contact

La clé d'une bonne gestion de vos affaires

Juillet 2015 - Volume 25, numéro 1

Votre source d'information #1

depuis 25 ans

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

Enregistrée selon ISO 9001:2008

La route de la qualité passe par l'amélioration continue

Envoi de publication canadienne : convention n° 40063802

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
Tél. : 418 523-2991
Télec. : 418 523-3725
info@ccaq.com
www.ccaq.com

Direction de la publication
Jacques Béchard

Édition
Jean Cadoret

Conception et réalisation
Imagine R Concept
Jean Cadoret

Correction et révision des textes
Direction des communications de la CCAQ

Publicité
Jean Cadoret

Impression
Imprimerie Provinciale inc.

Dépôt légal
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
Imprimé au Québec

Envoi de publication canadienne :
convention 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.

Table des matières

La tournée des corporations régionales
Une tradition qui se maintient p.3

Les TI de la CCAQ, un service stratégique p.6

Les questions environnementales touchant le secteur de l'automobile p.15

L'enquête de 2015 sur la rémunération p.18

Serez-vous l'un des premiers à recevoir le titre de « PME en Santé » p.21

Félicitations aux lauréats membre de la mutuelle CCAQ Sélect depuis 10 ans p.22

Les acheteurs de véhicules électriques méritent d'être bien informés p.25

Le Grand Défi Pierre Lavoie
La Boucle – 13 juin 2015 ..... p.28

Les rendez-vous techno de la CCAQ p.33

Gestion des licences de commerçant de la Société de l'assurance automobile p.37

Les aspects juridiques de la vente de produits et services financiers – webinaire du 15 avril 2015
Des directeurs commerciaux bien formés p.41

Quoi de neuf pour Occasion en Or? p.45

Réfractaire aux changements? p.47

Éric Poulin, un concessionnaire qui carbure aux TI p.49

Le programme de partenariat de la CCAQ
Un concept gagnant p.50

Francis Lamontagne
Président du CA de la CCAQ

LA TOURNÉE DES CORPORATIONS RÉGIONALES Une tradition qui se maintient

La CCAQ a été créée en 1945. Depuis de nombreuses années, il y existe une tradition bien établie : la tournée des dix corporations régionales du Québec. Cette tournée est faite par le président du conseil d'administration de la corporation provinciale, en compagnie de son PDG, M^e^ Jacques Béchard.

Jacques a entamé sa 32^e^ année à la CCAQ. Il est donc un habitué de ces tournées et déclare adorer rencontrer les concessionnaires dans leur région. Maintenant que j'en suis à mon deuxième mandat en tant que président du conseil d'administration, et que j'ai visité toutes les régions, je peux vous dire que je partage entièrement son enthousiasme.

D'une région à l'autre, les préoccupations des concessionnaires visités varient, notamment au chapitre de l'économie. Ainsi, une région qui, par exemple, est affectée par des fermetures d'usine entraînant des conséquences pour les concessionnaires de l'endroit n'aura pas les mêmes préoccupations qu'une autre, dont l'économie n'est pas menacée. Malgré les particularités qui caractérisent chaque région, je constate toutefois avec beaucoup de fierté le grand sentiment d'appartenance qu'elles cultivent à l'endroit de la CCAQ.

Une multitude de services

La tournée provinciale annuelle est essentielle. En plus de nous permettre, à Jacques et à moi-même, d'écouter les préoccupations des concessionnaires, elle nous permet de leur parler de nos principaux dossiers en cours et des services offerts par la CCAQ et ses filiales, que ce soit CarrXpert, Occasion en Or ou nos mutuelles de prévention, qui nous ont permis de voir nos cotisations à la CSST diminuer collectivement de plusieurs millions de dollars, au fil des ans. Et que dire des services rendus par les avocats de la Direction des affaires juridiques ou de ceux rendus par *Ultra* en matière de vérification de préemploi et de recouvrement.

La vice-présidente — Administration, a, de son côté, développé une panoplie d'outils en matière de ressources humaines, de même qu'un service en pleine expansion, soit, bien sûr, celui des TI, qui est soutenu par une équipe d'expérience.

Jacques bénéficie non seulement de son expertise d'avocat, mais également de sa grande expérience, qui fait de lui notre lobbyiste en chef auprès des instances gouvernementales. C'est pourquoi la CCAQ excelle dans l'accomplissement de sa mission première, qui est de bien représenter ses membres auprès des gouvernements, des médias et des consommateurs.

À l'occasion de sa tournée des corporations régionales, le président du conseil d'administration, M. Francis Lamontagne, remet une plaque souvenir à M^me^ Silvy Niquet, présidente sortante de la Corporation des concessionnaires d'automobiles du Richelieu, qui a siégé pendant deux ans au conseil d'administration de la CCAQ.

En conclusion, l'équipe de la CCAQ multiplie les efforts pour vous rendre des services à la hauteur de vos attentes.

Le président, M. Gino Fortin, remet un souvenir d'appréciation à M. Francis Lamontagne après son allocution lors de leur visite au Saguenay-Lac-Saint-Jean avec Jacques.

Notre corporation nous appartient, et il ne tient qu'à nous de faire en sorte qu'elle demeure LA corporation de concessionnaires la plus dynamique au Canada.

FAITES DE FACEBOOK L'UN DE VOS OUTILS MARKETING LES PLUS PUISSANTS

avec notre nouveau service d'optimisation de votre présence sur Facebook

MIEUX FAIT, PLUS VITE ET MOINS CHER

Une équipe externe dédiée aux médias sociaux offre d'excellents résultats et une valeur maximale. C'est tout simplement plus rapide et moins dispendieux que de le faire à l'interne et vous aurez de meilleurs résultats.

ADOPTEZ NOTRE ÉQUIPE DÈS AUJOURD'HUI

Ensuite Media est une équipe d'experts en médias sociaux qui feront en sorte que votre entreprise se démarquera et deviendra un leader dans son marché.

QUE DEMANDER DE MIEUX?

Appelez-nous dès aujourdhui pour en profiter

45986
Obtenez votre compteur Facebook en temps réel

Partenaire de la CCAQ

- **PLANIFICATION STRATÉGIQUE**
- RÉDACTION / TRADUCTION
- **INFOGRAPHIE COMPLÈTE**
- PROGRAMMATION D'APPLICATIONS FACEBOOK
- **PLACEMENT PUBLICITAIRE ET OPTIMISATION**
- RÉCLAMATION DES DOLLARS COOP AUPRÈS DES CONSTRUCTEURS
- **RAPPORT MENSUEL, ANALYSE ET RECOMMANDATIONS**
- SERVICE À LA CLIENTÈLE, VEILLE DES COMMENTAIRES ET RÉPONSE AUX USAGERS
- **COORDINATION AVEC LA CCAQ** ET BIEN PLUS...

ENSUITEMEDIA
Agence de Médias Sociaux

1-888-885-9970 | **social@ensuitemedia.com** | www.ensuitemedia.com

Francis Lamontagne
Président du CA de la CCAQ

Les TI de la CCAQ : un service stratégique

Bonjour chers collègues,

J'espère que vos ventes sont à la hauteur de vos attentes. J'aimerais aujourd'hui vous présenter les changements majeurs, ceux qui ont été effectués ou qui sont en voie de l'être, dans le département des TI de la CCAQ.

Comme vous le savez déjà, nous avons embauché un nouveau directeur TI depuis l'année dernière : M. Éric Boily. Fort de sa grande expérience en informatique, M. Boily a d'abord été propriétaire de sa propre boîte de TI, puis il a passé plusieurs années dans un concessionnaire automobile comme superviseur des ventes Internet et des réseaux sociaux. M. Boily est donc très au courant des nouvelles tendances et réalités de notre milieu.

Son mandat de départ était d'améliorer plusieurs systèmes internes de la CCAQ, pour ensuite s'attaquer à la refonte du site d'Occasion en Or, qui est maintenant complété. Son mandat actuel inclut, entre autres, la refonte de l'extranet du portail CCAQ.com (la section privée réservée aux membres) et la création d'un nouveau site Web pour CarrXpert. Nous serons donc en mesure, dans les prochaines semaines, d'offrir à faible coût des sites Internet pour nos carrossiers CarrXpert.

Le point le plus important pour moi est celui du contrôle des informations de nos concessionnaires. Comme vous le savez, en raison des transactions que nous concluons avec nos clients, nous accumulons beaucoup d'informations. L'industrie profite de cette situation et j'aimerais en reprendre le contrôle. En effet, certains fournisseurs vous vendent à gros prix des logiciels qui vous aident à fixer le prix de vos véhicules d'occasion. La méthode utilisée pour vous aider à fixer ce prix repose sur les informations de nos ventes précédentes et sur les prix moyens des véhicules annoncés présentement sur le marché. Or, ces informations proviennent au départ de vos salles d'exposition. Il faut donc avoir le contrôle de ces informations pour ensuite développer, à l'interne, nos propres outils. Cela aura pour effet de baisser nos coûts et de conserver le contrôle de notre marché. Qui sait, peut-être qu'un jour, ce seront ces compagnies externes qui nous achèteront des informations.

Imaginez la suite. Nous pourrons créer nos propres plateformes et être totalement indépendants. Nous pourrons inviter des fournisseurs à saisir nos données, si et seulement si c'est avantageux pour nous, les concessionnaires.

L'équipe des TI de la CCAQ se démène afin de vous aider au quotidien. Pensez à tous les webinaires disponibles aux fins des formations, tels que Les rendez-vous techno, le dernier jeudi de chaque mois, ou à l'excellente infolettre hebdomadaire qui vous tient informé, tous les mercredis. Plusieurs autres bonnes nouvelles vous seront annoncées plus tard cette année.

Le service des TI de la CCAQ doit être un service qui aide les concessionnaires à exceller dans leur domaine. Soyez assurés que nous mettrons tout en œuvre pour y arriver.

Francis Lamontagne,
Le président du Conseil d'administration de la CCAQ

Le Meilleur magazine d'association au Canada 2007

Le seul magazine de la CADA à l'intention des concessionnaires du Québec

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

www.affairesautomobiles.ca

mobials™

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

mobials[MC] ouvre toute grande la porte sur un nouveau monde de références.

Partenaire de la CCAQ

50% DE RABAIS
AUX MEMBRES DE LA CCAQ

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

LA PARTICIPATION ACTIVE DU QUÉBEC À LA CADA

En avril dernier, à Ottawa, le président du conseil d'administration de la CCAQ, M. Francis Lamontagne, le secrétaire-trésorier, M. Gilles Poirier, de cette région, accompagné du PDG, Me Jacques Béchard, ont participé à l'assemblée du conseil d'administration de la CADA et à des activités liées à la prochaine campagne électorale au fédéral, à l'automne prochain.

De gauche à droite, M. Richard C. Gauthier président et chef de la direction de la CADA, M. Gilles Poirier, vice-président du C. A. de la CCAQ, M. Marc Bourassa, deuxième vice-président de la CADA, Me Jacques Béchard, PDG de la CCAQ, M. Jean Charest, M. Michel Gaudette, président de la CCAM, M. Denis Dessureault, vice-président exécutif de la CCAM et M. Francis Lamontagne, président du C. A. de la CCAQ.

La veille de la réunion du conseil d'administration, la CADA a organisé une conférence avec l'ex-premier ministre du Québec, M. Jean Charest, qui a œuvré non seulement au provincial, mais aussi au fédéral. Les concessionnaires de tout le Canada ont grandement apprécié sa conférence très étoffée sur différents sujets.

Jean Charest est maintenant associé au cabinet d'avocats McCarty Tétreault et travaille beaucoup à l'échelle internationale compte tenu de son expertise et de ses contacts à travers le monde.

NOUVEAU REPRÉSENTANT DU QUÉBEC AU COMITÉ EXÉCUTIF DE LA CADA, M. MARC BOURASSA

M. Marc Bourassa

La CCAQ est très fière que M. Marc Bourassa, concessionnaire Cadillac (seul concessionnaire Cadillac au Canada) et BMW à Montréal, soit notre représentant au comité exécutif de la CADA. Monsieur Bourassa possède plus de 20 ans d'expérience dans la gestion d'une concession d'automobiles, il a été président de sa corporation régionale de Montréal et du Salon de l'auto international de Montréal, il a siégé au conseil d'administration de la CCAQ et à divers comités de l'industrie, bref il sera un très bon représentant au national. Au nom de tous les membres de la CCAQ, nous félicitons et nous remercions Monsieur Marc Bourassa pour son engagement pour la communauté des concessionnaires canadiens.

REMISE D'UN CHÈQUE AU FONDS D'AIDE JURIDIQUE DE LA CADA

Lors de la dernière réunion du conseil d'administration de la CADA à Ottawa, M. Francis Lamontagne, président du C. A. de la CCAQ, remet un chèque au président du Comité d'aide juridique de la CADA, M. Dan McKenna, en guise de contribution au Fonds d'aide juridique de la CADA. D'ailleurs, chaque année, la CCAQ et ses membres supportent ce programme.

REMISE D'UN CHÈQUE PAR LA CADA AU PROGRAMME DE SOUTIEN AUX STAGIAIRES AU PARLEMENT D'OTTAWA

Depuis plusieurs années, la CADA participe au programme de soutien financier aux stagiaires du Parlement d'Ottawa.

Sur la photo, de gauche à droite, M. Francis Lamontagne, M. Gilles Poirier, M. Michel Gaudette, M. Denis Dessureault, Me Jacques Béchard, Mme Pascale Laliberté-Martineau, Mme Constance Naud-Arcand, M. Garth Williams, directeur-exécutif du programme de soutien financier aux stagiaires du Parlement d'Ottawa, et M. Marc Bourassa.

