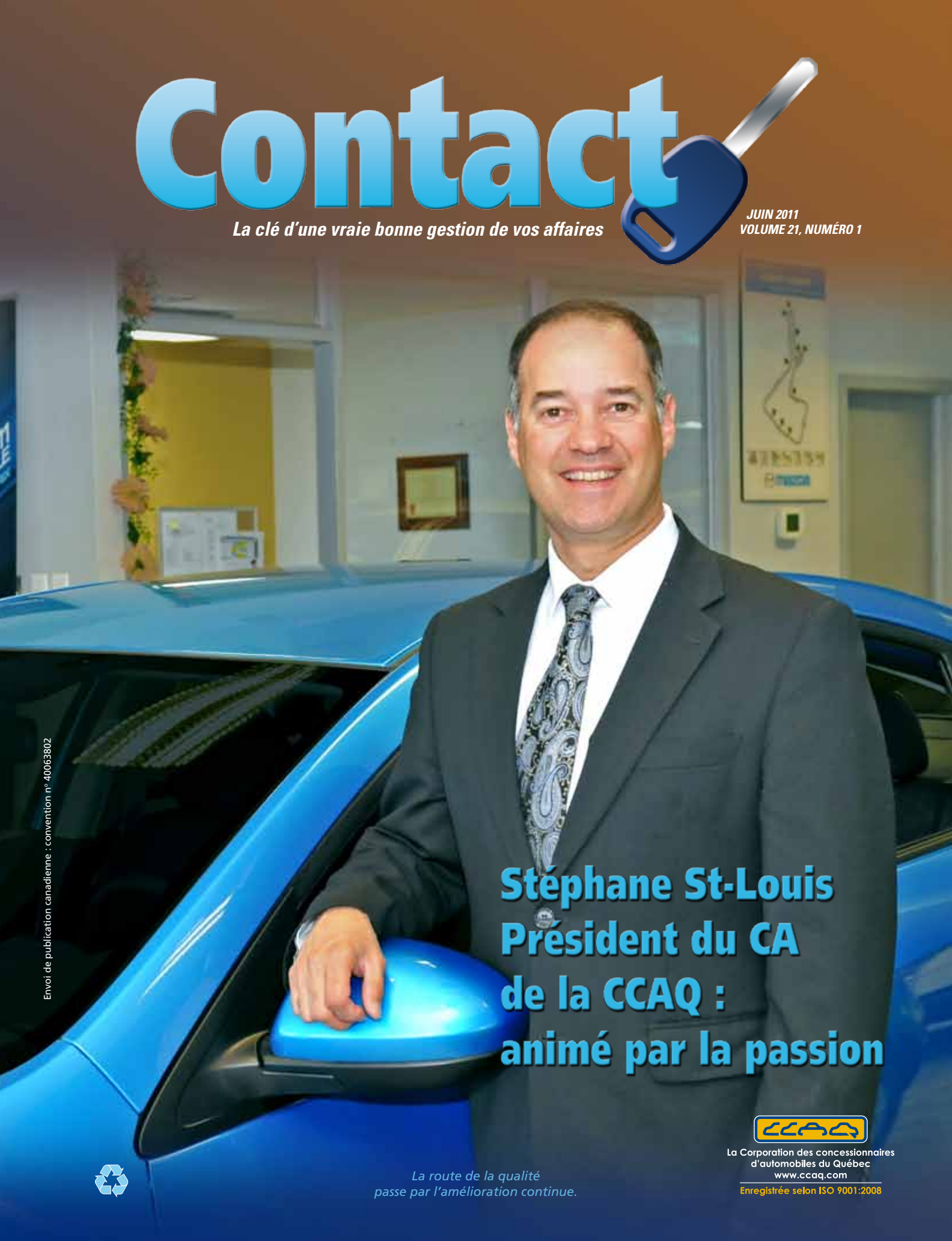
Contact

La clé d'une vraie bonne gestion de vos affaires

JUIN 2011
VOLUME 21, NUMÉRO 1



Stéphane St-Louis Président du CA de la CCAQ : animé par la passion

Envoi de publication canadienne : convention nº 40063802

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

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

La revue *Contact* est publiée par la Direction des communications de la Corporation des concessionnaires d'automobiles du Québec (CCAQ). Son tirage s'élève à près de 4 000 exemplaires. Elle est distribuée aux concessionnaires d'automobiles et de camions lourds membres de la CCAQ, à certains organismes gouvernementaux et aux organismes qui régissent le domaine de l'automobile.

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

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

140, Grande Allée Est, bureau 750
Québec (Québec) G1R 5M8
418 523-2991
418 523-3725
info@ccaq.com
www.ccaq.com

Direction de la publication
Jacques Béchard

Édition
Jean Cadoret

Conception et réalisation
Imagine R Concept
Jean Cadoret

Correction et révision des textes
Direction des communications de la CCAQ

Publicité
Jean Cadoret

Impression
Imprimerie Provinciale inc.

Dépôt légal
Bibliothèque nationale du Québec
Imprimé au Québec

Envoi de publication canadienne :
convention nº 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

JUIN 2011
VOLUME 21, NUMÉRO 1

SOMMAIRE

3 **PRÉSIDENCE DE LA CCAQ**
UN MANDAT BIEN AMORCÉ

7 *UNE FORMATION QUI CONNAÎT UN FRANC SUCCÈS !*

9 **LOI SUR LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR**
DE NOUVELLES MESURES POUR LES COMMERÇANTS

13 *RECONNAÎTRE LA COMPÉTENCE : UN GAGE DE RÉUSSITE*

17 **L'ASSEMBLÉE ANNUELLE DES MUTUELLES DE PRÉVENTION DE LA CCAQ**
QUE DE BONNES NOUVELLES !

21 *DES REPRÉSENTANTS PERMANENTS DÉVOUÉS À LEURS MEMBRES*

25 *LA PROTECTION DE L'ENVIRONNEMENT EST DEVENUE L'AFFAIRE DE TOUS !*

29 *AVEZ-VOUS VÉRIFIÉ VOTRE COTE DE CRÉDIT ?*

33 ***CARRXPERT*** *– POURQUOI FAISONS-NOUS DE LA FORMATION UNE PRIORITÉ ?*

35 **LES MÉDIAS SOCIAUX ET VOTRE ENTREPRISE**
UNE COMBINAISON QUI POURRAIT VOUS ÊTRE PROFITABLE !

39 ***GAGNEZ VOTRE OCCASION EN OR***
UN CONCOURS QUI PORTE SES FRUITS

40 ***COMITÉ DE GESTION DE LA CORPORATION DES CONCESSIONNAIRES D'AUTOMOBILES DU QUÉBEC 2010-2011***

42 ***LE PROGRAMME DE PARTENARIAT DE LA CCAQ : UN CONCEPT GAGNANT***

46 ***LES VÉHICULES ÉLECTRIQUES : UN NOUVEAU MARCHÉ VERT POUR LES CONCESSIONNAIRES***

STÉPHANE ST-LOUIS
PRÉSIDENT DU CA DE LA CCAQ

PRÉSIDENCE DE LA CCAQ
UN MANDAT BIEN AMORCÉ

Lors de mon élection en février dernier, plusieurs dossiers m'ont été légués par mon prédécesseur afin d'être traités durant mon mandat à la présidence du conseil d'administration de la CCAQ. Mais avant de m'atteler à mes nouvelles tâches, il me fallait d'abord débuter par la tournée des corporations régionales, une tradition bien ancrée dans le cœur de la CCAQ depuis sa création, en 1945.

C'est ainsi qu'accompagné du PDG, M[e] Jacques Béchard, j'ai sillonné la province pour rencontrer les concessionnaires dans leur région et assister à leur assemblée générale. Au cours du mois de mars, nous avons visité les régions de l'Estrie, de la Mauricie, de Québec, du Saguenay–Lac-Saint-Jean–Chibougamau et du Richelieu. Lors de chacune de nos visites, nous avons établi un bilan des dossiers d'importance pour la collectivité des concessionnaires.

Les concessionnaires du Saguenay–Lac-Saint-Jean sont très attentifs aux propos du président du CA de la CCAQ, M. Stéphane St-Louis, lors de leur assemblée générale à la Dame-en-Terre, à Alma, le 29 mars dernier.

UNE TÂCHE EXIGEANTE, MAIS GRATIFIANTE

Assumer la présidence du conseil d'administration de la CCAQ nécessite une implication bénévole importante. C'est toutefois tellement enrichissant et motivant de rencontrer les concessionnaires et de connaître leurs préoccupations d'une région à l'autre. Je dois également souligner que, si je donne beaucoup à la Corporation, j'en reçois encore plus de sa part et de celle de ses membres.

Au fil des ans, la CCAQ est devenue un incontournable pour les concessionnaires. Nous sommes privilégiés de pouvoir compter sur une corporation aussi active, qui nous offre une multitude de services en plus de ceux de ses quatre filiales, soit Occasion en Or, CarrXpert, Perception Ultra et nos mutuelles de prévention.

Pour sa part, M[e] Béchard prend bien soin de vanter les mérites de son équipe composée d'une quarantaine d'employés passionnés. Ce dernier est aussi extrêmement fier du sentiment d'appartenance qu'ont les concessionnaires d'automobiles et de camions lourds à l'endroit de leur corporation.

De gauche à droite, M. Jocelyn Gaudreault de Alma Ford, qui a été élu pour un deuxième mandat à la présidence de la Corporation des concessionnaires d'automobiles du Saguenay–Lac-Saint-Jean–Chibougamau (CCASLSJC), son vice-président, M. Daniel Duchesne de Duchesne Auto à Alma, M[e] Jacques Béchard, PDG de la CCAQ, M. Stéphane St-Louis, président du CA de la CCAQ et M. Dave Dumas de Paul Dumas Chevrolet Buick GMC à Saint-Félicien, secrétaire-trésorier de la CCAQ.

M. Stéphane St-Louis, lors de sa participation à l'assemblée générale de la Corporation des concessionnaires d'automobiles du Richelieu, à Belœil, le 30 mars dernier, a remis une plaque souvenir à M^me^ Chantal Lefebvre de Pierre Lefebvre Toyota à Sorel-Tracy, qui a terminé son mandat de 2 ans à la présidence de cette corporation. À gauche, se trouve le nouveau président, M. Michel Gagné, des Galeries Nissan à Saint-Hyacinthe.

LES DOSSIERS CHAUDS À L'ORDRE DU JOUR

Au chapitre des dossiers importants, nous porterons une attention spéciale à celui de la taxation des ventes de véhicules d'occasion entre particuliers. Nous savons que des discussions sont en cours entre les gouvernements provincial et fédéral pour l'harmonisation des taxes, et nous suivons ce dossier de près.

Ensuite, le fameux dossier de l'Autorité des marchés financiers (AMF) qui, en fait, est une bataille à n'en plus finir. En effet, depuis l'adoption du projet de loi 188, la CCAQ a mené de front ce dossier pour conserver le marché de ses membres en ce qui a trait à l'assurance crédit. Ce marché représente 125 millions de dollars annuellement ! Depuis, les courtiers et les assureurs ne cessent de faire du lobbying auprès de l'AMF pour empêcher nos membres de vendre des produits financiers, rappelons-le, créés par nous et pour nous.

En 2009 et en 2010, c'était au tour de l'assurance de remplacement d'être le sujet d'une consultation. Et une fois de plus, les concessionnaires ont eu gain de cause grâce aux stratégies de lobbying de la CCAQ. Aujourd'hui, les courtiers font du lobbying pour faire disparaître de la loi le chapitre concernant la distribution sans représentant. Mais la CCAQ y veille et elle continuera de s'acquitter de sa mission première : défendre les intérêts de ses membres.

Forte de ses 490 membres qui exploitent 205 ateliers, l'enseigne CarrXpert jouit d'un succès incontestable. Alors qu'elle détenait 24 % du marché de la carrosserie en 2008, CarrXpert en occupe aujourd'hui 39 %, ce qui se traduit par un chiffre d'affaires de 300 millions de dollars. L'objectif d'ici 3 ans ? Détenir 45 % du marché.

Le dossier de l'environnement figure toujours à l'ordre du jour. Nous continuons donc nos démarches avec les deux associations de constructeurs afin que le Québec harmonise son règlement avec celui du fédéral adopté en septembre 2010. Notre objectif ultime est de faire en sorte que les constructeurs n'aient qu'une seule réglementation nord-américaine à respecter.

Comme vous pouvez le constater, nous mettons tout en œuvre pour que les intérêts des concessionnaires membres, vos intérêts, soient défendus sur tous les aspects liés aux activités de leur entreprise.

