contact

La clé d'une bonne gestion de vos affaires

décembre 2016 - Volume 26, numéro 2

L'ÉVOLUTION RAPIDE DES

TECHNOLOGIES DE L'AUTOMOBILE

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

Enregistrée selon ISO 9001:2008

La route de la qualité passe par l'amélioration continue

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

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

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

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

Direction de la publication
Jacques Béchard

Édition
Jean Cadoret

Conception et réalisation
André Rochon
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.

Partenaire de la CCAQ

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

Table des matières

L'Évolution des technologies et leur impact sur les réparations de la carrosserie p.3

La Loi 104 ..... p.7

Les technologies de l'automobile en perspective p.9

Mot du président de la CADA aux concessionnaires du Québec p.11

Haute distinction remise à M. Richard C. Gauthier p.13

La prévention : notre mission au quotidien p.17

Le Salon International de l'auto de Québec : Un salon Flambant neuf! p.23

Diffamation et gestion de crise sur les réseaux sociaux p.25

Des nouvelles de vos mutuelles p.31

Les constructeurs automobiles certifient les ateliers de carrosserie de leurs franchisés p.37

Nouvelle organisation d'Occasion en Or p.39

Le transfert de votre entreprise p.41

La livraison en douceur d'un VÉ p.43

Le programme de partenariat de la CCAQ : Un concept gagnant p.52

Garant des forêts intactes MC
BIOGAZ ÉNERGIE
PERMANENT
FSC www.fsc.org MIXTE Papier issu de sources responsables FSC® C125399

M. Guy Duplessis
Président du conseil d'administration de la CCAQ

L'ÉVOLUTION DES TECHNOLOGIES ET LEUR IMPACT SUR LES RÉPARATIONS DE LA CARROSSERIE :

L'ACADÉMIE DE FORMATION CARRXPERT S'EST ADAPTÉE À CES NOUVEAUX BESOINS

En plus d'être président du conseil d'administration de la CCAQ, je suis aussi président de notre bannière de carrosserie CarrXpert, car les règles de gouvernance de la CCAQ font en sorte que chacun des quatre membres du comité de gestion préside une filiale.

Mon frère Benoit s'occupe particulièrement des ventes et de l'administration de nos concessions Honda tandis que je me charge des opérations fixes. Nous sommes aussi partenaires de deux ateliers de carrosserie CarrXpert. Je me sens donc à l'aise de m'impliquer dans notre bannière.

Cette année, CarrXpert fête son 15e anniversaire et c'est avec fierté, mais sans surprise, que je constate que notre bannière est devenue la plus importante au Québec, non seulement sur le plan du nombre d'adhérents, mais aussi en termes de qualité d'organisation et de crédibilité dans l'industrie.

La structure organisationnelle de CarrXpert

CarrXpert est une filiale à part entière de la CCAQ. Elle compte 544 concessionnaires membres qui opèrent collectivement plus de 180 ateliers. La mission de notre bannière, dirigée par **M. Jean-François Gargya (1)**, sous la supervision de notre PDG, **Me Jacques Béchard (2)** : offrir une foule de services à ses membres.

L'équipe de CarrXpert

M. Robert Favreau (3) est le chargé de projets et du contrôle de la qualité. Il est également formateur et s'occupe de seconder les responsables de l'estimation des dommages. Il règle les problèmes techniques éprouvés par les membres avec les assureurs.

M. Michel Côté (4) et **M. Denis Barrette (5)** sont les directeurs du développement de réseau. Ils font connaître la bannière CarrXpert auprès des membres, du public et des assureurs.

M. Michel Belley (6) est le directeur des relations avec les assureurs. Il travaille à faire reconnaître le réseau comme étant le chef de file dans le domaine de la carrosserie.

M. Jean-François Lavoie (7) et **M. Martin Boyer (8)** agissent en tant que conseillers en opération d'ateliers de carrosserie et formateurs. Ils supportent les responsables de l'estimation des dommages et les gestionnaires des ateliers.

Mme Sonia Gasse (9) est technicienne en comptabilité. Elle épaule le directeur général et coordonne les activités de la bannière.

Les directeurs de territoire supportent les membres dans la gestion quotidienne de leur atelier. Ils élaborent, communiquent et exécutent, avec l'aide des conseillers aux opérations, des formateurs et des fournisseurs spécialisés, les plans d'action nécessaires à la réalisation des objectifs d'amélioration des opérations. L'équipe CarrXpert en est composée de trois directeurs :

M. Gérald Anctil (10) : régions de l'Est-du-Québec, du Saguenay-Lac-St-Jean et de la Mauricie – Québec.

M. François Brunet (11) : régions de l'Est et de la Rive-Sud de Montréal, de l'Estrie et de Richelieu – Laurentides.

M. Aimé St-Martin (12) : régions des Laurentides, du Nord-Ouest et de l'Ouest de Montréal et de l'Outaouais.

CarrXpert compte aussi sur le support de l'équipe des TI de la CCAQ, du conseil d'administration et du comité de gestion. De plus, l'organisation est dotée d'un comité consultatif composé de carrossiers experts qui oriente et valide les orientations de la bannière. Il s'agit de M. Jacques Lévesque de Carrosserie Jacques Lévesque, M. Serge Diamond de Carrosserie Diamond, M. Luc Rivest du Groupe Rivest, M. Jean-Marc Fortin de Duval CarrXpert, M. Steve Fortin de Carrosserie VTL, M. Jean Robitaille de Carrosserie H.M., M. Yvon Bousquet de Carrosserie Yamaska, M. Jean-Jacques Perrier d'Au Carrossier, M. Alex Guzelian d'Atelier Brossard – La Prairie et M. Rénald Clément de Centre de collision Excellence.

J'aimerais remercier tous ces gens de leur dévouement et leur engagement envers notre bannière CarrXpert qui, tout comme moi, ont à coeur le succès de notre bannière, et en sont très fiers.

Un incontournable

Comme le thème de notre revue l'indique, mon propos portera sur l'importance de notre Académie de formation, qui a grandement contribué à l'excellence de la réputation de notre bannière et à son indéniable crédibilité auprès des constructeurs, de nos partenaires assureurs et de notre clientèle.

À ce sujet, je vous recommande l'article signé par M. Gargya dans la présente revue, qui traite du processus de certification des constructeurs d'automobiles et de l'intérêt de ces derniers, qui investissent des sommes colossales en recherche et développement et introduisent de nouvelles technologies à une cadence accélérée pour améliorer constamment la sécurité des véhicules et leur aspect écologique. À titre d'exemple, les constructeurs fabriquent leurs véhicules avec de nouveaux matériaux pour alléger leur poids, diminuant ainsi leur consommation d'essence et favorisant leur impact positif sur notre environnement.

Notre bannière est très proactive en matière de formation. Chaque année, nous introduisons des programmes afin que les véhicules soient réparés selon les exigences de nos constructeurs, assurant par le fait même la sécurité de notre clientèle et des automobilistes.

Conclusion

En tant que concessionnaire et président de CarrXpert, j'ose croire que le jour où les assureurs réfèreront systématiquement leur clientèle à la suite d'un accident vers un carrossier affilié aux concessionnaires n'est pas très loin. Nous connaissons mieux que quiconque les exigences de plus en plus incontournables de nos constructeurs pour réparer les véhicules afin qu'ils soient aussi solides et sécuritaires que lorsqu'ils étaient neufs.

CarrXpert
Carrossier expert®
www.carrxpert.com

SSQ Évolution

Les valeurs à la bonne place

Partenaire de la CCAQ ®

VOTRE RÉUSSITE NOUS TIENT À CŒUR

La bonne place pour des produits après-vente certifiés :

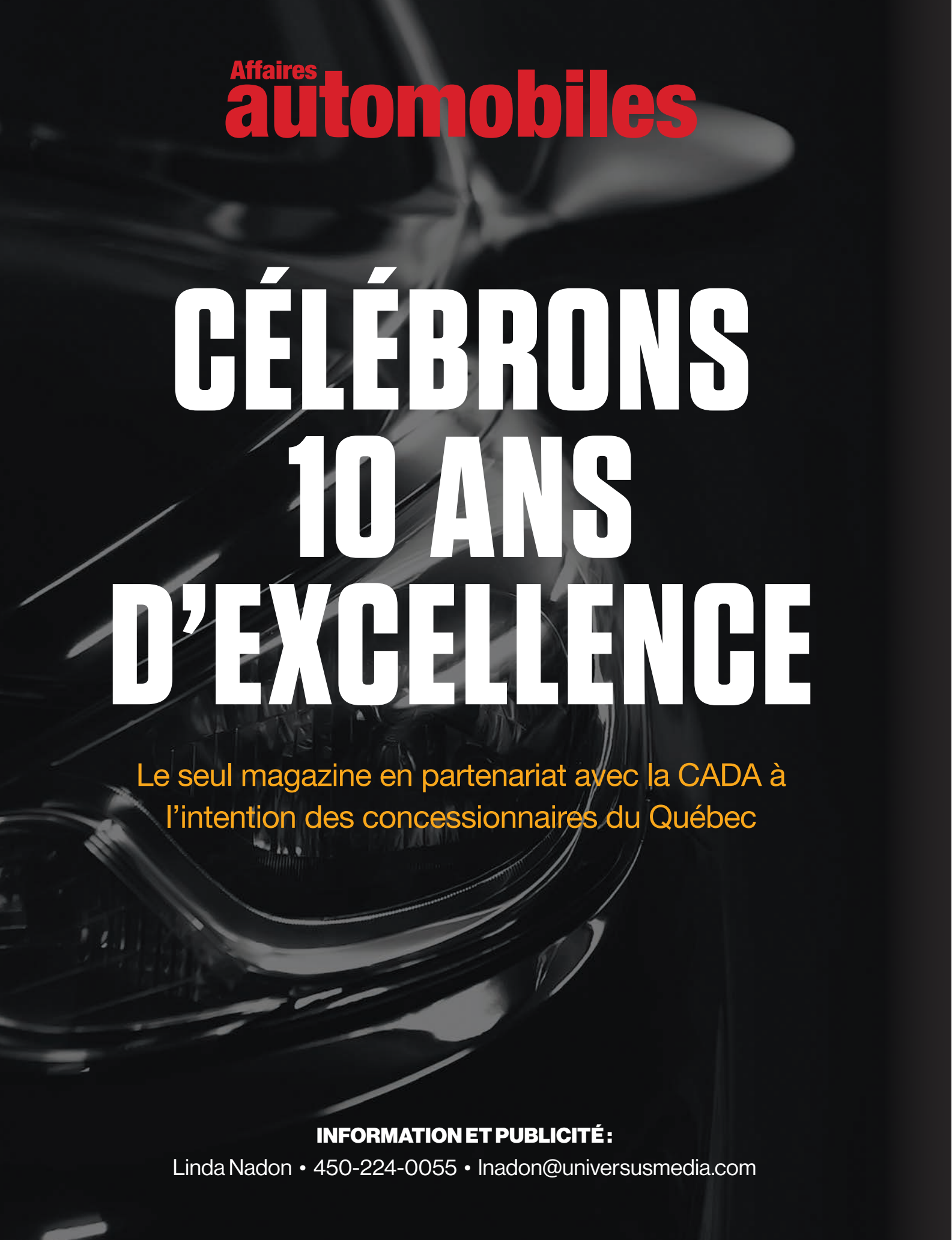
- Assurance-crédit
- Assurance de remplacement
- Programme d'indication clients
- Garanties prolongées
- Produits d'esthétique *Corromaster*
- Marquage antivol *Sherlock*
- Financement alternatif *Iceberg Finance*

COMMUNIQUEZ AVEC NOUS DÈS MAINTENANT :

1 877 451-3888

SSQevolution.com

UNE NOUVELLE OFFRE AVANT-GARDISTE EN ENCADREMENT ET EN FORMATION SERA DÉVOILÉE TRÈS BIENTÔT! RESTEZ À L'AFFÛT!


Affaires
automobiles
CÉLÉBRONS
10 ANS
D'EXCELLENCE
Le seul magazine en partenariat avec la CADA à
l'intention des concessionnaires du Québec
INFORMATION ET PUBLICITÉ :
Linda Nadon • 450-224-0055 • lnadon@universusmedia.com

Me Jacques Béchard
Président-directeur général de la CCAQ

LOI 104 – LOI VISANT L'AUGMENTATION DU NOMBRE DE VÉHICULES AUTOMOBILES ZÉRO ÉMISSION AU QUÉBEC AFIN DE RÉDUIRE LES ÉMISSIONS DE GAZ À EFFET DE SERRE ET AUTRES POLLUANTS

C'est sans grande surprise que, le 26 octobre dernier, l'Assemblée nationale a adopté à l'unanimité le projet de loi no 104, dont l'objectif fort louable est de réduire les gaz à effet de serre et autres polluants de notre parc automobile, qui, rappelons-le, compte plus de 5 millions de véhicules qui circulent sur les routes du Québec.

Notre implication en matière d'électrification des transports

À plusieurs reprises au cours de la dernière année, et particulièrement lors de notre présentation du 16 août dernier devant les membres de la Commission des transports et de l'environnement dans le cadre des consultations portant sur le projet de loi no 104, nous avons eu l'occasion de réitérer que la CCAQ supporte le gouvernement du Québec à l'égard des objectifs de son plan d'action sur l'électrification des transports.

> ***« Les cibles doivent être réalistes pour éviter des impacts négatifs sur les concessionnaires d'automobiles, les consommateurs québécois et les constructeurs d'automobiles. »***

Souvenons-nous qu'à l'automne 2015, nous avons créé, en collaboration avec les constructeurs d'automobiles, le site Internet sur le sujet le plus complet de la province. Grâce à lui, les internautes ont accès à la liste de tous les véhicules électriques et hybrides disponibles sur le marché. En cliquant sur ceux qui les intéressent, ils peuvent consulter les sites des constructeurs qui les offrent pour connaître leurs caractéristiques. Les consommateurs y trouvent également la liste de tous les concessionnaires qui distribuent de tels véhicules au Québec, les endroits où sont situées les bornes de recharges, et bien d'autres informations pertinentes.

En plus de notre site et de nos publicités, nous organisons chaque année, en collaboration avec CCA-Québec et les constructeurs, des essais routiers de plusieurs modèles de véhicules électriques et hybrides à l'occasion des Salons de l'auto de Montréal et de Québec, qui attirent respectivement 250 000 et 70 000 visiteurs. Bref, nous soutenons la filière électrique et nous sommes heureux de constater que chaque année, de plus de plus de concessionnaires s'impliquent aussi pour vendre plus de véhicules écoénergétiques.

Notre position sur la Loi 104

À plusieurs reprises, nous avons eu l'occasion de faire part aux représentants du gouvernement du fait que le Québec est déjà un modèle en Amérique du Nord en termes d'achat de véhicules électriques et hybrides rechargeables, et ce, sans aucune mesure coercitive comme la Loi 104. En effet, plus de la moitié des véhicules électriques du Canada sont vendus au Québec. Les politiques gouvernementales mises en place pour stimuler la demande des consommateurs, pour encourager le développement des réseaux de bornes de recharge sont des mesures importantes qui ont favorisé ce succès.

> ***« La Loi 104 est un dangereux précédent au Canada—l'État ne doit pas s'immiscer dans la distribution des véhicules automobiles. »***

Nous avons également rappelé aux parlementaires que nous sommes d'opinion que l'électrification des transports devrait se réaliser et se déployer avec des mesures volontaires comme celles déjà en place, dont les incitatifs à l'achat ou à la location, et non pas avec l'introduction de coercitions comme celles contenues dans le projet de loi qui obligera les constructeurs à distribuer au Québec un nombre minimum de véhicules électriques ou hybrides rechargeables, sous peine d'amende ou de pénalités notables.