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

1 877 285-4494

www.bmobanquepriveeharris.com

«Le bon régime d'avantages pour les groupes de concessionnaires»

«En tant qu'exploitants d'un grand groupe de concessionnaires public, il importe que notre régime d'avantages sociaux offre des prix concurrentiels et une valeur exceptionnelle. Nous avons choisi CADA 360 et cela s'est avéré une excellente décision d'affaires.»

Steve Rose
Chef de l'exploitation
AutoCanada Inc.

CADA 360 – Avantages sociaux.
Créé par des concessionnaires, pour les concessionnaires.

Chaque groupe de concessionnaires est unique, c'est pourquoi chaque régime CADA 360 – Avantages sociaux est différent. Nos experts-conseils travailleront avec vous pour créer le bon régime pour votre groupe ou votre concession.

Avantages sociaux
Des solutions conçues exclusivement pour les concessionnaires

CADA 360
Un choix qui rapporte

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

CADA 360
N'est-il pas grand temps de l'adopter?

PARTICIPATION

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

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

DÉFENSE DES INTÉRÊTS

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

Assurance garages

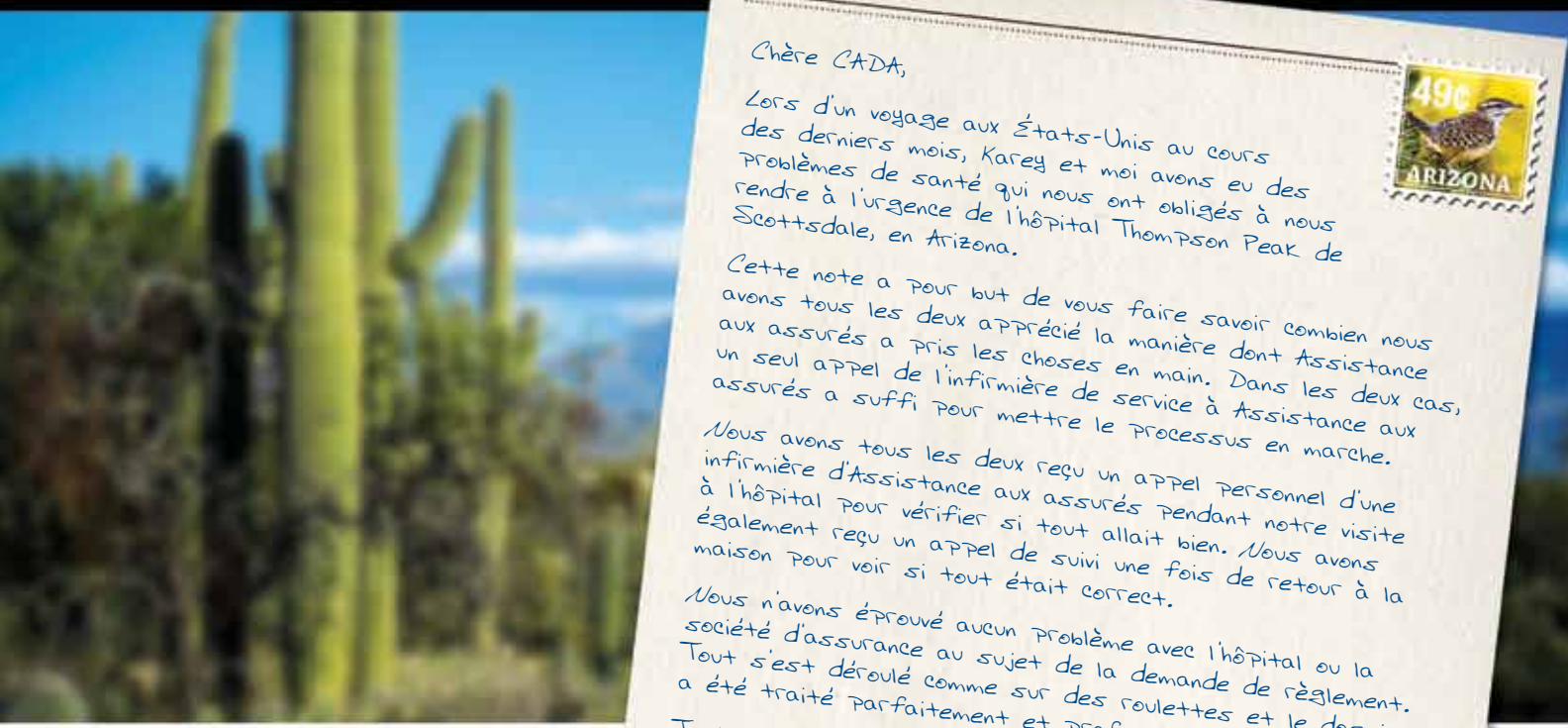
Des solutions conçues exclusivement pour les concessionnaires

CADA 360
Un choix qui rapporte

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

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

«Dieu merci pour le Régime des retraités CADA 360»



Chère CADA,

Lors d'un voyage aux États-Unis au cours des derniers mois, Karey et moi avons eu des problèmes de santé qui nous ont obligés à nous rendre à l'urgence de l'hôpital Thompson Peak de Scottsdale, en Arizona.

Cette note a pour but de vous faire savoir combien nous avons tous les deux apprécié la manière dont Assistance aux assurés a pris les choses en main. Dans les deux cas, un seul appel de l'infirmière de service à Assistance aux assurés a suffi pour mettre le processus en marche.

Nous avons tous les deux reçu un appel personnel d'une infirmière d'Assistance aux assurés pendant notre visite à l'hôpital pour vérifier si tout allait bien. Nous avons également reçu un appel de suivi une fois de retour à la maison pour voir si tout était correct.

Nous n'avons éprouvé aucun problème avec l'hôpital ou la société d'assurance au sujet de la demande de règlement. Tout s'est déroulé comme sur des roulettes et le dossier a été traité parfaitement et professionnellement.

Tout ce que je peux dire, c'est Dieu merci pour le Régime des concessionnaires retraités de la CADA. Je ne voudrais pas «partir sans lui»!

Cordialement!

Murray F. Koch
Concessionnaire en titre retraité
Koch Ford Lincoln, Edmonton (Alberta)

La vie est belle!

Nous adorons avoir des nouvelles des concessionnaires retraités.

Vos lettres nous rappellent pourquoi nous faisons ce que nous faisons – fournir les meilleurs régimes sur mesure qui répondent aux besoins uniques des concessionnaires de véhicules neufs franchisés… actifs et retraités!

Régime des retraités

Des solutions conçues exclusivement pour les concessionnaires

CADA 360®
Un choix qui rapporte

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

VOUS ÊTES L'ENCAN.

Créez, en direct, l'évaluation d'un véhicule pour la mise aux enchères à l'ordinateur ou sur votre appareil sans fil en tout temps. Recevez des mises en direct instantanément tout juste après avoir pris un véhicule en échange.

PROFITS CONCRETS, IMMÉDIATS!

TradeRev

1-888-260-4604
traderev.com

Partenaire de la

Me Jacques Béchard
Président-directeur général de la CCAQ

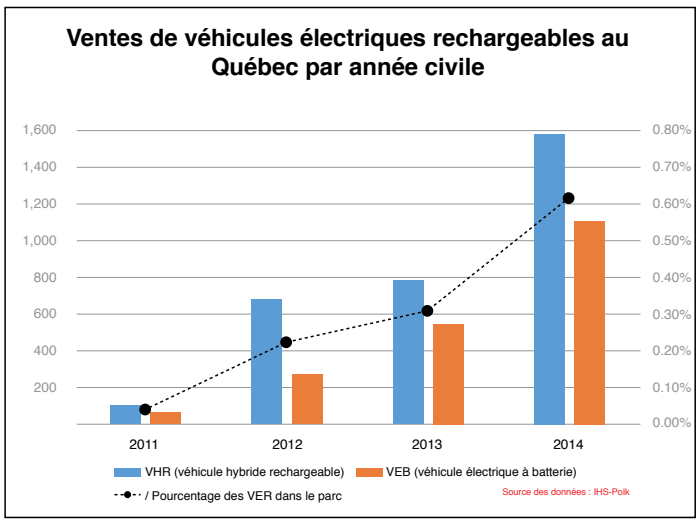
LES QUESTIONS ENVIRONNEMENTALES TOUCHANT LE SECTEUR DE L'AUTOMOBILE

La CCAQ et les deux associations de constructeurs collaborent pour leurs représentations auprès du gouvernement

Au cours des derniers mois, la CCAQ, conjointement avec les deux associations de constructeurs, soit l'Association canadienne des constructeurs de véhicules (ACCV), qui représente Chrysler, Ford et GM, et Constructeurs mondiaux d'automobiles du Canada (CMAC), qui représente 14 constructeurs internationaux, ont tenu plusieurs rencontres avec différents ministères, soit le ministère des Transports, le ministère du Développement durable, de l'Environnement et de lutte contre les changements climatiques (MDDELCC) et le ministère de l'Énergie et des Ressources naturelles pour discuter de différentes questions environnementales qui ont un impact sur l'ensemble des concessionnaires du Québec et sur leur constructeur.

La stratégie d'électrification des transports du Québec

Nous avons réitéré aux représentants des différents ministères que les grands programmes mis en place par le Québec pour stimuler l'achat de véhicules électriques ou hybrides et pour encourager le développement des structures de recharge ont fait en sorte que le Québec se trouve aujourd'hui en tête du peloton canadien en terme d'achats de véhicules électriques ou hybrides. D'ailleurs, le ministre du MDDELCC, M. David Heurtel, a mentionné lors d'un discours : « Le Québec représente actuellement 60 % des ventes de véhicules électriques alors que sa population se chiffre à 23 % de celle du Canada. »



Les rabais à l'achat ou à la location de véhicules électriques ou hybrides doivent être maintenus

Lors de nos rencontres, nous avons mis l'accent sur l'importance, pour le Québec, de maintenir les programmes de rabais à l'achat ou à la location de véhicules électriques ou hybrides. Nous avons donné l'exemple de la Colombie-Britannique qui avait cessé d'offrir de tels incitatifs, ce qui a eu pour effet de diminuer drastiquement les ventes de ces véhicules, à un tel point que cette province a décidé de les réinstaurer.

Une loi *zéro émission* n'est pas la bonne approche

L'électrification des véhicules est un moyen parmi d'autres de réduire les émissions de GES. Toutefois, il faut prendre en compte le contexte d'habitude d'achat des consommateurs québécois. Tout en supportant les objectifs de la stratégie d'électrification des transports, il faut comprendre que les véhicules électriques représentent 5000 des 4,9 millions de véhicules immatriculés dans la province.

Il est certain que la croissance sur le marché des véhicules électriques s'accélérera plus rapidement que la technologie hybride d'il y a une décennie. À cet effet, l'ensemble des constructeurs investit des milliards dans le développement de technologies multiples qui auront un impact sur l'amélioration du parc automobile par une réduction importante de la consommation d'essence. Pensons entre autres aux améliorations des moteurs à combustion interne, à la réduction du poids des panneaux de carrosserie et des composantes de véhicules, de même qu'à l'application des technologies de propulsion avancées, y compris les véhicules hybrides rechargeables, les véhicules électriques à batterie, les véhicules électriques à pile à combustible et à une multitude d'autres technologies.

Les instances gouvernementales doivent considérer l'ensemble des technologies permettant l'atteinte des objectifs de réduction des GES dans ses stratégies et son plan d'action

C'est dans ce contexte que nous sommes en désaccord avec toute loi *zéro émission* qui obligerait les constructeurs à distribuer un nombre minimum de véhicules électriques dans la province, comme c'est le cas dans certains États américains.

Nous n'avons pas besoin d'une telle loi puisqu'actuellement, le Québec est un modèle au Canada en matière de ventes de véhicules électriques. Nous avons cité la Norvège comme exemple. En effet, la Norvège a choisi de miser sur la stimulation de la demande en offrant aux clients d'importants incitatifs (tant pécuniaires que non pécuniaires) pour encourager les ventes de véhicules rechargeables. Parmi les incitatifs financiers, il y a la diminution ou l'absence de taxe de vente ou de TVA sur les véhicules rechargeables et la réduction importante des frais d'immatriculation. Les bornes de recharge sont d'ailleurs à faible coût ou sans frais. Quant aux incitatifs non financiers, la Norvège a instauré des stationnements gratuits pour les véhicules rechargeables et des accès aux voies réservées. L'absence de péage routier, de même que l'installation à grande échelle de bornes de recharge, font également partie de ces incitatifs.

La Norvège est un chef de file au chapitre des ventes de véhicules rechargeables, et ce, **sans avoir de mandat lié aux véhicules *zéro émission***.

L'impact de la réglementation des véhicules légers portant sur les émissions de GES

En 2010, le Québec s'est doté d'un règlement sur les émissions de GES. À la suite des recommandations des concessionnaires et de l'ensemble des constructeurs, ce règlement a été harmonisé avec celui du gouvernement fédéral, qui a réglementé notre industrie afin de réduire les gaz à effet de serre pour toute la gamme de nouvelles voitures et de camions légers pour les années modèles 2011-2016.

