

Contact



La clé d'une vraie bonne gestion de vos affaires

DÉCEMBRE 2012
VOLUME 22, NUMÉRO 2



***La compétence de
la force de vente :
un gage de succès
pour les membres
de la CCAQ***



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

Enregistrée selon ISO 9001:2008

**Conseiller
Certifié**

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



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

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



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

Enregistrée selon ISO 9001:2008

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

☎ 418 523-2991

☎ 418 523-3725

✉ info@ccaq.com

🌐 www.ccaq.com

Direction de la publication
Jacques Bécard

Édition
Jean Cadoret

Conception et réalisation
Imagine R Concept
Jean Cadoret

Correction et révision des textes
Direction des communications
de la CCAQ

Publicité
Jean Cadoret

Impression
J. B. Deschamps inc.

Dépôt légal
Bibliothèque et Archives nationales
du Québec
Imprimé au Québec

Envoi de publication canadienne :
convention n° 40063802

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



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

Contact

La clé d'une vraie bonne gestion de vos affaires

DÉCEMBRE 2012
VOLUME 22, NUMÉRO 2

SOMMAIRE

- 3 LES MEMBRES DE LA CCAQ : UNE FORCE ÉCONOMIQUE ET SOCIALE QUI MÉRITE D'ÊTRE ENTENDUE**
- 5 LA CCAQ ET SES FILIALES : AU SERVICE DES ATELIERS CARRXPERT**
- 9 COLLOQUE DE LA CCAQ : UN ATELIER PROFITABLE POUR LES CONCESSIONNAIRES D'AUTOMOBILES**
- 13 ENQUÊTE DE LA CCAQ 2012 SUR LA RÉMUNÉRATION UN OUTIL INCONTOURNABLE !**
- 17 NORME PROFESSIONNELLE POUR LES CONSEILLERS EN VENTE D'AUTOMOBILES UNE CERTIFICATION PROFITABLE !**
- 21 TOURNÉE PROVINCIALE EN SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL UNE RÉUSSITE SUR TOUTE LA LIGNE !**
- 23 OBTENIR LA CERTIFICATION CLÉ VERTE : UNE DÉMARCHE PLUS RAPIDE**
- 25 ENDETTEMENT DES CONSOMMATEURS ÉCONOMES, LES QUÉBÉCOIS ?**
- 29 AFFAIRES ÉLECTRONIQUES LA RÉPUTATION NUMÉRIQUE, VOUS CONNAISSEZ ? OU COMMENT PRÉVENIR LE BUZZ NUMÉRIQUE ?**
- 33 OCCASION EN OR PRENDRE LE POULS DU MARCHÉ DE L'OCCASION**
- 36 45^e ÉDITION DU SALON INTERNATIONAL DE L'AUTO DE MONTRÉAL LE RENDEZ-VOUS DE L'INDUSTRIE AUTOMOBILE !**
- 40 32^e ÉDITION DU SALON DE L'AUTO DE QUÉBEC : UNE PRÉSENTATION DE LA CAPITALE ASSURANCES GÉNÉRALES, EN COLLABORATION AVEC CASTROL**
- 43 CONGRÈS CARRXPERT 2012 PLEIN À CRAQUER !**
- 47 LES TECHNOLOGIES D'AUJOURD'HUI ET DE DEMAIN BIEN LES COMPRENDRE, MIEUX LES EXPLIQUER**
- 55 CAA-QUÉBEC OFFRIRA DES ESSAIS DE VÉHICULES ÉLECTRIQUES AU SALON INTERNATIONAL DE L'AUTO DE MONTRÉAL**
- 56 LE PROGRAMME DE PARTENARIAT DE LA CCAQ : UN CONCEPT GAGNANT**



LES MEMBRES DE LA CCAQ : UNE FORCE ÉCONOMIQUE ET SOCIALE QUI MÉRITE D'ÊTRE ENTENDUE

Comme je l'ai mentionné durant mon allocution à l'occasion du dernier colloque de la CCAQ, l'une des missions fondamentales de notre organisation depuis sa création, en 1945, consiste à représenter l'ensemble de ses membres auprès des différentes instances gouvernementales. Or, l'élection d'un nouveau gouvernement nous oblige à faire connaître aux nouveaux élus la force économique et sociale des concessionnaires d'automobiles.

M^e Jacques Béchar, notre lobbyiste en chef, qui a beaucoup d'expérience en cette matière, fera connaître aux nouveaux élus la force économique et sociale que constituent les concessionnaires de la province. Il est important de leur souligner que nous employons 35 000 personnes, que nous vendons chaque année plus de 400 000 véhicules neufs et 200 000 véhicules d'occasion et que nous investissons des sommes considérables en terrains, en immeubles et en équipements de toutes sortes. Les concessionnaires sont au cœur des milieux d'affaires les plus dynamiques, et ils sont présents dans toutes les communautés.

Au cours des prochains mois, nous multiplierons donc nos interventions pour rappeler aux élus que les concessionnaires, des femmes et des hommes d'affaires, offrent des emplois bien rémunérés à leur personnel, qui subvient aux besoins de milliers de familles. Nous leur mentionnerons également que les concessionnaires sont des entrepreneurs qui prennent de gros risques. Car comme notre secteur d'activité est cyclique et n'est aucunement subventionné par l'État, les concessionnaires subissent les aléas de l'économie.

Nous soulignerons enfin aux élus que les concessionnaires figurent à juste titre parmi les dirigeants citoyens les plus généreux et les plus engagés socialement et dans leur communauté respective. Ils se distinguent notamment par leur participation active au sein d'organismes à but non lucratif, ainsi que par leur générosité exceptionnelle et leur soutien indéfectible aux causes humanitaires. Au total, on estime que la contribution financière des membres de la CCAQ à des œuvres ou à des associations à caractère communautaire s'élève annuellement à plus de 6 millions de dollars.

MISE À JOUR DE LA BANQUE DE CONTACTS POLITIQUES

À chaque élection provinciale, la CCAQ met à jour sa banque de contacts politiques. Nous demandons alors à tous nos membres s'ils connaissent personnellement un député ou un ministre, que ce soit du parti au pouvoir ou de l'opposition. Ainsi, le moment venu d'intervenir pour défendre les intérêts de ses membres lors de la présentation d'un projet de loi, ou pour toute autre représentation auprès du gouvernement, la CCAQ peut compter sur la participation de plusieurs concessionnaires.

Comme nos commerces sont régis par plusieurs lois et règlements, nous collaborons sur une base régulière avec un grand nombre de ministères et d'organismes gouvernementaux du Québec. Et quel que soit le parti au pouvoir, nous ne dérogeons pas à notre mission première : représenter l'ensemble de nos membres auprès de ces différentes instances.

Pour les législations fédérales, nous apportons notre soutien à notre corporation nationale, la Corporation des associations de détaillants d'automobiles (CADA), qui regroupe au-delà de 3 500 concessionnaires canadiens, lesquels emploient plus de 100 000 travailleurs !





EVOLIO
DEALER FRIENDLY



**C'EST
BON
D'ÊTRE
AIMÉ**

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

rendez-vous sur **evolio.ca**



LA CCAQ ET SES FILIALES : AU SERVICE DES ATELIERS CARRXPERT

Lors du congrès de CarrXpert qui s'est tenu du 5 au 7 octobre derniers au Fermont Le Manoir Richelieu, dans la région de Charlevoix, M^e Jacques Béchard a fait part aux quelque 300 congressistes de tous les services professionnels offerts par la CCAQ, et dont profitent les membres de CarrXpert. En voici un aperçu.

LA FORCE D'UN REGROUPEMENT

En 2001, la CCAQ a constaté que plusieurs concessionnaires devaient mettre fin à l'exploitation de leur atelier de carrosserie. Pourquoi ? Parce qu'il n'était plus rentable ! La Corporation a alors créé CarrXpert afin notamment de développer un réseau unifié et solide de carrossiers professionnels. Plusieurs années plus tard, la CCAQ peut dire : mission accomplie ! Car les concessionnaires qui en sont devenus membres ont pu regagner les parts de marché qu'ils avaient perdues dans le secteur de la carrosserie.

Aujourd'hui, les membres de CarrXpert

- emploient des réparateurs qualifiés qui travaillent dans le respect des règles de l'art ;
- possèdent des ateliers dotés d'outils de pointe ;
- installent des pièces d'origine ;
- offrent une garantie à vie sur les réparations et un service de remorquage disponible jour et nuit.

CarrXpert a également pour mission de fournir un soutien aux concessionnaires en ce qui a trait à la gestion de leur atelier de carrosserie. C'est d'ailleurs ce qui a amené certains d'entre eux à se regrouper pour exploiter un atelier, de sorte qu'aujourd'hui, CarrXpert compte 513 concessionnaires membres qui exploitent au total 194 ateliers.

Au fil des ans, CarrXpert a bâti le plus important réseau d'ateliers de carrosserie au Québec. Ces ateliers profitent d'une force de regroupement unique basée sur le profes-

sionnalisme de leurs membres ainsi que sur leur diversité. En effet, des concessionnaires exploitent leur atelier dans leur établissement, alors que d'autres le font ailleurs.



De gauche à droite, Michel Belly, François Brunet, Charles Audrey Boivin, Michel Côté, Aimé St-Martin, Maurice Roy, Lucie Jean, Robert Favreau, Pierre Voyer, Pierre Joncas et Gérald Anctil.

L'équipe de CarrXpert, composée de son directeur général, M. Maurice Roy, et d'une dizaine de personnes, a développé une multitude de services pour aider les concessionnaires à optimiser leurs ateliers de carrosserie. L'équipe est fière de leur offrir le réseau d'ateliers de carrosserie le mieux structuré et le plus performant au Québec.

L'ACADÉMIE DE FORMATION CARRXPART

Afin de posséder les connaissances les plus récentes en matière de réparation de carrosserie, les membres peuvent compter sur l'Académie de formation CarrXpert. Ils y trouvent diverses formations, dont une sur l'estimation de dommages à l'intention des estimateurs de ses membres et des experts en sinistres des assureurs. De plus, l'Académie emploie des formateurs accrédités pour donner les cours du programme de formation I-CAR en français.

LES RELATIONS AVEC LES ASSUREURS

Saviez-vous que CarrXpert détient actuellement 39 % du marché de la carrosserie au Québec ? Et que le chiffre d'affaires de ses membres représente 300 millions de dollars annuellement ? CarrXpert s'est donné le mandat de maintenir d'étroites relations d'affaires avec les principaux assureurs. Pour ce faire, elle s'efforce de faire connaître la qualité de son réseau auprès des assureurs, afin qu'ils choisissent les membres de CarrXpert en priorité lorsque nos clients doivent faire réparer leurs véhicules.

DES ALLIANCES STRATÉGIQUES AVEC DES FOURNISSEURS

CarrXpert a conclu des alliances stratégiques avec des partenaires et des fournisseurs de l'industrie, notamment DuPont Canada et AkzoNobel, ainsi que des entreprises qui traitent avec l'ensemble de ses membres pour la location de véhicules et l'achat de pièces d'autos, telles que des vitres d'autos.

LE SOUTIEN DES TI

La CCAQ soutient le réseau CarrXpert de plusieurs façons. D'abord, son équipe des TI, dirigée par M. Patrick Mailloux, vérifie les renseignements fournis par les assureurs en ce qui concerne les paiements, puis elle prépare une liste des paiements qui est transférée au service de la comptabilité de CarrXpert. Celui-ci s'occupe de retourner aux carrossiers les paiements des réclamations. Enfin, la CCAQ compile certaines données relatives à la productivité des ateliers. Ces données fournissent des indicateurs de performance qui permettent l'établissement de comparaisons avec le reste de l'industrie.

LES MUTUELLES DE PRÉVENTION EN SANTÉ ET SÉCURITÉ DU TRAVAIL

Le Groupe SST des concessionnaires d'automobiles du Québec a été créé en 1998. L'équipe dynamique, sous la direction de M^e Céline Servant, est composée de cinq personnes, dont trois avocates, qui offre une gamme de services spécialisés en matière de santé et sécurité du travail.

L'objectif de ce regroupement en mutuelles est la mise en place de moyens de prévention adaptés à notre secteur en vue de réduire les accidents de travail et les maladies professionnelles et, parallèlement, de diminuer substantiellement nos cotisations à la CSST.

Les mutuelles de la CCAQ figurent parmi les plus importantes et les plus performantes au Québec. Plus de 800 membres en font partie. Ils bénéficient de services de prévention, de gestion des réclamations, de médecins experts, d'actuares et de gestion des dossiers légaux.

En 2012, nous sommes extrêmement fiers de compter parmi les membres de nos mutuelles 41 ateliers CarrXpert faisant partie du groupe CCAQ Sélect, et 11 ateliers qui sont membres du groupe CCAQ. C'est sans compter le grand nombre d'ateliers de carrosserie exploités dans l'établissement d'un concessionnaire qui est également membre de CarrXpert.

Les carrossiers membres de nos mutuelles économisent chaque année des sommes substantielles. À titre d'exemple, prenons un carrossier dont la masse salariale a fluctué, de 2008 à 2012, entre 726 000 \$ et 800 000 \$. Comme vous le savez, le taux de l'unité des commerces qui exploitent un atelier de réparation de carrosserie est très élevé, soit près de 6 \$ sur 100 \$ de masse salariale. Pour les années 2008 à 2012, ce carrossier a donc bénéficié de plus de 50 % d'économies en cotisation à la CSST, soit de l'ordre de 120 000 \$.

Globalement, en 2012, nos quelque 800 membres économiseront 20 millions de dollars en cotisations à la CSST. À lui seul, le service de nos mutuelles justifie l'adhésion à CarrXpert.

L'AGENCE ULTRA

Ultra a été créée en 1999. L'agence, sous la direction de M^{me} Linda Blondeau, effectue le recouvrement des comptes en souffrance des concessionnaires. Aujourd'hui, en plus des services de recouvrement, elle offre des services de recherche de titres et d'analyse en vue de l'ouverture d'un compte par un client. Elle propose également de réaliser des enquêtes de préemploi. Ainsi, avant l'embauche d'un candidat ou d'une candidate par un concessionnaire ou un carrossier, elle peut vérifier ses



antécédents de crédit ainsi que ses antécédents civils et criminels. Dans un délai de 24 heures, l'employeur reçoit un rapport verbal. Le rapport écrit lui parvient dans les 48 heures suivant l'étude du dossier.

LE SERVICE DU CONTENTIEUX

La CCAQ s'est dotée d'un service juridique qui offre des conseils sur mesure. Par un simple appel, les concessionnaires et les carrossiers peuvent joindre nos avocats spécialistes, M^e Frédéric Morin et M^e Ian Sam Yue Chi, pour toute question concernant les lois en vigueur et leur application.