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

Enregistrée selon ISO 9001:2008

DealerTrack Performance Suite

DMS | INVENTAIRES | **VENTES ET F&I** | SERVICES DE DONNÉES

DE NOUVELLES RÈGLES

Pour stimuler la performance aujourd'hui, il faut un réseau aux capacités entièrement développées.

DE MEILLEURS OUTILS

Voici le réseau DealerTrack Canada.

DealerTrack Canada a combiné le meilleur de ses deux systèmes actuels pour créer une solution simplifiée unique. Le nouveau réseau DealerTrack Canada vous donnera un accès en ligne direct à *tous* nos prêteurs et partenaires stratégiques par le biais d'un système Web unique. Une sécurité et une extensibilité plus grandes. Une fonctionnalité et une aisance d'utilisation accrues. Une efficacité, une productivité et un rendement du capital investi encore plus élevés. Les possibilités sont infinies avec le nouveau réseau DealerTrack Canada.

Rendez-vous à l'adresse dealertrack.ca ou composez le 1.866.360.3863

DealerTrack[MD] CANADA

© 2010 DealerTrack Canada. Tous droits réservés.

Le magazine officiel pour rejoindre les concessionnaires du Québec

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

www.affairesautomobiles.ca

LISE ROY
VICE-PRÉSIDENTE – ADMINISTRATION DE LA CCAQ

Les aspects juridiques du contrat de concession et du Programme national d'arbitrage des concessionnaires d'automobiles (PNACA)

UNE FORMATION QUI CONNAÎT UN FRANC SUCCÈS !

À la demande des membres, Me Jacques Béchard a conçu et donné une formation sur mesure pour les concessionnaires en titre qui portait sur les relations avec leur constructeur.

UNE PREMIÈRE CANADIENNE

En effet, notre PDG a élaboré cette formation qui constitue une première canadienne. Au total, ce sont plus de 250 concessionnaires qui ont participé à l'une des 11 formations données ce printemps, à travers la province. « L'objectif est de maintenir des rapports harmonieux avec son constructeur dans cette relation d'affaires basée sur un principe fondamental d'étroite collaboration et de confiance entre chaque constructeur et son réseau de concessionnaires », a mentionné le PDG de la CCAQ.

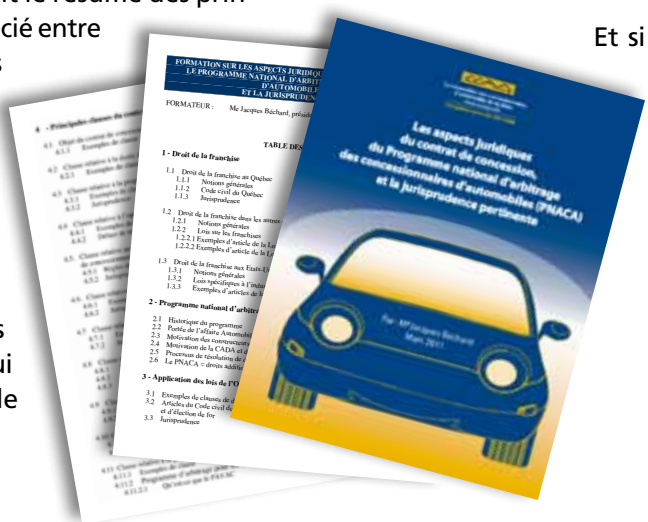
Cette formation d'une demi-journée a permis aux participants :

- de mieux connaître et de mieux maîtriser les aspects juridiques des contrats de concession des différents constructeurs ;
- de connaître les principales dispositions des contrats de concession standards.

Aussi, l'un des aspects de la formation les plus appréciés selon Me Béchard est sans contredit le résumé des principales dispositions du PNACA négocié entre la Corporation des associations de détaillants d'automobiles (CADA) et les deux associations de constructeurs d'automobiles, qui est en vigueur depuis 1996.

Les concessionnaires présents ont aussi grandement apprécié la présentation des différents cas vécus résumés par Me Béchard, qui compte 27 ans d'expérience dans le domaine de l'automobile. Ses activités professionnelles lui ont donc permis de développer une grande expertise au regard des aspects juridiques se rapportant à l'exploitation d'une entreprise de vente d'automobiles.

« D'ailleurs, nous sommes très heureux des résultats obtenus à la suite d'un sondage réalisé auprès des participants ; 99 % ont indiqué que ce séminaire était excellent ou très bien, précise Me Béchard. On peut ainsi conclure que les concessionnaires ont trouvé plusieurs réponses à leurs interrogations concernant les aspects juridiques des obligations qui les lient à leur constructeur. Il s'agit assurément d'une formation constructive. »



Et si le besoin se fait sentir, la CCAQ n'est pas fermée à l'idée de donner des séminaires additionnels sur cette question.

Peindre des voitures plus rapidement que jamais.

Travaillez plus vite et augmentez votre productivité grâce aux couches de fond hydrodiluables Cromax[md] Pro DuPont[mc]. **Comme il suffit d'appliquer 1,5 couche en mouillé-sur-mouillé, sans évaporation**, il n'y a pas à se demander pourquoi les grands ateliers de carrosserie passent à Cromax[md] Pro DuPont[mc]. Pour des résultats encore plus rapides, le Contrôle des couleurs ColorNet[md] Dupont[mc] peut vous procurer de super contretypages avant même de mélanger une seule goutte de peinture.

Ce ne sont là que certaines des façons grâce auxquelles Revêtements haute performance DuPont peut vous aider à atteindre vos objectifs opérationnels — et à respecter dès aujourd'hui la réglementation environnementale de demain.

Pour vous renseigner davantage sur la façon d'augmenter votre productivité, visitez www.cromaxpro.dupont.com ou téléphonez à un spécialiste en conversion à la peinture hydrodiluable de Revêtements haute performance DuPont, au 1.800.668.6945, option 5.

Partenaire CarrXpert

DUPONT®
Produits de finition

L'ovale DuPont, DuPont[mc], ColorNet[md] et Cromax[md] sont des marques déposées ou des marques de commerce de E.I. du Pont de Nemours and Company ou ses affiliés DuPont Canada est un usager licencié.

Copyright© 2010 DuPont. Tous droits réservés.

LOUIS BORGEAT
PRÉSIDENT DE L'OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR

LOI SUR LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR *DE NOUVELLES MESURES POUR LES COMMERÇANTS*

L'Office de la protection du consommateur a entamé un important travail de modernisation de la Loi sur la protection du consommateur. Ce dernier a donné lieu à de nombreuses mesures pour améliorer la protection des consommateurs. Certaines, en vigueur depuis le 30 juin 2010, concernent directement votre secteur d'activité. Bien qu'elles soient de mieux en mieux connues, ces nouvelles mesures méritent de faire l'objet d'un bref rappel.

LE PRIX ANNONCÉ : POUR ÉVITER LES MALENTENDUS

Plusieurs consommateurs portent plainte parce que le prix qu'ils ont vu annoncé pour un produit, une automobile par exemple, était différent de celui qu'ils ont dû payer pour l'acquérir. Afin de corriger cette situation, la Loi sur la protection du consommateur encadre désormais davantage le prix annoncé des produits et services, en précisant les sommes qui doivent ou non être comprises dans le prix affiché. Que ce soit pour une automobile neuve ou un service d'entretien, le commerçant informant le consommateur du prix qu'il devra débourser doit respecter ce prix, peu importe le moyen utilisé pour en faire l'annonce : journal, Web, télévision, affiche installée à l'intérieur de l'entreprise, etc.

INCLUS OU PAS INCLUS ?

Bien entendu, il existe des particularités concernant les sommes qui doivent obligatoirement être comprises dans le prix et celles qui ne doivent pas l'être. D'une façon générale, il faut retenir ceci : lorsque le commerçant perçoit un droit directement du consommateur en vertu d'une loi provinciale ou fédérale – comme c'est le cas par exemple de la taxe de vente du Québec (TVQ) et de la taxe sur les produits et services (TPS) – pour le remettre à une autorité publique, il n'est pas obligé de l'inclure dans le prix annoncé. De la même manière, si en vertu d'une loi le commerçant doit, pour des fins environnementales, percevoir directement du consommateur une somme qu'il doit remettre à une autorité publique, le commerçant n'est pas obligé de l'inclure dans le prix annoncé. C'est le cas par exemple des droits qui doivent être perçus lors de la vente de pneus neufs.

En revanche, si le commerçant doit, en vertu d'une loi ou d'un règlement, payer des frais, mais que ces frais n'ont pas légalement à être prélevés auprès du consommateur pour être remis à une autorité publique, le commerçant devra les inclure dans le prix annoncé. C'est le cas par exemple des frais que le commerçant doit débourser pour la récupération et le recyclage de l'huile usagée. Ainsi, un changement d'huile annoncé à 32,95 $ devra comprendre les frais de recyclage des huiles usagées. Pourquoi ? Parce que cette obligation de récupérer et de recycler les huiles est imposée au commerçant. Mais elle n'est pas assortie d'une obligation de percevoir ces frais auprès du consommateur pour les remettre à une autorité publique.

Par ailleurs, rien n'empêche le commerçant de préciser le détail des sommes qui composent le prix annoncé dans une publicité. Dans ce cas, le prix total annoncé devra toutefois être indiqué de façon plus évidente que les sommes qui le composent.

LA GARANTIE LÉGALE : INFORMER LE CONSOMMATEUR

En tant que concessionnaire, la vente de garanties supplémentaires, souvent des garanties prolongées, fait partie de votre quotidien. Désormais, avant d'offrir une garantie supplémentaire, il est obligatoire d'informer le consommateur de l'existence de la garantie légale. Comme vous le savez, cette garantie fait partie intégrante de tous les produits vendus par les commerçants, y compris les automobiles et les accessoires qui peuvent les équiper.

Comment procéder ? Le commerçant doit informer le consommateur de l'existence de la garantie légale au

moyen de l'Avis sur la garantie légale. Dans un premier temps, il doit lire au consommateur la première partie de l'Avis. Ensuite, il doit lui remettre l'Avis.

De plus, le commerçant doit informer verbalement le consommateur de l'existence et de la durée de la garantie du fabricant incluse dans la vente du produit. Le commerçant n'est cependant pas tenu de lui expliquer en détail cette garantie. Si le consommateur le demande, il faut l'informer verbalement de la façon pour lui de prendre connaissance de l'ensemble des autres éléments de cette garantie, par exemple en consultant le guide sur la garantie du fabricant.

Par ailleurs, il est interdit au commerçant d'ajouter, dans le livret de garantie par exemple, une stipulation visant à exclure ou à restreindre la garantie légale, ainsi qu'à limiter les droits du consommateur d'exercer un recours contre le commerçant ou le fabricant fondé sur un vice caché.

UN ÉQUILIBRE NÉCESSAIRE

Les nouvelles mesures mises de l'avant ont pour objectif d'assurer un meilleur équilibre entre les commerçants et les consommateurs. D'une part, elles permettent au consommateur de prendre une décision éclairée au moment d'acheter un produit. D'autre part, elles améliorent les relations que les commerçants entretiennent avec les consommateurs. Parfois, une plainte peut reposer sur un malentendu résultant d'un oubli ou d'une négligence de la part du commerçant. Il est donc dans votre intérêt de prendre les moyens nécessaires pour informer votre personnel de ces mesures et de lui rappeler les conséquences de leur non-respect, en particulier sur le plan légal.

TABLEAU 1

Le prix annoncé

Le prix annoncé **devra comprendre**, par exemple :

- les frais de transport et de préparation d'un véhicule automobile neuf ;
- les frais d'administration ;
- les frais de documentation ;
- les coûts associés à la mise en œuvre d'un programme de récupération et de valorisation de produits, tels que les huiles usagées ;
- la taxe d'accise sur les climatiseurs de véhicules automobiles neufs.

Le prix annoncé **pourra ne pas comprendre**, par exemple :

- la taxe de vente du Québec (TVQ) ;
- la taxe sur les produits et services (TPS) ;
- le droit spécifique sur les pneus neufs pour les véhicules.

TABLEAU 2

La garantie supplémentaire

Avant de la proposer au consommateur :

1) Informez-le de l'existence de la garantie légale en lui lisant la première partie de l'Avis sur la garantie légale, puis remettez-le-lui.
2) Informez-le verbalement de l'existence et de la durée de la garantie offerte par le fabricant.

À propos de l'Avis sur la garantie légale

Le Règlement d'application de la Loi sur la protection du consommateur encadre la présentation matérielle de l'avis papier relatif à la garantie légale que vous devez remettre au consommateur. Vous pouvez vous le procurer au www.opc.gouv.qc.ca, dans la section « Accès commerçants ».

