

# Contact






La clé d'une vraie bonne gestion de vos affaires

DÉCEMBRE 2014  
VOLUME 24, NUMÉRO 2

## La formation à la CCAQ : au service de la compétence de nos membres

 WEBINAIRE GRATUIT  
**LA LOI SUR LES RÉGIMES VOLONTAIRES D'ÉPARGNE-RETRAITE (RVER)**  


 WEBINAIRE GRATUIT  
ACHAT, REPRISE EN ÉCHANGE ET REVENTE D'UN  
**VÉHICULE ANTÉRIEUREMENT ACCIDENTÉ**  
DROITS, OBLIGATIONS ET RECOURS  


 WEBINAIRE GRATUIT  
LA NOUVELLE LOI CANADIENNE  
**ANTI-POURRIEL**  


**LES MESURES DISCIPLINAIRES**  
EN 4 WEBINAIRES GRATUITS  
PRÉSENTÉS PAR LA 



 WEBINAIRE GRATUIT  
Comment **augmenter vos ventes** grâce à la  
**PUBLICITÉ NUMÉRIQUE**  
ET AUX **RESEAUX SOCIAUX**  


FORMATION GRATUITE SUR LA GESTION DES  
**CONFLITS AU TRAVAIL**  
  


Tournée de formation  
**Occasion en Or** Partout au Québec   




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

Enregistrée selon ISO 9001:2008

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



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

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



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

Enregistrée selon ISO 9001:2008

140, Grande Allée Est, bureau 750  
Québec (Québec) G1R 5M8  
☎ 418 523-2991  
☎ 418 523-3725  
✉ [info@ccaq.com](mailto:info@ccaq.com)  
🌐 [www.ccaq.com](http://www.ccaq.com)

**Direction de la publication**  
Jacques Béchard

**Édition**  
Jean Cadoret

**Conception et réalisation**  
Imagine R Concept  
Jean Cadoret

**Correction et révision des textes**  
Direction des communications  
de la CCAQ

**Publicité**  
Jean Cadoret

**Impression**  
Imprimerie Provinciale inc.

Dépôt légal  
Bibliothèque et Archives nationales  
du Québec  
Imprimé au Québec

Envoi de publication canadienne :  
convention n° 40063802

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



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

# Contact

La clé d'une vraie bonne gestion de vos affaires

DÉCEMBRE 2014  
VOLUME 24, NUMÉRO 2

## SOMMAIRE

- 3 UN CONSTAT S'IMPOSE : LA CCAQ EST DEVENUE LA RÉFÉRENCE AU CANADA**
- 7 LA FORMATION : UNE PRIORITÉ POUR LA CCAQ**
- 11 FORMATION DES CONSEILLERS EN VENTE AUTOMOBILE LA COMPÉTENCE AU SERVICE DU CONSOMMATEUR**
- 17 CONSEILLER CERTIFIÉ EN VENTE AUTOMOBILE UNE NORME QUI FAIT PARLER D'ELLE**
- 21 IMPLANTATION D'UN PROGRAMME D'INSPECTION DES VÉHICULES D'OCCASION C'EST LE TEMPS DE PASSER À L'ACTION !**
- 27 LA FORMATION CONTINUE : C'EST AUSSI L'AFFAIRE DES TI**
- 29 BONIFICATION DE L'OFFRE DE FORMATIONS EN LIGNE UNE ANNÉE PRODUCTIVE POUR LES AVOCATS DE LA CCAQ !**
- 30 SALON INTERNATIONAL DE L'AUTO DE MONTRÉAL**
- 34 SALON INTERNATIONAL DE L'AUTO DE QUÉBEC LE PLUS GRAND JAMAIS PRÉSENTÉ À QUÉBEC !**
- 37 PROGRAMME DE FORMATION OCCASION EN OR L'AMÉLIORATION DE LA PERFORMANCE PASSE PAR LA CONFIANCE**
- 39 TOURNÉE DE FORMATION DE LA MUTUELLE DE PRÉVENTION POURQUOI ÉVITER LES CONFLITS LORSQU'ON PEUT LES RÉGLER ?**
- 41 PUBLICITÉ NUMÉRIQUE ET RÉSEAUX SOCIAUX COMMENT LES UTILISER POUR AUGMENTER VOS VENTES ?**
- 45 LA BOUCLE 2015 : UNE INVITATION AUX CONCESSIONNAIRES ET AUX PARTENAIRES DE LA CCAQ**
- 47 RÉPARATIONS DE VÉHICULES À FORTE TENEUR EN ALUMINIUM SEREZ-VOUS PRÊT POUR LE CHANGEMENT ?**
- 49 LE SITE OCCASIONENOR.COM : PLUS EFFICACE QUE JAMAIS !**



## UN CONSTAT S'IMPOSE : LA CCAQ EST DEVENUE LA RÉFÉRENCE AU CANADA

À titre de président du conseil d'administration de la CCAQ, tout comme les présidents des autres associations provinciales, je fais partie du CA de notre corporation nationale, la Corporation des associations de détaillants d'automobiles (CADA). J'y siège avec notre vice-président, M. Guy Duplessis, et notre PDG, M<sup>e</sup> Jacques Bécharde. Pour le Québec, nous pouvons également compter sur notre collègue M. Michel Gaudette, président de la Corporation des concessionnaires d'automobiles de Montréal (CCAM), et son vice-président directeur, M. Denis Dessureault, qui, tout comme Jacques, y participe à titre de membre permanent provincial.

Comme vous le savez, la CADA s'occupe plus particulièrement de la législation fédérale et des relations avec les constructeurs. Elle gère aussi deux programmes d'assurance. Le premier est le programme d'avantages sociaux CADA 360 avec la réputée compagnie Great West. D'ailleurs, 50 % des concessionnaires du Québec et de leurs employés l'ont adopté. Le second consiste en un programme de retraite qu'elle vient de concevoir en collaboration avec la Great West, et qui est propre aux concessionnaires du Québec et à leurs employés.

### LE FINANCEMENT DES VENTES AU DÉTAIL : UN DOSSIER CHAUD

En octobre dernier, lors de la dernière assemblée du conseil d'administration de la CADA, qui avait lieu à Halifax, plusieurs dossiers étaient à l'ordre du jour, dont celui de l'Agence du revenu du Canada. Selon elle, les revenus que les concessionnaires reçoivent des institutions financières pour le financement des ventes au détail sont assujettis à la TPS et à la TVQ. La CADA est très engagée dans ce dossier. Elle multiplie ses efforts pour convaincre le gouvernement fédéral que ces revenus doivent être exemptés des taxes, car ils constituent des services financiers.

### NOUVELLE DE DERNIÈRE MINUTE

Au moment d'aller sous presse, la CADA a été informée par l'Agence du revenu du Canada que la TPS et la TVQ ne s'appliquent pas lors du transfert d'un contrat de vente à tempérament. C'est ce que nous avons toujours prétendu !  
Bravo à la CADA pour cette autre victoire !

