

# Contact

La clé d'une vraie bonne gestion de vos affaires

DÉCEMBRE 2010

VOLUME 20 NUMÉRO 2

**Des services rentables rendus  
par une équipe dédiée**



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

Enregistrée selon ISO 9001:2008



MUTUELLE DE PRÉVENTION



**AON**

**PERCEPTION ULTRA**

AGENCE DE RECouvreMENT INC.



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

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

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



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

Enregistrée selon ISO 9001:2008

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

#### Direction de la publication

Jacques Bécharé

#### Édition

Jean Cadoret

#### Conception et réalisation

Imagine R Concept  
Jean Cadoret

#### Correction et révision des textes

Direction des communications  
de la CCAQ

#### Publicité

Jean Cadoret

#### Impression

Imprimerie Provinciale inc.

Dépôt légal  
Bibliothèque nationale du Québec  
Imprimé au Québec

Envoi de publication canadienne :  
convention 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.



La clé d'une vraie bonne gestion de vos affaires

DÉCEMBRE 2010

VOLUME 20 NUMÉRO 2

## Sommaire

<b>Vente de véhicules d'occasion entre particuliers – Plus de 100 millions de dollars en taxes non perçues</b>	<b>3</b>
Pierre Vincent, président du conseil d'administration de la CCAQ	
<b>Abolition de la taxe sur le capital des entreprises – Une victoire importante pour les concessionnaires</b>	<b>7</b>
M <sup>e</sup> Jacques Bécharé, président-directeur général de la CCAQ	
<b>Les mutuelles de prévention de la CCAQ : les économies au rendez-vous !</b>	<b>11</b>
Robert Langlois, FICA, FSA, actuariaire chez Groupe-conseil AON et M <sup>e</sup> Céline Servant, directrice de la Mutuelle de prévention à la CCAQ	
<b>Divulguer les faits et consigner les ententes, c'est important !</b>	<b>15</b>
Daniel Bédard, directeur adjoint, services-conseils automobiles, CAA-Québec et M <sup>e</sup> Frédéric Morin, directeur des affaires juridiques à la CCAQ	
<b>La norme professionnelle pour les conseillers en vente d'automobiles – Le point sur le dossier</b>	<b>19</b>
Luc Vaillancourt, chargé de projet au CSMO-Auto	
<b>La Tournée Occasion en Or 2010 – Un succès inégalé</b>	<b>23</b>
Serge Grenier, directeur général, Occasion en Or	
<b>Le Salon International de l'Auto de Montréal 2011</b>	<b>24</b>
Carmine D'Argenio, président du SIAM 2011	
<b>Le Salon International de l'Auto de Québec 2011</b>	<b>26</b>
Gilles Lessard, président, Hyundai Beauce et Sittelle Mazda, et Bernard Ferland, directeur général de la CCAQ	
<b>La bannière récolte ce qu'elle a semé</b>	<b>29</b>
Maurice Roy, directeur général de CarrXpert	
<b>Commerce électronique – L'ère du nouveau marketing</b>	<b>31</b>
Patrick Mailloux, directeur des technologies de l'information à la CCAQ	
<b>La fraude en entreprise – Mieux vaut prévenir que guérir</b>	<b>35</b>
Linda Blondeau, directrice du service du crédit et recouvrement de Perception Ultra	
<b>Programme Lauréat CADA – Soulignons l'excellence des concessionnaires</b>	<b>39</b>
Jean Cadoret, relationniste à la CCAQ	
<b>Le programme de partenariat de la CCAQ : un concept gagnant</b>	<b>42</b>

## Vente de véhicules d'occasion entre particuliers

# Plus de 100 millions de dollars en taxes non perçues

**L'**absence de TPS lors de la vente d'un véhicule d'occasion entre particuliers cause divers problèmes : évitement de taxes, évasion fiscale et concurrence déloyale. Afin de corriger cette situation, la CCAQ multiplie actuellement les démarches auprès des instances gouvernementales du Québec pour que des modifications soient apportées aux règles de taxation lors des ventes de véhicules entre particuliers.

Pour illustrer l'importance de ce marché au Québec, voici des chiffres des plus révélateurs.

Ventes de véhicules d'occasion par les concessionnaires :	192 416
Ventes de véhicules d'occasion par les marchands indépendants :	298 245
Ventes de véhicules d'occasion entre particuliers :	266 977

### Pierre Vincent

Président du CA de la CCAQ et propriétaire de Prestige Mazda, Avantage Honda et Trois-Rivières Hyundai



La CCAQ vient de présenter un important mémoire au ministère des Finances du Québec. Elle y démontre que l'État, en taxant les ventes entre particuliers à un taux de 7,5 % plutôt qu'au taux combiné de 12,875 % comme c'est le cas lors des ventes de véhicules d'occasion faites par les commerçants, se prive de revenus de plus de 100 millions de dollars en taxes non perçues.

### Un manque d'uniformité au Canada

Lors de l'introduction de la TPS par le gouvernement fédéral, les règles devaient être les mêmes dans toutes les provinces du Canada. Pourtant, au fil des ans, on a vu apparaître des iniquités en ce qui concerne plus particulièrement la taxation des ventes de véhicules d'occasion entre particuliers.

En effet, depuis avril 1997, à la suite d'une entente avec le gouvernement fédéral, trois provinces de l'Atlantique ont décidé d'appliquer la taxe de vente harmonisée (TVH). Ces provinces ont alors profité de cette occasion pour assujettir les ventes de véhicules d'occasion entre particuliers au même taux que celles réalisées par les commerçants.

Plus récemment, la Colombie-Britannique et l'Ontario ont adopté la TVH. En Ontario, depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2010, la taxe de vente provinciale de 13 % s'applique aux ventes entre particuliers. Les trois provinces de l'Atlantique, la Colombie-Britannique et l'Ontario ont donc éliminé les iniquités qui existaient dans le système de taxation lors des ventes de

véhicules d'occasion. Par conséquent, les concessionnaires et les marchands indépendants ne subiront plus de concurrence déloyale et les faux particuliers disparaîtront. De plus, il n'y aura plus d'évitement de taxes.

### Des stratagèmes et des systèmes parallèles au Québec favorisent l'évitement de taxes et le travail au noir

Parce que la TPS n'est pas applicable lors d'une vente entre particuliers, un grand nombre d'individus ont développé des systèmes parallèles qui font en sorte qu'une multitude de transactions, qui normalement devraient être assujetties à la TPS, sont effectuées sans que cette taxe soit perçue, privant ainsi l'État de sommes considérables.

De cette manière, des individus faisant affaire en apparence comme des personnes physiques sont, en réalité, des commerçants qui agissent en tant qu'intermédiaires entre deux particuliers lors de la vente d'un véhicule d'occasion. Les transactions qui devraient normalement être assujetties à la TPS ne le sont pas, puisqu'elles sont considérées comme des ventes entre particuliers. Plusieurs d'entre eux ont même l'audace de s'afficher dans les petites annonces de différents quotidiens ou de sites Web. Bref, le système actuel encourage les ventes entre particuliers non assujetties à la TPS, au détriment des ventes faites par les commerçants qui, elles, le sont.

D'ailleurs, à la fin de 2007, à la suite d'une vaste enquête, l'Office de la protection du consommateur a déposé des centaines de poursuites contre de faux particuliers. Ils sont accusés d'avoir contrevenu à la Loi sur la protection du consommateur en ne dévoilant pas leur véritable identité de commerçant.

### La solution préconisée par la CCAQ

Les ventes de véhicules d'occasion entre particuliers doivent être soumises aux mêmes règles de taxation que celles des véhicules d'occasion vendus par les concessionnaires et les marchands indépendants, car ces commerçants subissent une concurrence déloyale par rapport aux ventes entre particuliers.

Qui plus est, l'État se prive de revenus dépassant les 100 millions de dollars annuellement. Et c'est sans compter les taxes non perçues lors des ventes faites par de faux particuliers. Cette situation favorise également le travail au noir, puisque plusieurs d'entre eux ne déclarent pas leurs revenus provenant de leurs ventes.

La CCAQ multiplie actuellement les démarches pour convaincre les ministères des Finances et du Revenu de modifier les règles de taxation des ventes de véhicules d'occasion. Pour la CCAQ et ses membres, il s'agit là d'un dossier prioritaire. De plus, il n'est pas exclu qu'au cours des prochaines semaines, la CCAQ demande à ses concessionnaires membres de sensibiliser l'ensemble des députés et des ministres de la province à ce problème pour les inciter à agir dans ce dossier. 



*C'est la collaboration qui fait la différence*



**Services bancaires platine**

**Gestion de placements discrétionnaire**



**Services de gestion de Patrimoine**

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

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

**1 877 285-4494**

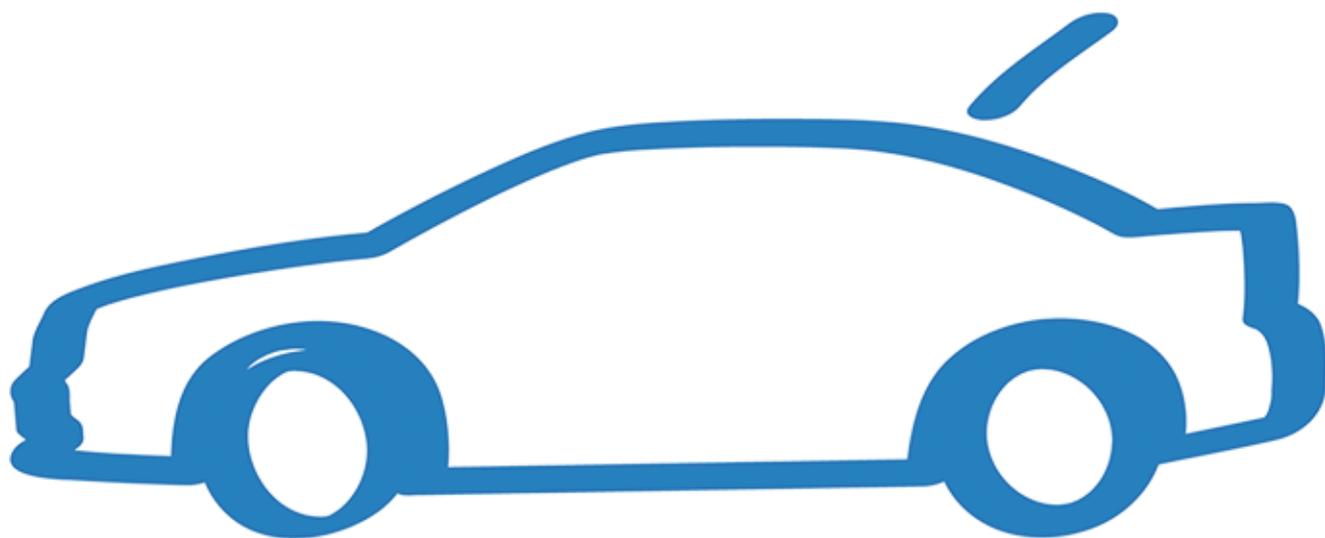
[www.bmobanqueprivieharris.com](http://www.bmobanqueprivieharris.com)

# VOTRE TÉLÉPHONE A COMBIEN DE CHEVAUX?



**autoHERDO.net**

Maintenant gratuit sur le  
iPhone et le BlackBerry



## On vous conduit à la bonne solution

### Sylvie Brunelle

Directrice principale – Ventes  
Concessionnaires pour le Québec  
Téléphone : 450-975-3040  
Cellulaire : 514-296-2987  
Télécopieur : 450-975-2826



### Tirez avantage de notre financement sur mesure :

- Versements flexibles
- Taux avantageux
- Récompenses AIR MILES<sup>MDP</sup>
- Traitement rapide de la demande

Notre priorité demeure votre satisfaction.

