

Contact

La clé d'une vraie bonne gestion de vos affaires

JUIN 2012
VOLUME 22, NUMÉRO 1



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

Enregistrée selon ISO 9001:2008

**Un partenariat gagnant
pour tous !**



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

Enregistrée selon ISO 9001:2008



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

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



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

Enregistrée selon ISO 9001:2008

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

Direction de la publication
Jacques Béchard

Édition
Jean Cadoret

Conception et réalisation
Imagine R Concept
Jean Cadoret

Correction et révision des textes
Direction des communications
de la CCAQ

Publicité
Jean Cadoret

Impression
Imprimerie Provinciale inc.

Dépôt légal
Bibliothèque et Archives nationales
du Québec
Imprimé au Québec

Envoi de publication canadienne :
convention n° 40063802

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



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

Contact

La clé d'une vraie bonne gestion de vos affaires

JUIN 2012
VOLUME 22, NUMÉRO 1



SOMMAIRE

- 3 LA TOURNÉE DU PRÉSIDENT : UNE OCCASION DE SOULIGNER LA CONTRIBUTION DES ADMINISTRATEURS DE LA CCAQ**
- 7 PROJET DE LOI 24 : LA CCAQ PRÉSENTE SON MÉMOIRE À L'ASSEMBLÉE NATIONALE**
- 11 LE PROGRAMME NATIONAL D'ARBITRAGE DES CONCESSIONNAIRES D'AUTOMOBILES : ÉQUITABLE ET AVANTAGEUX POUR TOUS**
- 15 DIRECTION DE CAA-QUÉBEC PAUL A. PELLETIER PASSE LE FLAMBEAU À CLAUDE ROUSSEAU**
- 17 PRESTIGE MAZDA À SHAWINIGAN : UN MODÈLE D'EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE**
- 21 LA MUTUELLE DE PRÉVENTION CCAQ SÉLECT COMMENT Y ACCÉDER ET Y RESTER ?**
- 25 NOS CONCESSIONNAIRES FONT ROULER L'ÉCONOMIE DU QUÉBEC**
- 29 LE CARBURANT : TROP CHER POUR LE GASPILLER !**
- 33 HARMONISATION DE LA TAXE DE VENTE DU QUÉBEC (TVQ) AVEC LA TAXE DE VENTE SUR LES PRODUITS ET SERVICES (TPS)**
- 35 GAGNEZ VOTRE OCCASION EN OR – UN CONCOURS PAYANT !**
- 37 CARRXPRT – LE CLIENT EST LIBRE DE CHOISIR !**
- 39 DÉCOUVREZ LE CIRCUIT ÉLECTRIQUE, ALIMENTÉ PAR HYDRO-QUÉBEC**
- 43 LINKEDIN, UN « MUST » POUR LES PROFESSIONNELS ET LES ENTREPRISES**
- 48 LE PROGRAMME DE PARTENARIAT DE LA CCAQ : UN CONCEPT GAGNANT**



LA TOURNÉE DU PRÉSIDENT : UNE OCCASION DE SOULIGNER LA CONTRIBUTION DES ADMINISTRATEURS DE LA CCAQ

Les tâches du président du conseil d'administration de la CCAQ sont diversifiées. Mais elles sont loin d'être monotones. Entreprendre la tournée des corporations régionales à l'occasion de leur assemblée générale en est une qui, pour moi, représente une grande source de valorisation.

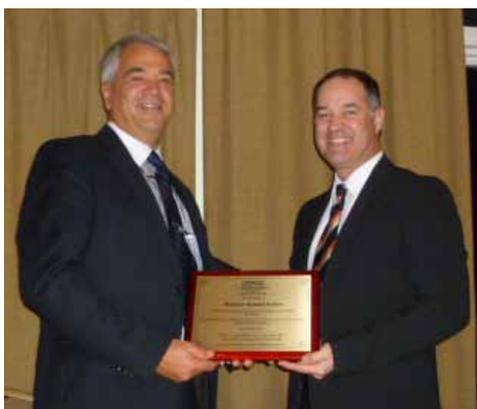
En plus de rencontrer d'une manière plus intime les membres dans leur région respective pour leur présenter les dossiers provinciaux, j'ai la chance d'en apprendre davantage sur leurs activités économiques et sociales, ainsi que sur les difficultés qu'ils éprouvent dans l'exploitation de leur entreprise.

Durant ces rencontres, j'en profite pour souligner la contribution bénévole des administrateurs durant leur mandat, dont la durée de certains varie entre un et quatre ans, et pour les remercier du travail qu'ils accomplissent.

Ces administrateurs engagés se réunissent quatre fois par année pour discuter et décider des grandes orientations de la CCAQ.

Une fois de plus, la CCAQ tient à les remercier et à les féliciter pour leur apport inestimable à la collectivité des concessionnaires.

Voici les administrateurs qui ont récemment terminé leur mandat.



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



Monsieur Jacques Tardif de la Corporation des concessionnaires d'automobiles de Montréal.



Madame Nathalie Parent, de la Corporation des concessionnaires d'automobiles de la Régionale de Québec.



Monsieur Jocelyn Gaudreault d'Alma Ford, de la Corporation des concessionnaires d'automobiles du Saguenay-Lac-Saint-Jean-Chibougamau.



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

Lors de la dernière assemblée du conseil d'administration de la CADA le 19 avril 2012, à Calgary, le président du conseil d'administration de la CCAQ et propriétaire de Mazda Pointe-aux-Trembles, M. Stéphane St-Louis, a remis un chèque de 7 500 \$ pour le fonds d'aide juridique de la CADA.



Sur la photo, on voit de gauche à droite M. Stéphane St-Louis, propriétaire de Donnelly Ford à Ottawa, et M. Dan McKenna, président du comité d'aide juridique de la CADA.

Comme chaque année, la CCAQ et ses membres se font un devoir de soutenir le Fonds d'aide juridique de la CADA, qui sert à l'ensemble des concessionnaires canadiens. À titre de président, je rappelle que la CADA et la CCAQ veillent à maintenir des relations harmonieuses entre constructeurs et concessionnaires. J'adhère entièrement à la philosophie du comité d'aide juridique, qui préconise la collaboration entre les parties pour éviter les cas possibles d'affrontement. Lorsque le comité est convaincu qu'un concessionnaire est brimé dans ses droits, et que la cause peut avoir une incidence sur un grand nombre de concessionnaires, il n'hésite pas à intervenir avec beaucoup de rigueur et de professionnalisme.

LE PROGRAMME D'ASSURANCE CADA SÉCURITÉ 360°



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

PRATTE

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

Personnes ressources

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

Maxime Bélanger T : 418.781.2005
mbelanger@prattemorrisette.ca



Vous aimeriez ouvrir la voie à plus de ventes?

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

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

Québec

Sylvie Brunelle

Tél. : 450-975-3040

Cell. : 514-296-2987

Télé. : 450-975-2826

C.-B. et Prairies

Ruth Neubauer

Tél. : 1-888-801-2282

Ontario et Atlantique

Mark Moffatt

Tél. : 416-927-2351

Cell. : 519-859-6275

Télé. : 1-866-246-9953

BMO  **Banque de Montréal**

Ça a du sens. Profitez[®]

™ Marque de commerce déposée de la Banque de Montréal.



EVOLIO™
DEALER FRIENDLY



**C'EST
BON
D'ÊTRE
AIMÉ**

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

rendez-vous sur **evolio.ca**



PROJET DE LOI 24 : LA CCAQ PRÉSENTE SON MÉMOIRE À L'ASSEMBLÉE NATIONALE

L'une des missions fondamentales de la CCAQ consiste à représenter les quelque 820 concessionnaires qui en sont membres auprès des différentes instances gouvernementales. À cet effet, le 26 octobre 2011, accompagné d'une délégation, je suis allé en tant que lobbyiste en chef présenter un mémoire aux membres de la Commission des relations avec les citoyens, concernant le projet de loi visant principalement à lutter contre le surendettement des consommateurs.

LA CCAQ : FAVORABLE AU PRINCIPE DE LUTTE CONTRE LE SURENDETTEMENT DES CONSOMMATEURS

D'entrée de jeu, nous avons informé les parlementaires que les concessionnaires souscrivaient entièrement au principe tout à fait noble du projet de loi 24. Cependant, la CCAQ a demandé au législateur d'apporter des amendements à certaines des dispositions proposées. Ensuite, nous leur avons souligné que le législateur, dans son projet de loi, allait trop loin en voulant prendre des dispositions qui sont, quant à nous, superflues pour la protection des consommateurs. Plus encore, elles allaient jusqu'à causer de sérieux problèmes aux commerçants.

À titre d'exemple, une disposition du projet de loi porte le délai de réflexion du consommateur à sept jours pour lui permettre de résilier un contrat de vente assorti d'un crédit. Lors de notre représentation, nous avons demandé que le délai de deux jours soit maintenu en ce qui a trait à la vente d'un véhicule dont l'achat est financé par l'intermédiaire du concessionnaire, car il suffit amplement pour protéger le consommateur.

La CCAQ a également contesté une autre mesure portant sur la possibilité pour le consommateur de résilier, en tout temps, un contrat accessoire conclu à l'occasion d'un contrat de financement ou de location à long terme d'un véhicule. En effet, le projet de loi prévoit qu'à tout

moment, et à sa seule discrétion, le consommateur n'a qu'à envoyer un avis au concessionnaire pour l'informer qu'il résilie l'assurance crédit, l'assurance de remplacement ou autres produits que ce dernier pourrait lui avoir vendus.

Nous avons présenté aux parlementaires un argumentaire étoffé selon lequel, actuellement, les produits d'assurance crédit et d'assurance de remplacement sont déjà régis par la Loi sur la distribution de produits et services financiers, qui est sous la responsabilité de l'Autorité des marchés financiers (AMF). Nous avons allégué qu'il ne fallait absolument pas qu'il y ait un dédoublement entre deux organismes, soit l'AMF et l'Office de la protection du consommateur.



BONNE NOUVELLE SUR LA QUESTION DES CONTRATS ACCESSOIRES

C'est avec un sentiment de satisfaction que nous avons appris que le ministre de la Justice, M. Jean-Marc Fournier, a donné suite à nos recommandations et qu'il a présenté un amendement pour faire en sorte que l'AMF continue de régir les contrats accessoires d'assurance crédit et

d'assurance de remplacement. Nous nous réjouissons de ce dénouement. Nous attendons maintenant de connaître le dénouement de notre demande concernant le délai de résolution de deux jours qui ne doit pas être porté à sept jours, comme le prévoit le projet de loi.

Encore une fois, ces exemples d'une extrême importance illustrent la volonté de votre corporation provinciale d'être proactive dans la défense des intérêts de ses membres. C'est d'ailleurs pour cette raison que nous collaborons et traitons régulièrement avec un nombre important de ministères et d'organismes gouvernementaux, dont voici les principaux.