LE SERVICE-CONSEIL SUR LES TAXES

Lorsqu'il est question de fiscalité, les concessionnaires et les carrossiers peuvent communiquer gratuitement avec

notre spécialiste, M. Marc Nadeau. Il peut répondre à leurs questions au sujet des taxes à la consommation et d'autres aspects relatifs à la fiscalité.

LES SERVICES EN RESSOURCES HUMAINES

La CCAQ offre également des services en matière de ressources humaines, sous la gouverne de M^{me} Lise Roy. Ces services concernent entre autres : l'enquête sur la rémunération, le logiciel de description de tâches, l'embauche de personnel et un soutien concernant la Loi sur l'équité salariale.

Finalement, M^e Béchard a conclu sa conférence en mentionnant aux participants de ne pas hésiter à utiliser les services offerts par l'équipe de la CCAQ. Elle est disponible pour les aider à atteindre la réussite !

BMO  **Banque privée Harris™**

C'est la collaboration qui fait la différence

Services bancaires platine

Gestion de placements discrétionnaire

Services de gestion de Patrimoine

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

Tarification préférentielle exclusive pour les membres de la CCAQ

1 877 285-4494

www.bmobanquepriveeharris.com

Gardez la maîtrise dans un monde plein de revirements.

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

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

Assurez-vous que votre entreprise garde la maîtrise. Adressez-vous à votre représentant régional de DuPont ou téléphonez au 1.800.668.6945.

Les produits changent, les normes rigoureuses restent.



Tous les Produits de finition DuPont, DuPont[™] et tous les produits portant la mention[™] ou [™] sont des marques de commerce ou des marques déposées de E. I. du Pont de Nemours and Company ou ses filiales. DuPont Canada est un usage autorisé.
© Copyright 2004 DuPont Canada. Tous droits réservés.



Produits de finition



COLLOQUE DE LA CCAQ : UN ATELIER PROFITABLE POUR LES CONCESSIONNAIRES D'AUTOMOBILES

Savez-vous comment protéger les actifs de votre entreprise ? En planifier la gestion ? En optimiser la structure légale ? Régler un différend ou un litige avec votre constructeur ? Ces questions, et bien d'autres, ont trouvé des réponses durant un atelier unique organisé par M^e Jacques Béchard lors du dernier colloque de la CCAQ. En voici un survol.

Pour faire de cet atelier un franc succès, M^e Béchard avait réuni d'excellents conférenciers. Parmi eux, M. Richard C. Gauthier et M^e Tim Ryan, respectivement PDG et directeur du contentieux et des relations industrielles de la CADA, ainsi que M^{es} Jean DeBlois, Donald Béchard et Robert Baker de la firme DeBlois & Associés, à Québec. Forts de leur expérience reconnue en matière de besoins juridiques dans notre secteur d'activité, ils ont abordé plusieurs sujets d'importance pour les concessionnaires.



De gauche à droite, M^e Jacques Béchard, PDG de la CCAQ, M^e Tim Ryan, directeur du contentieux et des relations industrielles de la CADA, M^{es} Jean DeBlois et Donald Béchard, avocats chez DeBlois & Associés, M. Richard C. Gauthier, PDG de la CADA et M^e Robert Baker, avocat chez DeBlois & Associés.

GESTION D'UN CONCESSIONNAIRE D'AUTOMOBILES

Une bonne planification de la gestion d'un concessionnaire d'automobiles est primordiale. C'est pour cette raison que M^{es} Jean DeBlois et Robert Baker ont assuré la première partie de l'atelier. Ils ont notamment parlé de la maximisation du rôle de la société de gestion, de la protection des actifs et de la protection de l'exonération

du gain en capital. Ces experts ont abordé d'autres sujets, tels que la création d'une fiducie familiale pour multiplier l'exonération de gain en capital, la vente de polices personnelles d'assurance vie à la société de gestion qui en deviendra propriétaire et bénéficiaire, et le gel des actions en faveur des enfants et du personnel-clé. Ils ont enfin insisté sur l'importance de faire la mise à jour de la convention entre actionnaires, tous les deux ou trois ans.

OPTIMISATION DE LA STRUCTURE LÉGALE ET FISCALE DU CONCESSIONNAIRE

Durant sa conférence, M^e DeBlois a donné quelques suggestions aux concessionnaires pour optimiser la structure légale de leur entreprise. Nous vous en présentons quelques-unes, tirées de son exposé.

- Votre société de gestion devrait détenir l'immeuble servant à l'exploitation de votre entreprise opérante, *la concession*, à titre de protection d'actifs. Cette façon de faire favorise également la vente de l'entreprise, car son prix sera diminué pour l'acquéreur, quitte à ce que ce dernier détienne un droit de premier refus ou une option d'achat pour acquérir l'immeuble, une fois payé le prix d'acquisition de la concession. Votre société de gestion recevra les surplus de la concession à titre de protection d'actifs dans le but de respecter les tests fiscaux pour l'exonération du gain en capital. Elle devrait également détenir la police d'assurance vie sur la vie du concessionnaire propriétaire.
- Vous aurez également intérêt à transférer à leur juste valeur marchande toutes les polices d'assurance vie que vous avez souscrites personnellement. Vous pourrez ainsi recevoir, libre d'impôt de votre société de gestion, la valeur marchande des polices ayant fait l'objet d'une évaluation par un actuair. Cette façon de procéder entraînera une baisse de votre coût de la vie étant donné que, dorénavant, votre société de gestion, devenue titulaire et bénéficiaire de ces polices, en assumera les primes.

- Il pourrait être avantageux que votre société de gestion détienne des actions à dividende discrétionnaire pour recevoir les surplus de liquidités dans le capital-actions de votre entreprise. Il pourrait aussi être avantageux qu'une fiducie familiale soit créée pour en détenir les actions participantes.

Notez que la création d'une fiducie familiale a pour but de permettre la multiplication de l'exonération de gain en capital par le nombre de bénéficiaires mentionnés à l'acte de fiducie, même si vos enfants sont mineurs, si l'entreprise opérante se qualifie. La fiducie familiale a également pour but de baisser votre coût de la vie, car elle recevra des dividendes de votre entreprise et elle attribuera ces revenus, en tout ou en partie, à vos enfants majeurs. Ces derniers pourront alors assumer personnellement des dépenses, telles que les frais de scolarité, les vêtements, la voiture, le logement, etc.

Pour que vous obteniez l'autorisation du constructeur afin de réaliser une telle planification, des actions à vote multiple du capital-actions de votre entreprise opérante seront émises. Celles-ci vous assureront le contrôle des opérations de votre entreprise. Les actions participantes que vous, ou votre société de gestion, détenez actuellement seront évaluées à leur juste valeur marchande et elles seront converties, sans impact fiscal immédiat, en actions privilégiées par voie de roulement fiscal. Cette conversion permettra à la fiducie familiale de souscrire, pour une somme minimale, des actions participantes de votre entreprise.

Quant à la concession, il est important de s'assurer qu'elle respecte les tests fiscaux permettant l'exonération de gain en capital. Rappelez-vous cependant que, en cas de décès, tout ajustement pour se conformer aux tests fiscaux devient illégal. Assurez-vous également que la convention avec votre employé-clé devenu actionnaire prévoit la disposition de ses actions s'il décède, cesse d'être à votre emploi ou si la concession est vendue. Enfin, si vous avez un partenaire dans l'actionariat de la concession, posez-vous notamment la question suivante : Votre convention entre actionnaires a-t-elle été révisée en ce qui concerne la valeur des actions par rapport à l'assurance vie détenue ?

ACHAT OU VENTE D'UNE CONCESSION

M^{es} DeBlois et Baker ont abordé les éléments essentiels d'une bonne transaction d'achat ou de vente d'une concession. Les conférenciers ont notamment traité des sujets suivants :

- La distinction entre la vente d'actifs et la vente d'actions
- La préparation de la lettre d'intention et de l'offre d'achat
- La vérification diligente
- Les problèmes environnementaux et le transfert de l'immeuble
- Le financement
- Le contrat de vente
- La protection du solde du prix de vente
- Les clauses de non-concurrence et de non-sollicitation
- L'acceptation par le constructeur de la cession de la concession

M^e Jacques Béchard a conclu cette partie de l'atelier en mentionnant que les concessionnaires investissent des millions de dollars dans leur entreprise et qu'il est extrêmement important pour eux d'être bien structurés sur les plans légal et fiscal. Il a également rappelé aux participants l'importance de faire appel à des experts-comptables et à des juristes pour être bien conseillés lors de ces transactions majeures.

RELATIONS ENTRE CONSTRUCTEURS ET CONCESSIONNAIRES

Dans la seconde partie de l'atelier, M. Richard C. Gauthier et M^e Jacques Béchard ont présenté un résumé des différents services offerts par la CCAQ et la CADA en matière de relations entre les constructeurs et les concessionnaires. M^e Béchard a expliqué la philosophie d'intervention de la CCAQ et de la CADA, qui est de maintenir des relations saines et harmonieuses entre les deux parties. De plus, il a mentionné que, lorsqu'un concessionnaire a un différend ou un litige avec son constructeur, il doit tenter l'impossible pour en arriver à une entente sans briser la relation future de confiance et d'harmonie qui doit exister entre un concessionnaire et son constructeur.

Pour sa part, M. Richard C. Gauthier a expliqué que la mission du Comité des relations industrielles de la CADA est avant tout de promouvoir de saines relations entre



les constructeurs et les concessionnaires. Il a parlé du sondage annuel mené par la CADA depuis plus de 20 ans, qui mesure le taux de satisfaction des concessionnaires à l'égard de leur constructeur.

Par ailleurs, M. Richard C. Gauthier et M^e Tim Ryan ont expliqué que la CADA offrait son aide sur une base régulière pour l'analyse des contrats de concession des constructeurs. Au fil des années, M^{es} Bécard et Ryan ont d'ailleurs développé une expertise très pointue en la matière.

PROGRAMME NATIONAL D'ARBITRAGE DES CONCESSIONNAIRES D'AUTOMOBILES (PNACA)

M. C. Gauthier et M^e Bécard ont souligné l'importance du PNACA, qui a récemment été renouvelé pour une période de 5 ans. Ils ont rappelé que ce programme mis en place en 1996 a pour but de résoudre les différends entre les concessionnaires et les constructeurs concernant leur contrat de concession. Ils ont également insisté sur le fait que le PNACA, en plus de constituer une solution de remplacement aux tribunaux traditionnels, offre des

droits additionnels aux concessionnaires en matière de contrats de concession.

M^{es} Jacques Bécard et Donald Bécard ont terminé cette partie de l'atelier par un résumé des décisions importantes en matière de franchisage, dont plusieurs concernent les contrats de concession du secteur de l'automobile. Au cours des dernières années, M^e Donald Bécard a représenté plusieurs concessionnaires, devant des arbitres du PNACA et devant les tribunaux traditionnels, et a obtenu des résultats très satisfaisants pour les concessionnaires.

MOT DE LA FIN

M^e Jacques Bécard a conclu l'atelier en mentionnant aux participants que la CCAQ et la CADA leur offrent de nombreux services à l'interne, et qu'elles peuvent leur recommander des experts externes dans notre secteur d'activité. Enfin, il leur a rappelé de ne pas hésiter à communiquer avec leur corporation lorsqu'ils ont une interrogation sur toute question relative au merveilleux monde de l'automobile.

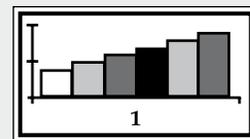
En cette saison où nous prenons le temps de penser à l'année qui se termine, nous voudrions remercier tous nos membres, tant dans les groupes Méga, les groupes régionaux, provinciaux et nationaux ainsi qu'Occasion en Or, sans oublier nos clients de formation et consultation.

Votre fidélité est notre actif le plus précieux !

Groupe Excellence

À quand votre tour ?

Groupe Excellence



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

1 800 840-6334

Info@groupe-excellence.com

Pourquoi faire confiance aux séparateurs d'huile **CatchOIL** ?

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



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

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

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



Services additionnels offerts

MOHAWK

Distribution des ponts élévateurs Mohawk Lift



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

lev.co

TESSIER
ÉQUIPEMENTS
SOLUTIONS INDUSTRIELLES
Équipements de garage et d'environnement



www.tessierequipements.ca

Bureau Québec : 418.570.0599

Bureau Montréal : 514.331.0012

info@tessierequipements.ca



ENQUÊTE DE LA CCAQ 2012 SUR LA RÉMUNÉRATION UN OUTIL INCONTOURNABLE !

En tant que concessionnaire d'automobiles ou de véhicules lourds, vous savez que la rémunération du personnel constitue un élément important d'une saine gestion d'entreprise. En effet, pour demeurer concurrentiel, vous devez recruter les meilleures ressources disponibles et prendre soin de celles à votre emploi. Pour vous permettre de prendre le pouls de l'industrie en matière de rémunération, la CCAQ vous propose un nouvel outil : les *Résultats de l'enquête sur la rémunération 2012*, disponibles dès maintenant.



APPROCHE RIGOREUSE

Au cours de l'été dernier, la CCAQ a recueilli les données nécessaires pour réaliser son enquête. Près de 200 répondants du secteur de l'automobile et plus d'une douzaine de concessionnaires de véhicules lourds y ont participé, dont environ 30 % des membres de la CCAQ. Les données fournies par les répondants nous ont permis de dresser un portrait des pratiques de rémunération des concessionnaires, tant à l'échelle du Québec que des régions¹.

Les données de l'enquête portent sur l'ensemble des aspects de la rémunération. Elles prennent en considération une quarantaine d'emplois courants au sein des entreprises du domaine de l'automobile et du camion lourd. Ces aspects comprennent le salaire de base, les commissions, les bonis, la rémunération en espèces et les programmes d'avantages sociaux.

C'est la firme spécialisée en rémunération Perrault Conseil qui a analysé les résultats, en collaboration avec des membres de l'équipe des TI et de la comptabilité de la CCAQ. Ces derniers ont également contribué à la préparation du questionnaire et à la cueillette des données.

RAPPORT COMPLET

Le rapport présente, pour chacun des postes ayant fait l'objet de l'enquête, une brève description des tâches effectuées, les salaires médians et moyens, les bonis payés, les commissions reçues lorsqu'il y a lieu, le nombre de concessionnaires sondés, ainsi que le nombre de titulaires des postes pour lesquels nous avons obtenu de l'information (voir l'image ci-dessous).

