant délivrée par la SAAQ afin de réaliser la vente de véhicules lourds. Or ces concessionnaires bénéficient du cautionnement de 200 000 \$ fourni gratuitement par la CCAQ à tous ceux qui sont membres depuis plus de 5 ans, soit la presque totalité de nos membres.

## **FORMATION ET MAIN-D'ŒUVRE**

Il y a deux ans, la CCAQ a incité le Comité sectoriel de formation de la main-d'œuvre des services automobiles (CSMO-Auto) à mettre sur pied une table de concertation afin de connaître les enjeux liés à la formation et à la main-d'œuvre dans le secteur des véhicules lourds. Ainsi, nous offrons à nos membres un forum qui leur permet d'exprimer leurs préoccupations et de trouver des solutions à leurs problèmes de main-d'œuvre.

Ce lieu de concertation maintenant très actif permet aux interlocuteurs, dont font partie les centres de formation professionnelle (CFP), les fabricants de composantes, des concessionnaires membres de la CCAQ et un représentant de la CCAQ, d'échanger sur plusieurs enjeux liés à la main-d'œuvre. De plus, la Table réalise des activités de lobbying auprès de diverses instances provinciales. C'est ainsi que la mécanique de véhicules lourds fera partie des Olympiades des métiers pour 2012, en tant que nouvelle discipline. Enfin, des études et des travaux réalisés par la Table, et financés entièrement par Emploi-Québec, permettent déjà de déterminer des pistes de solutions en matière de formation.

Dans ce contexte, la CCAQ a récemment sensibilisé la ministre de l'Éducation, du Loisir et du Sport (MELS) aux préoccupations de nos membres quant au fait que le programme de formation en mécanique de véhicules lourds routiers datant de 1994 avait récemment été révisé, réécrit et validé, mais qu'il n'avait toujours pas été implanté.

Or, à la suite de nos démarches, combinées à celles de la Table, le Ministère a finalement approuvé le nouveau programme de formation en mécanique de véhicules lourds. Depuis septembre dernier, il est d'ailleurs utilisé par certains centres de formation. Le nouveau programme deviendra obligatoire dans tous les centres de formation à compter de 2012-2013.

## **D'IMPORTANTES CHANGEMENTS TECHNOLOGIQUES STIMULÉS PAR LES ATTENTES VARIÉES DES CLIENTS**

Les concessionnaires de véhicules lourds font de nombreux efforts pour maîtriser les changements technologiques tout en attirant et en fidélisant la main-d'œuvre, dont 60 % est composée de travailleurs de moins de 45 ans<sup>2</sup>. L'accès à cette main-d'œuvre qualifiée et peu abondante, composée d'environ 6 000 mécaniciens, constitue un enjeu pour la croissance des concessionnaires de véhicules lourds du Québec. Pourquoi ? Parce que cette main-d'œuvre est convoitée tant par les municipalités, les entreprises de transport, les entreprises d'entretien des routes que par les ministères et les organismes publics. Chaque année, moins de 350 personnes obtiennent leur diplôme d'études professionnelles (DEP). La formation continue revêt alors un sens stratégique, tout comme la préparation de la relève.

En somme, les concessionnaires de véhicules lourds sont tout aussi importants pour la CCAQ. Pour les en convaincre, nous mettons tout en œuvre pour leur offrir des services de première qualité. D'ailleurs, nous sommes fiers de compter le plus haut taux d'adhérents de toutes les associations provinciales membres de la CADA, qu'elles réunissent des concessionnaires d'automobiles ou de véhicules lourds.

2. CSMO, *Analyse des besoins de formation - mécaniciens de véhicules routiers*, octobre 2011, 55 p.





# Vous aimeriez ouvrir la voie à plus de ventes?

Ne laissez pas les obstacles de financement vous barrer la route. Vous pouvez vous fier à notre procédure de demande en ligne : nous vous répondrons en vitesse.

Et comme nous offrons diverses options de paiement, le remboursement du prêt se fait sur mesure pour vous et votre client. Pour en savoir plus, communiquez avec un de nos directeurs principaux des ventes.

#### Québec

Sylvie Brunelle

Tél. : 450-975-3040

Cell. : 514-296-2987

Télééc. : 450-975-2826

#### C.-B. et Prairies

Ruth Neubauer

Tél. : 1-888-801-2282

#### Ontario et Atlantique

Mark Moffatt

Tél. : 416-927-2351

Cell. : 519-859-6275

Télééc. : 1-866-246-9953

BMO  Banque de Montréal

Ça a du sens. Profitez.™

™ Marque de commerce déposée de la Banque de Montréal.

Mutuelles de prévention

Questionnaire médical préembauche (QMPE)

Solutions d'avantages sociaux

Employeurs de choix au Canada -  
Petites et moyennes organisations



## Mutuelle de prévention

Filiale de la CCAQ 

Santé et sécurité du travail

Normes du travail

Relations de travail





## LES MUTUELLES DE PRÉVENTION DE LA CCAQ : DE LA PRÉVENTION À LA DIMINUTION DES COTISATIONS

Mutuelle de prévention  
Filiale de la CCAQ 

Les regroupements de la CCAQ viennent d'atteindre un sommet de participation record pour l'année 2012. En effet, depuis la mise en place de la mutuelle de prévention en 1997, le nombre de membres dans les différents regroupements de la CCAQ est passé de 509 à 818, soit une augmentation de plus de 60 %.

Toutefois, ces 818 membres ne sont pas que des concessionnaires d'automobiles. En fait, 51 d'entre eux ne font que des activités de carrosserie et 47 autres travaillent exclusivement dans le domaine des véhicules lourds. À eux seuls, ces employeurs cumulent 128 M\$ de masse salariale, soit plus de 11 % de la masse salariale totale des regroupements de la CCAQ. De plus, une quinzaine de concessionnaires d'automobiles réalisent également des activités dans le domaine des véhicules lourds. Ils n'ont pas été comptabilisés dans cette statistique.

Depuis l'instauration du principe de classement en 2005, et la création de regroupements basés sur la performance, la distribution des membres à l'intérieur des différents regroupements a beaucoup évolué, comme le démontre le tableau suivant.

Regroupement	2005		2012	
CCAQ Sélect	429	57,6 %	624	76,3 %
CCAQ	279	37,4 %	181	22,1 %
Groupe transition	37	5,0 %	13	1,6 %
<b>Nombre total de membres</b>	<b>745</b>		<b>818</b>	

On remarque que la proportion des membres de CCAQ Sélect est en constante augmentation. Elle est passée de 58 % en 2005 à 76 % en 2012. Le nombre de membres du Groupe transition a par ailleurs beaucoup diminué, passant de 37 en 2005 à 13 en 2012. Cette évolution indique clairement que la CCAQ prend en charge chacun de ses membres dans le but d'améliorer son classement annuel et, par le fait même, de diminuer ses cotisations à la CSST.

### L'EXCELLENT RENDEMENT DES MUTUELLES DE LA CCAQ

Les économies réalisées par l'ensemble des membres au cours des 5 dernières années (2007 à 2011) représentent actuellement

95 M\$. Ce montant n'est pas définitif, car la CSST communiquera plusieurs recalculs à chacun des membres relativement à ces années de cotisations. Les recalculs permettent à la CSST de reconnaître les gains obtenus dans les dossiers de lésions professionnelles des regroupements de nos mutuelles. Ainsi, si l'on considère les recalculs à venir sur ces 5 années de cotisations, nos membres peuvent prévoir des économies annuelles de l'ordre de 20 M\$. Ces résultats démontrent la rentabilité des mutuelles de la CCAQ.

De plus, il ne faut pas oublier que ces économies résultent des efforts communs de tous les membres, autant sur le plan de la gestion de leurs dossiers de lésions professionnelles que sur le plan de la gestion de leur dossier de prévention.

Enfin, les économies générées par une participation dans le regroupement CCAQ Sélect sont plus importantes que celles obtenues dans le regroupement CCAQ, même si le rendement de ce dernier est positif. Cet écart de rendement est le résultat du processus de classement annuel des membres.

### LES COTISATIONS 2012 À LA CSST

En 2012, les membres profiteront encore d'économies à la CSST. Pour un membre de CCAQ Sélect de 2007 à 2010, une réduction de 40 % lui sera accordée sur la facture de la CSST de 2012.

Si l'on compare le taux de cotisation de 2011 à celui de 2012, on remarque une hausse de près de 10 %. Celle-ci provient principalement de l'expérience utilisée dans le calcul du taux de cotisation.





Par exemple, la cotisation 2011 est basée à plus de 90 % sur l'expérience d'accidents des années 2006 à 2008. Pour la tarification 2012, ce sont les années 2007 à 2009 qui comptent pour plus de 90 %. Ainsi, dans le calcul de la cotisation 2012, l'année 2009 remplace l'année 2006 – qui était exceptionnelle avec très peu de lésions de longue durée –, alors que l'année 2009 contient un plus grand nombre de lésions coûteuses, même si l'expérience est bonne.

Depuis 2007, nous observons une diminution du nombre de lésions, mais une augmentation de la proportion de réclamations importantes dans les regroupements CCAQ Sélect et CCAQ. Ces réclamations sont plus coûteuses et leur incidence réelle sur le plan financier est encore difficile à estimer, puisqu'il reste encore plusieurs actions de gestion à réaliser dans ces dossiers. Comme la cotisation 2012 est composée en majorité des années 2007 à 2009,

nous remarquons une diminution des économies. Cette récente tendance s'observe non seulement dans les mutuelles de la CCAQ, mais également dans l'ensemble de la province. Malgré tout, une participation à la mutuelle de la CCAQ demeure très rentable.

### LES RECALCULS DE COTISATIONS PAR LA CSST : UN EFFET DIRECT DES ACTIONS DE VOTRE MUTUELLE

Il ne faut pas sous-estimer l'effet des recalculs dans le temps. Les recalculs permettent d'ajuster les cotisations déjà versées durant les années antérieures, à la suite des gains obtenus dans les dossiers qui ont fait l'objet de contestations ou de demandes de partage de coûts. En tant que membre d'une mutuelle, il est possible de recevoir jusqu'à quatre fois par année des avis de la CSST pour des recalculs sur les cotisations des années antérieures.

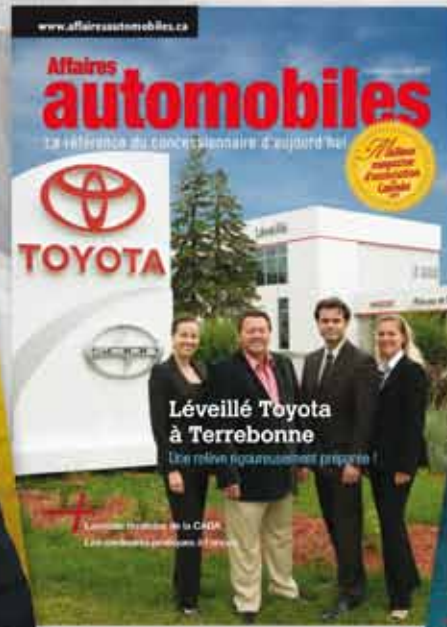
À titre d'exemple, le tableau ci-dessous présente l'historique des recalculs relatifs à la tarification 2011 pour un membre qui a toujours été classé CCAQ Sélect.

**Recalculs de la CSST des taux de cotisation 2011  
(Membre classé CCAQ Sélect de 2006 à 2009)**

Unité de classification	Taux 2011 (octobre 2010)	Taux 2011 (janvier 2011)	Taux 2011 (mars 2011)	Taux 2011 (juin 2011)	Taux 2011 (octobre 2011)
54320 – ventes	1,19 \$	1,17 \$	1,15 \$	1,13 \$	1,09 \$
54340 – pièces	1,64 \$	1,61 \$	1,56 \$	1,53 \$	1,47 \$
54350 – atelier mécanique	2,75 \$	2,68 \$	2,59 \$	2,53 \$	2,40 \$
54360 - carrosserie	3,52 \$	3,43 \$	3,30 \$	3,21 \$	3,04 \$

En une seule année, après quatre recalculs, un membre a vu son taux de cotisation diminuer de 0,35 \$ seulement dans ses activités liées à l'atelier mécanique (unité 54350). Ainsi, pour une masse salariale de 300 000 \$, par exemple, ce même membre profite d'une diminution de sa cotisation de 1 050 \$ pour l'année 2011, soit une économie de 13 %. De plus, comme le taux de cette unité est de 4,65 \$, l'économie globale de cotisations à la CSST est de 6 750 \$, soit 48 %, seulement après une année de recalculs.