Ministère de la Justice

- Office de la protection du consommateur (Loi sur la protection du consommateur)
- Registre des droits personnels et réels mobiliers (enregistrement des liens)

Revenu Québec

- Lois fiscales du Québec (application des lois)
- Loi sur l'impôt
- Loi sur la taxe de vente du Québec

Ministère des Finances

- Lois fiscales du Québec (réglementation)
- Loi sur l'impôt
- Loi sur la taxe de vente du Québec
- Loi sur la distribution des produits et services financiers (Autorité des marchés financiers)
- Loi sur les assurances

Ministère des Transports

- Commission des Transports (Loi sur les transports)
- Société de l'assurance automobile (Code de la sécurité routière et Règlement sur les commerçants et recycleurs)
- Loi sur l'assurance automobile

Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale

- Loi sur la formation et la qualification de la main-d'œuvre (Commission des partenaires du marché du travail et Comité sectoriel de main-d'œuvre de l'industrie automobile)

Ministère du Travail

- Loi sur les normes du travail et Code du travail (Commission des normes du travail et Commission des relations de travail)
- Loi sur les décrets de convention collective (Comités paritaires de l'automobile)
- Loi sur l'équité salariale (Commission de l'équité salariale)
- Loi sur les accidents de travail et les maladies professionnelles
- Loi sur la santé et la sécurité du travail (Commission de la santé et de la sécurité du travail et la Commission des lésions professionnelles)
- Charte des droits et libertés de la personne (Commission des lois et libertés de la personne)

Ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs

- Loi sur la qualité de l'environnement
- Règlement sur les émissions de gaz à effet de serre des véhicules
- Table de concertation sur l'environnement et les véhicules routiers

Ministère des Ressources naturelles et de la Faune

- Bureau de l'efficacité et de l'innovation énergétiques (programme de rabais à l'achat ou à la location de véhicules électriques et hybrides)

Somme toute, il est plus que jamais facile en 2012 de comprendre ce qui, en 1945, a motivé un groupe de concessionnaires à former l'Association provinciale des marchands d'automobiles (APMA) afin que les concessionnaires aient une meilleure représentativité auprès des gouvernements.

SOLUTIONS INTELLIGENTES, RÉSULTATS ÉPATANTS.

Société TRADER présente **carrefour AUTOMOBILE**, une solution intégrée tout-en-un qui rassemble tous les outils dont vous avez besoin pour vendre plus de véhicules :



SITE WEB INTELLIGENT

Convertissez votre trafic en clients potentiels.



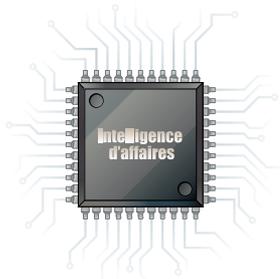
MÉDIAS ET RÉSEAU TRADER

Optimisez la visibilité de votre inventaire et de votre commerce.



MARKETING EN LIGNE

Attirez encore plus de clients potentiels vers votre site Web.



INTELLIGENCE D'AFFAIRES

Ayez l'heure juste sur ce qui fonctionne et ne fonctionne pas.



EXPERTISE TRADER

Économisez temps et argent. Obtenez les conseils d'experts.

PROMOUVOIR. OPTIMISER. CONVERTIR.

Intrigué? Contactez-nous pour une démonstration dès aujourd'hui! 1 866 780 3942 poste 4153

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

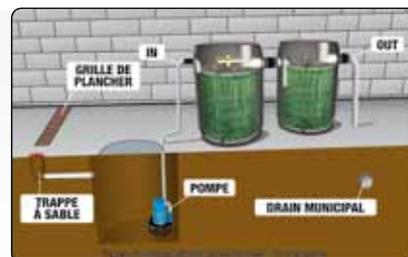
- 1** Les séparateurs d'huile Catchoil sont faits de polypropylène et non d'acier. Vous évitez ainsi la perforation causée par la corrosion.



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

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

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



Services additionnels offerts

MOHAWK

Distribution des ponts élévateurs Mohawk Lift



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

lev-co

TESSIER
ÉQUIPEMENTS
SOLUTIONS INDUSTRIELLES
Équipements de garage et d'environnement



www.tessierequipements.ca

Bureau Québec : 418.570.0599

Bureau Montréal : 514.331.0012

info@tessierequipements.ca



LE PROGRAMME NATIONAL D'ARBITRAGE DES CONCESSIONNAIRES D'AUTOMOBILES : ÉQUITABLE ET AVANTAGEUX POUR TOUS

Lors de sa formation sur les aspects juridiques du contrat de concession et sur le Programme national d'arbitrage des concessionnaires d'automobiles (PNACA), M^e Jacques Béchard a résumé les principales dispositions du volet Programme d'importance pour les concessionnaires du PNACA.

« Ce sujet a été l'un des plus appréciés de la formation », mentionne M^e Béchard. À la suite du succès de la première tournée de séminaires, plusieurs membres n'ayant pu y assister ont exprimé le désir d'avoir une seconde chance d'y participer. Au total, plus de 300 concessionnaires ont suivi l'une ou l'autre des formations qui ont eu lieu au printemps 2011 ainsi qu'en avril dernier.

QU'EST-CE QUE LE PNACA ?

Le PNACA a été créé le 9 novembre 1996. Il est le fruit de plus de quatre années de négociations entre la Corporation des associations de détaillants d'automobiles (CADA) et les représentants des deux associations de constructeurs, soit l'Association canadienne des constructeurs de véhicules (ACCV), qui représente Chrysler, Ford et GM, et l'Association des fabricants internationaux d'automobiles du Canada (AIAMC), qui représente les autres constructeurs, notamment allemands, coréens et japonais. Seul BMW a refusé d'y adhérer.

Le PNACA vise à résoudre un différend entre un concessionnaire et un constructeur par le recours à la médiation et, le cas échéant, à l'arbitrage. L'objectif principal du programme est de régler ce différend de façon abordable, équitable et rapide, tout en maintenant des relations viables entre les deux parties. « Le PNACA constitue bien plus qu'un programme de résolution de différends. Il ajoute des droits aux concessionnaires et complète le contrat de concession conventionnel », insiste toutefois M^e Béchard.



COMMENT LE PROGRAMME FONCTIONNE-T-IL ?

Avant de recourir au PNACA, le constructeur et le concessionnaire doivent d'abord essayer de résoudre leur différend au moyen du Processus de résolution des différends (PRD)

établi par certains constructeurs. Si l'issue de la démarche est négative, le constructeur et le concessionnaire peuvent alors recourir au PNACA.

Le PNACA comporte deux volets : la médiation et l'arbitrage. Le concessionnaire et le constructeur doivent d'abord utiliser la médiation pour résoudre leur litige. Pour M^e Béchard, la médiation constitue la pierre angulaire du PNACA. « C'est la clé du succès », dit-il. À cette étape, plus de 75 % des dossiers présentés au PNACA sont réglés. Dans le cas contraire, le concessionnaire et le constructeur peuvent recourir au second mécanisme : l'arbitrage.

L'un des objectifs du PNACA est d'éviter que les parties portent leur litige devant les tribunaux, car les procès sont parfois longs et coûteux. Il favorise la médiation entre le concessionnaire et le constructeur sans animosité, pour préserver la relation de confiance et le lien harmonieux entre les parties.

QUELS DROITS ADDITIONNELS LE PNACA OCTROIE-T-IL AUX CONCESSIONNAIRES ?

En plus de proposer un processus de résolution des différends par la médiation et l'arbitrage, le PNACA accorde des droits additionnels aux concessionnaires, car il bonifie les dispositions du contrat de concession existant. Pour les concessionnaires, ces droits sont très importants, car ils leur permettent notamment de contester

- la résiliation ou le non-renouvellement du contrat de concession par le constructeur sans motif légitime ;

- l'implantation d'un nouveau concessionnaire avoisinant le concessionnaire concerné, en fonction de certaines conditions prévues dans les règles du PNACA (la distance minimale entre les établissements, par exemple).

RÉVISION DU PNACA

Tous les cinq ans, un comité formé par la CADA révisé le programme. Les membres de ce comité participent aux négociations avec les représentants des deux associations de constructeurs. Afin de protéger les intérêts des concessionnaires, le comité a invité M^e Béchard à en faire partie, compte tenu de son expérience et

de ses compétences en matière de relations avec les constructeurs. Après plusieurs rencontres, les discussions sont maintenant terminées, à la satisfaction de toutes les parties, puisque le programme a été renouvelé pour une période de cinq ans, soit jusqu'au 1^{er} janvier 2017.

En conclusion, le PNACA est un programme qui préconise la concertation plutôt que la confrontation en favorisant la résolution de différends par la médiation, évitant par le fait même le recours aux tribunaux.

Pour toute question relative au contrat de concession ou au PNACA, n'hésitez pas à joindre M^{es} Jacques Béchard à la CCAQ ou Tim Ryan à la CADA.



SHERLOCK
MARQUAGE ANTIVOL
SHERLOCK INC.

Le meilleur moyen de dissuasion et de prévention du vol :

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



Recommandez Sherlock, le crabe doré
WWW.SHERLOCK.CA

ÉCOLE DE COMMERCE
AUTOMOBILE
du Canada
- FONDÉE EN 1985 -

www.ecoledecommerceautomobileducanda.ca

Groupe PPP PAR et POUR

les concessionnaires
automobiles



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

Vous voulez
vous démarquer
de vos concurrents ?

Nous aussi...

1 800 463-4436
www.groupeppp.com



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

Groupe





**Sa puissance et sa légendaire convivialité
ont déjà convaincu plus de 600
concessionnaires automobiles au Canada**

Easydeal exploite toutes les dernières facettes du monde de l'automobile.

Opter pour Easydeal, c'est opter pour le logiciel le plus complet sur le marché.

- Calcul des meilleurs paiements possibles
- Envoi des soumissions par courriel
- Impression complète de vos contrats, feuilles de vitre, etc.
- Contrôle des profits par modèle
- Gestion de l'horaire des vendeurs
- Un programme adapté à votre manufacturier
- Vente de plusieurs véhicules parcs en simultanément
- Effectue un « showroom control »

Ceci ne représente que 10% de ce qu'EasyDeal peut vous offrir !

À vous le privilège de faire un essai gratuit d'EasyDeal! Rendez vous sur demo.easydeal.qc.ca ou entrez en communication avec notre service des ventes au **1-866-255-3279 (ventes@easydeal.qc.ca) et vérifiez par vous-même notre promesse d'efficacité.**

**Toutes vos ventes à portée
d'un simple clic**





DIRECTION DE CAA-QUÉBEC

PAUL A. PELLETIER PASSE LE FLAMBEAU À CLAUDE ROUSSEAU

Depuis le 1^{er} juin, la direction de CAA-Québec compte sur l'expertise de M. Claude Rousseau. Il agit en tant que président et chef de l'exploitation. Le président et chef de la direction actuel, M. Paul A. Pelletier, ayant décidé de prendre sa retraite à compter du 1^{er} décembre prochain, on a tout mis en place pour favoriser une succession harmonieuse au sein de la plus haute fonction de cet organisme plus que centenaire.

Au cours de sa carrière au sein de CAA-Québec entreprise en 1995, M. Pelletier a traversé des moments véritablement épiques pour cet organisme et a été au cœur de sa forte croissance : mise en place de grands partenariats, 100^e anniversaire de sa fondation, ajout des services en habitation, ajout du service de raccompagnement, atteinte du million de membres et création de la Fondation CAA-Québec ne sont que quelques exemples de son action.

Quant à M. Rousseau, c'est fort d'un parcours exceptionnel qu'il reprend le flambeau à CAA-Québec. Habitué à gérer de grandes équipes de travail, il possède en effet une solide expérience en gestion d'équipes multidisciplinaires, et son expertise regroupe les principales fonctions de gestion : ressources humaines, finances, marketing, ventes, communication et planification stratégique. Pour mener à bien ses projets, il s'appuie au quotidien sur des valeurs éthiques et morales fortement ancrées, de même que sur sa capacité reconnue à créer des liens et des relations d'affaires durables.

Bien qu'il soit né à Québec, c'est à Montréal qu'il entreprend sa vie professionnelle chez Bell, la plus importante entreprise de télécommunications canadiennes, où, pendant 28 ans, il mène une brillante carrière en tant que gestionnaire. Il y occupe notamment les fonctions de vice-président Finances et Planification stratégique, ainsi que plusieurs autres postes d'importance. Il se joint ensuite à l'équipe de Bell Mobilité à titre de vice-président Ventes pour tout le Canada, puis en tant que premier vice-président Ventes grandes entreprises. Entre autres activités, M. Rousseau fait partie de plusieurs conseils d'administration et associations. Son dynamisme et sa contribution à la collectivité lui ont par ailleurs valu d'importantes distinctions.