BMO  Banque de Montréal

**Services financiers aux concessionnaires**

Notre financement est disponible chez les concessionnaires accrédités BMO. <sup>MDP</sup> Marque de commerce déposée de la Banque de Montréal.

<sup>MDP</sup> Marque déposée d'AIR MILES International Trading B.V., employée en vertu d'une licence par Loyalty Management Group et par la Banque de Montréal. 0150-PubA (05/07)

## Abolition de la taxe sur le capital des entreprises

# Une victoire importante pour les concessionnaires

**M<sup>e</sup> Jacques Béchard**  
Président-directeur général  
de la CCAQ



**L**a taxe sur le capital imposée par Revenu Québec est une taxe improductive qui disparaîtra en 2011. Conséquence ? Des dizaines de millions de dollars d'économies annuellement pour la collectivité des concessionnaires.

Malheureusement, à l'instar d'autres provinces canadiennes, le Québec avait instauré il y a plusieurs années une taxe sur le capital des entreprises. Cette taxe, rappelons-le, est perçue, que l'entreprise réalise ou non des profits. Elle est donc payable pour une année d'imposition, même si l'entreprise est déficitaire.

L'assiette de la taxe est très large, puisqu'elle s'applique au capital versé, qui comprend plusieurs éléments, dont les suivants : le capital-actions versé, les surplus, les provisions et les réserves (incluant le passif d'impôts futurs ou des impôts reportés créditeurs), les dettes garanties par un bien de la société, les avances et les prêts consentis à la société, les acceptations bancaires et les autres titres semblables, les autres dettes contractées depuis plus de six mois.

Les concessionnaires sont encore plus touchés par la position du ministère du Revenu du Québec (MRQ), qui rend également la taxe sur le capital applicable aux inventaires de véhicules neufs. Afin de pallier cette iniquité, la CCAQ a fait de nombreuses représentations auprès du gouvernement pour qu'elle soit abolie. Voici l'historique des démarches qu'elle a effectuées pour y parvenir.

1984 La CCAQ conteste devant les tribunaux l'imposition par le MRQ de la taxe sur le capital sur le financement des inventaires des véhicules neufs.

1989 Le ministre du Revenu de l'époque, M. Yves Séguin, convoque, après cinq ans de débat, les dirigeants de la CCAQ à son bureau pour leur faire la proposition suivante.

Les concessionnaires renoncent à poursuivre le MRQ pour les années 1980 à 1989. En contrepartie, le ministre accepte de modifier, pour l'avenir, l'interprétation de la taxe sur le capital de façon à ce que les concessionnaires n'aient plus, à partir de 1989, à payer une taxe sur le capital sur le financement des inventaires des véhicules neufs.

La CCAQ accepte la proposition de M. Séguin, car elle est extrêmement bénéfique pour l'avenir.

Donc, de 1989 à 2002, les concessionnaires ne paient plus la taxe sur le capital sur le financement de leur inventaire de véhicules neufs, **ce qui représente collectivement des dizaines de millions de dollars d'économies.**

2002 La Cour suprême du Canada dans l'affaire *Autobus Thomas*, qui concerne l'application de la taxe sur

le capital au fédéral, vient bouleverser les règles au Québec également. En effet, en 2002, en invoquant le jugement de l'affaire *Autobus Thomas*, le MRQ impose de nouveau aux concessionnaires le paiement de la taxe sur le capital sur le financement de leur inventaire de véhicules neufs.

2002 La CCAQ reprend son bâton de pèlerin et multiplie les interventions auprès des instances gouvernementales.

2003 Les dirigeants de la CCAQ rencontrent le ministre des Finances de l'époque, M. Yves Séguin, et ses collaborateurs. La CCAQ et les concessionnaires font valoir les points suivants :

- Le bris unilatéral de l'entente de 1989 constitue une grave injustice de la part du MRQ.
- Le Parti libéral a écrit noir sur blanc dans son programme électoral, avant les élections, qu'il veut éliminer la taxe sur le capital.

2004 Le ministre Séguin fait part au directeur des relations gouvernementales à la CCAQ et ancien président et concessionnaire à Hull, M. J. C. André Dupont, qu'il lui soumettra très bientôt un règlement à l'amiable pour résoudre ce problème.

2005 Le 18 février, coup de théâtre ! Le premier ministre Jean Charest procède à un remaniement ministériel et nomme M. Michel Audet au poste de ministre des Finances.

Au moment de ce remaniement, la CCAQ était dans l'attente imminente d'une proposition de règlement à l'amiable du Ministre.

La CCAQ a alors dû recommencer ses démarches et, heureusement, en 2005, un règlement est intervenu avec le ministre Audet. Depuis, les membres de la CCAQ économisent des dizaines de millions de dollars chaque année.

En effet, comme l'illustre le tableau ci-dessous, depuis 2005, le taux de cette taxe diminue chaque année jusqu'en 2010. Et la merveilleuse nouvelle, c'est qu'en 2011, elle sera abolie !

Voici un tableau comparatif des taxes payables au fil des ans.

Année	Déduction	Montant taxable	Taux d'imposition par million	Taxe à payer	Économie réalisée par rapport à 2004
2004	Aucune	5 M \$	0,6 % (6 000 \$)	30 000 \$	0 \$
2005	50 %	2,5 M \$	0,6 % (3 000 \$)	15 000 \$	15 000 \$
2006	50 %	2,5 M \$	0,525 % (5 250 \$)	13 125 \$	16 875 \$
2007	50 %	2,5 M \$	0,49 % (4 900 \$)	12 250 \$	17 750 \$
2008	50 %	2,5 M \$	0,36 % (3 600 \$)	9 000 \$	21 000 \$
2009	50 %	2,5 M \$	0,29 % (2 900 \$)	7 250 \$	22 750 \$
2010	50 %	2,5 M \$	0,12 % (1 200 \$)	3 000 \$	27 000 \$
2011				0 \$	

### Un dénouement positif

Tous les experts, tels ceux du Conseil du patronat et des chercheurs du CD Howe Institute et de l'Institut économique de Montréal, s'entendent pour dire que

la taxe sur le capital constituait un frein aux investissements des entreprises au Québec parce qu'elle les décourageait à investir ici. Il s'agissait donc d'une taxe improductive. L'abolition de cette taxe renforcera la compétitivité des entreprises québécoises et permettra aux membres de la CCAQ, qui sont d'excellents dirigeants citoyens, d'économiser collectivement plus de 25 millions de dollars annuellement.

La CCAQ et ses quelque 815 concessionnaires, qui emploient 30 000 personnes, ont été extrêmement actifs pour sensibiliser les membres de l'Assemblée nationale et les convaincre d'abolir cette taxe. Bravo à l'ensemble des concessionnaires membres pour leur solidarité !

#### Le dénouement heureux de ce dossier illustre fort bien :

- La mission première de la CCAQ depuis sa création en 1945, qui est de défendre les intérêts de ses membres.
- La force du regroupement de la CCAQ. 



**Programme d'assurance des garages de la CADA**  
Incendie • Vol • Responsabilité

## Le programme d'assurance CADA Sécurité 360°

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

#### Pratte Morrissette Inc.

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

#### Personnes-ressources :

##### Jean-Sébastien Larivière

Téléphone : 418.659.2726

js.lariviere@prattemorrissette.ca

Ligne sans frais : 1 800.463.2830

##### Dave Côté

Téléphone : 418.780.3918

dave.cote@prattemorrissette.ca

**PRATTE  
MORRISSETTE**



## Faire du déchet une ressource



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

### Récupération :

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

Service sur bassins lave-pièces et/ou vente de solvant

Service sur appareils de nettoyage pour fusils à peinture et/ou vente de diluant à peinture

Nettoyage de drains et séparateurs

Un seul numéro partout au Québec : 1.800.563.9535





# MUTUELLE DE PRÉVENTION



**AON**

Communication  
Actuariat  
Assurance collective  
Administration des avantages sociaux  
Santé et sécurité du travail  
Planification financière  
Rémunération  
Gestion stratégique du talent  
Administration des avantages sociaux  
du travail

**AON**

Fier partenaire  
de la CCAQ

**Actuariat**  
**Administration des avantages sociaux**  
**Assurance collective**  
**Communication**  
**Gestion de placements**  
**Gestion stratégique du talent**  
**Planification financière**  
**Régimes de retraite**  
**Rémunération**  
**Santé et sécurité du travail**

**Santé et sécurité du travail**  
**Normes du travail**  
**Relations de travail**



La Corporation des concessionnaires  
d'automobiles du Québec

Enregistrée selon ISO 9001:2000



**Robert Langlois, FICA, FSA**  
Actuaire chez  
Groupe-conseil AON

**M<sup>e</sup> Céline Servant**  
Directrice de la  
Mutuelle de prévention  
à la CCAQ

## Les mutuelles de prévention de la CCAQ : les économies au rendez-vous !

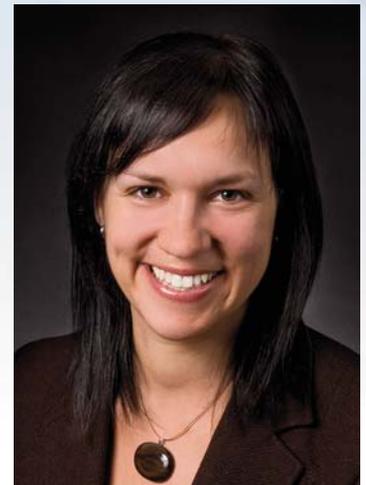
### Bilan 2010 des performances des mutuelles de la CCAQ

Les données accumulées au cours des 12 années d'existence de nos mutuelles de prévention permettent de démontrer hors de tout doute leur excellente rentabilité. Cette démonstration ne s'appuie pas sur des hypothèses, mais sur des faits amassés sur une longue période. De 2006 à 2010, les membres des mutuelles ont réalisé des économies de 95 millions de dollars, auxquels s'ajoutera un autre montant en raison des recalculs qui seront faits dans les prochaines années concernant les tarifications de 2006 à 2010. En tenant compte des recalculs, ces économies représentent donc, en moyenne, 20 millions de dollars par année.

Nous avons fréquemment soulevé l'importance de l'indice d'expérience d'une mutuelle qui compare les coûts d'accidents des membres de la mutuelle avec les coûts d'accidents de l'ensemble des employeurs de l'industrie. Le facteur de réduction de vos cotisations découle directement de cet indice d'expérience. Il détermine donc les économies que vous réalisez en étant membre de la mutuelle.

### Appel à la mobilisation pour les dossiers coûteux

Les réclamations, dont la durée d'indemnisation est élevée et qui entraînent des coûts d'accidents de 85 000 \$ et plus, influent sur cet indice d'expérience. À titre d'exemple, 21 réclamations, soit moins de 5 % des réclamations survenues en 2005 chez les membres de la mutuelle CCAQ Sélect, ont représenté 60 % du total des coûts d'accidents attribués à la mutuelle CCAQ Sélect pour l'année 2005.



L'analyse de ces dossiers coûteux révèle que, dans la majorité des cas, il n'y avait pas d'assignation temporaire, que les travailleurs ne pouvaient pas réintégrer leur emploi et qu'ils ont été pris en charge par la CSST pour des soins de réadaptation. De plus, près de la moitié de ces travailleurs étaient âgés de moins de 44 ans.

Nous observons une augmentation des réclamations coûteuses au cours des dernières années, tant dans la mutuelle CCAQ Sélect que dans la mutuelle CCAQ. Il est trop tôt pour évaluer précisément l'impact financier de cette tendance, car nous ne connaissons que dans quelques années les effets des gestes posés par les gestionnaires de réclamations et les médecins, ainsi que par les avocates de la CCAQ.