Il faut donc attendre plusieurs années avant de connaître les économies réelles d'une participation à une mutuelle. Entre-temps, la collaboration de chacun des membres est primordiale pour assurer un suivi rigoureux des dossiers.



# Le magazine officiel pour rejoindre les concessionnaires du Québec

**INFORMATION ET PUBLICITÉ :** Linda Nadon, 450-224-0055 • [lnadon@universusmedia.com](mailto:lnadon@universusmedia.com)

[www.affairesautomobiles.ca](http://www.affairesautomobiles.ca)







# Donnez de la valeur à vos compétences

Devenez

Conseiller  
*Certifié*

**Norme professionnelle**  
pour conseiller et conseillère  
en vente d'automobiles



Obtenez votre certification  
du ministère de l'Emploi  
et de la Solidarité sociale  
reconnue par l'industrie!

## INFORMATIONS

1-866-61-NORME 1-866-616-6763  
conseillercertifie@csmo-auto.com

[www.csmo-auto.com/norme](http://www.csmo-auto.com/norme)



Évaluation pratique en milieu  
de travail + ou - 7 heures



## ÉVALUATIONS :

- Évaluateur interne  
ou externe\* : 150 \$

\*Coût réel de 850 \$, dont 700 \$, payé par  
la Commission des partenaires du marché  
du travail.





## LA CERTIFICATION DES CONSEILLERS EN VENTE

### Vous êtes un conseiller en vente ? Faites reconnaître vos compétences en obtenant la nouvelle certification propre à votre profession !

La nouvelle certification pour les conseillers en vente est en vigueur. Et les inscriptions vont bon train. Le coût minime de 150 \$ et le processus de certification simplifié au maximum facilitent les démarches des conseillers qui veulent l'obtenir. De plus, après vérification, nous avons appris que la certification peut être déclarée comme dépense en vertu de la loi du 1%, puisque les frais pour déterminer la formation manquante, évaluer et reconnaître les acquis et les compétences des employés y sont admissibles, en plus du salaire de la personne chargée d'effectuer ce travail.

Trois mois après le démarrage officiel du programme, plus d'une centaine de conseillers sont inscrits au processus de Reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre (RCMO). Et plusieurs portent déjà fièrement leur épinglette de « Conseiller certifié » (voir l'image ci-dessous), car ils ont démontré avec brio la maîtrise des cinq compétences requises. Dorénavant, il est possible d'être évalué et certifié rapidement, ainsi que d'obtenir la certification décernée par le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale. Les conseillers certifiés peuvent aussi afficher leur certificat de reconnaissance émis par Emploi-Québec aux murs de leur bureau.



La durée de l'évaluation et la reconnaissance des compétences d'un conseiller nécessitent environ sept heures. On combine diverses méthodes pour évaluer adéquatement et objectivement un conseiller. Le processus de certification permet aux conseillers d'être évalués directement chez leur employeur, au moyen d'un examen en ligne, d'une observation de la prestation de travail, d'une simulation et d'un entretien. De plus, un évaluateur peut être formé spécialement pour effectuer une évaluation interne.

Afin d'obtenir sa certification, un conseiller doit maîtriser les cinq compétences essentielles suivantes :

- Compétence 1 Communiquer avec la clientèle
- Compétence 2 Conseiller la clientèle pour l'achat ou la location d'un véhicule
- Compétence 3 Effectuer des activités de prospection
- Compétence 4 Effectuer des activités liées au suivi après-vente
- Compétence 5 Participer à l'organisation des ventes

Actuellement, plusieurs conseillers sont certifiés. D'autres ont cependant reçu une attestation reconnaissant leur maîtrise d'une ou de plusieurs des cinq compétences. Afin d'acquérir les compétences manquantes et d'obtenir leur certification, ces conseillers ont la possibilité de suivre une formation en ligne ou encore d'être accompagnés, le plus souvent, par le directeur des ventes.

Les inscriptions et les évaluations se font en continu. Afin d'inscrire votre personnel de vente, communiquez avec le CSMO-Auto au 1 866 61-NORME (1 866 616-6763) ou au 450 651-6763 (région périphérique de Montréal).

Enfin, pour vous permettre de trouver de l'information supplémentaire au sujet de la certification, nous avons créé une section « Certification des conseillers » dans le site Web de la CCAQ au [www.ccaq.com](http://www.ccaq.com). Cette nouvelle section vise aussi à informer le grand public de l'existence de la certification et à lui démontrer le professionnalisme du personnel de nos membres.



# La solution rapide et intelligente pour accélérer votre rotation d'inventaire.

stock ■ évaluation ■ approvisionnement ■ prix

Conçus pour accélérer votre rotation d'inventaire, hausser vos marges de profits, et vous ouvrir les portes à une toute nouvelle source de véhicules.

## T<sub>opti</sub> par vAuto

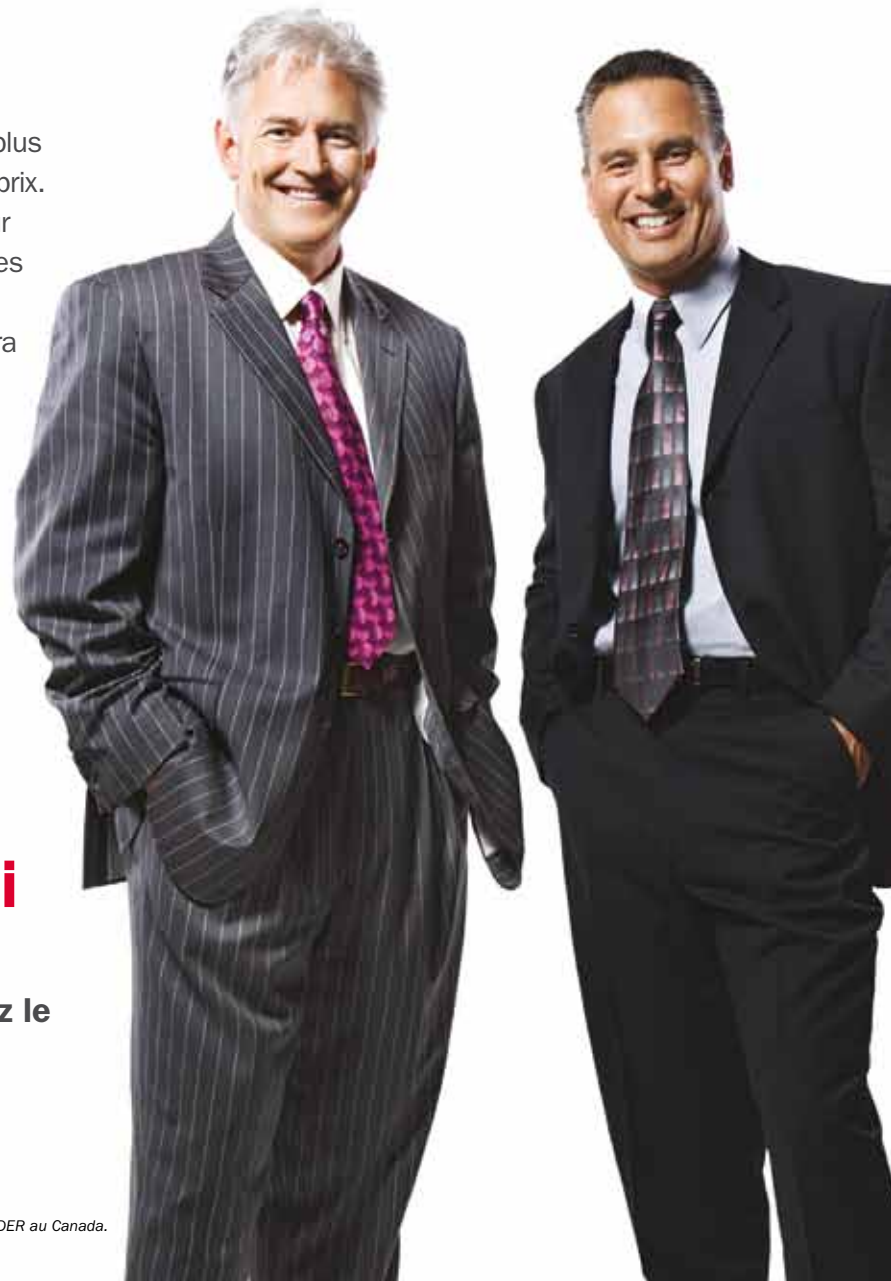
Découvrez exactement ce qui se vend le plus à l'échelle locale et provinciale, et à quel prix. Profitez de nos données en temps réel sur le marché pour vous procurer des véhicules à bon prix, évaluer la valeur de véhicules d'échange et établir un prix qui maximisera votre rotation d'inventaire.

## T<sub>réseau</sub>

Faites bouger vos véhicules difficiles à vendre. Procurez-vous ceux qui sont les plus en demande au Canada sur notre réseau d'échange de véhicules réservé exclusivement à des commerçants.

**Avez-vous pris les moyens d'aujourd'hui pour réussir?**

Visitez [solutionsvelociT.ca](http://solutionsvelociT.ca) ou appelez le **1-866-690-7553** pour en savoir plus.



« LES VENTES SONT EN HAUSSE DE 70% ET LE NOMBRE DE VISITEURS EN SALLE A GRIMPÉ DE 76% DEPUIS QUE NOUS UTILISONS VÉLOCIT »

Roberto Barba, v.-p. et d.-g. chez Park Avenue Toyota, Brossard Québec

« EN SEULEMENT 3 MOIS AVEC VÉLOCIT, J'AI TRIPLÉ MA ROTATION D'INVENTAIRE »

Alexandre Saillant, d.-g. chez Laurier Mazda, Laurier Québec



SOLUTIONS  
vélociT

La solution rapide et intelligente pour accélérer votre rotation d'inventaire  
stock ▪ évaluation ▪ approvisionnement ▪ prix

Visitez [www.solutionsvelociT.ca](http://www.solutionsvelociT.ca) ou appelez le 1-866-690-7553 pour en savoir plus



# Gardez la maîtrise dans un monde plein de revirements.

L'industrie de la finition automobile prend de nouveaux virages.

Avec les couches de fond hydrodiluable Cromax<sup>md</sup> Pro DuPont<sup>mc</sup>, vous pouvez accélérer vos processus et améliorer votre productivité, sans sacrifier pour autant la qualité que vous exigez. Ces produits sont intégrés à un système de Produits de finition DuPont conçu pour vous faire conserver votre longueur d'avance.

Assurez-vous que votre entreprise garde la maîtrise.

Adressez-vous à votre représentant régional de DuPont ou téléphonez au **1.800.668.6945**.



**Les produits changent, les normes rigoureuses restent.**



Le logo Produits de finition DuPont, DuPont<sup>mc</sup> et tous les produits portant la mention <sup>mc</sup> ou <sup>md</sup> sont des marques de commerce ou des marques déposées de E. I. du Pont de Nemours and Company ou ses affiliés. DuPont Canada est un usager licencié.  
© Copyright 2011 DuPont Canada. Tous droits réservés.



Produits de finition



# UN WEBINAIRE SUR LA NOUVELLE DÉFINITION DE VÉHICULE LOURD

Les 22 et 27 septembre derniers, la CCAQ, en collaboration avec le ministère des Transports du Québec (MTQ) et la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ), a présenté son premier webinaire ayant pour thème la nouvelle définition de véhicule lourd, entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2011.

