

# contact

La clé d'une bonne gestion de vos affaires

décembre 2017 - Volume 27, numéro 2



Les ressources humaines :

# UNE RICHESSE AU CŒUR DE L'ENTREPRISE



La Corporation des concessionnaires  
d'automobiles du Québec

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

# Table des matières

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

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  
**Lise Roy**

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.



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

## Fidéliser les employés en misant sur des stratégies efficaces en ressources humaines : une solution de continuité

*M. Gilles Poirier, Président du C.A. de la CCAQ .....p.3*

## L'attraction et la rétention de la main-d'œuvre dans le secteur de l'automobile

*Mme Lise Roy, Intérim du Président-directeur général de la CCAQ .....p.7*

## Le diagnostic du secteur des services automobiles : Un outil indispensable pour l'industrie!

*Mme Danielle Lechasseur, Directrice générale - CSMO-Auto .....p.13*

## La rareté de la main-d'œuvre : solutions gagnantes et stratégiques

*M. Yves-Thomas Dorval, Président-directeur général, CPQ .....p.19*

## L'emploi dans l'industrie automobile : comparaison entre le secteur de la fabrication et celui des services

*M. Dennis DesRosiers, Président, DesRosiers Automotive Consultants .....p.23*

## Embauche d'un travailleur étranger : Comment procéder?

*M<sup>e</sup> Ian Sam Yue Chi, Directeur des affaires juridiques et des relations avec l'industrie à la CCAQ .....p.29*

## Les employés au cœur de la santé et de la sécurité au travail

*M<sup>e</sup> Céline Servant, CRIA, Directrice de la Mutuelle de Prévention de la CCAQ .....p.35*

## Démarrer Carrière Auto

*M. John White, Président et chef de la direction, CADA.....p.39*

## Investir dans la formation continue c'est...

*M. Jean-François Gargya, Directeur de CarrXpert .....p.45*

## Nouveaux rôles en technologies de l'information chez les concessionnaires

*M. Eric Boily, Directeur des technologies de l'information à la CCAQ .....p.46*

## Êtes-vous à l'abri des mauvaises surprises?

*Mme Linda Blondeau, Directrice d'Ultra gestion crédit et préemploi...p.51*

## Bien accueillir un nouveau gestionnaire : c'est important

*Mme Amélie Guay, Conseillère senior en développement organisationnel, CAA-Québec.....p.53*

## Le programme de partenariat de la CCAQ : un concept gagnant

*.....p.56*



Garant  
des forêts  
intactes<sup>MC</sup>





**M. Gilles Poirier**

Président du conseil d'administration de la CCAQ

## FIDÉLISER LES EMPLOYÉS EN MISANT SUR DES STRATÉGIES EFFICACES EN RESSOURCES HUMAINES : UNE SOLUTION DE CONTINUITÉ

*Je me pencherai aujourd'hui sur la main-d'œuvre de l'industrie dans laquelle nous évoluons, soit celle de l'automobile. Je n'ai qu'à penser aux propos tenus par les présidents des corporations régionales lors des discussions tenues dans le cadre des assemblées de notre conseil d'administration pour constater qu'une certaine pénurie de personnel se fait sentir, et ce, à l'échelle provinciale. Dans certaines régions comme le Nord-Ouest, où le secteur minier est au cœur de l'activité économique, il convient de se démarquer de la concurrence.*



Bien que la satisfaction de la clientèle soit au cœur des activités de nos entreprises, il n'y a aucun doute dans mon esprit que leur succès repose d'abord sur une bonne et saine gestion de leurs ressources humaines, l'actif principal des PME.

Nous ne réinventons pas la roue! Cela dit, aujourd'hui plus que jamais, la fidélisation du personnel est prioritaire. Conséquemment, tous les aspects d'une bonne relation avec les employés sont importants. Voici quelques stratégies intéressantes que les entreprises soucieuses de leur main-d'œuvre pourraient mettre en place.

### ***D'abord, les communications***

Bien renseigner ses employés sur les politiques de son entreprise est primordial. C'est idéalement le représentant de la PME qui devrait accueillir les nouvelles ressources humaines et leur remettre un Guide de l'employé au moment de leur embauche.

Ce guide peut, entre autres, contenir une description détaillée des tâches à accomplir ainsi que des explications précises quant aux objectifs et politiques de l'entreprise, incitant ainsi les employés à se sentir interpellés et à contribuer au bon déroulement des activités.

Plus les employés sont animés par un sentiment d'appartenance, plus ils se sentent valorisés, plus ils sont heureux et productifs, et plus la gestion des ressources humaines est efficace. Lorsque les gestionnaires se soucient des employés, ces derniers sont généralement mieux disposés à satisfaire la clientèle de l'entreprise pour laquelle ils travaillent.

### ***Un climat de confiance***

L'existence d'un climat de confiance est tout aussi indispensable au bon fonctionnement d'une PME. En effet, cette chimie entre la direction et les employés est essentielle.

Le personnel est heureux de connaître tout ce qui se rapporte aux activités de l'entreprise pour laquelle il travaille, que ce soit lié au service des ventes, à la satisfaction de la clientèle, à une réorganisation ou à un changement administratif. À ce propos, j'ai pu constater, au fil des ans, que les renseignements fournis aux employés, s'ils sont nombreux et pertinents, renforcent leur sentiment d'appartenance.

### ***La promotion de la bonne santé***

La promotion de la bonne santé physique du personnel est aussi essentielle. En effet, l'état de santé des employés a un impact direct sur le rendement de l'entreprise.

Parce qu'elles ont bien compris ceci, plusieurs PME proposent dorénavant des programmes de santé en milieu de travail qui présentent des avantages à court et à long terme. Ces programmes peuvent, entre autres, diminuer le stress des employés et réduire leur taux d'absentéisme, soutenir le moral de l'équipe, diminuer les coûts liés aux soins de santé et, par conséquent, augmenter le niveau de productivité de l'entreprise.

Les programmes comprennent finalement toute une gamme d'activités qui visent tant à sensibiliser qu'à influencer, informer et former les employés à développer des conditions de travail favorables et à stimuler leurs efforts.

### **L'évaluation de la satisfaction au travail**

L'évaluation de la satisfaction au travail donne des pistes de solutions précieuses pour optimiser la gestion des activités d'une organisation. Des outils comme des mini sondages et des suivis réguliers peuvent aider à cerner les signes d'un début d'inconfort ou de conflit au travail. Même si le personnel se confie de manière anonyme, les réponses à ces questions posées par l'employeur peuvent néanmoins tracer un portrait clair de la satisfaction de la main-d'œuvre et de ce qu'elle considère être un frein à son bien-être.

Le simple fait de donner une voix aux employés permet de leur offrir un sentiment d'importance aux yeux de l'organisation qui prend en compte leurs opinions. Même les plus petites actions peuvent faire une différence et contribuer à la fidélisation des employés.

### **La fidélisation et le recrutement de personnel compétent : un défi de taille**

En conclusion, les dirigeants qui améliorent la qualité de vie de leurs employés en leur offrant un milieu de travail où ils se sentent appréciés et valorisés sont plus susceptibles de conserver leurs employés.

Plus un emploi est attrayant et offre des conditions de travail avantageuses et stimulantes, plus les nouvelles ressources y seront intéressées. C'est tout un défi, considérant le contexte dans lequel évolue actuellement l'industrie de l'automobile!

LA



EN ACTION!

L'été qui vient de se terminer a permis à plusieurs employés et leurs proches de la CCAQ de vivre de belles expériences sportives toutes aussi enrichissantes les unes que les autres, à savoir : le 1000 km et la Boucle du Grand défi Pierre Lavoie; les différents défis de l'édition de "je cours Québec", le tour de l'Île d'Orléans, et le cyclo-défi de l'institut de cardiologie et de pneumologie de Québec.



**LA CCAQ tient à remercier ses commanditaires :**  
Banque Scotia - Axalta - Uap/Cmax - IA/Vag - Ultra gestion de crédit et préemploi - CCAM (Montréal) - CarrXpert - Occasion en Or  
Mutuelle de prévention - Ambulance Val d'or - Centre du camion Amos et Groupe Gareau



**NE FRAPPEZ PAS  
UN MUR DURANT  
VOS NÉGOCIATIONS.  
UTILISEZ LE RAPPORT  
D'ÉVALUATION DE VÉHICULE.**

Les clients magasinent souvent chez les concessionnaires avec une mauvaise perception de la véritable valeur de leur véhicule d'échange. Le Rapport d'évaluation de véhicule de CARPROOF vous confirme que votre évaluation est la plus précise grâce à la validation d'une tierce partie. Résultats? Des clients heureux et plus de ventes.

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



**CAR PROOF**<sup>MD</sup>  
RAPPORT D'ÉVALUATION DE VÉHICULE

# Axé sur la performance



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

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





**Mme Lise Roy**

Vice-présidente – Administration / Intérim du Président-directeur général de la CCAQ

# L'ATTRACTION ET LA RÉTENTION DE LA MAIN-D'ŒUVRE

## DANS LE SECTEUR DE L'AUTOMOBILE

*Au cours des dernières années, de nombreux articles et reportages ont porté sur le vieillissement de la population et la baisse de la disponibilité de la main-d'œuvre au Québec. Comme employeur, il est consternant de voir le taux de chômage réduire comme une peau de chagrin la main-d'œuvre sur laquelle on comptait.*

Ce constat, joint au fait que les emplois en concessions ou en carrosseries sont majoritairement spécialisés et requièrent des diplômes d'études professionnelles (emplois techniques), collégiales ou des baccalauréats (emplois en ventes, en administration et en gestion), a de quoi inquiéter tout gestionnaire responsable des ressources humaines de notre secteur d'activité. Parce qu'ils sont confrontés aux enjeux de rétention et d'attraction de la main-d'œuvre, trouver les bonnes ressources pour chacun des postes qu'ils doivent pourvoir devient tout un défi pour les employeurs.

### L'attraction

Il importe d'être conscient que les travailleurs d'aujourd'hui sont plus scolarisés que ceux de la génération précédente et plus conscients de leur valeur, rendant l'attraction de la main-d'œuvre plus difficile. Puis, comme ils ont accès à une multitude d'informations grâce au Web, ils savent qu'ils ne sont pas toujours légion à poser leur candidature. Il devient donc impératif de bien structurer les pratiques de recrutement, soit le premier outil d'attraction.

Le discours du recruteur dans le cadre d'un processus d'embauche doit correspondre à la réalité du poste qu'il désire pourvoir. D'emblée, l'affichage d'une opportunité d'emploi devient, pour une organisation, une véritable action de marketing. Il convient donc de traiter cette étape avec le plus grand soin, tout comme celle de l'intégration du personnel en entreprise ou de l'accueil des candidats lors des entrevues.

À cet effet, la CCAQ, en collaboration avec la firme de psychologues Pierre Boucher, a développé, en 2016, des grilles d'entrevue par compétences spécifiques à chaque métier visant à enrichir le contenu et la stratégie des entrevues d'embauche de ses membres. Ces grilles, en plus de toute la documentation destinée à optimiser le processus d'embauche et à simplifier la tâche des recruteurs en concessions, en carrosseries ou en concessions de camions lourds, sont offertes sur l'extranet de la CCAQ.

Dans le même ordre d'idée, le Web accueillera bientôt une grande nouveauté! En effet, la CCAQ et la CCAM ont travaillé avec la CADA pour offrir à l'ensemble des concessionnaires un site d'embauche d'envergure nationale. Ce site sera mis en ligne au début de 2018. Vous pourrez en apprendre plus à ce sujet en consultant l'article de M. John White dans le présent numéro de la revue Contact.

On entend beaucoup parler des particularités des travailleurs de moins de 35 ans de la génération Y ainsi que de celles des employés de 35 à 50 ans de la génération X, qui suivent de près les baby-boomers commençant à prendre leur retraite. On s'intéresse à leurs attentes en matière d'organisation sociale en général, mais également en fait de travail. Ces travailleurs sont plus scolarisés que ceux des générations précédentes et s'attendent généralement à contribuer au développement de l'organisation pour laquelle ils travaillent. Il importe donc de leur tailler une place de choix en entreprise afin de les retenir lorsqu'ils sont talentueux.

Les travailleurs immigrants peuvent aussi devenir un atout non négligeable pour compléter une équipe. Cela dit, il convient de retenir que leur intégration n'est pas une panacée et qu'il faut également savoir les retenir pour assurer un réel retour sur notre investissement. À ce sujet, je vous invite à consulter l'article, dans le présent numéro, de mon collègue M<sup>e</sup> Ian Sam Yue Chi qui traite des étapes à suivre et des enjeux à connaître pour tout employeur désireux de recruter une main-d'œuvre qui vit à l'étranger.

Le développement de bonnes relations avec les institutions d'enseignement d'où émanent des stagiaires qui peuvent devenir de bons employés, plus spécifiquement en ce qui concerne les travailleurs diplômés ou de niveau secondaire, tels les techniciens en mécanique ou en carrosserie, les commis aux pièces ou les conseillers techniques, est un autre moyen d'attirer la main-d'œuvre.



---

**« Comme ils ont accès à une multitude d'informations grâce au Web, ils savent qu'ils ne sont pas toujours légion à poser leur candidature. Il devient donc impératif de bien structurer les pratiques de recrutement, soit le premier outil d'attraction. »**

---

Certaines commissions scolaires offrent à leurs étudiants en formation professionnelle des programmes d'alternance travail-études (ATE) qui leur permettent d'accomplir minimalement deux stages en milieu de travail en alternance avec les périodes qu'ils passent en classe. Ces stages doivent représenter au moins 20 % des heures que dure le programme de formation menant à l'obtention d'un diplôme reconnu par le ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur. À titre d'exemple, le Centre de formation professionnelle Wilbrod Bherer, en collaboration avec la Corporation Mobilis, proposera un programme d'ATE à une vingtaine d'étudiants en mécanique automobile, et ce, dès 2018. Le Centre formation de St-Romuald, pour sa part, offrira à 17 de ses élèves en mécanique de camions lourds une formation dont les heures seront réparties entre milieu de travail et milieu scolaire. Il s'agit d'un projet pilote. D'autres projets de la même nature sont aussi en cours de préparation à la suite d'initiatives des commissions scolaires et des corporations des concessionnaires de la Mauricie et du Nord-Ouest.

La formule de l'ATE est particulièrement valorisée par le gouvernement du Québec qui, depuis le début de 2017, la présente comme étant le meilleur moyen de former les jeunes travailleurs. De plus en plus de commissions scolaires offrent ce type de formation, malgré qu'il requière une remise en question de l'enseignement secondaire traditionnel, où les stages sont plutôt effectués en fin de parcours. La formule de l'ATE a comme particularité de nécessiter la participation d'employeurs prêts à recevoir des stagiaires en cours de formation de manière à les transformer en employés bien formés.