Cette réglementation très stricte a été adoptée en harmonie avec celle des États-Unis (incluant la Californie), ayant ainsi pour effet de créer une seule norme au profit de l'environnement et des consommateurs à l'échelle nord-américaine. Dernièrement, le Canada a aussi mis en œuvre des normes d'émission de GES pour les années modèles 2017-2025. La rigueur des nouvelles normes pour les années 2017-2025 impose le développement de technologies requérant des investissements d'environ 200 milliards de dollars américains, et ce, pour l'ensemble des constructeurs qui doivent alors adopter une multitude de technologies, notamment pour assurer le respect des normes, dont l'une est en lien avec les véhicules électriques.

Fait impressionnant pour l'année 2025 : les véhicules légers consommeront 50 % moins de carburant que les véhicules de l'année modèle 2008, soit une amélioration de 3 % à 5 %. Ces nouvelles technologies et cette réglementation nord-américaine très rigoureuse auront un impact significatif sur l'efficacité énergétique des véhicules au Québec et au Canada.

En terminant, nous avons proposé aux instances gouvernementales de mettre sur pied un groupe de travail gouvernement-industrie pour aborder de manière globale les enjeux suivants :

- Électrification des transports;
- Réduction des émissions de GES;
- Initiatives de politiques énergétiques ayant une incidence possible sur le secteur automobile.

AUGMENTEZ VOTRE TRAFIC

EVOLIO, leader dans la conception de sites web adaptatifs et de stratégies de trafic en ligne pour les concessionnaires automobiles.

SAVIEZ VOUS QUE ?

94% des Canadiens vont en ligne pour recueillir l'information lorsqu'ils magasinent pour un nouveau véhicule.

50% d'entre eux font leur recherche à l'aide de leur téléphone intelligent ou leur tablette.

95% des expériences en ligne commencent avec le moteur de recherche Google.

75% des clics proviennent des 5 premiers résultats affichés sur les moteurs de recherche.

DÉPASSEZ LA COMPÉTITION !
MAXIMISEZ VOS OPPORTUNITÉS DE VENTES

NOUS VOUS OFFRONS

- Conception web adaptative
- Campagnes Google AdWords
- Campagnes de bannières publicitaires
- SEO Google avancé
- Marketing par courriel
- Stratégies de réseaux sociaux

Découvrez nos promotions en vigueur et améliorez votre performance en ligne.

1 888 474-2886 | **www.evolio.ca**

Partenaire de la

EVOLIO

Lise Roy, CRHA
Vice-présidente – Administration de la CCAQ

L'ENQUÊTE DE 2015 SUR LA RÉMUNÉRATION

L'équipe de la CCAQ prépare actuellement une nouvelle édition de l'Enquête sur la rémunération. Celle-ci sera d'ailleurs offerte à l'ensemble des concessionnaires membres, dès novembre 2015. Dans cette prochaine édition, les gestionnaires pourront découvrir les résultats obtenus présentés sous forme de tableaux faciles à consulter, qu'ils relèvent du monde de l'automobile ou de celui du camion lourd.

Deux questionnaires ont été utilisés dans le cadre de cette Enquête, soit celui en lien avec le domaine de l'automobile et celui destiné aux concessionnaires de camions lourds. Ces questionnaires ont été acheminés à tous les membres de la CCAQ dès le début de mai, la date limite pour y répondre étant le 4 juin. Évidemment, comme pour toute enquête de cette nature, plus le nombre de répondants est élevé, plus les résultats sont précis.

La période de cueillette des données étant terminée, l'équipe de la CCAQ les valide actuellement afin de s'assurer que les questions ont été bien comprises et que les réponses sont en lien avec les questions posées. Par la suite, les informations recueillies seront acheminées vers les spécialistes en rémunération de Perreault Conseil, le sous-traitant qui analysera l'ensemble de ces données très confidentielles pour en faire des tableaux portants sur la rémunération de près de 50 postes enquêtés, de même que sur l'ensemble des conditions de travail liées à ces fonctions.

PCI PERRAULT CONSEIL

Voici un aperçu du contenu :

- Données sur les salaires et la rémunération globale (cadres et employés);
- Rémunération incitative (bonis cibles, bonis réels, commissions cibles, commissions réelles, avances, concours de vente, etc.);
- Données sur les méthodes d'attraction et de rétention de la main-d'œuvre;
- Politique de vacances annuelles;
- Données sur le taux de roulement des employés;
- Caractéristiques démographiques des employés;
- Politique de révision annuelle des salaires;
- Assurance collective et régimes de retraite (cadres et employés);
- Avantages liés à l'automobile;
- Positionnement par rapport au marché;
- Résultats détaillés pour tous les postes.

L'ensemble des données provinciales, tant celles qui concernent le marché des camions lourds que celui des automobiles, est présenté en format papier et en ligne. Les données régionales, pour leur part, seront disponibles sur notre site Internet **www.ccaq.com**, tout comme le bon de commande des résultats.

Dans le cadre de l'enquête, plusieurs aspects de la rémunération sont traités afin que les gestionnaires puissent évaluer si leur rémunération est compétitive et attirante. L'analyse trace un portrait très complet de la rémunération pour l'année 2014, l'année de référence, et les résultats obtenus sont regroupés en plusieurs sections, dont l'une présente les tableaux pour l'ensemble de la province, alors que les autres portent sur chacune des dix corporations régionales de la CCAQ.

Emploi Québec

En terminant, nous remercions Emploi Québec de contribuer au financement de cette enquête de grande envergure. Pour toute information sur l'Enquête, veuillez contacter madame Alexiane Crotet, au 1 800 463-5189 ou au 418 523-2991.

Voici votre nouveau studio de télévision.

Optimisez votre visibilité et augmentez vos ventes

« ALGEGO est fière d'être le nouveau partenaire de la CCAQ pour vous accompagner dans votre marketing vidéo : grâce à l'*infovidéo*, notre concept multimédia innovateur, et **votre studio virtuel 3D personnalisé**.

Produisez des vidéos promotionnelles, et diffusez-les par courriel, sur votre site web et via les réseaux sociaux... pour moins cher qu'un tournage traditionnel.

Pour en savoir plus sur le **forfait spécial** réservé aux membres de la CCAQ, contactez-nous dès aujourd'hui !

Daniel Dõ
président

acteur et producteur vidéo
depuis plus de 25 ans

Partenaire de la CCAQ

ALGEGO
SAVOIR + AFFAIRES

+1 514 360-7711 poste 202
info@algego.com | algego.com

À TOUS LES PROPRIÉTAIRES ET DIRECTEURS

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

DEALYOURRATE

Propulsé par MEGTECH

Toutes vos possibilités bancaires

Informations rapides pour vos clients

Uniformisation de la performance

Optimisation du rendement

... le tout en 2 clics!

Occasion en Or

www.occasionenor.com

Partenaire de la

WWW.DEALYOURRATE.COM - 514-394-0724

Mario Messier MD
Directeur scientifique du Groupe Entreprises en Santé

SEREZ-VOUS L'UN DES PREMIERS À RECEVOIR LE TITRE DE « PME EN SANTÉ »

Beaucoup de grandes entreprises du Québec ont mis en place, durant les dernières années, une démarche structurée de santé, de mieux-être et de productivité en milieu de travail. Ainsi, une soixantaine d'entreprises québécoises ont obtenu la certification liée à la norme « Entreprise en Santé », qui est offerte par le BNQ (Bureau de Normalisation du Québec). Cette norme propose une démarche d'amélioration continue de la santé en milieu de travail qui est basée sur les meilleures pratiques dans le domaine.

Beaucoup de grandes entreprises du Québec ont mis en place, durant les dernières années, une démarche structurée de santé, de mieux-être et de productivité en milieu de travail. Ainsi, une soixantaine d'entreprises québécoises ont obtenu la certification liée à la norme « Entreprise en Santé », qui est offerte par le BNQ (Bureau de Normalisation du Québec). Cette norme propose une démarche d'amélioration continue de la santé en milieu de travail qui est basée sur les meilleures pratiques dans le domaine.

De plus en plus de grandes entreprises mettent en place des initiatives de promotion de la santé parce qu'elles ont compris qu'il s'agissait d'une bonne décision d'affaires qui leur permet d'accroître la performance globale de leur organisation. En effet, une démarche bien structurée de santé et de mieux-être en milieu de travail contribue à la rétention et au recrutement du personnel, améliore le climat de travail, tout en favorisant l'engagement et la productivité.

Même si la réalité d'un concessionnaire automobile diffère sur plusieurs aspects de celle d'une grande entreprise, il n'en demeure pas moins que toute entreprise, petite ou grande, a besoin d'un personnel bien formé, motivé et en bonne santé physique et psychologique pour assurer son bon fonctionnement et sa croissance.

À l'instar de la plupart des PME, les concessionnaires automobiles ne disposent pas des ressources financières et humaines des grandes entreprises. Ils n'ont tout simplement pas les ressources et le temps nécessaires pour mettre en place une démarche organisationnelle de santé telle que celle qui est proposée par la « Norme Entreprise en Santé ».

Voilà pourquoi le Groupe Entreprises en santé, qui est à l'origine de la norme « Entreprises en Santé », proposera bientôt une démarche « PME en santé », qui sera spécifiquement conçue et adaptée à la réalité et aux ressources d'une PME. Cette solution de santé et de productivité pour les PME proposera un processus simple et peu dispendieux qui intégrera néanmoins les meilleures pratiques dans le domaine.

La démarche « PME en Santé » comprend 4 étapes :

1. L'engagement de la direction;
2. La mobilisation du personnel;
3. La mise en place d'interventions;
4. L'évaluation.

Cette solution « PME en santé » donnera aux concessionnaires accès à des outils clefs en main et à de nombreuses ressources qui leur permettront d'aisément mettre en place une démarche à la fois simple et bien structurée de santé et de productivité en milieu de travail. Une reconnaissance incluant de la visibilité médiatique sera offerte par le Groupe Entreprises en Santé.

Plusieurs projets pilotes débuteront cet automne et l'un d'eux regroupera la CCAQ et plusieurs concessionnaires automobiles du Québec désireux de promouvoir la santé et la productivité au sein de leur organisation. Plus de détails sur ce projet pilote vous parviendront bientôt, par l'intermédiaire de la la CCAQ.

Serez-vous l'un des premiers concessionnaires automobiles du Québec à recevoir le titre de « PME en Santé »?

Me Céline Servant, CRIA
Directrice de la Mutuelle de prévention à la CCAQ

Félicitations aux lauréats membres de la mutuelle CCAQ Sélect depuis 10 ans

Ce printemps, la mutuelle de prévention de la CCAQ a fait parvenir à 133 de ses membres un certificat d'excellence pour leur classement dans la mutuelle CCAQ Sélect durant dix années consécutives, soit pour la période s'échelonnant entre 2005 et 2014.

Grâce à leur excellente performance dans la gestion des lésions professionnelles et leur prise en charge en prévention, ces 133 membres ont économisé jusqu'à 50 % de la cotisation à la CSST.

Rappelons que la mutuelle de prévention de la CCAQ a été mise sur pied en 1998 et que depuis 2005, la direction de la mutuelle classe les membres dans l'une ou l'autre des mutuelles à performance, soit la CCAQ Sélect ou la CCAQ. Vous pouvez consulter le tableau reproduisant les critères de classement dans nos mutuelles de prévention :

Critères de classement (sur 5 années d'opération)	
4 ou 5 bonnes années et indice de prévention à 3.2 ou plus :	**CCAQ Sélect**
2 ou 3 bonnes années et indice de prévention à 3.2 ou plus :	**CCAQ**
0 ou 1 bonne année :	**Groupe transition**

Toute l'équipe de la mutuelle de prévention de la CCAQ se joint à moi pour féliciter nos 133 lauréats et pour souligner leur rôle d'ambassadeur dans la prévention des lésions professionnelles. En effet, dans la dernière décennie, ces employeurs ont su mettre la santé et la sécurité au cœur de leur entreprise et prioriser leurs employés au quotidien. Encore une fois, bravo!

Mutuelle de prévention

Certificat d'excellence

Décerné à :

Corporation des concessionnaires d'automobiles du Québec

Pour son excellente performance dans la gestion des lésions professionnelles et sa prise en charge en prévention depuis **10 ans**

La mutuelle CCAQ Sélect :

la 2e plus performante au Québec, en 2015

Nous sommes heureux de vous annoncer que pour l'année 2015, la mutuelle CCAQ Sélect se classe au deuxième rang des mutuelles les plus performantes du Québec, sur 85 mutuelles de prévention. Les 670 membres de cette mutuelle économisent 61 % des coûts par rapport aux risques estimés par la CSST.

Le travail acharné des personnes qui s'appliquent à prévenir et gérer les risques de lésions professionnelles, combiné au travail de gestion de l'équipe de la CCAQ et de notre partenaire Novo SST, porte ses fruits et nous rend fiers. **Bravo à tous !**

Félicitations!

10 ans d'excellence dans la mutuelle CCAQ Sélect, une performance remarquable!