La mutuelle CCAQ Sélect a réalisé des économies de 55 % pour les cotisations de 2007 à 2009. À la lumière de l'information que nous détenons présentement, ce pourcentage d'économies pourrait se situer entre 45 % et 50 % au lieu de 55 %, si cette tendance se maintient. Malgré cette nouvelle tendance qu'il faut renverser, votre participation aux mutuelles de la CCAQ demeure toutefois très rentable.

Cette tendance observée chez les concessionnaires existe aussi dans l'ensemble du Québec. Le comité patronal consultatif auquel participe la CCAQ en a fait état dans son mémoire déposé en octobre dernier au comité Camiré. Ce comité est chargé de faire des recommandations au conseil d'administration de la CSST en ce qui concerne le régime québécois de santé et de sécurité au travail.

**Pour maintenir et améliorer le rendement de vos mutuelles, il est essentiel d'obtenir votre collaboration.** D'abord, il est important d'évaluer le plus rapidement possible un travailleur accidenté qui pourrait avoir de la difficulté à retourner au travail. Les responsables de la santé et de la sécurité de votre entreprise sont les plus aptes à évaluer rapidement les problèmes qui se posent au regard du retour au travail. Votre collaboration consiste à communiquer avec votre gestionnaire des réclamations chez Aon pour lui faire part de la problématique, de manière à établir un plan d'action pour trouver des solutions le plus vite possible. Ce plan d'action est élaboré avec le soutien d'une équipe de professionnels, notamment les médecins et les avocats de la CCAQ.

La grande majorité d'entre vous auront rarement de tels dossiers, mais il en va de l'intérêt de l'ensemble des membres de sonner l'alarme lorsqu'il s'en présente un. **Chaque dossier additionnel qui n'est pas pris en charge rapidement représente une augmentation de l'ordre de 2 % des cotisations payées à la CSST par tous les membres de la mutuelle CCAQ Sélect.**

## Résultats du classement des membres pour 2011

Pour la septième année consécutive, le processus annuel d'évaluation et de classement de chaque membre a été effectué au cours de l'été. Cette évaluation a permis de classer chaque membre en fonction du nombre de bonnes années pour la période 2005 à 2009 et en fonction de l'indice de performance en prévention.

Le tableau suivant présente une synthèse des résultats de 2011, en plus de ceux des classements de 2005, 2009 et 2010.

### Répartition des membres selon le regroupement (en % du nombre total de membres)

Regroupement	Année du classement			
	2005	2009	2010	2011
Mutuelle CCAQ Sélect	57,6	75,9	77,0	76,5
Mutuelle CCAQ	37,4	21,5	21,2	22,2
Groupe transition	5,0	2,6	1,8	1,3
<b>Nombre total de membres</b>	<b>745</b>	<b>812</b>	<b>796</b>	<b>797</b>

La proportion des membres de la mutuelle CCAQ Sélect a augmenté substantiellement entre le classement de 2005 et celui de 2009, passant de 57,6 % à 75,9 %. Cette proportion s'est ensuite stabilisée autour de 76 %. Il en est de même pour la proportion des membres classés dans la mutuelle CCAQ qui est de l'ordre de 22 % pour les classements de 2009 à 2011.

Nous pouvons aussi constater que la proportion des membres classés dans le Groupe transition demeure marginale, soit 1,3 % des membres pour le classement de 2011. Il serait utopique de penser qu'aucun membre ne soit classé dans le Groupe transition pour une année, mais il faut éviter qu'un membre reste plusieurs années dans ce groupe. Autrement, il subirait une augmentation substantielle de ses cotisations de la CSST. 

## AVIS DE NOMINATION



M<sup>me</sup> Roxanne Beaulieu

Nous avons le plaisir de vous annoncer que madame Roxanne Beaulieu, préventionniste principale chez Aon depuis 2005, se joindra à l'équipe de la CCAQ. Madame Beaulieu compte 10 ans d'expérience en prévention. Elle mettra son expertise au service des membres de nos mutuelles de prévention, à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2011.

Madame Beaulieu continuera de travailler pour Aon, mais elle se consacrera entièrement à la CCAQ. Elle apportera son aide à l'équipe des préventionnistes qui interviennent chez vous, en plus de développer divers outils pour faciliter la gestion de votre dossier de santé et sécurité au travail. Elle répondra également à vos questions et vous fournira son soutien lors de vos activités de prévention entre les visites de votre préventionniste.

N'hésitez pas à communiquer avec elle à la CCAQ afin de discuter de votre dossier de prévention.

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



auto  
**HEBDO.net**

LesPAC<sup>99</sup>.com

QUÉBEC | **SPORT** PRESTIGE COLLECTION  
Maintenant inclus!

auto  
**HEBDO**

Nouvelles annonces de particuliers chaque semaine!

*Nouveau modèle!*

FORD MUSTANG SHELBY GT500 DÉCAPOTABLE 2010, 5200km, climo, V8, 5.4L, 540hp, man, 6 vit., 16x16, 22000\$, 229 999\$, 6700\$/se



# Le magazine officiel pour rejoindre les concessionnaires du Québec

**INFORMATION ET PUBLICITÉ :** Linda Nadon, 450-224-0055 • [lnadon@clbmedia.ca](mailto:lnadon@clbmedia.ca)

**[www.affairesautomobiles.ca](http://www.affairesautomobiles.ca)**



# Divulguer les faits et consigner les ententes, c'est important !

**D**ire toute la vérité aux clients et consigner par écrit une entente intervenue avec un consommateur peut s'avérer payant : une telle démarche permet souvent d'éviter des conflits inutiles.

## Recueillir tous les renseignements

Dire toute la vérité aux clients, c'est-à-dire divulguer les faits, consiste tout simplement à mentionner au consommateur tous les éléments connus sur le véhicule d'occasion qu'il désire acheter. Pour ce faire, il faut bien sûr prendre le temps de bien recueillir les renseignements nécessaires auprès du propriétaire précédent.

Comme vous le savez, les clients qui laissent leur véhicule d'occasion en échange à leur concessionnaire doivent mentionner certains faits lorsqu'ils remplissent l'attestation de lecture de l'odomètre et de la condition du véhicule. Toutefois, les agents d'information des services-conseils automobiles de CAA-Québec reçoivent à l'occasion des appels de membres qui affirment que leur vendeur leur a dit de ne pas indiquer certains dommages parce qu'ils n'étaient pas majeurs. Par exemple, un propriétaire qui aurait fait repeindre une portière à la suite d'un léger accrochage pourrait ne pas le spécifier dans son formulaire. Or, dans les faits, cette information pourrait vous être très utile, car avant de prendre le véhicule en échange, vous pourriez faire vérifier la qualité de la réparation par votre carrossier. Ainsi, vous connaîtrez mieux la valeur du véhicule.

## Informez les clients pour éviter les mécontentes

Lorsque vous possédez tous les renseignements concernant un véhicule repris en échange, il est ensuite possible de bien informer le client sur celui qu'il désire acheter. Surtout, bien le renseigner permet d'éviter qu'il revienne quelques jours ou quelques semaines plus tard, mécontent, et qu'il entreprenne des démarches qui auraient pourtant pu être évitées. S'il détient tous les renseignements, l'acheteur peut prendre une décision éclairée, en plus d'être rassuré par l'honnêteté de son vendeur et de son concessionnaire.

Les services-conseils automobiles de CAA-Québec ont souvent constaté que les clients sont très satisfaits d'en connaître plus sur le véhicule qui les intéresse, sachant que ce dernier a été bien vérifié, réparé et préparé chez son concessionnaire. D'un autre côté, dans des cas

## Daniel Bédard

Services-conseils automobiles,  
CAA-Québec



## M<sup>e</sup> Frédéric Morin

Directeur des affaires  
juridiques à la CCAQ



récents de médiation entre des membres CAA-Québec et des concessionnaires de la CCAQ, il a été constaté que la vérification du véhicule aurait pu faire ressortir des éléments que l'acheteur aurait aimé connaître avant de procéder à l'achat. En divulguant les faits, un concessionnaire évite ainsi de créer l'impression que le véhicule n'a pas été vérifié en profondeur ou que cette opération a été bâclée.

## Tenir ses promesses

Parce que les consommateurs aiment bien négocier, il est fréquent que le vendeur leur propose certains éléments afin de les aider à prendre la décision de signer le contrat d'achat d'un véhicule neuf ou d'occasion. Le vendeur peut, par exemple, leur offrir des pneus d'hiver ou encore des changements d'huile gratuits. Il est bien sûr très important d'indiquer au contrat le ou les éléments qui ont été octroyés à l'acheteur lors de la transaction.

Dans le cadre du programme de conciliation CCAQ/CAA-Québec, certains dossiers, et heureusement il n'y en a que très peu, concernent des promesses non tenues. On peut facilement éviter ces situations désagréables en inscrivant au contrat, le plus lisiblement possible, les éléments qui font partie intégrante de la transaction.

**Certains dossiers  
traités dans le cadre du  
programme de conciliation  
CCAQ/CAA-Québec  
concernent des  
promesses non tenues.**

## Éviter les litiges

Défendre sa cause en cour est coûteux. Les commerçants qui ont dû s'y rendre ont constaté qu'il est souvent difficile de bien

expliquer leur point de vue au juge. Par ailleurs, un seul client insatisfait peut communiquer ses critiques à des dizaines d'autres et ainsi nuire à la réputation du commerçant. C'est pourquoi il est essentiel de tout mettre en œuvre pour éviter des problèmes et de la mauvaise publicité.

En cas de litige, il est très important d'essayer de trouver une entente à l'amiable et de satisfaire le client. Dans le cas d'un désaccord, proposez-lui, s'il est membre CAA-Québec, de faire appel au programme de conciliation CCAQ/CAA-Québec. Pour obtenir plus de détails, conseillez-lui d'appeler les services-conseils automobiles de CAA-Québec au 1 888 471-2424 ou de visiter la page « J'ai un litige avec mon commerçant » dans la section des services-conseils automobiles du site Web de CAA-Québec au [www.caaquebec.com](http://www.caaquebec.com).

Bien sûr, l'idéal est d'éviter les problèmes à la source, notamment en informant le client de l'état du véhicule au moment de la vente et en inscrivant au contrat tous les éléments qui font partie de la transaction.

### N'oubliez pas !

**En vertu de la Loi sur la protection du consommateur, le commerçant assume la responsabilité de tous les actes, autorisés ou non, pris par ses employés. C'est pourquoi le concessionnaire membre de la CCAQ s'assure d'embaucher et d'avoir à son emploi des employés compétents, formés, intègres, qui possèdent les qualifications requises pour offrir des services de qualité aux consommateurs.**



MARQUAGE ANTIVOL  
SHERLOCK INC.

DEPUIS 1983, SHERLOCK DEMEURE LA  
MEILLEURE PROTECTION CONTRE LE VOL.

N'OFFREZ PAS D'IMITATION.  
OFFREZ SHERLOCK,  
LE CRABE DORÉ !

[WWW.SHERLOCK.CA](http://WWW.SHERLOCK.CA) 1 800 361-0711



RECOMMANDÉ PAR  
L'Association pour la protection des  
automobilistes

® Marque de commerce enregistrée de Marquage Antivol Sherlock inc.



UN MESSAGE EFFICACE  
AUX BONNES PERSONNES  
**AU BON MOMENT!**

STRATÉGIES DE FIDÉLISATION **S SULLY**

Tous les outils et l'expertise nécessaires pour  
établir, maintenir et développer votre clientèle!

☎ 514.990.7265 • 1.877.445.2922 ✉ [info@suly.co](mailto:info@suly.co)



MIEUX  
CONSOMMER

POUR MIEUX PERFORMER



ÉCLAIRER MON ENTREPRISE  
À MOINDRE COÛT TOUT EN PROFITANT  
D'UN APPUI FINANCIER, C'EST PLUS  
QU'UNE BONNE AFFAIRE.