L'Association québécoise de l'alternance études-travail (AQAET) contribue de façon active à l'attraction de futurs travailleurs et à la sensibilisation des employeurs à offrir des stages de qualité. L'objectif de cette démarche : former, dans un contexte de pénurie de main-d'œuvre, un nouveau bassin de travailleurs du service après-vente. On comprend tout l'intérêt de cette initiative quand on sait que le taux de chômage, au Québec, est actuellement d'environ 6 % et que la ville de Québec, de même que la région de Chaudière-Appalaches, présentent aujourd'hui le plus bas taux de chômage au Canada, soit 3,8 %. Ces chiffres traduisent le fait que nous évoluons dans une situation de plein emploi.

### **La rétention**

En matière de rétention de la main-d'œuvre, divers aspects sont à considérer. « L'expérience employé », comme la nomme les spécialistes en ressources humaines, notamment pour la différencier du concept particulièrement important pour les acteurs du secteur de l'automobile « d'expérience client », semble être un incontournable pour la rétention de la nouvelle main-d'œuvre. Pour bonifier leur « expérience employé », chaque employeur qui désire garder ses travailleurs compétents a intérêt à se poser les questions suivantes : les conditions de travail offertes par notre entreprise sont-elles concurrentielles? Les formations requises pour réaliser adéquatement les tâches à accomplir leur sont-elles proposées? Le travail des employés est-il reconnu et adéquatement apprécié? Les employés se sentent-ils respectés par leur équipe et leur employeur? Pour retenir leur personnel efficace, qui cherche une

expérience valorisante en milieu de travail, les employeurs qui répondent à ces questions par l'affirmative sont avantagés.

Plusieurs façons de former les employés sont offertes aux entreprises. Notre bannière CarrXpert, par exemple, offre à ses membres tout un processus d'accompagnement des employés d'expérience qui n'ont pas de diplôme. Il s'agit d'une démarche qui a été entreprise par la bannière en 2016 et qui, depuis, se poursuit.

C'est à la fin de 2016 que CarrXpert a mis en branle un projet-pilote visant à appuyer les ateliers de carrosserie voulant investir dans la reconnaissance des acquis et des compétences (RAC) de leurs travailleurs. Cette démarche nécessitait l'accomplissement de différentes tâches, notamment celles de recueillir divers documents liés aux parcours des employés et de développer des ententes avec différentes commissions scolaires (le projet-pilote impliquait la commission scolaire de la Capitale) afin d'évaluer les acquis des travailleurs et de leur offrir les formations manquantes à l'obtention de leur diplôme d'études professionnelles (DEP).

Le projet-pilote a permis à une majorité de travailleurs participants d'obtenir leur DEP après seulement quelques jours de formation personnalisée. Aujourd'hui, ce sont quelque 125 employés qui ont entamé le processus de RAC et plusieurs commissions scolaires de la province qui sont impliquées tant dans l'évaluation de leurs compétences que dans leur formation.

L'acquisition d'un tel diplôme permet au candidat d'obtenir instantanément une reconnaissance des comités paritaires de la région où il travaille, s'ils y sont présents, et de l'organisme I-Car, qui offre aux carrossiers une certification reconnue et demandée par les constructeurs et les assureurs du Canada et des États-Unis. Dès l'obtention du diplôme, employeurs et employés reçoivent les unités d'équivalence nécessaire à l'obtention de la certification I-Car.

La CCAQ met à la disposition de ses membres, sur son extranet, un bottin de formateurs privés et publics de même que les résultats d'une enquête triennale sur la rémunération des employés des secteurs de l'automobile et du camion lourd qui travaillent chez ses membres actifs. Ces outils peuvent supporter vos démarches d'embauche qui, chaque année, maintiennent les 43 000 emplois que l'on retrouve chez nos membres.

Selon un sondage réalisé il y a quelques années par l'Ordre des conseillers en ressources humaines et relations industrielles agréé du Québec (ORHI), la rétention des employés est basée sur plusieurs facteurs. En effet, selon ce sondage, les trois éléments qui provoqueraient le plus fréquemment des départs sont le mauvais climat de travail, la faible possibilité de promotion et d'avancement ainsi que le manque de reconnaissance de l'employeur. La rémunération et les horaires de travail, que l'on croit être les plus grands incitatifs aux départs, arrivent bien après ceux énumérés précédemment.

**Les activités 2018 CarrXpert**

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

**Tournoi de golf**  
Club de golf Le Mirage, Terrebonne  
Le jeudi 17 mai 2018

**Tournoi de golf**  
Club de golf Royal Québec  
Le mercredi 20 juin 2018

**Congrès 2018**  
Manoir Richelieu  
Du jeudi 6 septembre au  
dimanche 9 septembre 2018

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



# Adoptez-le et rêvez.

Les rêves de retraite deviennent réalité avec CADA 360 – Épargne-retraite. Les régimes sont encadrés par un comité de concessionnaires fiduciaires pour s'assurer qu'ils demeurent concurrentiels et répondent à vos besoins. Et pour atténuer les coûts liés aux soins de santé à la retraite, seul CADA 360 offre des régimes d'avantages sociaux pour concessionnaires et employés retraités.

Quand vous passez aux régimes CADA 360, vous optez pour des solutions créées pour vos besoins, tout en appuyant la défense de vos intérêts.

**CADA 360 – Épargne-retraite.**  
**N'est-il pas grand temps de l'adopter?**



Pour en savoir plus, appelez au 1-800-463-5289  
ou écrivez à [cada360@cada.ca](mailto:cada360@cada.ca).

**CADA**  **360** <sup>®</sup>  
Un choix qui rapporte

# Maximisez votre rendement et votre performance !

Avec ses **20 ans** d'expérience et sa compréhension profonde du marché de l'automobile, BOOST est un véritable **levier de croissance**.

- Trouvez de la main-d'œuvre qualifiée
  - Optimisez vos opérations fixes
  - Maximisez vos ventes
- Apportez des changements significatifs à votre entreprise



Claude Chabot, associé principal  
601, avenue du Cénacle Québec  
Québec (Québec) G1E 6W4  
T 418 652-1757 • 1 877 652-1757, poste 120  
[www.boost.ca](http://www.boost.ca)

BOOST Groupe conseil est partenaire de la CCAQ et accrédité par Emploi-Québec.

# DES SOLUTIONS DE FINANCEMENT SUR MESURE POUR VOS CLIENTS

## 2<sup>e</sup> ET 3<sup>e</sup> CHANCE AU CRÉDIT

Iceberg Finance permet d'accroître 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...  
2<sup>e</sup> et 3<sup>e</sup> chance au crédit.

## PROGRAMME D'AVANCE D'ARGENT

- ✓ Pour couvrir le comptant exigé par le créancier automobile
- ✓ Pour couvrir le coût des équipements et/ou accessoires lors de l'achat du véhicule
- ✓ Pour couvrir l'équité négative

## FINANCEMENT DES PRODUITS **SSQ** Évolution

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

Contactez-nous pour  
en savoir d'avantage

Est du Québec et Mauricie  
**Roberto Bernard**  
Cell : 418-654-5438  
rbernard@icebergfinance.ca

Montréal et Rive Nord  
**Daniel Aubin**  
Cell : 514-476-8328  
daubin@icebergfinance.ca

Montréal, Bois-Francs et Estrie  
**Sylvie Lacharité**  
Cell : 819-578-0601  
slacharite@icebergfinance.ca

2470, avenue Dalton  
Québec (Québec) G1P 3X1  
Tél : 418-694-0960  
Sans frais : 1-855-694-0960



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





**Mme Danielle Lechasseur**  
Directrice générale, CSMO-Auto

# LE DIAGNOSTIC DU SECTEUR DES SERVICES AUTOMOBILES

## UN OUTIL INDISPENSABLE POUR L'INDUSTRIE!

*Le 28 septembre dernier avait lieu le 5<sup>e</sup> Forum des orientations triennales du Comité sectoriel de main-d'œuvre des services automobiles (CSMO-Auto). À cette occasion, les représentants des associations et les différents partenaires de l'industrie se sont réunis pour partager leur vision de l'industrie et pour explorer différentes pistes de solutions pour faire face aux enjeux liés à la main-d'œuvre.*

Pour alimenter les échanges, la firme Proxima Centauri, mandatée par le CSMO-Auto pour la réalisation du diagnostic sectoriel, est venue présenter les principaux constats quant aux grands défis de l'industrie des services automobiles.

Tous les trois ans, le CSMO-Auto réalise un diagnostic sectoriel de l'industrie des services automobiles. Ce portrait permet de définir et de suivre les grandes tendances à venir, particulièrement celles qui concernent directement la main-d'œuvre. Pour cette édition du diagnostic, le CSMO-Auto a voulu se pencher davantage sur le volet des ressources humaines, qui représente probablement le plus grand défi actuel des entreprises du secteur des services automobiles.

Dans un contexte de rareté de main-d'œuvre, il est d'autant plus important de bien saisir la réalité des entreprises et des travailleurs de l'industrie. À cet effet, près de 700 employeurs, travailleurs, et autres acteurs du secteur ont collaboré au diagnostic en répondant à un sondage Web et en participant à des panels de discussion thématiques en ligne.

Voici donc quelques résultats et faits saillants de ce portrait de l'industrie.

### **Tendances du secteur**

La plupart des recherches l'ont démontré et plusieurs experts l'affirment : l'industrie est le berceau de trois grandes tendances qui s'accroîtront au cours des prochaines années.



Électrification  
des véhicules



Conduite  
autonome



Connectivité

L'augmentation accélérée des nouvelles technologies, les politiques gouvernementales en matière de durabilité et l'évolution des préférences des consommateurs en ce qui a trait aux véhicules encouragent ces trois tendances.

### **Grands défis du secteur**

#### **Les technologies**

L'industrie des services automobiles assiste à une véritable course à la transformation de l'automobile et à une éclosion de nouveautés. Les défis visant à rendre les voitures plus connectées, plus électriques, plus autonomes et moins polluantes sont nombreux.

#### **Programmes scolaires**

L'adéquation entre les programmes de formation professionnelle et le marché du travail semble être une préoccupation importante des employeurs. En effet, ceux-ci recherchent de plus en plus des travailleurs qualifiés et s'attendent à ce que les programmes de formation répondent davantage aux besoins et aux réalités de leur entreprise. De plus, pour attirer la relève, les entreprises souhaitent miser sur la promotion des métiers de l'industrie des services automobiles.

#### **Communication**

Baucoup de renseignements utiles sont offerts aux employeurs, mais ceux-ci sont malheureusement dispersés sur le Web et dans les différentes organisations. L'industrie gagnerait à déployer une stratégie de communication plus homogène et à rassembler toutes ces informations.

### **Grands défis RH**

L'enquête démontre que les entreprises de l'industrie sont en grande majorité des PME sans service de ressources humaines (RH) capable de les soutenir. Conséquemment, la tâche de gérer les RH est souvent accomplie par le propriétaire lui-même, ou le directeur des finances.

#### **Attraction de la main-d'oeuvre**

L'attraction de la main-d'oeuvre demeure un défi important pour les entreprises de l'industrie. Le diagnostic démontre que plusieurs des pratiques des entreprises en matière d'attraction n'appuient pas efficacement leur recrutement et qu'elles gagneraient à diversifier les stratégies qu'elles utilisent.

### Quelques données :

- 46 % des entreprises n'affichent jamais leurs postes dans les médias sociaux
- 66 % des entreprises n'affichent jamais leurs postes sur leur site Web
- 77 % des entreprises utilisent rarement ou jamais les sites d'affichages payants

### Pratiques RH

Les entreprises ont mis en place plusieurs stratégies afin de favoriser la rétention de leur main-d'œuvre et leur efficacité. Cependant, ces pratiques gagneraient à être améliorées, particulièrement celles qui concernent l'accueil et l'intégration des employés, l'évaluation du personnel, les politiques de rémunération ainsi que la communication interne.

### Quelques données :

- 63 % des entreprises offrent des horaires de travail plus flexibles
- 19 % des entreprises mettent de l'avant, lors de leurs entrevues, la conciliation travail-famille
- 52 % des entreprises offrent un régime d'assurance collective, mais seulement 38 % d'entre elles en parlent en entrevue

### Développement des compétences

Le diagnostic révèle que les employeurs éprouvent certaines difficultés à former et à développer les compétences de leur personnel. Ce problème s'explique entre autres par le manque de temps, lui-même causé par la rareté de la main-d'œuvre.

### Formation continue

L'émergence de nouvelles technologies et les transformations futures des véhicules demandent l'intégration d'une culture de formation continue chez les employeurs et les travailleurs. En effet, les nouvelles technologies ont une incidence importante sur le savoir-faire technique de la main-d'œuvre ainsi que des conséquences importantes sur la rentabilité d'une entreprise.

Selon les répondants du sondage employeur, au cours des trois prochaines années, certains besoins en matière de formation devraient être comblés :

- 67% nouveaux équipements
- 60% santé et sécurité
- 60% nouveaux procédés
- 54% nouveaux employés

### La relève

#### Pénurie de la clientèle étudiante

Une majorité des centres de formation (CFP) consultés mentionne qu'il existe une réelle pénurie de la clientèle étudiante, et ce, malgré les stratégies qu'elle utilise pour attirer les élèves.

#### Profil de la clientèle étudiante

Les étudiants inscrits dans les CFP répondants sont généralement âgés de moins de 20 ans et proviennent habituellement de la formation d'études secondaires (DES), avec ou sans diplôme. Quelques étudiants de plus

de 30 ans teintent également le portrait, s'y retrouvant alors plutôt dans le cadre d'une réorientation de carrière.

### Relations avec les employeurs

La majorité des CFP répondants a fait valoir les excellentes relations qu'elle entretient avec les futurs employeurs. La structure des programmes d'alternance travail-études mise en place dans les différentes régions facilite sa communication avec les entreprises. Cela dit, malgré cette collaboration, l'affichage de postes dans les CFP par les employeurs est un moyen de recrutement rarement ou jamais utilisé.

### Les femmes dans l'industrie des services automobiles

La main-d'œuvre féminine représente 17 % de l'ensemble de celle de l'industrie des services automobiles. 21 % de ces travailleuses œuvrent chez les concessionnaires et les marchands de véhicules, où elles occupent principalement des postes de conseillère technique, de conseillère en vente, de gestionnaire et de préposée à l'esthétisme.

### Pratiques de rétention et de fidélisation de la main-d'œuvre

Les bonnes pratiques de gestion des ressources humaines ont des impacts positifs sur la rétention, la fidélisation et l'efficacité des entreprises. L'accueil et l'intégration sont au cœur des enjeux de rétention.

Le diagnostic révèle que dans les trois dernières années, 52 % des recrutements ont été effectués en raison de départs volontaires, et que les postes ainsi libérés ont été pourvus en 12 mois, dans 45 % des cas. L'étude soulève donc un questionnement sur l'efficacité de l'accueil et de l'intégration des nouveaux employés au sein des entreprises de l'industrie des services automobiles. Elle propose des recommandations aux entreprises qui veulent améliorer leurs pratiques.

En conclusion, le diagnostic sectoriel des services automobiles révèle plusieurs pistes de réflexion et d'action. Il est un outil indispensable pour l'industrie.