> ***« La CCAQ souligne que ce n'est pas à l'État de dicter aux consommateurs le choix des véhicules qu'ils achètent selon leurs différents besoins. »***

Les objectifs imposés aux constructeurs doivent être raisonnables et réalistes pour éviter de graves impacts négatifs pour notre industrie

La Loi 104 est une loi-cadre qui fixe de grands objectifs et dont plusieurs modalités importantes seront définies par un règlement d'application. La CCAQ et les deux associations de constructeurs, soit l'Association canadienne des constructeurs de véhicules (ACCV) et Constructeurs mondiaux d'automobiles du Canada (CMAC), ont demandé à être consultées à l'égard du projet de règlement, qui est actuellement à l'étape préparatoire au ministère du Développement durable, de l'Environnement et de la Lutte contre les changements climatiques (MDDELCC).

C'est en effet dans le règlement que seront fixés les seuils ou les planchers de distribution de véhicules électriques et hybrides rechargeables, qui augmenteront chaque année. Il est crucial que ces cibles soient raisonnables et réalisables, sans quoi les constructeurs, les concessionnaires et même les consommateurs québécois seront affectés. N'oublions pas qu'en fin de compte, ce sont les concessionnaires qui supportent les risques financiers de leur inventaire. S'ils ne sont pas en mesure de les écouler parce que l'État aurait fixé des cibles irréalistes, c'est toute l'industrie qui subira des impacts financiers négatifs très importants.

Les ingrédients nécessaires pour assurer le succès du déploiement de la filière électrique — les constructeurs investissent des sommes faramineuses en recherche et développement et introduisent chaque année sur le marché des véhicules plus sécuritaires et écoénergétiques

- Les nouvelles technologies permettront d'introduire des véhicules zéro émission dont l'autonomie sera de plus en plus grande, au grand bonheur des automobilistes qui ne veulent pas de contraintes excessives provenant de leur véhicule.

- Il est crucial que le Québec continue d'élargir son réseau de bornes de recharge qui n'est pas suffisant actuellement pour favoriser la demande des véhicules zéro émission, particulièrement en région.

Il est d'une importance capitale que le Québec continue d'offrir des incitatifs à l'achat ou à la location de ces véhicules zéro émission, voire de les bonifier. En effet, il est pour le moins paradoxal que la province de l'Ontario, qui a pris la bonne décision de ne pas adopter de loi zéro émission, introduise maintenant un programme d'incitatifs plus généreux que celui du Québec.

Conclusion

Maintenant que l'État québécois a décidé d'adopter la Loi 104, la CCAQ et les associations de constructeurs veulent s'assurer que les cibles qui seront fixées dans le règlement soient raisonnables et réalisables.

C'est la raison pour laquelle nous avons insisté auprès du ministre David Heurtel pour être consultés et avons réitéré notre volonté et notre souhait de collaborer activement au succès de l'atteinte de l'objectif fondamental d'amélioration de la qualité du parc automobile au Québec, notamment par la réduction des gaz à effet de serre et d'autres polluants.

NOMINATION DE M. MARC BOURASSA À LA PRÉSIDENCE DU C. A. DE LA CADA

Me Jacques Béchard, président-directeur général de la Corporation des concessionnaires d'automobiles du Québec (CCAQ), est heureux d'annoncer l'élection de M. Marc Bourassa au poste de président du conseil d'administration de la Corporation des associations de détaillants d'automobiles du Canada (CADA).

M. Bourassa possède une expérience de plus de 20 ans dans le secteur de l'automobile. Il est propriétaire de BMW West Island et de Cadillac de Laval. Il a occupé plusieurs postes de direction d'une concession avec le Groupe AutoBourassa. Il est très engagé dans sa collectivité ; entre autres, il a été président de la Corporation des concessionnaires d'automobiles de Montréal en 2006-2007, président du Salon de l'auto de Montréal en 2008 et il a siégé au conseil d'administration de la CCAQ durant ces mêmes années.

M. Bourassa sera donc un atout majeur pour représenter les concessionnaires du Québec et du Canada au sein de notre association nationale. Nous lui assurons notre entière collaboration pour l'accomplissement de son mandat, et sommes fiers de compter M. Bourassa parmi nos membres.

M. David Adams
Président des Constructeurs mondiaux d'automobiles du Canada

M. Mark Nantais
Président de l'Association canadienne des constructeurs de véhicules

LES TECHNOLOGIES DE L'AUTOMOBILE EN PERSPECTIVE

L'industrie automobile traverse une importante révolution, non seulement concernant l'automobile et son usage, mais aussi dans l'introduction de nouveaux services et de modèles d'affaires qu'utilise l'industrie pour commercialiser et vendre ses produits.

La vitesse et la portée avec lesquelles la technologie change sont sans précédent, faisant en sorte que l'automobile moderne a très peu de choses en commun avec ses premiers modèles (autres que le fait qu'elle se déplace sur les routes et a quatre roues). Alors que l'automobile est demeurée sensiblement inchangée au cours des 100 dernières années à l'exception des améliorations itératives sur le fonctionnement et la performance du véhicule, peu de conducteurs reconnaitraient la technologie utilisée aujourd'hui en comparaison avec un véhicule d'il y a 5 ans à peine.

Quel est le moteur de cette perturbation dans l'industrie automobile ? Principalement deux choses : la demande des consommateurs et la réglementation gouvernementale. Les consommateurs veulent que leur expérience de conduite soit plus sécuritaire, plus facile et plus efficace qu'auparavant. Ces caractéristiques

> « ***Les consommateurs veulent que leur expérience de conduite soit plus sécuritaire, plus facile et plus efficace qu'auparavant.***»

recherchées dans les véhicules ont obligé les fabricants automobiles à investir massivement dans les Systèmes avancés d'aide à la conduite (Advanced Driver Assistance Systems-ADAS). De tels systèmes avisent maintenant les conducteurs lorsqu'ils sont fatigués, les préviennent lorsque le véhicule sort de sa voie de circulation, ramènent le véhicule dans sa bonne voie s'il tente d'en changer sans activer les clignotants, règlent automatiquement la vitesse de croisière en fonction du véhicule qui est devant, freinent le véhicule automatiquement si le conducteur ne réussit pas à le faire, anticipent une collision potentielle et ajustent les systèmes de protection du véhicule et de ses occupants en cas d'une telle collision, informent le conducteur comment se rendre à une destination spécifique et garent le véhicule automatiquement une fois rendu à destination.

Alors que les automobiles modernes actuelles n'ont pas encore toutes ces fonctionnalités, il s'agit réellement que de la pointe de l'iceberg par rapport à la perturbation révolutionnaire en cours. Les autorités de réglementation sont intéressées par la perspective des voitures connectées qui, en permettant simplement aux véhicules de « communiquer » entre eux, pourraient éviter plus de 80 % des 1,3 million d'accidents fatals qui surviennent chaque année et qui sont causés par une erreur du conducteur. Les véhicules écologiques et connectés changeront la façon dont l'industrie les fabrique, les commercialise et les vend en tant que véhicules automatisés, créant l'opportunité d'une plus grande utilisation des véhicules (au-delà de 4 % en ce moment), car un véhicule est immobilisé et non utilisé 96 % du temps. De plus, l'industrie évolue vers les véhicules autonomes ou sans conducteur et des analyses indépendantes projettent que cette technologie deviendra une industrie de 87 millions de dollars en 2030. Si la conduite de ces véhicules peut ultimement être autonome, cela engendrera des opportunités de déplacement auparavant inexistantes pour les aînés, les personnes à mobilité réduite, les enfants, etc., assurant la capacité de se déplacer où l'on veut et quand l'on veut.

L'industrie automobile est l'une des plus grandes du secteur des « technologies vertes » dans le monde, investissant plus de 200 milliards de dollars en solutions d'économie de carburant et en technologies vertes ; quelque 100 milliards de dollars sont investis dans le développement des véhicules électriques. Les objectifs de diminution de la consommation de carburant et des gaz à effet de serre continuent d'inciter les fabricants automobiles à améliorer le moteur, le groupe motopropulseur, l'allègement, l'aérodynamisme, l'électrification et autres caractéristiques des véhicules. Les fabricants d'automobiles dépensent en moyenne 1 200 $ en recherche et développement par véhicule (source : Centre for Automotive Research, 2015).

> « ***L'industrie automobile est l'une des plus grandes du secteur des " technologies vertes " dans le monde...*** »

Au cours des dernières années, l'automobile s'est transformée d'une simple machine mécanique en un appareil connecté, branché en réseau et composé d'une grande part d'électronique. De plus, les véhicules ne sont plus seulement propulsés par l'essence ou par le diésel ; ce qui a un effet important sur l'empreinte environnementale. Les deux types de véhicules,

soit les véhicules électriques rechargeables ou à batterie électrique (et bientôt ceux alimentés par pile à combustible) sont offerts aux consommateurs depuis plus de la moitié d'une décennie. Ils offrent à la fois aux propriétaires la performance et un moyen de transport zéro émission, ou presque. De plus, ils coûtent moins cher à l'acquisition et à l'utilisation que les véhicules conventionnels. Depuis 2011, 25 nouveaux véhicules électriques rechargeables ont été introduits au Canada parmi le nombre croissant des segments de marché et cela atteindra 29 pour les modèles 2017, dont certains seront fabriqués au Canada. En ce moment, le prix d'achat des véhicules électriques est considérablement plus élevé que celui des véhicules conventionnels avec un moteur à combustion interne, mais le prix baisse en fonction des économies d'échelles, de la croissance de la demande et de l'évolution des technologies des batteries. Ultimement, les consommateurs devront être en mesure de prendre une décision éclairée afin de choisir le véhicule qui répond le mieux à leurs besoins.

Les autorités en réglementation nord-américaine de l'industrie ont mis en place une série de normes sévères concernant les gaz à effet de serre (GES) pour la période allant de 2011 à 2025. Ces normes vont considérablement réduire les émissions de GES des voitures et camions légers, de sorte que les véhicules 2025 émettront 50 % moins de GES que les modèles de l'année 2008. Ce résultat s'atteindra grâce à l'obligation d'apporter des améliorations sans précédent de l'ordre de 3 à 5 % annuellement. Une moyenne de réduction de 23 % des émissions des véhicules lourds est attendue en raison des sévères règles maintenant en vigueur pour les modèles des années 2014 à 2018, ainsi que d'autres normes encore plus exigeantes annoncées pour les modèles des années 2019 à 2027 (présentement en développement). Attendez-vous alors à encore plus d'innovations et plus d'électrification de la part des fabricants afin de respecter ces standards élevés qui seront mis de l'avant.

Toutes ces innovations en matière de connectivité, d'automation et de propulsion ne se feront pas à moindres coûts et augmenteront la complexité des véhicules modernes qui possèdent déjà près de 100 unités électroniques de contrôle et 100 millions de chaînes de code pour assurer le bon fonctionnement électronique des véhicules. Cela signifie qu'actuellement, l'automobile moderne doit traiter l'information équivalant à plus de 20 ordinateurs personnels. L'augmentation des coûts d'innovation des véhicules est déjà un facteur contribuant à l'étalement du financement de l'achat passant de 48 à 84 mois, même à 96 mois afin d'offrir aux consommateurs des paiements mensuels abordables. Cependant, selon un récent rapport du Forum Économique Mondial, 43 % des consommateurs sont prêts à dépenser davantage pour un véhicule qui se conduit par lui-même et de ce nombre, 62 % sont prêts à dépenser 5 000 $ de plus pour un tel véhicule.

Cet article présente les perspectives de messieurs Mark Nantais, président de l'Association canadienne des constructeurs de véhicules et David Adams, président des Constructeurs mondiaux d'automobiles du Canada.

Canadian Vehicle Manufacturers' Association
Association canadienne des constructeurs de véhicules

Constructeurs mondiaux d'automobiles du Canada

NOMINATION FRÉDÉRIC LECLERC

Occasion en Or

Le président-directeur général de la CCAQ, Me Jacques Béchard, est heureux d'accueillir au sein de l'équipe d'Occasion en Or M. Frédéric Leclerc au poste de coordonnateur. M. Leclerc possède une bonne connaissance du secteur des véhicules d'occasion, notamment parce qu'il a travaillé durant quelques années à l'Association des marchands de véhicules d'occasion (AMVOQ) comme directeur des technologies de l'information. Il a également agi comme technicien en informatique chez un assureur et chez Quebecor.

Le coordonnateur est la personne responsable de la gestion quotidienne des activités internes réalisées pour Occasion en Or par l'équipe de la CCAQ, plus spécifiquement par celle des technologies de l'information, en collaboration avec les fournisseurs qui y sont liées. Il assume également la visibilité d'Occasion en Or sur les réseaux sociaux et la gestion des inventaires de véhicules des membres. Bienvenue à M. Leclerc dans l'équipe d'Occasion en Or!

M. Marc Bourassa
Président de la CADA

MOT DU PRÉSIDENT DE LA CADA AUX CONCESSIONNAIRES DU QUÉBEC

Le concessionnaire que je suis est extrêmement fier d'être devenu le président du conseil d'administration de notre corporation nationale. Aussi, je suis ravi d'avoir l'occasion de vous faire part de tous les efforts du CA et de l'équipe de la CADA ainsi que des points saillants de leurs activités.

Laissez-moi d'abord vous dire qu'au fil des ans, la CADA et les corporations de concessionnaires provinciales ont fait des pieds et des mains pour travailler comme un organe collaboratif. Ils ont adopté un modèle de marketing plus unifié et professionnel afin de mobiliser et de fidéliser les membres. J'aimerais ajouter que nous sommes très fiers de notre corporation et de l'excellente relation de travail qu'elle entretient avec les corporations du Québec et Me Jacques Béchard.

Le conseil d'administration et moi-même croyons fermement que les concessionnaires doivent être servis par une force cohésive qui poursuit un même but à l'échelle nationale et provinciale pour ce qui en est des dossiers importants pour les concessionnaires. C'est grâce à l'excellent travail de Me Béchard, des dirigeants des autres corporations provinciales, du personnel de la CADA et des concessionnaires bénévoles qui siègent aux divers comités que ce modèle est en place. Nous pouvons maintenant remplir efficacement notre mandat commun de défense des intérêts des concessionnaires.

Pourquoi cette unité est-elle si importante? Parce que nous ne pouvons pas nous permettre d'être divisés devant les défis qui nous attendent. Les mesures de plus en plus restrictives de lutte contre les changements climatiques et les sévères réglementations environnementales que les gouvernements mettront en place au cours des prochaines années sont de bons exemples de ces enjeux qui méritent l'attention d'une équipe unie.

Les provinces et le gouvernement fédéral travaillent ensemble pour imposer des cibles exigeantes à l'industrie. En tant que concessionnaires, nous ne pouvons pas nous laisser diviser et conquérir. Au contraire, les concessionnaires doivent savoir que nous avons mis sur pied un nouveau groupe de travail fédéral et provincial commun, qui se penche sur les besoins en matière de défense des intérêts des concessionnaires quant aux questions liées aux changements climatiques. Au fur et à mesure que ce dossier progressera sur les scènes nationales et mondiales, la CADA et ses homologues des provinces s'assureront que votre voix est entendue et puissante.

Il s'agit en effet d'une période très importante pour les efforts de protection des concessionnaires et les campagnes de pression que la CADA effectue en leur nom. La CADA continue de se battre en priorité pour un traitement fiscal équitable des frais d'assurance qui touchent les concessionnaires de véhicules neufs. Comme bon nombre d'entre vous le savent, les efforts de la CADA dans le dossier de l'application de la TVH et de la TPS sur les produits financiers ont eu pour résultat la clarification des règles auxquelles ceux-ci sont assujettis.

Les derniers développements en matière de frais d'assurance à l'Agence du revenu du Canada indiquent que ceux-ci pourraient ne pas être traités comme des produits financiers. La CADA, en plus de poursuivre ses efforts pour résoudre ce litige hors de la cour de l'impôt, se prépare pour une contestation judiciaire. Puisqu'elle juge que le dossier est d'une importance capitale pour tous les concessionnaires, si cela s'avère nécessaire, elle financera une affaire type devant la Cour canadienne de l'impôt. Nous avons par ailleurs dressé un plan détaillé pour aider les concessionnaires à interjeter appel, s'il y a lieu.

La CADA se bat aussi pour faire ajouter une disposition d'indemnisation des concessionnaires dans la loi fédérale sur le rappel de véhicules. Elle fait pression pour que soit amendé le projet de loi fédéral S-2 afin qu'il indemnise les concessionnaires canadiens en cette période où les rappels se multiplient.