### LA CCAQ : UNE SOURCE D'INSPIRATION

À la suite des deux jours de réunions et de rencontres à Halifax, nous avons, Guy et moi, mesuré l'importance de la CCAQ : notre corporation provinciale est devenue la référence au Canada ! En fait, la CCAQ est de loin la corporation par excellence dans le secteur automobile canadien. Des concessionnaires des autres associations provinciales nous ont même consultés à propos des services que nous avons développés pour nos membres. Et pour cause, puisque c'est nous qui leur en offrons le plus, tout en ayant l'une des cotisations les plus basses au pays.

La raison est simple : il y a une vingtaine d'années, Jacques a mis sur pied, de concert avec le conseil d'administration, un programme de partenariat qui demande aux participants de verser des droits à la CCAQ en échange d'une reconnaissance de leur entreprise auprès de nos membres.

Il existe trois critères de sélection pour faire partie de ce programme :

- jouir d'une grande réputation ;
- avoir une très bonne solvabilité ;
- offrir des produits et des services de qualité.

Ce concept de partenariat nous profite de deux façons :

- D'une part, il permet à la CCAQ de maintenir des cotisations annuelles très basses. D'ailleurs, il n'y a pas eu d'augmentation de cotisations depuis 2006.
- D'autre part, il nous assure, en tant que concessionnaires, que nous faisons affaire avec des entreprises partenaires de confiance, qui offrent des produits sécuritaires et de qualité pour nous comme pour notre clientèle.

Je suis très fier que notre corporation soit devenue le chef de file au Canada et qu'elle serve de modèle en étant l'association la

plus proactive et la plus dynamique pour répondre à nos besoins et à ceux de nos employés. D'ailleurs, la formation, qui est le thème du présent numéro de *Contact*, en fait partie. À la lecture des articles qu'il contient, vous serez à même de constater que la CCAQ et ses filiales multiplient leurs efforts pour que les concessionnaires et leurs employés bénéficient d'une multitude de formations pour suivre l'évolution rapide de notre secteur d'activité et pour agir avec professionnalisme dans la gestion de leur entreprise.



Le 23 octobre dernier, à Halifax, le président du conseil d'administration de la CCAQ, M. Francis Lamontagne, a remis la contribution financière de la CCAQ au président et chef de la direction de la CADA, M. Richard C. Gauthier, en guise de participation au projet de rénovation de l'École de commerce automobile du Canada au Georgian College.

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

*C'est la collaboration qui fait la différence*



**Services bancaires platine**

**Gestion de placements discrétionnaire**



**Services de gestion de Patrimoine**

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

**Tarification préférentielle exclusive pour les membres de la CCAQ**

**1 877 285-4494**

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

# Innovation

On dit que l'imitation est la forme la plus sincère de flatterie. Et bien, sachez que nous sommes flattés!

Certains aiment suivre. D'autres aiment mener et tracer la voie. TradeRev trace le chemin du changement dans l'industrie de la remise en marché de véhicules en permettant de miser en direct dès l'évaluation.

Nous nous sommes engagés à être premiers en offrant des fonctionnalités qui rendent la vie de chacun plus facile, plus efficace et plus rentable.

## Nous traçons la voie.

Visitez [TradeRev.com](http://TradeRev.com) ou communiquez avec nous à l'adresse : [sales@traderev.com](mailto:sales@traderev.com) pour une présentation et pour comprendre pourquoi nous sommes l'avenir dans la revente automobile.

TradeRev. Bienvenue dans la révolution.



**TradeRev**  
Revolutionizing Automotive Wholesale

**TRADER**

EN ROUTE VERS  
LE PROGRÈS

# L'INNOVATION TRADER

PLATE-FORME DE PROCHAINE GÉNÉRATION  
NOUVELLES FONCTIONS, NOUVEAUX PRODUITS

- NOUVEAUX MODÈLES DE SITE WEB
- ENCANS EN LIGNE
- INTÉGRATION VIDÉO
- PUBLICITÉ DE RECHERCHE DYNAMIQUE
- MISE EN PAGE ADAPTATIVE



**PLUS DE DÉTAILS SUR LES INNOVATIONS TRADER**  
APPELEZ-NOUS AUJOURD'HUI: 1-877-414-2030



## LA FORMATION : UNE PRIORITÉ POUR LA CCAQ

Au fil des ans, la CCAQ et ses filiales CarrXpert, Occasion en Or, Groupe SST des concessionnaires et Ultra ont développé une multitude de produits et services adaptés aux nombreux besoins de leurs membres, tant les concessionnaires d'automobiles que de camions lourds. À ses quelque 820 concessionnaires membres et à leurs 35 000 employés, la CCAQ offre, notamment :

- ✓ un code d'éthique professionnelle ;
- ✓ un service de consultation juridique sur mesure ;
- ✓ des formulaires conformes à la législation ;
- ✓ un soutien et une représentation auprès des constructeurs ;
- ✓ un cautionnement gratuit pour l'obtention et le renouvellement de la licence de commerçant, après cinq années d'adhésion à la CCAQ ;
- ✓ une représentativité auprès des gouvernements ;
- ✓ un programme conjoint de conciliation et de médiation avec CAA-Québec ;
- ✓ des statistiques relatives au secteur d'activité ;
- ✓ des conseils en matière de fiscalité ;
- ✓ un extranet privé ;
- ✓ un colloque annuel.

### LA FORMATION : AU SERVICE DES MEMBRES

La formation et le développement des compétences font partie des priorités de la CCAQ, comme en témoignent les articles de cette édition de *Contact*. Au cours des dernières années, la CCAQ et ses filiales ont bonifié l'offre de formations. Adaptées à la réalité de l'industrie, elles fournissent aux membres des outils leur permettant d'améliorer leur efficacité et d'offrir des produits et services de haute qualité.

Pensons à l'Académie de formation CarrXpert, dont les experts parcourent les quatre coins du Québec pour offrir des formations sur les plus récentes technologies utilisées par les constructeurs. À titre d'exemple, on a élaboré une formation sur le remplacement des pièces en aluminium, un matériau de plus en plus utilisé par les constructeurs pour réduire le poids des véhicules et

améliorer leur consommation en carburant, ainsi que la formation *Initiation à la réparation automobile*. Pas moins de 1 600 personnes ont suivi ces deux formations !

De son côté, la Direction des affaires juridiques et des relations avec l'industrie de la CCAQ a conçu plusieurs formations, dont deux sont intitulées *Les aspects juridiques et éthiques pour les directeurs commerciaux* et *Les aspects juridiques de la vente et de la location*.

La Direction de la mutuelle de prévention, quant à elle, a mis sur pied des formations en santé et sécurité au travail (SST) dans le but de diminuer les accidents de travail et les maladies professionnelles. Conjuguées aux efforts de prévention, ces initiatives ont porté leurs fruits puisque, selon de récentes statistiques, elles ont largement contribué à réduire de 8 % les lésions professionnelles chez nos membres.