### Pour en savoir plus :

<https://www.csmo-auto.com/etudes-et-diagnostics/diagnostic-sectoriel-2017>

# Le seul magazine de la CADA à l'intention des concessionnaires du Québec



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

 Universus



# Adoptez-le et fidélisez.

Fidélisez vos meilleurs employés et gardez-les heureux grâce à CADA 360 – Avantages sociaux. Chaque élément du régime a été élaboré sous la supervision d'un comité de concessionnaires fiduciaires en pensant à vous et à vos employés. Des conseillers experts facilitent le passage à CADA 360 et l'accès aux avantages pour les employés.

Quand vous passez aux régimes CADA 360, vous optez pour des solutions créées pour vos besoins, tout en appuyant la défense de vos intérêts.

## **CADA 360 – Avantages sociaux.**

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



Pour en savoir plus, appelez au 1-800-463-5289  
ou écrivez à [cada360@cada.ca](mailto:cada360@cada.ca).

**CADA**  **360**<sup>®</sup>  
Un choix qui rapporte

# Allez plus loin



Kijiji est le plus grand salon au Canada



kijiji™

[kijijiforbusiness.ca](http://kijijiforbusiness.ca)



# La vente simplifiée.

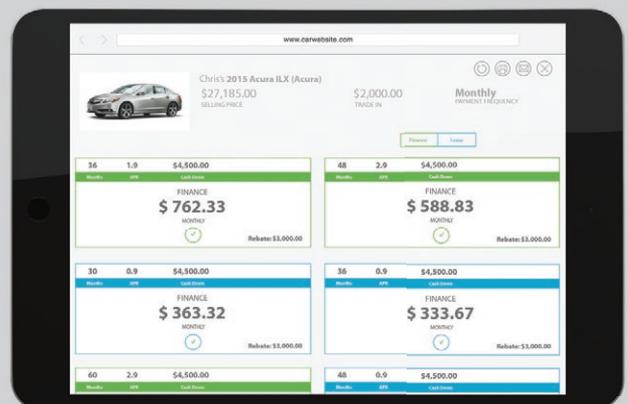
Voici Gestion de transactions de Dealertrack alimenté par DealerCorp, la solution frontale de gestion des ventes au détail la plus nouvelle et la plus innovante au Canada, conçue pour simplifier votre processus de vente.

## 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](http://dealertrack.ca).





**M. Yves-Thomas Dorval**  
Président-directeur général, CPQ

# LA RARETÉ DE LA MAIN-D'ŒUVRE

## SOLUTIONS GAGNANTES ET STRATÉGIQUES

*Le manque de main-d'œuvre est un enjeu majeur souvent soulevé par plusieurs employeurs du Québec. Cette situation, dont les effets sur notre économie sont encore difficiles à mesurer, conduit inévitablement les entreprises à retarder leurs projets d'expansion, voire à réduire leurs quarts de travail ou à revoir leurs processus organisationnels. Bien qu'elle n'affecte pas les corps d'emploi et les régions de la même manière, il s'agit d'une difficulté qui affecte bon nombre d'employeurs et qui n'est pas à la veille de se résorber. Peut-on parler de crise de la main-d'œuvre?*

### Les causes

L'actuel manque de main-d'œuvre est surprenant considérant qu'il y a dix ans à peine, la crise financière a eu un impact significatif sur le taux de chômage. Ce fut d'ailleurs particulièrement le cas de celui des entreprises tournées vers l'exportation, elles-mêmes durement frappées par cette crise de 2008 qui a gravement bouleversé l'économie américaine.

Le taux d'emploi a aujourd'hui atteint un véritable sommet. C'est entre autres le vieillissement de la population québécoise, faisant en sorte que de moins en moins de personnes soient disponibles pour occuper un emploi, qui a contribué à ce phénomène. L'Institut de la statistique du Québec estime que la population de 20 à 64 ans, soit celle qui est en âge de travailler, diminuera de 2 % d'ici 2035. Dans 7 des 17 régions administratives, cette baisse sera supérieure à 10 %. Voilà qui n'est guère rassurant pour les années à venir!

En plus de ressentir les effets du vieillissement démographique ainsi que de l'exode de la main-d'œuvre vers les grands centres urbains, certains secteurs économiques souffrent également du manque d'intérêt des jeunes pour la formation professionnelle et technique. Plusieurs métiers, dont la demande est pourtant forte, se retrouvent en pénurie d'employés en raison de ce manque d'étudiants dans les programmes de formation auxquels ils correspondent.

### Les enjeux

Au Québec, la main-d'œuvre devient plus rare. Il s'agit d'une tendance qui se poursuivra durant les deux prochaines décennies et qui s'inscrit déjà parmi les préoccupations des employeurs.

Un sondage réalisé en octobre 2016 par le Conseil du patronat du Québec (CPQ) auprès d'un échantillon

représentatif de 300 employeurs a montré hors de tout doute que les difficultés d'embauches représentent un problème quotidien pour les entreprises. En effet, 7 entreprises sur 10 ont déploré les désagréments liés à leurs démarches visant à recruter de la main-d'œuvre. Pour les employeurs, ces obstacles en matière d'emploi sont avant tout dus à la rareté du personnel et à la plus grande complexité des postes, ce qui les rend plus durs à combler.

Cette difficulté d'accroître le bassin de main-d'œuvre pourrait pourtant se voir atténuée par le bon nombre de travailleurs potentiels qui demeurent en marge du marché du travail. En effet, plusieurs candidats, ayant tous des connaissances et des compétences différentes, restent à découvrir.

**« 7 entreprises sur 10 ont déploré les désagréments liés à leurs démarches visant à recruter de la main-d'œuvre. »**

### Les solutions possibles

#### Accroître le bassin de main-d'œuvre

Pour faire face au manque de main-d'œuvre, il faut s'allier à toutes les ressources disponibles. Dans le contexte actuel de pénurie, il peut sembler contradictoire que des difficultés parsèment encore le parcours vers l'emploi de certains groupes de travailleurs comme les immigrants, les personnes en situation de handicap et les Autochtones. L'embauche de ces personnes

représente un défi pour bon nombre d'employeurs, qui ne se sentent pas outillés pour faciliter leur inclusion.

Chose certaine, des mesures pour accompagner les entreprises qui ne souhaitent pas fermer la porte à ces forces en marge du marché du travail devront être mises en place. Pour les employeurs, jamais le coût du développement de ces mesures n'équivaudra à la perte d'une main-d'œuvre précieuse.

La gestion de la diversité représente la voie de l'avenir, et bon nombre de secteurs y sont ouverts.

### **Gérer la rétention d'un capital humain en changement**

Les valeurs intergénérationnelles en lien avec la rétention des travailleurs expérimentés représentent un autre défi pour les employeurs, qui doivent se préparer au départ de ces derniers. Dans le même ordre d'idée, les entreprises ne doivent pas négliger la perte de leurs formateurs aguerris, ceux-là mêmes qui auraient pu contribuer à l'intégration des travailleurs moins expérimentés en réaction stratégique aux transferts des compétences organisationnelles.

Les employeurs devront donc faire preuve d'imagination afin d'offrir aux travailleurs plus âgés et aux employés qui assureront la gestion de la relève des conditions de travail qui répondent respectivement à leurs aspirations et à leur développement professionnel.

### **Augmenter l'attractivité des entreprises**

L'adoption des meilleures pratiques pour attirer, motiver et favoriser la rétention du personnel est devenue l'une des meilleures façons pour les employeurs de se démarquer de leurs concurrents en matière de développement de talents.

À cet effet, le sondage du CPQ a démontré qu'environ 4 entreprises sur 5 offrent actuellement à leurs employés des solutions leur permettant de concilier vie professionnelle et personnelle. La majorité de ces entreprises proposent à leur personnel, entre autres, des horaires flexibles, une réduction de la semaine de travail et des congés mobiles non rémunérés.

### **Accroître la productivité et la formation**

Si l'on ne peut compter sur une importante hausse de la main-d'œuvre disponible, on peut toutefois miser sur l'augmentation de la productivité des employés. Cela dit, cette solution requiert des investissements considérables, entre autres en fait d'équipements et d'organisation du travail. Ces éléments, indissociables, sont indispensables pour le développement et l'amélioration continue des compétences du personnel ainsi que pour l'adéquation entre les compétences des employés et celles que recherchent les employeurs.

Pour appuyer les employeurs dans cette démarche, le gouvernement devrait instaurer des services d'aide à l'emploi et des programmes de formation ou de stage. Les métiers spécialisés pour lesquels il n'existe pas de programmes de formation académique, pour leur part, peuvent se tourner vers la formation en entreprise, qui reste la meilleure voie pour obtenir la main-d'œuvre requise.

L'alternance travail-étude et les stages sont des moyens efficaces pour améliorer le transfert des compétences, le recrutement des employés et l'expérience en milieu de travail des étudiants de tous les niveaux. En plus d'intéresser les jeunes aux métiers d'avenir et d'offrir à la relève divers choix de carrière qui tiennent compte des besoins du marché du travail, la méthode de l'alternance travail-étude permet d'accroître la valorisation des métiers et des formations techniques.

### **Conclusion**

La pénurie de main-d'œuvre n'est pas un phénomène éphémère devant lequel il faut rester inerte. Quoiqu'il s'agisse d'un enjeu collectif, les employeurs doivent redoubler d'audace afin de se démarquer et de miser sur leur attractivité. Pour ce faire, plusieurs moyens et solutions sont à leur portée.

La recherche de l'excellence va bon train, plaçant la disponibilité et la qualité du capital humain, de la relève, de l'éducation, de l'enseignement supérieur et de la formation professionnelle en plein cœur de la nouvelle économie.

---

**« La majorité de ces entreprises proposent à leur personnel, entre autres, des horaires flexibles, une réduction de la semaine de travail et des congés mobiles non rémunérés. »**

---





{groupe **mg** marketing}

**VOTRE PARTENAIRE  
D'AFFAIRES POUR  
SURPASSER VOS  
OBJECTIFS !**



**ÉVÈNEMENT**

ACCÈS

**PRIVILÈGE**

UNE EXPÉRIENCE D'ACHAT UNIQUE !

Organisation des événements  
de ventes Accès Privilège  
(ventes privées)

Campagnes de télémarketing  
pour sollicitation et/ou relance  
de la clientèle (département  
des ventes et/ou service)

Suivi de la clientèle

Campagne de publipostage

Formation en vente et service à  
la clientèle

**MGMARKETING.CA**

Annoncez-vous sur  
le plus gros site  
de contenu automobile  
au Québec.

Nous pourrions remplir



**STADES OLYMPIQUES**  
**AVEC NOTRE NOMBRE DE VISITEURS PAR MOIS\***  
57% sont en mode achat



\*870 000 visiteurs uniques  
(septembre 2017)



LE **GUIDE**  
DE **L'AUTO**<sub>MC</sub>



**M. Dennis DesRosiers**

Président, DesRosiers Automotive Consultants

# L'EMPLOI DANS L'INDUSTRIE AUTOMOBILE

## COMPARAISON ENTRE LE SECTEUR DE LA FABRICATION ET CELUI DES SERVICES

***Dans l'industrie automobile, on parle surtout des emplois liés à la fabrication. En effet, on dirait parfois qu'il s'agit des seuls postes dont se préoccupent les divers ordres de gouvernement. La théorie qui explique ce phénomène est la suivante : les emplois liés à la fabrication sont mobiles. L'usine d'un pays n'est pas aussitôt fermée qu'il en ouvre une dans un autre pays, et la perte de l'un devient le gain de l'autre. Lorsqu'une usine de fabrication ferme au Canada pour ouvrir ailleurs, c'est définitif, elle ne reviendra pas. Par contre, si un concessionnaire d'automobiles, un comptoir de services ou une station service ferme, un autre ouvre un peu plus loin sur la même rue ou dans un autre quartier de la ville. Puisqu'il ne s'ensuit pas une perte nette d'emplois, les politiciens ont moins de quoi s'inquiéter.***

Ainsi, les gens sont très consternés de voir le Canada perdre des emplois dans la fabrication automobile au profit du Mexique et du sud des États-Unis. En effet, l'une des idées-forces qui ont été mises de l'avant lors des élections américaines était la perte d'emplois liés à la fabrication aux États-Unis, soi disant à cause des accords commerciaux. Je comprends l'importance que peut avoir le secteur de la fabrication dans un pays et, bien entendu, j'estime essentiel que le Canada préserve à tout le moins sa part actuelle de la fabrication de véhicules et de pièces, mais il y a un autre aspect à cette histoire. Il est vrai que le Canada a perdu un grand nombre d'emplois dans la fabrication de véhicules et de pièces. Dans ce secteur de l'industrie automobile canadienne, il y a eu une chute de 52 000 emplois entre l'an 2000 et l'été 2016. Il s'agit d'une perte énorme d'emplois, mais aussi de revenus connexes. En l'an 2000, tout près de 200 000 employés œuvraient dans la fabrication de véhicules et de composants, chiffre qui se situe aujourd'hui à moins de 150 000.

Ce qui est trompeur dans ces statistiques, c'est qu'elles ne témoignent pas de la productivité des travailleurs en question. Le nombre de véhicules assemblés par travailleur n'est certes pas le meilleur outil de mesure de la productivité, mais les données à ce sujet sont facilement accessibles et c'est pourquoi je m'en servirai. Pendant une bonne partie des années 1990, époque où la production de véhicules au Canada était en plein essor, on comptait entre 38 et 45 véhicules assemblés par travailleur. Cette année, nous en serons à 60 véhicules assemblés par travailleur, ce qui représente une augmentation de près d'un tiers et une croissance d'environ 2 % ou 3 % par année. Les 60 véhicules par travailleurs ne battent pas de record historique, mais il s'agit d'un nombre beaucoup plus élevé que du temps où le Canada produisait plus de trois millions de véhicules par an. Si l'on tient compte de cette hausse de la productivité (qui est avantageuse autant pour le pays que pour le secteur), la perte des emplois liés à la fabrication n'est plus aussi alarmante qu'elle le semble.

La plupart des travailleurs des usines d'assemblage ont au moins terminé leurs études secondaires, bon nombre ont fait des études collégiales et, une fois embauchés, presque tous les travailleurs à la chaîne reçoivent des

centaines d'heures de formation. Ce sont des travailleurs à la fine pointe de la technologie dans une installation de fabrication tout aussi sophistiquée. Évidemment, il reste encore quelques postes peu spécialisés dans les usines d'assemblage ou de fabrication de composants, mais ils sont rares et continuent de se raréfier. On est certes en droit de se préoccuper du fait que le Canada ait perdu plus de 50 000 emplois dans la fabrication de véhicules et de pièces, mais les travailleurs qui restent s'en tirent assez bien, et plus ils gravissent la courbe de connaissances, plus ils gagnent en sécurité d'emploi.