L'équipe d'Ottawa ainsi que le président et chef de la direction de la CADA, M. John White, ont demandé l'ajout de clauses exigeant que les constructeurs remboursent une somme raisonnable aux concessionnaires en guise de compensation pour les véhicules visés par les rappels et les interruptions de vente. Nous continuerons de travailler avec les législateurs pendant que ce projet de loi clé est à l'étude au Sénat, puis à la Chambre des communes.

S'il s'avérait nécessaire de faire obstacle au lobby des banques pour des pouvoirs accrus en matière de location de véhicules, comme le suppose la Loi sur les banques, la CADA serait également prête à intervenir. Les concessionnaires savent que la Loi sur les banques est la loi fédérale qui stipule les modalités d'exploitation des banques et que l'une de ses dispositions clés est leur interdiction de participer au marché de la location directe de véhicules. La CADA a longtemps lutté pour prévenir une situation où les concessionnaires se retrouveraient en concurrence directe avec leurs principaux partenaires de financement et pour protéger les consommateurs

contre le pouvoir de marketing des grandes banques dans le processus de location.

À cet effet, la CADA a rencontré le conseiller en politiques du ministre Morneau pour lui présenter sa position et en apprendre plus sur l'approche des hauts fonctionnaires du ministère à l'égard de la Loi sur les banques. Le président de la CADA a aussi rencontré séparément le directeur général de la politique du secteur financier et fonctionnaire du ministre des Finances responsable de la révision de la Loi sur les banques.

La CADA a maintenant une idée claire du processus qui débouchera, en 2019, sur l'ensemble des mesures législatives définitives. Évidemment, tout est encore possible, et l'accès des consommateurs à une concurrence saine est toujours menacé. La CADA s'assurera de protéger les concessionnaires contre une concurrence injuste.

Les comités des affaires industrielles et de l'aide juridique ont été tout aussi actifs. Encore une fois cette année, le Comité d'aide juridique a accordé son soutien à un cas majeur susceptible de créer un précédent pour tous nos membres. Ce concessionnaire sait qu'il a le soutien moral du Comité, formé de concessionnaires, mais aussi son appui financier pour se battre au nom de tous ses confrères.

Le programme de relations industrielles de la CADA continue de faire beaucoup pour les concessionnaires en favorisant une communication régulière avec les constructeurs et en jouant un rôle de liaison important avec les conseils de concessionnaires. Il fournit également un soutien financier et des lignes directrices aux conseils par l'intermédiaire du Fonds et du service des relations industrielles. Le Fonds des relations industrielles de la CADA a d'ailleurs aidé nos concessionnaires aux prises avec des problèmes propres à leur marque en leur fournissant un financement généreux et de l'encadrement.

En outre, je vous demande de ne pas oublier le sondage Indice de satisfaction des concessionnaires (ISC) 2016. Il s'agit d'un élément important pour nos relations avec les constructeurs. Cette année, la CADA a choisi de vous proposer un sondage en ligne. Les concessionnaires ont reçu par la poste un code personnel et confidentiel qui leur permettra d'accéder au sondage et d'y répondre.

Compte tenu de l'importance grandissante des segments de luxe, nous avons séparé les marques Cadillac et Lincoln, qui ont maintenant leur propre sondage. Nous avons également décidé de prolonger la période du sondage, qui a débuté le 12 octobre et sera en cours pour encore quatre semaines, soit jusqu'au 2 décembre 2016. Participez! Nous devons faire entendre notre voix!

Enfin, vous le savez peut-être : le mandat actuel du PNACA expire en 2017. Cela dit, nous avons le plaisir de confirmer la conclusion d'une entente avec les Constructeurs mondiaux d'automobiles du Canada (CMAC) et l'Association canadienne des constructeurs de véhicules (ACCV), qui le prorogera pendant cinq ans.

Sachez finalement que je suis ravi de participer à l'avancement de notre secteur. Je vous assure que la CADA travaille POUR VOUS et AVEC VOUS.

BMO Gestion de patrimoine
BMO Banque privée

Partenaire de la CCAQ

Services bancaires platine

•

Gestion de placements discrétionnaire

•

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

•

Tarification préférentielle exclusive pour les membres de la CCAQ

1 877 285-4494

www.bmobanquepriveeharris.com

HAUTE DISTINCTION REMISE À M. RICHARD C. GAUTHIER

Me Jacques Béchard est heureux de souligner la haute distinction qui a été remise à M. Richard C. Gauthier en octobre dernier lors d'un souper organisé en son honneur. Il s'agit du Lauréat CADA honoraire de la catégorie *Fonction d'ambassadeur*. Le prix Lauréat CADA est considéré comme le plus grand honneur que puisse recevoir un concessionnaire au cours de sa carrière.

M. Gauthier a été concessionnaire GM à Longueuil de 1978 à 1996 avant d'intégrer l'équipe de la CADA, où il a dirigé les activités quotidiennes de notre corporation nationale pour soutenir les concessionnaires canadiens. Pendant une vingtaine d'années, il s'est dévoué à la CADA et il a relevé avec succès les grands défis qui se sont présentés à lui durant son mandat. Comme l'a souligné M. Marc Bourassa, président du CA de la CADA, la carrière de M. Gauthier a été caractérisée par ses nombreuses victoires sur le plan législatif. La Facilité canadienne de crédit garanti de 12 G$ au cours de la dernière récession et la lutte conjointe avec les corporations provinciales contre la rétrofacturation de la TPS et TVH sur les produits financiers en sont d'ailleurs de bons exemples.

Après avoir reçu sa plaque, M. Gauthier a déclaré : « les 20 ans que j'ai passés comme président et chef de la direction de la CADA ont été les plus gratifiants de ma carrière de 46 ans dans le domaine de l'automobile. Ce fut à la fois un honneur et un privilège de servir ceux que je considère comme les entrepreneurs les plus dynamiques et résilients au Canada. Avoir le privilège de joindre les rangs sélects des lauréats du pays en tant que lauréat honoraire la même année que le colonel Sam McLaughlin, fondateur de General Motors du Canada, qui a introduit l'automobile au Canada, est un honneur pour lequel je serai éternellement reconnaissant. »

« Je me considère sincèrement privilégié d'avoir eu la chance de côtoyer notre ami Richard durant toutes ces années », a déclaré Me Jacques Béchard. Nous lui souhaitons une retraite bien méritée.

« Il faut apprendre à rester serein au milieu de l'activité et à être vibrant de vie au repos. »

-Gandhi-

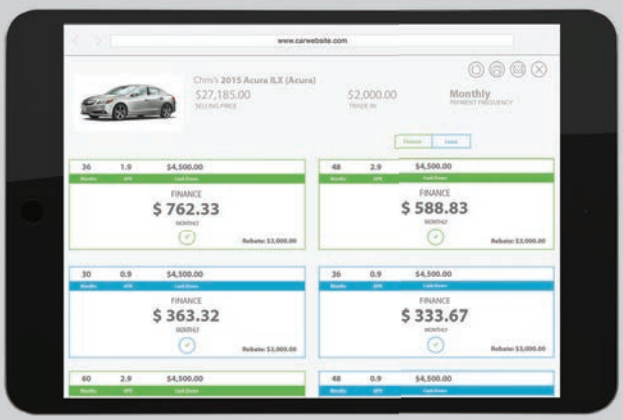
La vente simplifiée.

Voici Gestion de transactions de Dealertrack *alimenté par DealerCorp*, la solution frontale de gestion des ventes au détail la plus nouvelle et la plus innovante au Canada, conçue pour simplifier votre processus de vente.

Vendez des voitures de la façon dont les gens les achètent.

Gestion de transactions de Dealertrack procure à votre équipe de vente la flexibilité d'une conception mobile avec toute la puissance d'une plateforme Web, ainsi que l'efficacité d'une solution qui s'intègre au déroulement existant de vos opérations. Il s'agit d'une expérience de vente entièrement connectée qui s'intègre à la façon dont vous travaillez, du suivi des stocks à la structuration des affaires en passant par la mise en marché des produits de F&A.

Le résultat : une approche simplifiée qui permet d'instaurer la confiance et la crédibilité auprès du client et qui améliore la productivité dans toute la concession.



Découvrez la manière dont Gestion de transactions de Dealertrack peut simplifier votre processus de vente. Composez le 866 360-3863 ou rendez-vous à dealertrack.ca.

Partenaire de la

ALIMENTÉ PAR DealerCorp

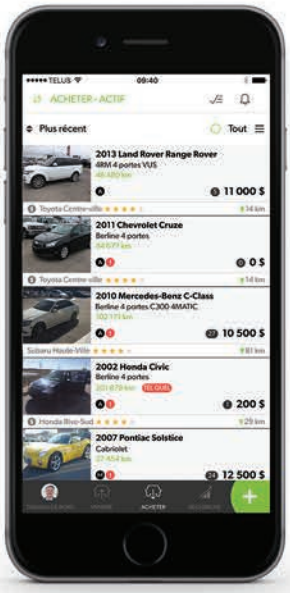
A COX AUTOMOTIVE™ BRAND

Dealertrack

VENDEZ PLUS

ÉPARGNEZ PLUS

SANS VOUS FAIRE



Voici TradeRev – Une incroyable nouvelle plateforme de vente de véhicules aux enchères sous VOTRE contrôle.

Avec des enchères qui durent 1 heure, lancez ce véhicule d'échange à n'importe quel moment, même avec votre client dans la salle de montre.

Vous ne serez plus jamais enfoui par les véhicules d'échange puisque derrière chaque mise provenant de milliers d'acheteurs qualifiés à travers le pays, se trouve de l'argent réel.

Exploitez la puissance de notre outil après-achat intégré et nos faibles coûts pour augmenter vos résultats financiers.

Plus facile, plus rapide & à moindre coûts. Que demander de plus?

TradeRev
Révolutionne la vente automobile

Joignez la Révolution à concluez.TradeRev.com

© 2016 TradeRev® Tous droits réservés.

Partenaire de la CCAA ®

Voici votre nouveau studio de télévision.

Optimisez votre visibilité et augmentez vos ventes

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

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

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

Daniel Dõ
président

acteur et producteur vidéo
depuis plus de 25 ans

Partenaire de la CCAQ

ALGEGO
SAVOIR + AFFAIRES

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

M^me^ Sylvie Mallette
Directrice générale, Auto Prévention

LA PRÉVENTION : NOTRE MISSION AU QUOTIDIEN

Forte de ses 33 ans d'existence, Auto Prévention, l'Association sectorielle services automobiles, s'appuie sur les principes du paritarisme pour remplir sa mission. Elle amène ainsi les parties patronale et syndicale à travailler ensemble pour se donner des objectifs communs en matière de prévention, d'organisation et de prise en charge de la SST.

Collaboration

En tant que membre de la CCAQ, vous bénéficiez de nos services de formation, d'information et de conseils techniques, et ce, sans frais. Les services que nous vous offrons complètent bien ceux offerts par la mutuelle de prévention des concessionnaires afin de faciliter votre gestion du dossier de SST.

Depuis plusieurs années, Auto Prévention peut compter sur la collaboration active de M^me^ Lise Roy, vice-présidente administration à la CCAQ, qui siège à son conseil d'administration ainsi qu'à son comité exécutif à titre de coprésidente patronale. En tant qu'administratrice convertie à la cause de la santé et de la sécurité, M^me^ Roy assure également un rôle de leader visionnaire au sein du conseil afin de s'assurer qu'Auto Prévention réalise sa mission et que l'organisme déploie les ressources et les énergies nécessaires à sa croissance.

Site Web

Comme un bon vin qui vieillit bien, nous recherchons au fil des ans ce qu'il y a de mieux pour éveiller votre intérêt. C'est dans cet esprit que nous avons dévoilé, le 20 septembre dernier, notre site Web entièrement remanié afin de mieux répondre aux besoins et aux attentes de notre clientèle. Le menu a été réorganisé de sorte que vous ayez accès au même contenu qu'auparavant, mais dans un environnement plus convivial.

Ainsi, pour chaque dossier technique, comme le bruit ou le SIMDUT, vous trouverez, entre autres, un résumé du sujet, les formations et les vidéos disponibles ainsi que les fiches techniques et les articles de la revue qui s'y rattachent. Le nouveau site, entièrement adaptatif, permet également l'inscription en ligne pour nos formations régionales. Visitez-nous au www.autoprevention.org.

Prévention des troubles musculosquelettiques

Entorse lombaire, tendinite à l'épaule, épicondylite : voilà quelques-unes des manifestations les plus connues des troubles musculosquelettiques (TMS) dans l'industrie des services automobiles.

Quelques facteurs de risques peuvent contribuer à l'apparition de ces troubles, notamment le travail à bout de bras, les gestes répétitifs, les postures contraignantes, les efforts importants et les vibrations.

Cela dit, il est possible de prévenir ces lésions. Il suffit entre autres d'utiliser les équipements adéquats, d'adapter notre méthode de travail, de modifier notre positionnement corporel, de transformer notre poste de travail, etc.

Auto Prévention possède l'expertise et les outils pour vous aider à répertorier les tâches qui peuvent être problématiques et à identifier des solutions efficaces. Communiquez avec notre ergonome, M^me^ Geneviève Taillefer, au 1 800 363-2344, poste 211, ou visitez le dossier technique *Ergonomie* sur notre site Web.

Ponts élévateurs

L'utilisation des ponts élévateurs est tellement monnaie courante qu'il arrive, après des années dans un même environnement, qu'on en vienne à banaliser les risques et les blessures qui peuvent en résulter.

Le dossier concernant la sécurité des ponts élévateurs a toujours été et continue d'être un sujet important pour Auto Prévention. Au fil des ans, nous avons développé plusieurs outils tels qu'une formation qui peut être diffusée directement dans votre entreprise, une autoformation (formation en ligne), des fiches d'entretien ainsi que plusieurs articles qui ont paru dans notre revue distribuée chaque trimestre.

Or, à la suite d'un rapport d'enquête de la CNESST sur le décès d'un jeune mécanicien écrasé sous un véhicule qui a chuté d'un pont élévateur, Auto Prévention a créé un comité de travail réunissant des représentants d'employeurs et de travailleurs du secteur, du milieu de l'enseignement, des firmes d'entretien et d'installation ainsi que de la CNESST.

En 2016, nous avons organisé deux rencontres lors desquelles nous avons discuté, entre autres, de la réglementation et des normes actuelles, de la vérification et de l'entretien préventif ainsi que de la formation offerte. À titre de représentante de la mutuelle de prévention de la CCAQ, M^me^ Roxanne Beaulieu, de Groupe Conseil Novo SST, un partenaire de votre mutuelle de prévention,

a participé aux deux rencontres et a notamment présenté l'état de la situation de l'entretien préventif à la suite d'un sondage effectué auprès de quelques concessionnaires.

Les travaux du comité se poursuivent afin de définir des pistes d'action et les orientations qui doivent être prises afin d'éviter que d'autres événements impliquant les ponts élévateurs ne se reproduisent. Voilà donc un bel exemple de synergie avec la participation combinée de plusieurs intervenants du secteur des services automobiles.

AUTOPRÉVENTION
ASSOCIATION SECTORIELLE SERVICES AUTOMOBILES

Une équipe à votre service

Notre équipe possède une grande expertise pour vous aider à analyser les situations, à identifier et à prévenir les problèmes et à vous proposer des pistes de solutions en matière de prévention. Auto Prévention est votre boîte à outils. Il ne vous reste qu'à l'utiliser.

En terminant, je vous invite à venir célébrer avec nous lors de notre colloque annuel, le 24 mars 2017, au Château Vaudreuil à Vaudreuil-Dorion. Cet événement, qui portera cette année le thème de *L'ergonomie, faut s'en occuper*, est toujours une occasion privilégiée pour échanger entre pairs et rencontrer l'équipe d'Auto Prévention. Consultez la programmation qui sera sous peu sur notre site Web et inscrivez-vous en ligne!