Un webinaire est une activité de type séminaire faite par Internet dans le but de communiquer de l'information aux participants de façon interactive. Consciente des nombreuses contraintes que peuvent subir ses membres, la CCAQ a utilisé cette formation à laquelle quelque 75 de ses membres ont assisté gratuitement à partir de leur poste de travail.

M. Denis Bédard du MTQ y participait à titre de conférencier principal. Il était accompagné de trois représentantes de la SAAQ, soit par M<sup>mes</sup> Michelle Bélanger, Renée Boulet et Jocelyne Ouellet. Elles ont traité du volet relatif aux plaques d'immatriculation. M<sup>es</sup> Frédéric Morin et Ian P. Sam Yue Chi de la CCAQ chapeautaient la formation en ligne.

## UNE NOUVELLE DÉFINITION

Selon la nouvelle définition, un véhicule lourd est celui dont le poids nominal brut du véhicule (PNBV) est de

4 500 kg ou plus. Le PNBV indique le poids du véhicule additionné de la charge maximale qu'il peut transporter. Le PNBV est déterminé par le constructeur du véhicule.

Le Québec était la seule administration en Amérique du Nord où la définition d'un véhicule lourd était établie en fonction de la masse nette du véhicule.

Afin de calculer le coût de la plaque d'immatriculation, la SAAQ utilise toujours la définition de masse nette du véhicule. Il n'y a pas non plus de changement en ce qui a trait aux classes de permis de conduire.

### Voici les obligations des propriétaires et exploitants de véhicules lourds

#### Assujettissement des nouveaux véhicules lourds utilisés à des fins commerciales ou professionnelles

1. Inscription au registre des propriétaires et exploitants de véhicules lourds à la Commission des transports du Québec (CTQ);
2. Respect des heures de conduite et de repos des conducteurs de véhicules lourds;
3. Tenue d'un dossier conducteur;
4. Vérification avant départ;
5. Entretien obligatoire;
6. Vérification mécanique chez un mandataire de la SAAQ;
7. Tenue d'un dossier véhicule;
8. Signalisation routière (zone de camionnage interdit, poste de contrôle routier);
9. Normes d'arrimage.

### Dans le cas d'un particulier qui utilise une camionnette (*pick-up*) à des fins personnelles

#### Exemptions pour certaines camionnettes

Depuis 2009, les camionnettes

- > d'une masse nette de 4 000 kg ou moins;
  - > immatriculées au nom d'une personne physique;
  - > utilisés exclusivement à des fins personnelles;
- peuvent être immatriculées comme véhicule de promenade (plaque sans préfixe).

Ces camionnettes sont exemptées de :

- > l'obligation d'arrêter aux postes de contrôle routier;
- > la vérification mécanique chez un mandataire de la SAAQ.

Elles demeurent assujetties :

- > à la signalisation destinée aux camions;
- > aux normes d'arrimage.

### Nouvelle définition de véhicule lourd

- Un véhicule lourd est un véhicule dont le poids nominal brut (PNBV) est de 4 500 kg ou plus;
- Le PNBV indique le poids du véhicule additionné avec la charge maximale que celui-ci peut transporter;
- Le PNBV, appelé gross vehicle weight rating (GVWR) en anglais, est spécifié par le constructeur. Il est indiqué sur l'étiquette de conformité.

MANUFACTURED BY/TARRIAGE PAR		VIN/INLV		CÉLÉBRE, PRÉF. À PRODU		
TYPE	DATE	NO		PROV. DE COM	PROV. DE COM	
TYPE	NO	TIRE/PNEU	SIM/JANTS			
WT F	KG					
WT R	KG					
WT W	KG					



## Ce qui ne change pas

### Attention

- **Aucun impact sur l'immatriculation**

Les véhicules gardent les mêmes plaques même s'ils deviennent véhicules lourds ou s'ils ne sont plus des véhicules lourds.

- **Aucun impact sur les classes de permis de conduire**

Tous peuvent continuer à conduire les mêmes véhicules avec leur même permis.

- **Aucun impact à court terme sur le contrôle des charges**

Pour l'instant, la capacité de chargement d'un véhicule lourd continue d'être évaluée, lors d'un contrôle routier, en fonction de la capacité des pneus et de la capacité de l'essieu avant. L'intégration du PNEV comme norme de charge est à l'étude.

travail et ils ont pu reprendre leurs occupations une fois la formation terminée. Cet outil procure des avantages importants, non seulement pour le personnel des concessionnaires, qui profite de formations utiles, mais également pour les concessionnaires eux-mêmes, qui réalisent des économies intéressantes en argent et en temps.

La CCAQ est convaincue que les webinaires gagneront en popularité au cours des prochaines années. D'ailleurs, elle souhaite de plus en plus vous faire profiter des avantages qu'ils procurent.

Afin de visionner le webinaire sur la nouvelle définition de véhicule lourd, visitez la section Formation du portail de la CCAQ pour télécharger la vidéo. Vous pourrez également télécharger les documents d'information suivants :

- Foire aux questions sur la nouvelle définition de « véhicule lourd » ;
- Obligations des personnes utilisant un véhicule lourd exclusivement à des fins personnelles ;
- Obligations des utilisateurs de véhicule lourd ;
- Feuillet véhicules lourds 2011 ;
- Dépliant PNBV.

## UN VOLET TECHNIQUE

### Le webinaire : un outil efficace

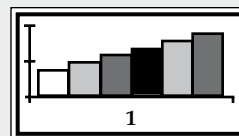
Le webinaire sur la nouvelle définition de véhicule lourd a permis à un plus grand nombre de membres de participer à la présentation et de poser leurs questions en temps réel aux conférenciers lors du volet technique. Les participants n'ont donc pas eu à quitter leur lieu de

*De + en + de membres au Québec  
3 nouveaux Groupes en début 2012*

*Nous avons un Groupe  
pour vous*

*Formation véhicules d'occasion  
Formation aux opérations fixes  
Formation en rétention de client*

## Groupe Excellence



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

**1 800 840-6334**

**Info@groupe-excellence.com**





Assurance garages



Efforts de défense de la CADA

## Un havre de sécurité

Protéger votre entreprise, préserver votre avenir. Tel est le pouvoir du régime d'assurance garages CADA 360. Flexible et entièrement adaptable, c'est le régime d'assurance le plus complet axé sur les besoins uniques des concessionnaires de véhicules neufs au Canada. En même temps, en participant au régime, vous fournissez un appui financier à la CADA pour la défense de vos intérêts, notamment en ce qui a trait aux recommandations en matière de loi sur les émissions de gaz d'échappement et aux initiatives écoresponsables. CADA 360. Un choix qui rapporte.™



### Avantages sociaux

Le plus important régime d'avantages sociaux au Canada à l'intention des concessionnaires et de leurs employés.

### Épargne-retraite

Un régime d'investissement unique conçu pour attirer les meilleurs candidats et fidéliser vos meilleurs employés.

### Assurance garages

Un portefeuille diversifié de produits d'assurance et de services de gestion des risques.

**CADA\*360™**  
Un choix qui rapporte

Appelez-nous aujourd'hui au 1-800-463-5289 ou visitez [www.cada.ca](http://www.cada.ca).

# POUR VOS BESOINS

- D'HUILE USÉE • SERVICE BASSIN LAVE-PIÈCES
- NETTOYAGE DE DRAINS



FOURNISSEUR OFFICIEL  
DU RÉSEAU DES  
GARAGES RECOMMANDÉS  
CAA-QUÉBEC



**SOGHU**  
Société de gestion des huiles usagées



RÉCUPÉRATEUR /  
VALORISATEUR  
ENREGISTRÉ  
AUPRÈS DE LA SOGHU  
HUILE • FILTRE À L'HUILE  
PLASTIQUE • AÉROSOL



COMMANDITAIRE  
OFFICIEL

**safety-kleen®**

MONTREAL:  
1 800 641-0610

QUÉBEC:  
1 800 263-0203

OTTAWA / HULL:  
1 800 267-4235



## EFFICACITÉ DU SÉPARATEUR EAU-HUILE CLASSIQUE : AVEZ-VOUS VÉRIFIÉ LE NIVEAU DE L'EAU ?

Vous offrez des services de mécanique et vous voulez effectuer un suivi efficace de votre séparateur eau-huile, un équipement obligatoire quand on offre ces services. Or vous n'avez plus le plan de l'appareil, n'êtes pas certain de la marque ou, encore, l'installateur d'origine n'est plus en affaire. Quoi faire ?

Votre planche de salut est le *Guide sur les séparateurs eau-huile* réalisé en 2008 par le ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs (MDDEP) du Québec. Pour le trouver, il vous suffit de lancer une recherche dans Google ([www.google.ca](http://www.google.ca)) en utilisant les mots *séparateur, eau, huile* et *Québec*. Le premier résultat tout en haut de la liste est, le plus souvent, celui qui mène au guide. Il est disponible en format PDF.

### UNE VÉRIFICATION NÉCESSAIRE

Présentement, la plupart des garages au Québec utilisent un modèle de type gravitaire, c'est-à-dire sans pompe (voir page 8 du *Guide*). Habituellement, il est de format

rectangulaire (ou cylindrique) et comporte trois zones : décantation, séparation et évacuation, l'huile étant retenue dans la partie centrale appelée *zone de séparation*, qui agit aussi comme réservoir. C'est ce que le *Guide* appelle le *séparateur classique*, décrit comme un modèle simple, utilisé en continu.

Le *Guide* propose un suivi mensuel de l'installation. Afin d'assurer l'efficacité de la zone de séparation, il est nécessaire de la vidanger avant que l'huile accumulée ne soit jetée directement dans les égouts. Il faut notamment porter une attention particulière aux deux éléments suivants :

- Les boues ne doivent pas obstruer le drain qui amène les eaux usées dans le séparateur;
- La zone de séparation doit contenir suffisamment d'eau (à 80% de la hauteur de la zone de séparation) pour que la séparation de l'huile et de l'eau – et la rétention de l'huile – ait véritablement lieu.

Dans le cadre de Clé Verte, l'examen de plusieurs séparateurs a permis de constater que le niveau d'eau dans la zone de séparation est souvent bien en deçà des 80 %. Parfois, l'eau est presque inexistante ! Il semble donc que le remplissage d'eau dans cette zone soit négligé à la suite de la visite du service de pompage des boues et des eaux huileuses. Profitez toujours de ce moment pour **remettre la zone à niveau, soit à 80% de la hauteur de la zone de séparation. L'efficacité de votre séparateur et la protection de l'environnement en dépendent.**

Remerciements : M. Jacques Maheux, directeur, Réseau des garages recommandés de CAA-Québec, M. Luc Tessier, Tessier Équipements Inc., ainsi que les propriétaires des ateliers certifiés du Québec.



### Vers le respect de l'environnement

Pour plus de renseignements, visitez le [www.cleverte.org](http://www.cleverte.org) ou composez le 450 446-4441.



# Vendez plus de véhicules. Générez plus de revenus.

(Qui dit mieux !)



Bien au-delà de ses rapports d'historique de véhicules d'occasion les plus complets au Canada, CarProof est votre partenaire de réussite. Approche sensée tablant sur les faits, ressources et matériel offerts sans aucuns frais, ainsi que connaissances des meilleures pratiques de l'industrie à l'échelle du pays – voilà ce que CarProof souhaite partager avec vous.

Pour en apprendre davantage, composez le 1.866.835.8612.



[www.carproof.com](http://www.carproof.com) 1.866.835.8612



## VOLS ET FRAUDES CHEZ LES CONCESSIONNAIRES : LA CCAQ VISE L'AUTOPRÉVENTION

À n'en point douter, les vols de véhicules constituent un véritable fléau au Québec. Saviez-vous qu'un véhicule est volé toutes les 21 minutes, soit pas moins de 24 410 véhicules par année\* ? Malgré tout, ces chiffres représentent une baisse de plus de 37 % en 5 ans à peine.