À la suite de l'entrée en vigueur de chaque nouvelle loi ayant des répercussions sur nos membres, nous préparons des formations visant à leur en expliquer les tenants et aboutissants, de sorte qu'ils puissent respecter à la lettre les obligations qui en découlent. Nous avons, par exemple, organisé des séminaires sur la Loi sur l'équité salariale, le Règlement sur les halocarbures et la Loi canadienne anti-pourriel.

### LES WEBINAIRES DE LA CCAQ : UNE FORMULE GAGNANTE !

Nos membres et leurs employés sont des gens très occupés. Il leur est donc souvent difficile de se déplacer pour suivre des formations. Attentifs à leur réalité, nous privilégions la tenue de webinaires sur une base régulière. Désormais, notre offre de formations comprend des webinaires sur la nouvelle Loi canadienne anti-pourriel, sur les obligations des concessionnaires en ce qui a trait à la Loi sur la protection des consommateurs, et sur les obligations des concessionnaires quant aux lois du travail, entre autres.

### Qu'est-ce qu'un webinaire ?

Un webinaire est un séminaire multimédia et interactif, qui est accessible en ligne sur inscription, et que l'on peut suivre, en direct ou en différé, sur le Web, afin de parfaire ses connaissances sur des sujets d'actualité<sup>1</sup>.

### Quels sont les avantages du webinaire pour nos membres ?

- Ne nécessite aucun déplacement.
- Est généralement gratuit.
- Est disponible à tout moment dans notre portail à la suite de la diffusion en direct.
- Permet à plusieurs employés d'y participer en même temps.

Comme on peut le constater, les formations organisées par la CCAQ et ses filiales répondent spécialement aux besoins de nos membres et de leurs employés. Elles leur permettent de suivre l'évolution rapide du secteur de l'automobile et de faire preuve d'un grand professionnalisme à l'endroit de leurs clients, dont le respect des droits est au cœur de notre mission.

1. Définition du *Grand dictionnaire terminologique* en ligne.

## LE PROGRAMME D'ASSURANCE CADA 360



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

# PRATTE

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

Personne ressource

Maxime Bélanger

T : 418.781.2005

mbelanger@prattemorrisette.ca



 mobials™

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

mobials<sup>MC</sup> ouvre toute  
grande la porte sur  
un nouveau monde  
de références.



**50% DE RABAIS  
AUX MEMBRES DE LA CCAQ**

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



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



**877 857-5454**  
kijijiautos@kijiji.ca



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



## FORMATION DES CONSEILLERS EN VENTE AUTOMOBILE

### *LA COMPÉTENCE AU SERVICE DU CONSOMMATEUR*

Chaque année au Québec, il se vend près de 420 000 véhicules neufs et environ 200 000 véhicules d'occasion. Ce marché de 16 milliards de dollars fait appel à plus de 7 000 personnes qui sont au service du consommateur pour le guider au moment d'acheter ou de louer un véhicule. Le conseiller en vente est l'un des chaînons les plus importants du processus d'achat. C'est pourquoi il doit posséder plusieurs compétences clés.

La gamme de modèles de véhicules offerts sur le marché ne cesse de s'élargir et d'intégrer des technologies de plus en plus sophistiquées. Il suffit de penser aux automobiles hybrides ou électriques. Il en est de même pour les modalités d'achat ou de location, qui se veulent plus flexibles pour répondre aux attentes du client. Un client qui, en raison du Web notamment, est de mieux en mieux informé et de plus en plus exigeant à l'égard du conseiller en vente. Ce dernier doit donc non seulement bien connaître les caractéristiques du produit, mais également posséder les compétences nécessaires pour jouer adéquatement son rôle de conseiller auprès du client.

#### DES INITIATIVES QUI PORTENT LEURS FRUITS

Depuis plusieurs années, la CCAQ travaille activement avec divers intervenants en formation pour accroître les compétences des conseillers en vente. Elle a la ferme conviction que c'est par ces compétences qu'ils peuvent offrir un service de haute qualité et améliorer leur image auprès des consommateurs. Par le passé, certains conseillers en vente ont parfois projeté une image peu flatteuse de la profession. Or, les préjugés ont parfois la vie dure : aujourd'hui, même le meilleur et le plus honnête des conseillers peut encore faire face à un consommateur méfiant qui ne lui accorde aucune marge d'erreur dans l'information qu'il lui fournit concernant tous les aspects de la vente, y compris les aspects légaux et financiers.

#### DE LA FORMATION EN SALLE À LA FORMATION EN LIGNE

Afin d'améliorer cette image et de renforcer la crédibilité du conseiller, la CCAQ a multiplié les initiatives pour

améliorer sa compétence et lui fournir les outils nécessaires pour l'aider à bâtir une relation de confiance avec son client. Ces initiatives ont pris différentes formes et ont évolué au fil du temps en fonction des besoins du conseiller.

Depuis 1997, une attestation d'études collégiales (AEC) pour devenir conseiller en vente automobile est offerte par différents cégeps, dont le cégep Marie-Victorin, et des activités de formation sont organisées pour des conseillers déjà en emploi. Par contre, l'expérience nous a amenés à faire les deux constats suivants :

- D'une part, les besoins de perfectionnement relatifs aux aspects juridiques et financiers varient d'un conseiller à l'autre. De plus, ils ne sont pas nécessairement liés au nombre d'années d'expérience. En effet, alors que certains n'ont besoin que d'une formation d'appoint sur certaines notions, d'autres doivent suivre une formation plus complète ;
- D'autre part, une approche de formation en salle pose des difficultés logistiques. Pour un conseiller, dont la rémunération est composée en grande partie de commissions et de primes de rendement, s'absenter du travail durant quelques jours représente un obstacle majeur.

La solution ? Offrir une formation en ligne. En effet, pour pallier les difficultés sur le plan des besoins et de la logistique, des membres de l'équipe de la CCAQ, dont M<sup>e</sup> Frédéric Morin et M. Marc Nadeau, directeur des services administratifs, ont travaillé de 2002 à 2005 en collaboration avec le Comité sectoriel de la main-d'œuvre de l'automobile (CSMO-Auto) afin de concevoir une

formation en ligne. D'une durée moyenne de 15 heures et subventionnée par Emploi-Québec, cette formation permet :

- d'assurer l'uniformité de la formation des conseillers de partout au Québec ;
- d'offrir un accès continu à la formation, sans contraintes de lieu ou d'horaire ;
- de tenir compte des besoins du participant et de reconnaître les acquis, puisqu'une évaluation préalable lui permet de ne suivre que le ou les modules d'apprentissage appropriés ;

- de faciliter et de renforcer l'acquisition de compétences reconnues comme étant de nature théorique ;
- de reconnaître officiellement les connaissances acquises par un examen final menant à une attestation d'études.