A. Bisson & Fils • A.P. Chevrolet Buick GMC • Acura de Laval • Albi Nissan de Mascouche • Alma Ford Argus Mazda Auto enr. • Armand Automobiles • Automobiles Guy Beaudoin • Automobiles Léviko (1991) Automobiles Paillé • Automobiles Sittelle • Automobiles Vieilles Forges • Avantage Honda • Boisvert Chevrolet Buick GMC • Bouffard Nissan • Boulevard Cadillac Chevrolet • C.J. Kyle • Carrefour du Camion RDL • Chaput Automobile • Chomedey Hyundai • Cowansville Toyota • Daniel Paré Dodge Chrysler Déry Automobile • Dilawri Chevrolet Buick GMC • Domaine Honda P. A. T. • Dupont Auto Enr. • Estrie Toyota • Excellence Dodge Chrysler Vaudreuil • F.R. Dallaire • Ford Appalaches • Formule Mazda • Franke Volvo & Franke Mercedes • Garage A.L. Poirier • Garage Montplaisir • Garage Poirier & Fils • Garage Tardif Gaspé Honda • Gentilly Automobile • Giroux Mitsubishi • Grenier Chevrolet Buick GMC • Guy Thibault Chevrolet Buick GMC Cadillac • H. Cloutier Automobiles • Hamel Honda • Hamel Hyundai • Haut-Richelieu Volkswagen • Honda de Blainville • Honda de Laval • Honda de Ste-Agathe • Honda de Val-D'Or • Honda des Bois-Francs • Hyundai Amos • Hyundai Casavant • Hyundai Longueuil • Hyundai Riendeau • Hyundai Trois-Rivières • Île-Perrot Nissan • J.E. Michaud Automobiles • Jean Dumas Hyundai • Kenworth Québec KIA Beauport • L'Étoile Dodge Chrysler • L.G. Automobile • La corporation des concessionnaires d'automobiles du Québec • Lachapelle Buick GMC • Laflèche auto 1987 • Lallier Automobile Hull • Lamontagne Auto Lapointe Automobiles • Laquerre Chrysler • Laurier Mazda • Léo Automobile • Les Automobiles Degiro • Les Automobiles M. Rocheleau • Les Autos économiques Casavant • Les Camions Beaudoin • Les Galeries Ford • Lessard Hyundai Les Sommets Chevrolet Buick GMC • Lévis Mazda • Longue Pointe Chrysler Dodge Jeep Ram • Longueuil Mazda • M. Pépin Automobile • M. Robert Automobiles • Marquis Automobiles Matane Toyota • Mazda 2-20 Mazda du Boulevard • Mazda Pointe-aux-Trembles • Mercedes-Benz Laval • Méthot Chevrolet Buick GMC • Montmagny Mazda • Performe Hyundai • Performe Mazda • Porlier Automobiles • Prestige Mazda • Rimouski Nissan • Rive Sud Fiat • Roberval Pontiac Buick • Ronald Thibault Chevrolet Cadillac Buick GMC • Saint-Georges Toyota • Sept-Îles Honda Automobiles • Sept-Îles Mazda Sept-Îles Toyota • Service Bérubé • Shawinigan Nissan • Sherbrooke Toyota • Solution Ford • Sport 100 limites St-Félicien Toyota • St-Raymond Toyota • Ste-Foy Toyota • Subaru de Laval • Thetford Diesel Thetford Honda • Toyota Baie des Chaleurs • Toyota Charlesbourg • Toyota Drummondville • Toyota Mont-Laurier • Toyota Richmond • Trois-Rivières BMW • Trois-Rivières Chevrolet Buick GMC Cadillac Trois-Rivières Honda • Victoriaville Nissan • Vigneau Hyundai • Villeneuve Honda Joliette • Vimont Toyota Laval • Vision Chrysler Jeep • Volkswagen de l'Outaouais • Volkswagen Laurentides • Volkswagen New Richmond • Volkswagen Rimouski • Volkswagen St-Hyacinthe • Weedon Automobile (1977)

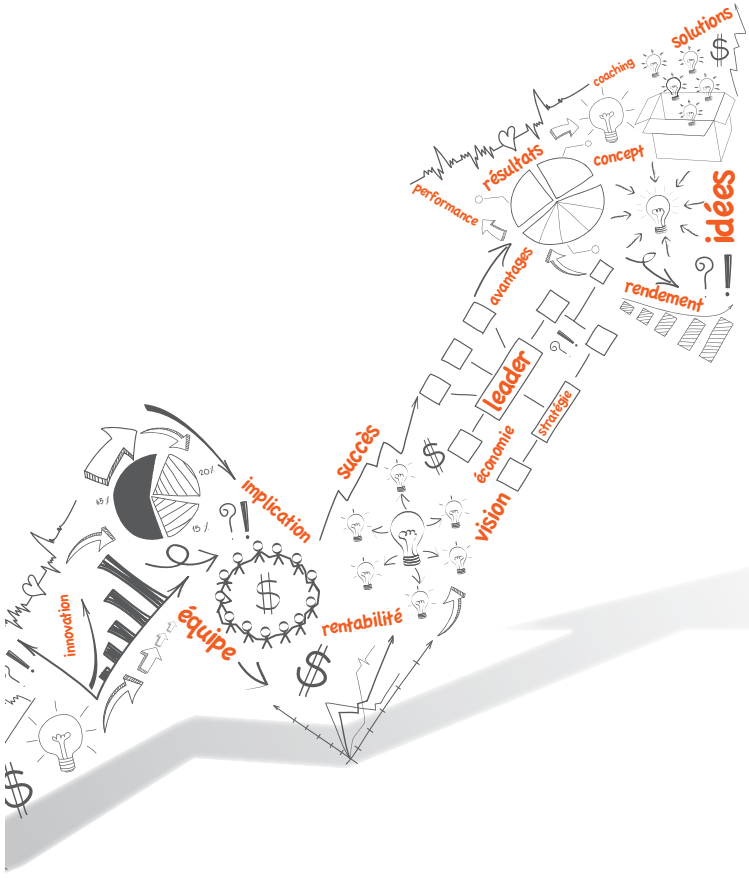
Grâce à leur excellente performance dans la gestion des lésions professionnelles et dans la prise en charge en prévention, ces 133 membres ont été classés dans la Mutuelle CCAQ Sélect de 2005 à 2014. Être membre de la CCAQ Sélect leur a permis d'économiser jusqu'à 50 % de la cotisation à la CSST, année après année.

Nous les félicitons et sommes fiers de leur performance!

Mutuelle de prévention
Filiale de la CCAQ

GROUPE CONSEIL
NOVO SST

ÊTES-VOUS DE CEUX QUI VISENT L'EXCELLENCE?



Gestion de la prévention

Gestion des réclamations

Coaching ou formation pour aider la prise en charge

Régime rétrospectif

Équipe d'experts en SST

Mutuelle de prévention
Filiale de la CCAQ

Daniel Bédard
Directeur adjoint, services-conseils automobiles, CAA-Québec

LES ACHETEURS DE VÉHICULES ÉLECTRIQUES MÉRITENT D'ÊTRE BIEN INFORMÉS

Force est de constater que les véhicules électriques gagnent en popularité et que plusieurs constructeurs automobiles ont mis sur le marché leur modèle électrique ou le feront sous peu. Cette technologie et ses particularités demeurent toutefois encore nébuleuses pour un grand nombre de consommateurs. La CCAQ et CAA-Québec se mobilisent d'ailleurs pour s'assurer que l'information concernant ces technologies est complète et bien véhiculée.

En effet, CAA-Québec constate trop souvent que les acheteurs intéressés par ce type de véhicule, qu'il soit entièrement électrique ou rechargeable, manquent cruellement d'informations. Certains conseillers aux ventes sont souvent embêtés par les questions des consommateurs, ce qui fait en sorte que certains véhicules électriques sont livrés avec peu d'explications. Résultat : les clients doivent se débrouiller seuls avec leur véhicule et sa recharge. Afin d'aider ces acheteurs et les conseillers aux ventes à mieux s'y retrouver, voici quelques renseignements de base.

Borne à 240 volts

Il existe différents types de véhicules, de connecteurs et de réseaux de recharge dont il faut parler pour que les propriétaires de véhicules électriques puissent les recharger sans risquer de tomber en panne.

Véhicules entièrement électriques (Nissan LEAF, i-MiEV, Ford Focus Electric, Spark EV, Kia Soul EV)

Les véhicules entièrement électriques fonctionnent grâce à une batterie et à une transmission électrique. Ils ne sont pas dotés d'un moteur thermique, et il faut les brancher à une source d'électricité pour recharger leur batterie. Par ailleurs, les véhicules électriques rechargent également leur batterie grâce au freinage par récupération, qui utilise le moteur électrique du véhicule pour contribuer au freinage et ainsi récupérer une partie de l'énergie perdue, normalement convertie en chaleur par les freins.

Leur autonomie varie entre 100 et 160 km en une seule recharge, laquelle varie selon le type de recharge.

Sur 110 volts : entre 7 et 22 heures
Sur une borne de recharge 240 volts : entre 3 et 5 heures
Sur une borne de recharge rapide à 400 volts : entre 20 et 30 minutes

Les bornes de recharge rapide ne peuvent être utilisées que par les véhicules dotés du port de recharge prévu à cet effet. Par exemple, la Nissan LEAF ne peut utiliser la recharge rapide que si le modèle proposé possède ce port de recharge. C'est le cas, d'ailleurs, des versions SV et SL, mais pas celui de la version de base, soit la version S. **Il faut bien cerner les besoins de l'acheteur afin d'éviter les déceptions**. Il est à noter que Ford n'offre actuellement pas la possibilité d'utiliser les bornes de recharge rapide.

Borne de recharge rapide à 400 volts

Circuit électrique
ALIMENTÉ PAR HYDRO-QUÉBEC

Une autre caractéristique à connaître : les connecteurs

Le connecteur standard des bornes de 240 volts est appelé J1772. Il se branche dans le port de recharge qu'on trouve sur les véhicules qui emploient les recharges de 110 et de 240 volts.

Connecteur J1772

Pour les véhicules qui acceptent la recharge rapide, il existe deux types de connecteurs, soit le COMBO et le CHAdeMO. Les bornes de recharge rapide modernes offrent souvent les deux connecteurs aux usagers, mais certaines n'offrent encore qu'un seul de ces deux types. Par exemple, la borne rapide installée au restaurant St-Hubert de Boucherville ne possède que le connecteur CHAdeMO. Par conséquent, le propriétaire d'une Chevrolet Spark, équipée de la recharge rapide COMBO, ne peut l'utiliser.

Différences entre connecteurs CHAdeMO et COMBO

Véhicules électriques rechargeables (Prius, Fusion Energi, C-MAX Energi, etc.)

Les véhicules hybrides rechargeables fonctionnent à l'électricité et sont alimentés par une batterie qui peut être rechargée en étant branchée sur le réseau électrique. Cela dit, ils sont aussi dotés d'un moteur à essence qui peut servir à recharger la batterie, à en prendre le relais ou à fournir une puissance supplémentaire lorsque la batterie est faible. On peut parcourir entre 25 et 35 km en mode électrique, après quoi le moteur à essence se met en marche. Ces véhicules ne peuvent utiliser la recharge rapide.

Les véhicules hybrides rechargeables disposent d'une batterie beaucoup plus petite que celles utilisées par les véhicules entièrement électriques. C'est pourquoi l'autonomie et le temps de recharge sont réduits.

Sur une borne de recharge de 110 volts : environ 7 heures
Sur une borne de recharge de 240 volts : entre 1,5 heure et 3 heures

Véhicules électriques à autonomie prolongée (Volt, ELR, BMW i3)

Les véhicules électriques à autonomie prolongée fonctionnent à l'électricité, mais ils sont aussi dotés d'un petit moteur à essence qui sert à recharger la batterie lorsqu'elle est faible. On peut parcourir environ 60 à 80 km en mode électrique, après quoi le moteur à essence se met en marche afin d'augmenter l'autonomie de la voiture. Le temps de recharge de ces véhicules est d'environ 2 à 4 heures, quand ils ont été branchés sur une borne de 240 volts. Ces véhicules ne peuvent pas utiliser la recharge rapide, sauf s'il s'agit de la BMW i3 REX.

Réseaux de recharge

Lorsqu'un acheteur se procure un véhicule électrique, il souhaite évidemment le recharger à la maison au moyen du chargeur 110 volts livré avec son véhicule. Plus de 90 % de la recharge s'effectue d'ailleurs à domicile. Cependant, si le client doit se déplacer avec son véhicule électrique, il faut qu'il puisse compter sur une infrastructure de recharge fiable. Ces infrastructures sont offertes par deux réseaux majeurs, soit le Circuit électrique d'Hydro-Québec et le RéseauVER d'AddÉnergie. Ces deux réseaux permettent aux propriétaires de véhicules électriques de profiter de plus de 500 bornes de recharge de 240 volts et de près de 10 bornes de recharge rapide. Les tarifs sont différents selon le réseau : 2,50 $, peu importe la durée de la recharge pour le Circuit électrique, et 1 $ par heure pour le RéseauVER. S'ils veulent utiliser les bornes de recharge, les acheteurs doivent se procurer une carte de membre des réseaux.

Enfin, le tarif pour utiliser les bornes rapides est de 10 $ de l'heure, facturé à la minute. Ainsi, il en coûtera 3,33 $ pour une recharge de 20 minutes.

C'est bon à savoir

Les services-conseils automobiles de CAA-Québec peuvent répondre aux questions de vos clients membres de CAA-Québec, mais aussi à celles que pourraient se poser les vendeurs. Vous-même, cher lecteur, souhaitez en savoir plus sur le contenu du présent article? N'hésitez pas à contacter CAA-Québec au 1 888 471-2424.

Pour obtenir un tiré à part de cet article afin de le distribuer à vos employés, n'hésitez pas à contacter Jean Cadoret en spécifiant la quantité requise à jcadoret@ccaq.com

Références supplémentaires :

www.lecircuitelectrique.com

www.reseauver.com

electricvehicles.caa.ca/fr/tout-ce-quil-faut-savoir-sur-les-vehicules-electriques

Lorsqu'on parle de fidélisation, rien n'est négligeable.