COLLOQUE ANNUEL

24 MARS 2017
CHÂTEAU VAUDREUIL
VAUDREUIL-DORION

Le programme d'assurance Garages - CADA 360

CADA 360

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

EgR

Personne ressource

Maxime Bélanger T 418 781-2005 / 1 800 463-2830
mbelanger@egr.ca

5700, boul. des Galeries, bureau 200
Québec (Québec) G2K 0H5

egr.ca

GESTION FINANCIÈRE AVANCÉE

MODULE

DURÉE 2 JOURS

NADA ACADEMY

- Appliquer la méthode de la pensée critique en analysant les bilans pour améliorer l'ensemble des opérations de la concession
- Analyser individuellement les données des départements pour être en mesure de créer des stratégies de gain de profit
- Consulter en détail le département de comptabilité de la concession pour améliorer les processus
- Analyser la liquidité et réduire le temps de production d'un état financier mensuel

POUR PLUS D'INFORMATION, VEUILLEZ COMMUNIQUER AVEC LA CORPORATION DES CONCESSIONNAIRES D'AUTOMOBILES DE MONTRÉAL (CCAM) AU 514-331-6571 POSTE 322.

AVANT-PREMIÈRE BÉNÉFICE

SALON DE L'AUTO DE MONTRÉAL

19.01.2017
LA soirée
de l'année
de l'industrie automobile!

Au profit de
6 FONDATIONS HOSPITALIÈRES du Grand Montréal

Service de traiteur,
de bières et vins de choix.

BILLET AU COÛT DE 205 $* (taxes incluses)

salonautomontreal.com

Présentée par :
CORPORATION des concessionnaires d'automobiles de Montréal

Palais des congrès de Montréal

En collaboration avec :
LE JOURNAL DE MONTRÉAL

Desjardins Assurances

PRÉSENTE LE

SALON DE L'AUTO

20 AU 29 JANVIER

PALAIS DES CONGRÈS DE MONTRÉAL

LE JOURNAL DE MONTRÉAL

BILLETS EN LIGNE

WWW.SALONAUTOMONTREAL.COM

PRÉSENTÉ PAR

La Capitale
Assurances générales

FLAMBANT NEUF

7 AU 12 MARS
EXPOCITÉ

3 PAVILLONS

CENTRE DE FOIRES

PAVILLON SILVER WAX

PAVILLON DE LA FAMILLE NOUVEAU!

SALON INTERNATIONAL DE L'AUTO DE QUÉBEC

SALONDELAUTODEQUEBEC.COM

RÉALISÉ PAR CORPORATION MOBILIS

LE SALON INTERNATIONAL DE L'AUTO DE QUÉBEC
UN SALON FLAMBANT NEUF!

Du 7 au 12 mars 2017, à Expocité, le Salon International de l'auto de Québec, présenté par La Capitale assurances générales, vous dévoilera une édition où les attractions ne manqueront pas. Primeurs des constructeurs, nouveautés technologiques, essais routiers, simulateurs de course, expérience de réalité virtuelle, voitures mythiques du monde du cinéma et, pour la première fois, un pavillon dédié à la famille.

Le Salon de l'auto fait de la place pour les familles!

Un troisième pavillon s'ajoute à l'édition 2017. Au Centre de foires, où tous les constructeurs automobiles sont présents, ainsi qu'au Pavillon Silverwax, qui permet aux visiteurs de rêver en parcourant les voitures exotiques, s'ajoutera un nouveau pavillon : celui de la famille.

Toyota, en collaboration avec Proludik, présente la Zone de la famille. Une quinzaine de jeux gonflables et plusieurs surprises pour les petits seront au rendez-vous. Cette zone, conçue pour les 0 à 12 ans, sera la sortie parfaite pour une activité bien planifiée lors de la semaine de la relâche.

À votre agenda!

La Soirée-bénéfice avant-première du Salon International de l'auto de Québec est un incontournable pour favoriser les échanges avec les gens de l'industrie et de la classe politique. Plus de 850 convives sont attendus le lundi 6 mars 2017 à partir de 17 h 30. Les billets seront mis en vente à compter de janvier 2017.

Chaque année, le Salon International de l'auto de Québec se réinvente et ne cesse d'innover afin de faire vivre une expérience automobile unique aux visiteurs. Soyez à l'affût de nos dévoilements, attractions et nouveautés lors de cette 36e édition où tout sera FLAMBANT NEUF!

Pour plus de renseignements, rendez-vous au : www.salondelautodequebec.com

Le Salon de l'auto de Québec est une présentation de

La Capitale
Assurances générales

Une réalisation de la :

CORPORATION MOBILIS
LES CONCESSIONNAIRES D'AUTOMOBILES DE LA GRANDE RÉGION DE QUÉBEC

Pour nous rejoindre :
5600 boulevard des Galeries, bureau 225 | Québec (Québec) | G2K 2H6
Téléphone : 418 624-2290
info@corporationmobilis.com

Ascension LE CLUB MC

UN PROGRAMME UNIQUE DE HAUTE PERFORMANCE

Vous avez du mal à atteindre vos objectifs?

Contactez-nous pour connaître notre offre **100 % concessionnaire**.

Voyer Solution Performance

PPP PROTECTION AUTOMOBILE

info@ascensionleclub.com

1 800 362-3202, POSTE 7

1 877 623-8124, poste 292

Partenaire de la CCAA ®

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

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

WEBINAIRES SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX

DIFFAMATION ET GESTION DE CRISE SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX

L'utilisation généralisée que font vos clients des réseaux sociaux est une réalité avec laquelle vous devez aujourd'hui composer. Bien qu'ils aient un potentiel incroyable vous permettant de rejoindre un très grand nombre de consommateurs, et ce, à moindre coût, les réseaux sociaux peuvent aussi devenir extrêmement néfastes lorsqu'ils sont utilisés par un internaute ayant de mauvaises intentions.

À la demande de plusieurs concessionnaires, Me Frédéric Morin et Me Ian P. Sam Yue Chi, respectivement vice-président affaires juridiques, conformité et environnement ainsi que directeur des affaires juridiques et des relations avec l'industrie, ont donné un webinaire en direct sur le sujet. Ce webinaire, préparé en collaboration avec l'équipe TI de la CCAQ, était intitulé *Diffamation et gestion de crise sur les réseaux sociaux* et constituait la suite logique d'un premier webinaire donné la veille et intitulé *L'art de communiquer sur les réseaux sociaux*. Au total, plus de 200 personnes ont assisté avec grand intérêt à l'un ou l'autre de ces webinaires.

Les formateurs ont profité de cette tribune pour souligner l'importance de gérer activement et adéquatement les commentaires sur les réseaux sociaux. Il a également été question des notions de réputation et de diffamation, de l'équilibre difficile entre le droit au respect de la réputation et le droit à la liberté d'expression et des recours et remèdes possibles en cas d'atteinte fautive à la réputation.

Les formateurs ont d'abord rappelé qu'il vaut mieux prévenir une crise sur les réseaux sociaux que de la gérer. Pour ce faire, ils ont recommandé d'effectuer une veille stratégique continue de ce qui est dit sur votre entreprise et d'être préparé à réagir afin de ne pas être pris au dépourvu. Ils ont également souligné qu'il est essentiel de bien former vos employés. En faire des ambassadeurs de votre image de marque sur le Web peut également être une excellente idée.

En outre, les formateurs ont démontré que dans certaines situations, une crise ou un litige sur les réseaux sociaux peut se transformer en un moyen de renforcer la confiance du public envers votre entreprise et devenir une occasion d'améliorer, s'il y a lieu, vos processus de qualité internes.

La réputation

La protection de la réputation est un droit fondamental inscrit dans la Charte des droits et libertés de la personne. Aujourd'hui, nous parlons autant de webréputation que de réputation puisque l'une est évidemment tributaire de l'autre.

Pour une entreprise telle que la vôtre, une bonne réputation favorisera l'atteinte d'objectifs stratégiques ainsi qu'une croissance profitable et vous donnera un avantage concurrentiel durable face à la compétition. À cet effet, sachez que les deux tiers des consommateurs canadiens considèrent que la réputation d'une entreprise constitue le plus important critère d'achat. C'est donc dire que la réputation de votre entreprise est l'un de vos actifs les plus importants. D'ailleurs, selon une étude réalisée chez nos voisins américains, une simple baisse d'un point en matière de réputation représenterait une perte de cinq milliards de dollars pour les cinquante premières entreprises cotées en bourse. Mieux vaut donc s'y attarder!

La diffamation ou l'atteinte à la réputation

La nature diffamatoire d'un propos s'évalue selon une norme objective. En d'autres termes, il faut d'abord évaluer si une personne raisonnable jugerait que les propos ont globalement déconsidéré la réputation de la personne ou de l'entreprise concernée. Pour évaluer la situation, il vous faut également démontrer la responsabilité ou la faute de l'auteur des propos diffamatoires. Selon la Cour suprême du Canada, trois situations d'atteinte fautive sont possibles, soit :

> I. « […] une personne prononce des propos désagréables à l'égard d'un tiers tout en les sachant faux […] avec l'intention de nuire à autrui.
>
> II. […] une personne diffuse des choses désagréables sur autrui alors qu'elle devrait les savoir fausses. […]
>
> III. […] la personne médisante qui tient, sans justes motifs, des propos défavorables, mais véridiques, à l'égard d'un tiers. »

La preuve qu'un propos diffamatoire fautif a été publié sur les réseaux sociaux vous permettra d'obtenir une injonction afin que soit retirée la publication et que cesse l'atteinte à votre réputation. Cela dit, qu'en est-il de l'impact négatif que les propos ont pu avoir sur vos activités et de l'octroi de dommages-intérêts par les tribunaux?

Pour obtenir une condamnation en dommages-intérêts compensatoires, il vous faudra présenter une preuve spécifique du préjudice subi puisqu'il ne pourra être présumé. Le Tribunal pourra notamment analyser la preuve du préjudice selon l'étendue et la durée de la diffusion du propos diffamatoire, le type de public ayant eu accès aux propos et l'impact réel sur la personne ou l'entreprise et sur votre chiffre d'affaires. En cas d'atteinte illicite et intentionnelle à votre réputation, le tribunal pourra également condamner l'auteur des propos à des dommages-intérêts dits « punitifs » ou « exemplaires ». Par opposition aux dommages-intérêts compensatoires, qui visent évidemment à compenser le préjudice subi, les dommages-intérêts punitifs visent plutôt un objectif répressif. Ils veulent aviser, autant l'auteur des propos que l'ensemble des justiciables, que le tribunal désapprouve de façon non équivoque les gestes qui ont été posés et les propos qui ont été diffusés.

L'équilibre entre le droit au respect de la réputation et la liberté d'expression

Évidemment, le droit à la liberté d'expression est l'une des valeurs fondamentales d'une société démocratique comme la nôtre. Par contre, elle n'est pas absolue ni sans limites. D'ailleurs, les tribunaux ont, à de nombreuses reprises, eu la fastidieuse tâche de tenter d'établir un équilibre entre la liberté d'expression et la protection de la réputation. Quelques décisions récentes nous permettent de dégager certains principes, dont le fait qu'un litige privé entre deux parties n'est pas nécessairement d'intérêt public et ne mérite pas qu'on en fasse l'étalage sur les réseaux sociaux.

Nous vous invitons à consulter, à visionner ou à revisionner les webinaires précédemment mentionnés dans la section CCAQ.TV du portail de la CCAQ. Évidemment, l'équipe des affaires juridiques demeure disponible pour vous conseiller si vous devenez la proie de situations comme celles relatées dans le présent article.

Plus de 25 groupes actifs

NOUS AVONS UN GROUPE POUR VOUS

Formation véhicules d'occasion

Formation aux opérations fixes

Groupe Excellence

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

1 800 840-6334

Info@groupe-excellence.com

JUSTE DE L'USAGÉ? PLUS MAINTENANT!

LA MEILLEURE PLACE D'AFFAIRES EN LIGNE POUR LES VÉHICULES NEUFS A UN NOM

autoHEBDO.net MC

105K VÉHICULES NEUFS | **3,2M** AFFICHAGES DE VÉHICULES NEUFS / MOIS

Partenaire de la CCMC

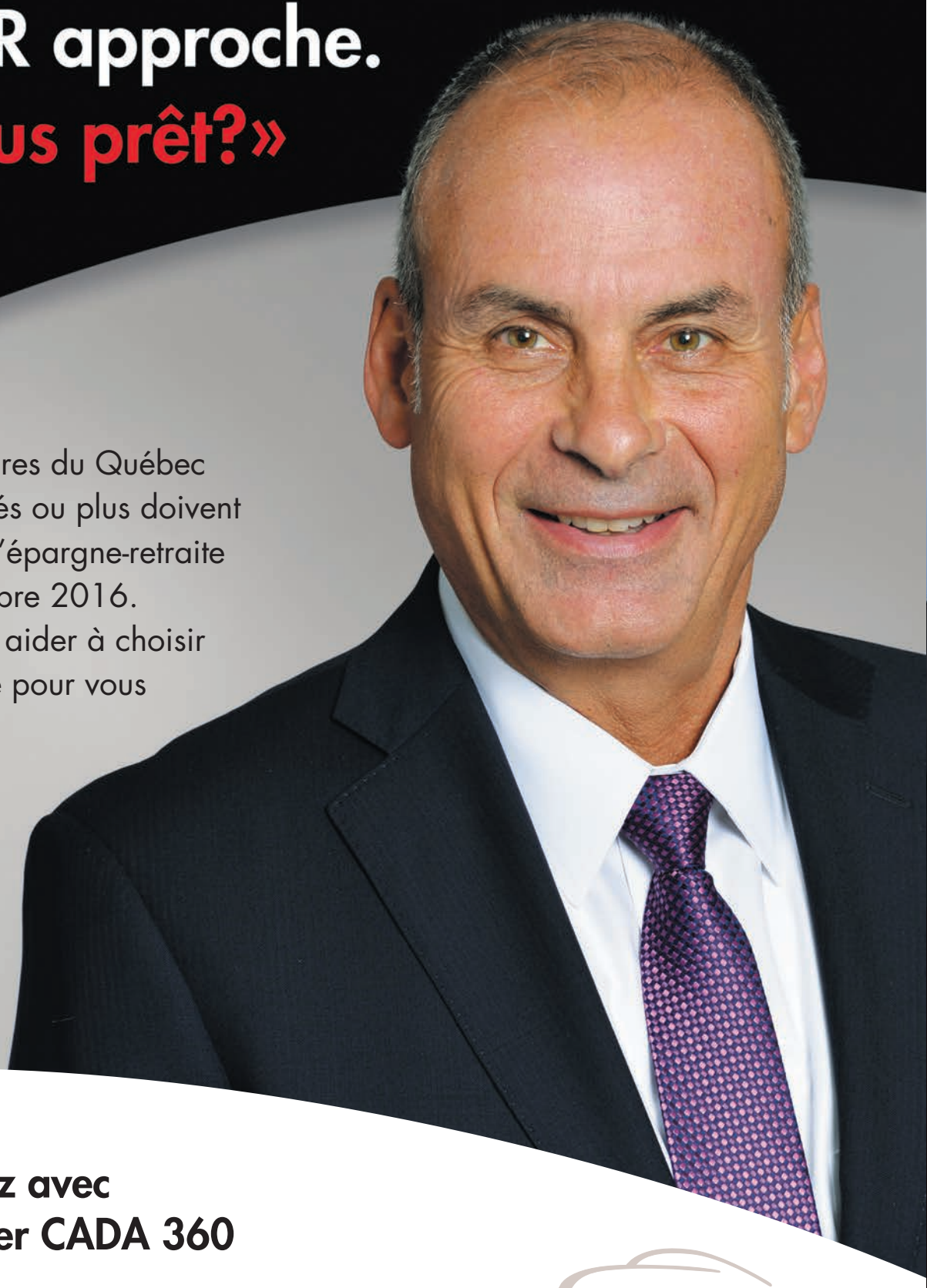
go.trader.ca/fr/vehiculesneufs | 1.877.414.2030

Nombre courant d'annonces de véhicules neufs avec prix et photo sur autoHEBDO.net, novembre 2016. Google Analytics, novembre 2016.

TRADER MC

TRADER DEALERHUB @TRADER

«La date limite pour offrir un RVER approche. Êtes-vous prêt?»