The image shows a screenshot of a report titled "Automobiles et camion léger - Provincial" for the year 2012. The report is organized into several sections, each with a table of data. The sections include:

- Préparé à la satisfaction à la clientèle**: A section at the top with a table of data.
- Présentation des données**: A section with a table showing various metrics.
- Répartition par région**: A section with a table showing data for different regions.
- Répartition par type de concessionnaire**: A section with a table showing data for different types of dealers.
- Répartition par poste**: A section with a table showing data for different job positions.
- Répartition par salaire**: A section with a table showing data for different salary levels.
- Répartition par commission**: A section with a table showing data for different commission rates.
- Répartition par boni**: A section with a table showing data for different bonus amounts.
- Répartition par avantage social**: A section with a table showing data for different social benefits.

1. Notez que la Corporation des concessionnaires d'automobiles de Montréal (CCAM) mène sa propre enquête sur la rémunération.

De plus, les données du rapport sont ventilées en fonction du nombre de véhicules vendus et du chiffre d'affaires des entreprises. Le rapport inclut également des données concernant le nombre de véhicules vendus par conseiller, les régimes de retraite, les composantes de la rémunération, le calcul des commissions, les avantages liés à l'automobile fournie par l'employeur, le taux de roulement, les dates des révisions salariales, les données démographiques et bien plus encore !

OFFRE AVANTAGEUSE

L'enquête réalisée en 2012 constitue un outil indispensable pour la bonne gestion des ressources humaines de votre entreprise. Elle vous permet d'analyser la compétitivité des pratiques de rémunération de votre secteur d'activité, en plus de vous fournir des données

qui vous aideront à attirer le personnel-clé dans votre établissement, à le motiver et à le retenir, en lui offrant un salaire et des avantages concurrentiels.

Vous pouvez vous procurer l'ensemble du rapport en formats électronique et papier. Les personnes qui ont participé à l'enquête en remplissant le questionnaire peuvent obtenir le rapport au coût de 39 \$. Il s'agit d'un rabais de 80 % sur le coût régulier ! Les autres peuvent l'obtenir au coût de 195 \$.

Afin de commander l'enquête, remplissez le bon de commande disponible dans l'intranet de la CCAQ ou communiquez avec M^{me} Suzanne Gauthier par téléphone au 1 800 463-5189 ou par courriel à sgauthier@ccaq.com.



**MARQUAGE ANTIVOL
SHERLOCK INC.**

Le meilleur moyen de dissuasion et de prévention du vol :

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



Recommandez Sherlock, le crabe doré
WWW.SHERLOCK.CA

ÉCOLE DE COMMERCE
AUTOMOBILE
du Canada
- FONDÉE EN 1985 -

www.ecoledecommerceautomobileducanada.ca

Groupe PPP PAR et POUR

les concessionnaires
automobiles



Groupe PPP est la
seule entreprise
qui vous
appartient
à 100 % !

Vous voulez
vous démarquer
de vos concurrents ?

Nous aussi...

1 800 463-4436
www.groupeppp.com



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

Groupe



OFFREZ LA SÉCURITÉ QUE TOUS VOS CLIENTS RECHERCHENT...

Devenez un conseiller certifié, l'expert en vente d'automobiles au Québec!

Démarquez-vous en faisant reconnaître officiellement par le gouvernement du Québec l'excellence de vos compétences à accompagner les consommateurs dans leurs transactions automobiles.

**Soyez un
leader recherché
de l'industrie!**

Conseiller
Certifié



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

**Inscrivez-vous à la
norme professionnelle**

pour conseiller en vente d'automobiles
en visitant dès maintenant le

www.csmo-auto.com

Administrée par

CSMO-Auto, la référence gouvernementale
en matière de développement des compétences
de la main-d'œuvre.

En collaboration avec :

Commission
des partenaires
du marché du travail

Québec

Emploi

Québec

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



NORME PROFESSIONNELLE POUR LES CONSEILLERS EN VENTE D'AUTOMOBILES UNE CERTIFICATION PROFITABLE !

Si votre force de vente n'est pas encore certifiée par le processus d'évaluation et de reconnaissance des compétences (RCMO) de la norme professionnelle pour les conseillers en vente d'automobiles, il est temps plus que jamais de vous y mettre. Saviez-vous que quelque 500 conseillers ont déjà obtenu leur certification ?

Le Comité sectoriel de main-d'œuvre des services automobiles (CSMO-Auto), en association avec la CCAQ, offre un service personnalisé de certification des conseillers qui ont acquis plus d'une année d'expérience. « La norme professionnelle permet de reconnaître leurs compétences et, par le fait même, d'améliorer l'image de nos conseillers et conseillères en vente », explique M^e Jacques Béchar, président-directeur général de la CCAQ. « Nous voulons qu'ils soient des professionnels et qu'ils aient une connaissance générale et complète de tous les aspects entourant leur profession », ajoute-t-il.

La certification développée par des experts de l'industrie reconnaît cinq compétences essentielles à l'exercice de la profession, soit :

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

Vous avez embauché de nouveaux conseillers ? Sachez que la norme professionnelle vous permet aussi de les former directement à l'intérieur de votre entreprise. Grâce à la formule d'apprentissage hybride, le conseiller pourra suivre une formation en ligne et bénéficier d'un accompagnement (*coaching*), le tout appuyé par des guides écrits.

« La norme professionnelle contribue à prouver le professionnalisme de nos conseillers à nos clients », affirme M. Marc Perras, copropriétaire des Galeries Nissan, à Saint-Hyacinthe. « Nous voulons qu'ils fassent affaire avec des conseillers qui savent de quoi ils parlent. Pour gagner leur confiance, il faut leur démontrer notre sens de l'éthique, ainsi que nos compétences. Et c'est ce que la norme nous permet de faire ! » rappelle-t-il.



Vous n'êtes pas encore convaincu ? Voici d'autres raisons qui démontrent la pertinence de faire certifier vos conseillers en vente :

- Devenir le leader de votre région en matière de vente d'automobiles
- Atteindre des objectifs de vente supérieurs
- Augmenter le taux de satisfaction de votre clientèle
- Offrir une expérience optimale d'achat à votre clientèle
- Renforcer la crédibilité de vos conseillers et celle de votre entreprise



CE QU'IL FAUT RETENIR

- L'évaluation est d'une durée de sept heures.
- Un évaluateur chevronné réalise l'évaluation en milieu de travail.
- Le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS) délivre un diplôme au conseiller certifié.

LA NORME PROFESSIONNELLE :

- devient le cadre de référence pour la définition de la profession de conseiller ;
- permet aux nouveaux conseillers d'apprendre en travaillant par l'entremise du Programme d'apprentissage en milieu de travail (PAMT) ;
- offre aux conseillers d'expérience la possibilité d'être évalués par la Reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre (RCMO) ;
- conduit à une certification gouvernementale reconnue par l'industrie ;
- rehausse l'image et la crédibilité de la profession ;
- uniformise les pratiques de vente d'automobiles au Québec ;
- amène une rigueur dans les pratiques de la profession ;
- modifie la perception des consommateurs à l'égard des conseillers.

Afin de profiter des nombreux avantages que vous procure la certification des conseillers en vente de votre établissement, ne tardez pas à communiquer avec le Service de la norme professionnelle au 1 866 616-6763 ou par courriel à conseillercertifie@csmo-auto.com. Vous pouvez également visiter le www.csmo-auto.com pour en connaître davantage sur le sujet.



Concessionnaires ayant des conseillers certifiés
(en date du 31 octobre 2012)

Notez que plusieurs dizaines d'autres ont des conseillers en cours de certification.

Alma Toyota	Grenier Chevrolet Buick GMC	Mazda 2-20
Acura Laval	Grenier Volkswagen	Mazda St-Jérôme
Acura Plus – Blainville	Grenier Suzuki	Mercedes-Benz Blainville
Alma Ford	Hamel BMW – Blainville	Michaud Automobiles
Automobiles du boulevard Kia	Honda Charlesbourg	Pascal Automobiles
Automobiles Paillé	Honda Mont-Laurier	Performe Hyundai – Mont-Laurier
Beauce auto 2000 – Ford Lincoln	Hubert Auto Maniwaki	Pointe-aux-Trembles Dodge Chrysler Jeep
Blainville Ford	Hubert Auto Mont-Laurier	Rimouski Mitsubishi
Boisvert Ford – Boucherville	Hyundai Vaudreuil	Rimouski Toyota
Boulevard Chevrolet Buick GMC Cadillac	Infiniti Laval	Saguenay Volkswagen
Boulevard Lexus	Kamouraska Chrysler	Saint-Jean Hyundai
Boulevard Toyota	Lallier Ste-Foy	Sept-Îles Mazda
Champlain Dodge Chrysler Jeep	Lamontagne Auto	Sept-Îles Nissan
Daniel Paré Dodge Chrysler	Laval Chrysler Dodge Jeep Ram	Sept-Îles Toyota
Domaine Mazda P.A.T.	Le Relais Chevrolet Cadillac Buick GMC	Simpson Automobiles
Etrie Toyota	Ledé Sports	Ste-Foy Hyundai
Formule Kia	Les Galeries Nissan	Subaru de Laval
Formule Mazda	Lévis Suzuki	Toyota Baie des Chaleurs – Caplan
Formule Subaru	Lexus Laval	Trois-Rivières Acura
Garage F. Cossette	Longueuil Suzuki	Trois-Rivières BMW
Gaspé Toyota	Longueuil Toyota	Trois-Rivières Honda
Gaspé Honda	Longueuil Scion	Valleyfield Honda
Girard automobile	Marquis Automobiles	Vimont Toyota – Laval
Gendron Chrysler Jeep Dodge	Matane Toyota	



Donnez de la valeur
à vos compétences

Devenez

Conseiller
Certifié

Norme professionnelle
pour conseiller et conseiller
en vente d'automobiles



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

INFORMATIONS

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

www.csmo-auto.com /norme

Évaluation pratique en milieu
de travail + ou - 7 heures

EVALUATIONS :

- Évaluateur interne
ou externe* : 150 \$

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





Mutuelles de prévention

Questionnaire médical préembauche (QMPE)

Solutions d'avantages sociaux

Employeurs de choix au Canada -
Petites et moyennes organisations



Mutuelle de prévention

Filiale de la CCAQ 

Santé et sécurité du travail

Normes du travail

Relations de travail

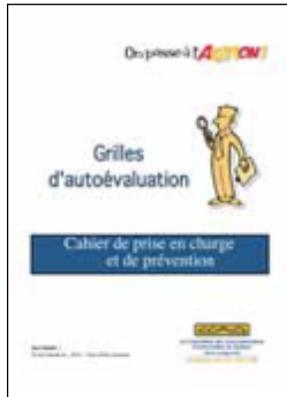




TOURNÉE PROVINCIALE EN SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL UNE RÉUSSITE SUR TOUTE LA LIGNE !

Mutuelle de prévention
Filiale de la CCAQ

Durant l'automne, l'équipe juridique de la direction de la mutuelle, M^{es} Céline Servant, Isabelle Montpetit et Lise Turcotte, ont sillonné le Québec pour accompagner M^{me} Roxanne Beaulieu, conseillère en prévention à Aon Hewitt et responsable de la prévention pour les membres de la CCAQ. M^{me} Beaulieu a donné une formation dynamique, que tous les participants ont appréciée. En voici un compte rendu.



DES GRILLES D'AUTOÉVALUATION QUI SIMPLIFIENT LE TRAVAIL

Après une présentation d'un court historique de la santé et sécurité au travail (SST) au Québec, M^{me} Beaulieu a rappelé l'importance de bien identifier les risques au travail pour établir un programme de prévention ciblé en fonction de ces risques.

La formatrice a présenté aux participants les dix grilles d'autoévaluation spécifiques à un risque qui ont été élaborées, de même que leur mode d'emploi. Les risques sont les suivants :

1. Changement de pneus
2. Mélange de peinture
3. Monoxyde de carbone
4. Pont élévateur
5. Produits chimiques
6. Pulvérisation d'antirouille
7. Pulvérisation de peinture
8. Réparation de freins
9. Tenue des lieux
10. Transvidage d'essence

Au moyen de la grille correspondant au risque, le responsable en SST doit répondre aux questions présentées afin d'évaluer les efforts de prévention réalisés dans l'entreprise. Pour chaque point, nous lui proposons des pistes de solution afin qu'il cible rapidement les actions à entreprendre pour se conformer aux normes en matière de SST. De plus, nous avons ajouté une section de suivi et de contrôle afin qu'il s'assure que les risques sont en tout temps gérés et contrôlés.

On passe à l'ACTION		Grille d'autoévaluation Changement de pneus	
Évaluer votre entreprise aux questions 1 à 10			
1. Une personne responsable pour effectuer les changements de pneus	23	23	23
2. Avoir un plan de travail de travail de sécurité en vigueur	23	23	23
3. Apposer les étiquettes d'alerte aux pneus 235	23	23	23
4. Les pneus d'appoint sont-ils appropriés pour :			
- la conduite	23	23	23
- l'équilibre	23	23	23
- la tenue d'un cargo	23	23	23
5. Établir un calendrier de vérification d'appoints appropriés pour :	23	23	23
6. Vérifier vos méthodes de travail (méthodes de travail, de planification de travail)	23	23	23
7. Établir les horaires de travail de la personne responsable pour le travail de la méthode de travail	23	23	23
8. Établir le calendrier de vérification de :			
- la méthode de travail	23	23	23
- les appoints	23	23	23
- les pneus	23	23	23
- la méthode de planification	23	23	23
9. Une fois évaluées les méthodes (méthodes de travail, de planification de travail) et les appoints par l'employeur de la grille de planification 235	23	23	23
SECTION SUIVI ET CONTRÔLE			
10. Établir un plan de suivi de l'évaluation de l'autoévaluation pour votre activité pour la durée de :	23	23	23
11. Assurer que le suivi de la durée de planification de la méthode de travail	23	23	23
12. Assurer que le suivi de la durée de planification de la méthode de travail	23	23	23
13. Assurer que le suivi de la durée de planification de la méthode de travail	23	23	23
14. Assurer que le suivi de la durée de planification de la méthode de travail	23	23	23
- la conduite	23	23	23
- l'équilibre	23	23	23
- la tenue d'un cargo	23	23	23
+ + +			
Vous avez des questions? Appelez la ligne de soutien!			

