

Contact



La clé d'une vraie bonne gestion de vos affaires

DÉCEMBRE 2013
VOLUME 23, NUMÉRO 2

Les regroupements de concessionnaires : des histoires à succès !



P.A.D.A.



Québec



CORPORATION
DES CONCESSIONNAIRES
D'AUTOMOBILES
DU QUÉBEC

CCAQ LA CORPORATION
DES CONCESSIONNAIRES
D'AUTOMOBILES DU QUÉBEC



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

Enregistrée selon ISO 9001:2008



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

Enregistrée selon ISO 9001:2008

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



La revue *Contact* est publiée par la Direction des communications de la Corporation des concessionnaires d'automobiles du Québec (CCAQ). Son tirage s'élève à près de 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 Bécharde

Édition
Jean Cadoret

Conception et réalisation
Imagine R Concept
Jean Cadoret

Correction et révision des textes
Direction des communications
de la CCAQ

Publicité
Jean Cadoret

Impression
Imprimerie Provinciale inc.

Dépôt légal
Bibliothèque et Archives nationales
du Québec
Imprimé au Québec

Envoi de publication canadienne :
convention n° 40063802

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



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

Contact

La clé d'une vraie bonne gestion de vos affaires

DÉCEMBRE 2013
VOLUME 23, NUMÉRO 2

SOMMAIRE

- 3 L'HISTOIRE DE NOTRE GROUPEMENT : UNE RELATION DE 100 ANS**
- 7 L'ÉLECTRIFICATION DES TRANSPORTS DU GOUVERNEMENT DU QUÉBEC
LE FER DE LANCE DE LA POLITIQUE ÉCONOMIQUE DU QUÉBEC**
- 11 LA VENTE ET LA LOCATION AUTOMOBILE
UN ATELIER POUR ÉVITER LE PIRE !**
- 15 LA SÉLECTION DE PERSONNEL
LA CCAQ VOUS SOUTIEN DANS VOTRE PROCESSUS D'EMBAUCHE**
- 19 LE GRAND DÉFI PIERRE LAVOIE**
- 21 LES MUTUELLES DE PRÉVENTION DE LA CCAQ :
QUE NOUS RÉSERVE 2014 ?**
- 25 CADA 360
DES AVANTAGES PROFITABLES POUR LE PRÉSENT ET L'AVENIR**
- 27 CORPORATION DES CONCESSIONNAIRES
D'AUTOMOBILES DE MONTRÉAL
LES ACTIVITÉS DU 100^e ANNIVERSAIRE DE LA CCAM**
- 30 LE SALON INTERNATIONAL DE L'AUTO DE QUÉBEC
L'ÉVÉNEMENT INCONTOURNABLE DE LA SEMAINE DE RELÂCHE !**
- 32 LES 90 ANS DE LA CCARQ
UNE SOIRÉE RÉUSSIE !**
- 35 LE RECOUVREMENT DE DETTES PAR UNE AGENCE :
CE QUE VOUS DEVEZ SAVOIR !**
- 39 LA VENTE DE VÉHICULES
FAIRE PLUS GRÂCE À INTERNET**
- 43 OCCASION EN OR
UN NOUVEAU SERVICE DE FORMATION QUI ARRIVE À POINT NOMMÉ**
- 45 CARRXPRT
DES CARRossiers AVEC DE L'eXPERTise**
- 48 LE PROGRAMME DE PARTENARIAT DE LA CCAQ :
UN CONCEPT GAGNANT**



L'HISTOIRE DE NOTRE REGROUPEMENT : UNE RELATION DE 100 ANS

La création du premier regroupement de concessionnaires automobiles, c'était en 1913. Appelé *Montreal Automobile Trade Association* (MATA), il voit le jour sous la présidence de W.P. Kearney. À l'époque, les concessionnaires devaient être actionnaires de la société par actions pour en faire partie en tant que membre, et le coût d'une action était de 100 \$. Quelque temps après, la MATA organise son premier salon de l'auto au Drill Hall de Montréal.

La Première Guerre mondiale a des répercussions désastreuses sur l'Amérique, car les hommes doivent faire leur effort de guerre et plusieurs d'entre eux sont blessés. Ce n'est qu'à la fin de ce conflit mondial que le marché de l'automobile commence à remonter la pente.

En 1923, un deuxième regroupement est fondé. Il s'agit de l'Association des marchands d'automobiles de Québec, sous la présidence de Jos de Varennes. C'est au cours de la même année que l'Association organise son premier salon de l'auto, présenté au Manège militaire de Québec.

Après la crise économique qui débute en 1929, d'autres associations ont été fondées au fil des ans, dont l'Association des marchands de Chicoutimi, en 1938, et l'Association des marchands d'automobiles des Cantons de l'Est.

En 1945, l'Association provinciale des marchands d'automobiles du Québec (APMA) est créée. Quelque temps après, deux autres associations se joignent à l'APMA, soit celle de Rimouski et celle de la Baie-des-Chaleurs, portant à six le nombre de regroupements au Québec.

En 1953, l'APMA établit son siège social à Québec dans le but de faciliter et d'améliorer les relations avec les représentants du gouvernement. La même année, on assiste à la création de l'Association de la Mauricie, sous la présidence de J. André Sirois. Puis viennent celles de l'Association du Nord-Ouest en 1954, sous la présidence de Réal Caouette, et de l'Association des marchands d'automobiles de l'Ouest du Québec en 1955, sous la présidence de Horace Lapierre. Au fil des ans, d'autres

associations voient le jour, dont celles des Laurentides et du Richelieu.

En 1980, l'APMA devient la CCAQ, qui, aujourd'hui, regroupe dix corporations régionales. Pour démontrer le bien-fondé de notre regroupement, il nous apparaît important de citer quelques extraits de procès-verbaux qui témoignent d'événements marquants.

Déjà, en 1948, la Corporation remporte une première victoire. Dans le rapport du président, M. Pierre Origène Messier, on lit :

« Qu'a fait votre association au point de vue relations extérieures ? Nous avons tenté beaucoup de choses, quelques-unes sont en voie de succès. Messieurs, grâce au comité dirigé par J. L. Drolet, notre vice-président, nous sommes maintenant écoutés des autorités provinciales. Ces autorités ont cru bon de placer nos demandes sur le dessus de leur filière. Nous avons réussi à faire accepter que les patrons puissent circuler avec des plaques privées sans avoir à payer de taxe de vente pour leur voiture. »

Voici un extrait du procès-verbal d'une assemblée des directeurs de l'APMA tenue le 8 juillet 1962, sous la présidence de M. Williams J. Cubaynes :

« Le Bill 27, qui vient d'être adopté lors de la dernière session, solutionnera 90 % du problème de l'émission et du transfert des licences. La nouvelle loi stipule que la plaque d'immatriculation suivra désormais le propriétaire et non la voiture. De plus, cette plaque sera valable pour la durée d'une année entière, même si on la transporte d'un véhicule à un autre. Les directeurs sont d'avis qu'étant donné que l'APMA a contribué largement à l'adoption du Bill 27 par l'Assemblée législative, ce seul fait, qui permettra aux dépositaires d'épargner des sommes considérables d'argent, suffit à justifier l'existence de l'association provinciale. »

ET AUJOURD'HUI...

Les corporations régionales offrent des services de qualité (notamment de la formation), organisent des salons de l'auto, mènent des négociations dans le domaine des relations de travail et des campagnes publicitaires, etc.

De son côté, la CCAQ comprend quatre filiales : CarrXpert, Groupe SST des concessionnaires, Occasion en Or et Ultra gestion de crédit et préemploi. Elle offre à ses membres des services de représentations gouvernementales, le cautionnement, des services juridiques, de la formation, des formulaires et contrats, etc.

Quelle évolution ! Depuis sa création, la CCAQ défend les intérêts de ses membres avec passion, et les victoires se succèdent. On n'a qu'à penser à la taxe sur le capital, ou encore aux nouveaux services qui ont été mis en place depuis sa création.

La CCAQ entend assumer plus que jamais son rôle de chef de file pour mener à bien sa mission. Ensemble, nous sommes devenus une force économique et sociale très importante dans la province. Vive la solidarité de notre Corporation !



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.bmobanqueprivéeharris.com



Consultez les bulletins de la CCAQ et bénéficiez de conseils d'experts.

Dès 2014, profitez des conseils pratiques ainsi que des solutions technologiques issus d'une étude menée conjointement par TELUS et la CCAQ sur les enjeux d'affaires des concessionnaires d'automobiles du Québec.

Pour plus d'information sur les solutions technologiques pour faire croître votre entreprise, visitez telus.com/affaires ou appelez au **1-877-520-1212**.



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



LES AUTOS ROULENT VITE ICI

TRADER
EN ROUTE VERS
LE PROGRÈS

autoHEBDO.net est le marché le plus fiable pour la vente de véhicules d'occasion.

Et puisque nous attirons les consommateurs potentiels les plus qualifiés, les concessionnaires peuvent maximiser davantage leur retour sur investissement. C'est ainsi que

l'avantage d'autoHEBDO.net s'active une fois de plus pour ses clients.

Appelez un représentant chez autoHEBDO.net aujourd'hui pour en apprendre plus au 1-877-414-2030.



ALLEZ DE L'AVANT AVEC
TRADER

10,3 MILLIONS
DE VISITES PAR MOIS

44% DE LA PART
DE VISITES VIA APPAREILS
MOBILES PAR MOIS

3 MILLIONS
DE RECHERCHES DE
VOITURES PAR MOIS

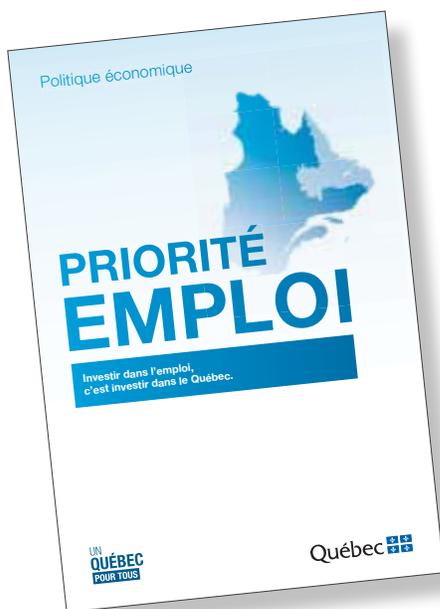
4.5 - ÉTOILES
APPLICATION MOBILE COTÉE



L'ÉLECTRIFICATION DES TRANSPORTS DU GOUVERNEMENT DU QUÉBEC

LE FER DE LANCE DE LA POLITIQUE ÉCONOMIQUE DU QUÉBEC

En octobre dernier, la première ministre du Québec, M^{me} Pauline Marois, déposait la politique économique de son gouvernement intitulée *Investir dans l'emploi, c'est investir dans le Québec*.



La première ministre a annoncé plusieurs mesures qui viseront à stimuler l'économie du Québec, mais elle a insisté sur le fait que l'électrification des transports et plus globalement la disponibilité d'électricité renouvelable et propre constitueront le fer de lance de cette politique.