Divers facteurs peuvent expliquer cette baisse, notamment la présence de nouveaux dispositifs à l'intérieur des véhicules, qui ont pour effet de décourager les voleurs. D'ailleurs, depuis 2007, la loi oblige les constructeurs à installer un immobilisateur (aussi appelé *dispositif antidémarrage*) sur leurs automobiles.

Les vols de véhicules causent de multiples désagréments aux propriétaires qui en sont victimes : en tête de liste, une hausse de leurs primes d'assurance. Pour les assureurs, ces vols représentent des indemnités de l'ordre de près de 200 millions de dollars.

### LES CONCESSIONNAIRES N'Y ÉCHAPPENT PAS

De leur côté, les concessionnaires représentent des cibles privilégiées pour les voleurs de véhicules, compte tenu de leur stock de véhicules neufs. Afin de contrer ces vols, la CCAQ a développé depuis plus de 5 ans maintenant un outil de prévention contre les fraudes et les vols chez ses 820 concessionnaires membres. En effet, lorsqu'un membre est victime d'une tentative de fraude ou d'un vol de véhicule, il en avise la CCAQ qui, au moyen d'un bulletin électronique, diffuse rapidement l'information à tous les autres membres.

De plus, nous faisons parvenir ce bulletin à l'Association des marchands de véhicules d'occasion du Québec (AMVOQ), qui la rediffuse à ses membres. Le but : éviter qu'un autre commerçant de véhicules ne soit tenté de racheter ou de prendre en échange le véhicule volé. Dans certains cas, nous relayons également l'information à des corps policiers, ce qui peut accélérer leurs enquêtes.

Au fil des ans, le partage rapide de l'information relative aux vols de véhicule a pu mener à certaines arrestations, à plusieurs tentatives de fraudes ratées, en plus de prévenir le vol d'autres véhicules. De plus, dans certains cas, des photos du ou des voleurs ont pu être publiées grâce aux systèmes antivol sophistiqués dont sont dotés la plupart des concessionnaires.

En plus des vols de véhicules, nos concessionnaires sont souvent la cible de tentatives de fraude qui proviennent de partout dans le monde, principalement de la Côte d'Ivoire. Bien souvent, le but des malfaiteurs est de tenter d'acheter un véhicule en payant au moyen de chèques sans provision et de les faire transporter outre-mer. D'autres cas plus connus concernent l'expédition de fournitures diverses livrées chez le concessionnaire qui n'a jamais autorisé ces achats. Ces entreprises étant rapidement dénoncées par nos membres, le stratagème des fraudeurs finit souvent abruptement.

### DES OUTILS SUR MESURE POUR DÉCOURAGER LES VOLEURS

Outre l'envoi du bulletin électronique, qui a prouvé son efficacité, la CCAQ a développé d'autres outils afin de prévenir les vols et la fraude chez ses membres. L'un d'eux consiste en un formulaire qu'un éventuel acheteur doit signer et par lequel il s'engage à respecter la procédure à suivre avant d'effectuer l'essai routier d'un véhicule. La politique relative à l'essai routier des véhicules est affichée dans la salle d'exposition du concessionnaire, ce qui permet aux acheteurs, et aux voleurs, d'en prendre facilement connaissance.

Au chapitre du vol ou de la copie de clés, les concessionnaires disposent d'outils tels que le rangement sécuritaire des clés, ainsi que d'une procédure à suivre avant de fabriquer le double d'une clé d'un véhicule. Par ailleurs, afin de prévenir la fraude, les concessionnaires doivent suivre des instructions rigoureuses avant d'accepter les paiements par carte de crédit, par chèque ou par traite bancaire.

\* Source : Agence QMI et Statistique Canada pour l'année 2010.

Suite à la page 44

# 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

Communiquez avec votre fournisseur :



[www.adp.com](http://www.adp.com)

**Pierre-Paul Hélie**

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

**1 450 641-7212**



[www.lautopak.com](http://www.lautopak.com)

**Yvon Bettez**

Directeur, dév. des affaires  
ybettez@lautopak.com

**1 877 222-5757** poste 120  
**514 912-7153**



[www.easydeal.qc.ca](http://www.easydeal.qc.ca)

**Alain Delagrave**

Représentant

adelagrave@easydeal.qc.ca

**1 418 580-5501**



Contr@ts électroniques



ONE-EIGHTY

[www.oneeightycorp.com](http://www.oneeightycorp.com)

**Morgan Whatmore**

Représentant à la clientèle,

ventes et support

morganw@oneeightycorp.com

**1 866 803-2003**

**514 651-5920**



[www.groupeppp.com](http://www.groupeppp.com)

**Steve Fradette**

Représentant

sfradette@groupeppp.com

**418 623-8124** poste 247



[www.serti.com](http://www.serti.com)

**Nino Malka**

Directeur des ventes SDS

sdsdemo@serti.com

**1 800 361-6615**

**514 493-1909**



La Corporation des concessionnaires  
d'automobiles du Québec  
[www.ccaq.com](http://www.ccaq.com)

Enregistrée selon ISO 9001:2008

**Patrick Mailloux**, directeur TI & conseiller en e-business

pmailloux@ccaq.com • **1 800 463-5189**





## INNOVER AVEC LES TECHNOLOGIES, LE PLUS VITE POSSIBLE

L'**innovation** est le cœur de l'entreprise, que ce soit pour donner de la valeur à ses produits et services, se différencier de la concurrence, diminuer le coût de la production, améliorer la productivité, exploiter de nouveaux marchés ou tout simplement se développer. Pourtant, lorsqu'il est question de technologies, de nombreuses entreprises accusent un retard important. Et un jour ou l'autre, elles en subiront les conséquences.

Aujourd'hui, les technologies, qu'elles soient nouvelles ou existantes, constituent la force de nos industries. Il n'y a jamais eu autant de technologies disponibles. Certaines sont même gratuites, en particulier celles de l'information et de la communication. Il y a environ dix ans, Internet n'occupait pas une place aussi importante que maintenant au quotidien. À présent, la majorité des gens y ont accès. Les technologies du Web, telles que le B2B (commerce entre entreprises), le B2C (commerce électronique de détail) et le C2C (commerce électronique interconsommateurs), offrent une multitude de possibilités aux entreprises. Il importe de les découvrir et de les utiliser.

### QUELQUES DÉFINITIONS

**B2B** – Commerce entre entreprises (*business to business*)



Ce sont généralement les grandes entreprises qui approvisionnent les petites entreprises ou qui leur offrent des services. Les fabricants ou les fournisseurs, qui vendent en grande quantité, en sont un bon exemple. C'est aussi le cas de la **CCAQ** et ses fournisseurs qui utilisent les contrats électroniques.

**B2C** – Commerce électronique de détail (*business to customer*)



Le B2C représente la grande majorité des sites Web sur lesquels est pratiqué le commerce électronique. Ce sont

tous les sites Web qui ont un produit à vendre : musique, voitures, camions, etc. C'est le cas d'**Occasion en Or**.

**C2C** – Commerce électronique interconsommateurs (*customer to customer*)

Cette catégorie regroupe tous les sites Web où les gens sont rassemblés pour acheter, vendre ou échanger des produits. Les sites d'enchères comme eBay sont un exemple parfait de ce modèle d'affaires.

Les consommateurs communiquent déjà avec leur téléphone mobile ou leur tablette tactile (iPad, par exemple), à toute heure du jour, qu'ils soient dans leur maison, dans la rue, dans leur voiture, dans le métro ou au travail. De plus, la génération Y nous pousse continuellement à adopter ces technologies. Il est donc essentiel que les entreprises connaissent celles qui ont un effet significatif et y aient accès. Peu importe la taille de votre entreprise et les ressources dont vous disposez, vous devez y porter une attention particulière. Mais comment faire ?

### S'INSPIRER DE CEUX QUI SE DÉMARQUENT



Regardons les entreprises qui se sont démarquées par les technologies de l'information. Apple a transformé notre façon d'écouter de la musique ou de lire nos courriels en commercialisant l'iPad, l'iPod et l'iPhone, par exemple. Amazon s'est démarqué par la vente de livres en ligne, puis par la vente de livres numériques. De plus, il est l'une des plus importantes plateformes d'informatique en nuage au monde, qui sert des millions d'entreprises. Avis aux décideurs des entreprises : inspirez-vous-en. L'innovation est instantanément liée à la productivité des entreprises. Voilà pourquoi il est vraiment important et même vital pour une société d'**innover**.

## PRENDRE DE L'EXPANSION

Si une entreprise veut prendre de l'expansion, elle n'a pas le choix : elle doit innover. Si elle ne le fait pas, ce sont ses clients ou ses fournisseurs qui en souffriront et lui en feront payer le prix. Et elle pourrait même les perdre.

Aucune industrie n'est à l'abri d'une telle situation. Car il est de plus en plus difficile de prévoir la provenance de la concurrence. Si une entreprise reste passive en ne tirant pas profit des technologies de l'information, ses concurrents, eux, trouveront comment la surpasser. Pour une entreprise, la capacité de réagir rapidement et de s'adapter aux nouveaux environnements constitue donc un atout incroyable ! Il existe de nombreux exemples d'entreprises qui ont su innover; c'est le cas des alliances d'entreprises que l'on voit tous les jours.

## DÉCOUVRIR LA TABLETTE TACTILE

La tablette tactile suscite de plus en plus d'intérêt. Cette technologie offre une multitude de possibilités : lire ses courriels et y répondre, préparer une présentation, offrir un meilleur service à la clientèle (en rendant accessible des applications mobiles, par exemple). Le tout dans un format beaucoup plus pratique qu'un ordinateur portable. Il s'agit d'un excellent outil capable d'améliorer la productivité d'une entreprise. Selon un sondage de Fonality et Webtorials, 43 % des PME utilisent actuellement des tablettes. Cette proportion devrait atteindre 76 % d'ici 18 mois.



Suite à la page 44

# BMO Banque privée Harris<sup>MD</sup>

*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.bmobanquepriveeharris.com](http://www.bmobanquepriveeharris.com)

# L'INDUSTRIE PARLE.

« Un service sans pareil...  
 « Des vrais experts...  
 « Les meilleurs, un point c'est tout...

**C'EST TOUJOURS  
 AGRÉABLE DE L'ENTENDRE  
 DE SES CLIENTS.**



Hyundai Longueuil est fier d'être associé à une équipe de professionnels aussi complète. Non seulement les produits sont ajustés au marché mais leur expertise du département de commercialisation après-vente est sans égale. C'est une décision d'affaire des plus rentable pour nous tout en maintenant un niveau supérieur de service à la clientèle. Merci

**Hyundai Longueuil**



Leurs produits sont vraiment bien adaptés à notre clientèle et les services de consultation sont vraiment bénéfiques pour notre département de finance. Notre consultante s'occupe de bien former nos directeurs commerciaux pour qu'ils demeurent toujours informés sur les produits et réglementations.

**Planète Mazda**  
 Sylvain Loiselle



Selon moi, ils sont les meilleurs fournisseurs de produits financiers au Québec. En plus d'avoir accès à d'excellents produits, nous travaillons avec une compagnie qui met beaucoup d'importance sur la formation continue de nos directeurs financiers. Nous sommes avec eux depuis plus de 5 ans et nos résultats ont toujours été au-dessus de nos attentes.