Les concessionnaires du Québec ayant 20 employés ou plus doivent offrir un régime d'épargne-retraite d'ici le 31 décembre 2016. Laissez-nous vous aider à choisir le meilleur régime pour vous et vos employés.

Richard Marcoux
Vice-président
Groupe AUTOFORCE
Toyota, Mazda, GM
Pincourt (Québec)

Communiquez avec votre conseiller CADA 360

ou appelez la CADA au 1-800-463-5289
ou écrivez à cadapension@gwl.ca

CADA 360℠
Un choix qui rapporte

Avantages sociaux

Épargne-retraite

Assurance garages

De plus en plus de concessionnaires
se tournent vers

CADA 360

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

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

150 ANS

AXALTA

Partenaire CarrXpert

VOTRE MONDE.
NOS REVÊTEMENTS

Nous fournissons aux clients du monde entier des produits qui améliorent la qualité, rehaussent la productivité et ajoutent de la couleur. Notre capacité à assurer ces avantages se fonde sur nos 150 ans d'expérience dans l'industrie des revêtements. Aujourd'hui, nos ressources couvrent la planète. Axalta offre à ses clients ce qu'il y a de plus récent en technologies des revêtements, systèmes d'application, services et soutien.

Nous avons hâte aux 150 prochaines années!

©2016. Systèmes de revêtements Axalta. Tous droits réservés.

Mutuelle de prévention

***Annie Bourbeau, ASA, AICA**, directrice de l'actuariat, Groupe Conseil Novo SST*

Mutuelle de prévention de la CCAQ

DES NOUVELLES DE VOS MUTUELLES

La Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST) a mis en place le principe de mutuelle de prévention en 1997. Une mutuelle de prévention se définit de la manière suivante : « un regroupement d'employeurs qui s'engage dans une démarche de prévention, de réadaptation et de retour en emploi des travailleurs victimes d'une lésion professionnelle. En se regroupant, les employeurs bénéficient d'une tarification reflétant leurs efforts ». Ce produit innovateur a permis aux PME de combiner leur expérience en santé et en sécurité du travail (SST) afin de bénéficier d'économies avantageuses sur leurs cotisations versées à la CNESST.

Rentabilité des efforts investis dans la gestion de votre SST

Prévention des accidents de travail + Gestion des lésions professionnelles

=

Économies de cotisation

La CCAQ a été avant-gardiste en créant sa propre mutuelle de prévention dès 1997. Les premières exclusions de membres moins performants ont eu lieu en 2004. En 2005, lorsque le principe de mutuelle à performance a été instauré, trois regroupements ont été mis sur pied à partir de ceux existants, soit deux mutuelles de prévention (CCAQ et CCAQ Sélect) et le Groupe transition. Depuis, chaque année, les concessionnaires sont classés individuellement sur la base de leur propre expérience en SST dans l'un des trois regroupements. En 2007, un critère additionnel a été ajouté aux critères de classement originaux : l'obtention d'un indice prévention (IP) minimal pour demeurer ou graduer dans l'une des deux mutuelles.

Pourquoi faire de la prévention?

En souscrivant à une mutuelle de prévention auprès de la CNESST, le membre s'engage à élaborer et à mettre en place un programme de prévention reflétant les risques de son entreprise. De leur côté, les regroupements de la CCAQ mesurent le niveau de prise en charge en prévention de leurs membres à l'aide de l'indice prévention (IP). L'IP minimal de 3,2 sur 5 requis par la CCAQ est d'ailleurs supérieur aux exigences minimales de la CNESST pour participer à une mutuelle de prévention.

En plus d'offrir un milieu de travail sécuritaire aux travailleurs, les activités de prévention permettent de diminuer la fréquence des accidents dans une entreprise. Pour une mutuelle de prévention, la fréquence des accidents est mesurée par l'indice d'expérience court terme (IECT), telle que définie par la CNESST. Cet indicateur n'est pas basé sur le nombre d'accidents, mais plutôt sur les premiers dollars imputés à chaque dossier de lésion professionnelle. Ainsi, pour chaque événement qui surviendra en 2017, seuls les premiers 3 625 $ affecteront le calcul de l'IECT.

Nous avons récemment réalisé une étude au sein des regroupements de la CCAQ afin de mesurer l'impact réel de la prévention sur la fréquence des accidents. Le premier volet compare la moyenne de la fréquence des accidents pour les quatre années précédant l'adhésion à une mutuelle à celle des quatre premières années suivant l'adhésion. Les résultats sont très révélateurs et démontrent une baisse de l'IECT moyen de 22 % à la suite de l'adhésion à une mutuelle. Le deuxième volet de notre étude visait à valider l'impact de la mise en place de l'IP minimum de 3,2 sur 5 sur la fréquence des accidents. Nous avons échelonné notre étude sur seize ans, soit sur les huit ans précédant et suivant l'implantation de l'IP minimum, en 2007. Il est important de comprendre qu'en 2007, la majorité des membres avait déjà atteint un bon niveau de prise en charge de la prévention. Ainsi, les résultats des premières années suivant l'implantation sont moins immédiats que lors de l'adhésion à une mutuelle. L'objectif de l'IP minimum est principalement de stabiliser les efforts dans le temps afin que l'IP de 3,2 soit récurrent. Par conséquent, les variations d'une année à l'autre sont minimisées. Le résultat de notre étude démontre une baisse de 7 % de l'IECT pour les années observées. Comme les premières années d'application de l'IP minimum sont beaucoup moins significatives dans le calcul, l'exclusion des années 2007 et 2008 résulte, quant à elle, à une baisse de 10 %.

Afin de conserver et même de réduire la fréquence globale des accidents au sein des regroupements de la CCAQ, nous vous invitons à utiliser à bon escient les deux visites annuelles de votre conseiller en prévention pour faire progresser votre dossier. Aussi, n'hésitez pas à profiter des nombreux outils développés par la CCAQ, de même que des formations gratuites offertes par Auto Prévention, votre association sectorielle paritaire.

Pourquoi gérer les lésions professionnelles de façon proactive?

En vertu de la CNESST, les membres d'une mutuelle de prévention ont l'obligation de se soucier du maintien du lien d'emploi à la suite d'une lésion professionnelle. Pour ce faire, l'employeur doit prendre les moyens nécessaires pour assurer le retour à l'emploi prompt et durable de ses travailleurs.

La gestion proactive des dossiers de lésions professionnelles permet de contenir la gravité, soit de réduire la durée d'une lésion et ainsi diminuer les montants imputés au dossier de l'employeur. La CNESST mesure la gravité des accidents par l'indice d'expérience long terme (IELT). Dans le cas d'une mutuelle de prévention, le calcul est basé sur tous les coûts d'accident des membres de la mutuelle qui excèdent la portion utilisée pour le calcul de l'IECT (c'est-à-dire 3 625 $ en 2017). Comme l'objectif du calcul est de mesurer la gravité, les coûts d'accident utilisés dans le calcul sont projetés pour tenir compte de la durée estimative totale de la lésion.

Dans une mutuelle de prévention, très peu de dossiers représentent la majorité des coûts. Comme leur gestion peut prendre plusieurs années, leur coût final peut prendre du temps à être connu. Ces délais proviennent principalement de la contestation auprès des différents paliers des tribunaux administratifs de la CNESST. Cela amène l'IELT à varier en fonction du temps, et ce, jusqu'à la conclusion des dossiers.

Le lien avec votre cotisation à la CNESST

La mesure de la fréquence et de la gravité sert à déterminer le taux de cotisation à la CNESST. L'impact de l'expérience des mutuelles de la CCAQ sur le taux de cotisation provient majoritairement de l'IELT. Celle-ci compte en effet pour 85 %, alors que la fréquence, elle, compte pour 15 %.

Cela dit, le fait que la fréquence ne représente qu'une faible partie du calcul ne doit pas vous inciter à mettre de côté les efforts en prévention. En effet, plus la fréquence des accidents est faible, moins il y a de risque de faire face à des accidents graves. Les accidents de travail ne peuvent pas être complètement évités, malgré la prévention soutenue des entreprises.

Moins d'accidents graves + gestion du niveau de gravité

=

baisse de la cotisation à la CNESST

L'année 2017

Nous venons de déposer à la CNESST la liste 2017 des membres de nos mutuelles. La mutuelle CCAQ Sélect a atteint un nombre record de membres, soit 738 (700 en 2016), ce qui représente 80 % de l'ensemble de nos trois regroupements.

À la fin du mois d'octobre dernier, la CNESST a transmis à tous les employeurs sa *Décision de classification pour 2017*. En plus des différentes unités de classification applicables à la masse salariale d'un employeur, cet avis présente le premier calcul du taux de cotisation pour 2017.

Le tableau suivant présente les taux pour un membre classé dans la mutuelle CCAQ Sélect depuis 2012.

Unité de classification	Taux de l'unité	Taux personnalisé (Décision de classification)	Économie par rapport au taux de l'unité	
			Décision de classification	À l'ultime*
54320 – ventes	1,748 $	1,048 $	40 %	49 %
54340 – pièces	1,968 $	1,138 $	42 %	50 %
54350 – atelier mécanique	4,328 $	2,228 $	49 %	58 %
54360 - carrosserie	4,368 $	2,248 $	49 %	59 %

La première publication de taux pour 2017 démontre des économies allant de 40 % à 49 % selon l'unité de classification, ce qui est excellent dans le marché des mutuelles de prévention.

Certains membres se sont interrogés quant à la variation du taux de cotisation entre 2016 et 2017. La baisse d'économies d'environ 10 % s'explique par la mécanique de calcul du taux personnalisé de la CNESST. Ce calcul est basé sur une moyenne mobile de quatre ans de l'expérience de la mutuelle. La différence entre le taux 2016 et le taux 2017 peut être justifiée par les années qui ont été utilisées pour effectuer leur calcul respectif. Pour le calcul du taux de 2016, la CNESST a utilisé les années 2011 à 2014, alors qu'elle a utilisé les années 2012 à 2015 pour celui de 2017. Pour la mutuelle CCAQ Sélect, l'année d'expérience 2011 (considérée dans le calcul du taux pour 2016) a été une année exceptionnelle qui a dépassé largement les attentes et les objectifs. De son côté, l'expérience de l'année 2014 (qui remplace l'année 2011 dans le calcul du taux 2017) est plus représentative de l'expérience habituelle de la mutuelle CCAQ Sélect. Il est important de souligner qu'ultimement, l'année 2014 atteindra assurément les objectifs de rendement de la mutuelle.

Par conséquent, le taux personnalisé de 2017 évoluera, lors des prochaines années, jusqu'à atteindre sa pleine maturité. Entre-temps, quatre fois par année, la CNESST effectuera des recalculs de taux de cotisation afin qu'ils reflètent les gains obtenus dans les dossiers litigieux.

Positionnement 2016 des mutuelles de la CCAQ par rapport au marché

Les rendements de nos mutuelles se comparent très avantageusement à ceux du reste du marché. La mutuelle CCAQ Sélect s'est classée au deuxième rang provincial, et ce, pour une deuxième année consécutive. De son côté, la mutuelle CCAQ s'est surpassée. Son efficacité, supérieure à la moyenne de celles des mutuelles au Québec, est allée bien au-delà de nos attentes. Nous pouvons donc être fiers de nos efforts communs en prévention et en gestion des lésions professionnelles!

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

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

MIEUX FAIT, PLUS VITE ET MOINS CHER

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

ADOPTEZ NOTRE ÉQUIPE DÈS AUJOURD'HUI

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

QUE DEMANDER DE MIEUX?

Appelez-nous dès aujourdhui *pour en profiter*

45986

Obtenez votre compteur Facebook en temps réel

Partenaire de la CCAQ

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

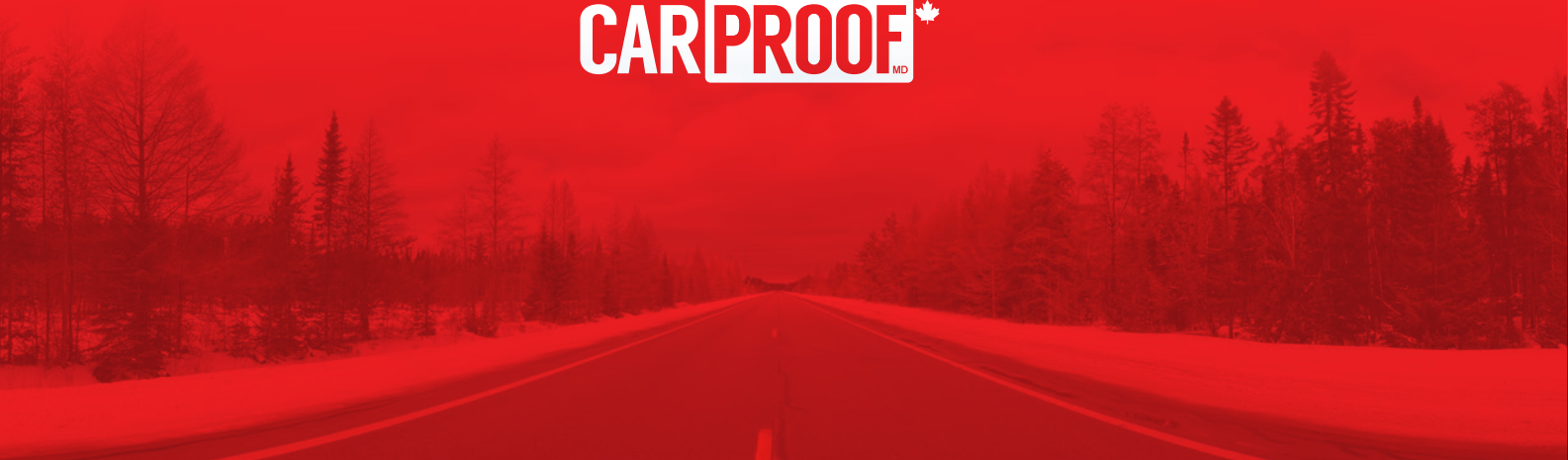
ENSUITEMEDIA
Agence de Médias Sociaux

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

MEILLEURS VOEUX du *Temps* DES FÊTES et BONNE ET HEUREUSE ANNÉE

De nous tous à CARPROOF

CARPROOF MD



LA DIFFÉRENCE FIDGI !

La différence FIDGI,
c'est la garantie de qualité FIDGI!

LA GARANTIE DE QUALITÉ FIDGI REPOSE SUR QUATRE ÉLÉMENTS :

- La garantie du meilleur centre d'appels
- La garantie des meilleurs animateurs
- La garantie d'un marketing postal de qualité supérieure
- La garantie des meilleurs résultats pour votre concession

Les ventes conquêtes Fidgi,
TOUJOURS PLUS EFFICACES !

Réservez vos événements 2017 dès maintenant
ET PROFITEZ DE DIFFÉRENTS RABAIS ET AVANTAGES !
Contactez-nous pour en savoir plus !

fidgi communications

La référence en ventes privées au Québec !

1.888.706.4810
fidgi.ca

Partenaire de la

IDÉES COULEURS

sikkens

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

Partenaire CarrXpert

AkzoNobel

VODAFONE McLAREN MERCEDES
CORPORATE PARTNER

CarrXpert

M. Jean-François Gargya
Directeur général de CarrXpert

www.carrxpert.com

LES CONSTRUCTEURS AUTOMOBILES CERTIFIENT LES ATELIERS DE CARROSSERIE DE LEURS FRANCHISÉS

Le marché évolue et change très rapidement. Les constructeurs d'automobiles veulent reconquérir le marché de la carrosserie. Ils veulent et peuvent communiquer avec leurs clients avant que ceux-ci ne communiquent avec leur compagnie d'assurance. Il y a dix ans à peine, vous auriez pu faire réparer votre automobile dans un atelier qui avait une excellente réputation, un service à la clientèle hors pair, et qui offrait des réparations de qualité. Cela dit, aujourd'hui, les véhicules doivent être réparés selon les normes des constructeurs.

Vous vous demandez pourquoi ?