Lors de l'annonce de ce changement, M. Pelletier s'est déclaré convaincu que son successeur saurait, à sa façon et dans la continuité, poursuivre le développement de l'organisation en s'assurant qu'elle maintienne ses normes élevées en matière de qualité et préserve sa crédibilité légendaire. Nul doute que, en pareil contexte, M. Rousseau cherchera à maintenir tous les liens de partenariats dynamiques de CAA-Québec dont profitent ses quelque 1,1 million de membres, dont celui qu'il a toujours eu avec la CCAQ.



Monsieur Paul A. Pelletier



Monsieur Claude Rousseau

Nous ne nous occupons pas uniquement du crédit.

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

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

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



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

 **DealerTrack**[®]
C A N A D A





PRESTIGE MAZDA À SHAWINIGAN : UN MODÈLE D'EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE

Propriétaire fondateur d'Avantage Honda et de Prestige Mazda, à Shawinigan, ainsi que de Hyundai Trois-Rivières, Pierre Vincent dirige le Groupe Vincent avec ses deux fils, Maxime et Étienne, et son épouse, France. Lorsqu'il a été question d'aménager Prestige Mazda dans un tout nouveau bâtiment, l'homme d'affaires a décidé d'en construire un intégrant des mesures d'efficacité énergétique.

Cette décision s'inscrit dans la foulée des actions menées par la Corporation des concessionnaires d'automobiles du Québec (CCAQ) et Hydro-Québec. En effet, un projet pilote, dirigé par Jean Lemay et administré par Stéphane Gendron, d'Hydro-Québec, a sensibilisé les concessionnaires d'automobiles aux avantages que procure l'adoption de mesures d'efficacité énergétique lorsqu'ils construisent de nouveaux bâtiments ou qu'ils modifient des bâtiments existants.

La CCAQ avait déjà pris certains engagements en matière d'environnement, notamment en ce qui concerne la gestion des pneus usés, le contrôle des émissions des véhicules et la récupération des huiles usagées, mais aucune de ces mesures ne visait les bâtiments des concessionnaires. Le projet pilote avait alors pour but d'intéresser ces derniers à investir dans l'amélioration de l'efficacité énergétique de leurs bâtiments.

C'est dans ce contexte que M. Vincent a décidé de construire des installations efficaces plutôt qu'un bâtiment traditionnel. Son investissement lui fera réaliser des économies à long terme.

À l'époque, le programme d'appui financier d'Hydro-Québec préconisait une approche assez générale, qui était difficilement applicable à des bâtiments de la taille de celui de Prestige Mazda, soit moins de 1 400 m² (15 000 pi²). De plus, les exigences d'Hydro-Québec en matière de performance énergétique étaient passablement élevées.

DE L'IDÉE AU PROJET

Pierre Vincent a tenu des rencontres avec Systèmes Énergie TST inc. afin d'évaluer ses attentes et ses besoins concernant le nouveau bâtiment. Il a également rencontré un entrepreneur général, M. André Boulard, de Construction André Boulard, afin qu'il participe à la réalisation du projet, dès le démarrage de celui-ci. M. Vincent souhaitait construire un bâtiment efficace sur le plan énergétique dans une perspective à long terme, la continuité de l'entreprise devant être assurée par ses deux fils.

Durant ces rencontres, on a circonscrit le projet et déterminé les mesures d'efficacité énergétique possibles pour le nouveau bâtiment, y compris la géothermie, un mur solaire, l'éclairage extérieur à DEL ainsi que des systèmes d'éclairage intérieurs modernes et efficaces, le tout en conformité avec les spécifications du constructeur, Mazda Canada.

Pour ce projet, on a choisi une approche de conception intégrée inspirée de la méthode du programme LEED, selon laquelle le client, les professionnels, l'entrepreneur et les spécialistes en efficacité énergétique travaillent ensemble afin d'optimiser le projet.

CHOIX DU PROJET

L'équipe a décidé d'effectuer une simulation au moyen d'un logiciel spécialisé afin d'évaluer deux volets du projet, soit la performance énergétique de l'enveloppe et celle des systèmes mécaniques. Cet exercice a permis à Systèmes Énergie TST inc. de préparer un devis de performance pour les systèmes mécaniques et électriques. Ce document a servi de point de départ aux appels d'offres lancés par Construction André Boulard pour le choix des entrepreneurs spécialisés en fonction des résultats visés. La créativité des entrepreneurs n'a pas été brimée, et c'est le projet le plus intéressant, et non le moins cher, qui a été retenu.

Une simulation des systèmes d'éclairage a servi à déterminer les éléments d'éclairage intérieur et extérieur les plus efficaces, compte tenu des besoins des occupants ainsi que des coûts d'achat et d'utilisation des systèmes en vente.

L'entrepreneur général, qui a par ailleurs installé lui-même la plomberie prévue par le projet, s'est chargé de la vérification des travaux et de l'assurance de la qualité de leur exécution, deux étapes habituellement confiées à une équipe spécialisée. La décision de lui attribuer cette responsabilité témoigne du lien de confiance établi entre l'entreprise et lui lors de la réalisation de projets antérieurs.

IMPLANTATION DU NOUVEAU PROGRAMME BÂTIMENTS

Pendant que le projet Prestige Mazda suivait son cours, Hydro-Québec jetait les bases d'un nouveau programme d'appui financier appelé *Bâtiments*. La gestion de ce programme relève d'une tierce partie choisie au terme d'un rigoureux processus d'appel d'offres. Il s'agit de SNC-Lavalin, qui a formé l'entreprise ÉnerCible pour chapeauter le programme. Cette entreprise a commencé ses activités en janvier 2011.

Le programme *Bâtiments*, plus simple que les programmes antérieurs, fournit un appui financier aux projets d'efficacité énergétique visant des bâtiments

commerciaux et institutionnels. En gros, il comporte deux volets :

1. le volet sur mesure, qui nécessite l'accompagnement d'un partenaire professionnel ;
2. le volet prescriptif, qui comporte une série de mesures prédéterminées, pour lequel les entrepreneurs présentent directement leurs demandes au moyen d'un logiciel simple.

Ce volet, administré avec brio par l'équipe d'ÉnerCible, s'applique aux bâtiments existants d'au moins 1 000 m² (un peu moins de 11 700 pi²) et de moins de 5 000 m² (un peu moins de 54 000 pi²), de même qu'aux nouveaux bâtiments de moins 5 000 m².

Le projet de M. Vincent est maintenant terminé. Il a principalement intégré les éléments suivants en matière d'efficacité énergétique :

- équipements de chauffage, de ventilation et de conditionnement de l'air (CVCA) efficaces ;
- éclairage intérieur efficace ;
- contrôles intelligents ;
- mur solaire et éclairage à DEL dans le stationnement extérieur.

La consommation d'énergie du bâtiment sera analysée et elle pourra être ajustée au moyen des simulations énergétiques effectuées au début du projet. Jusqu'à maintenant, selon Étienne Vincent, de Prestige Mazda,



la consommation énergétique correspond aux attentes des propriétaires.

Les résultats de ce projet illustrent les avantages pour tout concessionnaire d'automobiles de déterminer les mesures d'efficacité énergétique à intégrer à son projet de construction, d'agrandissement ou de rénovation majeure.



LE PROGRAMME *BÂTIMENTS* VOUS INTÉRESSE ?

Pour obtenir plus de renseignements sur chacun des volets du programme, consultez la section Clients d'affaires du site Internet d'Hydro-Québec au www.hydroquebec.com.

Pour joindre un agent d'ÉnerCible afin de vérifier si les mesures en vigueur vous donnent droit à une aide financière, communiquez avec Jean Cadoret, relationniste à la CCAQ, au 418 523-2991 (région de Québec) ou au 1 800 463-5189 (ailleurs), ou encore par courriel à jcadoret@ccaq.com.

À PROPOS DE L'AUTEUR

Louis Vincent est un consultant spécialisé en efficacité énergétique et premier dans la catégorie Sociétés d'ingénierie en énergie du programme *Bâtiments* pour le nombre de projets présentés depuis 2011 au groupe ÉnerCible.

BMO  **Banque privée Harris^{MD}**

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.bmobanqueprivéeharris.com

Mutuelles de prévention

Questionnaire médical préembauche (QMPE)

Solutions d'avantages sociaux

Employeurs de choix au Canada -
Petites et moyennes organisations



Mutuelle de prévention

Filiale de la CCAQ 

Santé et sécurité du travail

Normes du travail

Relations de travail





LA MUTUELLE DE PRÉVENTION CCAQ SÉLECT COMMENT Y ACCÉDER ET Y RESTER ?

Mutuelle de prévention
Filiale de la CCAQ 

En 1997, plus de 500 concessionnaires automobiles se sont regroupés afin de créer la mutuelle CCAQ. En 2005, alors qu'elle comptait près de 750 membres, cette mutuelle a été divisée en deux, soit la CCAQ Sélect et la CCAQ. De cette façon, nous avons pu classer les concessionnaires les plus performants dans la mutuelle CCAQ Sélect, tout en offrant aux autres une mutuelle compétitive. De plus, nous avons mis en place un groupe de transition (hors mutuelle) afin de permettre aux concessionnaires d'améliorer leur performance, sans toutefois altérer celle des autres concessionnaires membres d'une mutuelle.

LE RENDEMENT DE LA MUTUELLE CCAQ SÉLECT

La mutuelle CCAQ Sélect offre l'un des meilleurs rendements parmi toutes les mutuelles de prévention au Québec. En moyenne, ces dernières font réaliser à leurs membres de 20 % à 25 % d'économies sur les cotisations payées à la CSST, alors que la mutuelle CCAQ Sélect procure de 40 % à 55 % d'économies depuis 2005.

Le tableau suivant présente l'historique de rendement pour un membre de la mutuelle CCAQ Sélect depuis 2005. On y présente l'économie actuelle de même que l'économie projetée en fonction des gains à venir.

Rendement pour un membre de la mutuelle CCAQ Sélect depuis 2005

Année de tarification	Écart par rapport à l'unité (au 31 mars 2012)	Écart par rapport à l'unité (projeté en fonction des gains à venir)
2008	-55 %	-55 %
2009	-57 %	-57 %
2010	-52 %	-53 %
2011	-48 %	-51 %
2012	-40 %	-46 %

N'oublions pas que, pour chaque gain réalisé à la CSST ou à la Commission des lésions professionnelles (CLP), les montants sont désimputés pour les membres de la mutuelle, et la CSST recalcule leur cotisation en conséquence.

POURQUOI ADHÉRER À LA MUTUELLE SÉLECT ?

L'historique du rendement est très convaincant. Cependant, les économies réalisées ne viennent pas sans effort, puisque les critères de la mutuelle CCAQ Sélect sont très stricts en ce qui concerne l'aspect financier et la prévention. Mais l'effort vaut son pesant d'or : il se traduit par une économie additionnelle de près de 15 % annuellement par rapport à la mutuelle CCAQ.

Comme le rendement de la mutuelle CCAQ est moins élevé que celui de la mutuelle CCAQ Sélect, le fait d'y participer pour une année ou deux n'a pas d'incidence majeure sur la cotisation du membre, en autant que les autres années utilisées aux fins du calcul soient des années de participation à la mutuelle CCAQ Sélect. En effet, la cotisation étant calculée à partir d'une moyenne de quatre années d'accidents, et le volume de la CCAQ Sélect étant nettement plus important que celui de la mutuelle CCAQ, il en résulte une cotisation basée majoritairement sur l'expérience de la mutuelle CCAQ Sélect.