Pistes de solutions
Changement de pneus

☛ Choisir le site à inspecter (à l'extérieur des locaux, à l'extérieur de la zone de travail)

1. ÉVALUATION DES RISQUES

1. Avant de commencer le travail, s'assurer que :		
a) l'équipe de travail est formée et qualifiée	_____	☑
b) les outils sont adéquats	_____	☑
c) les procédures de travail sont connues	_____	☑
d) les équipements de protection personnelle (EPP) sont adéquats	_____	☑
e) les procédures de travail sont connues	_____	☑
f) les procédures de travail sont connues	_____	☑
2. Avant de commencer le travail, s'assurer que :		
a) les procédures de travail sont connues	_____	☑
b) les procédures de travail sont connues	_____	☑
c) les procédures de travail sont connues	_____	☑
d) les procédures de travail sont connues	_____	☑
e) les procédures de travail sont connues	_____	☑
f) les procédures de travail sont connues	_____	☑

2. ÉVALUATION DES RISQUES (suite)

3. Avant de commencer le travail, s'assurer que :		
a) les procédures de travail sont connues	_____	☑
b) les procédures de travail sont connues	_____	☑
c) les procédures de travail sont connues	_____	☑
d) les procédures de travail sont connues	_____	☑
e) les procédures de travail sont connues	_____	☑
f) les procédures de travail sont connues	_____	☑

3. ÉVALUATION DES RISQUES (suite)

4. Avant de commencer le travail, s'assurer que :		
a) les procédures de travail sont connues	_____	☑
b) les procédures de travail sont connues	_____	☑
c) les procédures de travail sont connues	_____	☑
d) les procédures de travail sont connues	_____	☑
e) les procédures de travail sont connues	_____	☑
f) les procédures de travail sont connues	_____	☑

4. ÉVALUATION DES RISQUES (suite)

5. Avant de commencer le travail, s'assurer que :		
a) les procédures de travail sont connues	_____	☑
b) les procédures de travail sont connues	_____	☑
c) les procédures de travail sont connues	_____	☑
d) les procédures de travail sont connues	_____	☑
e) les procédures de travail sont connues	_____	☑
f) les procédures de travail sont connues	_____	☑

Évalué par : _____
 Site : _____
 Date : _____

Les grilles d'autoévaluation facilitent la mise en place d'un programme de prévention dans votre établissement ; elles vous serviront aussi pour le suivi et le contrôle. Puisqu'un employeur peut être tenu responsable en vertu du Code criminel à la suite d'un accident grave, ces outils sont conçus en fonction des devoirs de diligence raisonnable élaborés par les tribunaux. En un mot, si vous êtes proactif dans la gestion des risques en SST, il vous sera plus facile de faire face à des accusations de négligence criminelle.

Suite à la page 26

LE PROGRAMME D'ASSURANCE CADA SÉCURITÉ 360°



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

PRATTE

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

Personnes ressources

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

Maxime Bélanger T : 418.781.2005
 mbelanger@prattemorrisette.ca



OBTENIR LA CERTIFICATION CLÉ VERTE : UNE DÉMARCHE PLUS RAPIDE

L'été 2012 a été marqué par un nouveau jalon dans l'histoire du programme **Clé Verte** : à ce jour, plus de 800 ateliers s'y sont inscrits ! Et parmi eux, plus de 450 affichent aujourd'hui fièrement leur certification. Devant cet intérêt croissant de la part des ateliers, Nature-Action Québec (NAQ) s'est doté de nouvelles règles, en vigueur depuis le 15 octobre dernier. Elles ont pour but l'amélioration de la démarche d'implantation de la certification dans les ateliers.

Pour les ateliers certifiés, les retombées sont de plus en plus avantageuses. Non seulement profitent-ils d'une reconnaissance accrue de la part des consommateurs et de l'industrie des services automobiles, mais ils bénéficient également d'une plus grande crédibilité aux yeux des municipalités, des agences environnementales et des organismes gouvernementaux en quête d'initiatives favorisant le développement durable.

LE FRUIT DE L'EXPÉRIENCE

Au cours des quatre dernières années, au fil de son expérience avec les ateliers, NAQ a cependant constaté que l'implantation des exigences relatives à la certification pouvait être plus rapide lorsqu'un suivi étroit était réalisé avec les ateliers inscrits au programme. C'est donc dans cet esprit que l'organisme, après avoir consulté ses partenaires de l'industrie, a instauré les nouvelles règles suivantes.

- Un suivi sera désormais réalisé à mi-parcours, soit 9 mois après l'inscription des ateliers. Pour ce faire, NAQ communiquera avec tous ceux qui sont en voie d'obtenir leur certification afin de faire le point et de les aider à trouver des pistes de solution aux problèmes. De plus, il continuera à :
 - fournir le soutien prévu par le forfait, par exemple par téléphone pour répondre aux questions des ateliers ;
 - offrir des services-conseils sur demande, à la carte (frais en sus), incluant une ou plusieurs visites sur place par des conseillers de NAQ, pour évaluer la situation, faire des recommandations et ainsi accélérer davantage le processus.
- Les ateliers qui s'inscrivent au programme **Clé Verte** ont désormais 18 mois, incluant la demande de vérification (audit) acceptée par NAQ, pour en réaliser l'implantation.
- L'atelier qui ne respectera pas cette nouvelle échéance devra, pour poursuivre l'implantation de la certification, se réinscrire au tarif en vigueur. NAQ ne lui accordera aucun remboursement.

Nature-Action Québec et ses partenaires, les membres de la Table de concertation sur l'environnement et les véhicules routiers, sont fiers du succès remporté par **Clé Verte**. Afin d'obtenir des renseignements supplémentaires au sujet du programme et de joindre un représentant pour vous y inscrire, visitez le www.cleverte.org.

ADHÉRER AU PROGRAMME **CLÉ VERTE** : LA CCAQ VOUS LE RECOMMANDE !

Clé Verte est un programme volontaire, ce qui signifie que son adhésion n'est aucunement obligatoire, mais elle est fortement recommandée par la CCAQ et l'industrie.

Pourquoi ? Parce que la certification **Clé Verte** est

- prise de plus en plus en considération par les différents ordres de gouvernement ;
- exigée par certains assureurs ;
- obligatoire si vous voulez faire partie du réseau des garages recommandés CAA-Québec ;
- reconnue par la clientèle.

M^r FRÉDÉRIC MORIN

Directeur des affaires juridiques et
représentant de la CCAQ à la Table
de concertation sur l'environnement
et les véhicules routiers



Les concessionnaires membres de la CCAQ sont d'ailleurs mieux préparés que quiconque pour obtenir la certification **Clé Verte**, entre autres parce que la plupart d'entre eux ont investi des sommes importantes dans leur entreprise en matière de santé et sécurité au travail.

C'EST MA CADA



«Le Fonds d'aide juridique – il s'est avéré à maintes reprises d'un grand secours pour les concessionnaires.»



«Lorsqu'un concessionnaire est engagé dans une cause juridique dont l'issue peut avoir une incidence sur tous les concessionnaires, il peut demander l'aide du Comité d'aide juridique de la CADA. Au cours des 25 dernières années, le Comité a participé à plus d'une centaine de causes, ce qui démontre que le Fonds d'aide juridique vise bien à protéger les intérêts des concessionnaires. C'est un des grands avantages d'être membre de la Corporation.»

*Norman Hébert, Jr.
Groupe Park Avenue
Montréal (Québec)
Lauréat ambassadeur 2012*

QUE SIGNIFIE LA CADA POUR VOUS?

Nous avons demandé aux finalistes 2012 de Lauréat CADA ce que signifiait la CADA pour eux. Comme on pouvait s'y attendre, les réponses que nous avons reçues furent variées et éclairantes. Certains ont parlé des efforts de pression de la CADA dans les domaines des relations gouvernementales, des relations industrielles et des affaires juridiques. D'autres ont chanté les louanges des avantages liés aux régimes et aux programmes CADA 360, et indiqué que la participation des concessionnaires contribue au financement de la protection de leurs intérêts par la CADA.



Maintenant, nous aimerions vous entendre; nous avons créé une page Web spéciale pour donner aux concessionnaires l'occasion de nous dire ce que signifie la CADA pour eux... et comment nous pouvons les servir encore mieux. Visitez-nous dès aujourd'hui pour faire entendre votre voix. Ensemble, nous pouvons en faire encore plus.



www.ma.cada.ca





ENDETTEMENT DES CONSOMMATEURS ÉCONOMES, LES QUÉBÉCOIS ?

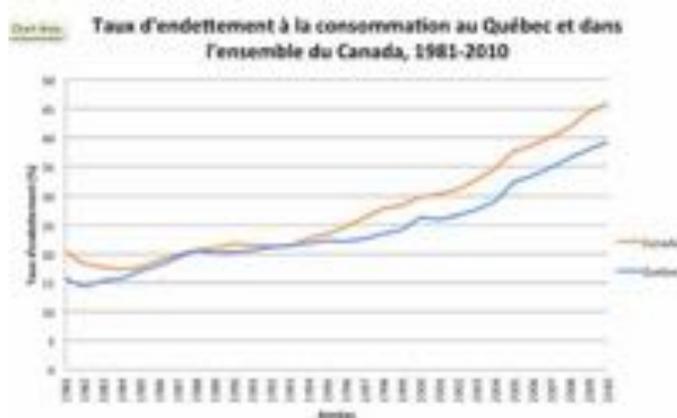
ULTRA Gestion
Crédit
Préemploi
Filiiale de la CCAQ 

Au Canada, le niveau d'endettement des ménages a atteint un nouveau record, particulièrement depuis qu'il a dépassé celui des Américains. Y a-t-il lieu de s'inquiéter ?

D'emblée, il faut distinguer l'endettement du surendettement. L'endettement, c'est le ratio entre les sommes que l'on doit rembourser chaque mois pour les dépenses courantes et le revenu disponible. Habituellement, une institution financière refuse de prêter de l'argent quand ce ratio excède 33 %. Le surendettement est, quant à lui, caractérisé par l'incapacité du débiteur à s'acquitter de ses obligations à long terme.

HAUSSE DE L'ENDETTEMENT

Entre 1987 et 1993, le taux d'endettement à la consommation des Québécois est demeuré plus bas que celui des Canadiens, comme le démontre le tableau ci-dessous. Toutefois, il n'a cessé d'augmenter depuis, tant au Québec qu'au Canada.



Source : Institut de recherche et d'informations socio-économiques (IRIS)

En août 2012, TransUnion a indiqué que, au deuxième trimestre de 2012, la dette de chaque ménage s'élevait à 26 221 \$, sans considérer l'hypothèque. C'est une hausse de 192 \$ par rapport au trimestre précédent, soit une progression de 2,41 % sur un an ! La firme de crédit a déclaré qu'il s'agissait du montant le plus élevé depuis qu'elle a commencé à s'intéresser au problème de l'endettement, en 2004. Un constat qu'avait fait Equifax Canada, un mois plus tôt, en affirmant que le niveau d'endettement des ménages canadiens avait augmenté, au cours du même trimestre, mais moins vite que l'année précédente.

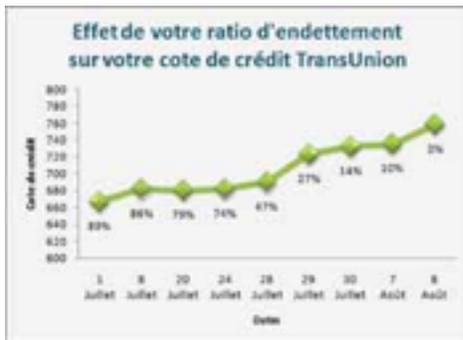
Cette tendance se maintiendra-t-elle ? Si l'on en juge par les taux d'intérêt bas dont profitent actuellement les consommateurs, tout porte à croire que la réponse est oui. Cependant, selon TransUnion, si des changements économiques soudains survenaient, tels qu'une hausse significative du chômage ou des taux d'intérêt, on peut présumer que les défauts de paiement augmenteront. Et la raison est simple : les Canadiens ne disposent généralement pas d'une marge de manœuvre financière suffisante pour faire face à ces changements.

MAIS QU'EN EST-IL DU QUÉBEC ?

En juin 2011, TransUnion a indiqué que la dette totale des Québécois avait, en un an, augmenté de 7,8 %, soit une hausse plus rapide que la moyenne canadienne¹. L'endettement par consommateur au Québec (18 025 \$) est néanmoins largement inférieur à celui au Canada (25 597 \$). Notez que ces chiffres excluent les prêts hypothécaires.

Le ratio d'endettement influence fortement la cote de crédit d'un consommateur. Plus ce ratio est élevé, plus la cote est basse. Le tableau suivant montre l'influence du ratio d'endettement sur la cote de crédit.

1. TransUnion: Total Debt per Canadian Consumer Increased More Than \$1,000 Last Year.



Source : Ma Santé Financière

Par ailleurs, l'accès au crédit est très facile, et les sociétés de crédit sollicitent de plus en plus les consommateurs. Afin de les séduire, elles leur offrent des remises, des cadeaux, des points de récompenses et de formidables promotions du type « Achetez maintenant, payez plus tard ». Et c'est sans parler des magasins à grande surface qui accordent des réductions sur les achats lorsque le client fait une demande de carte de crédit au moment de passer à la caisse. Aussi alléchantes soient-elles, ces

propositions de crédit peuvent contribuer au surendettement des consommateurs, et mener tout droit à la faillite.

Bien que, en octobre 2012, le Bureau du surintendant des faillites Canada (BSF) ait annoncé une diminution de 4,2 % des dossiers d'insolvabilité sur un an au Québec, on constate que cette baisse est moindre par rapport aux autres provinces canadiennes. Saviez-vous que, si le niveau d'endettement dépassait 40 %, près d'un ménage sur quatre déclarerait faillite ?

À la lumière de ces données, une question s'impose véritablement : Pourquoi sommes-nous indifférents au problème de l'endettement ? Est-ce parce que nous manquons de volonté pour épargner ?

Notre situation financière dépend de notre façon de dépenser et d'économiser. Nous pouvons apporter une solution au problème en établissant un budget et en étant prudent quant à la consommation. Il est de la responsabilité de chacun de voir qu'elle reste saine.

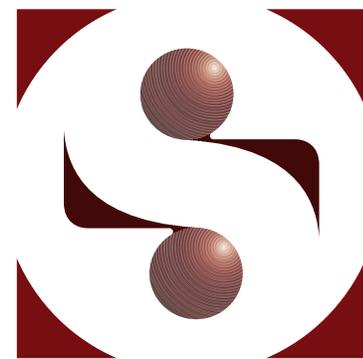
Suite de la page 22

DES OUTILS ACCESSIBLES PAR LE PORTAIL DE LA CCAQ

Toujours dans le souci de vous fournir un soutien et de simplifier la recherche d'information, nous avons mis en ligne les outils, les explications, les guides, les références et les modèles nécessaires à l'élaboration de vos fiches d'actions spécifiques, de même qu'au suivi et au contrôle de vos risques en SST. Les grilles sont faciles d'utilisation, complètes, et elles fournissent une multitude de renseignements utiles pour la gestion de ces risques.