Les méthodes de construction et les matériaux utilisés ont un impact énorme sur l'industrie de la carrosserie. Les constructeurs d'automobiles ressentent une forte pression de la part des gouvernements et des consommateurs pour rendre les voitures plus solides, plus sécuritaires et économes en matière de consommation de carburant. Conséquemment, les ingénieurs ont dû créer des nouveaux alliages de métaux, tels l'acier à haute résistance, l'aluminium et la fibre de carbone.

Tous ces nouveaux matériaux et nouvelles méthodes de construction exigent des procédures de réparation très précises et très spécifiques. Plusieurs constructeurs d'automobiles expriment des besoins particuliers en fait d'outils que votre atelier de carrosserie ne possède peut-être pas.

Les investissements requis en matière d'équipement et de formation sont parfois très élevés pour un atelier de carrosserie qui doit constamment faire face à des enjeux de rentabilité. Vous ne pouvez pas tirer et marteler une voiture remise en forme après avoir chauffé sa structure. En fait, dans certains cas, vous ne pouvez même pas la souder, car cela pourrait être dangereux. La chaleur peut affecter les matériaux et les rendre cassants. Les constructeurs exigent alors le rivetage ou le collage de certaines composantes structurelles, mais les employés doivent avoir des connaissances particulières pour être en mesure d'entretenir et de réparer ces véhicules à la fine pointe de la technologie.

C'est en raison de ces progrès que les constructeurs d'automobiles veulent que les ateliers de carrosserie affiliés à leurs concessionnaires deviennent certifiés. En d'autres termes, c'est une question de sécurité publique : en agissant ainsi, ils veillent à ce que des pièces d'origine soient installées sur leurs véhicules pour préserver la force qu'ils avaient lorsqu'ils ont été construits.

Être certifié, ça implique quoi?

1. Détenir une certification I-Car Gold ou être en voie de l'obtenir.
    - C'est plus d'une soixantaine de cours I-CAR qui doivent être suivis.
2. Avoir l'équipement requis pour effectuer les réparations.
    - Cela représente des investissements de plus de 100 000 $.
3. Avoir complété un cahier de charge lié à votre constructeur automobile, comme le demande l'accréditation.
    - Tous les constructeurs emboîtent le pas. Regardez le marché américain : le mouvement est déjà en marche! Vous ne serez donc pas étonné de les voir arriver.

L'équipe de CarrXpert vous accompagne dans ce processus pour anticiper et combler vos besoins, qu'ils soient en lien avec la formation ou la recherche des équipements nécessaires pour effectuer les réparations. Nous sommes là pour vous accompagner et vous seconder dans le processus d'accréditation. Notre formation est primordiale et elle ne s'adresse pas seulement aux carrossiers, mais aussi à nos partenaires assureurs. Experts en sinistre et équipes d'estimateurs doivent eux aussi comprendre les changements actuels de notre industrie et c'est en suivant quelques formations qu'ils y parviendront.

NOMINATION MARTIN BOYER

Le directeur général de CarrXpert, M. Jean-François Gargya, est heureux d'accueillir au sein de son équipe M. Martin Boyer au poste de conseiller en opération d'ateliers de carrosserie et formateur. M. Boyer possède une expérience de près de 25 ans dans le secteur de la carrosserie. Il a travaillé dans plusieurs ateliers de carrosserie et chez différents concessionnaires en estimation des dommages et comme directeur de la carrosserie. Notre équipe est donc heureuse de pouvoir désormais profiter de son expérience, qui contribuera au succès de nos activités.

En tant que conseiller en opération d'ateliers de carrosserie et formateur, M. Boyer supportera les responsables de l'estimation des dommages et les gestionnaires des opérations dans les ateliers de carrosserie en leur offrant des formations conformes à leurs besoins et en mettant à leur disposition des outils facilitant le contrôle de la qualité des travaux effectués. Enfin, l'une de ses tâches stratégiques consistera à régler les problèmes techniques rencontrés par les membres avec les assureurs. Nous souhaitons la bienvenue à M. Boyer dans notre équipe.

NOMINATION DENIS BARRETTE

Le directeur général de CarrXpert, M. Jean-François Gargya, est heureux d'accueillir au sein de son équipe M. Denis Barrette au poste de directeur du développement réseau. M. Barrette possède une vaste expertise, qu'il a acquise durant ses 25 ans dans le secteur de la carrosserie, des pièces et de l'assurance de dommages. Il a entre autres travaillé chez Audatex durant près de 20 ans, où il a occupé divers postes dont celui de directeur du développement des affaires.

M. Barrette est aussi un coach d'affaires certifié et un formateur agréé par la Commission des partenaires du marché du travail. Il sera donc un atout majeur pour notre équipe.

Son mandat consiste à faire connaître CarrXpert comme chef de file dans le domaine de la carrosserie auprès des assureurs, des concessionnaires et des membres de la bannière. Il agira pour établir et maintenir de bonnes relations avec les ressources des différentes compagnies d'assurance, des constructeurs automobiles et des concessionnaires. Il assumera également le développement du réseau et supportera les directeurs de territoire ainsi que le directeur des relations avec les assureurs dans leur quotidien, de même que les membres de CarrXpert dans la gestion de leurs ateliers. Nous lui souhaitons la bienvenue dans notre dynamique équipe.

NOUVELLE ORGANISATION DE NOTRE BANNIÈRE OCCASION EN OR

À la suite de la restructuration de notre bannière au cours de l'été dernier et du remaniement de notre budget, nous avons apporté, au cours des derniers mois, plusieurs modifications et améliorations dans le cadre de nos opérations. D'autres sont au programme et devraient voir le jour en 2017.

Les projets d'amélioration récemment réalisés

Durant la période d'avril à juin 2016, nous avons augmenté les budgets pour l'achat de mots-clés sur les moteurs de recherche ainsi que pour les publicité ciblées sur les réseaux sociaux. Cet investissement supplémentaire a obtenu des effets positifs. Le taux de rebond et la durée moyenne d'une visite sont demeurés stables, ce qui confirme la qualité du ciblage. Une augmentation du nombre d'utilisateurs uniques et une nette augmentation du nombre de pages vues ont également été remarquées. Cette campagne a généré 43,2 % de tout le trafic sur le site Web Occasion en Or.

La version mobile du site de la bannière a aussi été entièrement reconstruite et elle est maintenant offerte. Le site a été optimisé pour les tablettes et les téléphones intelligents afin de le rendre plus simple et plus épuré, offrant ainsi une meilleure expérience pour les utilisateurs.

Les projets d'amélioration en cours

Nous développons actuellement, en collaboration avec l'AMVOQ, un nouvel outil de gestion des prix des véhicules usagés qui présentera des informations sur des dizaines de milliers de véhicules d'occasion vendus par l'ensemble des membres de l'AMVOQ et d'Occasion en Or. Cet outil de gestion sera offert à une fraction des coûts actuels pour des produits similaires. L'outil est présentement en développement. Un projet-pilote devrait voir le jour au début de 2017.

Le conseil d'administration de la CCAQ vient d'approuver une nouvelle grille tarifaire qui est beaucoup plus équitable. La nouvelle grille en vigueur est basée sur le nombre de véhicules d'occasion affichés sur le site par entreprise et varie selon la moyenne du nombre de véhicules qui y seront affichés. La notion de groupe est également prise en compte.

En septembre dernier, nous avons également mis sur pied l'Académie Occasion en Or, qui offre des formations développées sur mesure pour les membres de la bannière. Elle veut aider les services de vente de véhicules d'occasion à utiliser de manière profitable la tendance numérique d'aujourd'hui. Les formations portent, notamment, sur la gestion de la performance, la conversion des opportunités et l'optimisation du marketing numérique. Au programme pour la première année : une série de 12 webinaires gratuits, présentés les derniers mardis du mois et accompagnés de 24 capsules vidéo complémentaires aux sujets qui auront été traités.

Une nouvelle zone client est présentement en développement et sera disponible dès le début de l'année 2017. Elle permettra aux consommateurs d'enregistrer leurs véhicules favoris, de les comparer et de proposer leur véhicule d'échange.

Nous travaillons aussi à créer une nouvelle forme de notifications qui concernera les fiches de véhicules et qui présentera des informations statistiques (nombre de consultations de la fiche d'un véhicule, nombre de demandes, baisse de prix depuis une date donnée, etc.) L'objectif est de créer un sentiment d'urgence chez le client.

La compétition est féroce dans la vente de véhicules usagés. C'est la raison pour laquelle nous avons opté pour le remaniement des services de la bannière. Comme vous l'avez peut-être remarqué, nous allons nous concentrer davantage sur des initiatives numériques, puisque c'est le nerf de la guerre. Vous devez être omniprésent sur le Web pour générer le plus d'achalandage possible et, par le fait même, rejoindre plusieurs clients potentiels. Soyez assuré que nous continuerons de travailler en ce sens en 2017. D'ailleurs, d'autres projets importants sont actuellement sur notre table à dessin. Nous vous informerons de leur nature dès que sera venu le moment de leur déploiement.

Gérer au quotidien une concession automobile est une tâche exigeante!

La fidélisation est un tout autre défi. De nos jours, il suffit de négliger qu'un seul détail pour perdre un client précieux. En se dévouant entièrement à cette tâche, Suly ne laisse aucune place à l'oubli.

Se souvenir de tous les détails, c'est notre spécialité!

SULY INC
STRATÉGIES DE FIDÉLISATION

1 877 445-2922 • info@suly.ca • www.suly.ca

Partenaire de la

***M. Éric Dufour**, associé, vice-président régional et leader national en transfert d'entreprise chez Raymond Chabot Grant Thornton*

***M. Mario Morin**, associé et vice-président régional chez Raymond Chabot Grant Thornton*

LE TRANSFERT DE VOTRE ENTREPRISE : QUATRE BONNES RAISONS DE COMMENCER À Y PENSER DÈS MAINTENANT

Le transfert d'entreprise est une transaction fondamentalement différente de la vente classique pour plusieurs raisons. Celle-ci prend en moyenne de deux à huit ans pour être complétée. Plusieurs entrepreneurs se prennent à la dernière minute pour penser à leur plan de relève. Si vous êtes dans la cinquantaine et que vous souhaitez profiter d'une retraite bien méritée tout en assurant la pérennité de votre entreprise, il est impératif de bâtir un plan pour assurer une transition progressive et une meilleure cohabitation. Voici quatre bonnes raisons de le faire.

1. IDENTIFIER VOTRE RELÈVE

Peut-être avez-vous un fils, un neveu ou un employé clé qui travaille déjà au sein de l'entreprise et qui a le potentiel d'en reprendre les rênes? Peut-être en avez-vous déjà discuté avec lui ? Que votre relève soit claire ou qu'elle reste encore à définir, il convient d'identifier les responsabilités qui incomberont à votre ou vos successeurs et d'évaluer quelles ressources ont les capacités et l'intérêt de les assumer.

Les tests psychométriques sont un outil révélateur qui pourra vous aider à cerner les personnalités et les compétences des personnes-ressources que vous convoitez, qu'elles soient des membres de la famille, des personnes clés ou des individus encore étrangers à vos activités. Vous pourrez ainsi bâtir une équipe solide, capable de prendre la relève et d'assurer la pérennité de votre entreprise. Une fois le potentiel de chacun évalué, vous pourrez penser à passer votre savoir-faire et à former adéquatement l'équipe que vous aurez choisie. Cette étape peut demander plusieurs années afin d'être bien complétée.

2. MAÎTRISER LES DIFFÉRENCES INTERGÉNÉRATIONNELLES

Si vous êtes un baby-boomer et que vous côtoyez des gens issus des générations X et Y, vous avez peut-être déjà remarqué les quelques petites différences qui vous séparent. Peut-être avez-vous, par exemple, fait du travail un élément important de votre vie et y avez-vous consacré la plupart de votre temps. À cet effet, peut-être avez-vous découvert que la jeunesse d'aujourd'hui revendique un équilibre marqué entre travail et vie personnelle… Vos visions détonnent!

Sachez composer avec ces différences intergénérationnelles et les transformer en forces. Par exemple, l'ouverture sur le monde et l'aisance avec les technologies des jeunes générations ainsi que l'expérience et le savoir-faire des baby-boomers sont des atouts à combiner. Notre expérience nous a permis d'observer qu'en moyenne trois repreneurs assurent désormais la relève d'un seul cédant.

Dans le cadre de votre processus de transfert d'entreprise, vous et vos repreneurs devrez vous entendre sur plusieurs points liés à la gestion de l'entreprise. Humanité et écoute devraient être au cœur de ce genre de transaction. Le respect et la communication sont des gages de succès.

3. PRÉVOIR LA FISCALITÉ ET LE FINANCEMENT

La complexité des aspects fiscaux est une autre bonne raison pour planifier le transfert d'entreprise. La structure de l'entreprise, sa juste valeur marchande, la convention

entre actionnaires, le gain en capital, la balance de prix de vente et le gel successoral dans le cadre du transfert sont des éléments qui ont des impacts sur la planification fiscale de la transaction.

Une attention particulière doit être portée au financement de l'acquisition d'actions, au type d'actions qui sont cédées, à qui paye l'évaluation de l'entreprise et aux honoraires prévus pour effectuer la transaction. Bien planifier ces éléments permet d'éviter qu'il y ait apparence d'accommodation. En d'autres termes, il importe de prendre le temps nécessaire pour que le transfert se fasse en conformité avec les critères des autorités fiscales qui veulent s'assurer qu'il n'y ait pas de « cadeau » servant à diminuer les montants imposables à payer.

4. AVOIR L'ESPRIT EN PAIX

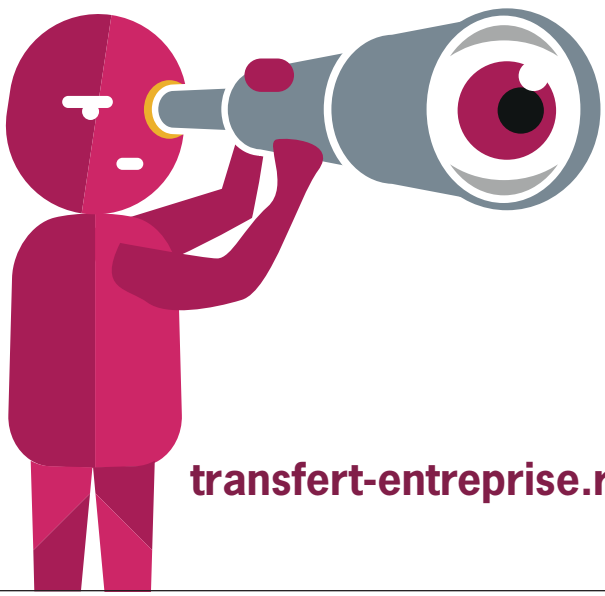
Il est souvent difficile de se dégager de ses obligations quotidiennes pour planifier. Pourtant, prendre du recul, se poser les bonnes questions et avoir un plan sont des démarches essentielles pour atteindre ses objectifs stratégiques, financiers, humains et opérationnels. C'est aussi le cas dans un contexte de transfert d'entreprise.

Avoir un plan de transfert écrit permet aux cédants de clarifier leurs attentes, de préciser leurs réflexions et de dégager les actions importantes à mettre en place pour les années à venir. Le fait qu'il soit écrit permet aussi de l'officialiser et de le communiquer plus facilement aux différentes parties prenantes. Vous saurez quoi mettre en place, dans tels délais et avec la collaboration de tels intervenants.

Pour développer et mettre en place un plan de relève complet, il est recommandé, d'abord et avant tout, d'établir un diagnostic de la situation actuelle de votre entreprise. Si vous planifiez votre relève ou souhaitez le faire éminemment, les experts de Raymond Chabot Grant Thornton de votre région peuvent vous accompagner. Vous pouvez communiquer avec eux par téléphone au 1 844-390-4300 ou encore par courriel en visitant le transfert-entreprise.rcgt.com/nous-joindre.

TRANSFERT D'ENTREPRISE

Plus de 90 % des propriétaires d'entreprise n'ont pas de plan de relève formel… **Et vous?**



Voyez plus clair.