Vous aimeriez ouvrir la voie à plus de ventes?

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

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

Québec
Sylvie Brunelle
Tél. : 450-975-3040
Cell. : 514-296-2987
Téléc. : 450-975-2826

C.-B. et Prairies
Ruth Neubauer
Tél. : 1-888-801-2282

Ontario et Atlantique
Mark Moffatt
Tél. : 416-927-2351
Cell. : 519-859-6275
Téléc. : 1-866-246-9953

BMO Banque de Montréal

Ça a du sens. Profitez.[MD]

[MD] Marque de commerce déposée de la Banque de Montréal.

LES MÉTIERS DES SERVICES AUTOMOBILES

VENTE AUTOMOBILE

SURVEILLEZ LE DÉPLOIEMENT DE LA NORME PROFESSIONNELLE POUR LES CONSEILLERS ET CONSEILLÈRES EN VENTE D'AUTOMOBILES PAR LE CSMO-AUTO AU COURS DU PRINTEMPS.

Cette norme vous permettra d'obtenir une reconnaissance de vos compétences par Emploi-Québec et, si vous rencontrez les cinq éléments qui composent la norme, d'en obtenir une certification.

Rencontrer les exigences de la norme signifie :

1. Être capable de communiquer avec la clientèle
2. Être capable de conseiller la clientèle pour l'achat ou la location d'un véhicule
3. Être capable d'effectuer des activités liées au suivi après-vente
4. Être capable d'effectuer des activités de prospection
5. Être capable de participer à l'organisation des ventes

Avantages pour les employeurs

- Uniformiser les compétences des conseillers
- Améliorer le rendement des conseillers
- Assurer une relève qualifiée
- Bénéficier d'un crédit d'impôt à l'apprentissage (si admissibles)

Avantages pour les conseillers

- Améliorer l'image de la profession
- Être reconnus et certifiés
- Assurer leur employabilité

COMITÉ SECTORIEL DE MAIN-D'ŒUVRE DES SERVICES AUTOMOBILES
CSMO-AUTO.COM

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

L'élaboration de cette norme a sollicité la contribution de plusieurs experts que nous tenons à remercier :

Louis Collins, *Honda Trois-Rivères*
Gilbert Vallée, *Champlain Dodge Chrysler*
Louis Bourque, *Denis Breton Chevrolet*
Jonathan Hamelin, *Hyundai Gabriel*
Guy Paquin Junior, *Paquin Mazda*
Olivier Mann, *Baril Ford Lincoln*
Jacques Blais, *Magog Ford*
Chrystine Rousseau, *BMW Trois-Rivières*
Steve Poulin, *Lévis Toyota*
Alain Lapierre, *Intégral Subaru*
Normand Bergeron, *Marlin Chevrolet*
Bernard Ferland, *CCARQ*
Serge Grenier, *Occasion en Or*

DANIELLE LE CHASSEUR
DIRECTRICE GÉNÉRALE DU CSMO-AUTO

Implantation de la norme professionnelle *Conseiller ou conseillère en vente d'automobiles*

RECONNAÎTRE LA COMPÉTENCE : UN GAGE DE RÉUSSITE

Le Comité sectoriel de main-d'œuvre des services automobiles (CSMO-Auto), grâce à l'appui financier de la Commission des partenaires du marché du travail (CPMT) et à la collaboration de la Corporation des concessionnaires d'automobiles du Québec (CCAQ), est maintenant prêt à implanter la norme professionnelle *Conseiller ou conseillère en vente d'automobiles* dans votre secteur d'activité.

Ce projet est une initiative de votre corporation, qui cherchait un moyen d'uniformiser les pratiques de vente d'automobiles au Québec et, surtout, de rehausser l'image professionnelle des conseillers en vente et des concessionnaires. Par l'entremise du CSMO-Auto, une mobilisation sans précédent des intervenants du secteur a permis la mise en place d'un projet novateur axé sur le développement et la reconnaissance de leurs compétences. L'investissement en temps, de même qu'en ressources humaines et financières, a été considérable. Il traduit la volonté des partenaires de donner un nouveau souffle au domaine de la vente d'automobiles.

DE *VENDEUR* À *CONSEILLER*

Si l'on se fie à ce qu'en disent les médias, les sondeurs d'opinion et certains groupes de détracteurs, le domaine de la vente d'automobiles éveillerait beaucoup de méfiance chez les consommateurs. Il était donc temps de réagir pour changer cette perception. Comment ? En misant sur le développement et la reconnaissance des compétences de la force de vente !

En affaires, la notoriété d'une entreprise et de son équipe n'est assurée que si sa clientèle considère l'entreprise comme crédible. Cette crédibilité dépend bien sûr des produits offerts mais, surtout, de la perception qu'ont les clients de l'entreprise.

Est-ce possible que la notoriété de certains concessionnaires repose uniquement sur la popularité de la marque des véhicules qu'ils proposent ? Est-ce dire pour autant que la clientèle en parle en bien ? Et que le service offert par leurs équipes des ventes est exemplaire ? Que leurs conseillers sont professionnels et qu'ils proposent les meilleurs choix aux consommateurs en fonction de leurs besoins ?

ADHÉRER À LA NORME PROFESSIONNELLE *CONSEILLER OU CONSEILLÈRE EN VENTE D'AUTOMOBILES*. POURQUOI ?

- **Parce que vous voulez du personnel possédant un maximum de compétences.** Imaginez des conseillers pleinement confiants lorsqu'ils transmettent à leurs clients de l'information concernant le contrat de vente, notamment sur les aspects juridiques et financiers.
- **Parce que vous voulez fidéliser vos clients et augmenter leur satisfaction.** Imaginez que votre client souhaite continuer de faire affaire avec vous parce qu'il apprécie grandement votre service en plus de craquer pour vos véhicules. Imaginez aussi qu'il ne veut pas perdre la relation de confiance qu'il aura créée avec vos conseillers en vente et qu'en plus, il vous enverra de nouveaux clients.
- **Parce que vous voulez économiser du temps et de l'argent.** Imaginez que vous réduisez le roulement de votre force de vente. C'est prouvé : l'investissement dans la formation a un impact direct sur la fidélisation du personnel d'une entreprise et la satisfaction de la clientèle.

- **Parce que vous voulez vendre plus et mieux.** Imaginez que l'adoption d'une meilleure méthode de travail permette à vos conseillers de multiplier le nombre de leurs ventes et d'augmenter votre clientèle.

AFFICHER AVEC FIERTÉ LES COMPÉTENCES DE VOTRE FORCE DE VENTE

La certification d'État décernée par le gouvernement du Québec à un conseiller conformément à la norme professionnelle atteste qu'il possède les compétences requises pour exercer son métier. À court et à moyen termes, elle constitue la clé pour rehausser l'image de votre entreprise et rassurer votre clientèle. Affichée sur le mur de votre entreprise, à la vue de votre clientèle, l'attestation aura un impact positif sur votre image.

À VOTRE TOUR DE PARTICIPER !

À l'image du secteur de la vente d'automobiles, le CSMO-Auto est compétitif et veut faire de l'implantation de la norme un véritable succès, un modèle qui fera la fierté de toute une industrie. Bien entendu, les concessionnaires et leurs conseillers en vente sont tout à fait libres de l'instaurer : la certification n'est pas obligatoire et le choix de faire certifier ou non son entreprise sera respecté. Vous êtes néanmoins invité à y adhérer pour atteindre l'objectif que le secteur s'est donné : rehausser l'image de marque des conseillers en vente d'automobiles et, du coup, celle de l'ensemble du secteur de l'automobile.

PASSER DE LA PAROLE À L'ACTE

Le CSMO-Auto s'attend maintenant à ce que les concessionnaires d'automobiles permettent à leurs conseillers d'adhérer à la norme professionnelle et en deviennent des promoteurs proactifs. Déjà, une équipe est prête à les aider, à les soutenir et à les accompagner tout au long du processus de certification.

En terminant, à titre de directrice générale du CSMO-Auto, je me dois de féliciter et de reconnaître le travail exceptionnel réalisé par la CCAQ et ses membres participants lors de l'élaboration et de la mise en place de la norme. Grâce au travail des experts de votre secteur, ce programme de certification vous ressemble : il est concret et applicable sur le terrain. J'aimerais féliciter et remercier particulièrement M[me] Lise Roy, vice-présidente de la CCAQ, pour son implication et sa détermination à faire de ce projet un véritable succès.

Adhérez à la norme professionnelle !
Obtenez la certification ministérielle !
Démarquez-vous de la concurrence, faites la différence !

Des groupes Excellence « traditionnels »
Des groupes Excellence « méga »
Des groupes Excellence « Occasion en Or »
Des groupes Excellence « CarrXpert » (en 2011)

À quand votre tour ?

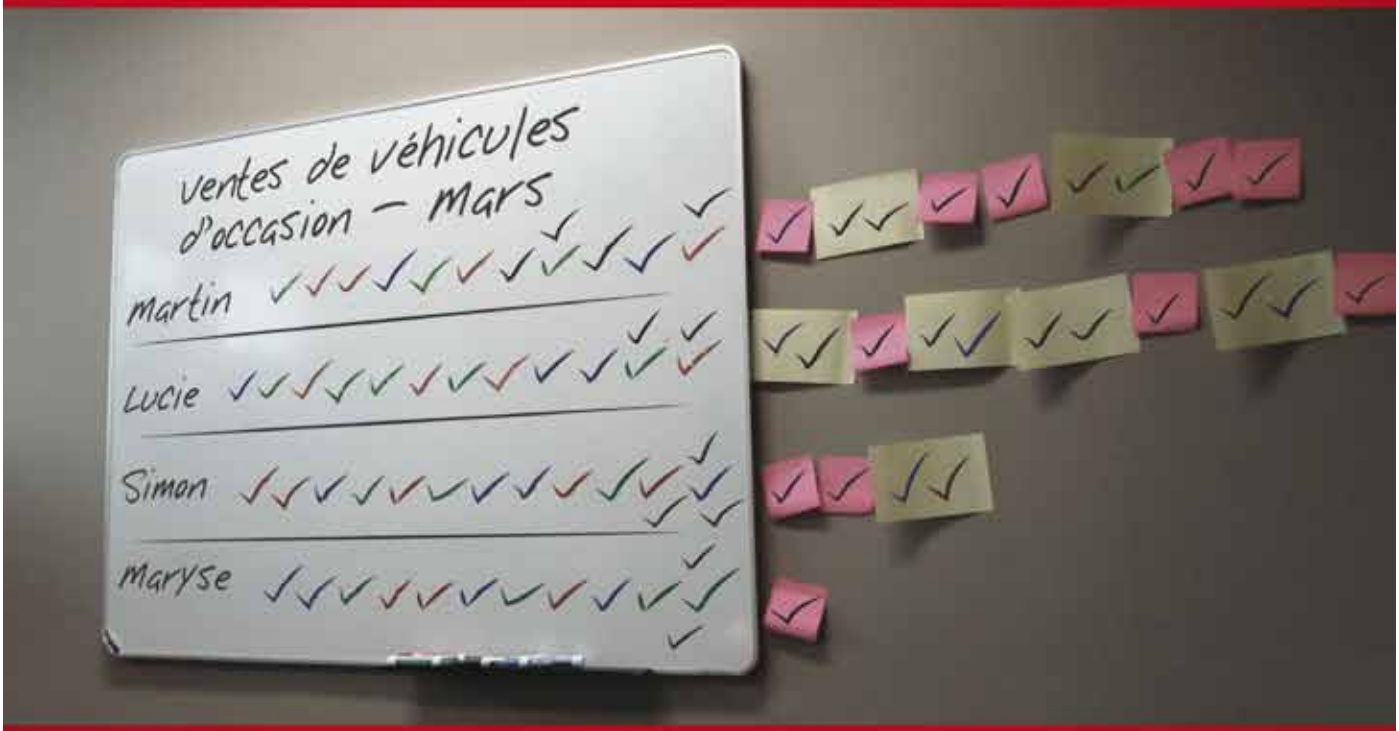
Formation véhicules d'occasion /
Formation aux opérations fixes

Groupe Excellence

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

1 800 840-6334

C'EST POSSIBLE GRÂCE À CARPROOF !



LES MEILLEURES DONNÉES. POINT ![1]

CarProof est un service de rapports d'historique de véhicules canadien qui procure aux consommateurs et à l'industrie de la remise en marché des renseignements canadiens, dont les données critiques sur les accidents, les droits de rétention, les importations et exportations de véhicules, ainsi qu'un historique complet des véhicules aux États-Unis.