Sans plus tarder, visitez la section Santé et sécurité du site intranet de la CCAQ, sous la rubrique « Formation 2012 ». Vous y trouverez la documentation dont vous aurez besoin.

Par ailleurs, notez que nous avons transmis par la poste à tous les membres la documentation remise lors de la formation. Vous pourrez donc la consulter en format papier, en plus d'avoir accès à l'information complète en ligne.



SULY INC.

STRATÉGIES DE
FIDÉLISATION

UN MESSAGE EFFICACE
AUX BONNES PERSONNES
AU BON MOMENT!

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

Même le Père Noël a commandé un rapport CarProof...

En exclusivité du Pôle Nord !

VÉRIFIÉ CarProof 

Année/ Marque/ Modèle :
Traîneau R54 2005 propulsé par 8 mini-rennes

Carburant : Esprit de Noël

Style de carrosserie : Traîneau deux portes

 Sommaire des dossiers

Dossiers de droits de rétention :
Sûreté opposable : droit de rétention de 5 000 \$
Partie garantie : le Grincheux

Données critiques sur les accidents :
- Collision avec une cheminée, 25 déc. 2008 – 6 500 \$
- Choc frontal en plein vol avec une fée
- Collision avec un poteau de téléphone, 25 déc. 2010 – 7 875 \$

Données d'importation :
Importation irrégulière au Pôle Nord



Joyeuses Fêtes et meilleurs vœux pour l'année 2013 de la part de tout le personnel de CarProof !

Nous vous remercions de votre précieuse clientèle. Au plaisir de vous servir en 2013 !

CarProof 
RAPPORTS HISTORIQUES DE VÉHICULES
1.866.835.8612 www.carproof.com



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

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

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



kijiji
Autos

kijijaautos@kijiji.ca • autos.kijiji.ca • 877-857-5454

qu'elle reste toujours positive. Un des meilleurs moyens pour le faire demeure une veille régulière. Posez-vous certaines questions. Par exemple :

- Les gens parlent-ils de vous, de votre entreprise, de vos produits ou de vos services sur le Web ?
- Si oui, comment en parlent-ils ? En bien ou en mal ?
- Voyez-vous dans ce qui est dit des occasions d'affaires ou, au contraire, des menaces potentielles ?

De cette façon, vous serez en mesure de savoir ce qui se dit sur vous et d'entreprendre des démarches pour gérer les crises potentielles. Un client a écrit qu'il était insatisfait de votre service ? Prenez note de son commentaire et répondez-lui. Au besoin, invitez-le à communiquer avec vous pour en discuter. Car il vous faut tuer le problème dans l'œuf le plus rapidement possible ! Profitez des divers outils du Web pour rester en contact avec votre clientèle et être à son écoute.

Sur le Web, vous devez toujours maintenir une réputation numérique favorable. Comment ? En adoptant des règles de gestion, ou des bonnes pratiques, quant à l'image de marque de votre entreprise, dans le but d'anticiper une atteinte à votre réputation numérique.

Qu'est-ce qui constitue une atteinte à cette réputation ?

- La divulgation de renseignements relatifs à votre vie privée
- La divulgation de renseignements concernant un secret de fabrication ou d'affaires
- La diffamation, le dénigrement et l'injure
- Les atteintes à la marque et au nom de domaine de votre entreprise (par exemple, quelqu'un utilise l'adresse de votre site avec une extension différente comme « .net » ou « .co »)
- Le vol d'identité (usurpation d'identité)
- Les faux avis et commentaires de consommateurs
- Les avis négatifs de consommateurs sur les forums, les blogues et les médias sociaux, tels que Facebook et Twitter)
- La diffusion d'une information fausse ou trompeuse
- Etc.

QUELLES SONT LES BONNES PRATIQUES À ADOPTER ?

Afin de protéger l'image de marque de votre entreprise, voici quelques exemples de bonnes pratiques :

- adoptez une stratégie de communication et de surveillance en matière de réputation électronique ;
- utilisez les outils technologiques et les services de gestion de la réputation électronique, par exemple des outils qui permettent d'effectuer de la veille ;
- mettez en place une politique de confidentialité et d'utilisation des ressources informatiques dans votre entreprise ;
- élaborer un code de conduite pour votre personnel en matière d'utilisation des médias sociaux ;
- vérifiez l'information qui circule sur Internet au sujet de l'internaute qui entache votre réputation ;
- assurez-vous de protéger les marques et les noms de domaine de votre entreprise ;
- sécurisez les systèmes d'information de votre entreprise pour éviter la fuite d'information ;
- élaborer un plan de gestion de crise numérique (Comment allez-vous réagir si un problème survient en ligne ? Qu'allez-vous dire ?).

En cas d'atteinte sérieuse à votre réputation numérique, vous pouvez :

- prendre une action judiciaire pour régler le litige ;
- nettoyer les contenus numériques indésirables en déposant du contenu correctif ou informatif qui fera descendre le contenu non approprié dans les pages Web (moteurs de recherche, forums, blogues, médias sociaux, etc.) – mais, rappelez-vous, les traces demeurent – ;
- essayer de communiquer avec l'auteur par tous les moyens possibles. Car vous devez désamorcer cette bombe numérique !

Un internaute qui entache votre réputation peut être traduit en justice pour diffamation, non-respect du droit d'opposition, pratiques commerciales trompeuses, atteinte à la marque, injure, dénigrement, délit d'atteinte à la vie privée et vol d'identité numérique.

Suite à la page 48

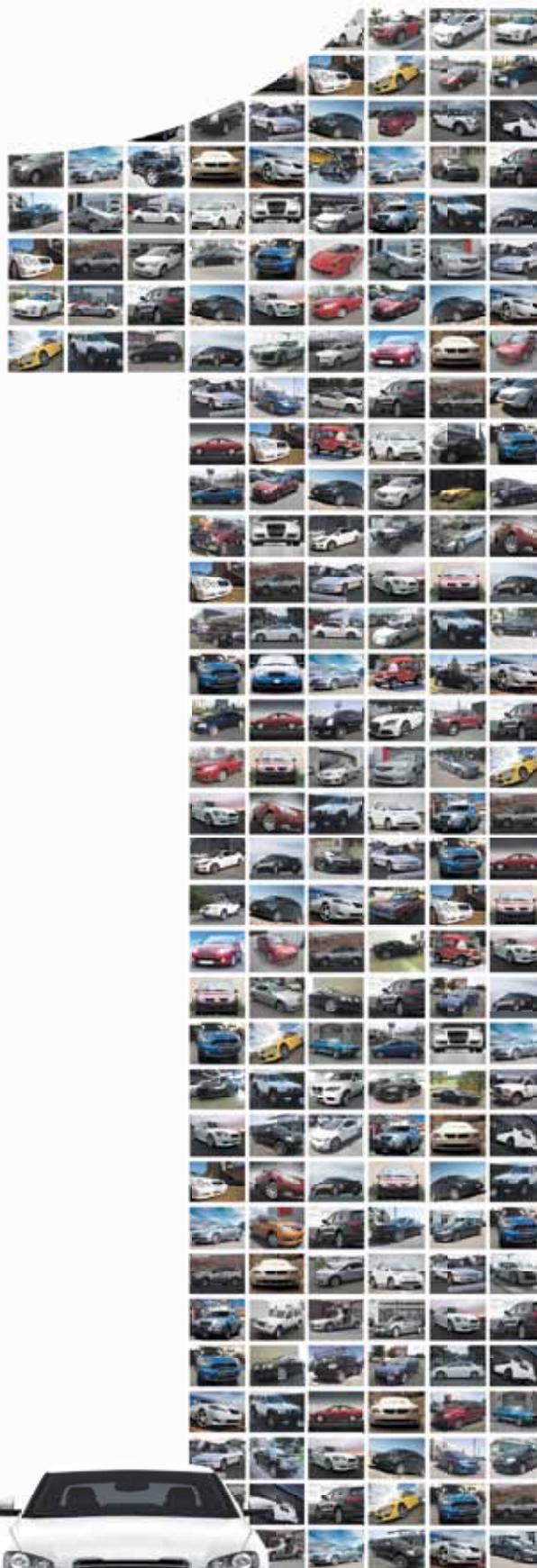
FIERS D'ÊTRE LE CHEF DE FILE DU SOUTIEN À LA VENTE DE VOITURES.

- Plus de visites que tous nos concurrents
- Le site où l'on retrouve le plus de voitures
- Les meilleures applications pour appareils mobiles selon les évaluations des clients du App Store et du Play Store
- Plus de clients aisés qui ont vraiment l'intention d'acheter

Vous cherchez des acheteurs sérieux et pas simplement des gens qui ne font que regarder?
Appelez votre représentant autoHEBDO.net
dès aujourd'hui au **1-800-748-5798**.



auto
HEBDO.net



C'EST MA CADA



«CADA 360 – Assurance garages –
quand vous grattez un peu, vous
découvrez réellement la valeur.»



«Examinez de près votre assurance de garage
pour vous assurer d'obtenir le meilleur rapport
qualité-prix. Le régime CADA 360 – Assurance
garages tient ses promesses. Je peux adapter
la couverture selon mes besoins; j'obtiens un
excellent service de mon courtier et j'ai pleine
confiance en l'assureur. De plus, j'ai l'appui du
Comité de concessionnaires et des experts à la
CADA. Ce régime ne déçoit pas.»

*Paul Daigle
Groupe Daigle, Québec (Québec)
Finaliste de Lauréat CADA 2012,
Innovation commerciale*

QUE SIGNIFIE LA CADA POUR VOUS?

Nous avons demandé aux finalistes 2012 de Lauréat CADA ce que signifiait la CADA pour eux. Comme on pouvait s'y attendre, les réponses que nous avons reçues furent variées et éclairantes. Certains ont parlé des efforts de pression de la CADA dans les domaines des relations gouvernementales, des relations industrielles et des affaires juridiques. D'autres ont chanté les louanges des avantages liés aux régimes et aux programmes CADA 360, et indiqué que la participation des concessionnaires contribue au financement de la protection de leurs intérêts par la CADA.



Maintenant, nous aimerions vous entendre; nous avons créé une page Web spéciale pour donner aux concessionnaires l'occasion de nous dire ce que signifie la CADA pour eux... et comment nous pouvons les servir encore mieux. Visitez-nous dès aujourd'hui pour faire entendre votre voix. Ensemble, nous pouvons en faire encore plus.



www.occasionenor.com

OCCASION EN OR PRENDRE LE POULS DU MARCHÉ DE L'OCCASION*

Depuis plus de sept ans, nous visitons les concessionnaires qui logent à l'enseigne d'Occasion en Or partout au Québec pour les informer sur les meilleures pratiques et méthodes de gestion en matière de ventes de véhicules d'occasion. Durant les premières années, nous pouvions compter en moyenne un concessionnaire par localité ou arrondissement qui connaissait du succès. Aujourd'hui, il n'est plus rare d'en compter deux, trois, quatre ou même cinq ! Pour aider les concessionnaires à réaliser de meilleures affaires, nous avons conçu un nouvel outil de gestion.

Lorsqu'on parle de succès dans ce secteur d'activité, on a souvent tendance à ne considérer que le volume des ventes. Or, il n'est pas toujours un gage de rentabilité pour l'entreprise. En soi, ce n'est pas mauvais d'en tenir compte, mais il faut voir plus loin.

UTILISER LES BONS INDICATEURS

Au fil des années, nous avons constaté que la majorité des concessionnaires n'analysaient pas les bons indicateurs de performance, qu'ils n'étaient pas tous à l'aise avec les chiffres et encore moins avec le suivi systématique. C'est pourquoi nous avons lancé, en 2012, un nouvel outil : les indicateurs de performance.

Il s'agit sans doute de l'outil de gestion le plus utile pour le concessionnaire et son directeur des ventes de véhicules d'occasion. Pourquoi ? Parce qu'il les oblige à faire un suivi systématique de leurs objectifs et résultats de vente, à élaborer un plan d'action plus efficace et à discuter de leurs opérations dans un cadre défini. C'est un outil facile à utiliser, même si on n'est pas à l'aise avec les chiffres, et dont le rapport peut tenir sur une seule feuille de papier !

Ce rapport comprend 4 sections et seulement 13 cases où il faut inscrire des données. Pas besoin d'un comptable pour y arriver ! Il s'agit d'un fichier Excel comportant une feuille pour chaque mois de l'année, avec un cumulatif « année à date » (AAD) et un sommaire annuel. Voici un bref aperçu du contenu de chacune des sections, ainsi que quelques conseils pour améliorer vos ventes de véhicules d'occasion.

SECTION « VENTES »

Cette section présente un suivi du volume mensuel des véhicules d'occasion vendus au détail. Il est possible d'obtenir la répartition des ventes de véhicules bon marché, soit les véhicules de 6 ans et plus, et de mettre en relief le pourcentage que ces ventes représentent par rapport à l'ensemble des ventes.

Comme vous le savez, ce segment offre un grand potentiel pour l'atteinte de vos objectifs de vente, car les véhicules de 6 à 10 ans représentent 43 % de l'ensemble des ventes du marché des véhicules d'occasion, alors que les véhicules de 11 ans et plus représentent 24 %. Combinés, ces deux segments comptent donc pour 67 % de toutes les ventes ! Si vous n'en vendez pas, vous aurez de la difficulté à générer un haut volume de ventes, car vous n'êtes actif que dans le 33 % du marché restant.

SECTION « PROFITABILITÉ »

Cette section vous permet d'abord d'établir l'objectif des ventes mensuel, exprimé sous la forme de profit brut total pour le mois. Ensuite, il est possible de le subdiviser pour indiquer les bonnes balises. Autrement dit, comment atteindre cet objectif ? En vendant plus de véhicules et en réalisant moins de profit brut unitaire ? En vendant moins de véhicules et en faisant plus de profit brut unitaire ?

* En collaboration avec Charles Audrey Boivin, conseiller en communication et marketing Web.

L'important, c'est de générer un profit brut suffisamment important pour couvrir et même dépasser les dépenses d'exploitation. Autrement, la vente de véhicules d'occasion ne sera jamais rentable ! Or, connaissez-vous ces coûts ? Il faut enfin compiler le profit des ventes unitaires et le profit de commercialisation (F&I). Le rapport indiquera le pourcentage de réalisation de l'objectif de profit brut total que vous vous étiez fixé.

SECTION « INVENTAIRE »

Habituellement, les liquidités d'un concessionnaire se trouvent dans l'inventaire de véhicules d'occasion et dans celui des pièces. Elles représentent plusieurs centaines de milliers de dollars sur lesquels le contrôle est souvent perfectible. La rentabilité de ces deux services (véhicules d'occasion et pièces) dépend de la gestion d'inventaire que l'on exercera.