Cette formation est toujours offerte par le CSMO-Auto et est intitulée *Conseil@uto*. À ce jour, des centaines de conseillers en vente ont pu la suivre. Régulièrement, les experts de la CCAQ mettent à jour les notions légales et financières. Le tableau ci-dessous présente les objectifs d'apprentissage de cette formation.

## OBJECTIFS D'APPRENTISSAGE DE LA FORMATION DE CONSEILLER EN VENTE AUTOMOBILE

### 1. ASPECTS LÉGISLATIFS (VENTE ET LOCATION D'AUTOMOBILES)

- Appliquer les lois en matière de vente et de location d'automobiles au Québec
- Reconnaître les situations particulières conformément aux lois en vigueur
- Renseigner le client avec respect et professionnalisme sur les aspects législatifs
- Connaître les lois qui s'appliquent à la vente de véhicules d'occasion
- Connaître les droits des clients, dont les aspects liés à l'annulation ou à la résiliation du contrat de vente
- Connaître et appliquer les lois en matière de financement

### 2. CONTRAT DE VENTE

- Connaître les éléments et les clauses d'un contrat de vente
- Appliquer les clauses du contrat de vente et résoudre avec professionnalisme les cas particuliers
- Connaître les implications des déclarations écrites et verbales du conseiller en vente
- Connaître et appliquer les règles relatives aux contrats de location, aux contrats simples et aux contrats avec valeur résiduelle
- Appliquer les taxes lors de la vente
- Connaître l'allègement des taxes

### 3. ASPECTS FINANCIERS ET NOTIONS DE MATHÉMATIQUE FINANCIÈRE

- Connaître les deux principales catégories de crédit
- Reconnaître les éléments importants liés à l'évaluation de la capacité de crédit
- Évaluer la capacité de crédit d'un client
- Connaître les deux types de caution et les paramètres du calcul financier
- Différencier et calculer les intérêts simples et les intérêts composés
- Différencier et calculer le taux nominal et le taux effectif
- Différencier et calculer le montant d'un emprunt, le solde d'un prêt, le montant du paiement et le ratio d'amortissement de la dette

### 4. PRODUITS DE COMMERCIALISATION APRÈS-VENTE

- Connaître les principales caractéristiques des assurances crédit et des garanties ainsi que les lois se rattachant à la vente de ces produits (à venir)

# Axé sur la performance



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

Pour en savoir plus, rendez-vous sur [axaltacoatingsystems.com](http://axaltacoatingsystems.com)



## UNE CERTIFICATION POUR LES CONSEILLERS

En 2006, la CCAQ a profité d'une modification à la Loi sur la formation professionnelle pour aller plus loin au chapitre de la reconnaissance des compétences des conseillers en vente. Ainsi, lorsqu'aucune attestation formelle n'était offerte, il devenait possible d'établir des normes professionnelles avec la Commission des partenaires du marché du travail (CPMT) pour faire reconnaître les compétences dans des métiers et intégrer des programmes de formation dans nos entreprises.

La CCAQ et le CSMO-auto ont alors saisi l'occasion pour demander la création d'une certification pour tous les conseillers en vente du Québec, ce qui leur a été accordé. Cette certification lancée en 2012 découle de dizaines d'heures de rencontres avec des directeurs des ventes et des conseillers en vente de tous les horizons.

Plus précisément, la norme professionnelle vise les objectifs suivants :

- valider et reconnaître les compétences des conseillers d'expérience ;
- améliorer le rendement de l'entreprise ;
- valoriser l'image de la profession et en améliorer la perception par le public ;
- rehausser le niveau de compétence des travailleurs ;
- former les conseillers ayant peu ou pas d'expérience dans le respect de différentes cultures organisationnelles, à l'aide des outils d'apprentissage en milieu de travail ;
- harmoniser les compétences des conseillers en vente.

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

- communiquer avec la clientèle ;
- conseiller la clientèle pour l'achat ou la location d'un véhicule ;
- effectuer des activités de prospection ;
- effectuer des activités liées au suivi après-vente ;
- participer à l'organisation des ventes.

durée d'environ 7 heures comporte quatre approches différentes :

- Examen en ligne
- Observation
- Simulation
- Entrevue

Elle est supervisée par un évaluateur interne, c'est-à-dire un pair en entreprise, ou un évaluateur externe.

### COMMENT L'OBTENIR ?

Les conseillers en vente peuvent, selon leur expérience, obtenir la certification au moyen de la Reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre (RCMO) ou du Programme d'apprentissage en milieu de travail (PAMT).

#### 1) Reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre (RCMO)

La RCMO s'adresse aux conseillers d'expérience. Ils peuvent obtenir leur certification à la suite d'une évaluation en milieu de travail. Cette évaluation d'une

#### 2) Programme d'apprentissage en milieu de travail (PAMT)

Le PAMT s'adresse aux conseillers ayant peu ou pas d'expérience. C'est un processus d'acquisition de compétences, d'attitudes et de comportements professionnels à adopter en milieu de travail. Il emprunte différentes approches d'apprentissage qui visent une maîtrise professionnelle du métier dans son ensemble. Durant le processus de formation, l'apprenant tire profit d'un accompagnement (*coaching*) par un conseiller d'expérience désigné par l'entreprise, en plus de la formation en ligne Conseil@uto.

En conclusion, il faut rappeler que la qualité des services offerts et la fiabilité de l'information donnée à la clientèle ont des répercussions majeures sur l'image du secteur de la vente de véhicules neufs et de véhicules d'occasion, ainsi que sur la réputation de nos entreprises. Les différentes mesures qui ont été prises en matière de formation et de développement des compétences ont contribué de façon importante à l'amélioration et au renforcement de l'image d'un grand nombre de travailleurs de notre secteur d'activité, dont fait partie un acteur clé : le conseiller en vente.

**NOUVEAU!**

## VOTRE PROPRE CENTRE D'APPEL VIRTUEL, OUVERT 7/7

Nous traitons :

**100 % DE VOS APPELS**  
**100 % DE VOS COURRIELS**  
**100 % DE VOS WALK-OUT**

Maximisez vos investissements médias en répondant à 100 % de vos clients 7 jours sur 7, même lorsque votre concession est fermée.

Le service VBDC :

- Traitement de 100 % des appels et courriels en provenance de vos médias
- Réponse aux appels en temps réel
- Réponse aux courriels en moins de 15 minutes
- Réponse aux *leads* courriels du fabricant en moins de 15 minutes
- Banque de prospects qualifiés pour les ventes (neuf et d'occasion)
- Rappel téléphonique de vos *walk-out* et prise de rendez-vous

⊕ de prospects ⊕ de rendez-vous ⊕ de *walk-in* ⊕ d'information sur les clients

Forfaits mensuels selon la taille de la concession. Renseignez-vous!