Obtenez dès aujourd'hui le portrait de votre situation en accédant à notre outil de diagnostic en ligne.

transfert-entreprise.rcgt.com

Raymond Chabot Grant Thornton

L'instinct de la croissance^MC

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

LA LIVRAISON EN DOUCEUR D'UN VÉ

La prise de possession d'un nouveau véhicule constitue un moment heureux pour le consommateur. Pour le concessionnaire, c'est l'occasion idéale de faire une dernière bonne impression avant que le client quitte la concession, fier de conduire son nouveau véhicule.

Puisque l'utilisation d'un véhicule électrique (VÉ) comporte certaines particularités qui sont trop souvent méconnues du grand public, il est essentiel de bien informer le client, avant son départ, pour qu'il puisse en jouir pleinement.

Voici quelques éléments importants dont vous devriez parler à votre nouvel acheteur pour vous assurer que son VÉ lui soit livré tout en douceur:

1. La subvention pour l'achat et la pose d'une borne de recharge 240V à domicile.

   L'aide financière offerte par le programme peut s'élever jusqu'à 600 $. Plus précisément, cette aide est accordée sous la forme de deux montants :

   - 350 $ pour l'achat d'une borne de recharge admissible;
   - 250 $ pour l'installation de la borne de recharge et de son infrastructure d'alimentation électrique.

   Pour être considérée par ce programme, la borne doit être :

   - neuve ;
   - alimentée à une tension de 240 volts ;
   - munie d'un connecteur pour son raccord au véhicule ;
   - approuvée par un organisme reconnu, comme l'exige la Loi sur le bâtiment ;
   - installée par un titulaire d'une licence en électricité.

2. Les réseaux de bornes de recharge :

   On dénombre actuellement au Québec plus de 1000 bornes de recharge publiques, payantes ou gratuites, dont de nombreuses bornes de recharge rapide à 400 volts, appartenant à divers réseaux et installées devant des hôtels, restaurants, magasins, stationnements municipaux, concessionnaires, aires de service, etc. Les principaux réseaux sont :

   a. Le Circuit électrique :

      - Le Circuit électrique compte maintenant 757 bornes de recharge en service, dont 61 bornes rapides à 400 volts.
      - L'inscription préalable au réseau est requise. La carte de membre permet d'utiliser les bornes du Circuit électrique et celles du RéseauVER (Flo). Elle permet de bénéficier d'un soutien technique fourni par CAA-Québec. Des applications mobiles sur iOS et Android permettent de situer une borne et de l'utiliser ainsi que de réapprovisionner son compte. Pour obtenir une carte Circuit électrique, vous n'avez qu'à en faire la demande sur le site Web, à la section Mon compte (www.lecircuitelectrique.com/connexion). La carte est envoyée par la poste. Les nouveaux membres qui reçoivent leur carte Circuit électrique doivent ensuite déposer des fonds dans leur compte afin de pouvoir utiliser la carte pour recharger leur véhicule aux bornes.
      - Pour les bornes de 240 volts, le tarif est soit de:

         a. 2,50 $ par recharge, peu importe la durée de la recharge;

         b. 1 $ de l'heure, facturé à la minute tant que le véhicule est branché à la borne.

      - Pour les bornes de recharge rapide, le tarif est de 10 $ de l'heure. Le temps de recharge est facturé à la minute, et ce, tant que le véhicule est branché à la borne.

   b. Flo (RéseauVer) :

      - Le réseau FLO offre environ 2 000 bornes de recharge à 240 volts en Colombie-Britannique, en Ontario, au Québec, au Nouveau-Brunswick et en Nouvelle-Écosse.
      - Un tarif horaire en fonction de l'utilisation est généralement demandé (1 $ pour une heure d'utilisation, par exemple). Cela dit, certains emplacements offrent la recharge gratuitement. L'inscription préalable au réseau est requise. Un soutien technique, disponible en tout temps, est fourni par CAA-Québec. Des applications mobiles sur iOS et Android permettent de situer une borne et de l'utiliser ainsi que de réapprovisionner son compte.

3. Trouver les bornes de recharge :

Bien que chaque réseau de bornes offre un site Internet ou une application mobile pour localiser une borne de recharge, il existe également des applications qui regroupent l'ensemble des réseaux de bornes. EV ChargeHub, développée au Québec, est sans doute la plus complète en Amérique du Nord. L'application peut être téléchargée sur le site www.evchargehub.com, et peut être utilisée sur iOS et Android.

4. Payer à une borne de recharge :

Attention : au Québec, on ne peut pas utiliser une carte de crédit ou de l'argent comptant à une borne de recharge, à l'exception des bornes du Doc Borné (Astria Technologies). Il faut absolument se procurer une carte de recharge ou utiliser l'application mobile du réseau souhaité.

5. Les deux types de bornes sur les réseaux :

Tous les véhicules électriques rechargeables en vente en Amérique du Nord sont dotés d'un socle de connecteur compatible avec les bornes de recharge à 240 volts. Seuls les véhicules tout électriques dotés d'un socle de connecteur CHAdeMO ou Combo peuvent se recharger au moyen de bornes rapides à 400 volts. Pour en savoir davantage sur l'utilisation des bornes de recharge, consultez la capsule vidéo explicative que la CCAQ et le CAA-Québec ont développée conjointement au https://youtu.be/utEdZivT_Tg.

6. Accès aux voies réservées, aux ponts à péage et aux traversiers.

Pour les ponts et traversiers :

L'accès gratuit pour les VÉ et les véhicules hybrides rechargeables aux ponts à péage des autoroutes 25 et 30 et aux services de traversier payants de la Société des traversiers du Québec est en vigueur depuis le 1er janvier 2016.

Pour les voies réservées :

Plusieurs voies réservées, munies d'un pictogramme vert, peuvent également être utilisées par les VÉ dont la plaque d'immatriculation est verte. Voici les principales au Québec :

RÉGION MÉTROPOLITAINE DE MONTRÉAL

- autoroute 15, direction nord
- autoroute 20, direction est
- autoroute 25, direction nord
- autoroute 25, direction sud
- route 112, direction ouest

RÉGION MÉTROPOLITAINE DE QUÉBEC

- route 116 nord et route 132 est
- autoroute 440, direction ouest
- autoroute 740, direction nord
- autoroute 740, direction sud

Depuis 2011, au Québec, les voitures rechargeables ont droit à une plaque d'immatriculation blanche avec des caractères verts au lieu de bleus. Depuis la fin de mai 2016, les motos y ont aussi droit.

7. Gratuité aux stationnements de certaines villes :

- Victoriaville : les stationnements de la ville sont gratuits pour les VÉ.
- St-Jérôme : la municipalité offre une vignette de stationnement pour véhicules électriques. La plaque verte joue le rôle «d'autorisation» pour les stationnements de la ville.
- Joliette : les stationnements payants deviennent gratuits pour véhicules électriques en chargement (sur les rues et les stationnements publics). De plus, les bornes du Réseau FLO sont gratuites dans la ville.
- Québec : le stationnement intérieur du Château Frontenac est gratuit pour les propriétaires de véhicules hybrides et électriques qui séjournent au Château.

Pour de plus amples informations sur tout ce qui concerne les VÉ, je vous invite à visionner la vidéo du webinaire « Rouler vert » sur les aspects importants en matière de véhicules électriques, ainsi que les quatre capsules « Rouler vert », disponibles sur notre site Web dédié aux véhicules électriques http://electrificationdestransports.com.

Au Québec, le courant passe

Visitez le site Web le plus complet sur l'électrification des transports

www.electrificationdestransports.com

DEALERFORWARD

Notre mission:

- **Analyse**
- **Stratégies de conversion**
- **Gestion de la performance**
- **Implantation**

LEADERFORWARD

Pour vos directeurs, un programme en gestion du personnel de ventes avec l'objectif de bâtir une équipe motivée, performante et professionnelle

SALESFORWARD

Pour vos équipes de ventes, un programme en techniques de conversion des opportunités, le suivi et l'optimisation de l'expérience-client

SERVICEFORWARD

Solidifier vos relations clients et préparer la scène pour le prochain achat

DIGITALFORWARD

Une perspective et des recommandations agnostiques pour améliorer la performance de votre stratégie numérique

Contactez notre équipe au 1 888 561-9286

www.DealerForward.ca

Membres de la CCAQ, obtenez un rabais de 15 % sur tous les programmes DealerForward
Nos programmes sont éligibles au programme de subvention de la formation, disponible à travers Emplois Québec.

Partenaire de la CCAQ

JEAN-CLAUDE BOIES HONORÉ DE LA MÉDAILLE DE L'ASSEMBLÉE NATIONALE

Mario Laframboise, député de Blainville, Jean-Claude Boies, Marlène Cordato, mairesse de Boisbriand et Claude Surprenant, député de Groulx. © *Crédit photo Clair obscur*

Les députés de Groulx et de Blainville, Claude Surprenant et Mario Laframboise, ont profité de la tenue de la 22e Dégustation d'huîtres et de saveurs du monde de la Chambre de commerce et d'industrie Thérèse-De Blainville (CCITB), tenue le 28 octobre dernier, pour honorer la carrière exceptionnelle de Jean-Claude Boies. M. Boies s'est d'ailleurs vu remettre la Médaille de l'Assemblée nationale, reconnaissant ainsi toute la valeur de son implication et de son parcours professionnel exemplaire.

En pleine session parlementaire, les députés de la Coalition Avenir Québec (CAQ), Claude Surprenant, du comté de Groulx, et Mario Laframboise, du comté de Blainville, ont souhaité profiter d'une déclaration en chambre pour souligner cet homme d'exception de notre communauté. Jean-Claude Boies est d'ailleurs reconnu par la communauté pour ses très nombreuses implications, tant aux niveaux économique, social et sportif, depuis plus d'un quart de siècle dans notre MRC

Un modèle de leadership

Résident de Boisbriand, Jean-Claude Boies a donc retenu l'attention du député de Groulx qui a cité son parcours exemplaire, tant dans le milieu des affaires qu'auprès de diverses causes chères aux Basses-Laurentides.

«En soutenant diverses causes qui lui tiennent particulièrement à cœur tels que: l'entreprenariat, la relève en affaires, le hockey, le baseball ainsi que son association pour la recherche sur les maladies infantiles, ce grand Québécois a toujours su se démarquer, ce qui fait de Jean-Claude Boies un modèle de leadership. Un leadership basé sur la force du réseautage et qui ne se dément toujours pas aujourd'hui» a-t-il déclaré lors de son allocution du 25 octobre dernier.

Rappelons que M. Boies est associé avec Guy Boisvert depuis 1988 et, depuis 1993, est vice-président directeur général chez Boisvert Chevrolet Buick GMC.

En terminant, les députés tiennent à remercier la Chambre de commerce Thérèse-De-Blainville pour son excellente collaboration et féliciter chaleureusement ses dirigeants pour le franc succès que connaît la soirée de dégustation d'huîtres et de saveurs du monde année après année. Toute personne intéressée à voir cette déclaration peut le faire en accédant à la page Facebook suivant: Claude. Surprenant.Groulx

Sources : Nord Info et Voix des Mille-Iles

L'ÉQUIPE DE LA CCAQ VOUS SOUHAITE DE

JOYEUSES FÊTES!

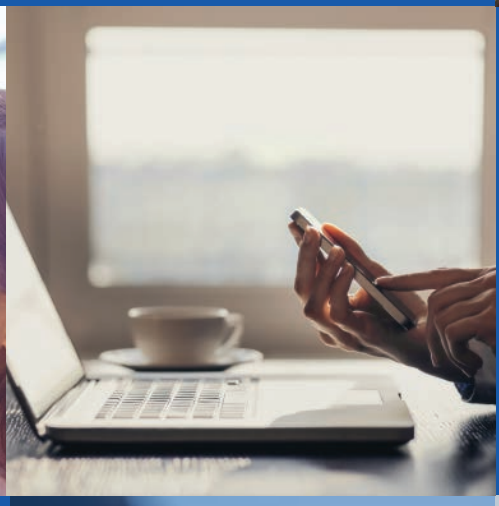
Jacques Béchard
Jean Cadoret
Marc Nadeau
Suzanne Gauthier
Frédéric Morin
Lise Roy
Denise Boucher
Michel Côté
Linda Blondeau
Aimé Saint-Martin

Céline Servant
Véronique Côté
Serge Grenier
Jean-Louis Gervais
Émilie Duchesneau
Éric Caron
Ian Sam Yue Chi
Isabelle Montpetit
Lise Turcotte
Gérald Anctil

François Brunet
Robert Favreau
Alexiane Crotet
Line Roger
Jean-Michel Provencher
Robert Richelieu
Anabelle Blanchet
Michel Belley
Sonia Gasse
Éric Boily

André Rochon
Karine Hamel
Jean-François Gargya
Pascal Pouteau
Jean-François Lavoie
Giovanni Dias
Frédéric Leclerc
Martin Boyer
Denis Barrette

Allez plus loin



Partenaire de la CAA

Kijiji est le plus grand salon au Canada

kijiji™

kijijiforbusiness.ca

Félicitations!

Acura de Laval
Acura Trois-Rivières
Alma Ford
Automobile Villeneuve Amqui
Automobiles Carmer 1990
Beauce Auto (2000)
Camions International Élite
Dumont Chrysler Jeep
Élite Chrysler Jeep
Garage A.L. Poirier
Gareau Auto
Gaspé Honda
Gaspé Toyota
Gestion Michel Labonté
Girard Automobile
Grand-Portage Automobiles
Grand-Portage Volkswagen
Honda de Mont-Laurier
Honda Drummondville
Joliette Mitsubishi 2009
Joliette Nissan
Kamouraska Chrysler
Le Centre du Camion (Beauce)
Leblanc Volkswagen Mont-Laurier
Les Galeries Ford
Mazda Drummondville
Mazda Joliette
Mitsubishi Saguenay
Ruby auto
Saint-Georges Chevrolet Pontiac Buick Cadillac GMC
Saint-Georges Toyota
Sept-Îles Honda Automobiles
Sept-Îles Toyota
Simpson Automobiles
Toyota Baie des Chaleurs
Trois-Rivières BMW
Weedon Automobile (1977)
Centre du camion U.T.R.
Kia Joliette 2008
Olivier Nissan Sept-Îles
Réjean Thibault Automobiles

Pour l'excellence de votre prise en charge en prévention depuis 5 ans.

La CCAQ est fière de souligner l'excellence du dossier de prévention des lésions professionnelles de 41 de ses membres. En effet, pour les fins du classement dans les regroupements des mutuelles de prévention de la CCAQ pour les 5 dernières années, ces employeurs d'exception ont obtenu un indice prévention de 5 sur 5, ce qui fait d'eux des leaders en gestion de la santé et de la sécurité au travail.