**Laurier Mazda**  
 Alexandre Saillant

## UNE FORCE INCONTOURNABLE DANS L'INDUSTRIE.

**NOS PRODUITS ET SERVICES** Logiciel de suivi des performances • Service à la clientèle hors pair • Logiciels de mise en marché • Service de recrutement et intégration de nouvelles ressources • Formations en classe et en milieu de travail • Financement d'assurances et produits complémentaires • Assurances crédit : vie, invalidité et contre les maladies graves • Assurance de remplacement • Garantie mécanique • Programme de remboursement de garantie mécanique  
**BUREAUX SATELLITES** Amqui • Jonquière • Rivière-du-Loup • Rouyn • Sainte-Félicité • Val-d'Or • Victoriaville



La classe affaires



**IA PACIFIQUE**  
 RÉGION DE MONTRÉAL  
 450.465.0630  
 1 877.465.0630  
 RÉGION DE QUÉBEC  
 418.622.1915  
 www.iapacifique.com

**V.A.G.**  
 RÉGION DE MONTRÉAL  
 450.671.9669  
 1 877.671.9009  
 RÉGION DE QUÉBEC  
 418.839.1660  
 www.vag.ca



# N'ATTENDEZ PAS LES INONDATIONS POUR VOUS ASSURER AVEC PROTECTION PPP



**RONALD TOULOUSE &  
DENISE RACINE**  
PROPRIÉTAIRES DE SUBARU  
OUTAOUAIS

## PERTE MAJEUR DE 3.5\$ MILLIONS

« Félicitations à Nathalie Carpentier, agente en assurance de dommages chez Protection PPP, pour son excellent travail lors des inondations survenues à notre concession le 24 juin 2011. Cet événement aurait pu rapidement tourner au cauchemar, mais grâce à son professionnalisme et sa patience, nous avons rapidement été rassurés et RÉ-assurés! Mme Carpentier est un atout pour l'entreprise considérant son dévouement et sa disponibilité. Ses services ont de loin dépassé toutes nos attentes! »

## DES CLIENTS TRÈS SATISFAITS



**SARTO BUJOLD**  
PROPRIÉTAIRE DE VOLKSWAGEN  
ET KIA NEW RICHMOND

## INONDATION À NEW RICHMOND

« Nous tenons à souligner notre appréciation envers M. Sarto Bujold, propriétaire de Volkswagen et Kia New Richmond, lorsque les inondations ont touché ses concessions. En déplaçant ses véhicules automobiles vers un endroit exempté de dommages, M. Bujold a ainsi évité une importante réclamation à sa police d'assurance. Pour cette raison, La Capitale assurances générales accorde un crédit de prime de 5000\$ applicable lors de son renouvellement. Nous le remercions de sa confiance envers La Capitale assurances générales et le Cabinet de Protection PPP. »

**MICHEL TALBOT,**  
Directeur principal des assurances aux entreprises  
La Capitale assurances générales inc.

Pensez à **La référence en assurance** avec Protection PPP, cabinet d'assurance de dommages affilié à La Capitale.

En adhérant au Programme de protection des concessionnaires automobiles, soyez assurés d'un service exemplaire et sans tracas!



**NATHALIE CARPENTIER & SAMUEL DEMAY**



## LES CARROSSIERS ET LE NOUVEAU RÈGLEMENT SUR L'ASSAINISSEMENT DE L'ATMOSPHÈRE : *DES CHANGEMENTS À L'ATELIER DE VÉHICULES LÉGERS*

Un nouveau règlement a été adopté le 30 juin 2011 par l'Assemblée nationale : le Règlement sur l'assainissement de l'atmosphère. Il remplace le Règlement sur la qualité de l'atmosphère, dont certaines parties restent en application temporairement. Ce règlement vise toutes les sources de contamination de l'atmosphère, incluant les ateliers existants et nouveaux de peinture et de réparation de carrosserie de véhicules automobiles légers.

Tous les ateliers sont visés, qu'ils utilisent des peintures à base de solvants organiques ou à base d'eau. En attendant les nuances possibles, au fur et à mesure des décisions des fonctionnaires, parmi les changements pour les ateliers de carrosserie de véhicules légers, les suivants sont à noter :

Tous les ateliers devront, **si le ministère en fait la demande et dans le délai qu'il indique**, fournir tout renseignement :

- pour identifier la nature des contaminants émis ou susceptibles de l'être,
- pour évaluer leur quantité ou concentration,
- pour localiser les endroits d'émission, ou
- pour connaître les caractéristiques des installations des appareils ou des procédés en cause.

Tous les ateliers existants doivent être munis à **compter du 30 juin 2012** :

- de pistolets à peindre de type HVBP (haut volume à basse pression) ou, en anglais, de type HVLP (High Volume Low Pressure), les autres pistolets d'efficacité inférieure étant interdit ;
- d'une cheminée d'évacuation des gaz dont la hauteur excède d'au moins 5 mètres le faite du bâtiment dans lequel ont lieu ces activités – note : le faite est défini par le *Multidictionnaire de la langue française*, comme « la partie la plus élevée, le sommet d'une construction ».

Rappelons que CLÉ VERTE est un programme volontaire et les actions, certificats et échéances appliqués dans ce cadre ne peuvent être évoqués par quiconque pour se soustraire à la loi, aux règlements et à leurs échéances. Nous vous conseillons de prendre connaissance de la nouvelle réglementation dès que possible, si ce n'est déjà fait.



**SULY INC.**

STRATÉGIES DE  
FIDÉLISATION

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

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

# 44<sup>e</sup> édition



M. Pascal Dandurand  
Président du SIAM 2012

## du SALON INTERNATIONAL DE L'AUTO DE MONTRÉAL

**Du 13 au 22 janvier 2012**  
**Palais des congrès de Montréal**



**Cette 44<sup>e</sup> édition du Salon International de l'Auto de Montréal vous en mettra plein la vue grâce aux dernières nouveautés des constructeurs automobiles et à des animations spéciales toujours plus innovantes. Design et nouvelles technologies seront au rendez-vous pour répondre à tous les goûts!**

**On vous y attend!**

### LA ZONE PERFORMANCE

Cette présentation tant attendue s'installera au septième étage du Palais des congrès. Vous y trouverez des véhicules transformés et des voitures de course.

### LES LÉGENDES DE LA ROUTE

Cette série diffusée sur la chaîne *Historia* débutera en janvier 2012, au même moment que l'ouverture du Salon de l'Auto. Elle sera animée par José Gaudet, accompagné de Benoit Charette et Bertrand Godin, le porte-parole du Salon. On y racontera l'histoire d'automobiles mythiques et leur évolution au fil du temps. On y présentera également de véritables petits bijoux appartenant à des collectionneurs d'ici. Conjointement à la télédiffusion, le Salon exposera huit modèles de véhicules qui feront partie de la télésérie, dans un espace exclusivement réservé à cette fin. Les visiteurs pourront d'ailleurs visionner les premiers épisodes de la série sur place.

### LE GRAND CONCOURS DU SALON DE L'AUTO 2012

L'incontournable concours du Salon permettra à plusieurs personnes chanceuses de faire des envieux. Le tirage du premier prix, une voiture *Jeep* offerte par Chrysler Canada, aura lieu le dimanche 22 janvier 2012.

### DES JOURNÉES ROSES

Pour chaque visiteur du Salon qui portera un vêtement ou un accessoire rose, un montant de 2 \$ sera remis à la Fondation du cancer du sein du Québec. Arborez le rose !

### LA COLLECTE DE SANG : UNE TRADITION QUI SE POURSUIT!

En collaboration avec Héma-Québec, la traditionnelle collecte de sang se tiendra cette année à la Grande-Place du Complexe Desjardins, du 16 au 20 janvier 2012. Nous comptons sur la générosité habituelle des visiteurs pour poursuivre cette activité traditionnelle.



### LA HALTE-GARDERIE KIA MOTORS

Pas la peine de chercher une gardienne pour venir faire un tour au Salon de l'Auto! La halte-garderie Kia Motors offre tout ce qu'il faut pour amuser les petits âgés de 3 à 10 ans pendant 3 heures, où les plus grands peuvent alors visiter le Salon à leur rythme!

Afin d'obtenir tous les détails concernant le Salon International de l'Auto de Montréal 2012, consultez le [www.salonautomontreal.com](http://www.salonautomontreal.com).





L'humoriste hilarant José Gaudet, du célèbre duo Les Grandes Gueules, est fier de participer à la soirée Avant-Première Bénéfice à titre de porte-parole. Tous les profits de cette soirée sont versés à 5 fondations hospitalières du Grand Montréal : Fondation de l'Hôpital du Sacré-Cœur de Montréal, Fondation de l'Hôpital Pierre-Boucher, Fondation du CHUM, Fondation du CUSM et Fondation Santa Cabrini.



Depuis 2005, la Fondation de la Corporation des Concessionnaires d'Automobiles de Montréal, avec l'apport indispensable de ses nombreux membres et partenaires, a versé plus de 2,3 millions de dollars aux fondations hospitalières lors de ces somptueuses soirées.

Ne manquez pas cette occasion unique de visiter en grande première le Salon International de l'Auto de Montréal, le tout dans une ambiance chaleureuse, propice aux échanges, et agrémentée d'un buffet gastronomique, de vins délectables, d'un encaissement silencieux, sans compter les fabuleux prix de présence suivants :

- Un voyage à la Baie-James les 26 et 27 mai 2012 pour 4 personnes, incluant vol aller-retour, hébergement, repas et visites guidées, le tout d'une valeur de 9 720 \$, offert par Hydro-Québec ;
- Une œuvre unique et originale réalisée en silice et en acier par le sculpteur Martin Brisson de Charlevoix. Cette sculpture intitulée *Monsieur L'oiseau* est d'une valeur de 5 468 \$ ;
- Un forfait golf US Open à San Francisco du 14 au 17 juin 2012 pour 2 personnes, incluant hébergement pour 4 nuits à l'hôtel Sheraton Fisherman's Wharf, visites guidées, laissez-passer pour le US Open du samedi et dimanche et transport aller-retour (aéroport-hôtel). Ce prix d'une valeur de 5 200 \$ est offert par Castrol/Wakefield Canada inc. ;
- Une escapade d'une fin de semaine « VIP Land Rover Experience » pour 4 personnes. Elle comprend une journée complète à l'école de conduite Land Rover Experience à Montebello, l'utilisation de 2 véhicules Land Rover, chacun accompagné d'un instructeur, ainsi que l'hébergement au luxueux Hôtel Fairmont Le Château Montebello. Ce prix offert par Land Rover Canada est d'une valeur de 5 000 \$ ;
- Un ensemble de 4 pneus d'été ou toutes saisons ainsi que 4 pneus d'hiver, pose et équilibrage inclus. Ce prix d'une valeur maximale de 5 000 \$ est offert par Pirelli Canada.

***Vivez une soirée exceptionnelle et découvrez en primeur les nouveautés automobiles tout en appuyant la cause de la santé.***

***Réservez vos billets dès maintenant!***

Julie Lachance, coordonnatrice de l'Avant-Première Bénéfice  
Téléphone : 514 331-6571, poste 222  
Courriel : j.lachance@ccam.qc.ca



M. Jacques Tardif  
Président de la CCAM

## 7<sup>e</sup> COLLOQUE ANNUEL de la CCAM

S'informer pour se dépasser !

M. Jacques Tardif, président de la CCAM,  
vous donne rendez-vous le mardi **10 JANVIER 2012**  
à la Tour de Montréal au Parc olympique

CORPORATION  
DES  
CONCESSIONNAIRES



**Dany Dubé**, chroniqueur sportif

### **Gérer, c'est coacher**

Un bon coach est essentiel pour diriger une équipe. Il optimisera l'utilisation du talent, développera la gestion coopérative et le leadership, prendra le temps de connaître ses joueurs, les préparera à la compétition et les amènera à un niveau supérieur afin de les faire mieux performer.



**Pierre-Luc Desgagné**, directeur principal à Hydro-Québec

### **Hydro-Québec et l'électrification des transports : de la maison à vos multiples déplacements**

Hydro-Québec joue un rôle actif dans le développement de l'électromobilité (projets de démonstration, mobilité urbaine) et dans le déploiement de l'infrastructure de recharge publique des véhicules électriques avec ses partenaires du « CIRCUIT ÉLECTRIQUE ».