# VBDC

RÉPONDRE • CONVERTIR • MESURER



Offres spéciales aux membres



514 904-0008 [v-bdc.com](http://v-bdc.com)

# FÉLICITATIONS AUX CONCESSIONNAIRES !

CSMO-Auto aimerait profiter de cette occasion pour féliciter les chefs de file de l'industrie, dont les conseillers ont déjà **tous** obtenu leur certification.

Action Chevrolet Buick GMC Inc.  
Action Kia  
Acura de Laval  
Acura Plus  
Alma Ford Inc.  
Alma Toyota  
Armand Automobiles Ltée  
Audi Popular  
Audi Sherbrooke  
Auto Gouverneur Inc.  
Auto Mont Chevrolet Buick GMC Ltée  
Automobile Villeneuve Amqui Inc.  
Automobiles Bernier & Crépeau Inc.  
Automobiles Bouchard & fils Inc.  
Automobiles Dalton Inc.  
Automobiles du Boulevard KIA  
Automobiles Mauger Ford Inc.  
(New Richmond)  
Automobiles Mauger Ford Inc. (Gaspé)  
Automobiles Mauger Ford Inc.  
(Grande-Rivière)  
Automobiles Niquet  
Automobiles Paillé  
Automobiles Sittelle Inc.  
Automobiles Val-Estrie Inc.  
Avantage Honda  
Aylmer KIA  
Baie-St-Paul Chrysler Inc.  
Baie-Comeau Mazda  
Baril Ford Lincoln Inc.  
Beauce auto (2000) Inc.  
Bessette Automobiles Inc.  
Blainville Ford Inc.  
BMW West Island  
Bobby Dubé Ltée / Rivière-du-Loup Honda  
Boisvert KIA  
Boucherville Mitsubishi  
Boulevard Chevrolet Buick GMC Cadillac  
Boulevard Hyundai  
Boulevard Lexus  
Boulevard Toyota  
Cadillac de Laval  
Candiac Toyota  
Capitale Chrysler Québec  
Carle Ford Inc.  
Champlain Dodge Chrysler Ltée.  
Châteauguay Mazda  
Clément Chrysler Dodge Ltée  
Cliche Auto Ford Inc.  
Daniel Paré Dodge Chrysler de Ste-Malachie  
Daniel Paré Dodge Chrysler de Ste-Marie  
Daniel Paré Dodge Chrysler Inc.

Deragon Ford  
Deragon Honda  
Deziel Hino  
Didier Automobiles (1997) Inc.  
Didier Dodge Chrysler Inc.  
Du Beau Toyota  
Dumont Chrysler Jeep  
Dupont & Dupont Chrysler Dodge Jeep  
Dupont & Dupont Ford  
Dupont & Dupont Honda  
Estrie Toyota  
Ferro Automobiles Inc.  
Formule KIA  
Formule Mazda  
Formule Subaru  
Fortier Auto Ltée.  
Garage F. Cossette Inc.  
Garage Joliette Inc.  
Garage Tardif Ltée  
Gareau Auto Inc.  
Gaspé Honda  
Gaspé Toyota  
Gérard Hubert Automobiles Ltée.  
Germain Chevrolet Buick GMC Inc.  
Germain Nissan Inc.  
Girard Automobiles Inc.  
Granby Chrysler Inc.  
Grenier Chevrolet Buick GMC  
Grenier Chrysler Jeep Dodge Inc.  
Grenier Volkswagen  
Hamel BMW  
Hamel Chevrolet Buick GMC  
Hamel Honda  
Hamel Hyundai  
Haut-Richelieu Volkswagen Inc.  
Honda Charlesbourg  
Honda de Boucherville  
Honda de New Richmond  
Honda des Sources  
Honda Sorel-Tracy  
Honda Île Perrôt  
Hull Hyundai  
Hull Nissan  
Hyundai Beauce  
Hyundai de Châteauguay  
Hyundai Sherbrooke  
Hyundai Vaudreuil  
Infiniti Laval Inc.  
J.E Gendron Automobiles Ltée.  
J.E. Michaud Automobiles Inc.  
Joliette Toyota  
Kamouraska Chrysler

Kia de New Richmond  
Kia St-Hyacinthe  
La Flèche Auto (1987) Inc.  
La Maison de l'auto St-Félicien (1983) Ltée  
La maison Mazda  
Lallier Automobile (Hull) Inc.  
Lallier Automobile (Repentigny) Inc.  
Lallier Kia de Laval  
Lallier Ste-Foy  
L'Ami Honda  
Lamontagne Auto Ltée.  
Laval Chrysler Dodge Jeep Inc.  
Le Nouveau JD Dodge Chrysler Jeep  
Le Relais Chevrolet Cadillac Buick GMC Inc.  
LeDé Sports  
Les automobiles Hyundai Matane Enr.  
Les automobiles Popular  
Les Galeries Nissan  
Lévis Toyota  
Lexus Laval  
Longue Pointe Chrysler Plymouth (1987)  
Longueuil Suzuki automobiles Inc.  
Longueuil Toyota  
Luciani Automobile Inc.  
Maison de l'auto Dolbeau-Mistassini  
Maison de l'auto St-Félicien  
(1983) Ltée  
Maison KIA Dolbeau Mistassini  
Maison Mitsubishi  
Manic Toyota  
Maison Mitsubishi  
Manic Toyota  
Marquis Automobiles Inc.  
Matane Toyota  
Mazda 2-20  
Mazda du Boulevard  
Mazda Pointe-Aux-Trembles  
Mazda St-Jérôme  
Mazda Val-David  
Mercedes- Benz Laval  
Mercedes-Benz de Blainville  
Michaud Automobiles inc.  
Mont-Joli chrysler Jeep Dodge  
Mont-Laurier KIA  
Montmagny Toyota  
Montréal Chrysler Dodge Jeep (LaSalle)  
N.V. Cloutier Inc.  
Norauto Nissan  
P.E. Boiverts auto Ltée.  
Pascal automobiles Inc.  
Performance Laurentides Inc.  
Performe Hyundai



Je suis  
**Conseiller  
Certifié**

Pierre Lefebvre Toyota  
Planète Mazda  
Poirier Chrysler Jeep Dodge Ltée  
Prestige Mazda  
Promenade Kia  
Rimouski Mitsubishi  
Rimouski Toyota  
Ronald Thibault Chevrolet Cadillac Buick GMC  
Saguenay Volkswagen  
Saint-Jean Hyundai  
Sept-Îles Honda  
Sept-Îles Hyundai  
Sept-Iles Mazda  
Sept-Iles Nissan Inc.  
Sept-Îles Subaru Automobiles  
Sept-Iles Toyota  
Sherbrooke Toyota  
Simpson Automobiles Inc  
Sorel-Tracy Nissan  
St-Basile Toyota  
Ste-Foy Hyundai  
Ste-Foy Toyota  
St-Félicien Nissan Inc.  
St-Jérôme Chevrolet Buick GMC Inc.  
St-Raymond Toyota  
Subaru de Laval  
Subaru des sources  
Subaru Rive-Nord  
Subaru Sherbrooke  
Subaru St-Hyacinthe  
Succès Ford Inc.  
Thetford Honda  
Thibault Chevrolet Cadillac Pontiac Buick  
GMC de Rouyn-Noranda  
Toyota Baie des Chaleurs (Caplan)  
Toyota Cap-à-l'Aigle  
Trois-Rivières Acura  
Trois-Rivières BMW  
Trois-Rivières Honda  
Trois-Rivières Hyundai  
Trois-Rivières Mitsubishi  
Vachon Subaru  
Valleyfield Honda  
Viau Ford (1990 inc.)  
Vigneault Automobiles  
Vimont Toyota Laval  
Volkswagen New Richmond  
Volkswagen Rimouski