Mille et une mesures d'efficacité énergétique.  
Mille et une solutions d'affaires.

Pour vous aider à réaliser des économies d'énergie,  
Hydro-Québec vous offre des appuis financiers  
visant l'optimisation des performances énergétiques  
de votre éclairage.

- Économies d'énergie de 10 à 50 %
- Durée de vie plus longue
- Diminution des coûts d'entretien
- Appui financier



Fluorescents T-8



Fluorescents compacts



Indicateurs de sortie

**UN CHOIX D'AFFAIRES RENTABLE ET RESPONSABLE.**

[www.hydroquebec.com/affaires](http://www.hydroquebec.com/affaires)

 **Hydro  
Québec**

# 30 ANS

## Groupe PPP un partenariat gagnant, une protection de pointe

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

30 ANS  
Groupe 

Garanties  
supplémentaires

  
**La Capitale**  
assurances générales

Assurance de  
remplacement

  
**La Capitale**  
assurances et gestion du patrimoine

Assurance vie  
et invalidité

Services  
financiers 

Financement  
de produits F&I

Protection 

Cabinet en assurance de dommages inc.

Programme de protections  
des concessionnaires automobiles (PPCA)

Programme de référencement  
pour assurance automobile des clients

**PrecursorFT**  
une filiale du Groupe PPP

Logiciel F&I  
Encan en ligne



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

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

30 ANS  
Groupe 

## La norme professionnelle pour les conseillers en vente d'automobiles

### Le point sur le dossier

**D**epuis maintenant deux ans, le Comité sectoriel de main-d'œuvre des services automobiles (CSMO-Auto), en collaboration avec la Corporation des concessionnaires d'automobiles du Québec (CCAQ), travaille à l'élaboration d'une norme professionnelle pour les conseillers en vente d'automobiles. Puisque le CSMO-Auto a pour mandat de développer les compétences de la main-d'œuvre dans l'industrie de l'automobile et du camion lourd, il a obtenu l'appui financier du Fonds national de formation de la main-d'œuvre. Celui-ci lui a accordé deux subventions totalisant plus de 500 000 \$ pour la réalisation de cette norme.

#### Les étapes déjà réalisées

Après avoir réalisé l'analyse de profession et le profil de compétences du métier, le CSMO-Auto a soumis la norme professionnelle à la Commission des partenaires du marché du travail (CPMT), que l'ex-ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale, M. Sam Hammad, a entérinée en mai 2010.

Le comité d'experts a déterminé les cinq compétences essentielles composant la norme professionnelle. Plus de 60 % des entreprises du secteur les ont validées lors d'un sondage en ligne réalisé en décembre 2009. Pour être considéré comme compétent dans le milieu, un conseiller en vente doit être capable :

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

Afin d'offrir une norme efficace et de permettre un apprentissage optimal, on a divisé chacune de ces compétences en plusieurs volets.

La norme professionnelle requiert le développement d'outils d'apprentissage sur mesure en milieu de travail. Le comité de travail, auquel participe activement la CCAQ, a opté pour l'apprentissage en mode accompagnement (*coaching*) qui, dans le cas présent, intègre une généreuse partie d'apprentissage en ligne, sur le Web. Le but de cette stratégie d'apprentissage consiste à donner une plus grande autonomie au conseiller en vente, qui pourra poursuivre son activité principale, la vente d'automobiles, tout en apprenant au moment qui lui conviendra le mieux.

#### Le développement des outils d'apprentissage de la norme

Voici une brève présentation des outils créés pour intégrer les éléments d'apprentissage de la norme. *Le guide d'apprentissage destiné à l'apprenant* comprend notamment les instructions, certaines notions de formation et les renseignements utiles pour faciliter la navigation entre l'apprentissage avec l'accompagnateur (*coach*) et l'apprentissage en ligne. Le CSMO a aussi conçu *Le guide à l'attention du coach* ; il permettra à ce dernier d'encadrer les conseillers dont il aura la responsabilité.

#### Luc Vaillancourt

Chargé de projet  
au CSMO-Auto



En plus des outils physiques tels que les guides, la formation en ligne déjà existante - « Aspects juridiques et financiers de la vente d'automobiles » développée à l'origine avec l'aide des experts en contenu de la CCAQ, M<sup>e</sup> Frédéric Morin et M. Marc Nadeau - sera mise à jour. Elle sera enrichie par un volet relatif aux aspects psychologiques de la vente, comme l'accueil du client, et intégrée sous forme de mises en situation. La formation en ligne comportera toujours des parties concernant le calcul des taxes, le contrat de vente et la Loi sur la protection du consommateur. L'ensemble des améliorations apportées a pour but d'offrir un maximum de connaissances aux conseillers.

À noter que l'apprentissage en milieu de travail mène à la certification des conseillers. Cette certification reconnue par l'État permet de confirmer que le conseiller maîtrise l'ensemble des compétences requises pour exercer la profession. Les certifications des compétences de la CPMT sont de plus en plus recherchées. Elles constituent sans aucun doute une plus-value pour ceux qui les détiennent, peu importe le secteur d'activité économique.

## Le développement des outils d'évaluation et de reconnaissance des compétences

En plus des outils d'apprentissage, le CSMO-Auto conçoit parallèlement le *Guide à l'attention de l'évaluateur*, qui permettra d'évaluer, chez les conseillers en vente d'automobiles d'expérience, occupant déjà un emploi, la maîtrise des cinq compétences essentielles pour exercer la profession.

L'automne 2010 a été très chargé quant au développement des différents outils du projet. En effet, le CSMO-Auto proposera également *Le guide d'implantation*. Ce document servira de « mode d'emploi » aux entreprises peu familières avec l'utilisation des nouveaux outils, que ce soit d'apprentissage, d'accompagnement (*coaching*) et d'évaluation.

### Quels sont les avantages pour vous ?

Dans le cadre de l'apprentissage en milieu de travail, la norme professionnelle favorisera le développement des ressources humaines et la formation d'une relève de qualité. Elle répondra également aux besoins de formation de l'industrie et de sa main-d'œuvre. Vous pourrez donc former votre relève au moyen d'outils conçus sur mesure pour les besoins de la profession.

Pour ce qui est du processus d'évaluation et de reconnaissance des compétences, la norme professionnelle permettra aux conseillers d'expérience de faire reconnaître leurs compétences, d'obtenir la certification et, pour ceux qui voudront devenir formateurs en entreprise (*coachs*), de transmettre leurs connaissances. La norme offrira assurément une valorisation aux conseillers d'expérience.

## Quand le projet sera-t-il accessible à l'ensemble de la force de vente de la CCAQ ?

La première étape du déploiement du projet consistera à inviter tous les conseillers en vente d'automobiles d'expérience<sup>1</sup> à s'inscrire au processus d'évaluation et de reconnaissance des compétences. Ainsi, ils pourront être évalués et certifiés. Puis, une fois leurs compétences reconnues, ils deviendront des formateurs en entreprise s'ils le désirent. Le CSMO-Auto et ses partenaires estiment que le projet sera lancé en 2011 et pleinement opérationnel pour l'automne de la même année.

La force de la norme professionnelle est d'être conçue par un comité d'experts qui proviennent directement de vos entreprises. Elle est faite sur mesure en fonction de vos besoins. En terminant, je remercie tous les conseillers, les directeurs et les concessionnaires qui ont participé à l'une ou l'autre des étapes franchies jusqu'ici. J'espère que cette nouvelle norme portera vos conseillers à un niveau d'excellence jamais égalé auparavant.

Pour plus d'information, contactez Luc Vaillancourt, chargé de projet au CSMO-Auto. 

[Luc.vaillancourt@csmo-auto.com](mailto:Luc.vaillancourt@csmo-auto.com)

1 866 677-5999, poste 224



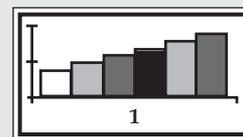
1. Certains critères s'appliqueront.

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

# À quand votre tour ?

*Formation véhicules d'occasion /*  
*Formation aux opérations fixes*

## Groupe Excellence



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

1 800 840-6334

DE NOUVELLES  
RÈGLES

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

DE MEILLEURS  
OUTILS

Voici le réseau **DealerTrack Canada.**

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

**Rendez-vous à l'adresse [dealertrack.ca](http://dealertrack.ca) ou composez le 1.866.360.3863**

 **DealerTrack**<sup>MD</sup>  
CANADA



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

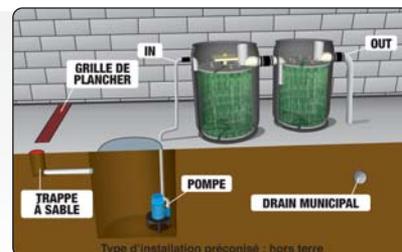
- 1** Les séparateurs d'huile Catchoil sont faits de polypropylène et non d'acier. Vous évitez ainsi la perforation causée par la corrosion.



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](http://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](http://www.tessierequipements.ca)

Bureau Québec : 418.570.0599

Bureau Montréal : 514.331.0012

[info@tessierequipements.ca](mailto:info@tessierequipements.ca)

## La Tournée Occasion en Or 2010

### Un succès inégalé

**Serge Grenier**  
Directeur général,  
Occasion en Or

**L**a quatrième saison de la Tournée Occasion en Or, une série d'événements de ventes sous un grand chapiteau, a remporté un succès sans précédent. Elle a débuté le 21 avril à Sherbrooke et elle s'est terminée le 26 septembre dernier à Saint-Raymond, dans Portneuf. Au total, nous avons tenu 21 événements aux quatre coins de la province, dont sept dans de toutes nouvelles localités.

Nous sommes heureux d'avoir réussi à tenir les premiers événements dans les régions de Montréal et des Laurentides. Les concessionnaires de Longueuil et de Boucherville, de Montréal-Est, de Laval, de Saint-Jérôme et de Joliette ont travaillé très fort ensemble pour faire de leur événement un succès dès cette première édition. Bravo !

Les 144 concessionnaires participants de la saison 2010 ont vendu 3 216 véhicules d'occasion durant ces événements de cinq jours, soit une augmentation phénoménale d'un peu plus de 77 % par rapport à la saison 2009. C'est fantastique !



Une fois de plus, l'édition 2010 de la Tournée prouve qu'en unissant nos forces, nous profitons d'un incroyable potentiel de ventes directes, et ce, pour un coût abordable. Pour ces concessionnaires convaincus, l'investissement a été des plus rentables.

#### La saison 2011

La saison 2010 de la Tournée vient tout juste de se terminer ; nous préparons déjà la prochaine. Elle s'annonce tout simplement incroyable et pleine de défis.

Pour la saison 2011, nous avons déjà des demandes pour la tenue de 27 événements de vente. Pour répondre à la demande grandissante, nous devons effectuer quelques changements afin d'augmenter notre capacité et de prendre en charge plus d'événements chaque semaine. Ce sera un défi en matière de logistique.

La saison 2011 aura lieu du 23 mai au 23 septembre. Il y aura une possibilité de **34 événements**, qui seront répartis sur une période totale de 11 semaines.

Pour plus de renseignements sur La Tournée Occasion en Or, n'hésitez pas à communiquer avec votre directeur de territoire ou M. Serge Grenier au 819 244-0344. 



# Le Salon International de l'Auto de Montréal 2011

## Une 43<sup>e</sup> édition revampée !



**L**e Salon International de l'Auto de Montréal (SIAM) offrira une version revampée qui saura plaire à toutes les catégories de visiteurs, quel que soit leur âge. Les nouveaux produits côtoieront des activités spéciales dignes d'intérêt du 14 au 23 janvier 2011.