Parce que les plus petits détails font toute la différence.

En partant de la validation de l'intégrité de vos données, en passant par la qualification des clients ciblés, suivi d'un message dont le texte, le style et l'image sont adaptables, découvrez la valeur ajoutée d'une entreprise axée sur le souci du détail.

Appelez-nous pour en savoir plus sur nos stratégies gagnantes et sur nos services variés.

www.suly.ca
514.990.7265 • 1.877.445.2922

Partenaire de la CCAC

SULY INC
STRATÉGIES DE FIDÉLISATION

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

LA BOUCLE
13 JUIN 2015

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

Le samedi 15 juin dernier se déroulait l'événement de **La Boucle** à l'occasion du Grand Défi Pierre Lavoie. Cet événement annuel, rassemblant plus de 5 000 cyclistes, s'est déroulé sous un soleil radieux, faisant ainsi oublier la mauvaise température de l'année dernière.

Pour l'occasion, la CCAQ avait fait faire 140 maillots arborant les logos de dix concessionnaires et de trois des compagnies partenaires de la CCAQ, à savoir : IA/VAG, Groupe PPP et SSQ évolution. Quant à la vingtaine de boucleurs de la CCAQ, ils étaient composés d'employés, de conjoints, d'amis et de membres de leur famille.

Voici la liste des équipes des concessionnaires qui arboraient le maillot de la CCAQ :

Action Chevrolet Buick GMC
Alix Toyota
Capitale Nissan
Carrefour de l'auto
Grenier Chevrolet
Groupe Duval
Groupe Gabriel
Honda Charlesbourg
Toyota Abitibi
Toyota Richmond

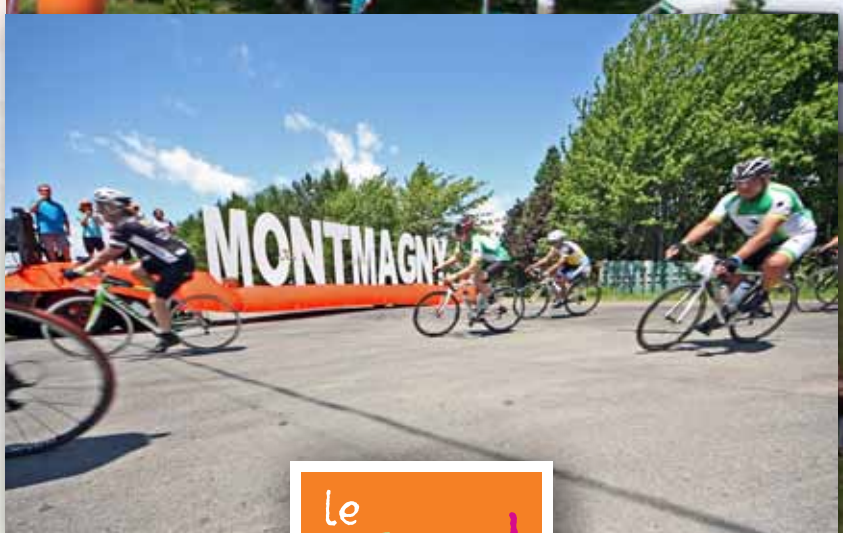
* Photos fournies par Le Grand Défi Pierre Lavoie et par Linda Nadon du magazine *Affaires Automobiles*.

Les équipes du 1000 KM étaient bien représentées par des concessions et un partenaire de la CCAQ :

Alma Acura
Girardin Bluebird
Groupe Leclair
Groupe Park Avenue
Groupe PPP
Hyundai Vaudreuil /Hyundai Volkswagen
Jean Dumas multiconcessionnaire
Valleyfield Honda

Nous désirons aussi remercier Monsieur Gilles Thibault de Degiro Automobiles, concessionnaire Honda à Montmagny, qui a gentiment ouvert son stationnement aux boucleurs de la CCAQ.

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



le grand DÉFI PIERRE LAVOIE

La Boucle
VIDEOTRON

le grand DÉFI
VIDÉOTRON
VIDÉOTRON
HONDA
Honda DESIRO
chocolat

TRADER
EN ROUTE VERS LE PROGRÈS

L'AVANTAGE SOLUTIONS WEB

VISEZ L'OR

T3000 OR est la solution de site web automobile précisément conçue pour les commerçants qui ont résolument pris le virage numérique. Elle combine nos plus récentes technologies web et nos plus puissants outils de marketing numérique, afin de maximiser la réponse des consommateurs.

T3000 OR vous permet d'atteindre de nouveaux sommets de performance.

Partenaire de la CCAG

Il suffit d'en parler à votre représentant TRADER ou de nous appeler au 1-877-414-2030 pour en savoir plus sur cette solution à prix avantageux.

Éric Boily
Directeur des technologies de l'information à la CCAQ

LES RENDEZ-VOUS TECHNO DE LA CCAQ

Depuis février 2015, l'équipe des technologies de l'information (TI) de la CCAQ propose à ses membres un tout nouveau rendez-vous mensuel de formation en TI :
Les rendez-vous techno de la CCAQ.

Les rendez-vous techno de la CCAQ sont offerts gratuitement, sous forme de webinaires, **le dernier jeudi de chaque mois, à 10 h**. Un invité expert, qui présente un sujet principal, se joint à trois membres de l'équipe TI de la CCAQ pour démystifier, expliquer et démontrer concrètement l'utilisation des outils technologiques, notamment pour aider les concessionnaires à les utiliser à leur plein potentiel. Le contenu proposé est plus pratique que théorique. En effet, des démonstrations sont faites en direct par les formateurs.

Surveillez l'infolettre de la CCAQ, distribuée tous les mercredis, pour vous inscrire aux prochains rendez-vous techno :

- Épisode 5 — 25 juin : sauvegarde de données et plan de relève après sinistre;
- Épisode 6 — 30 juillet : la téléphonie IP;
- Épisode 7 — 27 août : Google Adwords;
- Épisode 8 — 24 septembre : LinkedIn.

Veuillez noter que vous pouvez toujours visionner les archives vidéo de nos webinaires et les capsules d'information dans la section privée du portail, en cliquant le lien **ccaq.tv**.

NOUVEAU — Service de gestion des médias sociaux

Faites de Facebook un de vos outils marketing les plus puissants
grâce à notre nouveau service de gestion de votre présence Facebook.

La Corporation des concessionnaires d'automobiles du Québec (CCAQ), en partenariat avec Ensuite Media, vous présente un nouveau **service complet de gestion et d'optimisation de votre présence Facebook**. Ce service s'adresse à tous les membres de la CCAQ qui n'ont que peu ou pas de ressources internes pour faire la gestion de leurs médias sociaux. Ce service est d'autant plus utile aux membres qui ont déjà une personne clé, responsable à l'interne, qui agira comme personne ressource auprès du responsable de compte de la CCAQ.

Voici les principaux avantages de ce nouveau service :

1. Offre l'ensemble des ressources nécessaires au bon fonctionnement de vos réseaux sociaux, pour une fraction du coût d'une ressource interne;
2. Accès à une ressource dédiée dans les bureaux de la CCAQ;
3. Accès à une équipe complète d'experts en médias sociaux : un stratège, un gestionnaire de communauté, un infographe, un rédacteur et traducteur, un spécialiste du placement publicitaire et un programmeur Web;
4. Accès gratuit aux meilleurs logiciels et outils de médias sociaux de l'industrie (*Hootsuite Pro*, *Evalue*, *Semeon Technologie*, *Shortstack*, *Woobox*, *Shutterstock*, *Istock*, *Unbounce*, *Ad Espresso*, etc.);
5. Rapport et analyse mensuelle du contenu, des publicités et des efforts déployés;
6. Gestion des réclamations de vos dollars COOP sur Facebook;
7. Recherche et développement — accès aux meilleures pratiques de l'industrie et aux dernières tendances et technologies en lien avec le marketing sur les réseaux sociaux;
8. EN PRIME, pour les membres d'Occasion en Or : une application Facebook personnalisée avec votre inventaire de véhicules usagés.

Les coûts sont de 999 $ par mois pour le service et votre budget de placement publicitaire sur Facebook. Ce tarif représente **un rabais de 50 % pour les membres de la CCAQ** par rapport au tarif régulier d'Ensuite Media.

OFFRE DE LANCEMENT *

Soyez parmi les 25 premiers concessionnaires à vous inscrire et profitez de notre offre de lancement. Vous recevrez, en prime :

1. Un compteur Facebook gratuit d'une valeur de 599 $

Soyez un des premiers détaillants au Québec à avoir un compteur de fans Facebook en temps réel. Ce compteur montre fièrement à vos clients et à vos employés votre présence sur les réseaux sociaux. En plus, il vous permet de séduire de nouveaux fans Facebook, directement à votre point de vente. Le compteur est parfait pour être installé sur un bureau de réception ou dans une salle d'attente.

2. 200 $ d'annonces Facebook gratuites

Profitez également de 200 $ d'annonces Facebook gratuites durant votre premier mois de service. Cette promotion vous permettra de voir l'impact que les annonces Facebook ciblées peuvent avoir sur les gens de votre région et de constater le succès de votre présence en ligne.

Pour de plus amples informations, veuillez communiquer avec monsieur Eric Boily, à la CCAQ, au 1-800-463-5189, poste 241, ou par courriel, à **eboily@ccaq.com**.

* Avec un abonnement au service pour un minimum de 6 mois.

La nouvelle gestion des usagers du portail de la CCAQ

L'équipe des TI poursuit le travail de modernisation du site Internet de la CCAQ qu'elle a amorcé l'an dernier, en focalisant cette fois-ci sur le portail privé réservé aux membres de l'organisation et à ses partenaires : l'extranet de la CCAQ. Puisque la refonte complète de l'extranet, avec tous ses outils et ses documents importants, représente un effort considérable, l'équipe a procédé par étapes, en commençant par la plus costaude : la gestion des usagers du portail.

Le module de gestion des usagers sert à configurer et à administrer les accès au portail de la CCAQ pour les employés d'un concessionnaire, ainsi que les différentes permissions et préférences de communication de ces usagers. L'équipe a d'ailleurs conçu une petite **vidéo explicative sur la nouvelle interface de gestion des usagers** afin de faciliter le travail des administrateurs de votre entreprise. Elle vous invite à la visionner et, par la même occasion, à en profiter pour valider les usagers déjà présents dans votre profil d'entreprise et à y apporter les correctifs nécessaires, au besoin.

La refonte du portail de la CCAQ se poursuivra dans les prochaines semaines. Visitez ccaq.com/extranet pour y accéder.

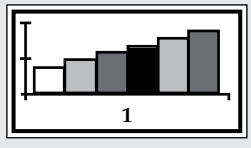
Plus de 25 groupes actifs

NOUS AVONS UN GROUPE POUR VOUS

Formation véhicules d'occasion

Formation aux opérations fixes

Groupe Excellence



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

1 800 840-6334

Info@groupe-excellence.com

CET ÉTÉ,
UN VENT DE FRAÎCHEUR *SOUFFLE SUR FIDGI !*

– PLUSIEURS NOUVEAUTÉS DONT VOUS PROFITEREZ –

EN JUILLET ET EN AOÛT
NOS PRIX FONDENT AU SOLEIL !

10 % de rabais sur tout événement réservé
pour les mois de **juillet et août***

NOUVEAU
FORMAT D'ÉVÉNEMENT

Surfez sur la frénésie créée par l'arrivée
de vos ***nouveaux modèles*** et planifiez des événements spéciaux !

NOS VENTES CONQUÊTES
ONT LE VENT DANS LES VOILES !

FIDGI C'EST :

- La ***meilleure expertise*** en conquête directe offerte actuellement sur le marché
- Plus de ***500 événements*** conquêtes livrés depuis 2011

BONIFIEZ VOS FORFAITS DE VENTES CONQUÊTES AVEC :

- Plusieurs outils web maintenant disponibles pour propulser vos événements –NOUVEAU–
- Des mailings massifs hautement efficaces et professionnels
  - Mailings courriels disponibles –NOUVEAU–
- Une utilisation performante des médias sociaux –NOUVEAU–

** Certaines conditions s'appliquent, contactez-nous pour de plus amples détails.*

PRIMEUR :
EN 2016 ON *FÊTE* EN GRAND NOS

5 ANS

ON VOUS ENVOIE AUX ÎLES FIDJI...
&
VOS CLIENTS AUSSI !*

LAISSEZ-VOUS TENTER !
Contactez-nous dès maintenant pour choisir votre forfait et réserver votre place.

fidgi communications

La référence en ventes privées au Québec !

1.888.706.4810
fidgi.ca

Vous recevrez la clé

Surveillez votre boîte à lettres. Vous recevrez d'ici quelques semaines la clé du logiciel pour concessionnaire numéro 1 au Canada.

Partenaire de la CCAA

easy deal

Prenez les devants et appelez-nous dès aujourd'hui au 866-255-3279

Me Frédéric Morin
Vice-président affaires juridiques, conformité et environnement à la CCAQ

GESTION DES LICENCES DE COMMERÇANT DE LA SOCIÉTÉ DE L'ASSURANCE AUTOMOBILE

Transfert de la gestion des licences de commerçant de la Société de l'assurance automobile du Québec à l'Office de la protection du consommateur : la CCAQ appuie le projet de loi du ministre des Transports, M. Robert Poëti

Le 30 mars dernier, le lieutenant-gouverneur du Québec a sanctionné le projet de loi 25, adopté par l'Assemblée nationale le 24 mars 2015. Ce projet de loi déposé par le ministre des Transports, M. Robert Poëti, a pour objectif principal de transférer à l'Office de la protection du consommateur (OPC), dont la présidente est Mme Ginette Galarneau, la responsabilité de la délivrance des licences de commerçant et de recycleurs de véhicules routiers.