Au moyen de l'outil que nous avons développé, il est possible de réaliser l'inventaire à la fin du mois, en dollars et en quantité, pour en suivre l'évolution, tout en faisant ressortir le coût de vente moyen par unité. De plus, l'outil vous permet de calculer l'âge moyen de l'inventaire de façon à exercer un contrôle serré de l'inventaire et à ne pas excéder une moyenne de 60 jours. C'est un bon standard pour le Québec.

En plus de tenir compte de l'âge moyen des véhicules dans votre inventaire, vous devez étudier attentivement le nombre de véhicules difficiles à vendre rapidement, soit ceux qui comptent plus de 91 jours dans votre inventaire. Ils ne doivent pas excéder plus de 20 % de l'inventaire. Là aussi, c'est un standard incontournable. Vous devez aussi calculer l'âge moyen des véhicules vendus mensuellement dans le but de mesurer l'amélioration durant le mois.

Le dernier critère à surveiller est le nombre de véhicules dont on a ajusté le prix. Trop souvent, on trouve des véhicules en inventaire qui vieillissent parce qu'ils ne sont pas offerts au bon prix ou parce qu'on ne fait pas suffisamment d'ajustements de prix. Si un véhicule ne se vend pas, s'il ne suscite pas d'intérêt, c'est souvent parce qu'il n'est pas au prix du marché.

SECTION « ÉVALUATION »

La fin des contrats de location à long terme à très grande échelle en 2009 nous a amenés à réapprendre à évaluer le prix des échanges et à vérifier s'il n'y avait pas là des occasions d'affaires à saisir. Celles-ci sont de deux ordres : l'acquisition d'un véhicule d'échange pour en vendre un nouveau et l'approvisionnement en véhicules d'occasion.

Il vous faut compiler le nombre de véhicules évalués et le nombre de véhicules repris en échange. Vous pourrez alors contrôler simplement le taux de reprise. En moyenne, il faut reprendre 40 % des véhicules évalués.

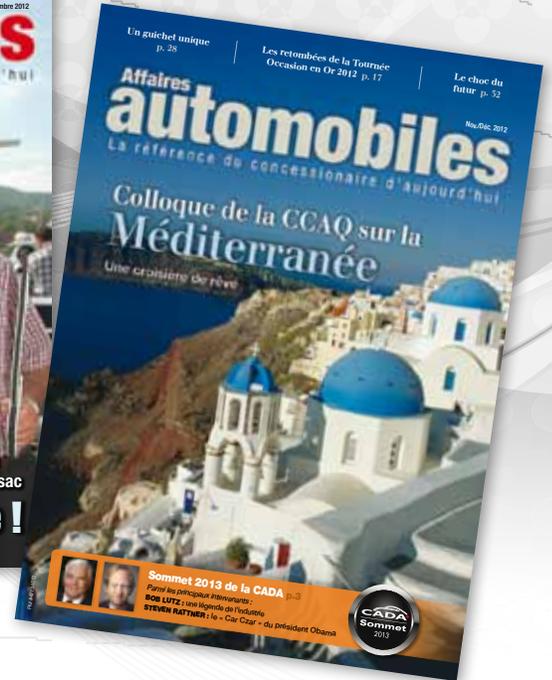
En utilisant l'outil disponible et en suivant ces conseils, vous obtiendrez facilement et rapidement un bulletin de santé complet de votre service des ventes de véhicules d'occasion. Il vous sera alors possible d'en améliorer le rendement, et ce, en 60 jours !

Grâce à l'outil qui permet de faire un suivi des indicateurs de performance et un suivi serré par nos directeurs de territoire, nous avons aidé plusieurs concessionnaires à passer à la vitesse supérieure au cours de l'année 2012. Pensons par exemple au groupe Dupont et Dupont dont le volume des ventes de véhicules d'occasion a augmenté de 25 %. De plus, ce concessionnaire a maintenant un inventaire sain : l'âge moyen des véhicules respecte la norme. Ainsi, il ne compte plus aucune perte.

OFFRE BONIFIÉE

Tout au long de 2013, nous allons peaufiner notre offre de service afin de l'appliquer à grande échelle. Il sera donc possible, pour les membres qui le désirent, d'obtenir un suivi très rapproché et de la formation sur mesure. Ainsi, nous mettrons encore plus le savoir, l'expertise et l'expérience de notre équipe à votre service.

Les membres de l'équipe d'Occasion en Or sont les experts pour vous conseiller dans la gestion de votre service des ventes de véhicules d'occasion. Il n'en tient qu'à vous d'exploiter leur potentiel !



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

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

www.affairesautomobiles.ca



Le RENDEZ-VOUS de l'industrie **AUTOMOBILE!**

**Soirée Avant-Première Bénéfice
du Salon de l'Auto de Montréal
le 17 janvier 2013**



Au Palais des congrès de Montréal

ACHETEZ VOS BILLETS :
514 331-6571, poste 222
j.lachance@ccam.qc.ca

Billet au coût de 185\$ (taxes incluses)

Comprend l'entrée au Salon de l'Auto, buffet chaud/froid,
consommations, encaissement silencieux et tirage de prix de présence.

AU PROFIT DE :



Fondation de l'Hôpital
du Sacré-Cœur de Montréal
Doués pour la vie



FONDATION DE
L'HÔPITAL
ST. MARY | ST. MARY'S
HOSPITAL
FOUNDATION



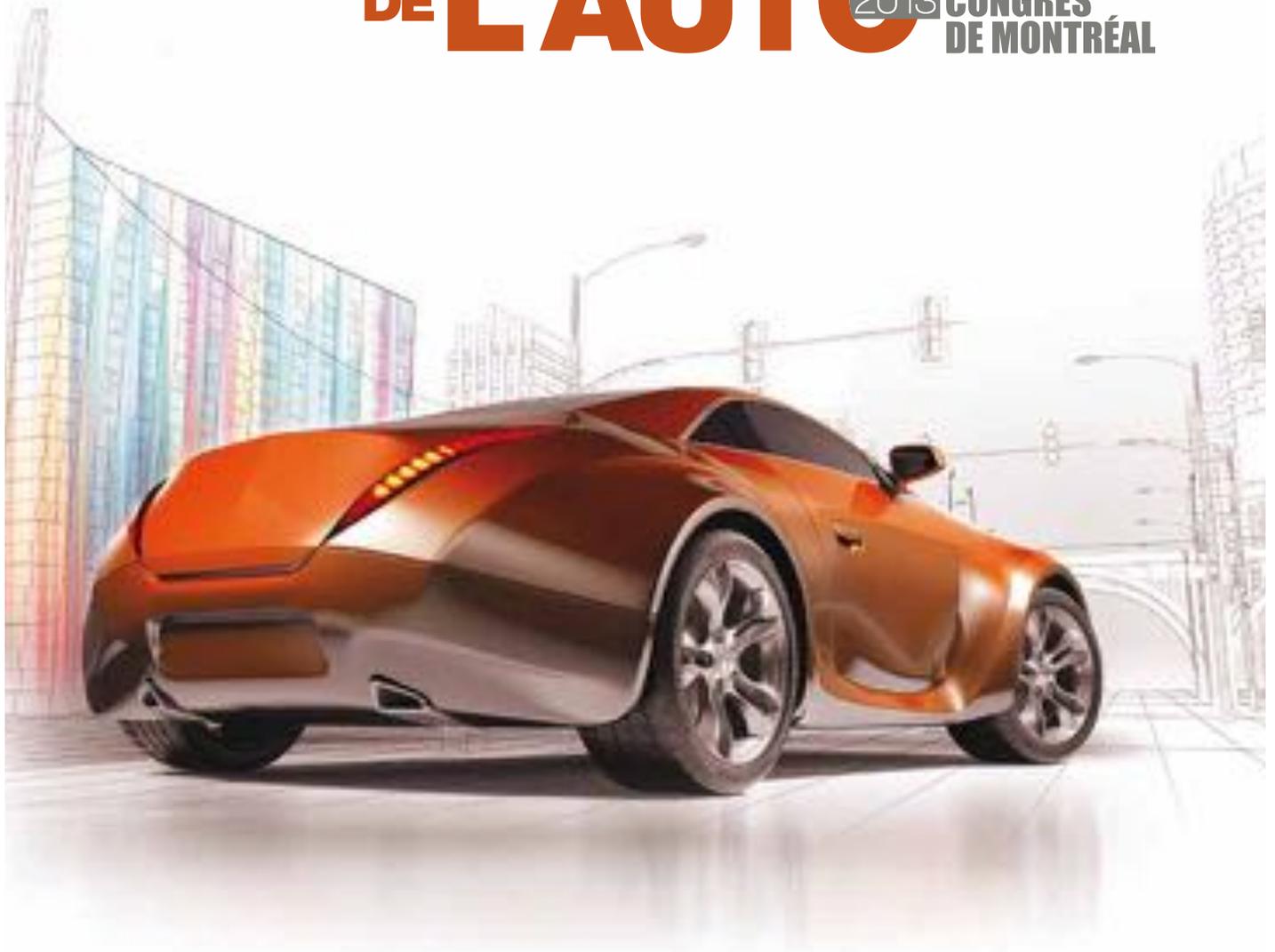
FONDATION HÔPITAL
PIERRE-BOUCHER | *L'humain au cœur des soins*



FONDATION · FONDAZIONE
SANTA CABRINI

SALON DE L'AUTO

18 AU 27
JANVIER
PALAIS DES
CONGRÈS
DE MONTRÉAL



« BEAU SUR PAPIER... IMAGINEZ SUR PLACE! »



WWW.SALONAUTOMONTREAL.COM



CORPORATION
DES
CONCESSIONNAIRES



PRÉSENTE

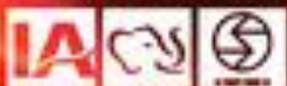


LE FUTUR, C'EST MAINTENANT!

COLLOQUE CCAM
12 FEVRIER 2013
HEC MONTRÉAL – AMPHITHÉÂTRE IBM

INSCRIVEZ-VOUS
CCAM.QC.CA

EN COLLABORATION AVEC



ET



TOUCHETTE
DISTRIBUTION inc.



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

Enregistrée selon ISO 9001:2008



COLLOQUE 2013 de la CCAQ
au Hilton du Lac Leamy
du 17 au 20 juin 2013



www.carrxpert.com



CONGRÈS 2013 CARRXPERT
au Fermont Le Château Montebello
du 6 au 8 septembre 2013



La 32^e édition du Salon de l'auto de Québec : une présentation de La Capitale Assurances générales, en collaboration avec Castrol.

Le Salon de l'auto de Québec, présidé par M. Benoit Theetge, propriétaire d'Auto Frank et Michel, de Circuit Acura et de Mercedes-Benz St-Nicolas, se tiendra du 5 au 10 mars 2013, au Centre de foires de Québec. Au programme, des activités surprenantes et audacieuses !

DE NOUVELLES ZONES D'EXCEPTION

L'agrandissement du Centre de foires a constitué un défi de taille pour les organisateurs du Salon de l'auto. En effet, la plus grande superficie de l'aire d'exposition les a amenés à mettre à profit leur créativité pour offrir aux 65 000 visiteurs attendus une expérience à la hauteur de leurs attentes.

En plus de découvrir les tout derniers modèles des constructeurs, les visiteurs ne manqueront pas d'être surpris par leurs plus récentes innovations technologiques. Pour une première fois au Salon, ils découvriront, de façon éducative et divertissante, la nouvelle zone consacrée aux technologies vertes offertes par l'industrie automobile.

À leur grand plaisir, les amateurs d'automobiles pourront s'arrêter aux postes de ravitaillement de la zone du Grand Prix de Trois-Rivières et du Canadian Touring Car Championship (CTCC), partenaire pour une deuxième année, afin d'en apprendre davantage sur les séries Indy 1600, CTCC, Supercar et Nascar Canadian Tire. On y a prévu des jeux et des concours pour rendre leur expérience encore plus amusante.

Afin d'éblouir les visiteurs, le Salon de l'auto accueille de nouveau des marques de prestige incontournables, telles que Ferrari, Lamborghini et Rolls-Royce.

Les passionnés d'histoire ne seront pas en reste. M. Guy Thibault, auteur du livre *L'Automobile et ses témoins* et collectionneur émérite d'objets liés à l'automobile, leur racontera l'histoire de l'automobile durant la première moitié du 20^e siècle. Dans une zone spécialement aménagée, ils pourront apprécier des pièces uniques mises en valeur pour l'occasion.

Enfin, à l'initiative de la Corporation des concessionnaires d'automobiles de la régionale de Québec (CCARQ), le Salon de l'auto de Québec a aménagé la zone « Carrières automobiles ». Le grand public y découvrira les multiples possibilités de carrière que leur offre le monde de l'automobile, et y trouvera de l'information sur la façon de bâtir une carrière passionnante.

DES DATES À RETENIR

Le lundi 4 mars

Visite des médias

De 14 h à 17 h, les journalistes pourront assister en primeur aux présentations des constructeurs d'automobiles.

Soirée-bénéfice et avant-première du Salon de l'auto de Québec

Cette soirée unique, organisée au profit du fonds de la Fondation Mobilis de la CCARQ, aura lieu au Centre de foires de Québec, à compter de 17 h 30. Cette 10^e édition de l'événement se déroulera sous la présidence d'honneur de M. Bruny Surin, athlète olympique intronisé au Temple de la renommée olympique du Canada. Les personnes intéressées peuvent se procurer dès maintenant, auprès de la CCARQ, leur billet au coût de 165 \$, taxes incluses. Ce montant comprend un don de 105 \$ qui sera remis à la Fondation.

Le mardi 5 mars

Une **conférence de presse**, qui aura lieu à 9 h 15, soulignera l'inauguration officielle de la 32^e édition du Salon de l'auto.

Le dimanche 10 mars

Les familles sont invitées à la **Matinée familiale** du Salon de l'auto de Québec. De 9 h à 13 h, les enfants de moins de 12 ans profiteront d'une entrée gratuite.

OUVERTURE AU PUBLIC

Mardi 5 mars :	9 h 30 à 21 h 30
Mercredi 6 mars :	9 h à 21 h 30
Jeudi 7 mars :	9 h à 22 h
Vendredi 8 mars :	9 h à 22 h
Samedi 9 mars :	9 h à 22 h
Dimanche 10 mars :	9 h à 17 h

PRIX D'ENTRÉE (taxes incluses)

Entrée générale 18 ans et plus :	14 \$
13 à 17 ans :	8 \$
Enfant de 6 à 12 ans :	5 \$
Enfant de moins de 6 ans :	gratuit
Forfait familial :	30 \$
(2 entrées générales et 2 enfants de moins de 12 ans)	
Stationnement :	8 \$

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



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

5600, boulevard des Galeries,
bureau 325
Québec (Québec) G2K 2H6
Téléphone : 418 624-2290
Télécopieur : 418 624-2304
info@ccarq.com

Suivez-nous sur  et 

Site Internet :
www.salondelautodequebec.com

POUR INFORMATION

Veuillez communiquer avec
Claudia Guilbault,
directrice des communications,
au 418 624-2290 (poste 23)
ou par courriel à
cguilbault@ccarq.com.