LUC VAILLANCOURT  
CHARGÉ DE PROJET AU CSMO-AUTO



## CONSEILLER CERTIFIÉ EN VENTE AUTOMOBILE *UNE NORME QUI FAIT PARLER D'ELLE*

Saviez-vous que vos clients peuvent maintenant demander d'être servis par un conseiller certifié lors de l'achat de leur véhicule neuf ou d'occasion ? Depuis l'implantation de la norme professionnelle pour les conseillers en vente automobile en 2010, 1 150 conseillers ont obtenu leur certification. Pour la force de vente de plus de 210 concessionnaires des quatre coins du Québec, c'est une valeur ajoutée majeure. La certification n'a cependant pas fini de faire parler d'elle !

### LE PROFESSIONNALISME AU SERVICE DU CONSOMMATEUR

La norme pour les conseillers en vente automobile connaît un succès retentissant. Des 69 normes professionnelles instaurées au Québec, c'est elle qui occupe le premier rang. Le moment était donc bien choisi pour lancer une campagne de promotion visant à la faire connaître auprès du public.

Avant de faire la promotion de la certification, nous voulions d'abord certifier un nombre significatif de conseillers. À la lumière des résultats impressionnants obtenus depuis l'adoption de la norme, nous pouvons dire : mission accomplie ! Aujourd'hui, ces conseillers affichent fièrement leur certification dans leur bureau ou même dans des hebdomadaires régionaux. De quoi être fiers, n'est-ce pas ?

Nous étions fin prêts pour passer à l'étape suivante : mener une campagne de promotion auprès du grand public. Fruit d'une collaboration étroite entre le CSMO-Auto et ses partenaires, elle vise à redorer le blason du métier de conseiller en mettant en valeur ses compétences clés auprès des consommateurs. Le message est clair : inciter les consommateurs à demander de faire affaire avec un conseiller certifié lors de leur visite chez le concessionnaire.

Cette campagne, qui battra son plein dans les médias du Québec jusqu'au printemps 2015, a débuté par l'envoi d'un communiqué à l'ensemble des médias, y compris les médias de l'industrie et le Réseau de protection du consommateur du Québec. Déjà, la plus récente édition de *Touring*, le magazine de CAA-Québec, a consacré un article de trois pages au sujet. Il s'agit d'une excellente vitrine pour le métier, puisque *Touring* rejoint plus d'un million de lecteurs !

## UNE VALEUR AJOUTÉE INCONTOURNABLE

Bien que les consommateurs connaissent davantage les produits qu'auparavant, les étapes du processus d'achat ne leur sont pas toujours familières, et certaines peuvent provoquer chez eux une insécurité. Or, c'est ici qu'entre en jeu le conseiller certifié. Son rôle : faciliter ce processus en donnant de l'information juste et en fournissant des explications éclairées en ce qui a trait, par exemple, aux clauses du contrat, aux options de financement proposées et aux modalités de paiement offertes.

Pour le conseiller, la certification représente une véritable valeur ajoutée, car elle contribue à instaurer plus rapidement une relation de confiance avec le client, une condition de réussite essentielle tout au long du processus d'achat. Elle est également pour lui une source de fierté et de motivation.

Voici quelques exemples de ce qu'en disent des conseillers certifiés.

- *Tous les conseillers devraient être évalués !*
- *Je pense que cette certification est absolument nécessaire pour changer la perception du public à l'égard de la profession et qu'elle garantit la compétence des conseillers en vente automobile.*
- *L'obtention de la certification a été très positive dans mon cas, même si je fais le métier depuis 20 ans !*
- *Merci ! Mon diplôme est affiché et, lorsque le client le voit, cela le sécurise et ça me rend fier de moi !*

### AIDE FINANCIÈRE DE 700 \$

Encore offerte pour un temps limité

Il en coûte 900 \$ pour obtenir la certification d'un conseiller. Jusqu'en mars 2015, le gouvernement du Québec assume toutefois une partie de ce montant en accordant une aide financière de 700 \$. Pour en profiter, il faut cependant agir rapidement, car les places sont limitées. Ne tardez donc pas : inscrivez-vous en communiquant avec le Service des normes professionnelles du CSMO-Auto au 1 866 651-6763 ! Une force de vente compétente constitue un gage de réussite pour votre entreprise.



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

**Parce que les  
plus petits détails font  
toute la différence.**



**SULY INC**

STRATÉGIES DE FIDÉLISATION



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

514.990.7265 • 1.877.445.2922

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



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

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

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



# CADA 360

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

### PARTICIPATION

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

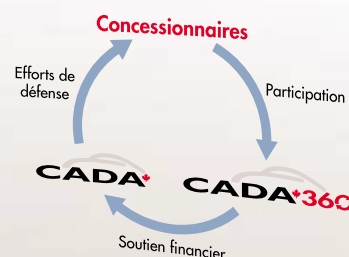
### DÉFENSE DES INTÉRÊTS

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



#### Thomas Samatas

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



## Assurance garages

Des solutions conçues exclusivement pour les concessionnaires

## CADA\*360®

Un choix qui rapporte

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



# IMPLANTATION D'UN PROGRAMME D'INSPECTION DES VÉHICULES D'OCCASION C'EST LE TEMPS DE PASSER À L'ACTION !

Être vert n'est plus une tendance, mais une nécessité. Il est vrai que le Québec fait figure de proue dans plusieurs domaines, mais ce n'est pas le cas en ce qui concerne l'inspection environnementale et d'intégrité des véhicules d'occasion. Alors que plusieurs provinces canadiennes et États américains ont implanté des systèmes d'inspection environnementale des véhicules d'occasion, le Québec accuse un net retard.

## LA SANTÉ : DES AVANTAGES INDÉNIABLES

L'environnement, c'est bien plus qu'une plus-value. Les mesures environnementales ont des répercussions non seulement sur la santé des individus, mais aussi sur les dépenses en soins de santé, qui grugent 43 % du budget provincial. L'implantation au Québec d'un programme d'inspection environnementale des véhicules d'occasion devenait plus que nécessaire.