Participation de la CCAQ aux audiences de la Commission des transports et de l'environnement

La CCAQ, représentée par une délégation composée de Me Jacques Béchard, président-directeur général, de M. Marc Nadeau, directeur des services administratifs, de Me Ian P. Sam Yue Chi, directeur des affaires juridiques et des relations avec l'industrie et de moi-même, vice-président affaires juridiques, conformité et environnement, a présenté un mémoire dans le cadre des audiences du projet de loi 25 de la Commission des transports et de l'environnement. Nous avons réitéré, lors de notre passage, que nous avons toujours entretenu une excellente collaboration avec le personnel de la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ) et obtenu un excellent service de leur part pour l'émission et le renouvellement des licences de commerçant.

Toutefois, nous avons fait part au ministre des Transports, qui était présent aux audiences, de même qu'à la présidente de l'OPC, Mme Ginette Galarneau, et aux autres membres, que la CCAQ, dans un souci constant de collaboration avec les organismes gouvernementaux, dont la SAAQ et l'OPC, supportait le projet de loi 25 pour le transfert de juridiction, tout en souhaitant que l'excellent service et la rapidité d'exécution pour l'émission et le renouvellement des licences de commerçant soient maintenus par l'OPC.

Le ministre Poëti et les dirigeants de l'Office nous rassurent quant à l'efficacité et la rapidité du service

Toujours lors des audiences et de nos rencontres antérieures avec Mme Galarneau et son équipe, nous avons obtenu l'assurance que l'Office serait en mesure de maintenir l'excellent service offert actuellement par la SAAQ à l'égard de la délivrance et du renouvellement des licences de commerçants.

En 1983, la CCAQ a été la première organisation à obtenir le droit de cautionner ses membres

Nous avons aussi rappelé aux membres de la Commission que la CCAQ a été la première association de commerçants à obtenir le droit de fournir le cautionnement obligatoire au bénéfice de ses membres pour l'émission et le renouvellement de la licence de commerçant. Soulignons qu'après cinq ans d'adhésion à la CCAQ, ce service est gratuit pour nos membres. Il s'agit d'un service fort apprécié puisque la grande majorité des concessionnaires obtiennent leur cautionnement gratuitement. C'est donc la CCAQ, en vertu d'un fonds collectif dédié spécifiquement au cautionnement, qui contracte les engagements financiers pour l'ensemble de ses membres auprès de la SAAQ, et bientôt, auprès de l'OPC.

Le transfert aura lieu le 19 octobre 2015

C'est donc à compter du 19 octobre prochain que la gestion des quelque 5900 licences de commerçant passera de la SAAQ à l'Office.

« Le transfert de responsabilité, la surveillance et les interventions de l'Office profiteront, à long terme, tant aux consommateurs, aux commerçants et aux recycleurs. Le secteur de l'automobile en sera plus équilibré et plus sain », a déclaré le ministre Poëti. Pour sa part, M[me] Stéphanie Vallée, ministre de la Justice et ministre responsable de l'OPC, s'est dite persuadée que le changement permettra à l'Office de réaliser encore plus efficacement sa mission de protection des consommateurs. « La gestion des permis de commerçants et de recycleurs de véhicules routiers s'avère en effet la pièce qui lui manquait pour assurer une surveillance complète du secteur de l'automobile », a conclu M[me] Vallée.

LE PROGRAMME
D'ASSURANCE
CADA 360

CADA 360
Un choix qui rapporte

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

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

Personne ressource
Maxime Bélanger
T : 418.781.2005
mbelanger@prattemorrissette.ca

À QUEL PRIX DES VÉHICULES SIMILAIRES ONT-ILS ÉTÉ ~~ANNONCÉS~~? *Vendus*

RAPPORT **D'ÉVALUATION** DES VÉHICULES

IL EST TEMPS DE SE BASER SUR LES BONS CHIFFRES

Le nouveau rapport d'évaluation des véhicules vous indique à quel prix ont été vendus des véhicules similaires dans votre région, en plus de vous donner des renseignements sur les dommages.

Pour de plus amples renseignements, veuillez communiquer avec votre représentant CarProof ou envoyer un courriel à l'adresse vvr@carproof.com.

CarProof[MD]

Partenaire de la ECAA

1-866-835-8612 | www.carproof.com

Partenaire de la CCAA

ADOPTEZ L'APPROCHE SSQ ÉVOLUTION

APPUYÉE PAR UNE ÉQUIPE DE PLUS DE 20 CONSULTANTS ET FORMATEURS PASSIONNÉS PRÉSENTS PARTOUT AU QUÉBEC

- **Francis Vallée**
  Vice-président — Ventes et formation
- **Hélène Fraser**
  Directrice — Formation
- **Claudie Thibault**
  Directrice — Ventes — Ouest du Québec
- **Dave Lapierre**
  Directeur — Ventes — Est du Québec
- **Éric Caouette**
  Directeur — Développement des affaires — Est du Québec
- **Tony Willard**
  Directeur — Développement des affaires — Ouest du Québec

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

- Assurance de remplacement
- Assurance créancier
- Programme d'indication clients
- Garanties prolongées
- Produits d'esthétique *Corromaster*
- Marquage antivol *Sherlock*
- Financement alternatif *Iceberg Finance*

COMMUNIQUEZ AVEC NOUS DÈS MAINTENANT

1 877 451-3888

SSQevolution.com

SSQ Évolution

Les valeurs à la bonne place

Me Ian P. Sam Yue Chi, LL.B.
Directeur des affaires juridiques et des relations avec l'industrie à la CCAQ

Les aspects juridiques de la vente de produits et services financiers – webinaire du 15 avril 2015 DES DIRECTEURS COMMERCIAUX BIEN FORMÉS

Les directeurs commerciaux jouent un rôle important après la conclusion d'une transaction effectuée par un conseiller aux ventes. Les tâches qu'ils exécutent sont encadrées par différentes lois, soit la Loi sur la protection du consommateur, le Code civil du Québec, la Loi sur la distribution de produits et services financiers (loi 188) et les lois sur la protection des renseignements personnels.

Le 15 avril dernier, Me Frédéric Morin et Me Ian P. Sam Yue Chi, respectivement vice-président affaires juridiques, conformité et environnement ainsi que directeur des affaires juridiques et des relations avec l'industrie, ont donné un webinaire relativement aux aspects juridiques de la vente de produits et services financiers. Près de 450 participants ont assisté en direct à ce webinaire. La dernière formation sur le sujet avait été donnée en 2009 sous forme de séminaires dans le cadre d'une tournée provinciale.

Lors du webinaire, les formateurs ont traité des aspects généraux de la loi, mais également des spécificités propres à l'assurance de remplacement, à l'indication de clients (référencement), aux précisions de l'Autorité des marchés financiers (AMF) relativement aux autres produits, aux formulaires de divulgation et à la vente de garantie prolongée (supplémentaire).

Il vous est possible de visionner ce webinaire sur le portail de la CCAQ (www.ccaq.com) dans la section Trousse juridique/webinaires ou en vous rendant directement au ccaq.com/webinaires. Par ailleurs, les documents de soutien de ce webinaire sont également disponibles à cet endroit.

Les principes généraux applicables

La Loi 188 a d'abord été introduite en 1998 et l'AMF a été créé en 2004. L'AMF a pour mission de veiller à la protection des consommateurs de produits et services financiers en encadrant l'ensemble des intervenants du secteur. Les activités des concessionnaires et de leurs directeurs commerciaux sont régies par le chapitre de la distribution sans représentant de la Loi. Selon l'AMF, le directeur commercial a, par rapport à son client, une obligation d'information. Cette dernière consiste à donner au client une information neutre et objective ayant pour seul objectif de fournir au client les informations lui permettant de s'engager en connaissance de cause.

Le directeur commercial doit toutefois prendre l'initiative de fournir l'information requise. À cet effet, l'obligation d'information s'étend à toutes les étapes entourant un contrat, soit du moment des négociations à la fin du contrat.

Les obligations générales de la concession et du directeur commercial :

- Connaître le guide de distribution du produit qu'il offre;
- Remettre le guide de distribution au client;
- Informer le client qu'il existe sur le marché d'autres assurances pouvant comporter des garanties similaires au produit offert (exemple : l'avenant valeur à neuf dans le cas de la vente de l'assurance de remplacement);
- Inviter le client à vérifier s'il n'est pas déjà couvert;
- Décrire le produit offert au client, lui préciser la nature de la garantie, les conditions d'admissibilités, dont les restrictions et les exclusions applicables;
- Divulguer sa rémunération si elle excède 30 % du coût du produit offert;
- Informer le client de la façon de présenter une réclamation, du délai pour le faire, du délai d'indemnisation de l'assureur et lui expliquer ce qu'il doit faire en cas d'insatisfaction du traitement d'une réclamation;
- Remettre un avis au client lui indiquant qu'il a 10 jours pour résoudre le contrat.

Précisions supplémentaires sur la vente d'assurance de remplacement

Il est important de noter que le directeur commercial a l'obligation d'offrir au client les deux options d'indemnisation, soit le remplacement du véhicule ou le paiement d'une indemnité.

Le directeur commercial a également l'obligation de préciser à ses clients que l'assurance de remplacement constitue une assurance complémentaire à l'assurance automobile (F.P.Q. no 1). Ainsi, pour pouvoir en bénéficier,

l'assuré doit d'abord avoir une assurance automobile, et être couvert pour les dommages que son véhicule pourrait subir (chapitre B). L'assurance automobile doit être en vigueur au moment du sinistre pour que l'assureur de remplacement indemnise l'assuré. Avant de lui offrir l'assurance de remplacement, le directeur commercial doit donc demander à son client s'il possède une assurance automobile (F.P.Q. N°1) qui inclut les chapitres A et B. Si ce n'est pas le cas, il ne devrait pas lui vendre d'assurance de remplacement, car aucune indemnité ne lui serait versée en cas de sinistre.

Finalement, il faut éviter au client d'être doublement couvert. Si le client détient une assurance automobile incluant l'avenant de valeur à neuf (F.A.Q. n°43), le directeur commercial ne peut pas offrir l'assurance de remplacement à son client, car cet avenant offre des protections semblables à l'assurance de remplacement. D'ailleurs, il a l'obligation de questionner le client à ce sujet et, en cas de doute, de l'inviter à vérifier s'il est déjà couvert.

La vente de garantie prolongée (supplémentaire)

Avant d'offrir la garantie supplémentaire à un client, le directeur commercial doit informer le client de l'existence de la garantie légale et de l'existence de la garantie du fabricant (constructeur) offerte gratuitement à l'égard du véhicule qu'il acquiert. L'avis écrit sur la garantie légale doit également être remis au client.

Selon la Loi sur la protection du consommateur, un contrat de garantie supplémentaire est « un contrat en vertu duquel un commerçant s'engage envers un consommateur à assumer directement ou indirectement, en tout ou en partie, le coût de la réparation ou du remplacement d'un bien ou d'une partie d'un bien advenant leur défectuosité ou leur mauvais fonctionnement, et ce autrement que par l'effet d'une garantie conventionnelle de base accordée gratuitement à tout consommateur qui achète ou qui fait réparer ce bien ».

L'IMPORTANCE D'ÊTRE BIEN INFORMÉ

Nous ne saurions trop insister sur l'importance de vous assurer que vos employés sont bien informés quant à tous les aspects juridiques et éthiques qui entourent leur profession. D'abord, vous gagnerez le respect et la confiance de votre clientèle. Ensuite, vous minimiserez les risques d'erreur pouvant entraîner des coûts inutiles à votre entreprise, notamment des amendes importantes.

Dealertrack Inventory+

Une nouvelle solution d'inventaire de Dealertrack.

Inventory+ vous donne les moyens d'agir grâce à des données robustes (qui combinent des renseignements concernant ce que vous avez vendu, comment vous l'avez vendu, en plus de la manière dont il se vend et dont son prix est établi sur le marché), ainsi que des capacités mobiles supérieures qui vont au-delà des guides d'évaluations.

Des outils puissants, désormais au bout de vos doigts.

Composez le **866.360.3863** | dealertrack.ca/inventory

Partenaire de la

dealertrack technologies.

© Dealertrack Canada, Inc., 2015. Tous droits réservés.

Axé sur la performance

AXALTA

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

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

Partenaire CarrXpert

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

Serge Grenier
Directeur général d'Occasion en Or

QUOI DE NEUF POUR OCCASION EN OR?

Une nouvelle image pour de meilleurs résultats!

L'équipe d'Occasion en Or est fière de vous présenter la nouvelle image de son organisation. Le nouveau logo simplifié a pour objectif de refléter l'esprit innovateur du regroupement de concessionnaires.

Tout le matériel de l'organisation, incluant son site Web et ses réseaux sociaux, sera maintenant marqué par cette nouvelle signature. Cette formule simplifiée est d'ailleurs mieux adaptée pour le Web. Les couleurs, pour leur part, sont restées les mêmes, notamment pour faciliter le repérage du logo par les acheteurs. Deux formats ont été créés : un carré et un rectangulaire. L'utilisation de l'une ou l'autre de ces dimensions sera choisie en fonction de l'espace disponible, sur le matériel ou le média.