Ce qu'un coup d'œil rapide à la situation ne permet d'ailleurs pas de déceler, c'est que l'emploi dans le secteur des services de l'industrie automobile est en pleine croissance. On compte à ce titre les postes auprès de concessionnaires d'automobiles, de distributeurs de véhicules et de centres de services du marché secondaire ainsi que les nombreuses composantes de la chaîne de valeur qui soutient le secteur automobile, comme la publicité, la logistique, le développement de logiciels, etc. Pour chaque emploi perdu au cours des 15 dernières années dans la fabrication automobile, plus de deux emplois axés sur les « services » ont été créés. On a peut-être perdu plus de 50 000 emplois liés à la fabrication, mais on en a gagné (oui, GAGNÉ!) presque 105 000 dans la vente, la réparation et la distribution de véhicules, ce qui correspond à une augmentation nette de 50 000 travailleurs.

**desrosiers**  
AUTOMOTIVE CONSULTANTS INC.

Production canadienne de véhicules - nombre d'unités			
Année	Nombre de véhicules	Emplois reliés à l'assemblage	Nombre de véhicules par employé
1991	1,887,422	53,298	35.4
1992	1,972,977	52,571	37.5
1993	2,253,139	54,623	41.2
1994	2,321,539	56,200	41.3
1995	2,407,999	56,051	43.0
1996	2,397,211	57,508	41.7
1997	2,570,353	54,525	47.1
1998	2,570,321	57,687	44.6
1999	3,056,983	56,913	53.7
2000	2,963,097	55,712	53.2
2001	2,534,851	53,205	47.6
2002	2,633,301	52,038	50.6
2003	2,552,862	49,971	51.1
2004	2,711,536	50,114	54.1
2005	2,684,892	49,808	53.9
2006	2,571,366	47,460	54.2
2007	2,578,790	47,481	54.3
2008	2,082,241	42,140	49.4
2009	1,490,482	35,614	41.9
2010	2,068,189	37,176	55.6
2011	2,135,121	37,375	57.1
2012	2,463,364	37,193	66.2
2013	2,379,834	38,880	61.2
2014	2,393,890	40,161	59.6
2015	2,407,946	41,417	58.1
2016	2,551,276	42,569	59.9

Le secteur des services est en train de supplanter rapidement celui de la fabrication en tant qu'acteur dominant de l'industrie automobile. En l'an 2000, la fabrication comptait un peu plus de 30 % des emplois directs de l'industrie automobile, et elle en est maintenant à environ 21 % du nombre total d'emplois. Ce sont donc presque 80 % des emplois directs de l'industrie automobile qui ne sont pas liés à la fabrication. On dénombre actuellement plus de 550 000 emplois liés aux services qui se rattachent directement à l'industrie automobile.

Par conséquent, autant nous devrions être préoccupés par la perte d'emplois liés à la fabrication dans le secteur automobile, autant l'emploi total ne cesse de croître. Ce qui importe encore davantage, c'est que la majorité de ces emplois sont de bons emplois qui, dans bien des cas, sont assortis d'un salaire équivalent, si ce n'est supérieur à celui offert dans une usine d'assemblage ou de pièces. On entend constamment parler des « perturbateurs de marché » dans ce secteur. Les véhicules automatisés sans conducteur, les véhicules à hydrogène et les véhicules électriques à batterie en sont quelques exemples et ils sont à la base de certains des emplois en service les plus spécialisés.

Emplois par secteur dans le domaine de l'automobile au Canada										
	Usine d'assemblage	Pièces	Outils et moulage des pièces	Véhicules moteurs, carrosseries et remorques	Total fabrication / assemblage	Concessions	Marché après-vente	Distributeurs	Emplois non reliés à la fabrication / assemblage	Total des emplois
2006	55,712	98,154	26,530	18,116	198,512	116,564	321,222	17,525	455,311	653,823
2016 à ce jour	42,569	71,626	20,642	11,098	146,824	150,349	386,811	22,755	559,915	706,738
Changement depuis 2000	-13,143	-26,528	-5,888	-6,129	-51,688	33,784	65,589	5,230	104,603	52,915
% du total										
2000	8.5%	15.0%	4.1%	2.8%	30.4%	17.8%	49.1%	2.7%	69.6%	100.0%
2016 à ce jour	6.0%	10.1%	2.9%	1.7%	20.8%	21.3%	54.7%	3.2%	79.2%	100.0%

Le grand Yves Landry (président de Chrysler dans les années 1990) estimait que l'avenir de l'industrie canadienne de l'automobile se trouvait entre nos deux oreilles. Il avait raison. Tous les éléments de l'industrie investissent massivement dans la technologie de pointe et, par le fait même, créent des emplois très techniques et bien rémunérés à tous les niveaux.

En l'an 2000, le nombre de véhicules par rapport aux personnes en âge de conduire au Canada était d'environ deux pour trois, proportion qui se situe aujourd'hui à approximativement 85 %. Il y a donc eu une croissance

du nombre de véhicules sur la route, qui est passé de 17 millions d'unités à 26 millions de véhicules cette année. Et la plupart sont des véhicules très sophistiqués qui, pour demeurer en bon état, nécessitent les soins de techniciens hautement qualifiés. Ainsi, le marché secondaire de l'automobile a connu une hausse de plus de 60 000 emplois, pour un total de près de 400 000 travailleurs, et il compte plus de la moitié des emplois directs de l'industrie au Canada.

Depuis l'an 2000, les ventes de véhicules légers sont passées de 1,5 à près de 2 millions par année. Il en a

découlé une augmentation de 34 000 emplois chez les concessionnaires d'automobiles et de 150 000 emplois directs au total. Les concessionnaires d'automobiles ont donc une part de 20 % des emplois directs de l'industrie automobile, et certains se sont regroupés à des fins de rationalisation. On compte actuellement plus de 100 groupes de concessionnaires (pour constituer un groupe, un même propriétaire doit détenir au moins cinq concessions) qui se dotent de fonctions de siège social considérables. Il est question ici non pas de travailleurs peu spécialisés, mais plutôt de comptables, d'avocats, d'experts en marketing, de développeurs de logiciels, etc.

Le secteur de l'assemblage ne représente actuellement que 6 % des emplois de l'industrie automobile, et celui des pièces, 10 %. Je me permets donc de poser une question simple : pourquoi accorde-t-on autant

d'attention au secteur de la fabrication de l'industrie automobile, qui n'emploie qu'un nombre relativement restreint de travailleurs, alors que la plus grande part de l'emploi, qui est d'ailleurs en pleine croissance, se situe dans le secteur des services? On peut constater à partir de ces chiffres que l'industrie automobile au Canada se porte bien et est axée exactement sur ce qu'Yves Landry avait prédit, à savoir ce qui se trouve entre nos deux oreilles. Je crois que la classe politique canadienne devrait consacrer davantage de temps au secteur des services de l'industrie automobile. Il a remplacé de plus du double tous les emplois perdus dans la fabrication, la plupart des emplois dans le secteur des services sont mieux rémunérés que ceux des usines et ils sont en croissance. Avec un peu d'aide, on pourrait encore accélérer cette croissance.

## PLUS DE 150 000 EMPLOIS AUPRÈS DES CONCESSIONNAIRES D'AUTOMOBILES

Dans l'ensemble, on dénombrait en moyenne 769 900 emplois dans l'industrie automobile au premier trimestre de 2017, ce qui représente une hausse de 1,4 % par rapport à la même période en 2016. Cette hausse de 1,4 % correspond à l'ajout de 10 300 nouveaux postes en moyenne pour les trois premiers mois de 2017. Si l'on s'attarde plus en détail à l'emploi dans l'industrie, plusieurs éléments sont dignes de mention.

L'emploi auprès des concessionnaires d'automobiles a augmenté pour suivre le rythme rapide des ventes réalisées au Canada. Au premier trimestre de 2017, on comptait en moyenne 150 600 emplois au total auprès des concessionnaires. C'est la première fois que le secteur dépasse la barre des 150 000 emplois pour cette période, et cela représente une hausse de 1,6 % par rapport à l'année précédente.

L'emploi dans le secteur de la réparation et de l'entretien d'automobiles a suivi la même tendance et a augmenté de 1,2 % pour atteindre 104 300 emplois au premier trimestre de 2017. Combinés, ce secteur et celui des concessionnaires d'automobiles représentent plus de 30 % de l'emploi total de l'industrie automobile. Toute augmentation du nombre de postes pourvus dans les deux secteurs confère des assises solides à l'emploi en général dans l'industrie automobile canadienne.

L'emploi dans les secteurs de la fabrication de véhicules à moteur et de la fabrication de pièces et accessoires pour les véhicules à moteur était à la hausse au premier trimestre de 2017. En effet, le secteur de la fabrication de pièces et accessoires compte 71 900 emplois, soit une augmentation de 0,8 %, et celui de la fabrication de véhicules à moteur en compte 44 000, soit le fruit d'une croissance de 3,5 %.

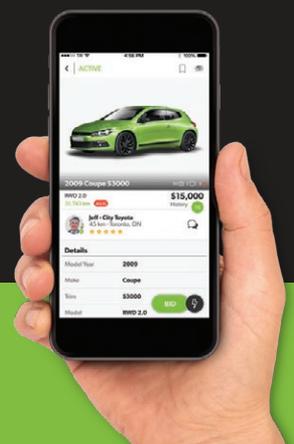
Total des emplois au Canada chez les concessionnaires d'automobiles														
Mois	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2017 versus 2016
Janvier	112,791	115,465	119,510	123,897	126,118	125,927	130,113	132,738	135,885	142,019	146,344	148,899	149,873	0.7%
Février	114,274	119,234	122,702	126,873	126,224	128,275	132,083	131,946	137,602	141,013	145,287	147,446	151,456	2.7%
Mars	113,882	116,998	120,679	125,400	127,044	126,740	130,300	132,291	136,582	141,219	144,969	148,508	150,651	1.4%
Avril	114,975	117,949	121,691	126,635	129,077	128,008	133,433	134,652	137,965	145,180	148,884	151,317	152,406	0.7%
Mai	115,650	120,452	124,302	128,941	129,444	129,609	133,743	136,155	140,520	147,960	151,208	152,626	154,406	1.2%
Juin	117,874	121,141	126,609	130,310	130,969	132,368	135,179	137,858	141,356	149,674	150,847	153,486	155,410	1.3%
Juillet	117,409	119,990	124,940	130,759	130,458	131,124	134,776	136,997	141,263	149,429	150,440	152,292		-100.00%
Août	117,025	120,012	124,325	129,604	128,637	130,321	133,543	136,579	141,649	148,341	149,217	151,709		-100.00%
Septembre	117,790	120,289	125,473	128,723	128,959	130,335	133,918	136,364	141,510	148,653	150,192	152,049		-100.00%
Octobre	118,752	119,172	124,705	128,874	127,982	129,082	133,592	136,039	141,808	148,228	150,246	151,018		-100.00%
Novembre	118,700	119,560	125,508	129,041	127,843	129,322	134,893	138,301	144,187	148,266	151,170	152,079		-100.00%
Décembre	119,651	120,619	126,945	130,932	130,022	130,126	136,382	138,737	144,847	151,556	152,018	153,519		-100.00%
Moyenne annuelle	116,564	119,240	123,949	128,332	128,565	129,270	133,496	135,721	140,431	146,795	149,235	151,246	152,367	
Variation (%)	0.8%	2.3%	3.9%	3.5%	0.2%	0.5%	1.0%	1.7%	3.5%	4.5%	1.7%	1.3%	0.7%	
Moyenne à ce jour	114,908	118,540	122,582	127,009	128,146	128,488	132,475	134,273	138,318	144,511	147,923	150,380	152,367	1.3%
Variation (%)	-0.8%	3.2%	3.4%	3.6%	0.9%	0.3%	0.9%	1.4%	3.0%	4.5%	2.4%	1.7%	1.3%	

# CETTE RÉVOLUTION EST APPROUVÉE PAR LES CONCESSIONNAIRES.

TradeRev révolutionne la vente automobile. Cette application de vente aux enchères de véhicules d'occasion en temps réel vous permet de vendre rapidement vos véhicules d'échange aux prix du marché, afin que vos clients puissent rouler dans un véhicule neuf en un rien de temps. Certains des plus grands réseaux de concessionnaires au Canada se sont déjà inscrits et utilisent exclusivement TradeRev. Nous avons gagné leur confiance et espérons gagner la vôtre aussi.

**Inscrivez-vous gratuitement dès aujourd'hui** | [TradeRev.com](https://www.TradeRev.com)

**TradeRev**



Adopté en toute confiance par :

BMW-ville de Québec | Centre Porsche Québec | Dilawri Group | Groupe Samatas | Mercedes-Benz Laval

# 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.

## ADOPTÉZ 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?



Obtenez votre  
compteur Facebook  
en temps réel



Appelez-nous  
dès aujourd'hui  
pour en profiter

- 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](mailto:social@ensuitemedia.com) | [www.ensuitemedia.com](http://www.ensuitemedia.com)



Le domaine de la commercialisation  
des produits financiers est en **évolution...**

Choisir SSQ Groupe financier, c'est opter pour une  
**équipe dédiée** au réseau des concessionnaires.

Offrir l'**encadrement**, la **formation** et le **soutien**  
est au centre de nos actions.

# LA BONNE PLACE POUR DÉVELOPPER VOS AFFAIRES À LONG TERME



M.D. de la Corporation des concessionnaires  
d'automobiles du Québec inc.



Assurance crédit – Assurance de remplacement – Garantie supplémentaire  
Produits d'esthétique – Solutions de financement

**BÂTIR DEMAIN COMMENCE AUJOURD'HUI**  
**ssqevolution.com ■ 1 877 373-7717**

**SSQ** Groupe  
financier

*Les valeurs à la bonne place*



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

Directeur des affaires juridiques et des relations avec l'industrie

## EMBAUCHE D'UN TRAVAILLEUR ÉTRANGER COMMENT PROCÉDER?

***L'embauche de main-d'œuvre qualifiée en quantité suffisante est l'un des défis les plus importants auxquels les employeurs font aujourd'hui face. Le vieillissement de la population, combiné à un taux de natalité en baisse, oblige de plus en plus les organisations à innover pour attirer de nouveaux talents, à littéralement « ouvrir » leurs horizons. En réponse à cette pénurie, le gouvernement fédéral a annoncé que le seuil annuel d'immigration passera de 300 000 à 340 000 nouveaux arrivants d'ici 2020. Bien que cette hausse soit substantielle, le seuil prévu est bien en deçà des besoins de l'économie canadienne, selon certains experts.***

L'industrie automobile n'est assurément pas à l'abri de cette nouvelle réalité. D'ailleurs, nous constatons que le nombre de concessionnaires nous demandant conseil afin de procéder à l'embauche d'un travailleur étranger est en très forte croissance. Il nous apparaît donc utile de faire un rappel des démarches qui doivent être entreprises pour mener à bien l'embauche d'un travailleur étranger, lesquelles sont adaptées aux règles qui ont été mises en place au mois d'août dernier.

### **Par où commencer?**

Il existe deux (2) programmes permettant d'embaucher un travailleur étranger au Canada, soit le Programme des travailleurs étrangers temporaires et le Programme de mobilité internationale.