CarProof est *l'outil* qui vous permettra de :

- Vendre et acheter au meilleur prix
- Offrir une divulgation complète afin de vous protéger contre la responsabilité
- Accroître la fidélité et la confiance de vos clients
- Augmenter votre chiffre d'affaires et vos profits
- Démontrer l'intégrité de vos véhicules, de vos vendeurs et de votre établissement.

Partenaire de la CCAO

CarProof[MD]
RAPPORTS HISTORIQUES DE VÉHICULES

www.carproof.com 1.866.835.8612

AON Hewitt

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

Mutuelles de prévention

Questionnaire médical pré embauche (QMPE)

Solutions d'avantages sociaux

Employeurs de choix au Canada -
Petites et moyennes organisations

Partenaire de la CCAQ

Mutuelle de prévention
Filiale de la CCAQ

Santé et sécurité du travail

Normes du travail

Relations de travail

Me CÉLINE SERVANT
DIRECTRICE DE LA MUTUELLE DE PRÉVENTION À LA CCAQ

Mutuelle de prévention
Filiale de la CCAQ

L'ASSEMBLÉE ANNUELLE DES MUTUELLES DE PRÉVENTION DE LA CCAQ *QUE DE BONNES NOUVELLES !*

Le 21 février dernier, la 13e assemblée générale de Groupe SST des concessionnaires d'automobiles du Québec s'est tenue à Punta Cana, en République dominicaine, à l'occasion du colloque de la CCAQ.

Lors de cette assemblée, les bonnes nouvelles étaient au rendez-vous. Le président sortant, M. Gérald Bédard, a rappelé que la CCAQ a été une pionnière en mettant sur pied, en 1998, une mutuelle de prévention pour les concessionnaires. Celle-ci offre une multitude de services pour diminuer le nombre d'accidents du travail de ses membres et, ainsi, réduire leurs cotisations à la CSST.

Depuis 2005, avec les mutuelles à performance, soit la mutuelle CCAQ et la mutuelle CCAQ Sélect, les économies réalisées à la CSST le sont en fonction de l'engagement de chaque membre dans la prévention des lésions professionnelles et la gestion des réclamations.

LES ÉCONOMIES PASSENT PAR LA GESTION ET LA PRÉVENTION

M. René Boivin, vice-président chez notre partenaire Aon Hewitt, a présenté des résultats plus que positifs. En effet, pour les années 2006 à 2010, les membres de nos mutuelles ont économisé 95 millions de dollars en cotisations à la CSST, soit près de 20 millions de dollars par année !

Pour qu'un concessionnaire fasse partie de l'une ou l'autre des mutuelles de prévention, l'indice de 3.2 sur 5 en prévention doit être atteint. M. Boivin rapporte qu'en 2010, plus de 94 % des membres ont obtenu cet indice.

Fait intéressant : pour les années 2009 à 2011, plus de 75 % de nos membres se sont classés dans la mutuelle CCAQ Sélect, et ils ont fait les économies les plus importantes.

M. Gérald Bédard a profité de l'occasion pour féliciter tous les membres pour leur implication dans la gestion du dossier de santé et sécurité du travail (SST).

UN APPEL À LA VIGILANCE SUR LES DOSSIERS COÛTEUX

MM. Bédard et Boivin ont sensibilisé les membres à un problème touchant tous les employeurs du Québec : les dossiers de santé et sécurité au travail coûteux.

Par exemple, en 2005, 5 % des dossiers ont engendré 60 % des coûts assumés par la mutuelle CCAQ Sélect. Un petit nombre de dossiers vient donc affecter de façon importante la performance de nos mutuelles.

MM. Bédard et Boivin ont donc lancé à tous un appel à la vigilance et à la collaboration afin d'aider la direction des mutuelles de la CCAQ à bien gérer ces dossiers.

Il est important de sensibiliser les responsables de la gestion des dossiers en SST dans chaque entreprise à la nécessité de travailler avec le gestionnaire de réclamations d'Aon Hewitt et l'équipe d'avocates à la CCAQ.

UNE COLLABORATION PRÉCIEUSE EN PRÉVENTION

Une très bonne nouvelle a été annoncée à l'assemblée, soit l'arrivée de Mme Roxanne Beaulieu. Désormais, elle assistera la CCAQ en ce qui a trait à la prévention. Mme Beaulieu se consacrera entièrement au soutien des membres dans leurs activités de prévention et aidera les préventionnistes à répondre à leurs besoins.

Les membres sont invités à communiquer directement avec la CCAQ pour discuter avec Mme Beaulieu s'ils ont des questions ou s'ils ont besoin de soutien additionnel en prévention.

LA FORMATION EN SST : TOURNÉE ET FORMATION EN LIGNE

Mme Lise Roy, vice-présidente de la CCAQ, rappelle qu'au cours de l'automne 2010, la CCAQ a réalisé une tournée provinciale de formation en santé et sécurité du travail. Cette formation a été donnée par l'équipe juridique de la mutuelle à la CCAQ, en collaboration avec Mme Roxanne Beaulieu et les conseillers d'Auto Prévention.

Elle comportait trois volets :

1. le comité de santé et sécurité efficace ;
2. l'accueil des nouveaux travailleurs en santé et sécurité ;
3. l'inspection et les amendes de la CSST, de même que la responsabilité criminelle des employeurs.

Cette formation est désormais accessible directement dans le site de la CCAQ au www.ccaq.com.

BMO Banque privée Harris MD

C'est la collaboration qui fait la différence

Partenaire de la CCAQ

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

Partenaire de la CCAQ

1 877 285-4494

www.bmobanquepriveeharris.com

Une force qui s'impose.

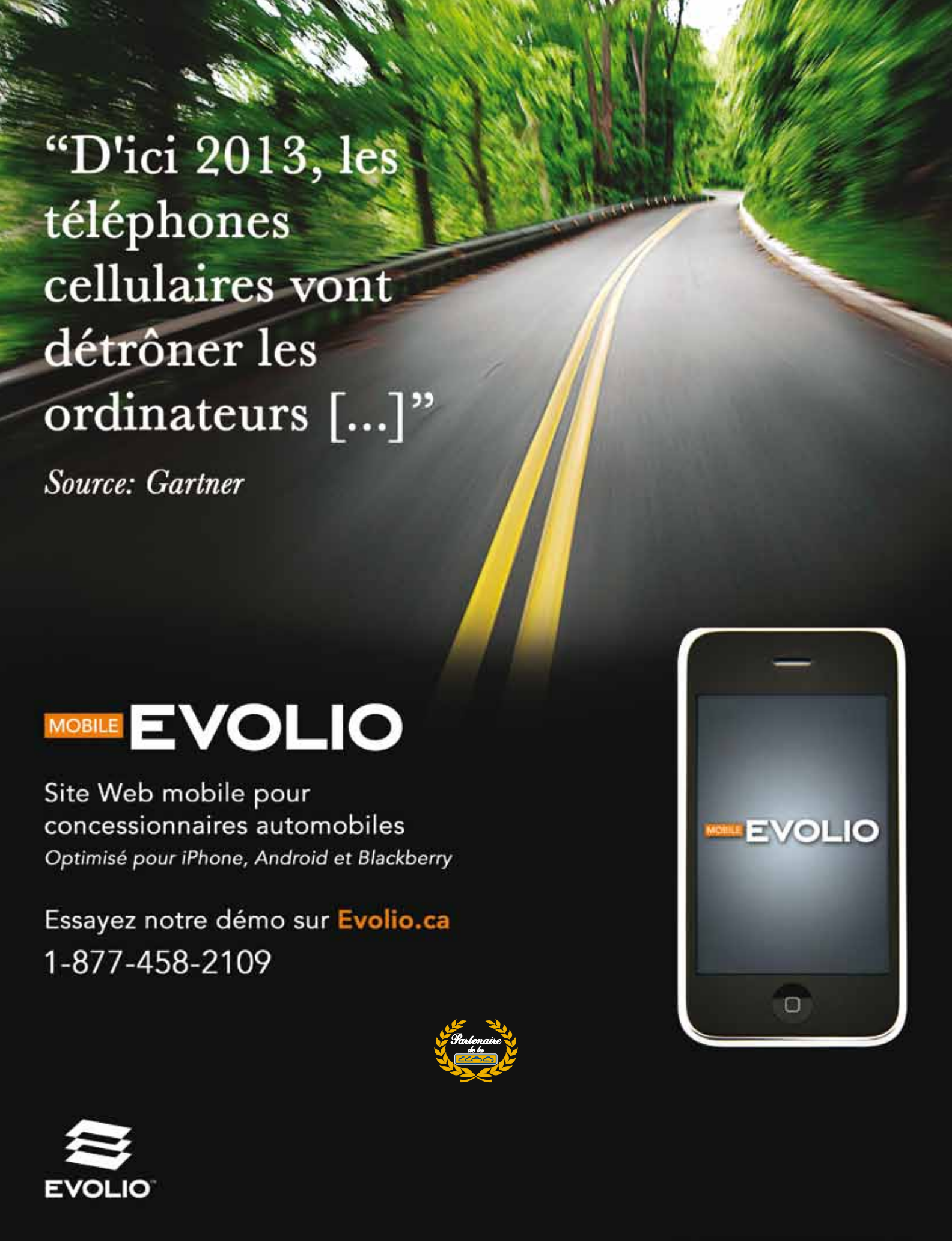
Il y a 20 ans, Garantie Nationale agissait à titre de pionnière dans le domaine des garanties prolongées au Québec. Soucieuse de s'imposer comme la référence en matière de garantie mécanique, **Industrielle Alliance Pacifique** consolide son statut de chef de file de l'industrie en acquérant Garantie Nationale.

Cette nouvelle alliance permettra de développer des solutions parfaitement adaptées aux besoins émergents du marché.

IA PACIFIQUE MC
iapacifique.com

Garantie Nationale
garantienationale.com

Partenaire de la


“D'ici 2013, les téléphones cellulaires vont détrôner les ordinateurs [...]”
Source: Gartner
MOBILE EVOLIO
Site Web mobile pour concessionnaires automobiles
Optimisé pour iPhone, Android et Blackberry
Essayez notre démo sur Evolio.ca
1-877-458-2109
MOBILE EVOLIO
Partenaire de la
EVOLIO

JEAN CADORET
RELATIONNISTE À LA CCAQ

DES REPRÉSENTANTS PERMANENTS DÉVOUÉS À LEURS MEMBRES

La Corporation des concessionnaires d'automobiles du Québec (CCAQ) compte dix corporations régionales qui ont à leur tête un concessionnaire tenant le rôle de président et un représentant permanent ou directeur qui s'occupe des tâches journalières liées aux services aux membres.

Ces dynamiques corporations proposent, à leur façon, des services de grande qualité à leurs membres et leur fournissent un soutien et des conseils concernant les dossiers régionaux.

Parmi les nombreux services rendus sur le plan régional, on trouve :

- centres de formation de la main-d'œuvre ;
- collectes de fonds lors d'activités saisonnières (par exemple, des tournois de golf) ;
- salons de l'auto ;
- formations pour les conseillers en vente ;
- bulletins d'information ;
- congrès régionaux ;
- négociations dans le domaine des relations de travail ;
- représentation auprès de divers organismes ;
- campagnes de publicité et de promotion spéciales.

À ces services s'ajoutent ceux, plus spécialisés, offerts par la CCAQ, qui emploie quelque quarante employés et employées.

Pour bien faire connaître ces corporations régionales et leur représentant, je vous invite à consulter le tableau 1. Il inclut également le nombre de membres par corporation régionale. De plus, comme vous pourrez le constater en regardant les tableaux 2 et 3, ces concessionnaires ont un impact considérable sur l'économie de leur région.

Le tableau 2 présente un aperçu des ventes de véhicules neufs effectuées par les concessionnaires dans leur région respective, tandis que le tableau 3 montre un estimé du nombre d'emplois qu'ils créent dans chacune de ces régions. Par ailleurs, le nombre de véhicules d'occasion vendus par ces mêmes concessionnaires atteint environ 200 000 véhicules annuellement au Québec.

Ces concessionnaires se sont tous engagés à se conformer à un code d'éthique rigoureux, ce qui assure une grande qualité du service à la clientèle, la sécurité du public et le respect des droits des consommateurs.

Force est de constater que le représentant permanent d'une corporation régionale est d'une aide indispensable pour chacun de ses membres et il est, avec le président régional, le contact privilégié à la CCAQ.