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



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

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

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

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

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



Fi Finance & Indemnisation
Filiale de SSQ Groupe financier



CONGRÈS CARRXPERT 2012 PLEIN À CRAQUER !*

Le congrès annuel de CarrXpert a eu lieu les 5, 6 et 7 octobre derniers au Fairmont Le Manoir Richelieu, dans la région de Charlevoix. Plus de 300 personnes ont participé à cette quatrième édition de l'événement, qui s'est déroulée sous le thème de l'ouverture d'esprit. L'événement a réuni des représentants d'une centaine d'ateliers de carrosserie, ainsi que des concessionnaires, des partenaires et plusieurs autres intervenants de notre secteur d'activité. Compte rendu de cet événement qui a été apprécié au plus haut point.

LES FOURNISSEURS ET LES ASSUREURS

Depuis quelques années, les bouleversements qui secouent le domaine de la carrosserie nous obligent à demeurer ouverts à la discussion et aux nouvelles façons de faire des affaires. Le thème du congrès 2012 tombait donc à point.

Deux sujets de conversation brûlaient les lèvres des congressistes : les fournisseurs et les assureurs. Pourquoi ? Parce que plusieurs acquisitions ont modifié de façon importante le portrait de notre secteur d'activité, ou le modifieront au cours des prochaines années.

Certaines entreprises deviennent les acteurs les plus importants de l'industrie, tandis que d'autres changent de propriétaire sans trop donner de précisions sur les répercussions qu'auront pour nous ces changements de main. Nous n'avons donc d'autre choix que de nous adapter aux nouvelles réalités, telle l'obligation, pour les carrossiers qui veulent traiter avec certaines de ces entreprises, d'utiliser des logiciels qui leur sont spécifiques.

Pour faire face à la musique, nous devons donc miser sur un esprit d'ouverture, d'autant plus que ces changements sont loin d'être les derniers ! Dans une industrie dominée par une poignée de grandes entreprises qui se partagent les parts de marché, nous devons travailler en étroite collaboration avec elles. Mais la bonne nouvelle, c'est que nous pouvons tirer profit de ces changements. Il s'agit d'être attentif à ce que ces entreprises ont à

nous dire et de nous efforcer de comprendre les enjeux se cachant derrière les changements qui se dessinent.

LES NOUVELLES TECHNOLOGIES

Durant le congrès, les congressistes ont aussi pu comprendre l'importance de mettre à jour leurs connaissances en ce qui a trait aux technologies utilisées dans la fabrication des automobiles de la prochaine génération. Car autant les matériaux utilisés pour les fabriquer que les systèmes d'alimentation en énergie qui les animent ont connu une avancée vertigineuse au cours de la dernière décennie.

Les carrossiers doivent donc être prêts à réparer ces véhicules. La connaissance des plus récentes technologies devient alors un avantage concurrentiel de taille. Car en plus d'être en mesure de réparer ces nouveaux véhicules dans les règles de l'art, les carrossiers pourront le faire de façon sécuritaire, pour eux comme pour ceux qui les conduisent.

C'est d'ailleurs dans cet esprit que l'Académie de formation de CarrXpert a élaboré des formations portant sur les plus récentes technologies en matière d'automobiles et de réparations. Le plus d'acteurs possible du domaine de la carrosserie doivent les recevoir, qu'ils soient assureurs, estimateurs indépendants, concessionnaires, etc. Tel est le défi qui nous attend au cours des prochaines années.

LES NOUVELLES FAÇONS DE COMMUNIQUER

Si les façons de faire des affaires avec nos partenaires ont évolué, il en va de même de notre façon de communiquer avec notre clientèle. À l'occasion du congrès, les participants ont pu en apprendre davantage sur les nouveaux outils de communication. Comme vous le savez, les médias sociaux occupent une place de plus en plus grande dans la vie de notre clientèle. Alors pourquoi ne pas profiter de ces outils novateurs pour la rejoindre là où elle est ?

* En collaboration avec Charles Audrey Boivin, conseiller en communication et marketing Web.

Saviez-vous, par exemple, qu'un Québécois sur deux utilise Facebook ? Comptant plus d'un milliard d'utilisateurs, il s'agit du réseau social le plus utilisé au monde ! Imaginez l'immense potentiel qu'il représente ! Raison de plus pour les entreprises de se préparer à adopter des médias sociaux comme Facebook afin de communiquer.

DES CARROSSIERS RÉCOMPENSÉS

Nous avons enfin profité du congrès pour remettre les prix régionaux et provinciaux « Gestion de la satisfaction de la clientèle ». Ces prix sont décernés aux carrossiers s'étant le plus illustrés en matière de service à la clientèle. Voici les lauréats 2011-2012.

Lauréats régionaux

Carrossier	Lauréat
Carrossier CarrXpert Jacques Lévesque inc.	Jacques Lévesque
Bilodeau Collision	Éric Bilodeau
Option Carrosserie	Yves Durocher
Centre de Collision des Concessionnaires Affiliés de Shawinigan inc.	Michael Collins
Arbour Automobiles Ltée	Philippe Rudolf
Centre de Carrosserie Automatch	Serge St-Louis
Performance Laurentides inc.	Jacques Breault
PRO-GUARD Carrosserie	Stéphane Garneau et Dominic Provençal
Carrosserie Yamaska inc.	Yvon Bousquet
Garage Denis Ménard inc.	Denis Ménard

Lauréats provinciaux

Carrossier	Lauréat
Garage Denis Ménard inc.	Denis Ménard
PRO-GUARD Carrosserie	Stéphane Garneau et Dominic Provençal
Bilodeau Collision	Éric Bilodeau
Option Carrosserie	Yves Durocher

Nous tenons à féliciter les récipiendaires pour leur travail acharné !

UN PROCHAIN RENDEZ-VOUS

Nous vous donnons rendez-vous en 2013 pour la cinquième édition du congrès CarrXpert !



Faites le plein de service à la clientèle suprême.

Tirez avantage de notre financement¹ sur mesure :

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

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

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



BMO  Banque de Montréal

Ça a du sens. Profitez.

Les critères établis de BMO Banque de Montréal en matière d'octroi de crédit d'équipement. Notre financement est disponible chez les concessionnaires agréés BMO. *Miles de récompense émis par la Banque de Montréal. **Banque déposée aux caisses de la BMO International Trading S.E., employée en vertu d'une licence par Equifax, Inc. et par la Banque de Montréal.

Débordé par tous les changements de programmes de votre manufacturier?



EasyDeal permet d'éliminer les inconvénients liés au suivi des bulletins de votre manufacturier pouvant entraîner des erreurs, des pertes de temps et de surcroît affecter votre rentabilité.

EasyDeal effectue une mise à jour en temps réel permettant ainsi d'obtenir des données exactes sur les changements de taux, de résiduels, de crédits et de garanties, ainsi qu'un plus grand contrôle sur vos ventes et marges bénéficiaires.



1.866.255.3279 | www.easydeal.ca

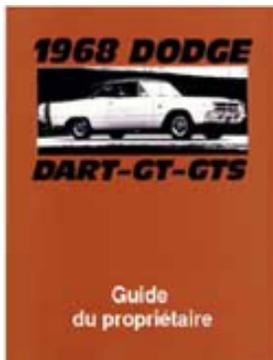




LES TECHNOLOGIES D'AUJOURD'HUI ET DE DEMAIN BIEN LES COMPRENDRE, MIEUX LES EXPLIQUER

Vous le savez, visiter un salon de l'auto, c'est toujours une occasion pour découvrir les tout derniers modèles de véhicules et constater que les constructeurs rivalisent d'ingéniosité afin de concevoir des véhicules toujours plus performants, plus écologiques et plus novateurs sur le plan des technologies. Afin d'assurer aux clients une satisfaction optimale, les conseillers en vente et ceux du service après-vente doivent eux-mêmes très bien connaître les produits vendus. Un défi de taille !

DES VÉHICULES DE PLUS EN PLUS ÉVOLUÉS



Les lecteurs plus âgés s'en souviendront : il y a plusieurs années, le guide du propriétaire de leur automobile ne comportait que quelques dizaines de pages. Et il dépassait rarement un centimètre d'épaisseur.

Aujourd'hui, nouvelles technologies obligent, on peut presque le comparer au *Petit Larousse* tellement il est volumineux ! Afin d'économiser du papier, certains constructeurs le proposent d'ailleurs en version DVD ou sous forme d'application pour tablette électronique, tel un iPad. Et pour cause !

Saviez-vous que le guide du propriétaire de la Lexus ES 350 2013, par exemple, contient plus de 1 000 pages d'information ? Et c'est sans parler de celui pour la garantie, qui en compte une quarantaine, ou encore de celui de référence rapide, d'environ 50 pages. Quant aux explications relatives à l'utilisation de la Chevrolet Volt 2013, elles tiennent sur tout près de 400 pages, auxquelles il faut ajouter les 92 pages du supplément consacré uniquement au système de navigation et les 16 pages d'introduction, soit un total de 508 pages ! La boîte à gants de la petite Spark, pourtant le modèle d'entrée de gamme de Chevrolet, loge un guide de plus de 350 pages. Et celle de la Nissan Leaf, un guide de

418 pages : 394 pages pour le guide du propriétaire et 24 pages pour le guide de... référence rapide ! Dans un tel contexte, une question s'impose : Qui, aujourd'hui, prendra le temps de lire une telle masse d'information ?

LE CONSEILLER : LA CLÉ !

C'est là que le conseiller en vente ou le conseiller du service après-vente entre en scène. Pour jouer adéquatement son rôle, il doit connaître parfaitement les caractéristiques de ses produits. Ainsi, il pourra bien en expliquer le fonctionnement au client, et en configurer les paramètres avant la livraison.

S'il lui est parfois difficile de passer en revue avec le client toutes les caractéristiques du véhicule qu'il lui livre, le conseiller doit, à tout le moins, lui expliquer les plus importantes. Car souvent, les insatisfactions du client et les problèmes proviennent de la méconnaissance des caractéristiques du véhicule qu'il a acquis.

Par exemple, même si les systèmes audio sont de plus en plus conviviaux, les clients n'en maîtrisent pas toujours le fonctionnement. Le conseiller doit alors prendre le temps de leur expliquer comment, par exemple, utiliser le système de commandes vocales afin qu'ils puissent mieux en exploiter le plein potentiel, que ce soit pour syntoniser une station de radio, réduire ou augmenter l'intensité de la climatisation ou encore obtenir un itinéraire en mentionnant simplement le numéro de téléphone de la destination.

L'exercice d'explication et de configuration vaut également pour les véhicules repris en échange, les véhicules d'occasion et même ceux dont on remplace la batterie puisqu'une reprogrammation des systèmes, telle la radio, est alors requise habituellement. Cette opération ne prend que quelques minutes, et elle contribue à assurer la satisfaction de votre clientèle, qui appréciera cette petite attention.

DEUX OUTILS UTILES POUR LE CONSEILLER

Lors des prochains salons de l'auto, les visiteurs découvriront encore de nouveaux gadgets, éléments de sécurité ou de confort, fruits du travail d'ingénieurs astucieux. Mais pour que les futurs conducteurs profitent pleinement de ces technologies, il est absolument nécessaire que les conseillers en connaissent parfaitement eux-mêmes le fonctionnement.

Pourquoi ne pas vous doter d'un miniguide maison et d'une liste des éléments à expliquer au client ? Conçu à partir de l'information du guide du propriétaire, ce miniguide vous aidera à le renseigner sur les systèmes de son véhicule les plus couramment utilisés. Du coup, vous éviterez les plaintes et, surtout, les pannes.

Par exemple, pour l'utilisation du téléphone mains libres, a-t-on correctement expliqué au client comment connecter son téléphone au dispositif Bluetooth ? A-t-on expliqué au propriétaire d'un véhicule hybride ou électrique que, lorsque les feuilles vertes tombent de l'arbre affiché sur son tableau de bord, son type de conduite augmente la consommation d'énergie, et qu'il devrait l'adapter afin de le regarnir ? Enfin, le système de navigation intégré dans le véhicule a-t-il été mis à jour ?

Miniguide et liste de vérification en main, les conseillers seront certains de ne rien oublier. Et ils pourront les bonifier et les mettre à jour en fonction des évolutions technologiques des constructeurs.

LA CERTIFICATION DES CONSEILLERS : UN GAGE DE PROFESSIONNALISME

Afin de permettre aux conseillers en vente de parfaire leurs connaissances, la CCAQ, en collaboration avec le CSMO-Auto et la Commission des partenaires du marché du travail, a mis en place le programme « Conseiller certifié » chez ses quelque 825 membres. CAA-Québec souligne cette initiative heureuse, qui ne peut que rehausser non seulement les compétences des conseillers en vente, mais aussi celles des conseillers du service après-vente. La certification constitue un atout qui leur permettra de mieux cerner et comprendre les besoins des clients et de leur fournir de l'information judicieuse à propos d'un véhicule déjà acquis ou qu'ils projettent d'acheter.

Suite de la page 30

Internet, c'est un drôle d'animal qui n'est pas toujours facile à dompter ! En effet, il n'est pas toujours facile de contrôler tout ce qui se dit sur Internet. Mais il existe des limites à la liberté d'expression, surtout lorsque ceux qui les franchissent portent atteinte à votre intégrité personnelle ou à celle de votre entreprise. Vous devez cependant prendre tous les moyens à votre disposition pour protéger votre réputation numérique, par exemple en contrôlant ce que vous pouvez contrôler : en effectuant une veille continue pour lire ce que l'on dit sur vous, en participant à la conversation sur les médias sociaux et en élaborant un plan de gestion de crise. Rappelez-vous toutefois que le meilleur moyen de protéger sa réputation numérique, c'est de prévenir la crise, c'est d'être proactif.