M^{me} Marois a affirmé avec conviction que la stratégie d'électrification des transports, en plus de favoriser la création d'emplois et de richesse, fera du Québec un chef de file mondial en matière d'électrification des transports. De plus, cette stratégie contribuera à la réduction des gaz à effet de serre, conformément à la cible retenue pour 2020.

Le gouvernement du Québec investira 516,1 millions de dollars au cours de la présente année financière et des trois prochaines années, qui seront répartis de la façon suivante¹ :

- 244,3 millions de dollars pour faire rapidement une plus grande place aux transports électriques, notamment en investissant dans
 - l'électrification des transports collectifs à Montréal ;
 - la réalisation d'initiatives favorisant l'utilisation des véhicules électriques grâce à une enveloppe de près de 217 millions de dollars ;
- 44,2 millions de dollars pour tirer parti du savoir-faire du Québec en matière d'électricité, notamment pour la création de l'Institut du transport électrique, un institut de haute technologie pour innover et faire du Québec un lieu privilégié de recherche et de développement en électrification des transports ;
- 221,7 millions de dollars aux initiatives visant à bâtir l'avenir autour d'une filière industrielle performante. De ces 221,7 millions de dollars, le gouvernement en investira plus de 100 pour des projets d'entreprises, soit plus de 60 millions de dollars pour le développement d'un véhicule électrique rechargeable d'autopartage et plus de 40 millions de dollars pour soutenir la commercialisation de produits d'entreprises québécoises les plus prometteuses.

Par ailleurs, il consacrera 6 millions de dollars pour des mesures qui feront de l'État québécois un modèle à suivre, un leader mondial en politiques publiques en matière d'électrification des transports.

1. Source : www.economie.gouv.qc.ca/fileadmin/contenu/publications/administratives/politiques/politique_economique.pdf.

La CCAQ loue les initiatives gouvernementales qui visent à accélérer l'électrification des transports. De leur côté, les constructeurs automobiles investissent des milliards en recherche et développement pour construire des véhicules électriques de plus en plus autonomes grâce, notamment, à la conception de motorisations électriques plus évoluées et de batteries dotées d'une autonomie plus grande.

Nous saluons le gouvernement du Québec pour les mesures incitatives qu'il offre dans le domaine du soutien à l'infrastructure des bornes de recharge des véhicules électriques. Nous l'invitons à continuer et recommandons que toute nouvelle mesure de soutien vise à favoriser une solution commune pour l'ensemble de l'Amérique du Nord et à inclure tous les carburants de remplacement.

Il n'y a pas une seule solution, mais de nombreuses solutions à l'enjeu des émissions de gaz à effet de serre. En élargissant et en multipliant les réseaux d'alimentation des biocarburants, du gaz naturel liquide, du gaz naturel comprimé, de l'hydrogène et de l'électricité, les constructeurs auront plus d'une option à leur disposition pour offrir les technologies de propulsion de pointe qui conviennent le mieux aux besoins des consommateurs.

INSPECTION DES VÉHICULES PLUS ÂGÉS

Bon an mal an, nos concessionnaires vendent environ 400 000 véhicules neufs. Les progrès constants en matière de technologies font en sorte que les nouveaux modèles sont de plus en plus écoénergétiques. Qui plus est, le Québec est reconnu pour être un modèle en Amérique du Nord en ce qui a trait à l'habitude d'achat de véhicules compacts et sous-compacts, qui consomment moins et qui sont donc plus propres pour l'environnement.

Toutefois, il ne faut pas oublier que le parc automobile québécois est composé d'environ 5 millions de véhicules, dont la moyenne d'âge est de 8 ans. C'est donc dire qu'il y a des véhicules de plus de 10, 15 et même 20 ans qui circulent sur nos routes. À l'heure actuelle, il n'existe aucun programme d'inspection des systèmes antipollution ou des composantes mécaniques, telles que les freins et le châssis, de ces véhicules vieillissants.

LE QUÉBEC DOIT SE Doter RAPIDEMENT D'UN PROGRAMME D'INSPECTION DES VÉHICULES PLUS ÂGÉS QUI CIRCULENT SUR NOS ROUTES.

Depuis plusieurs années, la Table de concertation sur l'environnement et les véhicules routiers, à laquelle siègent entre autres la CCAQ, CAA-Québec, la Fondation québécoise en environnement, l'Association des marchands de véhicules d'occasion du Québec (AMVOQ) et l'Association des industries de l'automobile du Canada (AIA), recommande la mise en place d'un programme d'inspection des véhicules de 8 ans et plus destinés à la vente. Actuellement, on dénombre 1,7 million de ces véhicules sur nos routes, ce qui représente 40 % du parc automobile au Québec.

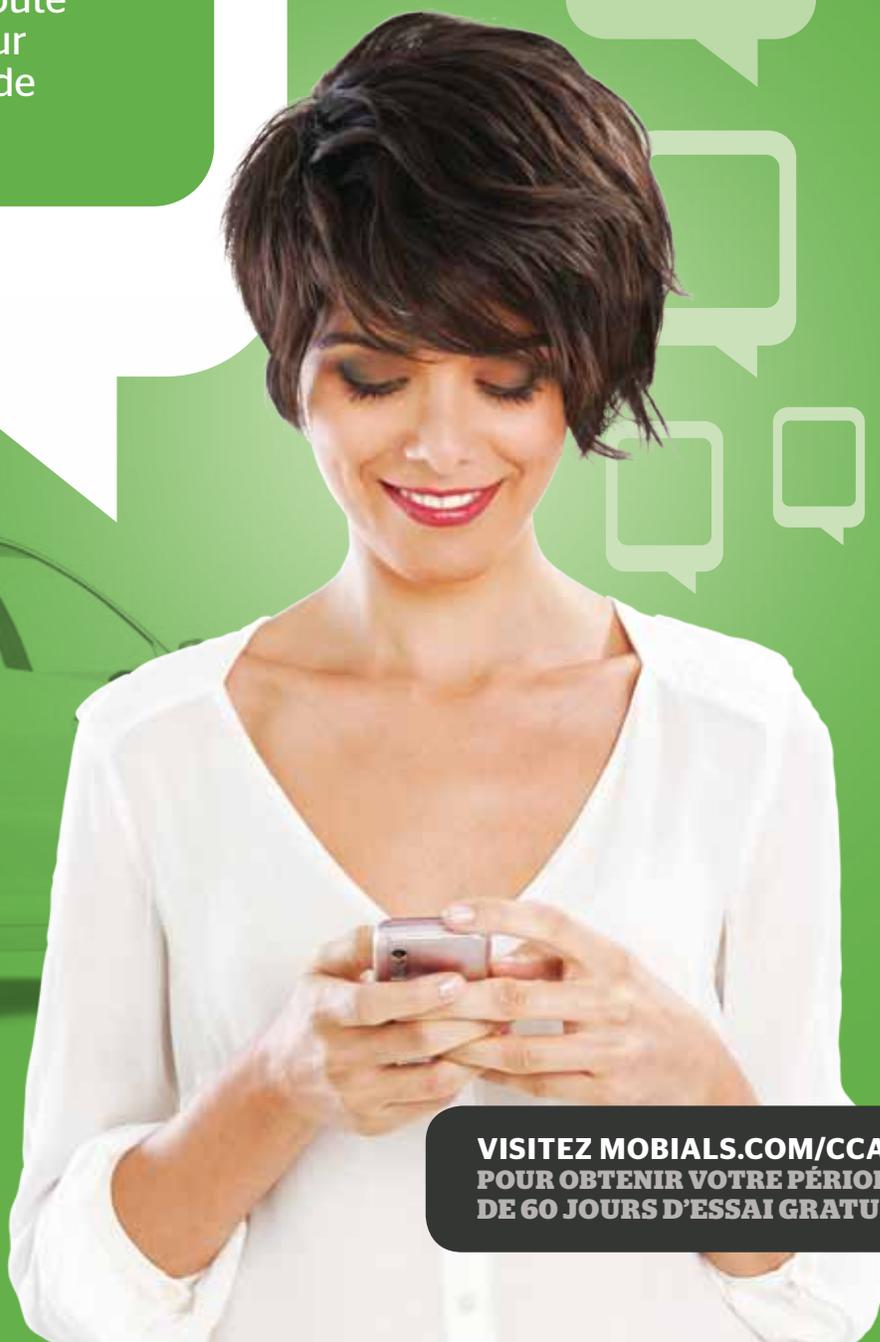
Certains d'entre eux n'ont même plus leur système antipollution. Par ailleurs, à la suite d'accidents mortels causés par des véhicules en mauvais état mécanique, des coroners ont également recommandé l'instauration d'un tel programme d'inspection.

En conclusion, personne n'est contre la vertu. Une stratégie d'électrification des transports est stimulante en soi, mais il ne faut pas négliger d'intervenir directement à la source du problème : les véhicules plus âgés. Ils méritent une attention particulière.

 mobials™

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

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



50% DE RABAIS
AUX MEMBRES DE LA CCAQ

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

CE N'EST PAS EN VENDANT DES VIEUX SOFAS QU'ON DEVIENT EXPERT EN VOITURES.



Certains sites affirment avoir plus de visiteurs, mais ce qu'ils ne disent pas, c'est que plus de la moitié d'entre eux consultent une autre section, celle des vieux sofas par exemple. Ce n'est pas vraiment ce qu'on peut appeler des acheteurs de voitures sérieux.

Si vous cherchez des acheteurs de voitures sérieux et non des gens qui ne font que regarder, téléphonez à votre représentant autoHEBDO.net dès aujourd'hui au **1-877-414-2030**.

TRADER
EN ROUTE VERS
LE PROGRÈS



LA VENTE ET LA LOCATION AUTOMOBILE UN ATELIER POUR ÉVITER LE PIRE !

Cet automne, M^e Ian P. Sam Yue Chi et moi sommes partis en tournée provinciale pour donner un atelier sur les principaux aspects juridiques de la vente et de la location automobile. Cet atelier s'adressait aux concessionnaires en titre, aux directeurs généraux, aux directeurs des ventes ainsi qu'à leur équipe de vente. Notre objectif était de donner une formation plus dynamique qu'un simple cours magistral. C'est pourquoi nous avons opté pour un atelier, une formule qui permet aux participants de poser des questions sur les sujets traités.

À ce jour, près de 300 personnes ont assisté à cet atelier, ce qui est considérable. Étant donné la popularité de l'activité, nous avons ajouté deux dates de formation au calendrier, soit une pour Québec et une pour Montréal.

DÉCLARATION ÉCRITE OU VERBALE D'UN REPRÉSENTANT

D'abord, nous tenions à rappeler aux participants que la Loi sur la protection du consommateur mentionne que les déclarations écrites ou verbales d'un représentant d'une entreprise lient cette entreprise. Les concessionnaires sont donc responsables des propos tenus par leurs employés et doivent les respecter. Comme le dit si bien l'adage : « Tout ce que vous direz pourra être retenu contre vous. »

ERREUR INEXCUSABLE – « VOUS N'AVEZ PAS LE DROIT À L'ERREUR ! »

Dans le même ordre d'idées, le Code civil du Québec stipule qu'une erreur qui n'est pas excusable ne peut être la cause de l'annulation d'une transaction. L'erreur inexcusable est celle qui aurait pu aisément être évitée par un minimum de précautions. L'aspect inexcusable de l'erreur devient plus évident si le responsable est un professionnel. Par exemple, un représentant qui se trompe sur le prix d'un véhicule sur un contrat de vente sera tenu de respecter cette erreur. Par conséquent, le client paiera le prix indiqué sur le contrat, même s'il est plus bas que le prix normal.