**Alain Dubuc**, chroniqueur économique à *La Presse*

### **Que nous réserve 2012?**

#### **Le Québec résistera-t-il à la tourmente?**

Le contexte économique actuel oblige les entreprises du Québec, y compris les concessionnaires d'automobiles, à relever des défis de taille sur le plan de la productivité, des changements démographiques et de la responsabilité de la main-d'œuvre.



**Bertrand Godin**, animateur, analyste et chroniqueur automobile

### **Piloter son avenir**

Le gestionnaire d'aujourd'hui doit développer plusieurs aspects afin de relever les défis du futur : il devra trouver l'inspiration, se remettre en question pour mieux évoluer, se préparer, adopter l'attitude d'un gagnant, apprendre à gérer son stress et respecter les rôles.

**Inscrivez-vous dès maintenant!**

**WWW.CCAM.QC.CA**

**514 331-6571, poste 321**

**formation@ccam.qc.ca**



## Faire du déchet une ressource



Plus que jamais Veolia ES vous offre la tranquillité d'esprit et une fiabilité de service via son équipe du service à la clientèle, un personnel qualifié qui se fait un plaisir de répondre à tous vos besoins.

### Récupération :

- Huile usagée en vrac
- Filtres à huile usagés
- Contenants de plastique
- Contenants aérosols huileux
- Antigél usagé
- Absorbant granulaire contaminé (solides huileux)

Service sur bassins lave-pièces et/ou vente de solvant

Service sur appareils de nettoyage pour fusils à peinture et/ou vente de diluant à peinture

Nettoyage de drains et séparateurs

Un seul numéro partout au Québec : 1.800.563.9535







**DU 6 AU 11 MARS 2012**

**Centre de foires de Québec**

**UN SALON PLUS GRAND  
QUE JAMAIS !**

La 31<sup>e</sup> édition du Salon de l'auto de Québec, présentée par La Capitale assurances générales, aura lieu du 6 au 11 mars 2012, au Centre de foires de Québec.

C'est le rendez-vous annuel des passionnés, des acheteurs ou tout simplement des curieux. La 31<sup>e</sup> édition vous propose une expérience automobile divertissante, éducative et humaine ! Tous les professionnels de l'automobile seront réunis sous un même toit afin de partager leurs connaissances, de présenter les nouveautés technologiques et les véhicules incontournables de 2012 et même de 2013.

Cette année, le site du Salon de l'auto est doté d'une salle d'exposition d'une superficie de plus de 17 000 m<sup>2</sup> (184 000 pi<sup>2</sup>), qui accueillera des nouveautés des constructeurs d'automobiles, des zones thématiques pour les amateurs de voitures exotiques et électriques, ainsi que des zones d'information pour ceux qui veulent en apprendre davantage sur le monde automobile.

*Le 31<sup>e</sup> Salon de l'auto de Québec est le rendez-vous qui vous fera vivre  
une expérience automobile humaine et qui vous accrochera un sourire aux lèvres !*

### **LA SOIRÉE-BÉNÉFICE AVANT-PREMIÈRE : UN INCONTOURNABLE**

Le succès de la soirée-bénéfice du Salon de l'auto de Québec confirme son retour encore cette année. Cette soirée-bénéfice vous donnera l'occasion de visiter en primeur le Salon avant son ouverture au grand public et de participer à la première grande activité de financement au profit de la Fondation Mobilis de la Corporation des concessionnaires d'automobiles de la régionale de Québec (CCARQ). Il s'agit d'une chance unique de parcourir le Salon de l'auto en discutant avec des acteurs de l'industrie et en dégustant vin et bouchées. Pour seulement 155 \$ le billet (incluant un don de 100 \$), venez prendre le pouls de notre événement, tout en contribuant à une bonne cause.

À l'initiative des concessionnaires membres de la CCARQ, la Fondation Mobilis a été créée en octobre 2009, et sa mission consiste à faire le bien dans la communauté. Depuis, cette fondation remet annuellement plus de 150 000 \$ à des organismes ayant un besoin lié à la mobilité.



### **PROGRAMMATION 2012**

---

<b>Visite des médias :</b>	lundi 5 mars de 14 h à 15 h
<b>Soirée-bénéfice avant-première :</b>	lundi 5 mars, dès 17 h 30
<b>Inauguration officielle :</b>	mardi 6 mars à 10 h
<b>Matinée familiale :</b>	samedi 10 mars de 8 h à 12 h

## LA 31<sup>e</sup> PRÉSIDENTE DU SALON DE L'AUTO DE QUÉBEC ET LE COMITÉ DU SALON

Pour une deuxième fois dans l'histoire du Salon de l'auto de Québec, une femme en assure la présidence. M<sup>me</sup> Nathalie Parent, vice-présidente de Mercedes-Benz de Québec, est heureuse de participer à cette 31<sup>e</sup> édition et ainsi de contribuer au succès de ce salon plus grand que jamais. M<sup>me</sup> Parent peut compter sur l'implication de tous les membres du comité du salon 2012, soit M. Benoit Theetge de Circuit Acura et Auto Frank et Michel, M<sup>me</sup> Sarah Daigle de Beauport Mazda, M. Charles Lessard de Lessard Hyundai et M. Gilles Lessard de Hyundai Beauce.



Sur la photo (de gauche à droite) : M. Bernard Ferland, vice-président exécutif de la CCARQ, M. Charles Lessard de Lessard Hyundai, M<sup>me</sup> Nathalie Parent de Mercedes-Benz de Québec, M. Gilles Lessard de Hyundai Beauce, M. Benoit Theetge de Circuit Acura et Auto Frank et Michel ainsi que M<sup>me</sup> Sarah Daigle de Beauport Mazda.

## HEURES D'OUVERTURE AU PUBLIC

Mardi 6 mars :	9 h 30 à 22 h
Mercredi 7 mars :	9 h 30 à 22 h
Jeudi 8 mars :	9 h 30 à 22 h 30
Vendredi 9 mars :	9 h 30 à 22 h 30
Samedi 10 mars :	8 h à 22 h
Dimanche 11 mars :	9 h 30 à 17 h



LA CORPORATION DES  
CONCESSIONNAIRES  
D'AUTOMOBILES de la  
régionale de Québec (CCARQ)

## UNE ÉQUIPE PERMANENTE DYNAMIQUE

C'est une équipe dynamique qui vous présente la 31<sup>e</sup> édition du Salon de l'auto de Québec. Elle est composée de M. Bernard Ferland, vice-président exécutif de la CCARQ, de M<sup>me</sup> Claudia Guilbault, directrice des communications, de M<sup>me</sup> Stéphanie Laliberté, directrice des opérations, et de M<sup>me</sup> Francine Arbour, adjointe administrative. N'hésitez pas à communiquer avec nous afin de nous faire part de vos impressions !



Suivez-nous sur  et 

Site Web :

[www.salondelautodequebec.com](http://www.salondelautodequebec.com)

## POUR NOUS JOINDRE :

Salon de l'auto de Québec  
5600, boulevard des Galeries, bureau 325  
Québec (Québec) G2K 2H6  
Téléphone : 418 624-2290  
Télécopieur : 418 624-2304  
[info@ccarq.com](mailto:info@ccarq.com)



Avantages sociaux



Efforts de défense de la CADA

## Un jugement sain

Pas besoin d'une deuxième opinion – exercez un jugement sain en adhérant au régime d'avantages sociaux CADA 360. C'est le régime le plus important et le plus solide à l'intention des concessionnaires au Canada, vos employés peuvent donc se sentir en bonnes mains. Et, en participant aux régimes CADA 360, vous fournissez un appui financier à la CADA pour la défense de vos intérêts. CADA 360. Un choix qui rapporte.™



### Avantages sociaux

Le plus important régime d'avantages sociaux au Canada à l'intention des concessionnaires et de leurs employés.

### Épargne-retraite

Un régime d'investissement unique conçu pour attirer les meilleurs candidats et fidéliser vos meilleurs employés.

### Assurance garages

Un portefeuille diversifié de produits d'assurance et de services de gestion des risques.

**CADA\*360™**  
Un choix qui rapporte

Appelez-nous aujourd'hui au 1-800-463-5289 ou visitez [www.cada.ca](http://www.cada.ca).





Épargne-retraite



Efforts de défense de la CADA

# Un bon départ

Laissez vos soucis derrière vous. En investissant dans le régime d'épargne-retraite CADA 360, vous pouvez envisager l'avenir avec confiance – les destinations que vous voudrez visiter, les choses que vous aimeriez faire. En même temps, vous avez l'esprit tranquille en sachant que vos intérêts d'affaires sont en bonnes mains aujourd'hui car, en participant aux régimes CADA 360, vous fournissez un appui financier à la CADA pour la défense de vos intérêts. CADA 360. Un choix qui rapporte.™



### Avantages sociaux

Le plus important régime d'avantages sociaux au Canada à l'intention des concessionnaires et de leurs employés.

### Épargne-retraite

Un régime d'investissement unique conçu pour attirer les meilleurs candidats et fidéliser vos meilleurs employés.

### Assurance garages

Un portefeuille diversifié de produits d'assurance et de services de gestion des risques.



Appelez-nous aujourd'hui au 1-800-463-5289 ou visitez [www.cada.ca](http://www.cada.ca).



# PLUS D'ACHALANDAGE QU'À L'HEURE DE POINTE

En matière d'automobiles, vous évitez habituellement la circulation comme la peste. Cependant, quand vient le temps de vendre des voitures, plus d'achalandage signifie plus de ventes.

Avec un achalandage mensuel quatre fois supérieur à celui des sites concurrents, Kijiji Autos est l'endroit idéal où les concessionnaires canadiens devraient investir pour leurs publicités en ligne.



kijiji  
Autos

[kijijiautos@kijiji.ca](mailto:kijijiautos@kijiji.ca) • [autos.kijiji.ca](http://autos.kijiji.ca) • 877-857-5454



## L'ENSEIGNE RÉCOLTE LES FRUITS QU'ELLE A SEMÉS

Pour CarrXpert, la satisfaction de la clientèle est un élément très important. C'est pourquoi nous nous faisons un devoir de demander à nos clients leurs commentaires et leur appréciation générale de leur expérience chez nos membres. Pour ce faire, nous les invitons à remplir un questionnaire de satisfaction, qu'ils nous retournent par la suite.

Au moyen de ce questionnaire, nous évaluons les points suivants : les services rendus, la qualité des réparations, le véhicule de remplacement, le traitement de la réclamation par l'assureur, la courtoisie du personnel, la propreté des lieux, les délais de livraison et la propreté du véhicule livré.

Nous sommes fiers d'avoir obtenu une moyenne générale de 97,8 % pour la dernière année. Ce résultat indique que nos carrossiers mettent tout en œuvre pour faire un travail de qualité, dans les meilleurs délais, tout en rendant l'expérience de leurs clients la plus cordiale possible.

Le sondage nous a aussi permis de mesurer nos sources de référence. Ce sont les compagnies d'assurance (39,2%) et les concessionnaires (38,6%) qui nous recommandent le plus. Près de 80 % de nos clients ont été envoyés dans l'un de nos établissements par ces deux types d'entreprise. Ce sont des statistiques à ne pas négliger.

Il est donc facile d'affirmer que notre modèle d'entreprise fonctionne très bien. Les liens privilégiés que nous avons établis entre nos ateliers de carrosserie et nos

concessionnaires membres affiliés portent leurs fruits ! De plus, ils permettent à nos ateliers de survivre à un hiver doux, comme celui de l'an dernier.

### RAPPROCHEMENT AVEC LES CONSTRUCTEURS

CarrXpert est soucieuse d'entretenir des relations sous le signe de la collaboration avec les différents intervenants du domaine de la carrosserie. Au cours des deux dernières années, nous avons grandement amélioré nos rapports avec les compagnies d'assurance. Nous dialoguons maintenant avec elles pour fixer les tarifs applicables en carrosserie et pour développer leurs réseaux de carrossiers. Nous donnons également de la formation aux experts en sinistre, en plus de travailler de pair avec eux pour régler certains dossiers problématiques le plus rapidement possible.