COMMENT ADHÉRER À LA MUTUELLE CCAQ SÉLECT ?

Pour adhérer à la mutuelle CCAQ Sélect, un membre doit remplir deux critères : un critère financier et un critère de prévention.

Le critère financier tient compte du nombre de bonnes années en matière de lésions professionnelles. Ainsi, un membre doit avoir présenté quatre ou cinq bonnes années au cours des cinq dernières années d'accidents (les plus récentes). Une bonne année est accordée lorsque la fréquence et la gravité d'accidents présentent des indices d'expérience inférieurs à 1 pour une même année.

Pour ce faire, la fréquence et la gravité sont respectivement mesurées par l'indice d'expérience à court terme et à long terme. Les indices d'expérience, calculés selon les mêmes paramètres que ceux utilisés par la CSST pour établir sa tarification, permettent de situer la fréquence (indice à court terme) et la gravité (indice à long terme) de l'expérience de réclamation d'un concessionnaire. Un indice d'expérience inférieur à 1 indique une meilleure expérience que celle des autres employeurs des mêmes unités de classification, tandis qu'un indice supérieur à 1 indique une expérience défavorable.

Lorsque le membre satisfait au critère financier, on prend ensuite en compte le critère de prévention. Ainsi, le membre doit avoir obtenu un indice de prévention récent d'au moins 3,2 sur 5 pour chacun de ses établissements.

Chaque année, on vérifie ces critères pour l'ensemble des membres afin de déterminer leur classement pour l'année suivante. Par exemple, pour le classement de 2013, les années d'accidents de 2007 à 2011 seront utilisées, ainsi que le dernier indice de prévention connu.

COMMENT RESTER DANS LA MUTUELLE CCAQ SÉLECT ?

Afin de conserver ses quatre ou cinq bonnes années dans le temps, le membre doit être vigilant en ce qui a trait à la fréquence et à la gravité de ses accidents de travail.

La fréquence est calculée en fonction des premiers dollars de chacun des accidents survenus chez un même membre.

Il existe plusieurs moyens de gérer cette fréquence, c'est-à-dire de minimiser le nombre de premiers dollars imputés au dossier d'un membre. Lorsque c'est possible, l'assignation temporaire constitue le meilleur outil pour minimiser les dollars versés par la CSST à l'accidenté. Elle permet également de maintenir le lien d'emploi et d'obtenir une consolidation de la lésion plus rapidement. En gérant ses dossiers de réclamations rapidement et efficacement, le membre réduit le risque d'avoir une mauvaise fréquence.

Une fois que l'accident survenu a dépassé le seuil permis sur le plan de la fréquence, les dollars suivants influent sur la gravité (indice d'expérience à long terme). Il faut alors mener d'autres actions pour que l'indice de gravité demeure inférieur à 1.

Il importe de partager toute l'information liée à un dossier d'accident avec votre gestionnaire de réclamation, et ce, de manière continue. Le gestionnaire du dossier pourra ainsi réaliser les actions appropriées afin de limiter l'incidence de ce dossier sur l'indice d'expérience à long terme (gravité). Finalement, si l'un des dossiers d'un membre doit être défendu auprès de la CLP pour que les coûts soient désimputés, l'équipe d'avocates de la CCAQ l'accompagnera tout au long de la démarche.

Même si votre expérience financière est bonne, il faut toujours satisfaire au critère de prévention, en maintenant un indice de prévention d'au moins 3,2 sur 5 dans chacun de vos établissements. Pour ce faire, vous devez recevoir la visite d'un préventionniste deux fois par année dans chacun de vos établissements.

Vous ne devez jamais tenir pour acquise la prévention dans votre établissement. Un changement de personne-ressource peut faire chuter l'indice de prévention sous la barre du 3,2 si le dossier de prévention n'est pas transféré adéquatement à la personne qui le remplace. Vous devez donc effectuer un suivi méticuleux, et de façon continue, des différents éléments qui forment l'indice de prévention. La consultation de votre dernier rapport de prévention vous aidera à valider les éléments acquis et à trouver des façons d'améliorer votre indice actuel.

Suite à la page 44



de se démarquer... mondialement!
MINI LAVAL

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

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

www.affairesautomobiles.ca



Désolé pour le surplus de paperasse.



CarProof™ vous offre, en exclusivité le rapport d'historique de véhicule le plus complet au Canada, ainsi que les outils et le soutien pour vendre encore plus de véhicule et ainsi maximiser votre service des ventes. Alors, veuillez nous excuser auprès de votre directeur commercial pour le véhicule supplémentaire VENDU!



Uniquement CarProof.™

1.866.835.8612 | www.carproof.com

CarProof ^{MD} 
RAPPORTS HISTORIQUES DE VÉHICULES



NOS CONCESSIONNAIRES FONT ROULER L'ÉCONOMIE DU QUÉBEC

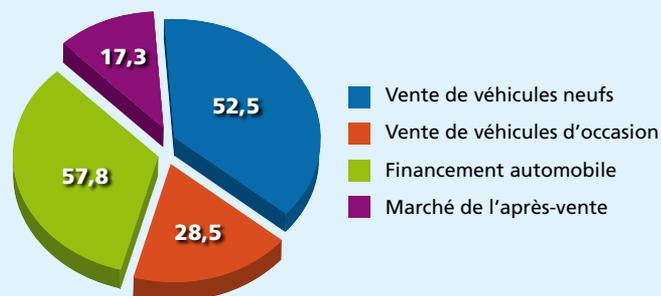
Les quelque 820 concessionnaires d'automobiles et de camions lourds membres de notre corporation sont des employeurs-clés de l'industrie automobile. Au sein de notre collectivité, ils constituent une force économique importante.

Professionnels aguerris, ces chefs d'entreprise investissent au-delà de 1 milliard de dollars en terrains, en immeubles et en équipements de toutes sortes afin de mettre sur pied de véritables PME québécoises et de faire rouler l'économie. Parallèlement, ils perçoivent gracieusement près de 1,5 milliard de dollars en TPS, en plus de verser plus de 21 millions de dollars à la CSST.

UNE INDUSTRIE PROFITABLE POUR L'ÉCONOMIE DU CANADA

Au pays, un emploi sur sept est lié directement ou indirectement à l'industrie automobile. Les revenus impressionnants de 156 milliards qu'elle génère sont partagés en 4 principaux secteurs (voir le graphique ci-dessous).

Revenus générés par l'industrie automobile au Canada (en milliards \$)



Ces chiffres représentent une part importante de l'économie canadienne et démontrent que l'industrie automobile doit être respectée par les diverses instances politiques.

AU QUÉBEC, LES CHIFFRES EN DISENT LONG¹

Au chapitre des ventes de véhicules neufs, nos concessionnaires d'automobiles et de camions lourds écoulent annuellement environ 400 000 véhicules, soit 25 % du marché canadien. En 2011, ils ont vendu environ 415 000 véhicules, principalement répartis entre les automobiles de promenade (± 56 %) et les camions légers (± 44 %)². Si l'on tient compte d'un prix de vente moyen de 33 000 \$ par véhicule, le total de ces ventes atteint plus de 13 milliards de dollars par année.

En ce qui concerne les ventes de véhicules d'occasion, les données sont tout aussi intéressantes. Chaque année, au Québec, environ 22 % des ventes totales sont réalisées par nos concessionnaires, ce qui correspond à près de 200 000 véhicules. Elles représentent près de 3 milliards de dollars par année.

Par ailleurs, nous estimons à près de 1,5 milliard de dollars le marché du service après-vente chez nos membres, soit 35 % du marché chaque année, ce qui représente près de 800 millions de dollars en vente de pièces et environ 700 millions de dollars en main-d'œuvre.

Du reste, au Québec, on évalue le marché global du service après-vente à plus de 3 milliards de dollars en 2011. On compte près de 5 millions de véhicules légers en circulation dans la province : 68 % sont des automobiles, et 32 %, des camions légers. Fait intéressant : on note une particularité au Québec et en Ontario. En effet, plus de 40 % des véhicules en circulation ont entre 1 et 5 ans, ce qui en fait le plus jeune parc d'automobiles au pays. La moyenne provinciale est d'environ 7,8 ans. On peut donc supposer que le marché de l'après-vente sera très bien servi au cours des prochaines années.

Autre fait intéressant : près de 60 % des véhicules neufs vendus au Québec sont des véhicules à faible consommation d'essence. Voilà donc aussi une bonne nouvelle pour l'environnement.

1. Au moment d'écrire ces lignes en avril 2012, nous avons accès aux données de la dernière année complète, soit 2011. Elles proviennent de Desrosiers Automotive Consultants.
2. L'ensemble de nos concessionnaires de camions lourds neufs vend environ 8 000 véhicules par année.

DES EMPLOIS POUR DEMAIN

Nous savons qu'au Canada, un emploi sur sept est lié à l'industrie automobile. Au Québec seulement, près de 35 000 personnes travaillent pour l'un ou l'autre des quelque 820 concessionnaires d'automobiles et de camions lourds de la province, dont plus de 95 % sont membres de notre corporation. Ces personnes occupent des postes de cadres, de professionnels ou de techniciens dans l'un des secteurs suivants :

- administration générale ;
- service des ventes (véhicules neufs et d'occasion) ;
- service après-vente ;
- service de la location ;
- service des pièces ;
- service de la carrosserie.

Tous les emplois ainsi créés représentent une masse salariale annuelle de plus de 1,5 milliard de dollars au Québec. On ne peut donc pas en douter : l'activité économique que génèrent nos concessionnaires sert grandement le marché de l'emploi.

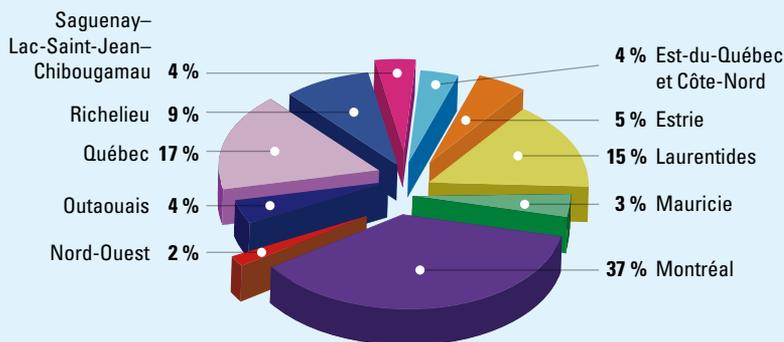
DES RETOMBÉES RÉGIONALES INTÉRESSANTES

Nos concessionnaires sont regroupés en 10 corporations régionales. Évidemment, chacune de ces régions bénéficie de l'apport économique de l'industrie automobile selon le nombre de concessionnaires qui y ont pignon sur rue.

Le graphique ci-dessous présente les ventes de véhicules neufs pour chaque région du Québec, alors que le tableau suivant montre le nombre d'emplois directs créés dans chacune des régions du Québec où sont établis nos membres.

En 2011, environ 415 000 véhicules neufs ont été vendus au Québec. Ce nombre inclut environ 8 000 véhicules lourds.

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



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

Région	Nombre d'emplois
Est-du-Québec et Côte-Nord	1 579
Estrie	2 145
Laurentides	4 821
Mauricie	1 164
Montréal	10 569
Nord-Ouest	1 207
Outaouais	1 720
Québec	5 381
Richelieu	4 241
Saguenay-Lac-Saint-Jean-Chibougamau	1 600
Total	34 427

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

Nos concessionnaires d'automobiles et de camions lourds représentent une force économique importante au Québec. Les retombées directes et indirectes de leurs affaires sur beaucoup d'autres secteurs névralgiques de notre économie le prouvent d'ailleurs un peu plus chaque jour.

QUE NOUS RÉSERVE L'ANNÉE 2012 ?