ÉTIQUETTE DE VITRE

Par ailleurs, nous désirions souligner l'importance de l'étiquette de vitre. En fait, la Loi sur la protection du consommateur oblige l'affichage de l'étiquette de vitre sur tous les véhicules d'occasion offerts en vente ou en location à long terme, y compris les véhicules de démonstration. L'étiquette doit être placée de façon à ce qu'elle puisse être lue en entier de l'extérieur de l'automobile. De plus, l'étiquette doit être annexée au contrat de vente ou de location à long terme. Tout ce qui est inscrit sur l'étiquette fait partie du contrat, à l'exception du prix et des caractéristiques de la garantie.

L'étiquette est plus qu'une simple formalité, puisque c'est principalement sur celle-ci que repose la décision du client d'acquiescer ou non le véhicule. Le législateur en fait donc une règle de fond, ce qui signifie, entre autres, que le défaut de respecter les normes en cette matière peut entraîner l'annulation complète de la transaction, toutes taxes comprises, sans dépréciation pour l'usage du véhicule par le client depuis qu'il en a pris possession. Un manque de rigueur à ce chapitre peut entraîner des conséquences financières désastreuses !

Outre les conséquences d'ordre civil dont nous venons de faire état, le concessionnaire qui omet d'afficher une étiquette de vitre sur un véhicule peut recevoir une amende de 1 250 \$ par étiquette manquante. Il en est de même pour une étiquette mal remplie.

GARANTIE LÉGALE DE BON FONCTIONNEMENT

L'atelier comportait une partie sur la garantie légale, soit la garantie de bon fonctionnement de catégorie A, B, C ou D. Il est important de rappeler que vous ne pouvez pas vous soustraire de la garantie légale par quelque convention que ce soit à moins d'avoir indiqué sur l'étiquette de vitre les défauts du véhicule et le coût de leur réparation. Dans ce cas, le commerçant est lié par l'évaluation de réparation et il n'est pas assujéti à l'obligation de garantie pour les défauts mentionnés sur l'étiquette.

DÉCRET CONCERNANT L'APPLICATION DE RÈGLES DE CONDUITE AUX COMMERÇANTS D'AUTOMOBILES D'OCCASION

Nous avons également rappelé les règles portant sur la publicité et certaines pratiques de commerce en vigueur depuis le 11 janvier 2007, qui sont applicables à tous les commerçants d'automobiles d'occasion du Québec. Les deux principales règles à respecter dans toute annonce sont les suivantes :

- 1) afficher un prix qui comprend tous les frais à l'exception de la TPS et de la TVQ ;
- 2) indiquer de façon prédominante le prix de vente avant TPS et TVQ et le kilométrage.

VENTE À UN AUTOCHTONE

La vente d'un véhicule à un autochtone comporte des particularités. Avant toute chose, il faut s'assurer de la validité du statut d'Indien. Il suffit de demander à voir la carte de statut d'Indien. Nous vous conseillons de prendre une photocopie du recto et du verso de la carte pour votre dossier et, surtout, d'en vérifier la date d'expiration. Présentement, il y a quatre cartes valides en circulation : le certificat plastifié, le certificat « unique », le certificat « projet pilote » et le certificat sécurisé qui comporte une puce. Vous pouvez voir un exemple de ces cartes sur le site Web des Affaires autochtones et Développement du Nord Canada au

www.aadnc-aandc.gc.ca. Les autres documents délivrés par une autre autorité que les Affaires autochtones et Développement du Nord Canada, par exemple une lettre de la communauté autochtone, ne constituent pas un document officiel. Nous vous conseillons donc de ne pas accepter une autre preuve que l'une des quatre cartes mentionnées ci-dessus.

Ensuite, il faut obligatoirement livrer le véhicule sur une réserve indienne et conserver des preuves satisfaisantes de livraison.

DROIT DE RÉSILIER OU D'ANNULER UN CONTRAT D'ACHAT OU DE LOCATION À LONG TERME

Nous avons également traité des possibilités pour le consommateur d'annuler une transaction. Lors de l'achat d'un véhicule par contrat de vente à tempérament, le consommateur bénéficie de deux jours pour demander l'annulation du contrat. Ce recours est inapplicable si le consommateur a déjà pris possession du véhicule neuf.

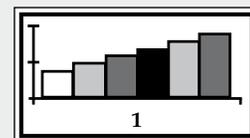
Pour finir, nous vous rappelons qu'un personnel bien formé et informé sur tous les aspects de sa profession s'assure, par son professionnalisme, du respect et de la confiance des clients. Cela est d'autant plus important afin de minimiser les risques d'erreurs pouvant entraîner des coûts inutiles à votre entreprise, notamment des amendes imposées pour des manquements aux diverses lois.

*Plus de 40 nouveaux membres
au Québec en 2013*

NOUS AVONS UN GROUPE POUR VOUS

*Formation véhicules d'occasion
Formation aux opérations fixes*

Groupe Excellence



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

1 800 840-6334

Info@groupe-excellence.com

Axé sur la performance



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

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





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 • autos.kijiji.ca • 877-857-5454



LA SÉLECTION DE PERSONNEL

LA CCAQ VOUS SOUTIENT DANS VOTRE PROCESSUS D'EMBAUCHE

La gestion des ressources humaines demande l'attention des gestionnaires chaque jour. Dans cet article, nous aborderons la façon dont la CCAQ vous appuie lors de l'embauche d'un nouvel employé. Nous avons conçu plusieurs outils pour vous aider et avons également établi différentes ententes avec des fournisseurs spécialisés.

Que ce soit pour régler un conflit entre deux employés, faire ou revoir une description d'emploi, s'assurer que l'équité salariale est respectée, ajuster une rémunération, former ou encore embaucher un employé, la CCAQ vous soutient en mettant à votre disposition des outils faits sur mesure sur notre extranet (www.ccaq.com). Vous pouvez également communiquer avec un membre de notre équipe pour toute question à ce sujet. La plupart de ces outils sont gratuits. Certains sont offerts à des coûts minimes, ceux-ci servant à en couvrir les frais de développement.

En collaboration avec la CCAM, notre équipe a réalisé des descriptions de tâches qui vous seront utiles pour bâtir votre affichage ; elles sont disponibles gratuitement en anglais et en français. Vous pouvez les enregistrer sur votre ordinateur, les modifier ou les fusionner au besoin. En ce qui concerne le recrutement en ligne, la CCAQ a négocié une entente provinciale avec un fournisseur qui vous offre des rabais plus que substantiels sur les prix courants. De plus, des discussions sont en cours quant à la possibilité de vous offrir d'autres rabais avec de nouveaux fournisseurs dans le domaine.

Une fois que vous aurez analysé les curriculums vitae reçus dans votre boîte de courriel, puis fixé votre choix sur quelques candidats potentiels, vous pourrez utiliser la grille de questions d'entrevue qui se trouve sur notre extranet. Puisque les questions sont génériques, vous pourrez vous en servir pour plusieurs types de postes.

Par la suite, vous pouvez soumettre le ou les candidats retenus à un test psychométrique directement sur le Web grâce à la nouvelle entente que nous avons conclue avec Atman, une firme spécialisée en la matière. Vous pourrez

rapidement, et à un coût exceptionnel pour les membres de la CCAQ, obtenir le profil de chaque candidat de même qu'un portrait de sa compatibilité avec les membres de votre équipe, sans le faire déplacer, puisque tout se fait directement sur Internet. Vous recevez le rapport des tests effectués par vos candidats directement dans votre boîte de courriel.

Une fois le candidat sélectionné, Ultra, notre firme de vérification de pré-embauche, vous offre de vérifier non seulement les références de votre futur employé, mais aussi ses antécédents. Par la suite, dans la mesure où le poste le requiert, notre équipe pourra vous diriger vers la Clinique médicale des Ponts, avec laquelle nous avons aussi une entente de partenariat. Nous avons établi des forfaits pour divers examens médicaux dans l'ensemble de la province.

Lorsque vous avez fait toutes ces démarches, il vous restera à établir un contrat d'embauche, si le poste à combler le requiert. Là encore, notre équipe juridique a réalisé différents modèles de contrat d'embauche, qui sont tous sur notre extranet.

Quand vient le moment d'établir la rémunération du nouvel employé, vous pouvez avoir recours aux résultats de l'enquête sur la rémunération des employés des concessionnaires, la plus récente édition datant de 2012. Vous y trouverez de nombreuses données utiles à la gestion de vos ressources humaines, car cette enquête est faite sur mesure selon vos besoins.

Votre rémunération est-elle compétitive et attirante ? L'enquête offre des réponses à cette question, puisqu'elle trace un portrait très complet de l'ensemble de la rémunération chez les concessionnaires pour l'année de référence, pour chacune des régions et pour l'ensemble de la province, à l'exception de la régionale de Montréal qui fait sa propre enquête. Notez qu'une section présente les résultats des concessionnaires de camions lourds, y compris ceux de la région de Montréal.

Enfin, si votre nouvel employé a besoin de mettre à jour ses connaissances en santé et sécurité au travail ou sur des aspects juridiques, certaines formations sont offertes en ligne sur notre site, accessible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.

Embaucher est un processus stratégique qui peut requérir beaucoup de temps et d'énergie. Si vous êtes dans cette situation, n'hésitez pas à utiliser l'un ou l'autre des divers outils que nous avons conçus spécialement pour vous !

**Pour joindre les firmes mentionnées
dans cet article :**

ULTRA 1 877 523-0660 (Linda Blondeau)
Atman 514 935-5959, poste 2



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

ÉCOLE DE COMMERCE
AUTOMOBILE
du Canada
- FONDÉE EN 1985 -

www.ecoledecommerceautomobileducanada.ca



Célébrez le succès
D'UNE COMPAGNIE C'EST BIEN

MAIS 4 C'EST ENCORE MIEUX

JOYEUSES FÊTES!



1 800 463-4436



Faites le plein de service à la clientèle suprême.

Tirez avantage de notre financement¹ sur mesure :

- Versements flexibles
- Taux avantageux
- Milles de récompense AIR MILESSM
- Traitement rapide de la demande

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

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



BMO  Banque de Montréal

Ça a du sens. Profitez.SM

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



PIERRE LAVOIE

LE GRAND DÉFI PIERRE LAVOIE




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

Le Grand défi Pierre Lavoie s'est donné pour mission d'encourager les jeunes à adopter de saines habitudes de vie. Pour atteindre cet objectif, l'organisation mobilise le milieu scolaire québécois afin d'amener les jeunes à choisir un mode de vie plus sain au quotidien. Les trois axes d'action sont l'activité physique, la saine alimentation et la persévérance scolaire. Aujourd'hui, Pierre n'est plus seul, car de nombreux jeunes appuient sa cause.