Pour que l'image d'Occasion en Or voyage de manière optimale et que les consommateurs y soient exposés le plus souvent possible, nous vous invitons à l'utiliser et à la diffuser dès que l'occasion se présentera à vous.

Un site Web en constante évolution

Le processus d'amélioration du site Internet d'Occasion en Or est toujours en cours. En effet, notre équipe analyse de manière constante les comportements des internautes et travaille à rendre l'expérience Web des consommateurs plus simple et mieux adaptée à leurs besoins.

Deux concepts intéressants pour plus de visibilité

Concessionnaires certifiés
La majorité des concessionnaires membres d'Occasion en Or ont reçu le nouveau matériel d'affichage pour la vente des véhicules d'occasion, dont des autocollants « concessionnaires certifiés ». Ainsi, dès que les clients les verront, ils sauront qu'ils s'agit d'un un concessionnaire crédible et envers lequel ils peuvent avoir confiance.

Qualité approuvée
Plusieurs concessionnaires avaient exprimé le souhait que les véhicules d'occasion de leur cours soient davantage mis en évidence. Le sceau « véhicule certifié » répond à cette demande.

En effet, celui-ci pourra être apposé sur toutes les automobiles d'occasion afin qu'elles se différencient de la masse de véhicules neufs. Ces nouveaux logos, qui seront directement collés dans le parebrise d'un véhicule ou sur l'une de ses vitres, faciliteront, pour la clientèle, le repérage des opportunités d'achats d'occasion.

L'évènement « Sautez sur l'occasion »

C'est du 20 au 24 avril 2015 que l'évènement « Sautez sur l'occasion » s'est déroulé, dans l'est de la province. À la suite du succès marqué de l'édition de 2014, qui a eu lieu dans la région de Montréal, l'équipe d'Occasion en Or a organisé une deuxième édition de l'événement, avec l'aide de quarante concessionnaires. Résultat? Plus de 187 véhicules ont été vendus.

Pendant l'évènement, les représentants des concessionnaires ont participé au tirage de cinq cartes cadeaux pour de l'essence. Les gagnants sont : Rémi Côté, de Rimouski Mitsubishi, Jason Caron, de Formule Mazda, David Poirier, de Chaleur Automobiles, Réjean Beaudin, de Pascal Automobiles et Johanne Adam, de Gaspé Honda.

Occasion en Or tient à féliciter tous les concessionnaires et les représentants qui ont contribué à la belle réussite de l'évènement.

Le début de la tournée sous la tente

La grande *Tournée Occasion en Or* est commencée! Du 15 au 19 avril 2015, ce sont les Sherbrookois qui ont pu profiter du premier événement de la saison, au Centre de foires. Jeudi le 18 avril a d'ailleurs été la journée la plus fructueuse en ce qui concerne la vente de véhicules.

La moyenne de véhicules vendus par concessionnaires fut de 35 véhicules d'occasion en 5 jours, pour un total général de 187 véhicules vendus lors de ce premier évènement de la Tournée 2015.

La Tournée Occasion en Or 2015 tiendra, cette année, 25 événements aux quatre coins de la province. Vous aimeriez participer? C'est le moment où jamais de nous contacter. La Tournée, c'est un incontournable en matière de vente de véhicules d'occasion !

Et vous, combien en vendrez-vous?

* Au moment de mettre cet article sous presse, les vérifications d'usage n'étaient pas complétées pour confirmer officiellement le nom de ces gagnants.

CarrXpert Carrossier expert®
www.carrxpert.com

CONGRÈS 2015 CARRXPERT

Château Bromont

16, 17 et 18 octobre

CONGRÈS 2016 CARRXPERT

Hilton du Lac Leamy

15 au 18 septembre

NOMINATION

de Jean-François Lavoie à titre de conseiller aux opérations et formateur

Jean-François Lavoie

L'équipe de CarrXpert est heureuse d'annoncer la nomination de monsieur Jean-François Lavoie au poste de conseiller aux opérations et formateur. Il complétera l'équipe des formateurs, qui est formée par messieurs Robert Favreau et Pierre Joncas.

Monsieur Lavoie a près de 15 années d'expérience dans le domaine de la carrosserie, dont une dizaine d'années chez un carrossier, une compagnie d'assurance et un franchiseur national. Il possède donc une vaste expérience en gestion d'atelier de carrosserie.

Dans le cadre de ses fonctions, monsieur Lavoie apportera son soutien aux responsables de l'estimation des dommages ainsi qu'aux gestionnaires d'ateliers, notamment en leur offrant des formations pour combler leurs besoins et en mettant à leur disposition des outils pour faciliter le contrôle de la qualité des travaux. Enfin, l'une de ses tâches stratégiques consistera à régler les problèmes techniques des membres avec les assureurs, les consommateurs ou les concessionnaires.

CarrXpert est heureuse d'accueillir au sein de son équipe une personne dynamique, dont l'expérience lui permettra de mener à bien ses mandats.

CarrXpert Carrossier expert®
www.carrxpert.com

CarrXpert

M. Jean-François Gargya
Directeur général de CarrXpert

CarrXpert Carrossier expert®
www.carrxpert.com

RÉFRACTAIRE AUX CHANGEMENTS?

La consolidation chez les compagnies d'assurance se continuera-t-elle au Canada? Le 31 mai 2011, Intact assurance surprend le marché canadien en acquérant Axa Canada. Montant de la transaction : 2,6 milliards de dollars. Un géant canadien est né. Comment réagira la concurrence? Le 1er janvier 2015, soit 3 ans et demi plus tard, Desjardins réplique en achetant State Farm. Desjardins double ses primes souscrites annuellement. Elles passent de 2 à 4 milliards. Qui sera le prochain? Le géant Google a dévoilé son site Internet pour vendre des assurances automobile. Si vous êtes réfractaire aux changements, ceux-ci sont majeurs.

Ces changements sont partout. La consolidation concerne aussi bien les services que les produits. Certains manufacturiers automobiles achètent des concurrents et deviennent de plus en plus gros. Ils s'échangent des technologies et partagent des plates-formes de véhicule.

Certains propriétaires de concessionnaires deviennent des groupes, et c'est aussi le cas de certains carrossiers. Comment font-ils pour réussir? Le point qu'ont en commun ces compagnies qui grossissent est l'augmentation de leurs parts de marchés par acquisition. Un de leur plus grand défi est la fidélisation de leurs clientèles grandissantes. Comment faire pour que tous ces nouveaux clients soient contents? Voilà un énorme défi.

La fidélisation des clients est l'activité qu'effectue un commerçant afin de réduire le risque de perdre un client. En d'autres termes, la fidélisation des clients permet de garder plus de clients, plus longtemps. Elle vise à ce qu'une clientèle passe une plus longue période de vie de consommation avec une même entreprise.

La fidélisation des clients est différente de l'acquisition de clients. Adwords, SEO, achat de listes de courriel et ventes de sortants, entre autres, sont tous des outils qui permettent une plus grande acquisition de nouveaux clients. Historiquement, les détaillants mettaient l'accent sur l'acquisition de clients, et se souciaient peu de la rétention de leur clientèle. C'est plus particulièrement le cas du commerce électronique, où cette méthode a gagné en popularité autour de 2011.

Les conclusions d'une étude de « Harvard Business Review », une des plus cités dans l'industrie de rétention de clientèle, soulignent que l'augmentation des taux de rétention des clients de 5 % augmente les bénéfices de 25 % à 95 %.

Il y a d'autres études qui parlent de rétention. Pour les trouver, allez sur Google et tapez les mots *rétention* et *fidélisation*. Vous trouverez des milliers d'études sur le sujet. Ces études démontrent que les augmentations de bénéfices causées par des augmentations de la rétention s'effectuent en raison de trois faits simples :

- Il en coûte généralement beaucoup plus pour acquérir un nouveau client que pour en conserver un existant.
- Un client conservé avec succès deviendra un mécène pour votre entreprise, et ce, pour longtemps. Cela signifie qu'il dépensera plus d'argent pour vos produits au cours de sa vie.
- Un client fidèle est beaucoup plus susceptible de vous référer d'autres clients. D'ailleurs, ces nouveaux clients deviennent des arbitres moins coûteux à acquérir, mais qui ont généralement une valeur de durée de vie supérieure à un client acquis par le biais des canaux classiques.

Gardez cela à l'esprit : le but de la fidélisation de la clientèle est généralement d'augmenter les profits. Il y a d'autres bonnes choses qui se produisent, comme la satisfaction du client, la loyauté et la perception des marques, mais ils ne remplaceront jamais l'objectif premier : le profit.

Quel est le lien entre la rétention et la carrosserie? Un client bien servi sera plus enclin à nous référer, à conserver sa marque plus longtemps et, par le fait même, à renouveler sa prime d'assurance. Si une collision survient ou s'il connaît quelqu'un qui fait face à un problème de la sorte, il sera enclin à parler de nous. Pour ce faire, nous nous devons d'être les meilleurs. La route de la qualité passe par l'amélioration continue. Ces formations sont essentielles et nous vous invitons à consulter ce que nous vous offrons.

Faisons route ensemble.

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

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

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

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

Prenez rendez-vous dès maintenant.
Appelez-nous au 1-877-520-1212 ou visitez affaires.telus.com

Fier partenaire de

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

TELUS
le futur est simple[MD]

ÉRIC POULIN, UN CONCESSIONNAIRE QUI CARBURE AUX TI

Selon un sondage mené à l'été 2013 auprès des membres de la CCAQ, les concessionnaires du Québec ont, de façon générale, une connaissance limitée du potentiel des technologies de l'information (TI) et jugent la technologie trop coûteuse.

Éric Poulin ne se reconnaît pas dans ces résultats. En effet, le Président de Ste-Foy Mitsubishi, vice-président de Québec Mitsubishi et propriétaire de cinq ateliers de carrosserie dans la région de la Capitale-Nationale se considère comme « à jour » en matière de TI.

Cela dit, puisque les technologies évoluent sans cesse, pour rester à l'affût des nouveautés, Éric Poulin et son équipe ont participé, il y a deux ans, à un atelier exécutif préparé par TELUS.

Cette rencontre, menée par des experts de TELUS, a permis de brosser un portrait des possibilités qu'offrent les TI, et des gains qu'un concessionnaire automobile peut espérer en exploitant les technologies de façon optimale.

« J'ai appris que TELUS faisait autre chose que de fournir des services de télécommunications », lance M. Poulin. « Toute la dimension service-conseil aux entreprises, je n'étais pas au courant de ça. J'ai appris que ça existait, mais qu'en plus, les conseillers TELUS étaient performants et bien organisés! »

Pour une meilleure gestion des communications

Entre autres choses, l'atelier a permis à Éric Poulin de définir un premier potentiel d'amélioration au sein de ses équipes : l'utilisation avancée du logiciel de messagerie Outlook.

« Outlook, on s'en servait comme tout le monde », dit-il. « Mais on n'exploitait pas ses fonctions plus performantes, comme les règles de messagerie ou la classification des courriels. Pour les employés qui devaient gérer un gros volume de courriels, c'était plus ardu. »

Toutes les équipes administratives des sept entreprises que gère M. Poulin ont donc suivi la formation Outlook offerte par TELUS pour découvrir plusieurs astuces leur permettant d'optimiser le temps passé à répondre aux messages et de mieux gérer le suivi des clients potentiels.

« Quand c'est bien exploité, c'est un outil qui nous donne des gains en matière de productivité et d'efficacité », dit Éric Poulin.

Ce dernier ne compte d'ailleurs pas en rester là. Prochaine étape : poursuivre le travail amorcé avec TELUS afin de garder le rythme d'adoption des nouvelles technologies. Car l'entrepreneur veut s'assurer que ses entreprises ne passent pas à côté de solutions leur donnant les moyens de toujours mieux servir la clientèle.

Pensez TI avec TELUS

L'atelier exécutif en TI offert par les services professionnels de TELUS est l'occasion unique de procéder à un diagnostic de vos besoins technologiques.

Réalisé dans votre entreprise, au moment qui vous convient, il vous permettra d'en apprendre plus sur les meilleures pratiques et sur les tendances en matière de TI, d'obtenir des conseils sur les bonnes décisions à prendre afin d'exploiter au mieux les technologies, notamment pour en tirer des gains rapides et mesurables.

Profitez d'une équipe de 200 experts au service de votre réussite en appelant dès maintenant au 1 877 520-1212, ou en visitant affaires.telus.com

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 qualité à ses membres. Elles ont 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'une vitrine 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. Choisis selon des critères de sélection élevés, ces fournisseurs seront toujours présents le moment venu d'honorer leurs obligations à l'endroit des concessionnaires et des consommateurs.

Force est de constater que la CCAQ n'établit un partenariat qu'avec des entreprises émérites. À ce titre, elles sont 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 2015.

ALGEGO est une agence spécialisée dans les stratégies de communication multimédia. Sa mission ? Vous accompagner dans votre marketing vidéo grâce à son concept innovateur : l'**infovidéo**.

OPTIMISEZ VOTRE VISIBILITÉ 360 : SOYEZ VU PARTOUT, EN TOUT TEMPS, ET AUGMENTEZ VOS VENTES

Profitez de l'impact de vidéos promotionnelles tournées dans **votre studio virtuel 3D personnalisé** pour moins cher qu'un tournage traditionnel, et diffusez-les par courriel, sur votre site web, dans votre infolettre, sur les réseaux sociaux.