Malheureusement, l'ancien projet de loi n° 48 n'a jamais été adopté : il est mort au feuilleton. Pourtant, le 17 octobre 2013, le Centre international de recherche sur le cancer (CIRC), l'agence spécialisée sur le cancer de l'Organisation mondiale de la Santé, a annoncé qu'il avait classé la pollution de l'air extérieur comme un facteur cancérigène pour l'homme<sup>1</sup>. Les mesures prises pour protéger l'environnement ont donc nécessairement un effet positif sur la santé.

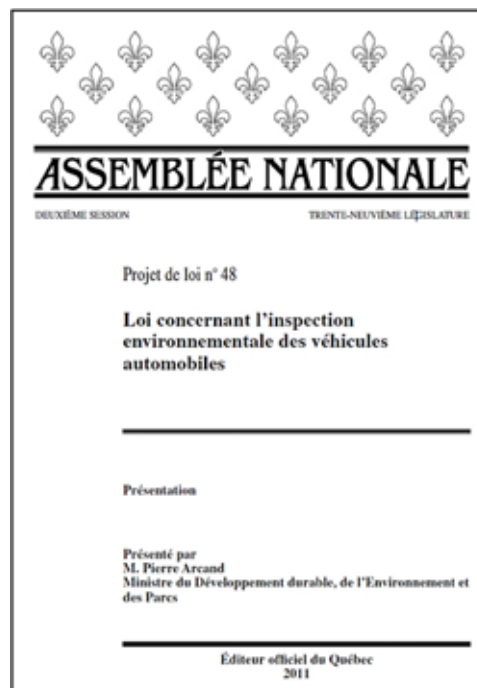
## LES VÉHICULES AUTOMOBILES NEUFS : DES PROGRÈS REMARQUABLES

On exige des constructeurs qu'ils conçoivent des automobiles qui consomment moins d'essence et on souhaite qu'un jour, ces automobiles n'émettent aucun gaz à effet de serre (GES). En respectant les législations québécoise et fédérale en matière d'émissions de GES, les constructeurs et les concessionnaires d'automobiles contribueront à réduire de façon très substantielle ces GES.

Les normes seront encore plus rigoureuses pour les modèles de 2017 à 2025. En 2025, les automobiles neuves consommeront jusqu'à 50 % moins de carburant

que celles de 2008, générant ainsi moins d'émissions polluantes et réduisant, inévitablement, les dépenses en santé. Les automobilistes en profiteront également en réalisant des économies substantielles à la pompe.

La mise en œuvre de la stratégie d'électrification des transports du gouvernement du Québec, par laquelle les instances gouvernementales de la province s'engagent à électrifier une partie de leur parc, est un autre exemple d'avancée en matière de protection de l'environnement. Le 4 octobre 2014, Environnement Canada a également publié un projet de règlement visant à limiter davantage les émissions de GES pour les modèles de véhicules lourds construits après 2018.



1. CENTRE INTERNATIONAL DE RECHERCHE SUR LE CANCER, *La pollution atmosphérique une des premières causes environnementales de décès par cancer, selon le CIRC*, [En ligne], communiqué de presse n° 221, 17 octobre 2013. [[http://www.iarc.fr/fr/media-centre/pr/2013/pdfs/pr221\\_F.pdf](http://www.iarc.fr/fr/media-centre/pr/2013/pdfs/pr221_F.pdf)]

## LES VÉHICULES D'OCCASION : CES GRANDS OUBLIÉS

Bien que la santé et l'environnement aillent de pair, il n'en va pas de même pour les véhicules neufs et les véhicules d'occasion. En effet, si les mesures concernant les véhicules automobiles neufs sont amplement suffisantes, il en est tout autrement pour les véhicules d'occasion qui circulent sur les routes du Québec.

### Un parc automobile vieillissant et en piteux état

En 2013, 40 % du parc automobile du Québec était constitué de véhicules de 8 ans et plus, ce qui représente 1 805 687 véhicules. Plus étonnant encore, à eux seuls, les véhicules automobiles de 11 ans et plus représentaient 21,7 % du parc, soit 977 334 véhicules<sup>2</sup>. Ces véhicules mal entretenus et polluants – car qui dit mal entretenus dit nécessairement polluants – sont dangereux dans bon nombre de cas pour le conducteur et ses passagers. La solution? L'implantation d'un programme d'inspection des véhicules d'occasion.

### Les avantages du PIESVA8+

Un programme obligatoire d'inspection environnementale et de sécurité lors de la revente des véhicules de 8 ans et plus (PIESVA8+) présente de nombreux avantages. En voici quelques-uns.

- Inspection effectuée seulement au moment de la revente d'un véhicule visé. Ainsi,
  - ✧ personne n'est privé de l'utilisation de son véhicule ;
  - ✧ aucune dépense périodique n'est nécessaire pour faire inspecter le véhicule.
- Contribution à la réduction des GES provenant du parc automobile du Québec et, par conséquent, à une meilleure qualité de l'air, particulièrement dans les grands centres urbains.
- Diminution des dépenses liées aux soins de santé.
- Meilleure protection pour l'acheteur d'un véhicule de 8 ans et plus, souvent moins expérimenté et ayant des moyens financiers plus limités, grâce à une inspection de l'intégrité du véhicule dans une perspective de sécurité.
- Réduction des risques liés à la revente d'un véhicule non sécuritaire, ce qui contribue par la même occasion à offrir une sécurité accrue à l'ensemble des usagers de la route.
- Suivi plus rigoureux de la part des consommateurs en ce qui concerne l'entretien régulier de leur véhicule.

Le financement du programme repose sur le principe de l'utilisateur-pollueur-payeur. Au moment de la vente de son véhicule, le propriétaire y contribue. Il peut également provenir du Fonds vert du gouvernement du Québec en ce qui a trait à la partie relative aux changements climatiques.

### Prendre le taureau par les cornes !

Dans son rapport au gouvernement, la Commission sur les enjeux énergétiques du Québec a recommandé qu'un programme d'inspection obligatoire pour les véhicules de 8 ans et plus soit mis en place.

Pour le nouveau ministre du Développement durable, de l'Environnement et de la Lutte contre les changements climatiques, M. David Heurtel, c'est l'occasion de faire preuve de leadership en remettant à l'ordre du jour le projet de loi concernant l'inspection environnementale des véhicules d'occasion. En instaurant un tel programme, le gouvernement du Québec marquerait un pas en avant et témoignerait de son leadership en matière d'amélioration de la qualité de l'air et, par conséquent, de la santé de la population québécoise.

Il est urgent de poser un geste concret en adoptant un tel projet de loi qui contiendrait également des éléments d'inspection de l'intégrité du véhicule puisque, dans certains cas, les véhicules âgés représentent un danger potentiel pour leurs occupants.

Il est primordial d'opter pour une solution globale en s'attaquant à la pollution causée par les vieux véhicules automobiles, qui, en raison de leurs technologies désuètes et de leur manque d'entretien, polluent et menacent la sécurité des usagers de la route. Tous y trouveront leur compte non seulement sur le plan de la santé et de l'environnement, mais également du point de vue économique.