SAVIEZ-VOUS QUE ?

- 336 000 élèves du primaire participent au défi Lève-toi et bouge et font des cubes énergie tout le mois de mai. L'an dernier, 134 écoles primaires de l'Ontario, de la Colombie-Britannique, de l'Alberta, du Nouveau-Brunswick, de la Nouvelle-Écosse et de l'Île-du-Prince-Édouard se sont jointes au mouvement.
- 225 000 élèves du primaire participent au défi Aiguise ta matière grise et font des cubes matière grise tout le mois de novembre.
- 3 000 jeunes du secondaire participent au Grand défi Pierre Lavoie et courent la distance Québec-Montréal à relais.
- 1 030 cyclistes engagés participent au 1 000 km depuis le Saguenay-Lac-Saint-Jean jusqu'à Montréal. Ces ambassadeurs des saines habitudes de vie amassent des dons dans le cadre du programme de parrainage des écoles.

L'HISTOIRE DU GRAND DÉFI PIERRE LAVOIE

En 1999, Pierre Lavoie lance le premier Défi Pierre Lavoie au Saguenay-Lac-Saint-Jean dans le but de sensibiliser la population de sa région à l'acidose lactique, une maladie rare qui lui a ravi deux enfants (Laurie, 4 ans, et Raphaël, 20 mois), et d'amasser des fonds pour la recherche.

Il pédale en solo 650 km en 24 h sur un parcours ceinturant la région du Saguenay-Lac-Saint-Jean. Grâce à son incroyable endurance et à ses talents de communicateur, Pierre fait de son Défi un événement majeur dans sa région. Des centaines d'adultes et d'enfants l'attendent sur son passage pour lui remettre l'argent qu'ils ont recueilli. L'événement connaît un tel succès que Pierre le répète en 2000, en 2002 et en 2005.

En 2005, alors qu'il donne des conférences dans les écoles, Pierre constate le vif intérêt des élèves pour son Défi. L'idée lui vient de s'associer aux écoles afin de créer l'activité Fais ton kilomètre avec Pierre. Cette activité permet aux jeunes de se joindre à Pierre lorsqu'il passe dans leur municipalité, en plein jour ou en pleine nuit, pour rouler un kilomètre magique et inoubliable. L'activité connaît un grand succès : 40 écoles inscrites, 6 300 jeunes participants, plus de 235 000 périodes de 15 minutes actives enregistrées.

Pierre se dit alors qu'il faut exposer plus de jeunes à cette activité. Il se met à rêver encore plus grand avec Germain Thibault, un réalisateur de Radio-Canada qu'il a rencontré lors d'un reportage sur l'Ironman d'Hawaï en 1999. Tous deux partagent les mêmes préoccupations pour la santé des jeunes. Ensemble, ils ont l'idée d'étendre le Défi Pierre Lavoie à l'échelle de la province pour sensibiliser les élèves du primaire à l'importance d'adopter de saines habitudes de vie. Le projet voit finalement le jour en novembre 2008. Il s'appellera désormais *Grand défi Pierre Lavoie*.

UNE RENCONTRE PRIVILÉGIÉE

Pour 2014, à la suite d'une initiative du Groupe PPP, nous sommes très fiers de nous associer à la CCAQ, organisme dynamique et toujours prêt à relever des défis pour ses 825 membres. En effet, la CCAQ a invité Pierre Lavoie comme conférencier lors de son prochain colloque annuel en mars 2014. À cette occasion, il présentera son projet aux quelque 200 concessionnaires et à plusieurs fournisseurs d'importance liés au monde de l'automobile.

Suite à la page 40



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





Mutuelle de prévention

Filiale de la CCAQ 

LES MUTUELLES DE PRÉVENTION DE LA CCAQ : QUE NOUS RÉSERVE 2014 ?

L'année 2014 s'annonce déjà prometteuse ! Tout d'abord, nous avons obtenu un nombre record de nouveaux membres : 67 se sont ajoutés à nos regroupements. De plus, dans sa décision de classification qui vous a été transmise le 25 octobre 2013, la CSST a publié le premier taux de cotisation pour l'année 2014 qui dévoile des économies de cotisation importantes pour les membres des mutuelles de prévention de la CCAQ.

NOUVELLES ADHÉSIONS POUR 2014

Le tableau qui suit présente l'évolution du nombre de membres par regroupement de 2013 à 2014.

Regroupement	2013	2014	Variation
CCAQ Sélect	615	660	+ 45
CCAQ	168	187	+ 19
Groupe transition	13	16	+ 3
Nombre total de membres	796*	863	+ 67

* Ce nombre a déjà été ajusté en fonction des fermetures, des faillites et des retraits au cours de l'année 2013.

Plusieurs facteurs ont contribué à l'augmentation phénoménale de nouvelles adhésions. D'abord, grâce à l'assouplissement des règles relatives aux heures d'ouverture pendant les fins de semaine, certains concessionnaires ont pu devenir, ou redevenir, membre de la CCAQ. De plus, plusieurs avantages sont offerts aux nouveaux membres de la CCAQ, notamment la possibilité d'adhérer aux mutuelles de prévention.

De plus, chaque année, de nouvelles entreprises liées à votre secteur d'activité s'inscrivent à la CSST, soit à la suite d'une transaction ou de la création d'une nouvelle entreprise.

Enfin, il ne faut pas négliger la renommée des mutuelles de prévention de la CCAQ qui attire évidemment de nouveaux membres. Les économies de cotisation qu'elles font faire à nos membres depuis plusieurs années ont permis aux mutuelles de prévention de la CCAQ de se hisser parmi les plus performantes sur le marché. Elles ne pourraient pas jouir d'une telle notoriété sans une offre de services intégrés de gestion, de prévention et de financement, bonifiés d'un service juridique spécialisé.

PREMIÈRE PUBLICATION DES TAUX DE COTISATION 2014

Dernièrement, la CSST a transmis une lettre concernant la décision de classification pour 2014. Cette lettre présente, entre autres, le premier calcul du taux de cotisation pour l'année qui vient. Bien qu'il s'agisse du premier calcul, nous pouvons déjà dire que les membres des mutuelles de prévention de la CCAQ bénéficieront d'une économie très importante en 2014. À titre d'exemple, le tableau ci-dessous présente les taux pour un membre classé dans la mutuelle CCAQ Sélect depuis plusieurs années.

Taux de cotisation 2014 pour un membre CCAQ Sélect depuis 2009

Unité de classification	Taux de l'unité	Taux personnalisé	Économie par rapport au taux de l'unité
54320 – ventes	2,01 \$	1,09 \$	46 %
54340 – pièces	1,92 \$	1,06 \$	45 %
54350 – atelier mécanique	4,89 \$	2,27 \$	54 %
54360 – carrosserie	5,82 \$	2,64 \$	55 %

Il est exceptionnel que la première publication du taux de cotisation pour l'année suivante annonce une si grande économie entre le taux personnalisé et le taux de l'unité. Par exemple, dans le cas de l'atelier de mécanique (unité 54350), on observait habituellement une économie variant entre 40 % et 47 %. Or, selon les données du tableau précédent, la différence entre les deux taux représenterait une économie de 54 % pour 2014.

RECALCULS À LA CSST

En mutuelle de prévention, il est important de rappeler que le premier calcul de taux de cotisation se situe habituellement bien en deçà du taux à maturité, qui n'est fixé que plusieurs années plus tard.

La CSST produit des avis de recalcul du taux personnalisé quatre fois par année et tant qu'il peut y avoir un changement sur des montants imputés dans les dossiers

des années de lésions professionnelles servant au calcul dudit taux personnalisé. Par exemple, pour le calcul du taux personnalisé de 2013, les années d'accidents de 2008 à 2011 sont prises en compte. La CSST, et éventuellement la Commission des lésions professionnelles, peut prendre plusieurs années avant de rendre sa décision sur une contestation dans un dossier de lésion professionnelle. Par conséquent, des recalculs sont effectués tant que le taux de cotisation n'est pas à maturité, soit près de cinq ans après le calcul initial.

Chose certaine, l'avenir des mutuelles de prévention de la CCAQ s'annonce très prometteur. Les membres qui y participent depuis plusieurs années ont vu leurs efforts en prévention et en gestion de leurs dossiers de réclamation récompensés par des économies importantes de cotisation à la CSST. Les données actuelles devraient suffire à convaincre les nouveaux membres de prendre part aux efforts communs afin qu'ils puissent, eux aussi, en bénéficier dans les prochaines années.

LE PROGRAMME D'ASSURANCE CADA 360



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

PRATTE

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

Personne ressource

Maxime Bélanger

T : 418.781.2005

mbelanger@prattemorrisette.ca

CADA 360

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



«Nous sommes passés au régime CADA 360 – Assurance garages en avril 2013. J'avais parlé à un collègue concessionnaire en titre qui participe au régime CADA 360 depuis quelque temps et il m'avait dit qu'il s'agissait d'un régime supérieur offrant des prix concurrentiels et un excellent service. C'est exactement ce que nous cherchions chez Whiteoak – le prix est un élément important, mais la relation est primordiale. Il importe de savoir qu'on s'occupera de nous quand le besoin se fera sentir. C'est de cette façon que nous traitons nos clients et c'est un point sur lequel nous insistons lors du choix de nos propres fournisseurs de services.»

*Ron Loveys
Concessionnaire en titre
Whiteoak Ford Lincoln
Mississauga (Ontario)*



Assurance garages

Des solutions conçues exclusivement pour les concessionnaires

CADA*360[®]
Un choix qui rapporte

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

L'Ivey School a choisi les lauréats 2013.



Les lauréats 2013 ont choisi CADA 360.

«Le régime CADA 360 – Avantages sociaux est le régime le plus avantageux sur le marché. De plus, seule CADA 360 offre le Régime des concessionnaires retraités et le Régime des employés retraités. Les autres régimes ne sont simplement pas de taille.»

Al MacPhee
Lauréat ambassadeur 2013

«CADA 360 offre le seul régime d'avantages sociaux qui a été conçu par des concessionnaires. Grâce au travail diligent du Comité de concessionnaires fiduciaires, je sais que nous avons le meilleur régime disponible.»

Joe Medina
Lauréat commerçant 2013

«O'Regan's participe à la fois au régime CADA 360 – Avantages sociaux et au régime CADA 360 – Assurance garages. Nous avons choisi CADA 360 parce que leurs régimes proposent des taux concurrentiels et un service exceptionnel; de plus, ils peuvent être personnalisés pour répondre à nos besoins particuliers.»

Sean O'Regan
Lauréat innovateur 2013

Ces concessionnaires primés ont choisi CADA 360. Pourquoi pas vous?

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.


Un choix qui rapporte



CADA 360

DES AVANTAGES PROFITABLES POUR LE PRÉSENT ET L'AVENIR

Dans le but d'assurer l'accès à des régimes de retraite pour tous les Québécoises et les Québécois, les gouvernements fédéral et provincial ont indiqué dans leur budget respectif de 2012 que des mesures seraient mises en place pour que la très grande majorité des travailleurs puissent contribuer à de tels régimes.