Le Programme des travailleurs étrangers temporaires (PTET) permet aux employeurs d'embaucher des travailleurs étrangers pour remédier aux pénuries temporaires de main-d'œuvre et de compétences. Pour embaucher un travailleur étranger grâce à ce programme, l'employeur doit, dans la plupart des cas, prouver qu'il a fait des démarches sérieuses afin de pourvoir son poste avec la main d'œuvre canadienne et obtenir une Étude d'impact sur le marché du travail (EIMT) favorable de la part d'Emploi et Développement social Canada. Il en coûte 1 000 \$ pour obtenir cette étude, qui n'est valable que pour une seule démarche d'embauche.

Le Programme de mobilité internationale (PMI), quant à lui, permet aux employeurs d'embaucher certains types de travailleurs étrangers temporaires déterminés par le gouvernement fédéral sans obtenir une EIMT. Les emplois que cible ce programme sont choisis en fonction des avantages concurrentiels qu'ils pourront rapporter au Canada en matière d'économie ou de culture, par exemple, de même qu'au regard de certains des engagements internationaux du pays. Pour bénéficier du programme, l'employeur doit présenter une demande à

Citoyenneté et Immigration Canada (CIC) et acquitter les frais de 230 \$ relatifs à la vérification de la conformité au programme du poste qu'il veut pourvoir. Pour savoir si une demande pourrait être admissible au programme, nous suggérons de passer par l'Unité pour la mobilité internationale des travailleurs de Montréal en écrivant un courriel à CIC-UMIT-IMWU-Montreal@cic.gc.ca.

Au Québec, certaines situations permettent à un employeur d'être dispensé de l'obtention d'une EIMT pour l'embauche d'un travailleur étranger malgré qu'il ne soit pas admissible au PMI. C'est le cas de ceux qui veulent obtenir les services d'un travailleur qui :

- est titulaire d'un permis de travail valide;
- est détenteur d'un Certificat de sélection du Québec (CSQ);
- réside dans la province de Québec;
- a présenté une demande de résidence permanente dans la catégorie des travailleurs qualifiés.

Le travailleur qui répond aux critères précédemment mentionnés devra par ailleurs se trouver dans l'une des situations suivantes pour que son employeur soit admissible à la dispense :

- Il aimerait prolonger son permis de travail pour rester chez son employeur actuel au Québec;
- Il veut renouveler son autorisation de travail pour un nouvel employeur au Québec;
- Il est étudiant étranger, a obtenu un permis de travail post-diplôme et détient une offre d'emploi dans la province de Québec;
- Il est titulaire d'un permis de travail en tant que participant à l'un des programmes de l'initiative Expérience internationale Canada et veut prolonger son autorisation de travail pour son employeur actuel ou la renouveler pour un nouvel employeur au Québec.



### **Situation requérant l'obtention d'une Étude d'impact sur le marché du travail (EIMT) : comment l'obtenir?**

Si l'employeur a procédé aux vérifications nécessaires, que le poste qu'il veut pourvoir n'est pas admissible au PMI et que l'employé qu'il convoite ne peut être dispensé en raison des règles québécoises, alors celui-ci devra obtenir une EIMT.

Une EIMT consiste en un document émis par le gouvernement fédéral confirmant le besoin de l'employeur de faire appel à un travailleur étranger temporaire puisqu'aucun Canadien ne peut exécuter pour lui le travail à faire. Voici la procédure pour l'obtenir.

#### **Démarche simplifiée :**

Emploi-Québec, en collaboration avec le ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion du Québec (MIDI), tient à jour une liste de professions spécialisées qui peuvent faire l'objet de la démarche simplifiée vous permettant de demander l'EIMT favorable sans procéder au préalable à un affichage de poste. Il s'agit essentiellement de corps d'emplois pour lesquels le gouvernement reconnaît d'emblée que les besoins des employeurs ne peuvent actuellement être comblés avec la main-d'œuvre canadienne. Il est toutefois important de noter que, pour obtenir l'EIMT, l'employeur devra prouver que le salaire qu'il offre est concurrentiel, qu'il s'apparente, pour un même poste, à celui offert sur marché du travail.

Au moment d'écrire ces lignes, les métiers de « mécanicien de véhicules automobiles, de camions et d'autobus » ainsi que celui d'« électromécanicien » faisaient partie de la liste des professions spécialisées pouvant faire l'objet de la démarche simplifiée.

#### **Démarche générale :**

Si le poste à combler ne fait pas partie de la liste des professions spécialisées, l'employeur doit entreprendre la démarche générale afin d'obtenir une EIMT favorable et prouver que ses démarches pour le pourvoir avec la main-d'œuvre canadienne ont été vaines.

Depuis le 28 août 2017, le salaire offert pour un poste détermine la procédure d'affichage à laquelle un employeur devra se soumettre, de même que les conditions relatives à sa démarche. Ainsi, si une entreprise offre un salaire égal ou supérieur au salaire horaire médian provincial (21,00\$/heure pour 2017 et indexé annuellement), le poste qu'elle propose est considéré « à haut salaire », dans le cas contraire, il est considéré « à bas salaire ».

#### **Poste à haut salaire**

Évidemment, l'employeur devra d'abord tenter de pourvoir au poste vacant avec la main-d'œuvre canadienne et prouver que ses démarches ont été vaines. Plus spécifiquement, il devra publier son offre d'emploi sur le site Internet Guichet-Emplois, et ce, pendant au moins quatre (4) semaines, en plus d'utiliser au moins deux (2) autres méthodes de recrutement conformes aux pratiques de la profession visée, telles qu'un affichage sur le site Internet d'une agence de placement reconnue ou dans un centre local ou régional d'emploi.

Quand il affichera son poste sur Guichet-Emplois, l'employeur devra utiliser le service « Jumelage emploi ». Ainsi, les chercheurs d'emploi dont le profil aura été jumelé à l'offre de l'employeur au cours des trente (30) premiers jours de son affichage et qui auront reçu une cote de quatre (4) étoiles et plus seront invités à poser leur candidature.

L'une des deux autres méthodes d'affichage doit avoir une portée nationale et être facilement accessible à tous les Canadiens. Pour ce faire, l'employeur doit publier le poste qu'il veut pourvoir sur un site qui répertorie des offres d'emplois d'un peu partout à travers le Canada.

Si les deux autres méthodes de recrutement ont Internet comme médium de diffusion, elles doivent toutes deux avoir une valeur unique et atteindre différents publics. De ce fait, si un employeur affiche son offre sur plusieurs sites Web du même type, l'ensemble de ses annonces sera considéré comme une seule méthode de recrutement supplémentaire.

Il est important de noter que les démarches de recrutement doivent être effectuées dans les (3) trois mois précédant la soumission d'une demande d'EIMT. De plus, l'un des trois affichages doit rester visible jusqu'à ce qu'une décision concernant la demande d'EIMT soit rendue. Les entreprises devront impérativement conserver, durant six (6) ans, tous les documents témoignant de leurs efforts de recrutement et d'affichage.

Afin que sa demande d'EIMT soit un succès, l'employeur devra également prouver que le salaire qu'il offre pour le poste auquel il veut pourvoir est concurrentiel. À cet effet, le salaire en question devra être le plus élevé du salaire médian affiché sur Guichet-Emplois et du taux salarial régional offert pour ce type d'emploi. Si le poste est assujéti à une convention collective de travail ou à un décret, les taux salariaux prévus feront foi du taux du marché.

### Poste à bas salaire

La démarche générale pour les postes à bas salaire est la même que pour ceux à haut salaire, à quelques exceptions près.

L'employeur devra également publier son offre d'emploi sur le site Internet Guichet-Emplois pour une durée d'au moins quatre (4) semaines et effectuer au moins deux (2) autres méthodes de recrutement. Bien que l'employeur n'ait pas, cette fois, l'obligation d'entamer une démarche d'affichage à portée nationale, il devra s'assurer que l'une de ses offres d'emploi cible un groupe sous-représenté, soit les autochtones, les jeunes vulnérables, les nouveaux arrivants ou les personnes handicapées. Par ailleurs, si les deux autres méthodes de recrutement ont Internet comme objet de diffusion, elles doivent toutes deux avoir une valeur unique et atteindre des publics différents.

Quant au service « Jumelage emploi », ce sont les chercheurs d'emploi dont le profil a été jumelé à l'offre de l'employeur au cours des trente (30) premiers jours d'affichage et qui ont reçu une cote de deux (2) étoiles qui seront invités à postuler.

Il est finalement important de noter que l'employeur aura des obligations supplémentaires afférentes au transport, à l'hébergement et à la protection de la santé d'un travailleur ayant obtenu un poste à bas salaire, lesquelles sont définies dans les nouvelles règles en vigueur.

### Quelles sont les démarches subséquentes à l'obtention d'une EIMT positive?

Une EIMT positive est valide durant six (6) mois à partir du moment de sa délivrance. Ainsi, dès que l'employeur l'obtient, il devra :

- Dans le cas d'un poste à bas salaire, veiller à ce qu'un contrat de travail ait été signé par un travailleur étranger temporaire et à ce qu'une copie lui ait été fournie;
- Fournir au travailleur étranger temporaire une copie de la lettre d'Évaluation de l'impact sur le marché du travail et de son annexe A, qui sont nécessaires pour obtenir un permis de travail canadien;
- Aviser le travailleur étranger temporaire du fait qu'il devra demander un certificat de sélection du Québec au ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion du Québec;
- Aviser le travailleur étranger du fait qu'il devra présenter une demande de résidence permanente pour immigrer au Canada ou une demande de permis de travail à Citoyenneté et Immigration Canada;
- Aviser le centre de traitement de Service Canada approprié de toute modification devant être apportée à une Évaluation de l'impact sur le marché du travail positive ou à ses annexes, ou de toute erreur s'y étant glissée.

Ces nouveaux défis qu'engendre la pénurie de main-d'œuvre qualifiée et l'intégration de travailleurs étrangers dans vos organisations sont autant de belles occasions pour vous démarquer à titre de commerçant et d'employeur. Saurez-vous saisir ces opportunités?

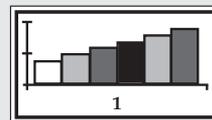
*Plus de 30 groupes actifs*

**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**

# Ne pas se peindre dans le coin, on connaît ça.

Ne coupez pas les coins ronds,  
fiez-vous aux experts de NAPA/CMAX pour trouver  
le bon mélange et harmoniser les couleurs.



[napacanada.com](http://napacanada.com)





# Adoptez-le et gagnez.

La CADA est la voix nationale du concessionnaire d'automobiles. Les efforts de pression de la CADA, tant sur des enjeux d'imposition, de législation ou de relations industrielles, se traduisent en victoires au profit des concessionnaires de véhicules neufs, de leurs employés et de leurs clients.

Quand vous passez aux régimes CADA 360, vous optez pour des solutions créées pour vos besoins, tout en appuyant la défense de vos intérêts.

## **CADA 360.**

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



Pour en savoir plus, appelez au 1-800-463-5289  
ou écrivez à [cada360@cada.ca](mailto:cada360@cada.ca).

**CADA**  **360**®  
*Un choix qui rapporte*

# NOVO STUDIO

Sensibiliser, une animation à la fois

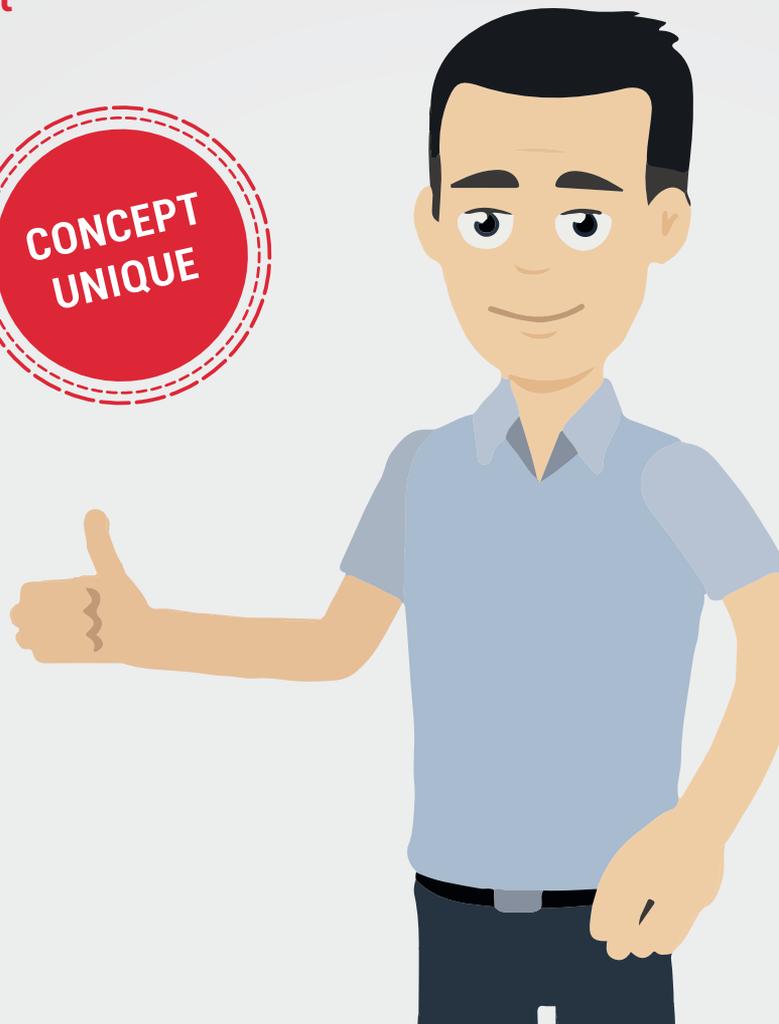
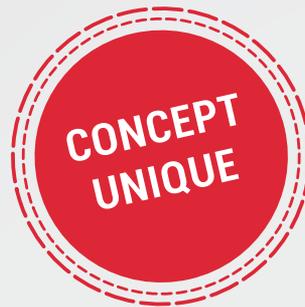
## Qu'est-ce que Novo Studio?