Suite à la page 24

2. SOCIÉTÉ DE L'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUÉBEC, « Tableau 89 : Nombre de véhicules en circulation selon le type d'utilisation, le type de véhicule et l'âge, de 2008 à 2013 », *Dossier statistique. Bilan 2013 : Accidents, parc automobile et permis de conduire*, [En ligne], Québec, juillet 2014, p. 158. [<http://www.saaq.gouv.qc.ca/rdsr/sites/files/12014001.pdf>]



*Célébrez le succès*  
D'UNE COMPAGNIE C'EST BIEN

**MAIS 4 C'EST ENCORE MIEUX**

**JOYEUSES FÊTES!**



1 800 463-4436

Suite de la page 22

Par ailleurs, le premier ministre du Québec, M. Philippe Couillard, a invité toutes les provinces à partager leur expérience en matière de lutte contre les changements climatiques, à l'occasion d'un sommet qui aura lieu à Québec, au printemps 2015. Espérons que M. Couillard et M. Heurtel annonceront aux 13 chefs de gouvernement le dépôt d'un projet de loi sur l'inspection environnementale et l'intégrité des véhicules automobiles d'occasion.

## LA CCAQ : PROACTIVE EN MATIÈRE D'ENVIRONNEMENT

J'assure la représentation de la CCAQ à la Table de concertation sur l'environnement et les véhicules routiers du Québec (TCEVRQ). La TCEVRQ, qui regroupe 18 associations ou organismes de l'industrie automobile, a été créée dans le but d'amener tous les acteurs de l'industrie à réduire l'impact environnemental avant la fabrication des véhicules routiers, pendant leur utilisation et après leur fin de vie utile.



**CarrXpert**  
Carrossier expert®  
www.carrxpert.com

# Congrès 2015 CarrXpert

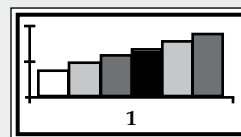
**Château Bromont**  
**16, 17 et 18 octobre**

*Six nouveaux groupes  
en 2014*

**NOUS AVONS UN GROUPE  
POUR VOUS**

*Formation véhicules d'occasion  
Formation aux opérations fixes*

## Groupe Excellence



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

**1 800 840-6334**

**Info@groupe-excellence.com**



# DEMEUREZ DEVANT VOS CONCURRENTS

## LES AVANTAGES D'UNE VENTE CONQUÊTE AVEC FIGDI

### ÉCONOMISER

 MOINS DISPENDIEUX  
QUE LA PUBLICITÉ  
TRADITIONNELLE

### CONTRÔLER

 LES PÉRIODES  
OÙ VOUS AUGMENTEZ  
VOS VENTES

### HAUSSER

 VOTRE  
PART  
DE MARCHÉ

### ORGANISER

 PLUS D'ÉVÉNEMENTS  
ANNUELLEMENT

### RENOUVELER

 VOTRE  
LISTE  
CLIENTS

### ACCROÎTRE

 VOTRE NOTORIÉTÉ  
DANS VOTRE  
PÉRIMÈTRE

### AUGMENTER

 VOTRE CHIFFRE  
D'AFFAIRES AU  
DÉPARTEMENT SERVICE

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



**fidgi**  
communications

La référence  
en ventes privées  
au Québec !

**1.888.706.4810**  
**fidgi.ca**

# À TOUS LES PROPRIÉTAIRES ET DIRECTEURS



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



Propulsé par  MEGTECH™



**Toutes vos possibilités bancaires**

**Informations rapides pour vos clients**

**Uniformisation de la performance**

**Optimisation du rendement**

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



**WWW.DEALYOURRATE.COM - 514-394-0724**



## LA FORMATION CONTINUE : C'EST AUSSI L'AFFAIRE DES TI

Comme vous avez pu le constater, la CCAQ accorde une grande importance à la formation continue de ses membres. Elle profite de plus en plus des technologies de l'information (TI) et des outils multiplates-formes, tel *GoToWebinar* de Citrix, qui permettent d'héberger des événements en ligne à moindres coûts et en temps réel.

C'est dans ce contexte qu'au cours du mois de novembre, l'équipe des TI de la CCAQ a fait ses premiers pas en matière de formation, en présentant le webinaire *Comment augmenter vos ventes grâce à la publicité numérique et aux réseaux sociaux ?* Pour ce faire, nous avons eu la chance de travailler avec M. Jean Gaudreau, un consultant en communication intégrée doté d'une grande expertise en publicité numérique et en planification médias. D'ailleurs, je vous invite à lire son article à la page 41 de cette revue.

### À L'ÉCOUTE DES BESOINS DES MEMBRES

Nous avons initialement prévu de faire une tournée de 10 séminaires au quatre coins du Québec. Mais à la demande générale, nous avons transformé cette tournée en webinaire offert gratuitement. De cette façon, nous avons pu permettre à tous nos membres d'y participer, tout en demeurant sur leur lieu de travail. La réponse des membres a été excellente : près de 175 participants ont pu assister à ce webinaire que nous avons présenté à deux reprises. Ils en ont appris davantage sur le vaste univers du marketing numérique. La formule proposée permettait d'échanger en temps réel avec les formateurs présents, grâce à un modérateur qui relayait les questions des participants. Les nombreux échanges qui ont eu lieu ont rendu notre webinaire vraiment interactif, au grand plaisir de tous.

### VOUS N'AVEZ PU Y ASSISTER ?

Comme c'est le cas pour tous nos webinaires et capsules d'information, nos membres peuvent avoir accès au contenu intégral de cette formation dans la section CCAQ.TV de notre portail extranet. Je vous invite à surveiller notre infolettre hebdomadaire pour en connaître la disponibilité.

### QUE NOUS RÉSERVE 2015 ?

Les TI évoluent constamment. C'est pourquoi nous souhaitons continuer à prendre en compte vos préoccupations et à vous offrir un soutien en matière de TI. Dans la foulée du succès obtenu lors du webinaire de novembre, nous aimerions vous donner un rendez-vous virtuel mensuel : *L'heure TI*. Vous pourrez profiter de cette occasion pour échanger avec des spécialistes, parfaire vos connaissances et en apprendre davantage sur les meilleures pratiques en TI. Vous avez des sujets sur lesquels vous aimeriez en apprendre davantage ? Vous pouvez me joindre par courriel à [eboily@ccaq.com](mailto:eboily@ccaq.com) ou par téléphone au 1 800 463-5189 pour m'en faire part.

N'oubliez pas : nous offrons également un service-conseil gratuit en TI ! Un simple appel à la CCAQ suffit pour en profiter.



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



Dépassez la compétition | Maximisez vos opportunités de ventes

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



Pour connaître notre promotion en vigueur sur le SEO  
et améliorer votre performance en ligne,  
contactez-nous: 1.888.474.2886 EVOLIO.ca