En mai 2013, le gouvernement du Québec a réitéré son engagement à offrir des régimes volontaires d'épargne-retraite (RVER) en adoptant le projet de loi 39. La loi et ses règlements devraient être promulgués d'ici la fin de 2013, ce qui signifie que le nouveau régime sera effectif dès janvier 2014.

Selon cette loi, les concessionnaires qui ont cinq employés et plus et qui n'offrent pas de régime d'épargne-retraite à tous leurs employés devront mettre en place un RVER. Ils auront jusqu'au 31 décembre 2015, soit deux ans, pour se conformer à cette nouvelle obligation.

Un RVER est un régime des plus élémentaires, mais encadré par des règles précises d'adhésion et de cotisation. À la lecture du projet de loi, tout porte à croire qu'il y aura peu de soutien personnel ou de conseils pour vos employés et vous.

La mise en œuvre du régime volontaire d'épargne-retraite (RVER) vous inquiète-t-elle? Soyez sans crainte, la solution est simple!

Saviez-vous que plus de 50 % de tous les concessionnaires du Québec sont déjà couverts par le régime **CADA 360 – Avantages sociaux** et que ce nombre augmente chaque année? De plus, la CCAQ travaille actuellement avec la CADA à mettre au point un régime personnalisé dont la qualité et le service seront équivalents à ceux du régime d'avantages sociaux collectif.

Le régime **CADA 360 – Épargne-retraite** offrira aux concessionnaires du Québec un éventail de choix adaptés à leurs besoins, de même que le soutien de conseillers **CADA 360**. Ceux-ci seront en mesure de fournir aux concessionnaires des recommandations judicieuses au moment de choisir un régime pour leur entreprise.

Nous offrirons aux concessionnaires un service de haut calibre et la meilleure expertise du secteur en ce qui a trait à leurs avantages sociaux. D'ailleurs, l'actuel réseau de distribution de CADA 360 respecte ces principes. Vous serez ainsi conseillé par une personne de confiance – votre conseiller CADA 360 – que vous connaissez déjà.

Prenez note qu'un régime d'épargne-retraite est un excellent complément à votre régime d'avantages sociaux. De plus, il représente un outil précieux pour fidéliser vos employés et attirer de bons candidats. Toutefois, pour qu'il contribue à l'atteinte de vos objectifs d'affaires, le régime doit être bien intégré à votre stratégie de rémunération.

La CCAQ et la CADA seront là pour vous fournir le régime d'épargne-retraite qui répond le mieux à vos besoins. Au cours des prochains mois, un conseiller CADA 360 autorisé communiquera avec vous pour prendre rendez-vous et vous parler des options qui s'offrent à vous. Dans l'intervalle, si vous avez des questions, vous pouvez nous joindre par téléphone (1 877 650-4269, poste 4270), par télécopieur (418 650-1561) ou par courriel (cadapension@gwl.ca).



Avantages sociaux • Assurance garages • Épargne-retraite

En collaboration avec :

LE JOURNAL
DE MONTRÉAL



X^e AVANT-PREMIÈRE BÉNÉFICE

SALON INTERNATIONAL DE L'AUTO DE MONTRÉAL

16.01.2014

Au Palais des congrès de Montréal

Billet au coût de 195 \$ (taxes incluses)

*Comprend l'entrée au Salon de l'Auto, buffet chaud/froid,
consommations, encan silencieux et tirage fabuleux.*

ACHETEZ VOS BILLETS : www.salonautomontreal.com

Au profit de :



Fondation de l'Hôpital
du Sacré-Cœur de Montréal

Doués pour la vie



FONDATION MONTREAL
INSTITUT DE H.E.A.R.T
DE MONTRÉAL INSTITUTE
DE MONTRÉAL FOUNDATION

FONDATION HÔPITAL
PIERRE-BOUCHER

L'humain au cœur des soins



FONDATION DE
L'HÔPITAL
ST. MARY

ST. MARY'S
HOSPITAL
FOUNDATION

CHUM
FONDATION



FONDATION - FONDAZIONE
SANTA CABRINI



100^e anniversaire

CORPORATION DES CONCESSIONNAIRES
D'AUTOMOBILES DE MONTRÉAL

Les activités du 100^e anniversaire de la CCAM

La Corporation des concessionnaires d'automobiles de Montréal (CCAM) a fêté ses 100 ans en grand ! Depuis janvier 2013, une foule d'activités ont eu lieu un peu partout dans la ville !



L'AVENUE DU CENTENAIRE

Du 18 au 27 janvier 2013

Cette attraction spéciale a été présentée à l'occasion du Salon de l'Auto de Montréal 2013. Dix voitures représentant chacune une décennie ont fait vivre aux visiteurs l'histoire de leur époque.

Une journée familiale au Salon de l'Auto, dont la matinée était réservée exclusivement aux employés des membres et à leur famille.

Cette belle journée présentait un programme d'animations, divers jeux et un spectacle de magie.

LA FÊTE DE LA FAMILLE

20 janvier 2013



LE CONCOURS GAGNEZ UN VÉHICULE CHEZ VOTRE CONCESSIONNAIRE

Du 15 mai au 11 juillet 2013

Ce concours était ouvert exclusivement aux employés des concessionnaires membres de la CCAM. Les participants courraient la chance de gagner un crédit automobile d'une valeur de 30 000 \$ chez leur employeur. C'est Ugo Cloutier de Chomedey Toyota Scion qui a remporté le prix.

UNE JOURNÉE À LA RONDE

13 juillet 2013

Plus de 1 000 personnes, employés et membres de la CCAM ainsi que leur famille, étaient au rendez-vous ! Ce fut une journée pleine de sensations fortes ! Ils ont eu la chance d'avoir un accès exclusif au site toute la matinée et un accès privilégié aux manèges les plus populaires.



LE GALA DU 100^e

1^{er} octobre 2013

Soirée éblouissante qui a marqué la fin des festivités du 100^e anniversaire. Dans une atmosphère digne d'un conte de fées, les convives ont passé une soirée mémorable et enchaîné les pas sur la piste de danse pendant le spectacle de Gregory Charles, ses musiciens et choristes.



NADA UNIVERSITY

PROGRAMME DE PERFECTIONNEMENT CCAM-NADA

EXCLUSIF AU QUÉBEC EN FRANÇAIS

PRÉSENTÉ PAR :



EN COLLABORATION AVEC :



La Corporation des concessionnaires
d'automobiles du Québec
www.ccam.qc.ca

CCAM.QC.CA

CORPORATION DES CONCESSIONNAIRES



D'AUTOMOBILES DE MONTRÉAL

4 BONNES RAISONS POUR S'INSCRIRE



NADA UNIVERSITY

1. Amélioration de la performance de vos employés
2. Rentabilité accrue de chacun de vos départements
3. Augmentation de la satisfaction de votre clientèle
4. Valorisation des employés et meilleure rétention du personnel

EN PLUS

- + Cours subventionnés par Emploi-Québec
- + Formations offertes près de vos concessions dans plusieurs régions du Québec
- + Formations en français, données par des formateurs québécois formés par *NADA University*
- + Tarifs avantageux, formation de 3 jours par module, repas inclus
- + Contenu adapté au marché automobile québécois



Desjardins
Assurances

PRÉSENTE LE

SALON DE L'AUTO

17 AU 26 JANVIER
PALAIS DES CONGRÈS DE MONTRÉAL



LE **JOURNAL**
DE **MONTRÉAL**

ACHETEZ VOS BILLETS EN LIGNE: WWW.SALONAUTOMONTREAL.COM





SALON INTERNATIONAL DE L'AUTO DE QUÉBEC

LE SALON INTERNATIONAL DE L'AUTO DE QUÉBEC

L'événement incontournable de la semaine de relâche !

Le Salon International de l'Auto de Québec, présidé par Pierre Langlois, concessionnaire de Langlois Volkswagen, ouvrira ses portes du 4 au 9 mars prochain au Centre de foires de Québec. Plusieurs nouveautés seront présentées aux visiteurs cette année. Pour les organisateurs du Salon, il est primordial de se renouveler sans cesse afin d'offrir aux gens une visite qui dépasse leurs attentes.

Encore cette année, les constructeurs ne manqueront pas de surprendre les visiteurs en présentant leurs plus récentes technologies et en dévoilant leurs tout derniers modèles. Ils prendront également part à une zone spéciale, éducative et divertissante, qui projettera les visiteurs dans l'univers des technologies vertes. Étant donné la grande popularité de l'activité lors du dernier Salon, ceux qui le désirent pourront une fois de plus vivre l'expérience de la conduite de véhicules électriques.

Dernièrement, le Salon International de l'Auto de Québec a signé une nouvelle entente avec les restaurants Normandin, ce qui lui permettra d'obtenir une visibilité accrue. À l'occasion de la *Matinée familiale Normandin*, les plus jeunes visiteurs et leurs parents pourront profiter de nombreuses activités pour se divertir.

Le Salon de l'Auto de Québec ne cesse de grandir et d'acquérir une forte notoriété. À preuve, l'équipe du Salon est heureuse d'annoncer que les constructeurs ont loué plus de 8 000 pi² d'espace supplémentaire, ce qui leur permettra d'en mettre plein la vue aux visiteurs en leur présentant une gamme de modèles encore plus diversifiée que jamais.

Dans le but d'offrir une expérience renouvelée à ses visiteurs, l'équipe travaille présentement à la possibilité d'organiser une activité qui rejoindra les préoccupations de nombreux automobilistes.

Par ailleurs, Rolls Royce, Lamborghini, Ferrari et plusieurs autres prennent une fois de plus le Salon d'assaut afin d'éblouir les amoureux des marques prestigieuses.



Pour la Corporation Mobilis, il était primordial de bonifier la section « Carrières automobiles » afin de promouvoir auprès du grand public les possibilités de carrière dans le monde de l'automobile. Plusieurs nouveautés et exclusivités seront donc offertes aux visiteurs du Salon qui feront un arrêt dans cette section.

Au cours des dernières années, le Salon International de l'Auto de Québec a su maintenir une assistance moyenne de plus de 60 000 visiteurs, ce qui en fait le plus important salon de l'auto au Canada au regard de la population. C'est le lieu où 26 constructeurs donnent rendez-vous aux consommateurs pendant 6 jours. C'est aussi un événement qui génère des retombées économiques de plus de 3,5 millions de dollars sous diverses formes pour la ville de Québec.

Assurément, le Salon International de l'Auto de Québec est l'événement incontournable de la semaine de relâche !