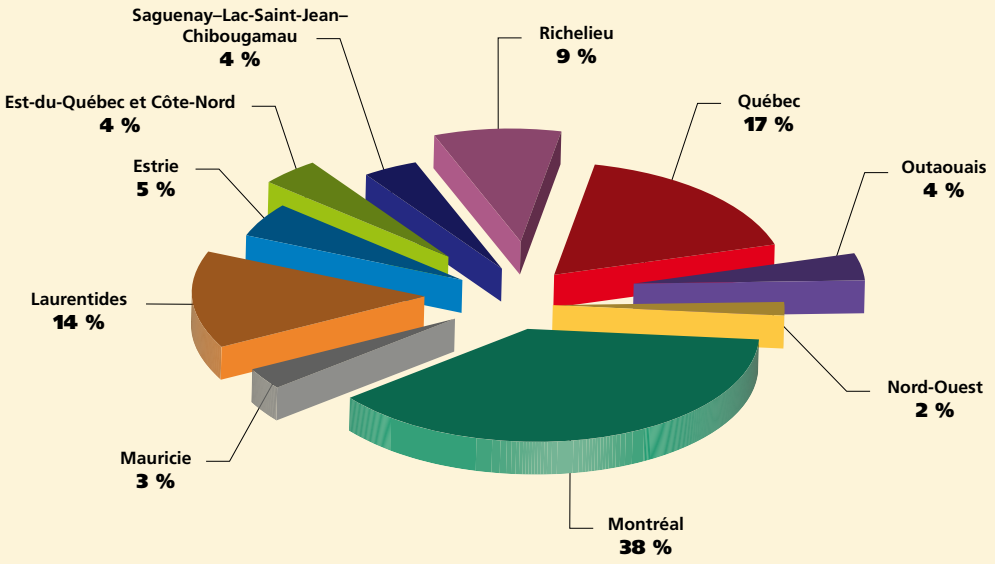
Tableau 1
Liste des corporations régionales

Corporation des concessionnaires d'automobiles	Représentant (s)	Nombre de membres*
de l'Est-du-Québec et de la Côte-Nord	M. Richard Michaud	75
de l'Estrie	Mme Lorraine Laganière	59
des Laurentides	M. Maurice Blondin	97
de la Mauricie	M. André Verner	33
de Montréal	Mme Diane Bélair et M. Denis Dessureault	220
du Nord-Ouest	M. Dany Théberge	37
de l'Outaouais	Mme Ginette Maisonneuve	41
de Québec	M. Bernard Ferland et Mme Sylvie Papillon	131
du Richelieu	M. Pierre Matte	98
du Saguenay–Lac-Saint-Jean–Chibougamau	Mme Annie Coulombe	43

* En date du mois d'avril 2011

Tableau 2

Estimation par région du pourcentage des ventes de véhicules légers au Québec*



* En 2010, 420 415 véhicules neufs ont été vendus au Québec. Ce nombre inclut environ 8 000 véhicules lourds.

Tableau 3

Estimation des emplois directs créés par les membres de la CCAQ*

Région	Nombre d'emplois
Est-du-Québec et Côte-Nord	1 473
Estrie	2 485
Laurentides	4 490
Mauricie	1 499
Montréal	11 633
Nord-Ouest	1 217
Outaouais	1 532
Québec	5 581
Richelieu	4 110
Saguenay–Lac-Saint-Jean–Chibougamau	1 656
Total	**35 676**

* Environ 80 % de ces emplois sont occupés par des hommes; près de 20 % le sont par des femmes.

Groupe PPP

un **partenariat** *gagnant,* *une* **protection** *de* **pointe**

Par la mobilisation, l'expertise et l'efficacité de ses employés et partenaires, **le Groupe PPP** crée, administre et distribue des produits et services pour sécuriser et fidéliser la clientèle de l'industrie automobile.

ENCORE UNE FOIS AMÉLIORÉE !

NOUVEAU *Protection PLUS +*

LA réponse à toutes objections!

Groupe PPP

Garanties supplémentaires

La Capitale
Assurances générales

Assurance de remplacement

La Capitale
Assurances et gestion du patrimoine

Assurance vie et invalidité

Services financiers PPP

Financement de produits F&I

Protection PPP
Cabinet en assurance de dommages inc.

Programme de protections
des concessionnaires automobiles (PPCA)

Programme de référencement
pour assurance automobile des clients

Precursoft
Une filiale de Groupe PPP

Logiciel maestro fx
Encan en ligne

Partenaire de la ECAQ

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

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

Groupe PPP

Assurance garages

Efforts de défense de la CADA

Un havre de sécurité

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

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

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

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

CADA 360
Un choix qui rapporte

Appelez-nous aujourd'hui au 1-800-463-5289 ou visitez www.cada.ca.

ROBERT COMTOIS
CHARGÉ DE PROJET, NATURE-ACTION QUÉBEC

LA PROTECTION DE L'ENVIRONNEMENT EST DEVENUE L'AFFAIRE DE TOUS !

Nature-Action Québec travaille avec les citoyens, les entreprises et les organismes publics afin de poser des gestes concrets qui auront un impact positif sur notre milieu de vie. Depuis 25 ans, notre équipe de professionnels a développé une expertise unique qu'elle met à profit dans plusieurs domaines touchant les milieux naturels, les matières résiduelles, la gestion environnementale, la santé, l'alimentation et les changements climatiques. L'organisme est maintenant un chef de file au Québec en matière d'environnement. Chaque année, il réalise une centaine de projets grâce à la participation de gens convaincus qui croient que, dans l'action, nous améliorons la qualité de vie des Québécois d'aujourd'hui et de demain. Le projet *Clé Verte* est l'un d'eux. Il est en vigueur depuis deux ans.

Le 27 mars 2009 avait lieu le lancement grand public de *Clé Verte*, un programme de certification environnementale des ateliers de services automobiles conçu et géré par Nature-Action Québec dans l'ensemble du Québec, en collaboration avec la Table de concertation sur l'environnement et les véhicules routiers.

LA NATURE DU PROGRAMME

Le programme est volontaire, et offre une reconnaissance aux propriétaires d'ateliers de tous les domaines (réparation générale, installation de services ajoutés, station-service), tant les concessionnaires que les ateliers des secteurs privés et publics. *Clé Verte* reconnaît ceux qui adoptent non seulement les pratiques exigées par la réglementation environnementale, mais également les bonnes pratiques qui vont au-delà de la réglementation pour une gestion optimale des activités d'un atelier.

La première année (2009-2010) qui a suivi le lancement en a été une de rodage sur tous les plans. D'une part, l'équipe de Nature-Action Québec a communiqué avec les responsables de centaines d'ateliers de service, en grande partie des membres du réseau des garages recommandés par CAA-Québec, pour enclencher le processus de certification et réaliser les premiers audits. D'autre part, l'application de certaines obligations réglementées a amené la Table de concertation à communiquer avec les organismes gouvernementaux concernés afin d'obtenir des éclaircissements et d'améliorer la communication de changements réglementaires touchant les ateliers.

L'année qui s'achève (2010-2011) a été marquée par le rythme soutenu des inscriptions. Il est attribuable à l'intérêt d'autres enseignes de l'industrie des services automobiles et d'agences gouvernementales, attirées par le concept de certification proposé par *Clé Verte* : un cahier des charges comportant des exigences précises facilitant l'implantation et le suivi de la certification et en favorisant le maintien. Déjà, le concept a séduit Intact Assurance, qui a retenu le programme de certification comme un des critères obligatoires des 208 ateliers de carrosserie membres de son Réseau Confiance[MD].

En date du 18 avril 2011, Nature-Action Québec avait enregistré plus de 470 inscriptions d'ateliers, réparties dans 16 des 17 régions du Québec. Parmi elles, on comptait 133 concessionnaires d'automobiles.

CLÉ VERTE
Concessionnaires d'automobiles du Québec
Inscription(s) par région

1	Bas-Saint-Laurent	8
2	Saguenay–Lac-Saint-Jean	1
3	Capitale-Nationale	28
4	Mauricie	2
5	Estrie	1
6	Montréal	18
7	Outaouais	3
8	Abitibi-Témiscamingue	1
9	Côte-Nord	2
11	Gaspésie	1
12	Chaudière-Appalaches	10
13	Laval	5
14	Lanaudière	3
15	Laurentides	13
16	Montérégie	35
17	Centre-du-Québec	2
	Total :	**133**

Source : Nature-Action Québec, 18 avril 2011

Par ailleurs, au cours de la dernière année, des organismes publics ont découvert le programme. C'est le cas d'Hydro-Québec qui, après avoir inscrit et certifié son atelier de services pour camions lourds à Joliette, a récemment inscrit quatre de ses ateliers situés dans différentes régions.

Cet organisme, comme d'autres organismes publics, y voit une façon originale de relever les défis posés par la Stratégie gouvernementale de développement durable 2008-2013 déposée le 12 décembre 2007. Le programme *Clé verte* permet à ces organismes de soumettre leurs propres ateliers, d'encourager les ateliers des régions à se certifier ou encore de donner priorité aux ateliers certifiés lors du choix d'un sous-traitant. Parmi eux, on trouve des établissements scolaires qui sont en train de l'implanter, dont des écoles spécialisées en métiers de l'automobile et de l'agriculture.

Enfin, l'application de certaines obligations réglementées dans le domaine de la carrosserie a mené à une consultation élargie. Les acteurs concernés, des carrossiers aux fabricants de peinture en passant par les assureurs automobiles et les agents gouvernementaux, ont alors fourni de l'information. Celle-ci a contribué à déterminer, parmi les matières résiduelles résultant des activités réalisées par ces divers acteurs, celles qui doivent être considérées comme dangereuses et celles qui doivent obligatoirement être récupérées.

Nature-Action Québec remercie la Corporation des concessionnaires d'automobiles du Québec et nos nombreux partenaires et commanditaires qui, depuis cinq ans déjà, nous accompagnent dans l'action ! À votre tour, nous vous invitons à passer à l'action et à protéger l'environnement en vous inscrivant au programme *Clé Verte*, **votre** programme environnemental !

Pour joindre Nature-Action Québec, visitez le www.nature-action.qc.ca.

Pour en connaître davantage sur le programme *Clé Verte*, visitez le www.cleverte.org.

CADA 360 MC

Un choix qui rapporte

Le programme d'assurance CADA
Sécurité 360°

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

Pratte Morrissette Inc.
2954, boul. Laurier, bureau 440
Québec (Québec) G1V 4T2

Personnes-ressources :

Jean-Sébastien Larivière
Téléphone : 418.659.2726
js.lariviere@prattemorrissette.ca

Dave Côté
Téléphone : 418.780.3918
dave.cote@prattemorrissette.ca

Ligne sans frais : 1 800.463.2830

PRATTE MORRISSETTE

AVEC DES MILLIERS DE NOUVEAUX VÉHICULES CHAQUE SEMAINE, ÇA ROULE.

Partenaire de la

autoHEBDO.net

lesPAC.com

Faire du déchet une ressource

VEOLIA
SERVICES À L'ENVIRONNEMENT

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

Récupération :

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

Service sur bassins lave-pièces et/ou vente de solvant
Service sur appareils de nettoyage pour fusils à peinture et/ou vente de diluant à peinture
Nettoyage de drains et séparateurs

Un seul numéro partout au Québec : 1.800.563.9535

FOURNISSEUR AUTORISÉ

service.client@veoliase.com - **www.veoliase.com**

LINDA BLONDEAU
DIRECTRICE DE ULTRA

AVEZ-VOUS VÉRIFIÉ VOTRE COTE DE CRÉDIT ?

ULTRA Gestion Crédit Préemploi
Filiale de la CCAQ

Savez-vous que tout consommateur est en droit d'obtenir gratuitement une copie de ses rapports de crédit ? Au Canada, les deux principales agences qui colligent l'information relative au crédit des consommateurs sont TransUnion et Equifax Canada.

Dès que vous obtenez une copie de votre rapport de crédit, la première étape importante est de vérifier si tous les détails relatifs à l'identification personnelle sont exacts, car la moindre inexactitude peut entraîner une erreur d'identité. Lorsque c'est le cas, les principales erreurs portent sur un nom mal orthographié, un numéro d'assurance sociale incomplet ou erroné ou encore une faute dans l'adresse.

La deuxième étape consiste à vérifier les déclarations des créanciers, lesquelles peuvent aussi contenir des erreurs. Outre les erreurs de données commises par les créanciers ou l'agence d'évaluation du crédit elle-même, les erreurs les plus fréquentes résultent du fait que les rapports de crédit de personnes différentes sont confondus.

Sachez que, si certaines données de votre rapport de crédit vous semblent erronées ou douteuses, vous êtes en droit d'en demander la correction en vous adressant directement à l'agence.