Cette collaboration est grandement appréciée, tant par les assureurs que par nos membres. Nous tentons maintenant d'établir ce genre de relation avec les constructeurs d'automobiles. Nous avons commencé ce rapprochement cet automne en offrant le cours *Initiation à la réparation automobile* à certains constructeurs. Nous voulons ainsi leur montrer le savoir-faire que nous avons développé et que nous transmettons aux membres de notre réseau.







Suite de la page 27

En conclusion, malgré l'absence de statistiques démontrant la baisse des vols et des fraudes chez nos concessionnaires, la CCAQ est persuadée de contribuer à leur recul de manière substantielle. Grâce à la popularité de ses bulletins d'information diffusée auprès de ses membres lors d'un vol ou d'une fraude commise dans l'un de leurs établissements, elle réussit à combattre ce fléau par l'information et la prévention !

**L'INFORMATION  
C'EST LA  
PRÉVENTION !**

Suite de la page 30

Les directeurs de territoire de CarrXpert se servent maintenant de la tablette tactile, au plus grand plaisir de leurs membres. Les outils informatiques et les rapports qu'ils utilisent pour améliorer la productivité sont accessibles partout, instantanément. C'est un immense pas en avant.

### **EXPLIQUER LE RETARD**

Il y a certainement de la résistance au changement, c'est connu. Pourquoi ? Plusieurs raisons peuvent l'expliquer : mauvaise expérience avec une technologie, budget limité pour l'acquisition de technologies, manque de connaissances liées au potentiel des technologies, embauche d'un consultant décevant, etc. Mais puisque nous sommes rendus à la croisée des chemins, pourquoi ne pas donner une deuxième chance à la technologie ?

Une chose est certaine, si vous ne le faites pas, votre concurrent, lui, le fera. Voulez-vous être celui qui se fait dépasser ou celui qui prend la tête ?



**Mon enquête  
le confirme, nous  
offrons les meilleurs!**

**Le vôtre, ON L'A!**

**Occasion  
en Or**  
La Commission des Concessionnaires  
Automobiles de Québec

[www.occasionenor.com](http://www.occasionenor.com)

# Avez-vous les bons outils dans votre coffre?

**easy deal**  
Accélérateur de ventes

**Élimine les erreurs coûteuses**

**Calcule jusqu'à 50 paiements en simultané**

**Tient à jour crédits, taux et résiduels**

**Gère les ventes de parc, les échanges et la vente entre commerçants**

**Offre un suivi complet de la clientèle**

**Imprime les contrats de vente de la CCAQ et plusieurs autres documents**



**Obtenez un essai gratuit de  
EasyDeal dès maintenant**  
[www.demo.easydeal.qc.ca](http://www.demo.easydeal.qc.ca)

**1-866-255-3279**



## Groupe Finance et Indemnisation, votre allié pour maximiser la croissance de votre concession et fidéliser votre clientèle.

Grâce à notre expertise et à une relation étroite avec notre réseau de partenaires, vos clients pourront bénéficier d'une offre de produits après-vente unique :

- Assurance de remplacement
- Assurance créancier
- Garanties automobiles supplémentaires
- Produits d'esthétique
- Solutions Web

Conçu spécialement pour optimiser le rendement de votre équipe de commercialisation après-vente, notre programme vous offre un encadrement personnalisé. Notamment parce qu'il :

- Offre une proximité avec une équipe d'experts compétents et accessibles
- Contribue à la formation et au développement professionnel de vos conseillers et de vos directeurs financiers

JOIGNEZ NOTRE ÉQUIPE DÈS AUJOURD'HUI !

**1 877 373-7717**

[www.finance-indemnisation.com](http://www.finance-indemnisation.com)

**FI** Finance &  
Indemnisation

AUTO - VÉHICULE RÉCRÉATIF ET DE LOISIR







## FAITES LE SAUT DANS... L'OCCASION !

Les affaires vont bien. Les ventes de véhicules neufs ont repris de plus belle depuis la crise financière de 2009. La force de vente est heureuse. Que peut-il arriver de mieux ?

Même si un concessionnaire vend plus de véhicules neufs que l'an dernier, qui était soit dit en passant une très bonne année, peut-être est-il en train de manquer le bateau. Savez-vous quel secteur connaît actuellement une croissance exponentielle, tant au Québec qu'au Canada ? C'est celui de la vente de véhicules d'occasion. En effet, en 2003, 425 000 véhicules d'occasion ont été vendus au Québec, et en 2010, près de 850 000, soit le double !

### PREMIER CONSTAT

Les concessionnaires ont-ils pour autant doublé leurs ventes de véhicules d'occasion en sept ans ? Parions que non, car ils ne récoltent maintenant que 22,5 % de cette manne. Il y a une dizaine d'années, les concessionnaires détenaient pas moins de 40 % du marché des véhicules d'occasion. Aujourd'hui, les marchands indépendants et les particuliers se partagent 77,5 % du marché.

Vous pensez que ces chiffres sont fictifs ? Détrompez-vous. Les concessionnaires laissent filer énormément d'argent en n'investissant pas assez d'énergie et de ressources (humaines et financières) dans la vente de véhicules d'occasion.

### DEUXIÈME CONSTAT

Ce n'est plus un secret pour personne, les concessionnaires sont reconnus pour être spécialisés dans la vente de véhicules d'occasion récents, ayant un bas kilométrage. C'est ce que nous appelons des *véhicules presque neufs*. Ils sont âgés d'un à cinq ans. Au Québec, cette catégorie de véhicules représente 65 % des ventes d'un concessionnaire, comparativement à seulement 32,7 % pour l'ensemble du Canada.

Depuis deux ans, nous annonçons une diminution du nombre de véhicules presque neufs offerts pour la revente. Et cette tendance devrait s'accélérer au cours des cinq prochaines années. Au Canada, de 2009 à 2010, les ventes de cette catégorie de véhicules ont diminué de 7,3 %, en raison de la baisse de l'approvisionnement. Et ce n'est pas fini. Cette rareté annoncée, et réelle, entraînera notamment une hausse des prix.

Au même moment, les ventes de véhicules âgés de six à dix ans connaissent une croissance très rapide. Or cette catégorie mal aimée des concessionnaires ne représente que 21% de leurs ventes contre 43 % dans l'ensemble du marché canadien. Au Québec, les ventes totales de ces véhicules d'occasion ont diminué de 1 % chez les concessionnaires. Mais au Canada, elles ont augmenté de 13,1 % de 2009 à 2010. L'engouement des consommateurs s'explique par la plus grande qualité des véhicules offerts et leur durée de vie beaucoup plus longue. Dans le contexte économique actuel, ces véhicules représentent donc un excellent choix pour eux. Par ailleurs, comme les ventes de véhicules neufs ont été très bonnes de 2002 à 2006, l'approvisionnement en véhicules d'occasion plus âgés est actuellement excellent.

Les concessionnaires n'aident pas leur cause et celle de leur entreprise, car ils approvisionnent par la vente en gros 47 % des véhicules vendus par les marchands indépendants. Or ces véhicules sont principalement âgés de six à dix ans. Les concessionnaires ont donc eu la chance de les revendre eux-mêmes, mais ils ont choisi de laisser les ventes, et les profits, aux mains des marchands indépendants.

### LA SOLUTION

Pour changer cette situation, les solutions sont simples. Puisque les concessionnaires ne peuvent pas vraiment avoir d'emprise sur les ventes faites entre particuliers, ils peuvent au moins se réapproprier une bonne partie



du marché des véhicules qu'ils vendent aux marchands indépendants. Et pour y parvenir, les concessionnaires ont plusieurs outils en main.

Faites un calcul rapide. Les concessionnaires ont vendu 159 100 véhicules aux marchands indépendants. S'ils décident, collectivement, de ne garder que les meilleurs et de vendre la moitié de ces véhicules, en faisant le profit habituel escompté, ils perdent chaque année près de 160 millions de dollars en profit. Les chiffres parlent d'eux-mêmes, n'est-ce pas ?

Les consommateurs cherchent des véhicules de six à dix ans. Et ils les achètent là où ils en trouvent. Pour l'instant, nous ne gardons pas en stock une quantité suffisante de ces véhicules pour répondre aux demandes des consommateurs, car ces véhicules sont revendus à des

marchands indépendants qui, à leur tour, les revendent à leurs nouveaux clients. Donc, ces marchands en profitent pour commencer à établir une relation d'affaires avec eux.

En 2013, on prévoit qu'il se vendra au Québec plus de deux véhicules d'occasion pour chaque véhicule neuf vendu. Est-ce que les concessionnaires sont prêts à vendre ces véhicules ?

## LE 5<sup>e</sup> ANNIVERSAIRE DE LA TOURNÉE OCCASION EN OR

Depuis maintenant cinq ans, des concessionnaires membres de l'enseigne Occasion en Or tentent chaque année de se réappropriier des ventes de véhicules d'occasion en participant à la Tournée Occasion en Or.

Cette année, 3 880 véhicules ont trouvé preneur durant l'un des 25 événements sous la tente. Près de 80 % de ces véhicules ont été vendus à une clientèle différente, qui ne se serait probablement pas présentée chez un concessionnaire pour acheter un véhicule d'occasion. En mettant en place ces événements, Occasion en Or a créé une dynamique qui a fait ses preuves et qui produit des résultats positifs tangibles.

En cinq ans, le nombre d'événements de ventes sous le chapiteau a triplé, passant de 8 à 25. Au cours de la même période, les ventes ont quadruplé. Ces événements sont donc non seulement plus nombreux, mais ils sont également plus efficaces et plus rentables qu'auparavant.

La Tournée Occasion en Or est l'un des outils à la portée des membres de l'enseigne pour améliorer la rentabilité du service des ventes de véhicules d'occasion de leur entreprise. De plus, l'équipe d'Occasion en Or est en mesure de les aider pour leur positionnement sur le Web, l'analyse de leurs inventaires et des statistiques de ventes, l'amélioration de la gestion de leur service grâce aux Groupes Excellence, etc.

**SHERLOCK**  
MARQUAGE ANTIVOL  
SHERLOCK INC.

Le meilleur moyen de dissuasion et de prévention du vol :

- Code alpha-numérique bien en vue.
- Plus de 52 pièces de votre véhicule sont gravées tels que les mags, les feux avant et arrière et les pièces du moteur.
- Accès direct des corps policiers à nos banques de données.

Recommandez Sherlock, le crabe doré  
[WWW.SHERLOCK.CA](http://WWW.SHERLOCK.CA)

# Nous ne nous occupons pas uniquement du crédit.

Afin de s'adapter et de réussir, vous avez besoin d'un partenaire qui peut fournir une meilleure technologie et de meilleurs services de consultation pour augmenter l'efficacité et la rentabilité partout dans votre entreprise.

Voilà pourquoi vous avez besoin de la *Performance Suite* [gamme de produits de rendement] de DealerTrack – la gamme la plus complète de solutions de rendement de valeur supérieure dans l'industrie, y compris le DMS [logiciel du système de gestion des concessionnaires], l'inventaire, les ventes et les F&A [finances et assurances], et les données sur le marché.

Que vous dirigiez un emplacement unique ou un groupe national de concessionnaires, DealerTrack offre de meilleures solutions et de meilleurs services afin de répondre aux défis au chapitre des activités actuelles et d'améliorer votre résultat net.



Consultez le site Web à l'adresse [dealertrack.ca](http://dealertrack.ca) ou composez le 866.360.3863

 **DealerTrack**<sup>®</sup>  
C A N A D A







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 2012.