### De tout... pour tous !

Tous les constructeurs d'automobiles demeurent fidèles à Montréal. Ils participeront au Salon pour y présenter leurs nouveautés. Nouveaux design, nouvelles technologies et produits améliorés : tous les éléments réunis pour plaire aux visiteurs.

Les **essais routiers**, une activité très populaire, sont au programme de nouveau cette année. Les visiteurs auront la chance d'essayer les technologies du constructeur Suzuki pendant toute la durée du Salon. L'an dernier, près de 2 000 essais ont été effectués.

En route vers l'avenir change de peau pour le Salon 2011 et sera présentée en collaboration avec Hydro-Québec. Le thème d'économie d'énergie demeure et se conjuguera avec celui de l'énergie électrique.

La **Zone performance** s'installe au 7<sup>e</sup> étage du Palais des congrès pour y accueillir des voitures transformées (*tuning*) et des bolides de course. Le tout dans une atmosphère vibrante, où l'énergie ne manquera pas !

Les **Journées roses**, au profit de la Fondation québécoise du cancer du sein, et la **Collecte de sang**, organisée en collaboration avec Héma-Québec, sont également au programme de cette 43<sup>e</sup> édition du Salon de l'auto. Faites d'une pierre deux coups, donnez du sang en portant du rose !

### Nouvelle porte-parole pour la soirée Avant-Première Bénéfice

L'humoriste et comédienne bien connue **Lise Dion** a accepté d'agir en tant que porte-parole à la soirée **Avant-Première Bénéfice** organisée au profit de cinq fondations hospitalières du Grand Montréal. La Fondation de la Corporation des Concessionnaires d'Automobiles de Montréal et le Palais des congrès de Montréal, commanditaires majeurs et coprésentateurs de cette soirée, sont fiers de vous convier à cet événement prestigieux qui se tiendra le **jeudi 13 janvier 2011 à partir de 17 h 30, au Palais des congrès de Montréal.**



M<sup>me</sup> Lise Dion

Outre sa nouvelle porte-parole, cette 7<sup>e</sup> édition compte d'autres nouveautés qui ne manqueront pas de plaire aux participants de cette soirée unique, dont un encan silencieux. Sans oublier les prix de présence à gagner, toujours aussi exceptionnels :

- Une **toile** de la Galerie Rocca d'une valeur de 7 900 \$ ;
- Un **cours de conduite hivernale** BMW pour six personnes d'une valeur de 5 000 \$ ;
- **Deux forfaits « Grand Prix 2011 - 3 jours »** pour deux personnes valant 5 000 \$, offerts par LGM ;
- Un **forfait tout inclus pour deux personnes à Nuevo Vallarta, au Mexique**, d'une valeur de 5 000 \$, offert par Marival Grand & Club Suites et Marival Residences, de concert avec l'Agence de voyages Aller-Retour ;
- Un **cellier Ermitage Transtherm** offert par Vinum et B2B2C et contenant 23 bouteilles de vin, gracieuseté de BLV International, le tout d'une valeur de 5 000 \$.

### Des fondations qui travaillent en partenariat pour votre santé !

L'édition 2010 de la soirée Avant-Première Bénéfice a permis d'amasser un montant de plus de 361 000 \$ grâce à la participation de plus de 3 000 personnes. Depuis 2005, c'est près de 2 millions de dollars qui ont été remis au milieu hospitalier du Grand Montréal.

Cette année, les dons recueillis seront distribués aux cinq fondations suivantes :

- Fondation de l'Hôpital du Sacré-Cœur de Montréal ;
- Fondation de l'Hôpital Pierre-Boucher ;
- Fondation du CHUM ;
- Fondation du CUSM ;
- Fondation Santa Cabrini.

Venez vivre une soirée exceptionnelle où vous aurez la chance de découvrir les nouveautés de l'industrie automobile avant tout le monde tout en appuyant la cause de la santé. Vous apprécierez cette expérience divertissante, teintée de musique et agrémentée d'un buffet gastronomique et de vins. Le tout dans un décor et une ambiance que vous ne retrouverez nulle part ailleurs. Consultez le [www.salonautomontreal.com](http://www.salonautomontreal.com) pour connaître tous les détails.

N'hésitez plus ! Réservez votre place dès maintenant. Pour seulement 175 \$ le billet, vous vivrez une soirée mémorable. Tous les profits de cette soirée seront versés aux fondations mentionnées plus haut et un reçu fiscal de 60 \$ (par billet) vous sera remis ultérieurement.

Pour vous procurer des billets, contactez Julie Lachance  
à la CCAM au 514 331-6571, poste 222.

Pour plus de détails sur le SIAM, visitez le [www.salonautomontreal.com](http://www.salonautomontreal.com).

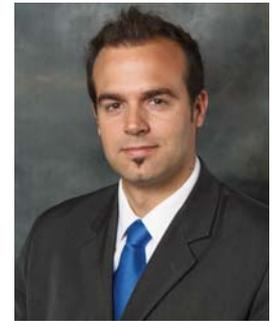
CORPORATION  
DES  
CONCESSIONNAIRES



## 6<sup>e</sup> COLLOQUE DE LA CCAM : Prenez l'avenir en main !

Le mardi 11 janvier 2011, Pascal Dandurand,  
président de la CCAM, vous donne  
rendez-vous à **HEC MONTRÉAL**

M. Pascal Dandurand  
Président de la CCAM



**P**our sa 6<sup>e</sup> édition, le colloque 2011 de la Corporation des Concessionnaires d'Automobiles de Montréal (CCAM) vous présente une belle variété de sujets qui sauront vous inspirer.

Pour vous en convaincre, voici un bref aperçu des conférences organisées pour vous à l'occasion de ce colloque ayant pour thème *Prendre l'avenir en main*.

Conférencier : René Vézina, journaliste économique au journal *Les Affaires*

### **Perspectives économiques 2011 : qu'est-ce qui attend les concessionnaires ?**

Pour une deuxième année consécutive, René Vézina présentera aux concessionnaires le portrait économique de leur industrie. Venez découvrir ce que vous réserve l'année 2011 selon cet analyste de renommée et l'un des journalistes les plus influents du Québec dans le domaine.

Conférencier : Christine Gagnon, synergologue (spécialiste de la communication non verbale)

### **Le langage non verbal : un outil révélateur pour vendre et négocier**

Vous aimeriez comprendre ce qui se passe dans la tête de votre client, interpréter correctement les messages non verbaux, qui sont bien souvent plus révélateurs que le discours ? Voilà votre chance d'obtenir des trucs utiles pour bien décoder le langage non verbal de vos clients et vous permettre de vous y adapter lors de vos négociations avec eux.

Conférencier : Luc Dupont, professeur et spécialiste en marketing  
**Comment faire du marketing efficace sur Internet ?**

Vous recevez toutes sortes de messages concernant le marketing sur Internet et vous ne vous y retrouvez plus ? Venez écouter un spécialiste reconnu qui vous présentera les plus récentes études et tendances en la matière, principalement au Québec. Cette conférence brosse un tableau de l'univers d'Internet avec, en toile de fond, une question centrale : Comment tirer le maximum de chaque dollar investi et éviter certaines erreurs coûteuses ?

Conférencier : Serge Beauchemin, entrepreneur  
**Poursuivre ses rêves**

Rêver, croire et agir, voilà ce que Serge Beauchemin considère comme le leitmotiv du dépassement de soi. Une bonne dose de positivisme et de motivation pour conclure la journée et entamer l'année en lion. Qui peut s'en passer ?

### **Le tout animé avec énergie par Bruno Daigle**

Il est un communicateur chevronné que vous avez pu voir et entendre sur différentes stations de radio et de télévision.

Les participants des années précédentes sont unanimes : le Colloque annuel de la CCAM est un événement incontournable pour commencer l'année du bon pied. On y offre des outils variés et pertinents pour les gestionnaires qui visent la réussite et la rentabilité, quel que soit le contexte économique.

En invitant les meilleurs conférenciers dans leur domaine, on s'assure de présenter aux participants l'information la plus récente, les tendances actuelles de même que les trucs et astuces de l'heure. Pas étonnant que ce colloque annuel compte de plus en plus d'adeptes d'année en année.

À l'heure où les changements organisationnels sont omniprésents, il est temps de **prendre l'avenir en main**.

N'hésitez pas à y inviter vos partenaires et vos employés. Vous constaterez que c'est un de vos meilleurs rendements de l'investissement.

**Pour vous inscrire, contactez Nathalie Walker à la CCAM au 514 331-6571.**



M. Bruno Daigle

### Déroulement de la journée :

8 h	Accueil et petit-déjeuner continental
9 h	Début des conférences
12 h 15	Dîner
13 h 25	Reprise des conférences
16 h 30	Cocktail

Les coprésentateurs de cet événement sont :



et



**TOUCHETTE inc.**  
**DISTRIBUTION**



## SALON DE L'AUTO DE QUÉBEC

C'est en 1923 que le tout premier Salon international de l'auto de Québec est né. L'Association des marchands d'automobiles de Québec, aujourd'hui la Corporation des concessionnaires d'automobiles de la régionale de Québec (CCARQ), en est le maître d'œuvre. Malgré sa popularité grandissante, l'événement annuel doit interrompre ses activités en 1939, en raison de la Seconde Guerre mondiale.

Il faudra attendre 42 ans plus tard, soit en 1981, avant d'accueillir le retour du populaire événement. La CCARQ en a alors racheté les droits sur le nom et est devenue le principal organisateur de l'événement en 1985. De 1985 à 1997 inclusivement, le PEPS de l'Université Laval en a été l'hôte. En 1998, dès l'annonce officielle de la construction du Centre de foires, on a déménagé le Salon. Les organisateurs bénéficieront alors de plus grandes installations pour tenir l'événement. Depuis, le Salon maintient sa vocation auprès de son fidèle public et des acheteurs d'automobiles.

**DU 17 AU 20 MARS 2011**  
**Centre de foires de Québec**

## Un vent nouveau souffle sur le 30<sup>e</sup> anniversaire

À l'occasion du 30<sup>e</sup> anniversaire du Salon, un défi de taille attend l'équipe dévouée, composée des membres suivants :

Président :	M. Gilles Lessard, Hyundai Beauce
Première vice-présidente :	M <sup>me</sup> Nathalie Parent, Mercedes-Benz de Québec
Deuxième vice-président :	M. Benoît Theetge, Auto Frank & Michel et Circuit Acura
Secrétaire-trésorier :	M. Charles Lessard, Lessard Hyundai
Président d'office :	M. Luc Loignon, Lévis Mazda
Directeur général :	M. Bernard Ferland
Secrétaire de direction :	M <sup>me</sup> Francine D. Arbour
Responsable des communications et événements :	M <sup>me</sup> Claudia Guilbault

### **Le Salon 2011, un calendrier bien rempli d'événements automobiles**

Un vent nouveau souffle sur les bougies du 30<sup>e</sup> anniversaire de l'événement. Pour cette occasion spéciale, nous avons élaboré une programmation qui sera lancée à la mi-février : essais routiers, concours et voitures d'exception feront partie des activités au programme. Le prochain Salon de l'auto promet de faire vivre une expérience unique aux amateurs d'automobiles. Au cours des quatre jours d'exposition, les visiteurs pourront notamment admirer, apprécier et comparer les quelque 200 modèles offerts sur le marché. Les constructeurs d'automobiles profiteront par ailleurs de l'événement pour lancer de nouveaux modèles et présenter les plus récents développements en matière de technologies et de design.