Une autre importante raison qui devrait vous motiver à vérifier vos rapports de crédit est un problème de plus en plus répandu : **le vol d'identité**. En effet, on répertorie de plus en plus de cas où des personnes mal intentionnées utilisent des renseignements personnels pour commettre des crimes liés au crédit.

Votre rapport de crédit constitue ni plus ni moins qu'un curriculum vitæ vous donnant accès à du crédit. Il est donc primordial de vous assurer de l'exactitude des renseignements qu'il contient !

QU'EST-CE QU'UNE COTE DE CRÉDIT ?

La cote de crédit est obtenue au moyen d'un calcul statistique qui détermine la capacité d'un individu à rembourser l'argent qu'il a emprunté.

Les bureaux de crédit qui fournissent ces « scores » utilisent des systèmes d'évaluation différents, chacun étant basé sur divers facteurs. Les principaux facteurs utilisés pour calculer le score de crédit d'une personne sont : les antécédents de paiement de crédit, les dettes à court terme, la durée de l'historique du crédit et la fréquence des nouvelles demandes de crédit.

Les scores varient de 350 (risque extrêmement élevé) à 850 (risque extrêmement faible).

Chaque créancier rend sa propre évaluation pour les particuliers. Par exemple, Visa pourrait vous attribuer une cote de R1, soit le plus haut niveau de notation de crédit, alors que MasterCard pourrait vous attribuer une cote de R5 puisqu'elle tient compte du fait que vous avez négligé d'acquitter votre relevé pendant de nombreux mois.

Voici comment l'échelle fonctionne :

R0 ou I1 = Vous êtes nouveau dans le monde du crédit. Historique de crédit insuffisant.
R1 ou I1 = Vous payez votre crédit en 1 mois.
R2 ou I2 = Vous payez votre crédit en 2 mois.
R3 ou I3 = Vous payez votre crédit en 3 mois.
R4 ou I4 = Vous payez votre crédit en 4 mois.
R5 ou I5 = Vous n'avez pas remboursé votre crédit en 4 mois, mais vous n'êtes pas de niveau R9 pour le moment.
R7 ou I7 = Vos paiements d'une dette sont en cours de consolidation.
R8 ou I8 = Reprise de l'objet.
R9 ou I9 = Créance impayée et passée aux pertes. Possibilité de recouvrement.

Nous vous conseillons de vous procurer une copie de vos rapports de crédit tous les 6 mois. Ainsi, vous pourrez vous éviter de mauvaises surprises et vous préparer aux demandes d'explication qui risquent de retarder une décision pour une demande de financement.

Avantages sociaux

Efforts de défense de la CADA

Un jugement sain

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

Avantages sociaux

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

Épargne-retraite

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

Assurance garages

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

CADA 360™

Un choix qui rapporte

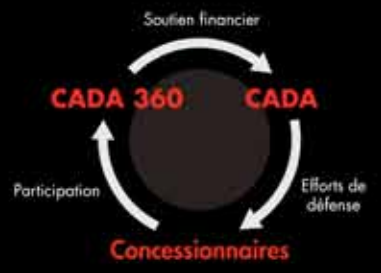
Appelez-nous aujourd'hui au 1-800-463-5289 ou visitez www.cada.ca.

Épargne-retraite

Efforts de défense de la CADA

Un bon départ

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



Avantages sociaux

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

Épargne-retraite

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

Assurance garages

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

CADA 360℠

Un choix qui rapporte

Appelez-nous aujourd'hui au 1-800-463-5289 ou visitez www.cada.ca.

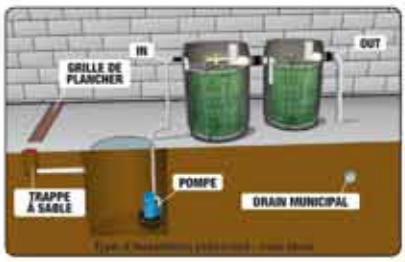
Pourquoi faire confiance aux séparateurs d'huile CatchOIL ?

1 **Les séparateurs d'huile Catchoil sont faits de polypropylène et non d'acier. Vous évitez ainsi la perforation causée par la corrosion.**

Comme vous pouvez le voir ci-dessus, la corrosion entraîne un effet en série : **excavation**, **décontamination**, une explosion de **coûts pouvant dépasser 200 000 $**.

2 **Une garantie qui répond aux normes environnementales, soit moins de 15 PPM d'hydrocarbure.**

Catchoil est le seul à offrir une garantie écrite de performance répondant aux nouvelles normes de l'environnement.



Services additionnels offerts

MOHAWK

Distribution des ponts élévateurs Mohawk Lift

- Fourniture et installation de réservoirs d'huiles usées
- Le monoxyde de carbone est un gaz inodore et très présent dans les ateliers mécaniques. Nous vous offrons les équipements LEV-CO, fixes ou mobiles, visitez www.lev-co.com ou appelez-nous pour une estimation.

lev-co

TESSIER ÉQUIPEMENTS

SOLUTIONS INDUSTRIELLES

Équipements de garage et d'environnement

FOURNISSEUR AUTORISÉ

www.tessierequipements.ca

Bureau Québec : 418.570.0599

Bureau Montréal : 514.331.0012

info@tessierequipements.ca

MAURICE ROY
VICE-PRÉSIDENT, PRODUITS ET SERVICES À LA CCAQ

POURQUOI FAISONS-NOUS DE LA FORMATION UNE PRIORITÉ ?

Lorsqu'un accident survient et qu'un véhicule a besoin d'être réparé, c'est tout un système d'engrenage qui se met en marche : remorquage, assurance, estimation, location de voiture, enquête, réparation, sous-traitance, peinture, contrôle de la qualité, paiement, etc. Beaucoup d'acteurs entrent en jeu et beaucoup d'étapes doivent être franchies avant que le dossier soit clos, et ce, souvent sans même que la victime du sinistre ne s'en aperçoive.

Le but de CarrXpert est de rendre le traitement de l'ensemble du dossier d'accident le plus fluide possible. Il faut que le client soit servi dans les meilleurs délais et qu'il soit satisfait du service reçu. Il faut aussi que l'assureur, notre second client, soit servi au-delà de ses attentes et qu'il soit satisfait du déroulement de l'opération. Pour y parvenir, nous mettons beaucoup d'énergie dans la formation continue.

CONCENTRER NOS EFFORTS

Au fil des ans, nous avons déterminé les étapes clés du processus de réparation et mis sur pied plusieurs cours afin de les améliorer. Nous avons aussi ciblé les personnes susceptibles d'avoir un impact lors de ce processus. Ainsi, nous avons conçu des cours pour les directeurs d'atelier, les estimateurs, les experts en sinistres, les estimateurs indépendants et ceux des assureurs.

Du coup, nous nous assurons que tant nos carrossiers que ceux avec qui ils traitent soient sur la même longueur d'onde. Nous ne nous contentons pas seulement de former nos gens, mais nous investissons aussi dans le personnel des entreprises avec lesquelles nos carrossiers font affaire.

COMMENCER PAR LE COMMENCEMENT

La première formation mise sur pied par CarrXpert permet de nous assurer que nos carrossiers maîtrisent l'estimation de dommages et les logiciels qui s'y rattachent. Dans notre industrie, l'estimé des dommages est LE document autour duquel tout gravite. C'est pourquoi il est primordial qu'il soit bien fait. Selon certains assureurs, nous sommes même devenus les meilleurs au chapitre des estimés approuvés du premier coup !

Cette formation d'une journée comporte plus de 200 diapositives. Elle présente aussi des trucs pour assurer une saine gestion d'atelier et en améliorer le rendement, ainsi que pour effectuer des réparations de qualité. Cette formation a permis de réduire de façon draconienne le nombre de mauvaises réparations.

REGARDER DE L'AUTRE CÔTÉ

La deuxième formation que nous avons créée n'est pas destinée à nos membres, mais à ceux qui travaillent de l'autre côté de la clôture : les experts en sinistres. Afin de nous assurer que ces derniers parlent la même langue que nos carrossiers et qu'ils sont bien informés de ce qui se passe dans un atelier, nous avons développé la formation *Initiation à la réparation automobile*.

Celle-ci permet aux experts de comprendre la réparation d'un véhicule de A à Z. En plus de les aider à traiter avec nos carrossiers, cette formation les aide à traiter avec les assurés, puisqu'ils sont après coup mieux outillés pour répondre à leurs questions et les rassurer. Ils font donc d'une pierre deux coups !

ACQUÉRIR DES CONNAISSANCES DE POINTE

Récemment, nous avons poussé encore plus loin notre offre de formation en proposant des cours de perfectionnement technique en collaboration avec l'organisme I-Car. Parmi tous les cours disponibles dans le programme d'I-Car, nous avons choisi les plus pertinents pour nos membres.

Comme nous sommes soucieux de rendre ces cours accessibles au plus grand nombre et de rendre la matière compréhensible, nous avons pris l'initiative de les traduire entièrement en français. De plus, nous donnerons ces cours dans toutes les régions du Québec, durant les jours ouvrables pour ne pas perdre l'intérêt des membres qui y renonceraient peut-être, ayant déjà leur journée de travail dans le corps.

Suite à la page 45

Partenaire de la CCAQ

Mettez du boom dans votre recrutement!

FORFAIT No 1

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

195$†

OU

FORFAIT No 2

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

195$†

ET

VISIBILITÉ - LOGO

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

120$†

APPELEZ! C'EST RAPIDE!

1 888 864-3333

Manon Boudreau
Directrice développement d'affaire
manon.boudreau@canoe.ca

Service à la clientèle
vip@jobboom.com

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

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

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

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

- CONSEILLERS TECHNIQUES
- MÉCANICIENS SPÉCIALISÉS
- DÉBOSSELEURS
- DIRECTEURS DES PIÈCES
- REPRÉSENTANTS
- SECRÉTAIRES
- ET PLUSIEURS AUTRES...

jobboom.com

PATRICK MAILLOUX
DIRECTEUR DES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET CONSEILLER EN AFFAIRES ÉLECTRONIQUES

LES MÉDIAS SOCIAUX ET VOTRE ENTREPRISE

UNE COMBINAISON QUI POURRAIT VOUS ÊTRE PROFITABLE !

Aujourd'hui, la popularité des médias sociaux est incontestable. Les spécialistes en marketing Web sont unanimes : les entreprises québécoises doivent les apprivoiser ! L'énergie, le temps et l'argent nécessaires pour mettre en place et entretenir ces nouveaux outils de communication en valent-ils la peine ? Absolument. Pourquoi ? Parce que les internautes veulent désormais discuter et interagir. Et pas seulement sur des sujets personnels. Ils souhaitent également en apprendre davantage sur les entreprises avec lesquelles ils veulent faire affaire. L'un des médias les plus populaires de l'heure est Facebook. Comment s'en faire un « ami » ?

CINQ RAISONS DE CRÉER UNE PAGE FACEBOOK POUR SON ENTREPRISE

Il existe de nombreuses raisons pour motiver la création d'une page Facebook. Je vous en présente cinq de façon plus particulière.

1. **Pour être présent là où sont les internautes**

   Au Canada, selon Socialbakers.com, Facebook compte **plus de 19 millions d'utilisateurs, soit 55 %** de la population. Près de **70 %** d'entre eux sont âgés de 18 à 44 ans. À elles seules, ces statistiques démontrent qu'une présence sur ce réseau social peut vous permettre de joindre un maximum de personnes.

2. **Pour développer une communauté et fidéliser sa clientèle**

   Parmi ces 19 millions d'utilisateurs se trouvent forcément plusieurs de vos clients, des clients potentiels ou des fournisseurs. En ouvrant un espace officiel sur Facebook, vous leur **donnez la possibilité de se regrouper en une communauté qui partage des intérêts communs**, par exemple l'automobile. L'effort pour créer cet espace peut en valoir la peine : il vaut mieux que ces personnes se regroupent sur celui dont vous êtes l'initiateur plutôt que sur un espace créé par une autre personne, et sur lequel vous n'avez aucun contrôle.

3. **Pour partager de l'information**

   Votre page Facebook constitue un excellent outil pour partager de l'information avec votre communauté et **maintenir son intérêt à l'endroit de votre entreprise**. Chaque fois que vous publiez une information, celle-ci est automatiquement partagée sur le mur de vos « amis ». Imaginez : si on considère que chacun d'eux a en moyenne 100 amis, le potentiel de diffusion de l'information est énorme !