## LE PROGRAMME DE PARTENARIAT



- Conception de sites Web optimisés pour le référencement et la conversion
- Plateforme flexible (CMS) pour vous assurer du contrôle
- Recrutement et formation de spécialistes Internet pour les concessionnaires automobiles
- Formation en Stratégies et tactiques Internet
- Publicité et marketing interactif pour assurer une visibilité de premier ordre
- Solution de site mobile et solutions pour les réseaux sociaux



*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)



- 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



- Plus de 6 000 concessionnaires utilisent notre réseau pour accéder à plus de 30 institutions financières, ainsi qu'aux agences d'évaluation du crédit, aux rapports sur l'historique des véhicules et à d'autres interfaces, tels que le système de gestion des concessionnaires DealerTrack et Trade Tracker.



- 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, HebdoNet, Auto 123, 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.

# DE LA CCAQ : UN CONCEPT GAGNANT

## **F&I** Finance & Indemnisation

- Assurance crédit (vie et invalidité)
- Assurance de remplacement (FPQ n° 5)
- Garantie automobile supplémentaire
- Protections chimique et esthétique
- Financement des produits accessoires, F & I Finance
- Financement complémentaire, F & I Finance Plus
- Formation continue
- Programme de formation aux vendeurs
- Groupe F & I Plus

## **kijiji** Autos

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

## **Mutuelle de prévention** Filiale de la CCAQ

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

## **TRADER**

### carrefour **AUTOMOBILE** **TRADER** auto **HEBDO**

La solution intégrée tout-en-un

### SOLUTIONS

## **vélociT**

La solution rapide et intelligente pour accélérer votre rotation d'inventaire

## Groupe

- Garantie mécanique
- Assurance crédit
- Assurance de remplacement
- Logiciel Maestro F & I
- Formation pour F & I
- Programme de protection des concessionnaires automobiles (assurances commerciales)

## **Hydro Québec**

## **jobboom** RECRUTEMENT © QUÉBECOR MEDIA

- 16 secteurs d'emploi
- Affichage de vos offres d'emploi
- Envoi de vos offres par courriel aux candidats ciblés
- Possibilité d'ajouter le Jobboom Extra dans le *Journal de Montréal*
- Service à la clientèle unique

## **Occasion en Or** La Compagnie des concessionnaires d'occasion du Québec [www.occasionenor.com](http://www.occasionenor.com)

- Enseigne qui fait la promotion de la vente de véhicules d'occasion chez les concessionnaires du Québec
- « 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 et application iPhone exclusifs aux concessionnaires



### 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



La Corporation des concessionnaires  
d'automobiles du Québec  
[www.ccaq.com](http://www.ccaq.com)

Enregistrée selon ISO 9001:2008

**Au service de ses membres depuis plus de 60 ans**

## ADMINISTRATION GÉNÉRALE

Relations gouvernementales • Relations médias  
• Dossiers ressources humaines et formation  
• Fournisseurs et partenaires  
*M<sup>e</sup> Jacques Béchard, Lise Roy, Suzanne Gauthier*

## DIRECTION DES AFFAIRES JURIDIQUES

Conseils juridiques • Inscriptions de droits au  
RDPRM • Formation • Programme médiation/  
conciliation CAA/CCAQ  
*M<sup>e</sup> Frédéric Morin, M<sup>e</sup> Ian P. Sam Yue Chi,  
Roxanne Fortier*

## DIRECTION SERVICES ADMINISTRATIFS ET SERVICES AUX MEMBRES

Gestion des dossiers de membres • Comptabilité  
• Formulaire • Services de messagerie • Conseils  
taxes à la consommation • Formation • Rensei-  
gnements fiscaux (avantages imposables)  
*Marc Nadeau, Alexiane Crotet, Denise Boucher,  
Marie-Nicole Boudreault*

## 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  
*Patrick Mailloux, Charles Audrey Boivin,  
Éric Caron, Jean-Louis Gervais, Jean-Michel  
Provencher, Robert Richelieu*

## DIRECTION DES COMMUNICATIONS

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

Services de prévention SST • Services de gestion  
des réclamations • Services juridiques SST • Gestion  
des risques • Évaluation de la performance en  
financement  
*M<sup>e</sup> Céline Servant, M<sup>e</sup> Isabelle Montpetit,  
M<sup>e</sup> Lise Turcotte, Véronique Côté, Line Roger*

## CARRXPert

Représentativité auprès des assureurs • Promotion  
de la bannière • Académie de formation • Gestion  
département carrosserie • Médiation assureurs/  
carrossiers • Support en estimation • Tournois  
de golf • Congrès annuel  
*Maurice Roy, Michel Côté, Aimé St-Martin,  
Manon Lacasse, Pierre Joncas, Gérald Anctil,  
François Brunet, Robert Favreau,  
Charles Audrey Boivin, Lucie Jean*

## OCCASION EN OR

Support technique et à la vente • Publicité et  
promotion de la bannière • Événements de vente •  
Formation • Outils de gestion  
*Maurice Roy, Serge Grenier, Julie Dorion,  
Jean-Luc Brosseau, Louis Pelletier,  
René Bourgeault, Martine Lévesque*

## ULTRA

Recouvrement • Enquête de solvabilité • Enquête  
de préemploi • Enquête de crédit commercial •  
Recherche de titres  
*Linda Blondeau, Émilie Duchesneau,  
Roxanne Fortier, Audrey-Rose Beaudoin Gagnon*

## CONTENTIEUX

*M<sup>e</sup> Ian P. Sam Yue Chi*

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

Téléphone : 1 800 463-5189 • 418 523-2991

Télécopieur : 418 523-3725

[info@ccaq.com](mailto:info@ccaq.com) • [www.ccaq.com](http://www.ccaq.com)

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





# Mettez du boom dans votre recrutement!

## FORFAIT No 1

- 1 diffusion\*
- 7 jours d'affichage consécutifs d'un poste sur Jobboom.com
- Parutions\*\* dans le Journal de Montréal et le 24 heures

195\$<sup>t</sup>

OU

## FORFAIT No 2

- 1 diffusion\*
- 12 jours d'affichage consécutifs d'un poste sur Jobboom.com

195\$<sup>t</sup>

ET

## VISIBILITÉ - LOGO

- Insertion de votre logo conduisant vers votre site Internet
- Montant à payer une seule fois

120\$<sup>t</sup>

## APPELEZ! C'EST RAPIDE! 1 888 864-3333

Manon Boudreau  
Directrice développement d'affaire  
[manon.boudreau@canoe.ca](mailto:manon.boudreau@canoe.ca)

Service à la clientèle  
[vp@jobboom.com](mailto:vp@jobboom.com)

CCAQ  
Mme Lise Roy, vice-présidente 1 800 463-5189 ou 418 523-2991

CCAM  
Pour la région de Montréal, communiquez avec l'équipe de la «Formation et services-conseils en ressources humaines» de la CCAM au 514 331-6571, poste 321.

CMG COMMUNICATIONS INC.  
Agence spécialisée en publicité de recrutement. Soutien pour rédaction et gestion de votre annonce (montant fixe de 40\$ par affichage).  
Contactez Mme Suzie Therrien : 450 781-1248

\* Diffusion : Envoi massif par courriel de votre offre d'emploi qui cible exactement les candidats qui correspondent à vos critères de sélection et à la région choisie (sur un bassin total de 2 360 000 membres). \*\* Parutions : Votre offre d'emploi paraîtra le samedi dans la section Jobboom Extra du cahier «Votre Argent», section Carrières et Emplois du Journal de Montréal, et le lundi et jeudi suivants dans le 24 Heures. † Les prix peuvent être modifiés sans préavis. Offert seulement aux membres de la CCAQ.

CONSEILLERS TECHNIQUES

MÉCANICIENS SPÉCIALISÉS

DÉBOSSSEURS

DIRECTEURS DES PIÈCES

REPRÉSENTANTS

SECRÉTAIRES

ET PLUSIEURS AUTRES...

**jobboom.com**

***L'équipe de la CCAQ  
vous adresse ses meilleurs vœux  
pour la période des Fêtes !***



**Gérald**

**Anetil • Jacques**

**Béchar • Bianca**

**Binet • Linda Blondeau**

**Charles A. Boivin • Denise**

**Boucher • Marie-Nicole Boudreault**

**René Bourgault • Jean-Luc Brosseau • François**

**Brumet • Jean Cadoret • Éric Caron • Michel Côté**

**Véronique Côté • Alexiane Crotet • Julie Dorion • Émilie**

**Duchesneau • Robert Favreau • Roxanne Fortier • Audrey-Rose**

**Beaudoin Gagnon • Suzanne Gauthier • Jean-Louis Gervais • Serge**

**Grenier • Lucie Jean • Pierre Joneas • Manon Laeasse • Martine Lévesque**

**Patrick Mailloux • Isabelle Montpetit • Frédéric Morin • Marc Nadeau • Linda**

**Pelletier • Louis Pelletier • Jean-Michel Provencher • Robert Richelieu • Line Rogier •**

**Lise Roy • Maurice Roy • Ian P. Sam Yue Chi • Céline Servant • Aimé St-Martin • Lise Turcotte**



La Corporation des concessionnaires  
d'automobiles du Québec  
[www.ccaq.com](http://www.ccaq.com)

Enregistrée selon ISO 9001:2008



Hors pair de 15,5%,  
Autowave System® de Sikkens... le pur choix.



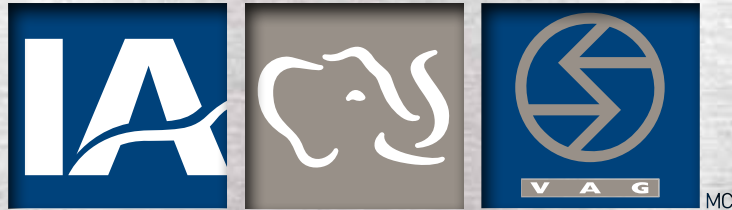
## Notre but – votre succès.

Les produits à l'eau et les règlements vous préoccupent? Optez pour la marque qui livre un système complet et répond à toutes vos questions. Choisissez l'Autowave® de Sikkens, le seul système à émissions de COV à 15,5 % sous le seuil prescrit par la loi sans sacrifier l'agencement des couleurs. Découvrez comment la concurrence se prépare pour l'avenir. Appelez votre représentant Sikkens local, visitez le site [AkzoNobelCarRefinishes.net](http://AkzoNobelCarRefinishes.net) ou appelez le 1-877-FOR-AKZO pour recevoir un exemplaire GRATUIT du DVD « L'eau c'est l'avenir », avec des renseignements instructifs de gens avisés, comme vous.



Sikkens – le meilleur partenaire de rentabilité des ateliers.





# Une union puissante

Voilà exactement ce que l'on obtient en joignant les forces d'Industrielle Alliance Pacifique et de Vision Avant-Garde. L'expérience acquise de ces deux chefs de file dans le domaine des produits et formations pour les départements de commercialisation après-vente, représente non seulement la solution la plus solide et la plus efficace pour votre entreprise, elle sera aussi votre force. Profitez-en dès maintenant.

**Notre union, votre force.**

## UNE FORCE INCONTOURNABLE DANS L'INDUSTRIE.

**NOS PRODUITS ET SERVICES** Logiciel de suivi des performances • Service à la clientèle hors pair • Logiciels de mise en marché • Service de recrutement et intégration de nouvelles ressources • Formations en classe et en milieu de travail • Financement d'assurances et produits complémentaires • Assurances crédit : vie, invalidité et contre les maladies graves • Assurance de remplacement • Garantie mécanique • Programme de remboursement de garantie mécanique  
**BUREAUX SATELLITES** Amqui • Jonquière • Rivière-du-Loup • Rouyn • Sainte-Félicité • Val-d'Or • Victoriaville



La classe affaires



**IA PACIFIQUE**  
 RÉGION DE MONTRÉAL  
 450.465.0630  
 1 877.465.0630  
 RÉGION DE QUÉBEC  
 418.622.1915  
[www.iapacifique.com](http://www.iapacifique.com)

**V.A.G.**  
 RÉGION DE MONTRÉAL  
 450.671.9669  
 1 877.671.9009  
 RÉGION DE QUÉBEC  
 418.839.1660  
[www.vag.ca](http://www.vag.ca)