- › Nouvelle plate-forme de formation en ligne sur la SST
- › Formations dynamiques et amusantes
- › Contenu évolutif
- › Utilisation et utilisateurs illimités
- › Disponible partout, en tout temps
- › **Gratuit pour les membres de la mutuelle de prévention de la CCAQ**



## Formations et capsules entièrement destinées au domaine automobile!

- › Changement d'huile
- › Changement de pneus
- › Fosse de réparation
- › Monoxyde de carbone
- › Pont élévateur
- › Pulvérisation de peinture
- › Travail en hauteur
- › Travail en présence de bruit
- › Travailler sur un réservoir de carburant
- › Travailler dans une chambre de mélange
- › Travailler avec des produits chimiques



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



**M<sup>e</sup> Céline Servant, CRIA**  
Directrice de la Mutuelle de Prévention de la CCAQ

# LES EMPLOYÉS AU CŒUR DE LA SANTÉ ET DE LA SÉCURITÉ AU TRAVAIL

**Quelle est la raison première qui motive les individus à faire de la prévention? Sans aucun doute la peur de se blesser. Parce qu'un accident de travail peut entraîner des conséquences graves et parfois irréversibles, chaque employé doit avoir conscience des risques auxquels il est exposé.**

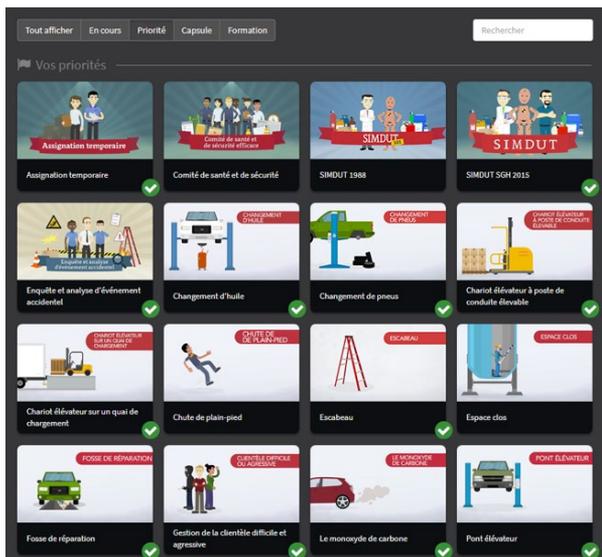
Quand un employé est nouveau sur le marché du travail ou vient d'intégrer une organisation, il est de la responsabilité de son employeur de lui apprendre les techniques de travail sécuritaires et de s'assurer qu'il sait utiliser les outils et le matériel à sa disposition.

En outre, des risques, plus graves encore s'ils sont minimisés, guettent également l'employé d'expérience. En effet, comme sa vigilance tend à diminuer, le conduisant ainsi à prendre des raccourcis audacieux, cet employé peut inconsciemment mettre sa sécurité en péril. Les techniques de travail qu'il utilise peuvent aussi entraîner des blessures, de même que la manière dont il met son corps à rude épreuve lorsque la cadence augmente.

Comment vous assurer que l'élément le plus précieux de votre organisation, soit vos ressources humaines, travaille bien, dans le respect de sa santé et de sa sécurité? En demeurant d'abord vigilant et en responsabilisant chacun de vos employés sur son rôle quant à l'identification des risques au quotidien, et ce, sur tous les plans (lieu de travail, équipement, matériel, tâche, individu, organisation, etc.).

Utilisez les outils à votre disposition pour rappeler fréquemment les règles de sécurité à votre main-d'œuvre. Alliez-vous aux leaders de votre organisation, qui proposeront des techniques de travail plus sécuritaires à leurs collègues. Mettez sur la proactivité de vos directeurs pour gérer et sécuriser vos lieux de travail les plus risqués. Organisez des rencontres régulières sur la SST pour rappeler les dangers qui guettent vos employés et pour échanger quant aux risques, aux « passés proches » auxquels ils sont confrontés.

Finalement, en proposant à vos employés de consulter les capsules d'information de Novo Studio (plateforme Web de formation et d'information gratuite pour les membres des regroupements de la mutuelle de prévention de la CCAQ), vous réaffirmez la valeur que votre organisation accorde au RH-SST. En étant conscients des risques et des façons de les éliminer et de les gérer, vous ferez en sorte que vos ressources humaines évoluent en santé dans un environnement sécuritaire.



Depuis 20 ans, les concessionnaires d'automobiles et de camions lourds ainsi que les carrossiers membres de la mutuelle de prévention ont à cœur la gestion de la santé et de la sécurité au travail. Grâce à l'implication des dirigeants et des employés de vos organisations, les lésions professionnelles ne cessent de diminuer.



Depuis 20 ans, la CCAQ est fière d'offrir à ses membres une mutuelle de prévention dynamique, proactive et performante qui place la sécurité des ressources humaines au cœur des préoccupations.

# 360 AGENCY

GROUPE DE COMPAGNIES

SM360

CA360

netmedia  
360

HUMANIFY

FIDELITIX

L'agence 360 créatrice de solutions de gestion et de commerce électronique, spécialisées pour l'industrie automobile.

UNE GAMME DE PRODUITS ET SOLUTIONS POUR TOUS VOS BESOINS

OPTIMISATION DE SITES WEB



CUSTOM WEBSITE 360



XMSPRO 360



SHOWROOM 360



WEBMOBILE 360



XMSREVIEW 360



CONVERSION 360



CONTENT 360



MICROSITE 360

GESTION D'OPPORTUNITÉS



CRMPRO 360



CRM 360



CAMPAIGN 360



PHONETRACK 360



SMS 360



LOYALTY 360



PORTFOLIO 360

PUBLICITÉ NUMÉRIQUE



DISPLAY ADS 360



SE 360



SEM 360



VIDEO ADS 360



RETARGETING 360



SOCIAL MEDIA ADS 360

EXPERTISE ET CONSULTATION



BDC 360



CONSULTATION 360



RESSOURCE 360



OCM 360

ACCÉLÉREZ VOTRE CROISSANCE DÈS AUJOURD'HUI  
EN OFFRANT À VOTRE CLIENTÈLE UNE EXPÉRIENCE NUMÉRIQUE DE QUALITÉ !



## CRM MOBILE 360

L'application CRM Mobile 360 permet aux professionnels des ventes de créer et gérer leurs opportunités, de n'importe où et n'importe quand.

CRM 360 est la plateforme parfaite pour gérer en ligne votre développement des affaires et prendre rendez-vous avec vos clients potentiels en provenance de différentes sources : votre site, manufacturiers, sites externes ou portails d'occasion.

360.Agency a développé pour vous une version mobile qui vous permet de profiter des principales fonctionnalités de votre outil, où que vous soyez, et de récupérer en un clin d'oeil les informations de vos opportunités...

OFFRE DE LANCEMENT

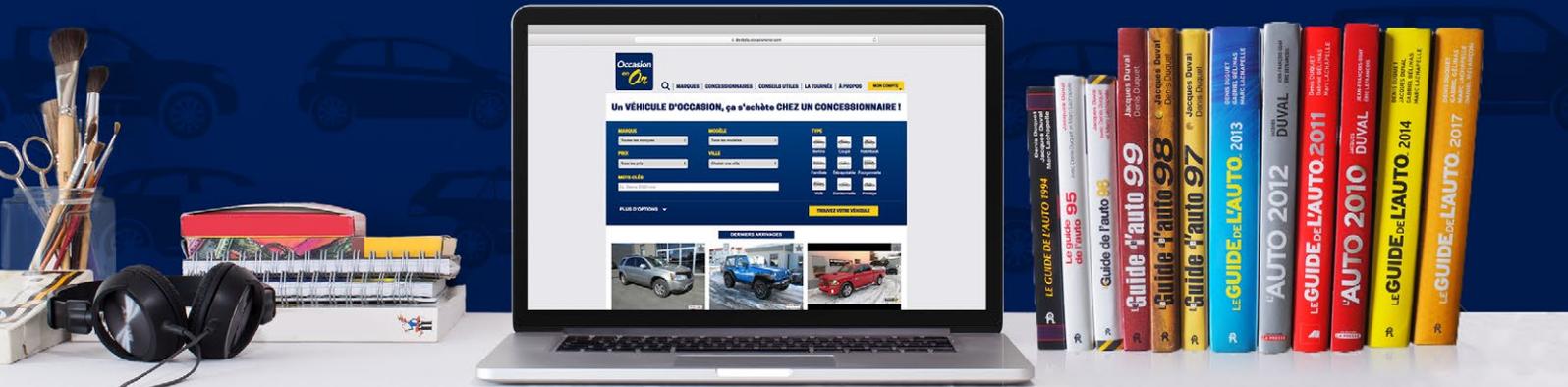
**50%**  
de rabais\*

En profitant de l'offre avant le 31 juillet, bénéficiez d'une réduction de 50% sur les 3 premiers mois.



# 23 000+ véhicules d'occasion

disponibles en tout temps!



## OccasionenOr.com





## CÔTÉ RÉSULTATS, NOUS VOYONS LES CHOSES EN GRAND.

L'industrie automobile est une véritable jungle. Pour la vente ou l'expansion de votre entreprise, vous avez besoin d'une équipe solide qui possède une vaste expérience, qui fait preuve d'intégrité et qui sait tirer parti de son réseau.

**Nous sommes les plus grands spécialistes des fusions et acquisitions dans l'industrie automobile au Canada. Nous avons déjà réalisé plus de 100 transactions, et nous espérons bientôt en conclure 38 autres, qui sont en attente d'approbation par le fabricant.**

Notre équipe est composée d'experts-conseils en commercialisation, en alliances stratégiques, en financement, en partenariats minoritaires et en planification de la relève, et peut créer des occasions en or pour vos concessions. Comptez sur nous pour des résultats avérés.

### Confidentialité et décisions sûres.

Plus de 250 ans d'expérience dans l'industrie.

Des relations de confiance établies depuis plus de 20 ans.

334 évaluations de concessions

Plus de 100 transactions réussies.

1 équipe déterminée à rendre votre expérience aussi simple et gratifiante que possible.



### Partout au pays, on nous fait confiance.

Voici quelques-unes des concessions avec qui nous avons travaillé:

#### ALBERTA

Big Rock Chrysler  
Crystal Chrysler  
Honda Magic  
KIA City

#### COLOMBIE-BRITANNIQUE

Courtenay Toyota  
Go Mitsubishi  
Kelowna Toyota

#### MAINE - É.-U

Casco Bay Ford

#### NOUVEAU-BRUNSWICK

Rendez-vous Hyundai

#### ONTARIO

A & B Ford  
Acura Barrie  
Acura Sherway  
Autopark  
Barrie Audi  
BK Motors  
Bolton Toyota  
Budd's KIA  
Clarington Hyundai  
Davenport Subaru  
Easthill VW  
Ed Learn Ford  
Guelph Hyundai  
J. Lockwood  
Chrysler  
Lapointe Group  
Mazda of Hamilton

Midtown Honda  
Mississauga Honda  
Parkway Chrysler  
Performance Auto Group  
QEW Mazda  
St Catherines VW  
Stratford Subaru  
Welland Toyota  
Wills GMC

#### QUÉBEC

Kia Vaudreuil  
Hyundai Magog  
Mazda Val-David  
St-Hyacinthe Chrysler



Prenez rendez-vous pour une consultation gratuite

**1-855-955-9473**

Groupe Conseil AutoCap: [autocap.ca/fr](http://autocap.ca/fr)





**M. John White**  
Président et chef de la direction, CADA



***La CADA, la CCAQ, la CCAM et toutes les corporations provinciales s'unissent pour lancer l'initiative Démarrer Carrière Auto. Ce projet a pour but de faire la promotion des concessions franchisées de voitures et de camions neufs qui offrent des possibilités de carrière intéressantes. Le programme inclut la mise sur pied d'un site national répertoriant les offres d'emploi des concessions qui sera offert à tous les concessionnaires membres des corporations.***

L'industrie automobile s'apprête à vivre une importante période de changements et de perturbations. Ces bouleversements sont attribuables à la multiplication rapide et à l'introduction des technologies de pointe, dont les véhicules à émission zéro, de même qu'aux pressions pour leur adoption plus généralisée. C'est au regard des attentes très élevées des consommateurs que le nouveau modèle commercial des concessions d'offrir à leur clientèle des services plus sophistiqués et transparents est né.

Les plus de 3 200 concessionnaires d'automobiles du Canada et leurs 150 000 employés vendent plus de 3 millions de véhicules neufs et d'occasion chaque année. Ils traitent un nombre encore plus grand de bons d'entretien et de réparation, et ils effectuent une quantité colossale d'opérations financières pour leurs clients. C'est grâce à tout ce travail que les concessionnaires apportent une contribution de plus de 105 milliards de dollars à l'économie nationale. La diversité des rôles des employés des concessions s'accroît et change sans cesse. Le secteur de la vente au détail de véhicules, par exemple, connaît une ère excitante et prolifique. Il convient conséquemment de transmettre cette nouvelle efficacité, dans le but de recruter des talents nouveaux et variés pour notre industrie.

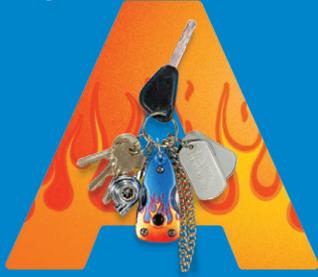
Le projet Démarrer Carrière Auto inclura une campagne de publicité qui aura principalement lieu sur les médias sociaux et qui visera à attirer des candidats potentiels, en particulier de la génération Y, sur le site Web [demarrerriereauto.ca](http://demarrerriereauto.ca). Quand un utilisateur visitera ce site Web, il pourra choisir la province sur laquelle il désire

obtenir des renseignements relatifs aux établissements d'enseignement, aux programmes, aux foires de l'emploi et aux descriptions générales des postes et des fonctions de l'industrie. Il pourra également y visionner des vidéos. Des liens le mèneront aux sites des corporations, par exemple la CCAQ et la CCAM. Le site Démarrer Carrière Auto comportera finalement des babillards nationaux d'offres d'emploi similaires à ceux du très populaire site de la TADA, [CarsandJobs.com](http://CarsandJobs.com). Les concessionnaires membres pourront, à faible coût, y publier des offres d'emploi.

La CADA travaille avec la TADA, son fournisseur de technologies de l'information (TI), et toutes les corporations provinciales afin de s'assurer que l'infrastructure du nouveau site est entièrement compatible avec ses besoins et que les bases de données provinciales y sont bel et bien intégrées.

Les essais par les utilisateurs, c'est-à-dire certains concessionnaires du Québec et d'ailleurs au pays, débuteront au cours des deux prochains mois. L'initiative devrait être déployée partout au Canada d'ici le début de l'année 2018.

La CADA a investi des sommes considérables pour mettre en œuvre ce nouveau projet excitant. Elle et toutes les corporations provinciales croient d'ailleurs fermement que ces investissements permettront aux concessionnaires de partout au pays d'attirer de nouveaux employés talentueux dans leurs établissements. Elle compte finalement sur leur appui pour adapter ses activités à leurs besoins, au fil du temps.



## SALON INTERNATIONAL DE L'AUTO DE QUÉBEC



# POUR TOUS LES GOÛTS

3 pavillons

CENTRE DE FOIRES

PAVILLON 

PAVILLON FAMILIAL

en collaboration avec  
 TOYOTA 

6 au 11 mars  
**ExpoCité**

[salondelautodequebec.com](http://salondelautodequebec.com)



    YouTube

## LE SALON INTERNATIONAL DE L'AUTO DE QUÉBEC UN SALON POUR TOUS LES GOÛTS!

*Du 6 au 11 mars 2018, à ExpoCité, le Salon International de l'auto de Québec, présenté par La Capitale Assurances générales, donnera lieu à une multitude d'attractions pour petits et grands. En plus d'être l'événement familial par excellence de la semaine de relâche, le Salon de l'auto de Québec demeure l'événement automobile le plus couru à l'est du pays. Primeurs des constructeurs, nouveautés technologiques, essais routiers, simulateurs de course et voitures vedettes : voilà quelques-unes des attractions qui attendent les visiteurs.*

### **220 000 pieds carrés de pur plaisir!**

En plus du Centre de foires, où tous les constructeurs automobiles seront présents, et du Pavillon Silverwax, où les visiteurs pourront rêver en admirant les plus belles voitures exotiques, un troisième pavillon a fait son apparition en 2017.