DÉMARQUEZ-VOUS : OFFREZ À VOS PROSPECTS ET CLIENTS UNE EXPÉRIENCE MULTIMÉDIA UNIQUE

- présentation de votre équipe et de votre savoir-faire
- lancement d'une nouvelle gamme de véhicules
- promotion spéciale
- série de chroniques sur votre marque
- formation du personnel
- etc.

ALGEGO vous propose également ses services pour toutes vos vidéos tournées en mode traditionnel :

- reportage sur votre concession
- portraits de vos employés
- témoignages de clients satisfaits
- essais routiers
- scénarisation, réalisation, captation et post-production
- etc.

- Conception de sites Web adaptatifs à la fine pointe de la technologie, optimisés pour le référencement et la conversion
- Plateforme flexible assurant un maximum de contrôle du site Web (CMS)
- Publicité en ligne avancée assurant une visibilité de premier ordre
- Partenaire de Google dans le domaine automobile, ayant dépensé plus de 10 millions de dollars en campagnes AdWords depuis 2006
- Mesure des résultats et accompagnement tout au long du processus autant pour le site Web que pour la publicité

- 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

En tant que fournisseur #1 de données au Canada pour les véhicules d'occasion, la mission de CarProof est de fournir une vision claire grâce à l'information[MC] pour toute l'industrie automobile par nos produits et services. Les rapports d'historique de véhicules de CarProof sont utilisés à travers le Canada pour aider les concessionnaires et les consommateurs à acheter et vendre des véhicules en toute transparence. De plus, le prochain rapport d'évaluation de véhicules CarProof (REV) devrait changer la façon dont les véhicules sont achetés et vendus au Canada.

CarXpert
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 technologies

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

DEAL YOUR RATE
Propulsé par MEDTECH

DealYourRate mise sur le rendement des directeurs commerciaux dans les industries de l'automobile, du véhicule récréatif et du véhicule lourd. Nous maximiserons vos incitatifs et aiderons votre personnel à performer avec des outils uniques qui deviendront rapidement indispensables.

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

easy deal

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

ENSUITEMEDIA
Agence de Médias Sociaux

Ensuite Media propose un service complet de gestion des médias sociaux aux entreprises de toutes tailles, incluant la création, la conception et le déploiement de vos stratégies de marketing sur les réseaux sociaux.

Ensuite Media offre aux entreprises l'ensemble des ressources nécessaires au bon fonctionnement d'une puissante stratégie de médias sociaux, pour une fraction du coût d'une ressource interne.

fidgi
communications

La référence en ventes privées au Québec !

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

Partenaire de la CCAQ

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

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

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

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

Comment vous aide Mobials™ ?

1. **Rétention**
   Capturez la voix de votre client satisfait, et récompensez-le pour avoir partagé son avis socialement avec ses amis et sa famille. Créez des promotions cibles et récompenses qui amèneront votre client vers votre département de service.
2. **Références**
   Publiez vos critiques positives sur les sites automobiles et sur les réseaux sociaux où l'on peut trouver votre concessionnaire, incluant Auto 123, Canadian Black Book, Occasion en Or, Autoandtruck.ca, Facebook et plusieurs autres à venir.
3. **Réputation**
   Gérez votre réputation en ligne à l'aide de notre logiciel facile à utiliser et soyez découvert par de nouveaux clients alors qu'ils chercheront parmi votre inventaire sur les sites automobiles les plus populaires ou sur les applications mobiles.

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

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

Vision globale. Synergie totale.

- Garantie supplémentaire automobile
- Assurance crédit (vie, invalidité et perte d'emploi involontaire)
- Assurance de remplacement
- Programme de remboursement de garantie supplémentaire
- Protections esthétiques et chimiques
- Protections contre l'usure
- Actionnariat
- Programme de référencement en assurances de dommages
- Formation F&I (débutants et avancés)
- Formation conseiller aux ventes
- Programme de performance
- Logiciel Maestro F&I
- Programme de protection des concessionnaires automobiles (assurances commerciales)
- Services financiers PPP

Les valeurs à la bonne place

Produits
- Assurance crédit (vie, invalidité et maladie grave)
- Assurance de remplacement (FPQ #5)
- Garantie prolongée
- Programme indication clients avec SSQ Auto
- Financement des produits F&I à taux réduit
- Marquage antivol Sherlock
- Protections chimiques et esthétiques
- Logiciel d'analyse de rentabilité des offres de financement (Évoluprêt)

Services
- Rapport F&I de suivi des performances
- Programmes de formation personnalisé
- Groupe performance F&I
- Remplacement de directeur financier
- Programmes d'accompagnement sur mesure
- Programme FORCE

SULY INC
STRATÉGIES DE FIDÉLISATION

Chef de file en matière de fidélisation de la clientèle et spécialisée dans le domaine de l'automobile, Suly est une compagnie entièrement québécoise qui possède une connaissance aiguë de son marché.

PROGRAMMES OFFERTS :

ClientCible
Stratégie de fidélisation au département du service

AutoVeille
Stratégie de fidélisation au département des ventes

LES AVANTAGES SULY :

Gestion de données • Experts en segmentation de bases de données et en « data mining », le maintien et l'analyse de votre data est au cœur de nos services. Suly s'assure que chacun de vos clients demeure en contact avec votre concession tout au long du cycle de propriété.

Spécialistes dédiés • Nos représentants, consultants, stratégistes et graphistes ont tous un seul objectif... stimuler les revenus de vos différents départements.

Services téléphoniques • Nos agents d'appels ont les outils et l'expérience nécessaires pour optimiser votre relance et enrichir vos données des informations recueillies auprès de votre clientèle.

Communications variables • Que ce soit par envoi postal, par courriel ou par SMS, chaque message est conçu pour s'adapter aux particularités du client à qui il est expédié.

Ventes privées • Suly offre un service clé en main qui permet d'accroître l'achalandage, stimuler les ventes et regarnir l'inventaire de véhicules d'occasion.

TELUS

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

Service de téléphonie
Réseau robuste et soutien des équipes hautement qualifiées et expérimentées de nos centres de service au Québec

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

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

Services professionnels
Services conseils en solutions de mobilité, web et d'affaires électroniques, de communications unifiées et d'infrastructure TI

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

TRADER
EN ROUTE VERS LE PROGRÈS

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

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

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

TradeRev
Révolutionne la vente automobile en gros

TradeRev est l'un des systèmes de ventes aux enchères en ligne les plus fiables en Amérique du Nord et il offre aux concessionnaires la possibilité de lancer et de participer à une vente aux enchères instantanée et en temps réel à partir de l'appareil sans fil et de l'ordinateur de bureau. Une fois qu'un véhicule est lancé, les vendeurs obtiennent en temps réel, des mises en argent réel venant de leur « Réseau privé d'acheteurs » et leur donnant une valeur exacte du véhicule en quelques minutes seulement!

Facile à utiliser, TradeRev a eu un impact énorme sur l'industrie de l'automobile. Le récent partenariat avec ADESA a permis à TradeRev d'étendre son empreinte à travers les marchés américains et canadiens dans la portée des concessionnaires à concessionnaires en ligne.

Pour plus de détails, visitez www.traderev.com.

ULTRA Gestion Crédit Préemploi
Filiale de la CCAQ

Depuis maintenant près de quinze (15) ans, ULTRA, une filiale de La Corporation des concessionnaires d'automobiles du Québec vous offre une multitude de services développés spécifiquement pour ses membres. Que ce soit l'ouverture de crédit, le recouvrement de vos comptes à recevoir, les enquêtes de préemploi ou les recherches de titres, tout a été pensé en fonction de vos besoins.

- Le recouvrement de vos comptes en souffrance
- Les enquêtes de préemploi
- Les ouvertures de crédit
- Les recherches de titres
- La gestion des comptes recevables

Profitez de la compétence et du dynamisme d'une équipe d'agents de recouvrement et d'avocats chevronnés qui ne lésinent pas à vous conseiller et même à régler certains de vos litiges. Nous vous offrons la qualité à des prix concurrentiels qui font l'envie de nos compétiteurs.

Pour en savoir davantage à ce sujet, communiquez avec M^me^ Linda Blondeau, directrice du service de recouvrement affilié à la CCAQ, qui se fera un plaisir de répondre à vos questions.

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

Au service de ses membres depuis plus de 60 ans

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

ADMINISTRATION GÉNÉRALE

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

Me Jacques Béchard, Lise Roy, Suzanne Gauthier

DIRECTION DES AFFAIRES JURIDIQUES

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

Me Frédéric Morin, Me Ian P. Sam Yue Chi, Annabelle Blanchet

DIRECTION SERVICES ADMINISTRATIFS ET SERVICES AUX MEMBRES

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

Marc Nadeau, Alexiane Crotet, Denise Boucher, Karine Hamel

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

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

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

DIRECTION DES ÉVÉNEMENTS CORPORATIFS ET DES PUBLICATIONS

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

Jean Cadoret, Alexiane Crotet

Mutuelle de prévention

Filiale de la CCAQ

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

Me Céline Servant, Me Isabelle Montpetit, Me Lise Turcotte, Véronique Côté, Line Roger

CarrXpert Carrossier expert®
www.carrxpert.com

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

Jean-François Gargya, Michel Côté, Aimé St-Martin, Pierre Joncas, Gérald Anctil, François Brunet, Robert Favreau, André Rochon, Sonia Gasse, Michel Belley, Jean-François Lavoie, Maurice Roy (consultant)

Occasion en Or

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

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

ULTRA

Gestion
Crédit
Préemploi

Filiale de la CCAQ

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

Linda Blondeau, Émilie Duchesneau, Pascal Pouteau

CONTENTIEUX

Me Ian P. Sam Yue Chi

140, Grande Allée Est, bureau 750
Québec (Québec) G1R 5M8
Tél. : 1 800 463-5189 • 418 523-2991 • Téléc. : 418 523-3725
info@ccaq.com • www.ccaq.com

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

ÇA SENT LE NEUF

Groupe PPP et **Protection PPP** s'actualisent pour vous offrir une image moderne et tournée vers l'avenir. Profitez de la même équipe d'experts, des mêmes produits et services hors pair, avec les meilleurs résultats garantis.

GROUPE PPP DÉVOILE :

PPP PROTECTION AUTOMOBILE

Vision globale. Synergie totale.

PROTECTION PPP DEVIENT :

PremierPlan ASSURANCE

Affilié à La Capitale Assurances générales

Partenaire de la ECAQ

POUR EN SAVOIR DAVANTAGE : PPP PROTECTION AUTOMOBILE : 1 800 463-4436 / PREMIER PLAN ASSURANCE : 1 877 781-8155

GROUPE PPP

SIMPLIFIEZ
LA GESTION DE VOS CONTRATS

Distributeur autorisé

Contrats électroniques

Adoptez les contrats électroniques de la CCAQ ou de la CCAM qui vous offrent les avantages suivants :

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

Pour plus d'informations, veuillez communiquer avec Mme Denise Boucher à la CCAQ par courriel à **dboucher@ccaq.com** ou au **1 800 463-5189**

www.adp.com www.autoflexilog.com www.easydeal.qc.ca www.groupeppp.com www.oneeightycorp.com www.lautopak.com www.serti.com

JETEZ UN COUP D'OEIL PLUS EN PROFONDEUR.

vAuto
ÉTAT DU MARCHÉ EN DIRECT

TRADER
EN ROUTE VERS LE PROGRÈS

LA SOLUTION DE GESTION D'INVENTAIRE AVEC LES DONNÉES LES PLUS RICHES ET LES PLUS À JOUR.

La méthodologie d'analyse et les données vAuto sont sans égal dans l'industrie. La combinaison des données sur les conditions du marché en temps réel et des données autoHEBDO.net permet d'instantanément saisir l'état du marché.

APPELEZ-NOUS DÈS AUJOURD'HUI POUR OBTENIR UNE DÉMO GRATUITE AVEC VOS PROPRES DONNÉES

donneesreel@trader.ca
1.877.214.3441

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

kijiji™ Autos

877 857-5454
kijijiautos@kijiji.ca

Partenaire de la LCF

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

IDÉES COULEURS

sikkens

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

Partenaire carXpert

AkzoNobel

VODAFONE McLAREN MERCEDES
CORPORATE PARTNER

100%
INDUSTRIELLE ALLIANCE
SANS INTERMÉDIAIRES

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

- **Financement auto** avec IA Fiducie
- **Assurance crédit** avec IA, Assurance et services financiers
- **Assurance de remplacement** avec IA Pacifique Générales
- **Garantie Prolongée Partenaire et Garantie Nationale** avec IA Pacifique Générales
- **Produits chimiques et électroniques** souscrits chez IA Pacifique Générales
- **Assurance auto**
  - Conventionnelle
  - Mobiliz (16-24 ans)

  avec IA, Assurance auto et habitation
- **Programme de formation S.T.A.R.**

GAGE DE FIDÉLITÉ POUR VOTRE CONCESSION

Valeur ajoutée

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

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

INDUSTRIELLE ALLIANCE ASSURANCE ET SERVICES FINANCIERS INC.
INDUSTRIELLE ALLIANCE ASSURANCE AUTO ET HABITATION
INDUSTRIELLE ALLIANCE FIDUCIE INC.
PACIFIQUE GÉNÉRALES
FIDÉLITÉ GARANTIE
GARANTIE PROLONGÉE PARTENAIRE
Garantie Nationale
SHERLOCK MARQUAGE ANTIVOL SHERLOCK INC. DISTRIBUTEUR
Partenaire de la
DIAMOND-KOTE
XPRG
VAG finance

IA VAG MC

450.671.9669 / 1 877.671.9009

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

www.iavag.ca