LE SALON DE L'AUTO DE QUÉBEC, UNE RÉALISATION DE



**CORPORATION
MOBILIS**
LES CONCESSIONNAIRES D'AUTOMOBILES
DE LA GRANDE RÉGION DE QUÉBEC

**5600, boulevard des Galeries,
bureau 225**

Québec (Québec) G2K 2H6

Téléphone : 418 624-2290

Télécopieur : 418 624-2304

info@corporationmobilis.com

OUVERTURE AU PUBLIC

Mardi 4 mars :	9 h 30 à 21 h 30
Mercredi 5 mars :	9 h à 21 h 30
Judi 6 mars :	9 h à 22 h
Vendredi 9 mars :	9 h à 22 h
Samedi 10 mars :	9 h à 22 h
Dimanche 11 mars :	9 h à 17 h

PRIX D'ENTRÉE (taxes incluses)

Entrée générale 18 ans et plus :	14 \$
13 à 17 ans :	8 \$
Enfant de 6 à 12 ans :	5 \$
Enfant de moins de 6 ans :	gratuit
Forfait familial : (2 entrées générales et 2 enfants de moins de 12 ans)	30 \$
Dimanche 9 mars de 9 h à 13 h : Gratuit pour les enfants de 12 ans et moins	

Suivez-nous sur  et 

Site Internet :

www.salondelautodequebec.com

POUR INFORMATION

Veuillez communiquer avec
Émilie Gosselin,
Coordonnatrice aux communications,
au 418 624-2290 (poste 23)
ou par courriel à
egosselin@corporationmobilis.com.

Les 90 ans de la CCARQ

UNE SOIRÉE RÉUSSIE !

Émilie Gosselin, coordonnatrice aux communications à la CCARQ



Le 10 octobre dernier, la Corporation des concessionnaires d'automobiles de la régionale de Québec (CCARQ) a souligné ses 90 ans d'existence lors d'une soirée de gala au Capitole de Québec. Les concessionnaires et les partenaires d'affaires réunis pour l'occasion ont eu droit à un mélange d'histoires, de numéros de danse et de voitures antiques. Ils ont même eu la chance d'assister à une performance d'André-Philippe Gagnon !

La CCARQ a profité de cette soirée prestigieuse pour souligner l'implication assidue des présidents, sans qui elle n'aurait pu atteindre cet âge vénérable. Pour la Corporation, il était impératif de rassembler les gens qui ont contribué à son succès depuis toutes ces années.

Crédit photos : Marius Bio

C'était aussi le moment idéal de dévoiler officiellement la nouvelle dénomination sociale et la nouvelle image de la CCARQ, qui porte désormais le nom de Corporation Mobilis. En arborant une image renouvelée, la Corporation démontre son dynamisme et son souci de toujours faire mieux. D'ailleurs, elle souhaite s'attaquer à trois défis, soit l'augmentation de la qualité des services aux membres, l'accroissement du sentiment d'appartenance des membres et l'augmentation de sa notoriété auprès de la population. Son principal objectif demeure toujours le même, soit contribuer au succès de ses membres et promouvoir l'industrie dans la grande région de Québec.

www.corporationmobilis.com



L'Association des
Marchands d'Automobiles
de Québec



LA CORPORATION
DES CONCESSIONNAIRES
D'AUTOMOBILES
DE LA RÉGIONALE
DE QUÉBEC



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



CORPORATION
MOBILIS
LES CONCESSIONNAIRES D'AUTOMOBILES
DE LA GRANDE RÉGION DE QUÉBEC

DES RÉSULTATS GARANTIS ? OUI ÇA EXISTE ENCORE !

Nos ventes privées sont gagnantes !

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

À VOUS D'EN TIRER PROFIT.

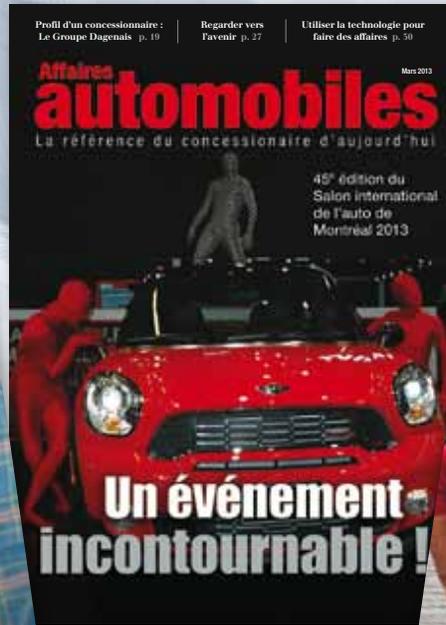
Faites comme plusieurs de nos clients satisfaits.
Laissez-nous le plaisir d'organiser vos ventes privées
et d'en faire un succès digne de mention.

1.888.706.4810
fidgi.ca

fidgi
communications

La référence
en ventes privées
au Québec !





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

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

www.affairesautomobiles.ca





LE RECouvreMENT DE DETTES PAR UNE AGENCE : CE QUE VOUS DEVEZ SAVOIR !

Être endetté n'est pas de tout repos. La situation est d'autant plus grave lorsqu'une agence de recouvrement intervient pour récupérer l'argent dû. S'il vous advenait, un jour, de faire face à une telle situation, vous devez savoir qu'il existe des règles de conduite.

OBLIGATION D'OBTENIR UN PERMIS

Pour pouvoir exercer leurs activités, les agences de recouvrement doivent au préalable avoir obtenu un permis de l'Office de la protection du consommateur. Cette obligation vise essentiellement à s'assurer de l'honnêteté et de la compétence de l'agence de recouvrement.

Pour obtenir ce permis, l'Office exige un cautionnement, c'est-à-dire un dépôt d'argent. Ce cautionnement pourrait servir à vous indemniser à la suite de problèmes avec une agence, une faillite par exemple.

L'agence titulaire d'un permis est tenue de déposer les sommes qu'elle perçoit dans un compte en fidéicomis, jusqu'à leur remise au créancier. Cette procédure garantit au débiteur que les sommes qu'il a payées ne serviront pas à d'autres fins¹.

OBLIGATION DE RESPECTER DES RÈGLES

Voici quelques exemples de règles de conduite qu'une agence de recouvrement doit respecter.

Elle peut...

- joindre une personne de votre entourage ou votre employeur pour lui demander vos coordonnées si elle ne les connaît pas, mais une fois seulement ;
- communiquer avec vous à votre travail si elle ignore vos coordonnées ou s'il n'y avait aucune réponse lorsqu'elle a tenté de vous joindre, mais une fois seulement ;

- communiquer, s'il y a lieu, avec la personne qui est votre caution.

Elle ne peut pas...

- établir le premier contact par téléphone ; il doit se faire par écrit ;
- communiquer avec vous à un autre moment que du lundi au samedi, entre 8 h et 20 h ;
- omettre de s'identifier lorsqu'elle vous joint par téléphone, vous harceler, vous menacer ou vous intimider ;
- communiquer avec vous par téléphone si vous avez demandé qu'on le fasse seulement par écrit ;
- divulguer des renseignements relatifs à vos difficultés financières à votre famille, à votre employeur ou à vos amis ;
- approcher quelqu'un de votre entourage pour qu'il serve de messenger. Par exemple : « Dites à monsieur XYZ qu'il communique avec l'agence de recouvrement demain matin » ;
- faire croire que le défaut de payer vous rend passible d'arrestation ou de poursuites pénales ;
- réclamer une somme d'argent supérieure au montant dû ;
- approcher une personne qui lui a indiqué qu'elle n'était pas responsable de la dette ou lui demander de l'argent ;
- utiliser un écrit susceptible d'être confondu avec un document judiciaire, municipal ou gouvernemental.

1. www.opc.gouv.qc.ca.

Que dois-je faire si je reçois un appel d'une agence de recouvrement ?

- Si possible, payez votre dette. Ainsi, vous n'aurez plus à traiter avec l'agence de recouvrement.
- Si vous ne pouvez pas rembourser intégralement votre dette, communiquez avec l'agence pour lui donner les raisons qui vous en empêchent. Proposez-lui un arrangement concernant le remboursement de votre dette sous forme de paiement global ou par mensualité. Ensuite, confirmez cet arrangement par écrit et, si possible, joignez à votre lettre un versement qui témoignera de votre bonne foi.
- N'envoyez jamais d'argent liquide. Faites toujours vos paiements de façon à recevoir un reçu sous forme de chèque oblitéré ou un reçu délivré par l'agence.
- Une fois que votre compte est officiellement remis entre les mains d'une agence de recouvrement, c'est avec cette dernière que vous devez prendre tous les arrangements concernant le remboursement de votre dette.
- Ne communiquez pas avec votre créancier : cela ne pourrait que donner lieu à des méprises. Toutefois, si votre compte contient des erreurs, il est bon d'en aviser le créancier et l'agence de recouvrement.

N'oubliez pas :

- L'attitude que vous adopterez par rapport à vos obligations influera grandement sur la volonté de l'agence à coopérer.
- Les chèques sans provision et le non-respect des paiements de versements que vous faites à une agence doivent être évités à tout prix ! Toutefois, si votre situation personnelle venait à changer, communiquez avec l'agence pour l'en informer, puis faites suivre votre appel d'une lettre.
- Les dettes ne doivent pas être prises à la légère. Elles peuvent mener à des poursuites judiciaires, qui peuvent entraîner la saisie de sommes sur votre salaire (saisie-arrêt) ou la saisie de vos biens.

La santé financière demeure le meilleur moyen d'éviter d'avoir affaire avec une agence de recouvrement. Si vous ne savez pas comment résoudre vos problèmes financiers, n'hésitez pas à faire appel à un service de conseillers en crédit.



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

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



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

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





MEILLEURS VOEUX



DE LA PART DE TOUTE
L'ÉQUIPE DE RAPPORTS
D'HISTORIQUE
DE VÉHICULES CARPROOF

MERCI DE NOUS AVOIR PERMIS DE CONTRIBUER
À VOS SUCCÈS EN 2013. NOUS SOMMES IMPATIENTS
DE VOUS SERVIR À NOUVEAU EN 2014.



NOUS VOUS SOUHAITONS UNE
HEUREUSE PÉRIODE DES FÊTES!

AVIS DE NOMINATION



M. Louis Dumont

Occasion en Or est heureuse d'annoncer la nomination de M. Louis Dumont au poste de chargé de projets en formation.

M. Dumont possède une vaste expérience dans le secteur de l'automobile, notamment comme formateur et consultant. En effet, il a travaillé pendant plusieurs années chez des concessionnaires ; il a donné des formations sur les techniques de vente pour plusieurs constructeurs, dont Chrysler, Ford et Honda, et sur la gestion du service des ventes de véhicules d'occasion. Il connaît donc très bien les rouages d'un commerce de vente automobile. M. Dumont représente un atout majeur pour notre nouveau service de formation.

Au sein de l'équipe, il soutiendra les concessionnaires membres d'Occasion en Or et leur directeur des ventes de véhicules d'occasion en offrant des formations adaptées à leurs besoins et en mettant à leur disposition des outils facilitant leur travail. Pour ce faire, il mettra en place des ateliers de formation offerts entre autres en salle ou en ligne. Ces derniers seront personnalisés pour chaque entreprise. Les directeurs de territoire feront le suivi à travers la province afin de s'assurer que les membres ont mis en pratique leurs nouvelles connaissances.

Toute l'équipe d'Occasion en Or lui souhaite la plus cordiale bienvenue !