Au moment d'écrire ces lignes en avril 2012, nous disposons de données partielles pour l'année 2012, soit celles des mois de janvier et de février ; elles indiquaient une hausse d'environ 11 % par rapport à la même période en 2011.

Pour 2012, plusieurs facteurs militent en faveur de ventes intéressantes :

- les taux d'intérêt bas, qui favorisent l'acquisition de véhicules ;
- les diverses promotions des constructeurs durant l'année qui amènent les consommateurs dans les salles d'exposition des concessionnaires ;
- le renouvellement de notre parc automobile, dont la moyenne d'âge est d'environ 8 ans ;
- la préférence des Québécois pour les véhicules à faible consommation d'essence, donc moins chers en général à l'achat.

Source : Les données compilées par la CCAQ proviennent, en outre de la CCAQ, de Desrosiers Automotive Consultants et de Statistique Canada.



Mettez du boom dans votre recrutement!

FORFAIT No 1

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

195\$^t

OU

FORFAIT No 2

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

195\$^t

ET

VISIBILITÉ - LOGO

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

120\$^t

APPELEZ! C'EST RAPIDE! 1 888 864-3333

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

Service à la clientèle
vp@jobboom.com

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

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

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

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

CONSEILLERS TECHNIQUES

MÉCANICIENS SPÉCIALISÉS

DÉBOSELEURS

DIRECTEURS DES PIÈCES

REPRÉSENTANTS

SECRÉTAIRES

ET PLUSIEURS AUTRES...

jobboom.com



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

Enregistrée selon ISO 9001:2008



Canadian Automobile Dealers Association
Corporation des associations de détaillants d'automobiles

Norman Hébert Jr : **Lauréat ambassadeur 2012**

La CCAQ est fière de compter parmi ses membres M. Norman Hébert Jr, qui a récemment reçu le **Lauréat ambassadeur 2012**. Cette prestigieuse distinction s'inscrit à l'intérieur du programme de reconnaissance des concessionnaires **Lauréat CADA**, qui a lieu annuellement. Nous tenons à féliciter ce bâtisseur émérite dont l'apport au sein de l'industrie automobile est remarquable. Portrait d'un homme d'affaires engagé.

Un homme à l'écoute

M. Norman Hébert Jr joue un rôle de premier plan dans sa collectivité. En plus d'être membre de chambres de commerce et de conseils d'administration, il apporte un soutien financier aux événements locaux, qu'ils soient sportifs ou culturels, par l'entremise de ses établissements. Grâce à des dons ou à des interventions personnelles, il contribue grandement au développement et au rayonnement des organismes communautaires qui sollicitent son concours.

Son impressionnante feuille de route reflète également son engagement dans des activités qui favorisent l'évolution et le bien-être de l'industrie automobile. Il a notamment contribué au succès de l'Institut canadien de l'automobile, de Barrie, en Ontario, ainsi que d'autres organisations investies dans un secteur d'activité qui lui est cher. M. Hébert Jr n'hésite pas à partager son expertise lors de comités d'associations locales, provinciales ou nationales, et à assurer son soutien aux constructeurs dont il met en valeur les marques.

Un homme d'équipe

Pour M. Hébert Jr, la reconnaissance du travail de son personnel fait partie de ses priorités. Leur satisfaction et leur loyauté à l'endroit des entreprises qu'il exploite en témoignent d'ailleurs. Cette réussite repose par exemple sur les programmes de perfectionnement qu'il met en place pour favoriser leur accomplissement personnel et professionnel, ainsi que pour assurer une qualité de service à la mesure de l'image de ses produits.

Par ailleurs, il accorde une attention toute particulière à l'environnement, entre autres en implantant des programmes de récupération et de recyclage conformes aux exigences des constructeurs, de la collectivité et des gouvernements.

Encore une fois, nous offrons nos félicitations les plus sincères à cet homme d'honneur dévoué. À n'en point douter, M. Norman Hébert Jr est animé par une passion pour le monde qui l'entoure et pour une industrie qu'il défend chaque jour : l'automobile.





LE CARBURANT : TROP CHER POUR LE GASPILLER !

Comme tous les spécialistes de l'automobile, vous ne pouvez ignorer qu'un véhicule mal entretenu peut, trop souvent, consommer davantage de carburant. Et au prix qu'il coûte de nos jours, il vaut mieux ne pas le gaspiller ! C'est donc une bonne idée de rappeler à vos clients l'importance de bien entretenir leur véhicule.

SAVIEZ-VOUS QUE LE QUART DES VÉHICULES DE 6 ANS ET PLUS SONT MAL ENTRETENUS ?

Selon une récente étude du Bureau de l'efficacité et de l'innovation énergétiques, les véhicules mal entretenus sont encore nombreux sur nos routes. En effet, sur un échantillon du parc québécois de 600 véhicules de 6 ans et plus, 26 % des véhicules étaient en mauvais état et nécessitaient un entretien. De plus, 25 % des véhicules de ce même échantillon circulaient avec un témoin d'anomalie (*check engine*) allumé.

RÉDUIRE SA CONSOMMATION DE CARBURANT, C'EST POSSIBLE ?

En plus de compromettre parfois la sécurité, le manque d'entretien fait augmenter la consommation de carburant de façon appréciable. Par exemple, selon l'United States Environmental Protection Agency (EPA), une sonde d'oxygène défectueuse peut accroître la consommation de carburant d'un véhicule jusqu'à 40 %.

Voici des exemples plus concrets du coût annuel d'une surconsommation de carburant de 15 % liée à un manque d'entretien du moteur, basée sur un prix de 1,40 \$ le litre :

Type d'automobile	Quantité de carburant gaspillé ¹ (l)	Coût annuel de la surconsommation (\$)
Voiture compacte	236	330
Voiture intermédiaire	315	440
Grande camionnette	500	700

De plus, les composants d'un véhicule, comme le catalyseur, fonctionnant même si le témoin d'anomalie est allumé, peuvent s'user prématurément en raison d'une combustion incomplète du carburant, sans compter une contamination plus rapide de l'huile moteur.

Plus que jamais, il est ainsi préférable d'entretenir régulièrement son véhicule pour éviter de payer plus tard des réparations importantes, en plus de dépenser inutilement du carburant chaque semaine. Pouvez-vous sensibiliser vos clients à cette réalité ? Oui, certainement!

LE PIEVA, C'EST POUR BIENTÔT ?

Un véhicule mal entretenu peut aussi être un grand pollueur. Saviez-vous que vous pouvez dès maintenant vérifier dans votre atelier les émissions des véhicules construits depuis 1998, sans investir et sans avoir à vous procurer des équipements coûteux, tels qu'un analyseur de gaz 5 à infrarouge ?

En effet, au moyen d'un simple analyseur-contrôleur (*scanner*), vous pouvez vérifier facilement les différents systèmes de contrôle des émissions de tous les véhicules dotés d'un système embarqué OBD II, c'est-à-dire tous les véhicules depuis l'année modèle 1998, et plusieurs autres depuis l'année modèle 1996.

Surtout, n'achetez pas tout de suite d'équipements, dont des analyseurs de gaz, en vue de la mise en place du Programme d'inspection et d'entretien des véhicules automobiles (PIEVA) au Québec. Car les équipements reconnus par ce programme devront probablement répondre à certaines normes et caractéristiques qui n'ont pas encore été définies.

1. Pour obtenir plus de renseignements à ce sujet, visitez le www.ecomobile.gouv.qc.ca.

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

stock ■ évaluation ■ approvisionnement ■ prix

Conçus pour accélérer votre rotation d'inventaire, hausser vos marges de profits, et vous ouvrir les portes à une toute nouvelle source de véhicules.

T_{opti} par vAuto

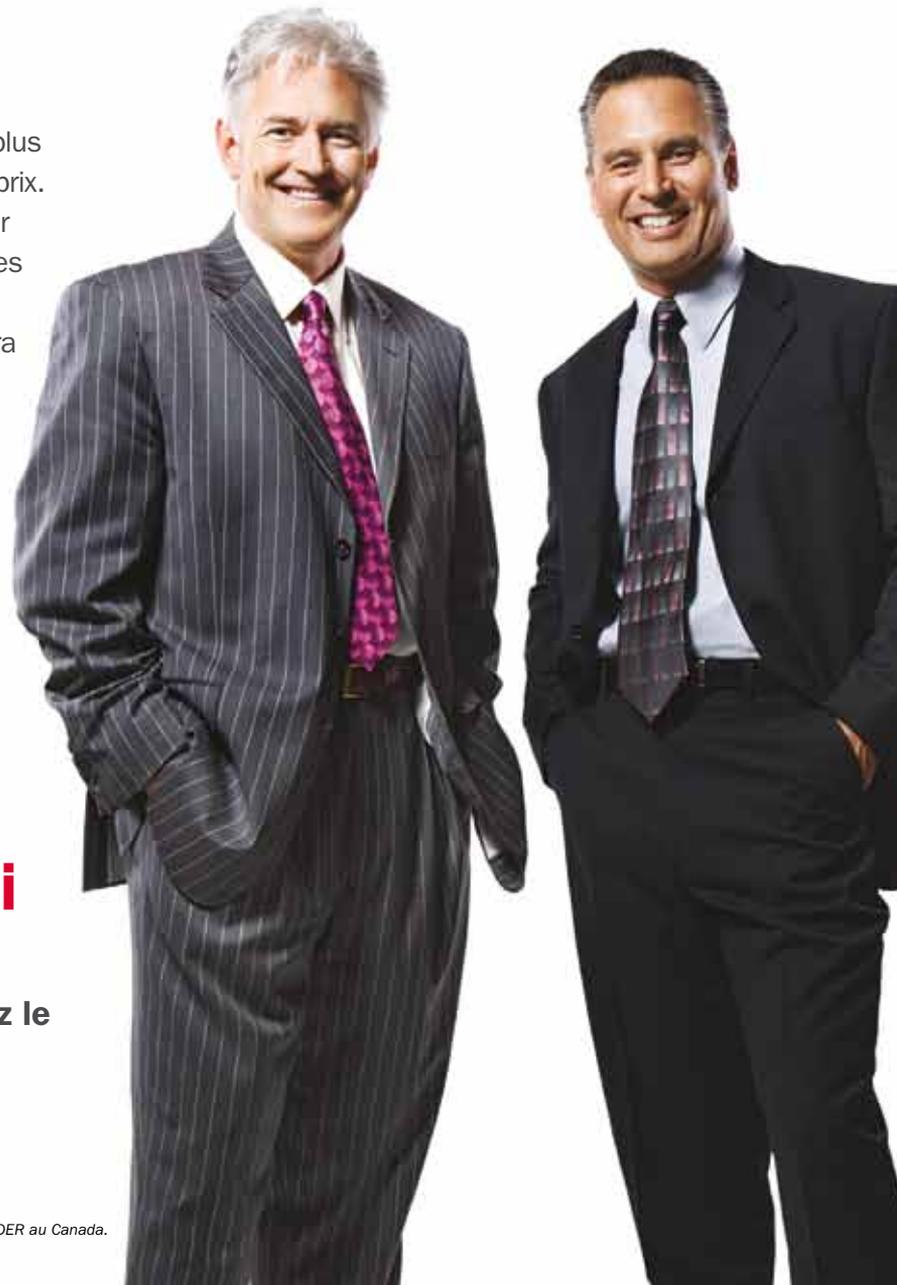
Découvrez exactement ce qui se vend le plus à l'échelle locale et provinciale, et à quel prix. Profitez de nos données en temps réel sur le marché pour vous procurer des véhicules à bon prix, évaluer la valeur de véhicules d'échange et établir un prix qui maximisera votre rotation d'inventaire.