QUELQUES OUTILS DE VEILLE

www.google.com (possibilité de créer des alertes)
www.netvibes.com (recherche dans tous les moteurs de recherche, dans les blogues, Twitter, YouTube, etc.)
www.socialmention.com
<http://www.twitter.com/www.tweetdeck.com>
www.hootsuite.com (pour suivre les conversations en temps réel et y réagir)
www.facebook.com (il comporte un outil de recherche)
www.radian6.com (reconnu comme l'outil le plus performant, mais dont le coût d'utilisation est très élevé)

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



**NOUS PRODUISONS 3X PLUS DE CLIENTS POTENTIELS
QUE NOTRE PLUS GRAND CONCURRENT.**



Certains sites affirment avoir plus de visiteurs, mais ce qu'ils ne disent pas, c'est que plus de la moitié d'entre eux consultent une autre section, celle des vieux sofas par exemple. Ce n'est pas vraiment ce qu'on peut appeler des acheteurs de voitures sérieux. Quand un client se rend sur autoHEBDO.net, c'est bien parce qu'il cherche des voitures. Voilà pourquoi nous produisons 3x plus de clients potentiels que notre plus grand concurrent.

Si vous cherchez des acheteurs de voitures sérieux et non des gens qui ne font que regarder, téléphonez à votre représentant autoHEBDO.net dès aujourd'hui au **1-800-748-5798**.



auto
HEBDO.net



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

Enregistrée selon ISO 9001:2008



RENOUVELLEMENT DE L'ENTENTE AVEC **jobboom** POUR VOS ANNONCES DE RECRUTEMENT

La CCAQ a renouvelé son entente avec le site Internet d'emploi **Jobboom**,
vous permettant d'afficher vos offres d'emploi aux tarifs suivants :

1 diffusion* et 3 jours d'affichage** d'un poste sur le site Jobboom, plus une parution***
dans les journaux : 195 \$ (prix régulier de 570 \$/poste)

Insertion de votre logo sur votre affichage et dans le répertoire des employés qui redirige
vers votre site Internet : 120 \$ - montant payé une seule fois pour tous les affichages de poste
(prix régulier : 195 \$)

Montréal - CADRE
cmg
COMMUNICATIONS INC.

PUBLICITÉ //
MÉDIAS //
CRÉATION //

Révision et gestion gratuites de votre affichage

Madame Suzie Therrien : 450 781-1248

Envoyez-nous votre annonce. CMG Communications Inc.,
une agence spécialisée en publicité de recrutement,
révisera le texte, vous l'enverra pour approbation,
puis l'affichera **tout à fait gratuitement!**

Pour l'ensemble de la province

Madame Lise Roy : 1 800 463-5189 ou 418 523-2991

Région de Montréal

Soutien pour le recrutement et la sélection du personnel

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



PROFITEZ-EN !

*Diffusion : Envoi massif de votre offre d'emploi par courriel seulement aux candidats qui correspondent à vos critères (2 500 000 candidats)

**Affichage : Affichage de votre offre d'emploi sur le site de Jobboom

***Parution : Une publication de votre annonce paraîtra dans la section Jobboom Extra du cahier Votre Argent, section Carrières et Emplois, du Journal de Montréal chaque samedi et dans le 24-heures quotidien distribué gratuitement aux entrées des stations de métro du lundi et du jeudi

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

Gérald

Ancil • Jacques

Béchar • Michel Bellay

• Bertrand Bergeron •

Annabelle Blanchet • Linda Blondeau

Charles A. Bolvin • Denise Boucher •

• Marie-Nicole Boudreau • Jean-Luc Brosseau •

François Brunet • Jean Cadoret • Éric Caron • Michel Côté

Véronique Côté • Alexiane Crotet • Julie Dorion • Émille

Duchesneau • Robert Favreau • Suzanne Gauthier • Jean-Louis Gervais

Serge Grenier • Lucie Jean • Pierre Joncas • Mélissa Lussier • Patrick Mailloux •

Isabelle Montpetit • Frédéric Morin • Marc Nadeau • Louis Pelletier • Jean-Michel

Provencher • Robert Richelieu • Line Roger • Lise Roy • Maurice Roy • Ian P. Sam Yue Chi

Anne-Marie Saubier • Céline Servant • Aimé St-Martin • Lise Turcotte



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

Enregistrée selon ISO 9001:2008

C'EST MA CADA

«Les guides de ressources de la CADA – un avantage concret d'être membre de la Corporation.»

«Les concessionnaires peuvent obtenir de l'aide dans différents secteurs de leurs affaires, y compris la planification de la relève, les ententes de financement de détail, les lois sur la protection de la vie privée et plus encore. Les guides de ressources de la CADA sur ces sujets peuvent réellement aider les concessionnaires; c'est un des avantages d'être membre de la Corporation. Merci à la CADA.»

Ronald Lavertu

*Trois-Rivières Honda, Trois-Rivières (Québec)
Finaliste de Lauréat CADA 2012,
Commerce de détail*

QUE SIGNIFIE LA CADA POUR VOUS?

Nous avons demandé aux finalistes 2012 de Lauréat CADA ce que signifiait la CADA pour eux. Comme on pouvait s'y attendre, les réponses que nous avons reçues furent variées et éclairantes. Certains ont parlé des efforts de pression de la CADA dans les domaines des relations gouvernementales, des relations industrielles et des affaires juridiques. D'autres ont chanté les louanges des avantages liés aux régimes et aux programmes CADA 360, et indiqué que la participation des concessionnaires contribue au financement de la protection de leurs intérêts par la CADA.

Maintenant, nous aimerions vous entendre; nous avons créé une page Web spéciale pour donner aux concessionnaires l'occasion de nous dire ce que signifie la CADA pour eux... et comment nous pouvons les servir encore mieux. Visitez-nous dès aujourd'hui pour faire entendre votre voix. Ensemble, nous pouvons en faire encore plus.



C'EST MA CADA

«CADA 360 – Avantages sociaux – ils écoutent les concessionnaires pour s'assurer que nous avons le meilleur régime disponible.»



«Je crois que le régime CADA 360 – Avantages sociaux continue de progresser parce que le Comité de concessionnaires fiduciaires écoute réellement les concessionnaires et répond à leurs besoins. Le Régime des concessionnaires retraités et le Régime des employés retraités sont des exemples de produits qui ont été mis en place à la suggestion des concessionnaires. Aucun autre fournisseur ne vous en offre autant.»

*Pierre Spinelli
Le Groupe Spinelli, Montréal (Québec)
Finaliste de Lauréat CADA 2012,
Innovation commerciale*

QUE SIGNIFIE LA CADA POUR VOUS?

Nous avons demandé aux finalistes 2012 de Lauréat CADA ce que signifiait la CADA pour eux. Comme on pouvait s'y attendre, les réponses que nous avons reçues furent variées et éclairantes. Certains ont parlé des efforts de pression de la CADA dans les domaines des relations gouvernementales, des relations industrielles et des affaires juridiques. D'autres ont chanté les louanges des avantages liés aux régimes et aux programmes CADA 360, et indiqué que la participation des concessionnaires contribue au financement de la protection de leurs intérêts par la CADA.



Maintenant, nous aimerions vous entendre; nous avons créé une page Web spéciale pour donner aux concessionnaires l'occasion de nous dire ce que signifie la CADA pour eux... et comment nous pouvons les servir encore mieux. Visitez-nous dès aujourd'hui pour faire entendre votre voix. Ensemble, nous pouvons en faire encore plus.

Nous ne nous occupons pas uniquement du crédit.

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

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

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



Consultez le site Web à l'adresse dealertrack.ca ou composez le 866.360.3863

 **DealerTrack**[®]
CANADA





CAA-QUÉBEC OFFRIRA DES ESSAIS DE VÉHICULES ÉLECTRIQUES AU SALON INTERNATIONAL DE L'AUTO DE MONTRÉAL

CAA-Québec est heureux d'annoncer qu'il offrira aux visiteurs du Salon International de l'Auto de Montréal, du 18 au 27 janvier 2013, la chance de procéder gratuitement à des essais routiers de véhicules électriques. Ces essais auront lieu sur une distance de quelques kilomètres représentatifs d'un circuit routier normal (route et autoroute). De plus, les visiteurs pourront obtenir tous les renseignements dont ils ont besoin pour mieux connaître ces nouveaux véhicules et considérer un achat ou une location. Cette activité sera aussi l'occasion pour les visiteurs d'en connaître davantage sur le fonctionnement des bornes de recharge à domicile.

Au terme de leur essai routier, les participants seront invités à s'exprimer sur leur expérience en répondant à un bref sondage. De plus, grâce à l'implication de la Corporation des concessionnaires d'automobiles du Québec (CCAQ), ils courront la chance de gagner l'utilisation d'une voiture électrique pour une durée de deux ans ! C'est un fournisseur recommandé par les services en habitation de CAA-Québec qui installera gratuitement une borne de recharge au domicile du gagnant.

INSTALLATION DE BORNES

La mise en place de bornes de recharge publiques représente une étape majeure pour le soutien de l'arrivée des véhicules électriques rechargeables au Québec. Hydro-Québec et ses partenaires, dont CAA-Québec, ont mis sur pied le Circuit électrique, un réseau de bornes publiques qui compte plus de 90 bornes à 240 volts en service à plusieurs endroits dans les régions de Québec et de Montréal. En 2013, Hydro-Québec poursuivra l'expansion du Circuit électrique afin d'offrir une plus grande couverture géographique.

Pouvoir recharger son véhicule lors de ses déplacements permet plus de liberté aux automobilistes. La maison reste néanmoins un endroit idéal pour le faire. L'installation d'une borne résidentielle est désormais possible, puisque tous les véhicules électriques et hybrides rechargeables commercialisés en Amérique du Nord sont maintenant

dotés d'une prise SAE J1772. Ce dispositif permet aux automobilistes de recharger leur véhicule à partir du courant alternatif de 120 ou de 240 volts de la maison.

Les gens qui ont l'intention d'acquérir une voiture entièrement électrique ou hybride rechargeable peuvent profiter des remboursements offerts par le programme de subvention *Roulez Électrique* du ministère des Ressources naturelles et de la Faune du Québec. Des renseignements à ce sujet seront également offerts par CAA-Québec à son kiosque d'information sur la mobilité écologique. CAA-Québec est heureux de pouvoir compter sur la collaboration des concessionnaires membres de la CCAQ et de la Corporation des concessionnaires d'automobiles de Montréal (CCAM) afin de rendre possible cette activité de découverte des nouvelles solutions de mobilité durable. Pour avoir plus de renseignements sur cette activité, on peut joindre les services-conseils automobiles de CAA-Québec au 418 624-2424, poste 2824.



Les utilisateurs du Circuit électrique bénéficient d'un service d'assistance téléphonique 24 heures sur 24 fourni par CAA-Québec, ainsi que d'un service de localisation de bornes. Le site www.lecircuitelectrique.com est mis à jour à mesure que de nouvelles bornes sont installées.



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

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

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

À la lumière de ce qui précède, force est de constater que le type de partenariat privilégié par la CCAQ vise des entreprises émérites. Triées sur le volet, elles sont en effet les seules à qui elle reconnaît le droit d'utiliser le logo « Partenaire de la CCAQ » dans leurs communications avec les concessionnaires. Voici donc le nom des fournisseurs qui ont signé un accord de partenariat avec la CCAQ pour l'année 2013.

LE PROGRAMME DE PARTENARIAT



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



C'est la collaboration qui fait la différence

- Services bancaires platine
- Gestion de placements discrétionnaire
- Services de gestion de patrimoine (fiducie, succession et planification de relève d'entreprise)



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



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



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



- Calcule jusqu'à 50 versements en simultané.
- Met à jour les taux, les valeurs résiduelles et les crédits de votre manufacturier.
- Élimine les erreurs coûteuses.
- Met à jour automatiquement plusieurs sites Web à la fois (Occasionenor.com, HebdoNet, Auto 123, etc.).
- Permet l'impression des soumissions, des contrats de vente, des feuilles de vitre, des bons de préparation, etc.
- Facilite la vente en gros, les ventes de parcs et les échanges entre concessionnaires.
- Offre le suivi de la clientèle, des prospects et imprime les rapports d'achalandages.

DE LA CCAQ : UN CONCEPT GAGNANT



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



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



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.



- 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
- « 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



La solution intégrée tout-en-un

SOLUTIONS



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



Produits

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

Services

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



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

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

M^e Jacques Béchard, Lise Roy, Suzanne Gauthier

DIRECTION DES AFFAIRES JURIDIQUES

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

M^e Frédéric Morin, M^e 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,
Marie-Nicole Boudreault

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

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

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

DIRECTION DES 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

M^e Céline Servant, M^e Isabelle Montpetit, M^e Lise Turcotte,
Véronique Côté, Line Roger



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

Maurice Roy, Michel Côté, Aimé St-Martin, Pierre Joncas,
Gérald Anctil, François Brunet, Robert Favreau,
Charles Audrey Boivin, Lucie Jean, Michel Belley



www.occasionenor.com

- 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



Filiale de la CCAQ

- Recouvrement • Enquête de solvabilité • Enquête de préemploi
 - Enquête de crédit commercial • Recherche de titres
- Linda Blondeau, Émilie Duchesneau, Mélissa Lussier

CONTENTIEUX

M^e 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.

IDÉES COULEURS

sikkens



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

*Lawrence Manning,
artiste peintre aérographe pour McLaren Racing*

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



JOYEUSES FÊTES!



Très chers partenaires,

Tout au long de l'année qui se termine, nous avons travaillé ensemble afin de **MAXIMISER LA CROISSANCE DE VOTRE ENTREPRISE** et de **FIDÉLISER VOTRE CLIENTÈLE**.

Ce sont là les buts les plus recherchés en affaire.

GRÂCE À VOTRE CONFIANCE en nos produits et services et **GRÂCE À LA FORCE DE L'INDUSTRIELLE ALLIANCE**, ensemble, nous avons atteint ces buts.

UN BEAU CADEAU!

Au nom de toute notre équipe, nous vous remercions pour cette belle collaboration et nous nous engageons à redoubler nos efforts afin de perpétuer ces résultats en 2013. Merci à tous et à toutes et Joyeuses fêtes!

UNE FORCE INCONTOURNABLE DANS L'INDUSTRIE.

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



IA **INDUSTRIELLE ALLIANCE**
ASSURANCE ET SERVICES FINANCIERS INC.

FIDÉLITÉ
GARANTIE

GARANTIE PROLONGÉE
PARTENAIRE

VAG *finance*

SHERLOCK
MARQUAGE ANTI-VOL
SHERLOCK INC.
DISTRIBUTEUR

INDUSTRIELLE ALLIANCE
RÉGION DE MONTRÉAL
450.465.0630
1 888.465.0630
RÉGION DE QUÉBEC
418.622.1915
www.inalco.com



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

IA **INDUSTRIELLE ALLIANCE**
ASSURANCE AUTO ET HABITATION

PRG

Nationale

DIAMOND-KOTE