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

Enregistrée selon ISO 9001:2008



M. Éric Boily

M. Jacques Béchar, président-directeur général de la Corporation des concessionnaires d'automobiles du Québec (CCAQ), est heureux d'annoncer la nomination de M. Éric Boily au poste de directeur des technologies de l'information.

M. Boily est diplômé de l'Université Laval en communication publique et il possède une vaste expérience en matière de technologies de l'information. En effet, il a été propriétaire pendant plus de 15 ans d'entreprises offrant des services Internet. De plus, il a travaillé chez un concessionnaire à titre de directeur informatique.

Dans le cadre de ses fonctions, M. Boily sera appelé à émettre des recommandations stratégiques concernant les technologies de l'information et à influencer l'équipe de la direction sur les orientations à prendre et les améliorations à apporter en la matière afin que l'ensemble des membres de la CCAQ bénéficie d'outils à la fine pointe de la technologie.

M. Boily sera aussi responsable du développement, de l'acquisition, de l'implantation et de l'entretien des plates-formes technologiques nécessaires pour l'atteinte des objectifs de croissance de la CCAQ et de ses filiales.

La CCAQ salue l'arrivée dans son équipe d'une personne dynamique dont la vision et le leadership lui permettront de mener à bien son mandat.



LA VENTE DE VÉHICULES FAIRE PLUS GRÂCE À INTERNET

Saviez-vous que plus de 80 % des acheteurs de véhicules neufs et d'occasion utilisent Internet dans le processus d'achat de leur véhicule ? Seriez-vous surpris d'apprendre qu'ils y passent en moyenne plus de 18 heures à rechercher le véhicule idéal ? De plus, 60 % des acheteurs affirment qu'Internet constitue la source d'information la plus influente dans la détermination du choix de véhicule. Comment pouvez-vous tirer pleinement profit d'Internet pour vendre plus de véhicules ?

L'acheteur potentiel utilise plusieurs outils dans ses recherches : sites Web du constructeur et du concessionnaire, portails de véhicules d'occasion, blogues, médias sociaux, etc. Parmi ces outils, certains généreront des pistes de vente (leads), qui sont généralement acheminées vers les concessionnaires de la région où habite l'acheteur potentiel. Dès lors, chaque minute compte : il faut établir le contact avec lui !

COMMENT VOTRE ÉQUIPE TRAITE-T-ELLE LES PISTES DE VENTE ?

Une piste de vente, c'est une « information à caractère nominatif recueillie sur une personne qui a effectué volontairement une action laissant supposer un intérêt pour un type de produit ou de service et qui est susceptible d'être contactée par un vendeur et de devenir éventuellement un client¹ ». Il peut s'agir d'une simple demande d'information ou de brochure, d'une demande d'évaluation d'un véhicule d'échange, d'une demande de crédit, d'une demande de prix ou d'essai routier.

Afin de bien servir l'acheteur potentiel, il est très important de

- gérer rapidement les pistes de vente ;
- faire preuve de transparence dans votre réponse ;
- de vous présenter, comme vous le feriez si le client était en face de vous ;
- répondre adéquatement aux questions de la part du client potentiel que pourrait contenir la piste de vente.

ÉCRIRE UN COURRIEL PERCUTANT

Lorsque vous répondez au client,

- n'ayez pas peur d'inclure une foule de détails pertinents, car c'est ce que le client potentiel recherche plus que tout ;
- informez-le de vos promotions et proposez-lui plus d'un véhicule si possible ;
- parlez-lui des avantages de faire des affaires avec votre entreprise ;
- incluez un texte sur les plans d'entretien, par exemple ;
- détaillez l'offre le plus possible (prix de détail suggéré, rabais du constructeur, rabais maison, prix des accessoires, etc.) et fractionnez le paiement selon les modes de financement proposés, car le client recherche souvent un mode de paiement adapté à son budget ;
- relisez votre courriel ou faites-le relire pour vous assurer qu'il n'y a pas de fautes d'orthographe ou d'erreurs techniques. Il en va de l'image de votre entreprise.

ET N'OUBLIEZ SURTOUT PAS...

La réponse à une piste de vente doit aussi contenir des appels à l'action de la part du client. Par exemple, invitez le client à remplir un formulaire pour l'évaluation d'un véhicule d'échange, à prendre rendez-vous pour un essai routier, à joindre votre page Facebook ou à faire une demande de crédit en ligne. Informer l'acheteur potentiel sur la suite des choses dans son processus d'achat constitue une bonne pratique. Ainsi averti, l'acheteur potentiel ne sera pas surpris que vous lui téléphoniez quelques heures après l'envoi d'un courriel, par exemple.

FAIRE LE SUIVI : UNE ÉTAPE CRUCIALE !

Pour que les pistes de vente génèrent des ventes, la façon dont votre équipe traite les pistes doit être structurée, le but étant de créer le plus rapidement possible des relations de confiance avec les acheteurs potentiels.

1. Office québécois de la langue française, *Grand dictionnaire terminologique*.

Avez-vous nommé une personne dédiée aux pistes de vente ? Une personne dédiée spécialement à cette tâche sera sans doute plus efficace qu'un conseiller de vente qui ne traite qu'un client qui fait une demande par Internet de temps à autre.

Après le premier courriel, l'acheteur potentiel est-il redirigé vers quelqu'un d'autre, pour un essai routier par exemple ? Cette méthode risque de faire perdre le lien de confiance établi au départ et de confondre le client, qui pourrait se sentir un peu « brassé » d'une personne à l'autre.

Une fois le premier contact établi, il est important de garder le client potentiel à vu, c'est-à-dire de le suivre étroitement, de le relancer tout en respectant le mode de communication qu'il privilégie (le courriel au lieu du téléphone, par exemple). Contrairement au client qui se déplace dans votre entreprise, le client Internet commence parfois à magasiner plusieurs mois avant d'effectuer son achat. C'est donc à votre équipe de le guider dans son processus de décision.

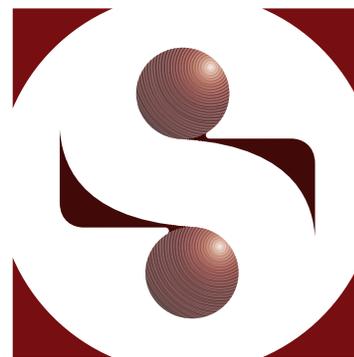
Votre équipe se doit de traiter un client Internet qui entre dans votre salle d'exposition pour la première fois comme un client sérieux qui reviendra. Il ne s'agit pas d'un inconnu, puisqu'il a déjà établi un contact avec vous. De plus, il faut garder à l'esprit que ce client est déjà très informé sur le véhicule qu'il convoite (il en connaît parfois plus que le conseiller) et qu'il a probablement une excellente idée des offres de la concurrence (vous n'êtes probablement pas le seul concessionnaire à qui il a envoyé une demande de prix par Internet).

Soyez organisé, rapide et courtois. Accordez une attention particulière aux clients qui communiquent avec vous par Internet. Ils pourraient devenir vos futurs acheteurs.

Suite de la page 19

Ainsi, tous les participants seront sollicités pour la mise sur pied des équipes cyclistes qui participeront au Grand Défi Pierre Lavoie le 14 juin prochain, en parcourant les quelque 135 kilomètres de « la Boucle » au profit d'une excellente cause. L'objectif de 2014 est de faire pédaler 300 participants parmi les concessionnaires de la province et leurs employés. Ces personnes endosseront fièrement un maillot spécialement conçu pour eux, qui arborera entre autres le logo de la CCAQ.

Nous remercions d'avance tous ceux et celles qui participeront et qui feront avancer notre cause.



SULY INC.

STRATÉGIES DE
FIDÉLISATION

UN MESSAGE EFFICACE
AUX BONNES PERSONNES
AU BON MOMENT!

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

Chaque marque a sa division
[HAUTE PERFORMANCE]

Découvrez



Quand évolution devient révolution
www.evolio.ca/vo



easy deal



Sauvez du temps

Plus nécessaire d'éplucher toutes les lettres du siège social, Easydeal met à jour les données et les paramètres de votre manufacturier en temps réel.



Sauvez de l'argent

Évitez les erreurs coûteuses dans l'application d'un crédit, d'une valeur résiduelle, d'un taux ou autres sur les différents modèles.



Augmentez vos ventes

Vendez plus de véhicules en offrant toutes les possibilités à votre client en quelques secondes.



866.255.3279 | www.easydeal.ca | ventes@easydeal.ca



www.occasionenor.com

UN NOUVEAU SERVICE DE FORMATION QUI ARRIVE À POINT NOMMÉ

Chose dite, chose faite ! Occasion en Or est heureuse d'offrir à ses membres un nouveau service de formation créé spécialement pour optimiser le service des ventes de véhicules d'occasion de ses membres.

PROJETS DE FORMATION SUR LA PLANCHE À DESSIN

Comme nous l'avons déjà annoncé dans notre infolettre d'octobre dernier, la Corporation des concessionnaires d'automobiles de Montréal (CCAM) a retenu les services d'Occasion en Or pour offrir à ses membres toute la formation qui traitera du service des ventes de véhicules d'occasion. Celle-ci sera offerte à compter de janvier 2014.

Occasion en Or a plusieurs autres projets sur la planche à dessin pour la conception de formations, qui sauront répondre aux attentes de ses membres au fil des ans. Diffusées en salle, les formations seront spécialement conçues pour les directeurs généraux et les directeurs des véhicules d'occasion.

Une formation sans suivi ne peut donner des résultats positifs. C'est pourquoi les directeurs de territoire effectueront le suivi à la grandeur de la province afin d'assurer leur réussite.

Occasion en Or désire également élaborer des formations à distance à l'échelle du Québec, ce qui évitera aux participants de se déplacer pour les suivre.

Autre projet : des webinaires adaptés aux besoins de chaque entreprise. Ainsi ciblées, les formations permettront aux participants de parfaire leurs connaissances en matière de vente de véhicules d'occasion, en plus de bénéficier d'un suivi des directeurs de territoire qui mettront en action leurs acquis.

Nous avons mis en place ce nouveau service afin qu'il vous soit profitable au même titre que l'ensemble des services d'Occasion en Or.

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

Le vôtre, ON L'A!

Occasion en Or
La Corporation des concessionnaires
d'automobiles du Québec

www.occasionenor.com

LA BONNE PLACE **POUR MAXIMISER VOTRE** **CROISSANCE ET FIDÉLISER** **VOTRE CLIENTÈLE**



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

- Assurance de remplacement
- Assurance créancier
- Programme d'indication clients
- Garanties automobiles supplémentaires
- Produits d'esthétique
- Solutions informatiques



FINANCE & INDEMNISATION VOUS OFFRE D'OPTIMISER VOTRE RENDEMENT GRÂCE À :

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

POUR PLUS D'INFORMATION
communiquez avec notre équipe
1 877 373-7717

**Nos meilleurs vœux pour
la période du temps des Fêtes !**

F&I Finance & Indemnisation
Filiale de SSQ Groupe financier



DES CARROSSIERS AVEC DE L'EXPERTISE

Pour CarrXpert, il est important de bien guider ses membres à travers le processus d'une réparation d'automobile afin qu'ils soient en mesure de bien évaluer les réparations de carrosserie à effectuer sur le véhicule de leur clientèle. C'est pourquoi la formation fait partie de nos priorités !