T_{réseau}

Faites bouger vos véhicules difficiles à vendre. Procurez-vous ceux qui sont les plus en demande au Canada sur notre réseau d'échange de véhicules réservé exclusivement à des commerçants.

Avez-vous pris les moyens d'aujourd'hui pour réussir?

Visitez solutionsvelociT.ca ou appelez le **1-866-690-7553** pour en savoir plus.



« LES VENTES SONT EN HAUSSE DE 70% ET LE NOMBRE DE VISITEURS EN SALLE A GRIMPÉ DE 76% DEPUIS QUE NOUS UTILISONS VÉLOCIT »

Roberto Barba, v.-p. et d.-g. chez Park Avenue Toyota, Brossard Québec

« EN SEULEMENT 3 MOIS AVEC VÉLOCIT, J'AI TRIPLÉ MA ROTATION D'INVENTAIRE »

Alexandre Saillant, d.-g. chez Laurier Mazda, Laurier Québec



SOLUTIONS
vélociT

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

stock ▪ évaluation ▪ approvisionnement ▪ prix

Visitez www.solutionsvelociT.ca ou appelez le 1-866-690-7553 pour en savoir plus

Gardez la maîtrise dans un monde plein de revirements.

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

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

Assurez-vous que votre entreprise garde la maîtrise.

Adressez-vous à votre représentant régional de DuPont ou téléphonez au **1.800.668.6945**.



Les produits changent, les normes rigoureuses restent.



Le logo Produits de finition DuPont, DuPont^{mc} et tous les produits portant la mention tm ou sm sont des marques de commerce ou des marques déposées de E. I. du Pont de Nemours and Company ou ses affiliés. DuPont Canada est un usager licencié.
© Copyright 2011 DuPont Canada. Tous droits réservés.



Produits de finition



HARMONISATION DE LA TAXE DE VENTE DU QUÉBEC (TVQ) AVEC LA TAXE DE VENTE SUR LES PRODUITS ET SERVICES (TPS)

Le 30 septembre 2011, les gouvernements du Québec et du Canada ont annoncé la conclusion d'une entente concernant l'harmonisation des taxes de vente à compter de janvier 2013. Et c'est le 28 mars dernier que le gouvernement du Québec en a présenté les détails dans un document intitulé *Entente intégrée globale de coordination fiscale entre le gouvernement du Québec et le gouvernement du Canada*. Grâce à cette entente, le Québec obtiendra une compensation financière de 2,2 milliards de dollars du gouvernement fédéral.

Comme on l'a annoncé, les modifications n'ont aucune incidence sur le fardeau fiscal des consommateurs : elles sont plutôt de nature technique. Désormais, la TVQ ne sera plus appliquée sur la TPS. On parlera plutôt d'une TVQ modifiée.

Il est important de comprendre qu'il ne s'agit pas d'une taxe de vente harmonisée (TVH) comme c'est le cas dans certaines provinces du Canada. L'harmonisation concerne plutôt la façon d'appliquer les taxes.

De plus, la plupart des mesures qui diffèrent actuellement du régime fédéral demeureront les mêmes. En ce qui concerne le domaine de l'automobile, les mesures touchent plus précisément

- 1) la détaxation des véhicules automobiles acquis pour être fournis de nouveau ;
- 2) la perception de la TVQ par la SAAQ ;
- 3) les règles anti-évitement du calcul de la TVQ sur les véhicules d'occasion (Guide *HEBDO MAG*) ;
- 4) la TVQ entre particuliers.

Le gouvernement du Québec entend éliminer graduellement les restrictions applicables aux remboursements de la taxe sur les intrants (RTI) pour les grandes entreprises (GE), à compter de janvier 2018, en proportion

égale annuelle. En 2020, les restrictions seraient donc complètement éliminées. Selon l'état des finances publiques, l'entente prévoit que cette période de trois ans puisse être abrégée ou prolongée sur cinq ans.

Comme la TVQ ne s'appliquera plus sur la TPS, on modifiera le taux de TVQ en janvier 2013, afin que l'acquéreur d'un bien ou d'un service paie exactement le même prix. Ainsi, le taux de TVQ passera de 9,5 % à 9,975 %. Pour un bien de 400 \$, par exemple, on paiera toujours 39,90 \$ en TVQ, ce qui correspond au calcul suivant : 400 \$ multipliés par 9,975 %. Le calcul actuel de la taxe correspond au montant (par exemple 400 \$), auquel on ajoute la TPS de 5 %, le résultat étant ensuite multiplié par 9,5 %, soit le taux actuel de la TVQ.

Notez qu'à compter de 2013, la TPS et la TVQ modifiée s'appliqueront aux biens vendus aux gouvernements du Québec et du Canada.

C'est toujours Revenu Québec qui sera responsable de l'application et de l'administration de la TPS et de la TVQ modifiée, en fonction des règles de l'harmonisation prévues par un accord administratif entre les deux gouvernements. Par ailleurs, Revenu Québec aura la charge de transmettre des dispositions relatives au passage à l'harmonisation des taxes.

Voilà les grandes lignes relatives à l'harmonisation de la TPS avec la TVQ. Puisque son entrée en vigueur n'est prévue que pour janvier 2013, il est possible que Revenu Québec fournisse des précisions supplémentaires au cours des prochains mois.



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.™



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.



www.occasionenor.com

GAGNEZ VOTRE OCCASION EN OR UN CONCOURS PAYANT !

Le concours *Gagnez votre Occasion en Or* a débuté le 1^{er} mars dernier. Pour nos membres, c'est le moment idéal de mousser leurs ventes de véhicules d'occasion en offrant à leurs clients la chance de gagner la valeur de leur achat, en plus de lots de 1 000 \$ pour les finalistes, qui sont fort appréciés.

Mais ce n'est que l'un des avantages du concours. Il ne faut pas négliger tous les autres, à commencer par ses retombées positives en matière de visibilité. En effet, les sommes investies en publicité par les concessionnaires et par Occasion en Or contribuent à renforcer la notoriété de l'enseigne.

Le bouche à oreille fait par les clients des membres d'Occasion en Or est tout aussi important. Qu'ils soient finalistes ou inscrits au concours, ces acheteurs deviennent d'excellents ambassadeurs pour nos concessionnaires.

L'augmentation du trafic sur le site occasionenor.com figure sur la liste des autres effets positifs du concours. Saviez-vous que, depuis son lancement, nous recevons 35 % plus de visites ? Ce sont encore plus de clients potentiels qui visitent virtuellement nos membres !

POUR VENDRE PLUS DE VÉHICULES...

Mais l'avantage concurrentiel le plus important et le plus utile de cette promotion est sans contredit la base de données qu'elle permet de constituer. L'information recueillie sur les véhicules vendus partout au Québec nous aide à répondre à une question fondamentale pour nos membres : Comment vendre plus de véhicules ?

Ce n'est pas très compliqué, il s'agit simplement de se mettre à la tâche ! Pour vendre plus de véhicules, il vous faut connaître votre marché et les véhicules recherchés par vos clients. De cette façon, il vous sera possible de leur offrir des produits qui combleront leurs attentes.

Grâce à la base de données, les concessionnaires membres peuvent déterminer la demande dans une région précise et ainsi y répondre en offrant les bons véhicules, au bon prix. En proposant à vos clients ce qu'ils recherchent, vous vous démarquerez de la concurrence, qui se contente de vendre les mêmes produits.

Enfin, le concours reconnaît le travail du personnel des ventes et des directeurs puisque, chaque mois, deux conseillers et un directeur remportent chacun un prix. C'est non seulement une reconnaissance bien méritée, mais en plus une excellente source de motivation. Et que dire du conseiller qui empochera la moitié de la valeur du véhicule qu'il a vendu au client gagnant du concours !

Les membres qui désirent consulter les données qui leur sont accessibles peuvent communiquer avec l'équipe d'Occasion en Or. Elle est disponible pour les rencontrer et les aider à mettre en place une stratégie adaptée à leurs besoins.

Souvenez-vous qu'Occasion en Or est là pour les concessionnaires dans un but précis : leur faire vendre plus de véhicules d'occasion !

Les gagnants du concours *Gagnez votre Occasion en Or* du mois de mars

OFFREZ-VOUS LA FIDÉLITÉ.



Voilà ce que le tout nouveau programme – **FIDÉLITÉ GARANTIE** – vous permet d'atteindre. **Trois puissants produits réunis**, un résultat qui n'a pas de prix.



Maximisez vos ventes de garantie mécanique de votre fabricant avec le remboursement garanti.



Augmentez vos revenus en vendant des garanties mécaniques pour tous les véhicules neufs et d'occasion avec un programme pleinement assuré.



Offrez-vous un programme de garantie certifié pour vos véhicules d'occasion de 3^e vie, et ce, sans affecter le programme de véhicule certifié de votre fabricant.

UNE FORCE INCONTOURNABLE DANS L'INDUSTRIE.

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



IA PACIFIQUE
RÉGION DE MONTRÉAL
450.465.0630
1 888.465.0630

RÉGION DE QUÉBEC
418.622.1915
www.iapacifique.com

V.A.G.
RÉGION DE MONTRÉAL
450.671.9669
1 877.671.9009

RÉGION DE QUÉBEC
418.839.1660
www.vag.ca





CARRXPERT

LE CLIENT EST LIBRE DE CHOISIR !

En octobre 2010, le Groupement des assureurs automobiles (GAA) a rappelé aux concessionnaires que le consommateur a toujours le libre choix de son carrossier. Puisqu'il peut éviter aux concessionnaires de perdre de la clientèle, ce principe directeur est toujours d'actualité.

De la même manière, un assureur ne peut pas imposer un carrossier à un assuré. Cependant, si l'assuré n'a pas de préférence, l'assureur peut lui proposer un atelier faisant partie de son réseau. Si le vôtre n'en fait pas partie, vous risquez alors de perdre votre client au profit d'un autre atelier. Comment prévenir cette situation ?

L'INFORMATION : AU CŒUR DE LA SOLUTION

Le client doit d'abord connaître ses droits, ainsi que les avantages que procure la réparation de son véhicule par l'atelier du concessionnaire qui le lui a vendu. De cette façon, il sera beaucoup plus intéressé à confier son véhicule au meilleur atelier de carrosserie, le vôtre.

Souvent, l'assureur évoque la garantie du travail effectué comme principal argument pour convaincre son client de faire réparer son véhicule ailleurs que chez le concessionnaire. Personne ne veut d'une réparation qui n'est pas garantie. Votre client doit alors savoir que toutes les réparations effectuées par un membre de CarrXpert sont couvertes par une garantie à vie !

De plus, qui est le mieux placé pour réparer les véhicules d'une marque que celui qui les vend ? Le concessionnaire. C'est lui le spécialiste. Il utilise les pièces d'origine et il connaît les particularités techniques des véhicules qu'il répare.

Encore mieux, afin de concurrencer les fournisseurs de pièces qui ne sont pas d'origine, certains constructeurs d'automobiles vendent les pièces d'origine au même prix. Pour les carrossiers concernés, c'est assurément un autre atout à faire valoir auprès de leur clientèle.

Les services que vous offrez à vos clients en matière de réparation de carrosserie font partie de votre valeur ajoutée. Vous devez en informer vos clients, car ils contribuent à les fidéliser et à faire en sorte que, lorsqu'ils doivent faire réparer leur véhicule à la suite d'un accident, ils pensent à vous... en premier. Pour en savoir davantage au sujet de CarrXpert, n'hésitez pas à communiquer avec nous.