4. **Pour humaniser votre entreprise**

   La création d'une page Facebook pour votre entreprise permet de tenir des propos moins « sérieux » que dans votre site Web officiel. De plus, vous pouvez y faire connaître le personnel de votre entreprise et susciter des échanges au moyen de messages, de questions, de sondages ou encore par le partage de commentaires. Conjugués, vos efforts permettront de renforcer votre communauté et de faire rayonner davantage votre entreprise. Résultat : **elle en sortira gagnante, en étant plus accessible et plus humaine**.

5. **Pour améliorer sa visibilité**

   Aujourd'hui, la présence d'un site Web ne suffit plus pour être visible dans Internet. Créer un espace officiel pour votre entreprise sur les réseaux sociaux, Facebook en tête de liste, peut permettre aux consommateurs de trouver plus facilement votre entreprise lorsqu'ils cherchent sur la Toile. En effet, **plus vous multipliez les possibilités qu'ils vous repèrent facilement**, plus vous augmentez vos chances de gagner de nouveaux clients, quels que soient votre secteur d'activité et votre objectif.

N'oubliez surtout pas qu'une page Facebook n'est pas un espace statique. Il faut l'alimenter avec divers contenus et l'animer pour attirer l'attention des internautes et maintenir leur intérêt. Tôt ou tard, ce sont eux qui deviendront vos porte-parole… et vos clients. Le bouche à oreille traditionnel devient virtuel. Et il a encore plus de poids. Facebook devient pour votre entreprise un outil puissant : si votre client ou « ami » a vécu une expérience positive, il en parlera. Les chances qu'il achète ou revienne chez vous sont grandes. Il faut toutefois consacrer à votre page des ressources humaines et financières. Certes, créer une page Facebook pour votre entreprise ne nécessite que quelques minutes, mais obtenir des retombées financières prend un peu plus de temps.

QUELQUES CONSEILS POUR ANIMER VOTRE PAGE FACEBOOK

- Publiez des photos et vidéos pour augmenter l'intérêt des visiteurs de votre page.
- Présentez des contenus analytiques, synthétiques, informatifs, exclusifs, divertissants, des études de cas, des interviews, des concours, etc.
- Demandez l'opinion de vos « amis » le plus souvent possible.
- Adressez-vous à vos « amis ». Donnez-leur un véritable pouvoir !
- Répondez aux réactions de votre communauté.
- Soyez attentif à la fréquence et aux moments de diffusion des contenus. Le moment de publication idéal dépend des habitudes de consultation du site de vos « amis ».
- Récompensez les membres les plus actifs : faites-en des ambassadeurs de votre enseigne, de vos produits.
- Mettez en valeur les contenus produits par la communauté.

GOOGLE ADRESSES ET GOOGLE MAPS

Google a récemment changé l'affichage des résultats de recherches locales en donnant la priorité aux résultats provenant de Google Maps.

L'information fournie par Google Maps est issue de l'application Google Adresses, qui rassemble les renseignements de **géolocalisation** d'une activité ou d'une prestation.

COMMENT CES TECHNOLOGIES FONCTIONNENT-ELLES ?

Auparavant, lorsque l'on effectuait des recherches locales dans le moteur de recherche de Google, par exemple « concessionnaire Sainte-Julie » ou « Sainte-Julie automobile », Google affichait au début de la page des résultats une petite carte comportant 7 résultats issus de Google Maps, puis 10 autres sites qu'il considérait comme les plus pertinents : annuaires, portails, sites, sites institutionnels, etc.

Aujourd'hui, les résultats de Google Maps occupent presque la totalité de la première page de résultats de recherche, reléguant à la deuxième page les autres sites issus du référencement naturel. Dans un tel contexte, il devient **primordial** de créer une fiche Google Adresses de votre entreprise.

COMMENT CRÉER UNE FICHE GOOGLE ADRESSES ?

- D'abord, il vous faut ouvrir un compte Google.
- Puis, activer le module Google Adresses afin de créer votre fiche.

COMMENT ÊTRE BIEN RÉFÉRENCÉ SUR GOOGLE ADRESSES ?

Google tient compte de plusieurs critères pour effectuer le référencement. Je vous présente quelques conseils pour l'optimiser.

- Remplissez très précisément les champs : nom, description, etc.
- Sélectionnez le maximum de rubriques en lien avec votre champ d'activité.
- Rajoutez systématiquement des photos.
- Rajoutez des vidéos, si possible.
- Donnez des détails supplémentaires, tels que les heures d'ouverture et les modes de paiement.

RÉFÉRENCEMENT LOCAL

Assurez-vous que tous les annuaires, les portails, les sites et les sites institutionnels qui référencent la page de votre établissement utilisent les mêmes coordonnées postales et géographiques que celles indiquées sur votre fiche Google Adresses. Les robots de Google comparent ces renseignements afin de valider votre fiche.

Suite à la page 45

VOTRE TÉLÉPHONE A COMBIEN DE CHEVAUX?

Partenaire de la

autoHEBDO.net

Maintenant gratuit sur le
iPhone et le Blackberry

Finance & Indemnisation

DEPUIS PLUS DE 10 ANS !

L'ALTERNATIVE NO.1 AU QUÉBEC

Le partenaire des concessionnaires ayant la plus forte croissance au Québec depuis 10 ans en service/produits F&I !

UNE RÉPUTATION BASÉE SUR UNE PROMESSE SIMPLE : DÉPASSER VOS ATTENTES ET DÉFENDRE VOS INTÉRÊTS !

NOS SERVICES

+ Formation
+ Encadrement
+ Soutien aux ventes
+ Service à la clientèle personnalisé

NOUVEAUTÉS

+ Rapport de performance F&I en ligne-WEB (en temps réel)
+ Formation d'aviseurs technique
+ Gestion d'atelier de service

NOS PRODUITS D'ASSURANCES

AXA PROTECTION FINANCIÈRE

+ Assurance Crédit
+ Assurance remplacement (FPQ No.5)

NOS PRODUITS DE GARANTIE

+ Garantie Mécanique Advantage
+ Protection Totale Protection Totale

NOS PRODUITS D'ESTHÉTIQUE

Gard Group International Inc.

+ Antirouille Électronique
+ Antirouille Annuel
+ Antirouille Permanent
+ Scellant de peinture
+ Protège Tissu

FINANCEMENT DES PRODUITS

F&I Finance inc.

Partenaire de la CCAC

Partenaire de votre succès !

1 877 373-7717 | www.finance-indemnisation.com

SERGE GRENIER
DIRECTEUR GÉNÉRAL D'OCCASION EN OR

Occasion en Or
La Corporation des concessionnaires d'automobiles du Québec
www.occasionenor.com

GAGNEZ VOTRE OCCASION EN OR
UN CONCOURS QUI PORTE SES FRUITS

Quelques mois après le début du concours *Gagnez votre Occasion en Or*, nous pouvons déjà constater des résultats concrets très encourageants. Le concours publicisé à la grandeur de la province crée un engouement dont les répercussions sont grandement appréciées.

UN SUCCÈS AUPRÈS DU PUBLIC

Le premier constat est la croissance marquée du nombre de visites dans le site Web occasionenor.com, qui a grimpé de 43,2 %. Le nombre de visiteurs uniques n'est pas en reste non plus : il a augmenté de 48,7% !* Et si la tendance se maintient, l'achalandage va continuer d'augmenter tout au long de l'année.

L'achalandage sans précédent que connaît notre site Web a un impact direct sur les concessionnaires membres. En effet, on a constaté une augmentation de 71,6 % du nombre de véhicules affichés dans les résultats de recherche, et ce nombre a atteint un sommet tout près de 12 millions en avril dernier. Le nombre de fiches détaillées de véhicules consultées a lui aussi grimpé de 58 %. Enfin, les visiteurs ont imprimé 40 % plus de fiches à partir de nos pages.

UN SUCCÈS AUPRÈS DE NOS MEMBRES

Si le concours connaît une forte popularité auprès du public, il en connaît une tout aussi grande auprès des conseillers en vente. Plus de 1 050 d'entre eux ont parti cipé au premier tirage ! On constate ainsi que le concours est chaudement accueilli par nos membres et que ceux-ci l'utilisent pour mousser leurs ventes.

On oublie souvent que les conseillers sont les premiers artisans du succès d'un service de vente de véhicules d'occasion. Ils sont chaque jour dans la mêlée et mettent beaucoup d'efforts dans leur travail. Le concours *Gagnez votre Occasion en Or* est une belle façon de les remercier.

UN PAS EN AVANT

En plus d'accroître la notoriété de notre marque de commerce, d'augmenter la popularité de notre site Web et de motiver les représentants, le concours nous a permis de faire un pas en avant sur plusieurs plans.

Pour permettre la tenue de ce concours, nous avons bâti une zone membres dans le site occasionenor.com. Au cours des prochains mois, cette section sera appelée à évoluer et plusieurs outils y seront développés. Le premier sera un générateur de statistiques basé sur les ventes effectuées durant la promotion. Il est aussi envisagé de mettre en place un forum pour la vente en gros entre concessionnaires. C'est un dossier à suivre…

De plus, *Gagnez votre Occasion en Or* nous permet de renforcer notre présence sur Facebook, Twitter et YouTube. Nous utilisons ces trois médias pour promouvoir le concours et informer tant le public que les membres des plus récentes nouvelles. Par exemple, les noms des gagnants et des finalistes y sont dévoilés, en plus d'autres renseignements relatifs à Occasion en Or.

NOTRE FORCE

Nous avons sous les yeux un excellent exemple d'effort collectif qui donne des résultats sans précédent. Ce concours mené à l'échelle du Québec est le plus important projet réalisé à ce jour à regrouper la totalité des membres d'Occasion en Or. Mais ce n'est certainement pas le dernier. C'est la preuve qu'ensemble, nous sommes plus forts !

* Les résultats sont basés sur les statistiques enregistrées en avril et mai 2011 en comparaison de celles de février 2011.

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

Enregistrée selon ISO 9001:2008

COMITÉ DE GESTION
DE LA CORPORATION DES CONCESSIONNAIRES D'AUTOMOBILES DU QUÉBEC
2010-2011

M. STÉPHANE ST-LOUIS
Président du CA de la CCAQ

Président de Domaine Mazda
à Pointe-aux-Trembles

Faits saillants

- Né à Montréal
- Associé chez St-Léonard Nissan de 1995 à 2001
- Président de la Corporation des concessionnaires d'automobiles de Montréal en 2007-2008
- Président du Salon international de l'auto de Montréal 2009
- Membre du conseil d'administration de la CCAQ depuis 2002
- Membre du conseil d'administration de Groupe PPP depuis 2007

M. FRANCIS LAMONTAGNE
Vice-président de la CCAQ
Président d'Occasion en Or

Propriétaire de Lamontagne Auto ltée,
concessionnaire Honda à Rimouski

Faits saillants

- Né à Rimouski
- Bachelier en Sciences comptables de l'Université du Québec à Rimouski
- Chargé de cours au Cégep de Rimouski de 1998 à 2001
- Propriétaire de Lamontagne Auto ltée, concessionnaire Honda à Rimouski depuis 1997
- Membre du comité de publicité Honda depuis 2004
- Président de la Corporation des concessionnaires d'automobiles de l'Est-du-Québec depuis 2007

M. GUY DUPLESSIS

Secrétaire-trésorier de la CCAQ
Président de CarrXpert
Président de Perception Ultra

Président de Lallier Sainte-Foy
à Québec

Faits saillants

- Né à Montréal
- Commis aux pièces, laveur, commis de bureau et conseiller technique chez Lallier Hull de 1984 à 1989
- Directeur du service après-vente, puis directeur général et actionnaire de Lallier Sainte-Foy de 1989 à aujourd'hui
- Président de la Corporation des concessionnaires d'automobiles de la régionale de Québec en 2005-2006
- Président du Salon international de l'auto de Québec 2006
- Membre du conseil d'administration de la CCARQ de 2001 à 2005
- Président de l'Association patronale des concessionnaires automobiles syndiqués de la région de Québec depuis 2001
- Président du Conseil provincial des comités paritaires de 2001 à 2002

M. PIERRE VINCENT

Président sortant de la CCAQ
Président du CA des Mutuelles de prévention

Président de Avantage Honda,
de Prestige Mazda à Shawinigan
et de Trois-Rivières Hyundai

Faits saillants

- Né à Grand-Mère
- Président de la chambre de commerce de Grand-Mère en 1987
- Président du comité d'aide au développement des collectivités en 1989
- Concessionnaire Chrysler de 1981 à 1991
- Président de la Corporation des concessionnaires d'automobiles de la Mauricie en 1990, puis de 2001 à 2005
- Membre du conseil d'administration de la CCAQ depuis 2001
- Membre de divers comités à la CCAQ
- Secrétaire-trésorier de la CCAQ depuis juin 2006
- Gagnant du concours *Qualité Totale Honda* de 2003 à 2006
- Gagnant du prix « Personnalité d'affaires de l'année en Mauricie » pour 2010