### **Pour les petits...**

Consacré aux jeunes familles, le Pavillon Familial Toyota, en collaboration avec Proludik, fut un succès incontesté dès sa première année. En plus de ses 20 000 pieds carrés de jeux gonflables, l'espace proposera désormais aux enfants de 0 à 12 ans de l'animation et des surprises durant toute la semaine, à leur grand bonheur. Par ailleurs, l'incontournable Journée Familiale Normandin garantira aux familles le double de plaisir! Concours, mascottes, animation et maquillages colorés seront notamment au rendez-vous.

### **Et les grands**

Plus d'une trentaine de manufacturiers automobiles seront réunis sous un même toit afin de permettre aux visiteurs de magasiner leur prochain véhicule, un moment attendu pour bon nombre d'entre eux. Les essais routiers, une activité très prisée chaque année, seront également de retour. CAA-Québec présentera entre autres les véhicules électriques Roulez Passion, les voitures de luxe et Mitsubishi, des cours de conduite hivernale.

Chaque année, le Salon International de l'auto de Québec se réinvente dans le but de faire vivre une expérience automobile unique aux visiteurs. C'est dans cet ordre d'idées que l'événement hébergera, en 2018, une zone dédiée aux voitures antiques. Soyez à l'affût des dévoilements, attractions et nouveautés de notre 37<sup>e</sup> édition du Salon International de l'auto de Québec, où il y en aura POUR TOUS LES GOÛTS!

Pour plus de renseignements, rendez-vous au :  
[www.salondelautodequebec.com](http://www.salondelautodequebec.com)

# SALON INTERNATIONAL DE L'AUTO DE QUÉBEC

Présenté par **LaCapitale**  
Assurances générales

## SOIRÉE-BÉNÉFICE

# AVANT PREMIÈRE



**TOUT VOIR  
AVANT TOUT  
LE MONDE**

TENUE DE VILLE  
REQUISE

Pour **200 \$** (incluant un don de **125 \$**),  
votre soirée comprend :

- + Visite avant-première du Centre de foires et du Pavillon Silverwax
- + Prestations musicales
- + Stations gastronomiques et bar de glace
- + Zone casino
- + Et bien plus

**Lundi 5 mars**  
**ExpoCité | 17h30**

**Accueil au Centre de foires**

Achetez vos billets en ligne  
[salondelautodequebec.com](http://salondelautodequebec.com)

Une réalisation de



Au profit de





**Desjardins**  
Assurances

PRÉSENTE LE

SOYEZ DE LA  
RÉVOLUTION



**19 - 28**

**JANVIER**

**PALAIS DES  
CONGRÈS  
DE MONTRÉAL**

EN COLLABORATION AVEC  
**LE JOURNAL  
DE MONTRÉAL**

**ACHETEZ  
VOS BILLETS  
EN LIGNE**

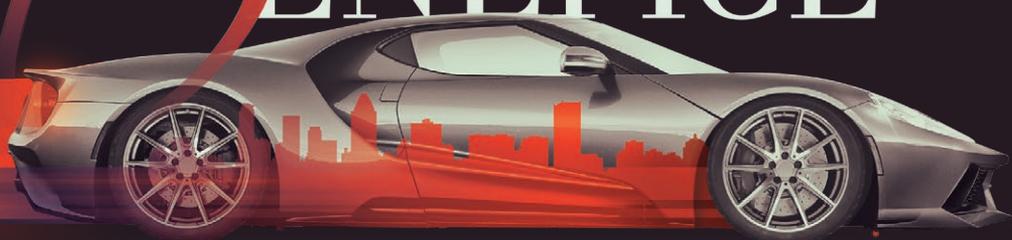
**SALON  
AUTO  
MONTREAL  
.COM**

**SALON  
DE L'AUTO**  
75<sup>e</sup> ÉDITION

# ACHETEZ

VOS BILLETS AU SALONAUTOMONTREAL.COM

AVANT-PREMIÈRE  
BÉNÉFICE



# 18 JANVIER

*Palais des congrès de Montréal*



LA MARQUE DE SOINS POUR HOMMES, CW BEGGS AND SONS, FERA UN DON DE 1 \$ POUR CHAQUE PRODUIT VENDU JUSQU'À L'ÉVÉNEMENT, AU BÉNÉFICE DES 6 FONDATIONS.

*C'est beau d'être généreux.*

SOINS POUR HOMMES. ÉVOLUÉS.

[cwbeggs.com](http://cwbeggs.com)

**SALON DE L'AUTO** 75<sup>e</sup>

Présenté par



CORPORATION  
des concessionnaires  
d'automobiles de Montréal

Palais des congrès  
de Montréal

En collaboration avec

LE JOURNAL  
DE MONTRÉAL

au profit de



# IDÉES COULEURS

## sikkens



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

*Lawrence Manning,  
artiste peintre aérographe pour McLaren Racing*

Lorsque l'équipe Vodafone McLaren Mercedes Formula 1<sup>MD</sup> 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](http://www.sikkenscr.com).





**M. Jean-François Gargya**  
Directeur de CarrXpert

## INVESTIR DANS LA FORMATION CONTINUE C'EST...

**Le métier de carrossier a connu une évolution au cours des cinq dernières années. Tout a été matière à innovation et à changement : techniques de réparation, matériaux, outils, gestion des clients, dossier des compagnies d'assurances, organisation et administration d'un atelier de carrosserie.**



Plus rien n'est comme avant, et c'est pourquoi les entreprises ont aujourd'hui tout intérêt à mettre à jour leurs connaissances par la formation continue. Certes, l'adaptation des compétences des employés en atelier mérite une attention toute particulière, mais sans agents de liaison ou estimateurs dont les connaissances techniques sont actualisées, les résultats qu'obtiennent les concessionnaires peuvent être moyens, voire médiocres. En effet, les estimations ne peuvent désormais plus être construites de la même façon car elles affecteraient la coordination et la réparation en atelier.

Les entreprises qui souffrent d'une pénurie de main-d'œuvre doivent réfléchir à la façon dont elles gèrent leurs employés : peut-être le meilleur carrossier de l'atelier n'est-il pas titulaire d'un diplôme en carrosserie, mais dispose-t-il de compétences clés pour exercer son métier. Pour lui, la reconnaissance des acquis devient une solution idéale (consultez le texte de Mme Lise Roy). Contrairement à la croyance, la formation continue n'entraîne pas la perte d'employés. Chacun doit être au bon endroit, en fonction de ses compétences ainsi que de son expérience.

Comme les entreprises qui ont évidemment besoin de personnel qualifié et compétent, les employés, eux, sont à la recherche d'un environnement de travail attrayant et formateur. C'est pour ces raisons que les entreprises orientées vers la formation continue recrutent et forment leur main-d'œuvre. Elles sont d'ailleurs de plus en plus nombreuses à contribuer financièrement à la formation continue de leurs employés. Cette initiative est profitable à toutes les parties : tandis que l'entreprise devient plus efficace, les employés, eux, se sentent plus en confiance et encouragés. Ils sont également reconnaissants d'avoir pu renouveler leurs compétences grâce à leur employeur, qui apprécie leur travail à sa juste valeur. Il ne s'agit donc plus que de l'obtention d'un diplôme, mais d'une véritable forme de collaboration.

Les entreprises doivent donc se demander :

- Quelles compétences notre main d'œuvre pourrait-elle acquérir pour bonifier les services de notre entreprise?
- Quels employés pourraient être de bons candidats à l'acquisition de ces compétences?

Chaque employé a son destin professionnel et personnel en main et doit chercher les réponses aux questions suivantes :

- Comment acquérir les connaissances qui me permettront de m'épanouir dans l'entreprise?
- Quels sont mes talents et mes goûts?

La formation continue représente un beau défi commun à une entreprise et à ses employés, qui doivent s'allier pour parfaire leurs compétences et l'efficacité de leurs services. Il s'agit donc d'une question qu'il convient d'aborder avec les membres de ses équipes.

Corporation CarrXpert propose à ses membres et à leurs employés la formation qui saura les faire progresser. Les connaissances sont le « moteur » du succès et c'est pour cette raison que le système de formation continue a encore une fois été amélioré.

En 2017, nous avons eu le privilège d'accompagner divers carrossiers dans le processus de reconnaissance des acquis d'une centaine de leurs techniciens. En effet, les tournées de formation I-Car ont été suivies par plus de quatre cents techniciens. Des formations individuelles en estimation des dommages ont été données à une quarantaine d'estimateurs, et notre formation dédiée aux experts en sinistre a été suivie par deux compagnies d'assurances québécoises.

Comme le dit si bien Philippe Bloch : « Investir dans la formation, c'est conjuguer au présent mais aussi au futur le souci des hommes et le souci des résultats ».



**M. Eric Boily**

Directeur des technologies de l'information, CCAQ

## NOUVEAUX RÔLES EN TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION CHEZ LES CONCESSIONNAIRES

*Le contexte d'aujourd'hui, où les technologies de l'information (TI) prennent de plus en plus de place dans notre quotidien, a contribué à faire évoluer le comportement des acheteurs. En effet, dans la dernière décennie, les consommateurs semblent avoir délaissé les visites des concessions au profit du magasinage en ligne.*



Ce virage numérique a des répercussions sur les pratiques habituelles des concessionnaires, qui doivent s'adapter à cette nouvelle réalité. Ainsi, au cours des dernières années, de nouveaux rôles liés aux TI ont fait leur apparition dans le milieu de l'automobile.

Voici les principaux rôles en TI que l'on peut désormais retrouver dans les concessions :

### **Responsable, coordonnateur ou directeur du marketing et de la publicité (numérique)**

Assure la conception et la mise en œuvre de programmes de sollicitation de la clientèle. Analyse les données relatives à la clientèle de la concession et au marché de détail de l'automobile dans la région géographique visée en vue de mettre au point des programmes efficaces de sollicitation de la clientèle.

### **Responsable, coordonnateur ou directeur des ventes par Internet**

Répond en ligne aux demandes de la clientèle et s'assure que la concession exploite au maximum son site Internet et toutes les possibilités que lui offre le Web.

### **Conseiller en vente par Internet (agent Web)**

Conseille, vend ou loue des voitures neuves et d'occasion selon les normes de profit brut, de volume et de satisfaction de la clientèle de la concession.

### **Webmestre**

Prend la responsabilité d'un site Web, de sa conception à son entretien. Procède au suivi des performances techniques et à la mise à jour des sites du concessionnaire. Effectue le contrôle de la qualité des fonctionnalités, du contenu, des images et des liens qui composent le site Internet de la concession. Fait la promotion du site au sein de la communauté Web pour accroître la visibilité de l'entreprise.

### **Gestionnaire de réseaux sociaux / Gestionnaire de communauté**

Participe à la définition des stratégies de marketing numérique liées aux médias sociaux. Assure le respect de l'axe de communication, du ton et de l'image de la marque. Effectue la gestion, l'animation et la veille des différentes communautés. Rédige et met en ligne du contenu relatif aux activités d'une entreprise.

**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)*

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

**1 877 285-4494**

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

#### **Responsable des systèmes informatiques**

Contribue de manière significative au bon fonctionnement des systèmes informatiques. Dirige et coordonne les activités liées à la gestion, à l'acquisition, à l'installation et à l'entretien des systèmes de communications internes et d'information ainsi que de l'équipement y étant associé.

#### **Blogueur**

Rédige un blogue pour une entreprise, soit une sorte de carnet de bord où il peut exprimer ses points de vue, qu'il partage avec la communauté Web. L'espace qu'il crée est ouvert aux réponses des internautes, qui interagissent avec lui au moyen d'un blogue, soit un site Internet souvent lié aux médias sociaux.

#### **Agent de BDC / Agent de relance (ventes et services)**

Gère un programme de relations avec les clients dont l'objectif est de créer et de fidéliser la clientèle. Il agit en tant qu'agent de liaison entre la concession et sa clientèle, qu'il représente tous deux.

Il est bien entendu possible que plusieurs de ces rôles soient regroupés au sein d'un même poste. Un gestionnaire de réseaux sociaux pourrait être à la fois webmestre et blogueur, par exemple.

#### **Les agences**

Plusieurs agences offrent aux concessionnaires des services clé en main pour mener à bien quelques-unes de ces tâches. Le fait d'impartir certains services en TI à une agence spécialisée peut avoir plusieurs avantages pour le concessionnaire : expertise pointue souvent difficile à trouver, qualité du service, réduction des coûts opérationnels, résultats plus rapide, veille technologique constante, etc.

Le programme de partenariat de la CCAQ accorde un statut privilégié à des entreprises qui fournissent des produits ou des services de qualité aux concessionnaires. Elles permettent de combler avec confiance certains de leurs besoins en TI. Celles qui se qualifient en tant que « partenaires de la CCAQ » sont identifiées à la page 56.



DIRIGEZ LES CONDUCTEURS CHEZ VOUS



**waze**



Vous n'avez  
peut-être pas été  
sage toute l'année...



Mais, vous pouvez quand même vous faire  
un cadeau et vous offrir le meilleur logiciel pour  
concessionnaire automobile.

Mettez toutes les chances de votre côté pour  
battre de nouveaux records en 2018, installez  
EasyDeal dès aujourd'hui!



[www.easydeal.ca](http://www.easydeal.ca) --- 866.255.3279

EasyDeal

# C'est simple. C'est automatique. C'est Dealer Drive

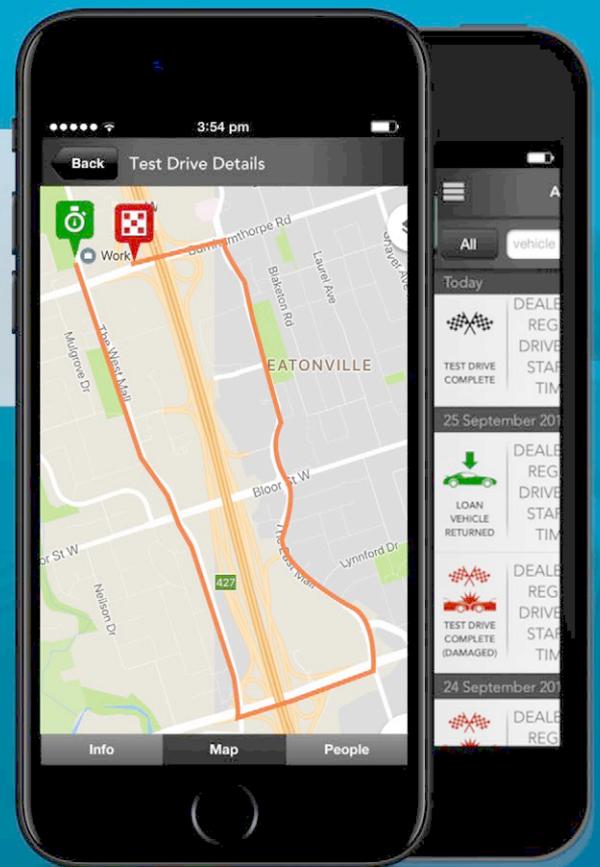
Dealer Drive est une application de gestion, de suivi et de mesure de l'efficacité des essais routiers que vous offrez. Simple d'utilisation, elle compile et exploite une abondance de données, afin d'ultimement maximiser vos ventes. C'est le meilleur moyen de suivi et de conversion de ces clients potentiels de grande valeur!