**Pour nous joindre :**

**Salon international de l'auto de Québec**  
**5600, boulevard des Galeries, bureau 325**  
**Québec (Québec) G2K 2H6**  
**Téléphone : 418 624-2290**  
**Télécopieur : 418 624-2304**  
**Courriel : info@ccarq.com**





**Président**

M. Gilles Lessard

Hyundai Beauce et Sittelle Mazda



**Directeur général**

M. Bernard Ferland



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

**Une soirée-bénéfice haute en couleur**

La Soirée-bénéfice avant-première du Salon international de l'auto de Québec est de retour pour une huitième année consécutive. Pour souligner le 30<sup>e</sup> anniversaire du Salon, nous proposons une toute nouvelle formule. La soirée aura lieu le mercredi 16 mars 2011 à 18 h à l'Hôtel de Glace de Québec, situé sur l'ancien site du Zoo de Québec. Cette année, nous nous sommes fixés pour objectifs de recevoir 1 000 convives et d'amasser au moins 115 000 \$ en dons au profit de la Fondation Mobilis de la CCARQ. L'an dernier, 800 personnes ont participé à l'événement. Et nous avons recueilli plus de 111 000 \$ en dons.

Prenant la forme d'un cocktail dînatoire, cette soirée constitue une occasion pour échanger avec les personnalités d'affaires de l'industrie automobile dans un endroit unique en Amérique. De plus, pour une deuxième année, le Rendez-vous de l'industrie automobile récompensera tous les artisans qui gravitent autour du Salon et qui travaillent dans le monde automobile. Cette soirée suivra la Soirée-bénéfice avant-première à l'Hôtel de glace dès 21 h 30.

Pour connaître en détail le déroulement des activités, visitez régulièrement le site Web du Salon international de l'auto de Québec au [www.salondelautodequebec.com](http://www.salondelautodequebec.com). Pour les plus branchés, vous pouvez également nous suivre sur Facebook et Twitter !

**Les heures d'ouverture**

Jeudi 17 mars et	
vendredi 18 mars :	9 h à 23 h
Samedi 19 mars :	8 h à 23 h
Dimanche 20 mars :	9 h à 18 h

**Les prix d'entrée**

Général :	12 \$
Étudiant de 13 ans et plus (avec carte) :	8 \$
Enfant (de 6 à 12 ans) :	5 \$
Enfant de moins de 6 ans :	Gratuit



**Le Salon international  
de l'auto de Québec 2011,  
le prochain rendez-vous  
des passionnés !**



# VOTRE FOURNISSEUR ACTUEL MAXIMISE-T-IL LA RENTABILITÉ DE VOTRE DÉPARTEMENT F&I?

Notre mission : vous offrir, à vous ainsi qu'à vos clients, des produits de commercialisation après-vente d'une qualité et d'une sécurité exemplaires. C'est également, et surtout, vous accompagner dans la distribution de ceux-ci en respectant les plus hautes normes de distribution exigées par l'AMF. Vous et vos clients n'en serez que plus gagnants.

La formation continue et l'encadrement que nous mettons en place vous permettent d'atteindre les plus hauts standards de l'industrie. Une simple rencontre vous convaincra de tous les bénéfices et avantages, pour vous, vos clients et vos employés.



Finance &  
Indemnisation



**1 877 373-7717**

**Finance & Indemnisation**

2580, rue Royale, Bureau 200  
Trois-Rivières (Québec) G9A 4L5



## La bannière récolte ce qu'elle a semé

**P**our CarrXpert, la satisfaction de la clientèle est un élément très important. C'est pourquoi nous nous faisons un devoir de demander à nos clients leurs commentaires et leur appréciation générale de leur expérience chez nos membres. Pour ce faire, nous leur proposons de remplir un questionnaire de satisfaction, qu'ils nous retournent par la suite.

Les points évalués sont les suivants : les services rendus, la qualité des réparations, le véhicule de remplacement, le traitement de la réclamation par l'assureur, la courtoisie du personnel, la propreté des lieux, les délais de livraison et la propreté du véhicule livré.

Nous sommes fiers d'avoir obtenu une moyenne générale de 97,8 % pour la dernière année. Ce résultat indique que nos carrossiers mettent tout en œuvre pour effectuer un travail de qualité, dans les meilleurs délais, tout en rendant l'expérience de leurs clients la plus cordiale possible.

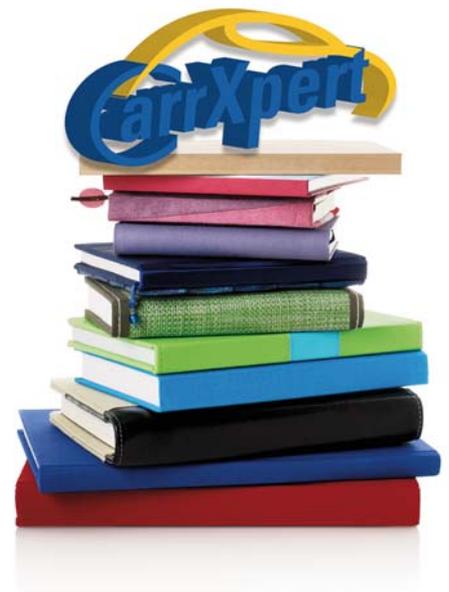
Le sondage nous a aussi permis de mesurer nos sources de référencement. Les compagnies d'assurance (39,2 %) et les concessionnaires (38,6 %) sont les plus importantes ; elles amènent près de 80 % de nos clients. Ce sont des statistiques à ne pas négliger.

Nous pouvons donc affirmer que notre modèle d'entreprise fonctionne très bien. Les liens privilégiés que nous avons établis entre nos ateliers de carrosserie et nos concessionnaires membres affiliés portent leurs fruits ! De plus, ils permettent à nos ateliers de survivre à un hiver doux, comme celui de l'an dernier.

### Rapprochement avec les constructeurs

CarrXpert est soucieuse d'entretenir des relations sous le signe de la collaboration avec les différents intervenants du domaine de la carrosserie. Au cours des deux dernières années, nous avons énormément amélioré nos rapports avec les compagnies d'assurance. Nous dialoguons maintenant avec elles pour fixer les tarifs applicables en carrosserie et développer leurs réseaux de carrossiers. Nous donnons également de la formation aux experts en sinistre, en plus de travailler de pair avec eux pour régler certains dossiers problématiques le plus rapidement possible.

Cette collaboration est grandement appréciée, tant par les assureurs que par nos membres. Nous tentons actuellement d'établir ce genre de relation avec les constructeurs d'automobiles. Nous avons commencé ce rapprochement cet automne en offrant le cours « Initiation à la réparation automobile » à certains constructeurs. Nous voulons ainsi leur montrer le savoir-faire que nous avons développé et que nous transmettons aux membres de notre réseau. 





# Une force qui s'impose.

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

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



# L'ère du nouveau marketing

**Patrick Mailloux**

Directeur des technologies  
de l'information à la CCAQ

**E**n poste à la CCAQ depuis quelques mois seulement, j'ai constaté rapidement que cet organisme est synonyme de constance et de succès. Au Québec, la CCAQ et ses filiales sont la référence dans l'industrie de l'automobile. C'est l'un des organismes les plus respectés et les plus importants pour nos concessionnaires membres. Dans cet ordre d'idées, nous nous penchons sur les enjeux auxquels ils sont confrontés quotidiennement, plus particulièrement sur le marketing électronique. Portrait du nouveau marketing.

## L'achat de mots clés en vaut-il toujours la peine ?

Les dépenses pour l'achat de mots clés continuent d'afficher une **forte croissance**. Le positionnement payant, ou plus simplement l'achat de **mots clés**, a fait ses preuves sur le plan de la rentabilité d'une entreprise. D'ailleurs, les spécialistes s'attendent à ce que les entreprises augmentent considérablement leurs investissements dans cette stratégie marketing au cours des prochaines années.

Les moteurs de recherche occupent une place de plus en plus importante auprès des consommateurs qui magasinent en ligne. Il en va de même lorsqu'il s'agit du magasinage d'une automobile. L'une des tâches prioritaires des spécialistes du marketing électronique consiste donc à accroître l'achalandage sur le site Web de l'entreprise et à améliorer le taux de conversion, c'est-à-dire augmenter le pourcentage de visiteurs qui deviennent des clients potentiels. Le positionnement payant constitue une méthode efficace pour y parvenir et, surtout, pour promouvoir les produits et les services au moindre coût possible.

Selon [www.eMarketer.com](http://www.eMarketer.com), les entreprises américaines ont dépensé plus de 7,7 milliards USD en 2008 relativement aux moteurs de recherche pour des fins de positionnement payant. D'ici 2013, les budgets consacrés à ce type de marketing aux États-Unis atteindront 14,7 milliards USD. Les dépenses liées à l'achat de mots clés auront donc presque doublé en cinq ans. C'est incroyable !

Alors **OUI**, l'investissement en vaut la peine...

## Un marketing interactif mesuré

Pourquoi le marketing Web est-il si populaire ? Eh bien ! c'est simple : ce type de marketing est **mesurable**. Fini l'expert qui dit « faites ceci ou cela, ça va fonctionner, c'est garanti ! ».

De plus, nous pouvons voir des résultats concrets une fois le budget dépensé. Que ce soit lors d'une campagne de paiement au clic (PPC), de réseaux sociaux (SMO) ou de bannière et référencement (SEO), on mesure finalement toujours la même chose : **le rendement** !

Voici quelques questions auxquelles nous pouvons désormais trouver des réponses :

- Est-ce que l'achat d'un espace publicitaire à 15 000 \$ sur [www.msn.ca](http://www.msn.ca) pour une semaine est plus rentable que l'achat de mots clés pour une campagne de quatre semaines, à 10 000 \$ ?
- Combien coûte une vente générée par un moteur de recherche par rapport à une vente générée par courriel ?
- Quels sont les 20 % de mots clés qui m'apportent 80 % des ventes ?

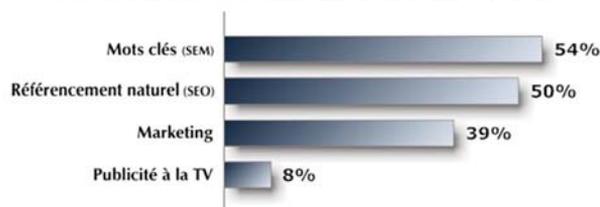
Une fois que nous avons répondu à ces questions, nous pouvons prendre des décisions éclairées et bâtir une stratégie pour atteindre un objectif clair, quantifiable et mesurable. Donc, nous répondons au besoin de l'entreprise et, même plus, au besoin du marché.

Selon les données de [www.eMarketer.com](http://www.eMarketer.com), le positionnement payant figure parmi les stratégies de marketing en ligne les plus efficaces. Il offre le meilleur rendement du capital investi (RCI) à **54 %** (mots clés), comparativement à **50 %** pour le référencement naturel. Le marketing par courriel bénéficie également d'une excellente appréciation à **39 %**. Loin derrière, la publicité à la télévision rapporte **8 %** de RCI. 



### Meilleur rendement du capital investi (RCI)

Tactiques de publicité ou de marketing sur les moteurs de recherche



Source: [www.eMarketer.com](http://www.eMarketer.com)



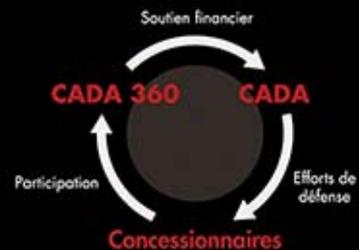
Assurance garages



Efforts de défense de la CADA

## Un havre de sécurité

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



### Avantages sociaux

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

### Épargne-retraite

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

### Assurance garages

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



Appelez-nous aujourd'hui au 1-800-463-5289 ou visitez [www.cada.ca](http://www.cada.ca).