N'ATTENDEZ PAS LES INONDATIONS POUR VOUS ASSURER AVEC PROTECTION PPP



**RONALD TOULOUSE &
DENISE RACINE**
PROPRIÉTAIRES DE SUBARU
OUTAOUAIS

PERTE MAJEURE DE 3.5 \$ MILLIONS

« Félicitations à Nathalie Carpentier, agente en assurance de dommages chez Protection PPP, pour son excellent travail lors des inondations survenues à notre concession le 24 juin 2011. Cet événement aurait pu rapidement tourner au cauchemar, mais grâce à son professionnalisme et sa patience, nous avons rapidement été rassurés et RÉ-assurés ! Mme Carpentier est un atout pour l'entreprise considérant son dévouement et sa disponibilité. Ses services ont de loin dépassé toutes nos attentes ! »

DES CLIENTS TRÈS SATISFAITS



SARTO BUJOLD
PROPRIÉTAIRE DE VOLKSWAGEN
ET KIA NEW RICHMOND

INONDATION À NEW RICHMOND

« Nous tenons à souligner notre appréciation envers M. Sarto Bujold, propriétaire de Volkswagen et Kia New Richmond, lorsque les inondations ont touché ses concessions. En déplaçant ses véhicules automobiles vers un endroit exempté de dommages, M. Bujold a ainsi évité une importante réclamation à sa police d'assurance. Pour cette raison, La Capitale assurances générales accorde un crédit de prime de 5000 \$ applicable lors de son renouvellement. Nous le remercions de sa confiance envers La Capitale assurances générales et le Cabinet de Protection PPP. »

MICHEL TALBOT,
Directeur principal des assurances aux entreprises
La Capitale assurances générales inc.

Pensez à **La référence en assurance** avec Protection PPP,
cabinet d'assurance de dommages affilié à La Capitale.

En adhérant au Programme de protection des
concessionnaires automobiles, soyez assurés d'un
service exemplaire et sans tracas !



NATHALIE CARPENTIER & SAMUEL DEMAY



DÉCOUVREZ LE CIRCUIT ÉLECTRIQUE, ALIMENTÉ PAR HYDRO-QUÉBEC

Le 30 mars dernier, Hydro-Québec et les partenaires fondateurs du Circuit électrique – Les Rôtisseries St-Hubert, RONA, Metro et l'Agence métropolitaine de transport (AMT) – ont annoncé l'inauguration officielle du premier réseau de bornes de recharge publiques pour véhicules électriques du Québec et du Canada.

Les utilisateurs de véhicules électriques peuvent désormais rouler l'esprit tranquille : plus de 30 bornes à 240 volts, alimentées en énergie propre et renouvelable, servant à recharger des véhicules entièrement électriques ou hybrides rechargeables ont été installées dans plusieurs stationnements de magasins RONA et d'épicerie Metro, de l'AMT et des Rôtisseries St-Hubert dans les régions métropolitaines de Québec et de Montréal.

D'ici l'été 2012, le Circuit électrique comportera au moins 120 bornes, qui seront déployées par les partenaires fondateurs dans les régions de Québec et de Montréal. Par la suite, le rythme de déploiement suivra celui de l'arrivée des véhicules électriques sur les routes.

se charge de l'expédition. Lorsque l'utilisateur reçoit sa carte, il doit l'activer. Il peut ensuite y transférer le montant de son choix.

Une fois ces étapes franchies, l'automobiliste peut alors brancher son véhicule sur l'une ou l'autre des bornes du réseau. Pour payer, il y présente sa carte, qui contient une puce permettant de l'identifier et sur laquelle est débitée la valeur d'une recharge. Chaque recharge coûte 2,50 \$, peu importe sa durée. Ainsi, un montant prépayé de 25 \$ donne droit à 10 recharges, quel que soit le temps de recharge.

Le site Internet du Circuit électrique offre également aux utilisateurs de véhicules électriques un service de localisation de bornes.

UN SOUTIEN TECHNIQUE OFFERT PAR CAA-QUÉBEC

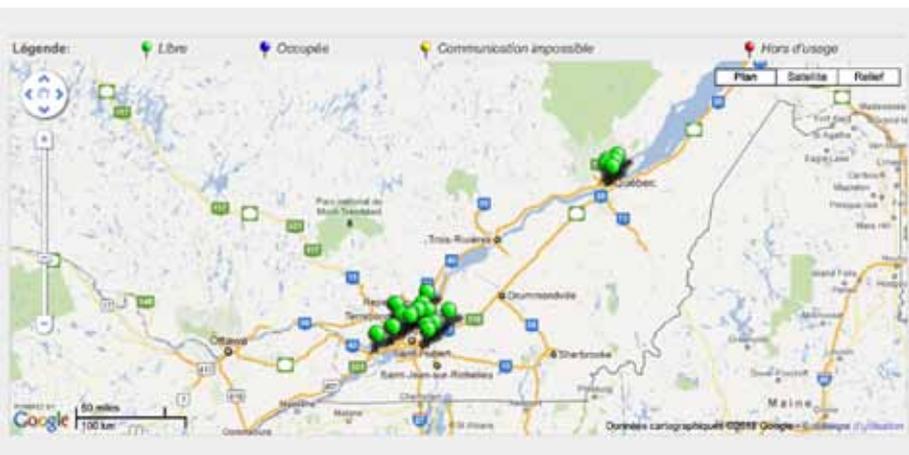
Pour CAA-Québec, qui accompagne les conducteurs depuis les débuts de l'automobile au Québec, il est tout naturel d'épauler Hydro-Québec et ses partenaires dans la mise en place d'un réseau de bornes publiques.

Ainsi, en vertu de son partenariat avec la société d'État, CAA-Québec fournit un service de soutien téléphonique accessible 24 h sur 24, 7 jours sur 7. Les automobilistes peuvent composer le numéro 1 855 999-VERT (8378). S'ils ont besoin d'une assistance immédiate, que ce soit au moment de l'achat et de la recharge de leur carte ou si un problème survient, CAA-Québec est rapidement au bout du fil, prêt à leur venir en aide promptement en mettant à profit toute son expertise dans le domaine de l'assistance routière.

UN FONCTIONNEMENT SIMPLE

Pour utiliser les services du Circuit électrique, il suffit de se procurer une carte prépayée en remplissant d'abord la demande sur le site www.lecircuitelectrique.com. La demande est ensuite transmise à CAA-Québec, qui

Les agents d'information de CAA-Québec ont suivi une formation spécialisée leur permettant de contrôler à distance les bornes faisant partie du réseau. Ils peuvent résoudre la plupart des problèmes à partir du logiciel de gestion performant qu'ils utilisent. Ils sont aussi



en mesure de diriger les appelants vers les bornes de recharge du Circuit électrique les plus proches si un problème de fonctionnement survient. Au besoin, CAA-Québec peut dépêcher sur les lieux un patrouilleur de son célèbre Service routier d'urgence afin de dépanner l'automobiliste ou de remorquer le véhicule.

CAA-Québec a pu constater l'arrivée de nouveaux modèles hybrides ou électriques lors d'une récente visite du Salon de l'auto de New York. Des modèles de luxe sont maintenant proposés en version hybride, tandis que certains modèles offerts à des prix plus accessibles sont ou seront en vente dans un avenir rapproché.

Les voitures hybrides ou entièrement électriques deviendront de plus en plus courantes au Québec. Pour CAA-Québec, l'électrification du parc automobile québécois passe par un effort collectif, pour faire du Québec un chef de file en matière d'utilisation de véhicules électriques.



SULY INC.
STRATÉGIES DE
FIDÉLISATION

UN MESSAGE EFFICACE
AUX BONNES PERSONNES
AU BON MOMENT!

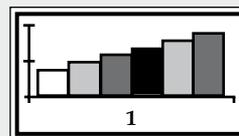
www.suly.ca • 1.877.445.2922 • info@suly.ca

*De + en + de membres au Québec
3 nouveaux Groupes en début 2012*

*Nous avons un Groupe
pour vous*

*Formation véhicules d'occasion
Formation aux opérations fixes
Formation en rétention de client*

Groupe Excellence



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

1 800 840-6334

Info@groupe-excellence.com

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



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

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

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

- Un encadrement personnalisé
- Une équipe d'experts compétents et accessibles
- Une formation continue offerte à vos directeurs commerciaux

POUR PLUS D'INFORMATION
communiquez avec notre équipe

1 877 373-7717

Fi Finance &
&I Indemnisation

Filiale de SSQ Groupe financier



Contr@ts électroniques de la CCAQ

5 bonnes raisons de faire le virage technologique :

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



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

Enregistrée selon ISO 9001:2008

Prenez 30 secondes de votre temps et accédez
aux contrats électroniques de la CCAQ en quelques clics...

1. Rendez-vous au www.ccaq.com. Entrez votre « Nom d'utilisateur » (1) et votre « Mot de passe » (2). Si vous n'êtes pas inscrit, vous pouvez faire une « Demande d'accès » (3).
2. Une fois rendu dans l'extranet, choisissez « Commande de formulaires » dans le menu « Outils », puis « Formulaires et contrats électroniques ».
3. Pour vous abonner, lisez les « Termes et conditions », puis cliquez sur « J'accepte ».
4. Vous recevrez ensuite un courriel vous indiquant comment procéder avec votre système de gestion de concession.

**Voici les compagnies autorisées à fournir
les contrats électroniques de la CCAQ :**



www.adp.com

Pierre-Paul Hélie

Director - Product Marketing
pierre-paul.helie@adp.com

1 450 641-7212



www.lautopak.com

Yvon Bettez

Directeur, dév. des affaires
ybettez@lautopak.com

1 877 222-5757 poste 120
514 912-7153



ONE-EIGHTY

www.oneeightycorp.com

Morgan Whatmore

Représentant à la clientèle,
ventes et support
morganw@oneeightycorp.com

1 866 803-2003
514 651-5920



www.easydeal.qc.ca

Alain Delagrave

Représentant
adelagrave@easydeal.qc.ca

1 418 580-5501



Contr@ts électroniques



www.groupeppp.com

Steve Fradette

Représentant
sfradette@groupeppp.com

418 623-8124 poste 247



www.serti.com

Nino Malka

Directeur des ventes SDS
sdsdemo@serti.com

1 800 361-6615
514 493-1909

Patrick Mailloux, directeur TI & conseiller en e-business
pmailloux@ccaq.com • **1 800 463-5189**



LINKEDIN, UN « **MUST** » POUR LES PROFESSIONNELS ET LES ENTREPRISES



LinkedIn est le plus grand réseau de professionnels dans le monde. Il réunit plus de 150 millions de membres, dont plus de 5,5 millions au Canada et 1 million au Québec. Ce réseau social permet aux professionnels et aux propriétaires d'entreprise de tisser des liens d'affaires avec des collègues et des partenaires à l'échelle de la planète. C'est également un outil extrêmement puissant pour bâtir une réputation d'affaires.

QUI SONT SES MEMBRES ?

Parmi les membres de LinkedIn,

75 % sont des diplômés universitaires

50 % sont des décideurs

Le tableau ci-dessous présente les principaux domaines d'emploi dans lesquels travaillent les membres de LinkedIn.

DOMAINES D'EMPLOI

Ventes.....	12,5 %
Administration.....	10,2 %
Éducation.....	10,8 %
Opérations.....	10,6 %
Ingénierie.....	6,8 %
TI.....	7,5 %
Expertise-conseil.....	4,3 %
Finance.....	5,9 %
Soutien.....	5,6 %
Marketing.....	4,2 %
Relations publiques.....	4,4 %
Ressources humaines.....	3,7 %
Création.....	4,0 %
Comptabilité.....	3,1 %
Droit.....	3,0 %
Dével. d'affaires.....	1,8 %
Produits.....	0,8 %
Achats.....	0,8 %

Source : Gigya and LinkedIn Ad Platform. Données pour l'Amérique du Nord, en date du 31 janvier 2011.