M. JACQUES BÉCHARD

Président-directeur général de la CCAQ

Faits saillants

- Né à Mont-Joli
- Président-directeur général de la CCAQ depuis 1994
- Président du Comité sectoriel de main-d'œuvre des services automobiles de 1998 à 2001
- Membre du conseil d'administration de la CADA depuis 1994
- Vice-président directeur de la CCAQ de 1992 à 1994
- Directeur des services juridiques de la CCAQ de 1990 à 1992
- Conseiller à la Ville de L'Ancienne-Lorette de 1991 à 1994
- Conseiller juridique de la CCAQ de 1984 à 1990
- Avocat membre du barreau du Québec depuis 1983

CONSEIL D'ADMINISTRATION DE LA CCAQ* 2010-2011

Président du conseil d'administration
M. Stéphane St-Louis, Domaine Mazda à Pointe-aux-Trembles

Vice-président
M. Francis Lamontagne, Lamontagne Auto ltée, concessionnaire Honda à Rimouski

Secrétaire-trésorier
M. Guy Duplessis, Lallier Ste-Foy

Président sortant
M. Pierre Vincent, Avantage Honda, Prestige Mazda à Shawinigan et Trois-Rivières Hyundai

Président-directeur général
M. Jacques Béchard, CCAQ

Corporation des concessionnaires d'automobiles de l'Est-du-Québec et de la Côte-Nord
M. Richard Beaulieu, Sept-Îles Nissan

Corporation des concessionnaires d'automobiles de l'Estrie
M. Renaud Fortier, Hyundai Sherbrooke

Corporation des concessionnaires d'automobiles des Laurentides
M^me^ Nathalie Aumont, Joliette Toyota

Corporation des concessionnaires d'automobiles de la Mauricie
M. Denis Normandin, Trois-Rivières BMW

Corporation des concessionnaires d'automobiles de Montréal
M. Jacques Tardif, Longueuil Suzuki

Corporation des concessionnaires d'automobiles du Nord-Ouest
M. Marc-André Thibault, Thibault Chevrolet Cadillac Pontiac Buick GMC

Corporation des concessionnaires d'automobiles de l'Outaouais
M. George Stoeckl Petric, Mont-Bleu Ford

Corporation des concessionnaires d'automobiles de la régionale de Québec
M^me^ Nathalie Parent, Chatel Automobiles

Corporation des concessionnaires d'automobiles du Richelieu
M. Michel Gagné, Les Galeries Nissan

Corporation des concessionnaires d'automobiles du Saguenay–Lac-Saint-Jean–Chibougamau
M. Jocelyn Gaudreault, Alma Ford

* Ceci correspond à la composition du CA de la CCAQ au moment de la rédaction. Tout changement sera signalé dans le portail de la CCAQ.

POUR VOS BESOINS

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

FOURNISSEUR AUTORISÉ

GARAGE RECOMMANDÉ CAA

FOURNISSEUR OFFICIEL DU RÉSEAU DES GARAGES RECOMMANDÉS CAA-QUÉBEC

SOGHU
Société de gestion des huiles usagées

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

Clé Verte

COMMANDITAIRE OFFICIEL

safety-kleen®

MONTRÉAL:
1 800 641-0610

QUÉBEC:
1 800 263-0203

OTTAWA / HULL:
1 800 267-4235

LE PROGRAMME DE PARTENARIAT DE LA CCAQ : UN CONCEPT GAGNANT

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 2011.

auto123.com

EVOLIO
Résultats sur toute la ligne. En ligne.

- Conception de sites Web pour les membres de la CCAQ
- Formation en vente Internet
- Outils XPO
- Publicité et marketing intéractif
- Logiciel de rétention de clientèle (CRM)

BMO Banque privée Harris

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)

CarProof
RAPPORTS HISTORIQUES DE VÉHICULES

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

CarrXpert
Carrossier expert
www.carrxpert.com

- 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 CANADA

- Plus de 5 000 concessionnaires utilisent notre réseau pour accéder à plus de 25 institutions financières, ainsi qu'aux agences d'évaluation du crédit, aux rapports sur l'historique des véhicules et à d'autres interfaces, tels que le système de gestion des concessionnaires DealerTrack et Trade Tracker.

F&I Finance & Indemnisation

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

IA PACIFIQUE

- Assurance crédit
- Assurance de remplacement
- Garantie prolongée
- Primes mensuelles
- Produits chimiques
- Formation pour directeurs commerciaux
- Logiciel pour suivi des ventes

Groupe FP

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

Suite de la page 33

ATTEINDRE DES RÉSULTATS

En encourageant la formation chez nos membres et chez nos partenaires, et en leur donnant les outils pour améliorer leurs services, nous ne pouvons être plus clairs quant à l'objectif de CarrXpert : offrir la qualité. En faisant converger les efforts de tous pour améliorer notre rendement et satisfaire nos clients, nous nous démarquons de nos compétiteurs tout en démontrant les raisons qui font de nous la plus grande enseigne de carrossiers au Québec.

Suite de la page 36

L'IMPORTANCE DES « AVIS DES UTILISATEURS DE GOOGLE »

Il semblerait que l'un des principaux critères de classement utilisés par Google soit le nombre d'avis de ses utilisateurs concernant votre entreprise. Les avis permettent aux internautes d'exprimer leur satisfaction ou leur insatisfaction à propos d'un produit ou d'un service. Il leur est également possible d'attribuer une note globale à votre entreprise en cliquant sur les petites étoiles de la page. Suggérez donc à vos clients de donner leur avis sur votre entreprise et d'y attribuer une note pour exprimer leur appréciation. N'oubliez pas cependant de faire régulièrement un suivi des avis et des notes pour prendre le pouls de ce qui se dit sur votre entreprise.

Hydro Québec

TRADER

carrefour AUTOMOBILE par TRADER

auto HEBDO

Carrefour Automobile :
une solution intégrée tout-en-un pour marchands

- Site web intelligent
- Marketing en ligne (SEM/SEO)
- Intelligence d'affaires de pointe
- Accès à vos conseillers publicitaires et aux consultants en ligne
- Service de capture
- Publicité sur notre réseau de médias : Publications HEBDO, autoHEBDO.net, LesPAC.com
- Autres produits complémentaires qui augmenteront vos clients potentiels

jobboom RECRUTEMENT
QUEBECOR MEDIA

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

Mutuelle de prévention
Filiale de la CCAQ

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

V A G

PROTECTION V.A.G. INC.

Produits

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

Services

- Formation du personnel de commercialisation après-vente
  - en classe
  - en milieu de travail
- Formation et placement de nouvelles ressources
- V.A.G. Finance
- Logiciels de suivi et de mise en marché

Occasion en Or
La Corporation des concessionnaires d'automobiles du Québec
www.occasionenor.com

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

LES VÉHICULES ÉLECTRIQUES :

UN NOUVEAU MARCHÉ VERT POUR LES CONCESSIONNAIRES

Secteur de l'énergie,
ministère des Ressources naturelles
et de la Faune

Québec roule
à la puissance verte!

Plan d'action 2011-2020 sur les véhicules électriques

Le 7 avril dernier, le gouvernement du Québec a présenté son Plan d'action 2011-2020 sur les véhicules électriques, une première qui a pour but de faire du Québec un leader en matière de développement durable. Les concessionnaires du Québec font partie des partenaires qui sont appelés à y contribuer activement, notamment en encourageant les citoyens à opter pour les véhicules électriques.

Avec une cible de 25 % des ventes de nouveaux véhicules légers pour passagers en 2020, le gouvernement a clairement exprimé son intention d'appuyer l'arrivée de ce nouveau type de véhicule qui roulera grâce à l'hydroélectricité du Québec.

Faire le plein à l'électricité profitera à tous : d'abord par une réduction de la facture d'essence de quelques milliers de dollars annuellement, mais aussi par l'amélioration de la qualité de l'air.

RABAIS À L'ACHAT

Les concessionnaires automobiles du Québec ont un rôle important à jouer dans ce virage afin de promouvoir l'offre de ces nouveaux produits auprès des consommateurs. Pour ce faire, le gouvernement du Québec met à leur disposition, à compter du 1er janvier 2012, un programme de rabais à l'achat ou à la location offert aux premiers acheteurs de véhicules hybrides ou électriques neufs. Par ce nouvel outil, les acheteurs verront leur facture après taxes réduite d'une somme pouvant atteindre 8 000 $.

D'ici là, le crédit d'impôt pour véhicules écoénergétiques continuera à s'appliquer. Selon la nouvelle formule du rabais à l'achat, les organismes à but non lucratif ainsi que les municipalités seront maintenant admissibles, à l'instar des particuliers et des entreprises.

D'une durée de quatre ans, ce programme permettra d'offrir un rabais à l'achat aux 5 000 premiers acquéreurs ou locataires de véhicules hybrides admissibles et aux 10 000 premiers acquéreurs ou locataires de véhicules entièrement électriques ou électriques hybrides rechargeables.

L'aide attribuée par type de véhicule sera la suivante :

	2012	2013	2014	2015
Véhicules entièrement électriques et hybrides rechargeables avec une batterie de 4 kWh et plus	de 5 000 $ à 8 000 $	de 4 500 $ à 8 000 $	de 3 000 $ à 4 000 $	de 2 000 $ à 3 000 $
Véhicules hybrides admissibles	1 000 $	500 $		
Véhicules électriques à basse vitesse (VBV)	1 000 $	1 000 $	800 $	600 $

SUBVENTION DU GOUVERNEMENT DU QUÉBEC POUR LA RECHARGE À DOMICILE

De plus, les consommateurs faisant l'acquisition d'un véhicule entièrement électrique ou hybride rechargeable auront droit à une aide financière égale à 50 % des dépenses admissibles, jusqu'à un maximum de 1 000 $, pour l'achat et l'installation, à leur domicile, d'équipements de recharge de 240 volts destinés aux véhicules électriques.

PLAQUE D'IMMATRICULATION VERTE

Une autre initiative touchant directement vos clientèles a aussi été annoncée : l'introduction d'une nouvelle plaque d'immatriculation spéciale pour les véhicules qui se branchent sur le réseau électrique. Cette plaque verte permettra entre autres au propriétaire du véhicule d'avoir accès à des stationnements équipés de bornes de recharge.

D'autres renseignements au sujet du programme de rabais à l'achat vous seront communiqués dans les prochains mois grâce à la collaboration de la Corporation des concessionnaires d'automobiles du Québec.

Pour de plus amples renseignements, suivez-nous au
www.vehiculeselectriques.gouv.qc.ca/.

AKZO NOBEL
sikkens

Notre but – votre succès.

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

Partenaire CarXpert

Sikkens – le meilleur partenaire de rentabilité des ateliers.

Notre union fera votre force.

Depuis près de 20 ans, Vision Avant-Garde agit à titre de chef de file dans le domaine des produits et formations pour les départements de commercialisation après-vente au Québec. Soucieuse de s'imposer comme la référence en la matière, l'Industrielle Alliance Pacifique consolide son statut de leader de l'industrie en acquérant Vision Avant-Garde.

Cette nouvelle alliance permettra de développer des solutions parfaitement adaptées aux besoins émergents du marché.

IA PACIFIQUE MC + VAG

NOS PRODUITS ET SERVICES Logiciel de suivi des performances • Service à la clientèle hors pair • Logiciels de mise en marché • Centre de main-d'œuvre qualifiée • Formations en classe et en milieu de travail • V.A.G. Finance • Assurances crédit: vie, invalidité et contre les maladies graves • Assurance de remplacement • Garantie mécanique • Programme de remboursement de garantie mécanique

RÉGION DE MONTRÉAL 8840, boul. Taschereau Ouest, Brossard (Québec) J4X 1C2
Téléphone: 450 671-9669 (sans frais) 1 877 671-9009 • Télécopieur: 450 671-5499
RÉGION DE QUÉBEC 992, rue de la Concorde, Saint-Romuald (Québec) G6W 5M6
Téléphone: 418 839-1660 • Télécopieur: 418 839-1921 • **vag@vag.ca**
BUREAUX SATELLITES Amqui • Jonquière • Rivière-du-Loup • Rouyn • Victoriaville

La classe affaires · XPRG · Nationale · AG finance · DIAMOND-KOTE · DISTRIBUTEUR

IA PACIFIQUE MC
iapacifique.com

VAG
www.vag.ca