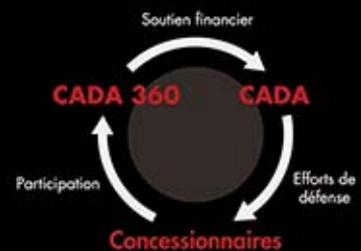
Épargne-retraite



Efforts de défense de la CADA

## Un bon départ

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



### Avantages sociaux

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

### Épargne-retraite

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

### Assurance garages

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

**CADA+360™**  
Un choix qui rapporte

Appelez-nous aujourd'hui au 1-800-463-5289 ou visitez [www.cada.ca](http://www.cada.ca).



## Peindre des voitures plus rapidement que jamais.

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

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

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



Produits de finition

# Mieux vaut prévenir que guérir

**E**nviron 50 % des entreprises sont victimes de fraude. Malheureusement, ces fraudes ne sont pas toutes déclarées. Les chefs d'entreprises croient que cette situation n'arrive qu'aux autres. Or, selon nos statistiques, la majorité de ces fraudes sont commises à l'interne. Qu'elles proviennent de l'interne ou de l'externe, leur impact peut être catastrophique sur le plan des coûts et des pertes des concessionnaires.

### La fraude par chèque

#### Quels sont les cas de fraudes par chèque ?

Les fraudes par chèque se produisent de plusieurs façons : liasse de chèques volés avec signature contrefaite, chèques contrefaits avec montants ou bénéficiaires modifiés, faux chèques, etc.

#### Quels sont les moyens pour éviter ce type de fraude ?

- Utiliser des systèmes de paiement électroniques et réduire l'utilisation de chèques.
- Effectuer quotidiennement la conciliation bancaire.
- Séparer les tâches correctement.
- Vérifier qu'on est connecté à la plateforme en ligne de façon adéquate.
- Contrôler et mettre à jour les autorisations (signataires, opérateurs d'imprimantes).
- Protéger le stock de chèques (vérifications de sécurité).
- Utiliser des pratiques d'écriture sécuritaire de chèques (par exemple stock de chèques de couleur uniforme, utilisation de numéros de chèques).

### La fraude à l'interne

La fraude provenant de l'interne est très coûteuse pour l'entreprise. Elle peut engendrer des pertes financières importantes et entraîner des répercussions négatives sur les employés.

#### Quels sont les cas de fraudes à l'interne ?

Les principaux cas de fraudes à l'interne qui nous sont rapportés sont les vols de chèques, le détournement des avoirs, les achats et les comptes de dépenses gonflés, les conflits d'intérêts, la corruption, la fraude comptable et la mauvaise représentation des résultats.

#### Quelles sont les pratiques pour réduire le risque de fraude interne ?

- Établir un programme global de lutte antifraude.
- Effectuer un meilleur contrôle préalable à l'emploi :
  - vérification judiciaire et vérification des antécédents d'emploi ;
  - vérification de crédit limité (bureau de crédit) ;
  - vérification de l'accréditation académique.
- Faire une vérification périodique après l'embauche.
- Mettre en place et maintenir un système de vigilance et d'analyse des données.

### Linda Blondeau

Directrice, Service du crédit et recouvrement de Perception Ultra



### La fraude par carte

#### Quels sont les cas de fraude par carte ?

**Fausses cartes** : Les fausses cartes représentent la plus importante catégorie de fraudes par carte de crédit au Canada. Elles comptent pour 49 % de toutes les pertes en dollars assumées par les émetteurs de cartes de crédit canadiens.

**Cartes perdues ou volées** : Les cartes perdues ou volées sont à l'origine de 12 % de toutes les pertes liées à la fraude par carte de crédit. Ces cartes sont subtilisées au travail, dans les voitures, les centres de conditionnement physique, les clubs de golf, etc.

**Absence physique de carte** : Environ 31 % des pertes liées à la fraude par carte de crédit sont attribuables à des fraudes commises sans que le fraudeur ait la carte en main. Il s'agit la plupart du temps de ventes frauduleuses faites par téléphone ou par Internet.

**Cartes non reçues** : Les fraudes liées à des cartes non reçues par leurs détenteurs sont responsables de 3 % des pertes. Les pertes sont attribuables aux vols des cartes dans le courrier.

Suite à la page 43

# NOMINATIONS



Connaissez-vous le nouveau président de notre association nationale, la CADA ?

M<sup>e</sup> Jacques Bécharde est heureux de vous le présenter, il s'agit de **M. Luc Duval**.



M<sup>e</sup> Jacques Bécharde, président-directeur général de la Corporation des concessionnaires d'automobiles du Québec (CCAQ), est heureux d'annoncer l'élection de **M. Luc Duval** au poste de président du conseil d'administration de la Corporation des associations de détaillants d'automobiles (CADA) pour l'année 2010-2011. Monsieur Duval siège au comité exécutif de la CADA depuis 2007.

Après avoir terminé ses études universitaires, M. Duval devient concessionnaire d'automobiles. En 1988, il ouvre son premier établissement, soit Toyota Duval, à Boucherville. Au fil des ans, il acquiert cinq autres franchises qu'il exploite à Saint-Hyacinthe (Mercedes-

Benz, Smart et Volvo), à Longueuil (Volkswagen) et à Boucherville (Toyota, Mazda et Mercedes-Benz). Luc Duval est un battant avisé.

Sa passion pour l'automobile ne s'arrête pas là. En effet, il est aussi très engagé dans sa collectivité. De 1990 à aujourd'hui, il a siégé à plusieurs conseils d'administration : celui de l'Association canadienne des concessionnaires d'automobiles japonaises (CAJAD) de 1990 à 1996, dont il a été président en 1994-1995, celui de la Corporation des concessionnaires d'automobiles de Montréal (CCAM) de 1992 à 2002 ainsi que, de 1997 à 2000, celui du Young Presidents Organisation (section du Québec), un organisme qui regroupe quelque 17 000 hommes et femmes d'affaires à travers le monde. Bref, son parcours de bénévolat est impressionnant!

La CCAQ est fière de pouvoir compter sur un homme de sa trempe pour représenter les concessionnaires du Québec à l'échelle nationale. Son expérience, sa détermination et sa passion contribueront grandement au succès de son mandat. Au nom de tous les concessionnaires du Québec, je te félicite, Luc, pour ton élection à la présidence de la CADA et te remercie pour ton dévouement à notre collectivité.



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

Enregistrée selon ISO 9001:2008



La Corporation des concessionnaires d'automobiles du Québec (CCAQ) est heureuse d'annoncer la nomination de **M. Patrick Mailloux** au poste de directeur des technologies de l'information.

M. Mailloux détient une certification PMP du *Project Management Institute* de même que des baccalauréats en informatique et en mathématiques avec une spécialisation en actuariat. Il possède également une formation en gestion Web. En plus de cette feuille de route bien remplie en matière de formation, il compte plus d'une quinzaine d'années d'expérience dans le domaine de l'informatique et de la gestion de projets. En tant que stratège d'affaires,

il a occupé diverses fonctions en développement des affaires et en marketing pour des entreprises liées au commerce électronique.

Au sein de l'équipe de la CCAQ, il comblera les besoins des concessionnaires en ce qui concerne les tendances en technologies et les possibilités offertes par le Web. Il assumera aussi la gestion de l'extranet pour les membres et les sites Web publics CCAQ.com, OccasionOr.com et CarrXpert.com. M. Mailloux aura pour principales tâches de faciliter à nos membres l'accès direct aux nombreux services offerts par la CCAQ par l'intermédiaire d'un extranet et de leur proposer les sources de référence, les fonctionnalités et les renseignements requis en matière d'affaires électroniques.

De plus, il gèrera l'infrastructure technologique du bureau de la CCAQ et, avec son équipe, répondra aux besoins des employés sur le plan des services de l'informatique et de téléphonie. Il coordonnera les activités Web de CarrXpert et d'Occasion en Or.

La CCAQ et toute l'équipe lui souhaitent la plus cordiale des bienvenues !

# POUR VOS BESOINS

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



FOURNISSEUR OFFICIEL  
DU RÉSEAU DES  
GARAGES RECOMMANDÉS  
CAA-QUÉBEC



**SOGHU**  
Société de gestion des huiles usagées



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



COMMANDITAIRE  
OFFICIEL

**safety-kleen®**

MONTREAL:  
1 800 641-0610

QUÉBEC:  
1 800 263-0203

OTTAWA / HULL:  
1 800 267-4235



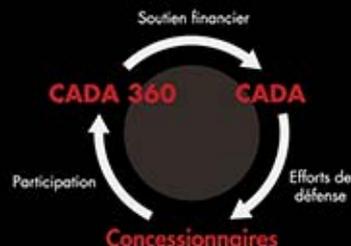
Avantages sociaux



Efforts de défense de la CADA

## Un jugement sain

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



### Avantages sociaux

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

### Épargne-retraite

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

### Assurance garages

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



Appelez-nous aujourd'hui au 1-800-463-5289 ou visitez [www.cada.ca](http://www.cada.ca).

## Programme Lauréat CADA

# Souignons l'excellence des concessionnaires

**Jean Cadoret**

Relationniste à la CCAQ



**D**epuis maintenant cinq ans, la Corporation des associations de détaillants d'automobiles (CADA) a mis de l'avant, de concert avec L'Industrielle Alliance Pacifique, un nouveau programme pour récompenser les concessionnaires les plus performants. Ces derniers peuvent se distinguer dans l'une des trois catégories suivantes :

- Fonction d'ambassadeur : pour des services extraordinaires rendus à la collectivité et à l'industrie.
- Innovation commerciale : pour des initiatives qui améliorent sensiblement le rendement ou élargissent les possibilités d'affaires.
- Commerce de détail : pour l'obtention de résultats exceptionnels par un concessionnaire individuel.

Pour 2010, les concessionnaires du Québec qui se sont illustrés en tant que finalistes sont :

### Fonction d'ambassadeur



**M. Norman Hébert**  
Groupe Park Avenue,  
Brossard

### Innovation commerciale



**M. Thomas Samatas**  
Excel Honda, Encore Honda,  
St-Constant Honda,  
Vaudreuil Honda, Montréal



**M. Pierre Spinelli**  
Groupe Spinelli,  
Lachine et Pointe-Claire



### Commerce de détail



**M. Ronald Lavertu**  
Trois-Rivières Honda,  
Trois-Rivières



**M. Jacques Saillant**  
Ste-Foy Toyota et  
Laurier Mazda, Québec

Fait important, la nomination de ces concessionnaires sera en vigueur durant trois ans à partir de la date de leur plus récente nomination.

La Corporation des concessionnaires d'automobiles du Québec (CCAQ) est fière de souligner l'excellence de ces concessionnaires membres. Elle invite l'ensemble des concessionnaires du Québec à participer à cet excellent programme de reconnaissance.

**CADA\*360™**  
Un choix qui rapporte

La Corporation des Associations de Détaillants d'Automobiles (CADA) est sensible aux besoins de vos employés en matière d'avantages sociaux. Voilà pourquoi elle a révisé et lancé le régime CADA 360 - Avantages sociaux, le seul régime d'avantages sociaux à l'échelle nationale spécialement conçu pour répondre aux besoins des concessionnaires d'automobiles du Canada et à ceux de leurs employés.

Depuis plus de 60 ans, le régime CADA 360 - Avantages sociaux offre aux concessionnaires automobiles canadiens et à leurs employés des garanties d'assurance collective à la fine pointe de l'industrie par la mise en œuvre de solutions novatrices et personnalisées à leurs besoins d'assurance collective en constante évolution. Le régime s'appuie sur une tradition d'excellence, de fiabilité et de stabilité financière.