Les professionnels et les entreprises peuvent créer leur profil LinkedIn, rester en contact avec d'autres professionnels et entreprises ainsi que trouver des experts qui, autrement, seraient peut-être hors de portée sans les médias sociaux. De plus, LinkedIn leur permet

- d'interagir avec les autres membres ;
- d'établir leur réputation professionnelle ;
- de communiquer avec les clients existants ;
- de trouver de nouveaux clients potentiels.

QUELQUES CONSEILS POUR DÉVELOPPER VOTRE LINKEDIN

- 1. Créez un profil complet.** Pour ce faire, vous devez y inclure une photo professionnelle, votre titre de fonction, l'adresse du site Web de votre entreprise, une courte biographie, vos expériences et vos réalisations professionnelles, de même que vos recommandations. De plus, vous pouvez y intégrer des outils de communication, tels que votre blogue, Twitter, des présentations et des articles, et bien plus encore.
- 2. Suivez les conseils proposés par LinkedIn pour enrichir votre profil.** Afin de vous distinguer des autres, vous pouvez, dans de nombreux cas, contourner les paramètres de profil établis par défaut. Par exemple, lorsque vous inscrivez l'adresse de votre site Web, vous pouvez sélectionner « Autre ». De cette façon, vous serez en mesure d'ajouter une brève description de votre site plutôt que d'utiliser la valeur par défaut « Mon site ». Il importe de donner le plus de renseignements possible et d'être précis. Autrement, vous risquez de ne pas apparaître dans les résultats de recherche le plus souvent.
- 3. Obtenez des recommandations.** Les recommandations améliorent votre réputation professionnelle. De plus, comme les mises à jour du statut, elles font partie des éléments les plus consultés sur un profil LinkedIn. Il est donc important de les mettre à jour régulièrement.

4. Créez un profil d'entreprise. Il vous est maintenant possible de créer le profil de votre entreprise sur LinkedIn. En fait, vous y trouverez plusieurs centaines de milliers de profils d'entreprises, allant des sociétés du Fortune 500 aux organisations sans but lucratif en passant par les petites entreprises. Avant de créer un profil d'entreprise, assurez-vous d'avoir un profil personnel, puisque seuls les membres LinkedIn peuvent créer un profil d'entreprise.

Lorsque vous créez votre profil d'entreprise, vous pouvez ajouter un logo, des lieux, ainsi qu'un flux pour votre blogue d'entreprise. Vous pouvez également y publier vos offres d'emploi. Un conseil : déléguez une personne de votre entreprise pour gérer votre profil d'entreprise, y compris la mise à jour régulière de l'information. Notez qu'un profil d'entreprise peut inclure une liste d'employés qui utilisent LinkedIn, de même qu'une liste des entreprises qui collaborent avec la vôtre.

5. Établissez de nouvelles relations commerciales. LinkedIn vous permet de créer un groupe professionnel correspondant à vos intérêts commerciaux ou de vous joindre à un groupe existant.

6. Utilisez LinkedIn pour trouver de nouvelles occasions d'affaires. Compte tenu de la vaste étendue du réseau et de la grande quantité d'information disponible sur le profil personnel des utilisateurs, des groupes ou des entreprises qui s'y

trouvent, LinkedIn constitue un outil efficace pour les propriétaires d'entreprise qui cherchent, par exemple, des consultants, des collaborateurs ou des partenaires potentiels. Ils s'en servent aussi très largement pour effectuer de la recherche sur le profil d'un client, d'un candidat ou d'un consultant potentiel, par exemple.

SAVIEZ-VOUS QUE...

LinkedIn a aidé

- 76,9 % des utilisateurs à rechercher des gens et des entreprises ;
- 68,9% des utilisateurs à se reconnecter à d'anciens associés ;
- 49,7% des utilisateurs à développer leur réseau avec des personnes qui peuvent influencer des clients potentiels.

Avec autant de médias sociaux disponibles aujourd'hui, il est difficile d'en choisir un sur lequel concentrer ses énergies. LinkedIn a fait ses preuves : il s'agit d'un moyen efficace pour le réseautage d'affaires. Vous pourriez être surpris d'apprendre que bon nombre de vos collègues y ont déjà créé leur profil. Faites-en l'essai. Vous pourriez le trouver très utile pour votre entreprise.

Suite de la page 22

Personne n'est à l'abri de la visite d'un inspecteur ni de la réception d'un questionnaire de la CSST. Si vous vivez l'une ou l'autre de ces situations, communiquez immédiatement avec votre préventionniste afin qu'il vous accompagne dans vos démarches, et que vous ne soyez pas exclu de la mutuelle par la CSST.

CONCLUSION

Même si les critères d'adhésion à la mutuelle CCAQ Sélect sont plus sévères que ceux de la mutuelle CCAQ, plusieurs

membres y parviennent ; en effet, depuis 4 ans, plus de 75 % des membres de la CCAQ en font partie. Souvenez-vous que les efforts consacrés à la bonne gestion de votre dossier SST finissent toujours par être payants lorsqu'il est question d'une mutuelle de prévention, particulièrement de la CCAQ Sélect. En devenir membre vous permet de réaliser des économies substantielles en ce qui a trait aux cotisations à la CSST, en plus de proposer à votre personnel un milieu de travail sécuritaire.



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

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

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



kijiji
Autos

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



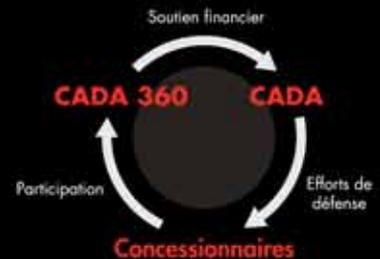
Avantages sociaux



Efforts de défense de la CADA

Un jugement sain

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



Avantages sociaux

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

Épargne-retraite

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

Assurance garages

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

CADA*360™
Un choix qui rapporte

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



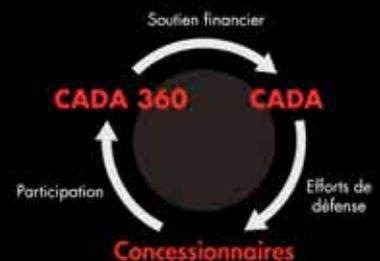
Épargne-retraite



Efforts de défense de la CADA

Un bon départ

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



Avantages sociaux

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

Épargne-retraite

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

Assurance garages

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

CADA*360™
Un choix qui rapporte

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



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

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

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

À la lumière de ce qui précède, force est de constater que le type de partenariat privilégié par la CCAQ vise des entreprises émérites. Triées sur le volet, elles sont en effet les seules à qui elle reconnaît le droit d'utiliser le logo « Partenaire de la CCAQ » dans leurs communications avec les concessionnaires. Voici donc le nom des fournisseurs qui ont signé un accord de partenariat avec la CCAQ pour l'année 2012.

LE PROGRAMME DE PARTENARIAT



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



C'est la collaboration qui fait la différence

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



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



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



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



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

DE LA CCAQ : UN CONCEPT GAGNANT

Fi Finance & Indemnisation

Filiale de SSQ Groupe financier

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

Groupe



- Actionariat
- Garantie automobile supplémentaire
- Assurance crédit (vie & invalidité)
- Assurance de remplacement
- Logiciel Maestro F&I
- Formations F&I (débutants & avancés)
- Programme de protection des concessionnaires automobiles (assurances commerciales)



jobboom
RECRUTEMENT

© QUÉBECOR MEDIA

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

kijiji Autos

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

Mutuelle de prévention

Filiale de la CCAQ

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



www.occasionenor.com

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

TRADER

carrefour
AUTOMOBILE auto
HEBDO

La solution intégrée tout-en-un

SOLUTIONS

vélociT

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



Produits

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

Services

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



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

Enregistrée selon ISO 9001:2008

Au service de ses membres depuis plus de 60 ans



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

Enregistrée selon ISO 9001:2008

ADMINISTRATION GÉNÉRALE

Relations gouvernementales • Relations médias

- Dossiers ressources humaines et formation
- Fournisseurs et partenaires

M^e Jacques Béchar, Lise Roy, Suzanne Gauthier

DIRECTION DES AFFAIRES JURIDIQUES

Conseils juridiques • Inscriptions de droits au RDPRM

- Formation • Programme médiation/conciliation CAA/CCAQ

M^e Frédéric Morin, M^e Ian P. Sam Yue Chi, Roxanne Fortier

DIRECTION SERVICES ADMINISTRATIFS ET SERVICES AUX MEMBRES

Gestion des dossiers de membres • Comptabilité

- Formulaires • Services de messagerie • Conseils taxes à la consommation • Formation • Renseignements fiscaux (avantages imposables)

Marc Nadeau, Alexiane Crotet, Denise Boucher,
Marie-Nicole Boudreault

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

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

- Programmation Web et Base de données

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

DIRECTION DES 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

Filiale de la CCAQ

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

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



Carrossier expert[®]
www.carrxpert.com

Représentativité auprès des assureurs • Promotion de la bannière • Académie de formation

- Gestion département carrosserie
- Médiation assureurs/carrossiers

Support en estimation • Tournois de golf • Congrès annuel

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



www.occasionenor.com

Support technique et à la vente

- Publicité et promotion de la bannière • Événements de vente • Formation
- Outils de gestion

Maurice Roy, Serge Grenier, Julie Dorion, Jean-Luc Brosseau,
Louis Pelletier, Bertrand Bergeron, Martine Lévesque

ULTRA Gestion
Crédit
Préemploi
Filiale de la CCAQ

Recouvrement • Enquête de solvabilité • Enquête de préemploi

- Enquête de crédit commercial • Recherche de titres

Linda Blondeau, Émilie Duchesneau, Roxanne Fortier,
Mélissa Lussier

CONTENTIEUX

M^e Ian P. Sam Yue Chi

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

Tél. : 1 800 463-5189 • 418 523-2991 • Téléc. : 418 523-3725

info@ccaq.com • www.ccaq.com

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

Hors pair de 15,5%,
Autowave System® de Sikkens... le pur choix.

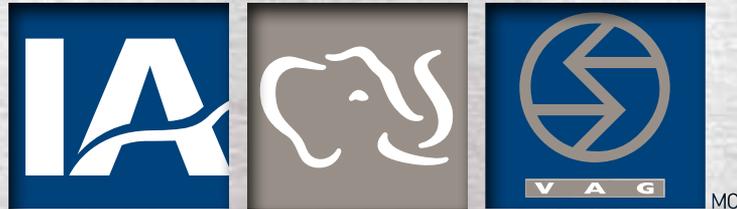


Notre but – votre succès.

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® de Sikkens, le seul système à émissions de COV à 15,5 % sous le seuil prescrit par la loi sans sacrifier l'agencement des couleurs. Découvrez comment la concurrence se prépare pour l'avenir. Appelez votre représentant Sikkens local, visitez le site AkzoNobelCarRefinishes.net ou appelez le 1-877-FOR-AKZO pour recevoir un exemplaire GRATUIT du DVD « L'eau c'est l'avenir », avec des renseignements instructifs de gens avisés, comme vous.



Sikkens – le meilleur partenaire de rentabilité des ateliers.



UNE UNION PUISSANTE

Voilà exactement ce que l'on obtient en joignant les forces d'Industrielle Alliance Pacifique et de Vision Avant-Garde. L'expérience acquise de ces deux chefs de file dans le domaine des produits et formations pour les départements de commercialisation après-vente, représente non seulement la solution la plus solide et la plus efficace pour votre entreprise, elle sera aussi votre force. Profitez-en dès maintenant.

Notre union, votre force.

UNE FORCE INCONTOURNABLE DANS L'INDUSTRIE.

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



IA PACIFIQUE
 RÉGION DE MONTRÉAL
 450.465.0630
 1 888.465.0630
 RÉGION DE QUÉBEC
 418.622.1915
www.iapacifique.com



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