Les réparations doivent respecter les normes de l'industrie, y compris celles des constructeurs. Devant les technologies de plus en plus complexes, il est important plus que jamais de posséder les connaissances les plus récentes en matière de réparation de carrosserie.

D'abord, nous nous devons d'informer l'assureur sur les procédures de réparation à suivre sur les véhicules de nos clients respectifs. Nous pouvons les convaincre de la meilleure procédure de réparation sur le véhicule de leurs assurés, car ce sont les membres CarrXpert qui les vendent.

La remise en état d'un véhicule accidenté est très complexe. Il est ardu, même pour les carrossiers les plus expérimentés, de suivre la rapide évolution technologique des matériaux utilisés lors de la construction. De plus, selon les matériaux utilisés, le carrossier doit parfaitement maîtriser les techniques de réparation appropriées pour ne pas endommager le véhicule, et surtout pour ne pas diminuer sa résistance advenant un impact similaire, ce qui pourrait nuire à la sécurité de ses occupants.

CarrXert est désormais accrédité par I-Car, un programme de formation de carrosserie affilié à l'industrie. Par conséquent, nous pouvons offrir ses formations à nos membres ainsi qu'aux estimateurs des assureurs. Nous leur recommandons d'ailleurs fortement de suivre ces formations pour qu'ils soient à la fine pointe des nouvelles technologies. Ces formations sont offertes sur notre site Web.

Parmi les formations d'I-Car, il y en a une qui est principalement dédiée aux nouvelles tendances en matière de fabrication, de conception et de réparation, ce qui peut s'avérer très avantageux pour la rentabilité des ateliers CarrXpert.

La compréhension de la conception d'une automobile est essentielle pour bien évaluer les dommages subis lors d'une collision et, par le fait même, pour établir un devis de réparation juste et conforme aux recommandations du constructeur. Une telle expertise contribue assurément à une rentabilité accrue, en particulier pour le service des pièces et de carrosserie d'un concessionnaire d'automobiles.

L'équipe de CarrXpert compte trois formateurs à temps plein pour répondre aux attentes et aux besoins de ses membres en matière de formation. De plus, les formations d'I-Car sont offertes en français afin qu'un plus grand nombre de membres en bénéficient.

Saviez-vous que les constructeurs d'automobiles utilisent de plus en plus de matériaux à la fine pointe des technologies qui sont méconnus par les techniciens ? C'est la raison pour laquelle la formation est devenue une priorité pour CarrXpert.

Les formations offertes par CarrXpert, à un coût souvent minime, garantissent aux clients et aux assureurs que les véhicules sont réparés selon les règles de l'art, conformément aux règles de sécurité et aux normes du constructeur. Dans certains cas, ces formations peuvent contribuer à prévenir des poursuites judiciaires et à éviter bien des problèmes liés à une mauvaise expérience d'un client à la suite d'une réparation.

Investir dans la formation continue, c'est se donner les moyens d'acquérir l'expertise pour demeurer les meilleurs.

* En collaboration avec Michel Belley, chargé de projets – Contrôle de la qualité et formation à la CCAQ.



Solutions de ventes et F&A de Dealertrack

Nous ne nous occupons pas uniquement du crédit.

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

Demandes de crédit et rapport d'évaluation du crédit



Intégration avec la demande de crédit



Client potentiels provenant de la demande de crédit



Données du marché



Après vente



Application mobile



Outil de recherche sur les voitures d'occasion



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

Rendez nous visite au congrès de la **NADA, kiosque 2811**
Du 25 au 27 janvier 2014
Nouvelle-Orléans, Louisiane

dealertrack technologies™

866.360.3863 dealertrack.ca/sfi



L'INDUSTRIE DE L'AUTOMOBILE EST EN PLEINE EFFERVESCENCE

Que vous songiez à **déménager**, à **agrandir** ou à **moderniser** vos équipements, Richard & Cie est en mesure de vous seconder dans l'accomplissement de vos projets.

Confiez nous vos objectifs **dès le début du projet** et nous serons en mesure de vous proposer des solutions qui vous permettront de **maximiser votre investissement**.

- Analyse de vos besoins
- Recommandations d'aménagements
- Présentation de plans sur Autocad
- Projet clé en main incluant la livraison et l'installation



Manufacturier québécois qui dépasse les standards les plus élevés de toute l'industrie.

UNE INFINITÉ DE SOLUTIONS FLEXIBLES POUR VOTRE ORGANISATION

Nos produits

- Étagères
- Étagères à tiroirs
- Étagères pour archivage
- "Mini-racking"
- "Pick order"
- Comptoirs de service
- Postes de travail
- Établis de travail
- Cabinets
- Coffres à outils
- Casiers-Vestiaires
- Rayonnage à pneus
- Carrousel à pneus
- Mezzanines
- Convoyeurs

Quelques-uns de nos clients

- Bernier Crépeau
- BMW Ville de Québec
- Boulevard Lexus
- Drouin et Frères
- Ford Appalaches
- Germain Automobile
- Grand Portage Automobiles
- Honda BGP
- Honda de la Capitale
- Kia Beauport
- Jaguar Land Rover
- Kubota Rimouski
- La Maison Chrysler/Fiat
- Lapointe Automobile
- Laquerre Chrysler
- Laval Volkswagen
- Mazda Chatel
- Mercedes-Benz de Québec
- Mercedes-Benz de St-Nicolas
- Michaud Automobile
- Prémont Harley-Davidson
- Toyota Drummondville
- Toyota Montmagny
- Volkswagen Rimouski



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

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

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

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

LE PROGRAMME DE PARTENARIAT



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



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



dealertrack technologies™

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



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



- Calcule jusqu'à 50 versements en simultané.
- Met à jour les taux, les valeurs résiduelles et les crédits de votre manufacturier.
- Élimine les erreurs coûteuses.
- Met à jour automatiquement plusieurs sites Web à la fois (Occasionenor.com, autoHEBDO.Net, Auto123.com, 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



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



- Actionariat
- Assurance crédit (Vie et Invalidité)
- Assurance de remplacement
- Formations F&I (débutants et avancés)
- Garantie automobile supplémentaire
- Logiciel Maestro F&I
- Programme de performance
- Programme de protection des concessionnaires d'automobiles (assurances commerciales)
- Programme de référencement en assurances de remboursement de garantie mécanique
- Programme de remboursement de Services financiers PPP



Fi Finance & Indemnisation
Filiale de SSQ Groupe financier

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



Que pouvez-vous faire avec Mobials™

Augmentez vos références par le bouche à oreille

Les avis fiables sont la façon numéro un d'augmenter les ventes. Transformez vos clients satisfaits en tant que référents aujourd'hui et repandez la nouvelle en leur procurant un outil simple et facile afin qu'ils puissent partager sur leurs réseaux sociaux.

Soyez remarqué en ligne

Votre réputation est un important atout en tant que concessionnaire. Mettez à jour vos critiques n'importe où et n'importe quand. Utilisez notre réseau de publicité automobile de portails classifiés, les sites d'avis ainsi que les médias sociaux afin d'y mettre vos critiques en ligne.

Conservez vos clients pour le service après-vente

Conduisez vos clients vers votre département de service à l'aide de notre programme de récompenses. Mobials vous permet de créer un service de récompense que votre client peut obtenir en partageant son avis sur ses réseaux sociaux.

Renforcez vos équipes de ventes

Permettez à vos représentants des ventes d'envoyer des promotions ciblées à leurs clients lorsque la vente est complétée. Mobials donne un moyen à chaque représentant de transmettre les promotions par courriel, messengerie texte et médias sociaux, entraînant le développement de l'entrepris et un retour des clients satisfaits.



www.occasionenor.com

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



- Solutions simples et intégrées qui optimisent vos outils de communication.
- Service de téléphonie fiable sur un réseau de fibres optiques pancanadien.
- Service Internet par fibre optique permettant une connexion ultrarapide.
- Service d'hébergement sécurisé dans deux mégacentres de données intelligents.
- Solutions variées d'infrastructure et d'infonuagique entièrement gérées pour vous libérer des contraintes liées aux TI.
- Gamme complète d'applications mobiles qui vous suivent partout sur le réseau le plus fiable au pays.
- Normes de sécurité de calibre mondial assurant la protection de vos données en tout temps.



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

Mutuelle de Prévention
Filiale de la CCAQ

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

TRADER
EN ROUTE VERS
LE PROGRÈS

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

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

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



Produits

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

Services

- Formation du personnel de commercialisation après-vente
 - en classe
- 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

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



Gerald

Ancill ● Jacques

Béchar ● Michel Belley

Bertrand Bergeron ●

Annabelle Blanchet ● Linda Blondeau

Éric Boily ● Denise Boucher ●

Marie-Nicole Boudreau ● Jean-Luc Brosseau ●

François Brunet ● Jean Cadoret ● Éric Caron ● Élisabeth Cléche ●

Michel Côté ● Véronique Côté ● Alexiane Crozet ● Julie Dorion

Émilie Duchesneau ● Louis Dumont ● Robert Favreau ● Suzanne Gauthier

● Sonia Gasse ● Jean-Louis Gervais ● Serge Grenier ● Pierre Joncas ●

Mélissa Lussier ● Isabelle Montpérit ● Frédéric Morin ● Marc Nadeau ● Louis Pelletier

● Jean-Michel Provencher ● Robert Richelleu ● André Rochon ● Line Roger ● Lise Roy ●

Maurice Roy ● Ian P. Sam Yue Chi ● Anne-Marie Saulnier ● Céline Servant

● Aimé St-Martin ● Lise Turcotte



La Corporation des concessionnaires
d'automobiles du Québec

www.ccaq.com

Enregistrée selon ISO 9001:2008

IDÉES COULEURS

sikkens



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

*Lawrence Manning,
artiste peintre aérographe pour McLaren Racing*

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



En cette période des fêtes,
**OFFREZ-VOUS LA MEILLEURE
 FIDÉLITÉ DE CLIENTS QUI SOIT.**



**EN LIEN DIRECT AVEC VOTRE FABRICANT
 DE PRODUITS ET DE SERVICES COACHING**

- Financement auto avec IA Fiducie
- Assurance crédit avec IA, Assurance et services financiers
- Assurance de remplacement avec IA Pacifique Générales
- Garantie Prolongée Partenaire et Garantie Nationale avec IA Pacifique Générales
- Produits chimiques et électroniques souscrits chez IA, Assurance et services financiers
- Programme de remboursement de garantie mécanique souscrits chez SAL Marketing inc.
- Assurance auto: Conventiionnelle / Mobiliz (16-24 ans) avec IA, Assurance auto et habitation
- Programme de formation S.T.A.R.

Nouveau

- Client-Tel: Appelez-nous pour relancer vos ventes.

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



450.671.9669 / 1 877.671.9009

BUREAUX SATELLITES Amos • Amqui • Gatineau •
 Jonquière • Rivière-du-Loup • Rouyn • Sainte-Félicité

www.iavag.ca