Afin de toujours défendre vos intérêts, le régime est administré et son suivi est assuré par le comité des concessionnaires du programme CADA 360 - Avantages sociaux. Le comité est formé d'une équipe chevronnée de directeurs de concessions de partout au pays, dont le mandat est d'aider les concessionnaires à gérer leurs coûts sans compromettre la qualité.

Le programme CADA 360 - Avantages sociaux s'appuie sur un réseau professionnel unique constitué d'experts indépendants spécialisés dans le secteur des régimes d'avantages sociaux collectifs. Ces associés relèvent de la CADA et sont non seulement responsables de la vente du programme, mais surtout de vous offrir un service incomparable bien longtemps après avoir souscrit à ce régime. Nous croyons que ces professionnels dévoués représentent le meilleur choix pour les concessionnaires participants, et nous sommes persuadés qu'ils sauront offrir la qualité de service que nos membres méritent et dont ils sont en droit de s'attendre.

Nous vous incitons à communiquer avec le gestionnaire de votre région pour discuter des avantages de CADA 360 - Avantages sociaux.

Michael Henderson  
Gestionnaire CADA 360 - Avantages sociaux  
Québec Est  
☎ (418) 650-4238  
Sans frais au 1-877-650-4269, poste 4238  
Courriel : [michael.henderson@gwl.ca](mailto:michael.henderson@gwl.ca)

Édith Pelletier  
Gestionnaire CADA 360 - Avantages sociaux  
Centre du Québec  
☎ (418) 650-4268  
Sans frais au 1-877-650-4269, poste 4268  
Courriel : [edith.pelletier@gwl.ca](mailto:edith.pelletier@gwl.ca)

Jean-François Clément  
Gestionnaire CADA 360 - Avantages sociaux  
Grande région de Montréal  
☎ (514) 393-4418  
Sans frais au 1-888-350-5577, poste 4418  
Courriel : [jean-francois.clement@gwl.ca](mailto:jean-francois.clement@gwl.ca)

CADA 360 - Avantages sociaux n'a pas d'égal en matière de régime d'avantages sociaux sur le marché. C'est un régime **créé par** des concessionnaires automobiles canadiens, qui **rend des comptes aux** concessionnaires automobiles canadiens et qui **appartient à** des concessionnaires automobiles canadiens.

Vous aurez ainsi l'occasion de découvrir de nouvelles façons de maximiser les sommes que vous affectez à l'assurance.

Nous vous prions d'agréer nos salutations distinguées.



Doug Leggat  
Président, Comité de concessionnaires fiduciaires,  
CADA 360 - Avantages sociaux  
Concessionnaire en titre  
Leggat Chevrolet Cadillac Buick GMC Ltd



R.C. (Richard) Gauthier  
Président et chef de la direction  
Corporation des Associations de Détaillants  
d'Automobiles

“D'ici 2013, les téléphones cellulaires vont détrôner les ordinateurs [...]”

*Source: Gartner*

**MOBILE** **EVOLIO**

Site Web mobile pour concessionnaires automobiles  
*Optimisé pour iPhone, Android et Blackberry*

Essayez notre démo sur **Evolio.ca**  
1-877-458-2109





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 ainsi que ces fournisseurs seront toujours présents le moment venu d'honorer leurs obligations à l'endroit des concessionnaires et des consommateurs.

À la lumière de ce qui précède, force est de constater que le type de partenariat privilégié par la CCAQ vise des entreprises émérites. Triées sur le volet, elles sont en effet les seules à qui elle reconnaît le droit d'utiliser le logo « Partenaire de la CCAQ » dans leurs communications avec les concessionnaires. Voici donc le nom des fournisseurs qui ont signé un accord de partenariat avec la CCAQ pour l'année 2011.

## LE PROGRAMME DE PARTENARIAT DE LA CCAQ : UN CONCEPT GAGNANT



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



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



- Assurance crédit (vie et invalidité)
- Garantie de remplacement assurée
- Soumission en assurance automobile
- Endossement limité
- Formation et groupe F&I plus



- Assurance crédit
- Endossement limité
- Formation pour directeurs commerciaux
- Garantie de remplacement
- Garantie prolongée
- GAP
- Marquage antivol



- Assurance crédit
- Garantie de remplacement
- Garantie automobile supplémentaire
- Programme de protection des concessionnaires d'automobiles (assurance commerciale)



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

## MUTUELLE DE PRÉVENTION



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



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

- Promotion de la bannière
- Soutien technique chez les membres par une équipe de représentants
- Formation du personnel des concessionnaires membres

Société **TRADER**<sup>™</sup>

**CARREFOUR  
TRADER**

**AUTO  
HEBDO**

**AUTO  
HEBDO.net**



PROTECTION V.A.G. INC.

### PRODUITS

- Garantie de remplacement sans dépréciation
- Assurance crédit (vie, invalidité et maladie grave)
- Endossement limité
- Programme de médiation et de conciliation avec la CCAQ
- Marquage anti-voil Sherlock

### SERVICES (agrés par Emploi-Québec)

- Formation du personnel de commercialisation après-vente
  - en classe
  - en milieu de travail
- Formation et placement de nouvelles ressources
- Formation pour conseillers aux ventes
- Classe affaires VAG

Suite de la page 35

**Demandes de carte frauduleuses :** Ces fraudes impliquent l'usurpation de l'identité de personnes solvables dans le but d'obtenir des cartes de crédit. Bien qu'elles représentent seulement 3 % de toutes les pertes liées à la fraude par carte de crédit, les demandes de carte frauduleuses sont en hausse.

**Quelles sont les pratiques pour réduire le risque de fraude par carte ?**

- Vérifier régulièrement et sécuriser les claviers d'identification personnelle et les terminaux (signaler toutes déficiences au fournisseur).
- Évaluer et surveiller les employés et les fournisseurs.
- Savoir reconnaître les comportements suspects chez les clients :
  - achats au hasard ;
  - achats effectués avec hâte ;
  - nervosité ;
  - signature différente de celle figurant sur la carte ;
  - etc.

### Les cinq mesures de prévention

1. Reconnaître et évaluer les risques de fraudes.
2. Évaluer l'environnement du contrôle interne.
3. Mettre en œuvre un programme antifraude, y compris le contrôle préalable à l'emploi.
4. Protéger ses informations.
5. Réduire l'utilisation des chèques.

Lorsqu'il est question de fraude, rappelez-vous que votre vigilance pourrait vous faire économiser des sommes d'argent considérables. Afin de vous en protéger, instaurez des mesures de prévention dans vos procédures internes. Il vaut toujours mieux prévenir que guérir. 

**PERCEPTION ULTRA**

AGENCE DE RECOURS INC.



DÉCEMBRE 2010

43

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

*Gérald*

*Anctil • Jacques*

*Bécharde • Linda*

*Blondeau • Charles Bowin*

*Denise Boucher • Marie-Nicole*

*Boudreault • René Bourgault • Jean-Luc*

*Brousseau • François Brunet • Jean Cadoret*

*Éric Caron • Veronique Côté • Michel Côté • Alexiane*

*Crotet • Julie Dorion • Émilie Duchesneau • Robert Favreau*

*Suzanne Gauthier • Jean-Louis Gervais • Serge Grenier*

*Pierre Goncas • Manon Lacasse • Martine Lévesque • Patrick*

*Mailloux • Isabelle Montpetit • Frédérique Morin • Marc Nadeau*

*Louis Pelletier • Maxim Plourde • Lise Roy • Maurice Roy • Jan Sam Yue Chi*

*Céline Serwant • Aimé St-Martin • Valérie Trudel • Lise Turcotte • Pierre Voyer*



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

Enregistrée selon ISO 9001:2008

# POUR CONNAÎTRE TOUS LES FAITS.<sup>MC</sup>



LES MEILLEURES DONNÉES.  
POINT!<sup>MC</sup>

CarProof est un service canadien d'historique de véhicules qui procure aux consommateurs et à l'industrie du marché de la revente automobile, des données canadiennes cruciales sur les accidents, les droits de rétention, les importations et exportations de véhicules et inclut également l'historique complet des véhicules américains.

Découvrez pourquoi chaque jour, d'un océan à l'autre, des milliers de consommateurs et de marchands de véhicules, des constructeurs automobiles, des locateurs, des ventes aux enchères, des associations d'automobilistes et des forces de l'ordre font confiance au rapport d'historique CarProof pour connaître tous les faits à propos des véhicules usagés.

**CarProof**<sup>®</sup>  
RAPPORTS HISTORIQUES DE VÉHICULES

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

1.866.835.8612



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*

### ADMINISTRATION GÉNÉRALE

Relations gouvernementales – Relations médias –  
Dossiers ressources humaines et formation – Fournisseurs et partenaires  
*M<sup>e</sup> Jacques Béchar, Lise Roy, Suzanne Gauthier*

### DIRECTION DES AFFAIRES JURIDIQUES

Conseils juridiques – Inscriptions de droits au RDPRM – Formation –  
Programme médiation/conciliation CAA/CCAQ  
*M<sup>e</sup> Frédéric Morin, M<sup>e</sup> Ian P. Sam Yue Chi, Valérie Trudel*

### 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, Denise Boucher, Marie-Nicole Boudreault, Alexiane Crotet*

### 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, Maxim Plourde*

### DIRECTION DES COMMUNICATIONS

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

Services de prévention SST – Services de gestion des réclamations – Services juridiques SST –  
Gestion des risques – Évaluation de la performance en financement  
*M<sup>e</sup> Céline Servant, M<sup>e</sup> Lise Turcotte, M<sup>e</sup> Isabelle Montpetit, Véronique Côté*

### CARRXPRT

Représentativité auprès des assureurs – Promotion de la bannière – Académie de formation – Gestion département  
carrosserie – Médiation assureurs/carrossiers – Support en estimation – Tournois de golf – Congrès annuel  
*Maurice Roy, Michel Côté, Aimé St-Martin, Manon Lacasse, Pierre Joncas, Gérald Ancil, François Brunet, Robert Favreau, Charles Audrey Boivin, Martine Lévesque, Pierre Voyer*

### OCCASION EN OR

Support technique et à la vente – Publicité et promotion de la bannière – Événements de vente – Formation – Outils de gestion  
*Maurice Roy, Julie Dorion, Serge Grenier, Jean-Luc Brosseau, Louis Pelletier, René Bourgeault, Martine Lévesque*

### PERCEPTION ULTRA

Recouvrement – Enquête de solvabilité – Enquête de préemploi – Enquête de crédit commercial – Recherche de titres  
*Linda Blondeau, Émilie Duchesneau, Valérie Trudel*

### CONTENTIEUX

*M<sup>e</sup> Ian P. Sam Yue Chi*

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

Téléphone : 1 800 463-5189 • 418 523-2991

Télécopieur : 418 523-3725

info@ccaq.com • www.ccaq.com

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

Hors pair de 15,5%,  
Autowave System<sup>®</sup> de Sikkens... le pur choix.



## Notre but – votre succès.

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



Sikkens – le meilleur partenaire de rentabilité des ateliers.

# La bonne étoile.



L'équipe de **VAG** vous offre ses meilleurs vœux pour la saison des fêtes.

*Suivez votre bonne étoile.*

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

**RÉGION DE MONTRÉAL** 8840, boul. Taschereau Ouest, Brossard (Québec) J4X 1C2 • Téléphone: 450 671-9669 (sans frais) 877 671-9009 • Télécopieur: 450 671-5499

**RÉGION DE QUÉBEC** 992, rue de la Concorde, Saint-Romuald (Québec) G6W 5M6 • Téléphone: 418 839-1660 • Télécopieur: 418 839-1921 • [vag@vag.ca](mailto:vag@vag.ca)

**BUREAUX SATELLITES** Amqui • Jonquière • Rivière-du-Loup • Rouyn • Victoriaville



La classe affaires



**VAG**  
www.vag.ca