Mutuelle de prévention
de la CCAQ

Les sites Web *SMART*

Ce que la technologie Smart vous apporte

"Fidèle à votre marque, flexible à votre image"

Réponse
Une réponse instantanée à vos requêtes au département de Support

Rapidité
Une économie de temps et une rapidité d'exécution

Sécurité
Sécurité et protection de vos données avec des solutions de sauvegarde et de récupération

Autonomie
Une liberté et une autonomie grâce aux différents niveaux de contrôle

Test A/B
Une performance accrue avec des tests A/B sur vos différents thèmes

Design
La capacité de changer le design de votre site en un clic

Outils de conversions éprouvés
Un maximum de demandes avec des outils de conversion éprouvés

Contrôle
Un contrôle des plus hauts niveaux avec l'accès au code HTML

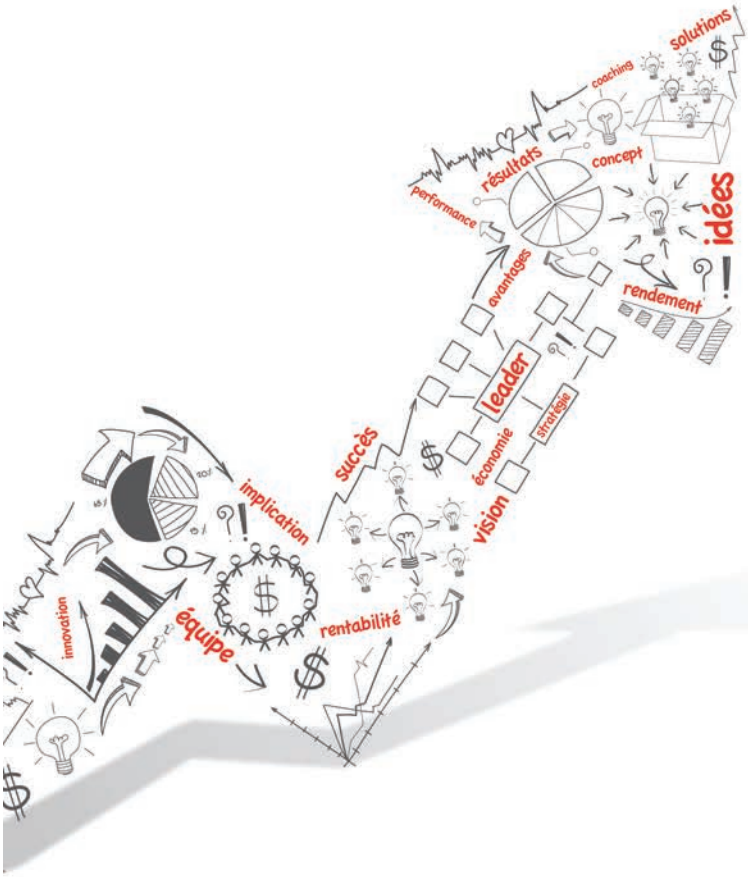
Technologie
Un site web 4K HD parallax dernier cri en constante évolution

Pour vous connecter à la technologie *SMART* communiquez avec nous : **1 888 474-2886** | **ventes@evolio.ca**

EVOLIO | AUTO123.COM | DEALERCITY | autoExpert.ca | Partenaire de la CCSA

GROUPE CONSEIL
NOVO SST

ÊTES-VOUS DE CEUX QUI VISENT L'EXCELLENCE?



Gestion de la prévention

Gestion des réclamations

Coaching ou formation pour aider la prise en charge

Équipe d'experts en SST

Mutuelle de prévention
de la CCAQ

Le programme de partenariat de la CCAQ :

UN CONCEPT GAGNANT

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

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

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

Force est de constater que la CCAQ n'établit un partenariat qu'avec des entreprises émérites. À ce titre, elles sont les seules à qui elle reconnaît le droit d'utiliser le logo « Partenaire de la CCAQ » dans leurs communications avec les concessionnaires. Voici donc le nom des fournisseurs qui ont signé un accord de partenariat avec la CCAQ pour l'année 2017.

ALGEGO

SAVOIR + AFFAIRES

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

AUGMENTEZ VOS VENTES DE VÉHICULES GRÂCE À LA VIDÉO
Optimisez votre visibilité 360 : soyez vu partout et en tout temps. Profitez de l'impact de vos vidéos en les diffusant par courriel, sur votre site web, dans votre infolettre et sur les réseaux sociaux.

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

- présentation de votre concession et de votre savoir-faire
- lancement d'une nouvelle gamme de véhicules
- invitation à vos ventes privées
- bulletin d'information mensuel sur votre concession
- série de chroniques pratiques pour vos clients
- formation de votre personnel
- etc.

PROFITEZ D'UNE ÉQUIPE D'EXPERTS EN CONTENU STRATÉGIQUE

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

L'INFOVIDÉO : VOTRE STUDIO VIRTUEL 3D PERSONNALISÉ
Tournez des vidéos dans un studio de télévision à l'image de votre concession : voilà qui est maintenant possible grâce à l'**infovidéo**, tournée dans **votre studio virtuel 3D personnalisé**. Renseignez-vous sur le forfait spécial réservé aux membres de la CCAQ.

AUTO 123.com / EVOLIO

- Conception de sites Web Responsive sur une plateforme évolutive, optimisés pour le référencement et pour une haute conversion
- Système de gestion flexible assurant un maximum de contrôle de votre site Web (CMS)
- Placement publicitaire en ligne assurant une visibilité accrue de premier ordre
- Création de campagnes SEM locales très performantes grâce à notre partenariat Premium Google AdWords, spécialisé dans le domaine automobile
- Rejoignez les acheteurs automobiles avec une présence active et efficace sur le Web.

BMO Gestion de patrimoine

BMO Banque privée

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

CARPROOF, une division de IHS Inc. (NYSE : IHS), est une société de données de renommée mondiale qui fournit à l'industrie automobile une vision claire grâce aux informations qu'elle recueille.

Avec ses solutions concernant l'historique des véhicules d'occasion, leur évaluation, leur estimation et plus encore, le nom de CARPROOF est synonyme de données fiables, impartiales et complètes. Les produits de CARPROOF sont utilisés par les concessionnaires, les constructeurs de véhicules, les consommateurs, les principaux encans, les gouvernements, les assureurs et les services de police partout au Canada afin d'aider les consommateurs à acheter ou à vendre un véhicule en toute transparence.

Située à London, en Ontario, et fondée en 2000, CARPROOF fait partie des 50 entreprises les mieux gérées au Canada et a récemment été primée aux palmarès Technologie Fast 50MC et Technologie Fast 500MC 2013 de Deloitte. Pour obtenir de plus amples renseignements à propos de CARPROOF, rendez-vous sur le site www.carproof.com.

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

Consultation stratégique & implantation de programmes de formation en gestion de la performance, conversion des opportunités & optimisation de votre marketing numérique.
www.dealerforward.ca 1-888-561-9286

Dealertrack , une marque de Cox Automotive Canada, est le plus important fournisseur de logiciels et de services sur Internet pour tous les principaux segments du secteur de vente au détail des voitures, des véhicules récréatifs, des motocyclettes et des véhicules de sport motorisés.

Dealertrack sert les concessionnaires, les prêteurs, les équipementiers, les détaillants tiers, les agents et les fournisseurs de produits après vente grâce à son ensemble complet de solutions, y compris des produits pour les ventes et les F&A; des données sur le marché pour les concessionnaires, les prêteurs et les équipementiers; et des services de documents numériques.

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

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

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

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

Produits
- Assurance de remplacement
- Assurance crédit (vie, invalidité et perte d'emploi involontaire)
- Programme Allié (Plan de Protection Automobile)
- Protection ++ (Garantie de remboursement)
- Convention de financement (financement de produits F&I)
- Logiciel Maestro F&I
- Programme de Protection des Concessionnaires Automobiles (assurances commerciales)

Services
- Club Ascension
- Formation en salle (Club Ascension – Alpes)
- Coaching en concession (Club Ascension – Altitude)
- Suivi des performances (Club Ascension – Azimut)
- Formation sur les produits en concession
- Programme de référencement en assurances de dommages
- Remplacement de directeur financier
- Programme de médiation et de conciliation avec CAA-Québec

Iceberg Finance permet d'accroître l'efficacité opérationnelle des concessionnaires et marchands d'automobiles par le développement d'outils de financement sur mesure et offre un mode de financement automobiles en crédit spécialisé et alternatif (2e et 3e chance au crédit).

LES PROGRAMMES : SPÉCIALISÉ ET ALTERNATIF
(2e chance et 3e chance au crédit)

Iceberg Finance offre un programme adapté aux besoins particuliers de cette clientèle. En partenariat avec Équifax Canada, Iceberg Finance a conçu un mode d'approbation rapide, flexible, confidentiel et qui permet à l'emprunteur de rétablir son dossier de crédit.

Le premier système de crédit sous-standard permettant une approbation automatique et facilitant au maximum toutes les étapes de la transaction.

FINANCEMENT DES PRODUITS

Dans le but de permettre aux consommateurs de bien protéger leur transaction, Iceberg Finance offre aux marchands membres de SSQ Évolution la possibilité de financer leurs produits d'assurance-crédit, d'assurance invalidité, d'assurance de remplacement et de garantie mécanique sur un prêt distinct.

L'AVANCE D'ARGENT

Ce produit de financement unique permet aux consommateurs de mettre le comptant exigé par le créancier automobile ou encore pour se prévaloir d'un taux d'intérêt plus avantageux sans avoir à débourser le montant à l'achat du véhicule.

Autobarometer est un aperçu mensuel du marché canadien de l'automobile usagée. Les données sont exclusivement recueillies par Kijiji, la plateforme de vente automobile la plus visitée et la plus grande source de véhicules usagés. Visitez Kijiji pour avoir accès aux rapports mensuelshttps://kijijiforbusiness.ca/fr/resources/

Mutuelle de prévention de la CCAQ

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

- Enseigne qui fait la promotion de la vente de véhicules d'occasion chez les concessionnaires du Québec
- Site Internet multi plateformes exclusifs aux concessionnaires
- Campagnes d'achat de mots-clés et placement publicitaires multi canaux pour la bannière
- Événements de vente sous un grand chapiteau
- Événements promotionnels régionaux
- Formations en ligne gratuites avec l'Académie Occasion en Or
- Accès gratuit à un outil de gestion des leads (WebBoost) et à un « CRM » (Activix)
- Outil de gestion d'inventaire « XPO » fourni gratuitement aux membres

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

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

Les valeurs à la bonne place

Produits
- Assurance crédit (vie, invalidité et maladie grave)
- Assurance de remplacement (FPQ #5)
- Garantie prolongée
- Programme indication clients avec SSQ Auto
- Financement des produits F&I à taux réduit
- Marquage antivol Sherlock
- Protections chimiques et esthétiques
- Logiciel d'analyse de rentabilité des offres de financement (Évoluprêt)
- Financement automobile en 2e et 3e chances au crédit

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

SULY INC
STRATÉGIES DE FIDÉLISATION

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

PROGRAMMES OFFERTS :

ClientCible
Stratégie de fidélisation au département du service

AutoVeille
Stratégie de fidélisation au département des ventes

Taktic
Stratégie de ventes privées

LES AVANTAGES SULY :

Gestion de données • Expert en segmentation de bases de données, Suly s'assure que chacun de vos clients demeure en contact avec votre concession tout au long du cycle de propriété.

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

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

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

Événements spéciaux • Suly offre des services clé en main qui permettent d'accroître l'achalandage, stimuler les ventes, regarnir l'inventaire de véhicules d'occasion et d'augmenter la notoriété de votre marque, toujours en assurant l'intégrité de votre précieuse base de données.

TRADER
EN ROUTE VERS LE PROGRÈS

La Société TRADER est un leader canadien respecté du secteur des médias en ligne, qui gère notamment des places d'affaires en ligne automobile et qui offre aux commerçants automobiles des solutions numériques de mise en marché et de gestion de leur inventaire.

Nos principales destinations en ligne incluent autoTRADER.caMC, autoHEBDO.netMC et Autos.ca, qui génèrent plus de 13,5 millions de visites par mois, notamment par l'entremise de notre application, téléchargée à plus de 3 millions de reprises. Nos sites autoTRADER.ca et autoHEBDO.net proposent une innombrable sélection de véhicules neufs et d'occasion canadiens, sur plate-forme web fixe et mobile.

Entretenant de solides partenariats avec Dealer.com et vAuto, TRADER propose les meilleures solutions web, de publicité numérique et de gestion d'inventaire, qui sont conçues pour accélérer la performance des commerçants de tout le Canada. Pour plus d'informations, visitez: go.trader.ca. Suivez TRADER sur Twitter et YouTube!

TD

Chez Financement auto TD, nous offrons les services suivants à nos concessionnaires :

- Prêts préférentiels
- Crédit spécialisé
- Plan de financement des stocks
- Services bancaires commerciaux
- Programme Aéroplan

TradeRev
Révolutionne la vente automobile en gros

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

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

ULTRA® Gestion Crédit Pré-emploi
Filiale de la CCAQ

Depuis maintenant près de dix-sept (17) ans, ULTRA, une filiale de La Corporation des concessionnaires d'automobiles du Québec, offre une multitude de services développés spécifiquement pour ses membres. Que ce soit l'ouverture de crédit, le recouvrement de vos comptes à recevoir, les enquêtes de préemploi ou les recherches de titres, tout a été pensé en fonction de vos besoins.

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

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

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

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

Les activités 2017 CarrXpert

CarrXpert Carrossier expert
www.carrxpert.com

Tournoi de golf

Club de golf Le Mirage, Terrebonne
Le lundi 15 mai 2017

Tournoi de golf

Club de golf Royal Québec
Le mardi 6 juin 2017

Congrès 2017

Manoir Saint-Sauveur
Du jeudi 14 septembre au
dimanche 17 septembre

Pour plus d'informations, contactez M. Jean Cadoret à la CCAQ
jcadoret@ccaq.com - 1 (418) 523-2991 - 1 (800) 463-5189

SIMPLIFIEZ
LA GESTION DE VOS CONTRATS

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

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

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

Distributeur autorisé CCAQ
Contrats électroniques

ADP www.adp.com | AUTOFLEXILOG www.autoflexilog.com | easy deal www.easydeal.qc.ca | PPP PROTECTION AUTOMOBILE www.groupeppp.com | ONE-EIGHTY www.oneeightycorp.com | LAUTOPAK www.lautopak.com | SERTI www.serti.com | CIELOCOM www.cielocom.com | PBS www.pbssystems.com

DES SOLUTIONS DE FINANCEMENT SUR MESURE POUR VOS CLIENTS

2e ET 3e CHANCE AU CRÉDIT

Iceberg Finance permet d'accroitre l'efficacité opérationnelle des commerçants automobiles du Québec. Nous avons développé des outils de financement des plus complets et conviviaux. De plus, Iceberg Finance offre un nouveau mode de financement pour les véhicules automobiles en crédit spécialisé et alternatif....
2e et 3e chance au crédit.

FINANCEMENT DES PRODUITS SSQ Évolution

- ✔ Assurance crédit
- ✔ Assurance versement
- ✔ Assurance de remplacement
- ✔ Garantie prolongée

Contactez-nous pour en savoir d'avantage

Est du Québec
Réal Breton
rbreton@icebergfinance.ca
Tel: 418-694-0960 poste 202

Ouest du Québec
Daniel Aubin
daubin@icebergfinance.ca
Cell: 514-476-8328

1515, av. St-Jean-Baptiste, bureau 183, Québec (Québec) G2E 5E2
Tel: 418-694-0960
Sans frais: 1-855-694-0960

ICEBERG FINANCE INC.

www.icebergfinance.ca

Partenaire de la CAA

Découvrez comment faire disparaître votre inventaire

Partenaire de la CCAA

easy deal

ventes@easydeal.ca --- www.easydeal.ca --- 866.255.3279

Étude de la valeur de votre entreprise

Analyse du marché régional

Étude de la fiscalité

Trouver l'acheteur ideal

Accompagnement dans chaque étape

Après avoir bâti votre entreprise, la décision de vendre celle-ci sera souvent la plus difficile et la plus déchirante que vous aurez à prendre. **Avec plus de 45 transactions et près de 20 ans d'expérience**, laissez-nous vous accompagner dans cette démarche souvent complexe.

Contact Dupuis Inc.

Guy Dupuis
Contact Dupuis Inc.

514.945.2000
866.573.5081
guy@contactdupuis.com

En cette période des fêtes,

OFFREZ-VOUS LA MEILLEURE FIDÉLITÉ DE CLIENTS QUI SOIT.

EN LIEN DIRECT AVEC VOTRE FABRICANT DE PRODUITS ET DE SERVICES COACHING

- **Financement auto** avec IA Fiducie et CTL
- **Assurance crédit** avec IA, Assurance et services financiers
- **Assurance de remplacement** avec IA Pacifique Générales
- **Garantie Prolongée Partenaire et Garantie Nationale** avec IA Pacifique Générales
- **Produits chimiques et électroniques** souscrits chez IA, Assurance et services financiers
- **Assurance auto :** Conventionnelle / Mobiliz (16-24 ans) avec IA, Assurance auto et habitation
- **Client-Tel :** Appelez-nous pour relancer vos ventes.

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

iA Groupe financier
iA Assurance auto et habitation
iA Fiducie
iA Pacifique Générales
iA Division Client-Tel

iA | VAG

GARANTIE PROLONGÉE PARTENAIRE
Garantie Nationale
Diamond Kote
VAG finance
SHERLOCK MARQUAGE ANTIVOL SHERLOCK INC. DISTRIBUTEUR
Partenaire de la FADOQ

450.671.9669 / 1 877.671.9009

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

www.iavag.ca