- Gestion et suivi des essais routiers
- Collecte des commentaires du client
- Conversion des essais routiers en ventes

Pour plus d'information:  
[go.trader.ca/dealerdrive](http://go.trader.ca/dealerdrive)  
ou appelez-nous: **1.877.414.2030**



Offerte pour  
iOS et Android



**TRADER**



**DEALER DRIVE**



**Mme Linda Blondeau**  
Directrice d'Ultra gestion crédit et préemploi

## ÊTES-VOUS À L'ABRI DES MAUVAISES SURPRISES?

**Qui penserait embaucher un employé reconnu coupable de vol, de fraude ou d'escroquerie? Accepteriez-vous d'offrir du crédit à un nouveau client les yeux fermés? Avez-vous les moyens de perdre des milliers de dollars en raison de vos comptes en souffrance? Ultra gestion crédit et préemploi vous offre des solutions pour gérer votre entreprise efficacement.**

Ultra gestion crédit et préemploi, une filiale de la CCAQ, développe, depuis maintenant plus de 18 ans, plusieurs services adaptés aux concessionnaires membres de la CCAQ.

Que ce soit pour vos enquêtes de préemploi, vos enquêtes de crédit commerciales ou le recouvrement de vos créances, chacun de ces services peut être particulièrement utile pour votre entreprise. Il ne s'agit que d'un petit investissement qui pourrait vous éviter bien des désagréments.

### **L'enquête de préemploi : portrait de votre employé**

L'enquête de préemploi consiste en une vérification des dossiers de crédit et des antécédents judiciaires d'un employé, qu'il soit en poste ou en processus d'embauche. Ultra gestion crédit et préemploi vous propose aussi de recueillir pour vous les références de ses anciens employeurs.

Plusieurs de nos membres profitent déjà de ce service, et vous seriez très surpris des résultats de certaines enquêtes que nous avons menées pour eux. Il est bien entendu possible qu'un employé ait fait une « folie de jeunesse », mais lorsque vous vous adressez à un criminel récidiviste, condamné à maintes reprises pour introduction par effraction, vol, fraude ou utilisation de faux documents, vous vous devez d'en être informé!

Notre organisation vous offre finalement la possibilité de faire une enquête auprès de la GRC si jamais le plumeur criminel de l'un de vos employés est négatif. Plusieurs dossiers criminels, bien qu'ils ne soient pas répertoriés par les instances provinciales, le sont par les autorités municipales. Pour éviter les ennuis, nous vous recommandons d'entreprendre cette enquête AVANT d'embaucher un employé.

### **Les enquêtes de crédit commerciales**

Avant d'offrir du crédit à une entreprise que vous ne connaissez pas, vous devez en mesurer la réputation et la solvabilité. En fonction du forfait que vous choisirez, Ultra gestion crédit et préemploi pourra vérifier pour vous les poursuites civiles, les références bancaires ainsi que la crédibilité auprès de certains fournisseurs actuels de l'entreprise avec laquelle vous voulez faire des affaires.

Les informations bancaires que vous aurez demandées, de même que les réponses aux questions que vous aurez voulu poser aux fournisseurs, vous seront acheminées dès que notre équipe les aura reçues. Un rapport

faisant état de la situation de l'entreprise sur laquelle vous désiriez en savoir davantage vous sera finalement envoyé, et ce, dans les plus brefs délais.

### **Le cautionnement personnel de l'actionnaire**

À titre de créancier, vous devez prendre les garanties qui s'imposent pour protéger votre entreprise. Conséquemment, avant l'ouverture d'un compte commercial, il est très important que vous obteniez le cautionnement personnel de vos actionnaires.

La raison est simple : une entreprise peut devenir insolvable sans que ce soit le cas de ses actionnaires. En agissant ainsi, il vous sera possible d'entreprendre des recours contre un actionnaire dans le cas où vous seriez confronté à une entreprise qui cesserait ses activités, serait en faillite ou liquiderait ses actifs. Puis, en obtenant un jugement solidairement contre l'entreprise ET l'actionnaire, vous pourriez plus facilement récupérer les sommes qui vous sont dues.

Ultra gestion crédit et préemploi vous offre un tout nouveau service, disponible lors des heures ouvrables des institutions financières, qui pourrait vous aider à éviter les fraudes : la vérification de traite bancaire ou de chèque certifié. Il s'agit d'une solution rapide et fiable pour éviter bien de mauvaises surprises.

### **Le service de recouvrement**

Les comptes en souffrance peuvent représenter des pertes de plusieurs dizaines de milliers de dollars. Saviez-vous qu'environ 20 % des comptes clients deviennent en souffrance, et qu'environ 10 % d'entre eux sont recouvrables? Que seulement 2 % de ceux-ci nécessitent des actions juridiques? Ultra gestion de crédit et préemploi peut effectuer pour vous le recouvrement de ces créances.

Les avantages? Vous bénéficiez de l'expertise des agents de recouvrement de l'agence, en plus de profiter d'une entente avec nos avocats pour entreprendre les procédures judiciaires nécessaires au recouvrement des créances litigieuses.

Nous vous avons présenté les principaux services utilisés par nos membres. Cela dit, sachez que l'agence en offre aussi plusieurs autres. N'hésitez pas à communiquer avec moi, la directrice d'Ultra gestion crédit et préemploi, pour en apprendre davantage quant à ces services.



# PROGRAMME ÉLITE CCAM

LA QUÊTE DE L'EXCELLENCE EN LEADERSHIP

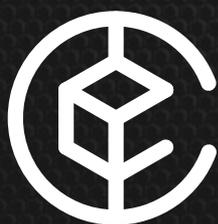
UN PROGRAMME CONÇU  
POUR GESTIONNAIRES

Inscrivez-vous :

[www.ccam.qc.ca](http://www.ccam.qc.ca)

ou en communiquant avec nous au **514 331-6571**, poste **323**.

*Les places sont limitées à 15 participants.*



**CORPORATION**  
des concessionnaires  
d'automobiles de Montréal



**Mme Amélie Guay**

Conseillère senior en développement organisationnel, CAA-Québec



## BIEN ACCUEILLIR UN NOUVEAU GESTIONNAIRE : C'EST IMPORTANT

***La première impression qu'a un employé au moment où il intègre un nouveau milieu de travail est déterminante, particulièrement en ces jours où la main-d'œuvre se fait parfois rare. C'est pourquoi beaucoup d'entreprises ont déjà mis en place un programme de bienvenue visant à optimiser l'expérience d'arrivée et d'intégration de leur personnel.***

L'organisation CAA-Québec, par exemple, réserve à tout nouveau gestionnaire un programme d'intégration particulier, élaboré à partir de la formation spécifique en coaching donnée par la firme spécialisée Axxio. Elle n'est d'ailleurs pas la seule à agir ainsi : de plus en plus d'entreprises se soucient désormais de l'accueil de leurs gestionnaires. La raison est simple : ceux-ci revêtent un véritable rôle pivot, agissant en quelque sorte en interface entre leur équipe et l'organisation elle-même. Adopter rapidement la culture de l'organisation et démontrer sa crédibilité : voilà quelques-uns des principes directeurs du programme visant la fidélisation et l'intégration adéquate des gestionnaires.

### **Accueil, oui, mais accompagnement surtout**

La démarche est simple, mais combien primordiale : il s'agit d'accompagner le nouveau gestionnaire dans l'appropriation de son milieu de travail dans le cadre d'une approche de style coaching. Trois rencontres sont prévues au cours des 100 premiers jours de travail, le tout sous le sceau de la confidentialité, permettant ainsi un franc climat d'échanges. Des éléments incontournables sont consignés sur un canevas d'entretien afin de guider coach et gestionnaire durant la discussion. Le gestionnaire doit effectuer quelques tâches entre les rencontres, comme réfléchir à l'une de ses préoccupations, de laquelle il discutera lors de la prochaine session d'échanges. Participer à ce programme n'est pas obligatoire, mais cette démarche est fortement recommandée. Elle offre aux gestionnaires le temps nécessaire pour prendre du recul sur son intégration ainsi que sur les nouveaux défis qu'il devra affronter.

En fonction des préoccupations du gestionnaire et des expériences vécues au sein de sa nouvelle équipe, différents sujets sont traités au gré des rencontres. C'est d'ailleurs là toute la beauté de la démarche, qui laisse place aux éléments importants pour le nouveau gestionnaire en pleine découverte de son milieu.

Le canevas d'entretien, qui répertorie les éléments à ne pas oublier, sert à lancer la discussion. Par exemple, lors de la première entrevue, qui se déroule quelques



semaines après l'entrée en poste, on se penche sur les perceptions du gestionnaire face à sa nouvelle équipe et son nouveau milieu de travail. Quels sont, par exemple, les défis qu'il peut déjà entrevoir? Comprend-il bien le réseau complexe de CAA-Québec? Le but : cibler ses forces et voir ce qui peut être amélioré pour que son intégration soit plus facile!

Après un peu plus d'un mois chez CAA-Québec, l'accompagnateur aide le gestionnaire à évaluer le chemin parcouru depuis la première rencontre. Les rapports du gestionnaire avec son supérieur immédiat, de même que le déroulement de ses rencontres d'équipe peuvent également y être approfondis de manière à ce qu'il puisse trouver son style et décoder celui des autres. Des questions quant aux décisions qu'il a déjà prises lui sont aussi posées. De cette façon, il est plus simple de déterminer les situations où il devra faire preuve d'une certaine forme de courage. Le gestionnaire est par ailleurs invité à cibler ses objectifs, de même qu'à obtenir de la rétroaction de la part de ses collègues.

À la fin du parcours, un bilan s'impose! Décisions prises, rapport avec son supérieur immédiat et avec l'équipe : tous les sujets sont abordés. Bilan du développement personnel du gestionnaire et établissement de certains besoins plus précis pour la poursuite adéquate du cheminement de l'employé sont également au menu. C'est à partir de ces renseignements qu'un plan de formation personnalisé est proposé. L'organisation dispose en effet d'un programme de développement des cadres axé sur la maîtrise de compétences clés en gestion. Ainsi au terme du processus d'accueil, le gestionnaire peut voler de ses propres ailes, mais reste soutenu, sachant que ses employeurs ont bien cerné ses besoins.

### Appréciés, ces 100 jours!

« Je suis enchanté de participer à ce programme », commente Daniel Clermont, directeur Assistance routière, relations partenaires, qui en est à la deuxième étape du programme. « Là où j'en suis, les activités et discussions s'orientent vers l'optimisation de mes actions dans le but de gagner en crédibilité et en confiance. C'est pour moi une précieuse occasion de discuter ouvertement de mes préoccupations face à

un nouveau défi dans une nouvelle organisation. » Pour Johanne Maguire, directrice du service de l'expertise automobile qui a complété ce programme, « même avec plusieurs années d'expérience en gestion, lorsqu'on se joint à une entreprise, on devient un nouveau gestionnaire qui a beaucoup à apprendre. »

Décidément, la formule plaît et porte ses fruits puisqu'elle réussit à conduire les gestionnaires vers les défis qu'ils jugent importants, et ce, dans un climat d'ouverture, en compagnie d'une autre personne que son supérieur hiérarchique.

Il s'agit de la recette qu'a choisie CAA-Québec. Cela dit, quelle que soit la stratégie que vous adopterez, il convient d'abord, pour la mettre adéquatement en place, de la réfléchir et de l'organiser de manière à ce qu'elle se définisse par un parcours simple, centré sur les besoins du gestionnaire et de votre concession. La mise en œuvre d'une telle démarche demande, certes, un peu de temps, mais le jeu en vaut la chandelle! En effet, un programme d'accueil et d'intégration des gestionnaires n'aura finalement que des effets bénéfiques tant pour les cadres que l'équipe et le fonctionnement de votre commerce.

# OPTIMISEZ VOTRE ESPACE

SYSTÈMES DE RANGEMENT MOBILES HAUTE DENSITÉ
SYSTÈMES D'ENTREPOSAGE POUR PNEUS | CABINETS SUR MESURE | CHARIOTS | ÉTABLIS ET POSTES DE TRAVAIL

**MONTEL**<sup>®</sup>

Tout le potentiel de votre espace

SALES@MONTEL.COM 1-800-935-0235

FABRIQUÉ  
AU CANADA

DEMANDEZ  
UNE ÉVALUATION GRATUITE  
SELON VOTRE RÉGION

**MONTRÉAL** LES SOLUTIONS DE RANGEMENT PRISMA | 450 629-0775 | RANGEMENTPRISMA.COM  
**RIVE-SUD / TROIS-RIVIÈRES** CLASSEMENT LUC BEAUDOIN | 1-888-379-0444 | CLASSEMENTLB.COM  
**QUÉBEC / BAS-ST-LAURENT / SAGUENAY / CÔTE NORD** RAYSOURCE | 1-418-877-0880 | RAYSOURCE.COM

# NE LAISSEZ PAS LE HASARD DÉCIDER POUR VOUS



**Le pouvoir de sélectionner les meilleurs clients potentiels est maintenant une réalité.**

L'approche RAID consiste à tirer profit des technologies numériques afin d'implanter des stratégies marketing efficaces qui ciblent avec précision vos acheteurs potentiels.

Vous pouvez ainsi maximiser le nombre de visiteurs dans votre concession!



## **INNOVATION CONTINUE**

Nos programmes de Ventes Privées et de génération de *leads* en conquêtes numériques ciblent les bons clients au bon moment avec le message promotionnel approprié!



## **EXPERTISE ANALYTIQUE**

Nos méthodes d'analyse stratégique de vos bases de données nous permettent de prévoir des Ventes Privées efficaces qui maximiseront vos ventes tout au long de l'année.



## **MARKETING INTÉGRÉ**

Nous possédons le savoir-faire requis pour adapter les stratégies de marketing à votre marque, à votre concession et à votre emplacement.



L'AGENCE AUTOMOBILE

**SURVOLTEZ VOS VENTES**

1 855 474-8013 | [info-ccaq@goraid.biz](mailto:info-ccaq@goraid.biz) | [raidauto.com](http://raidauto.com)



# 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 2018.

## 360 AGENCY

360 Agency inc., Créatrice de solutions de gestion et de commerce électronique, spécialisées pour l'industrie automobile.

« Notre mission, c'est d'aider les concessionnaires à vendre plus de voitures et services après-vente. L'idée est d'intégrer l'ensemble des composantes du commerce électronique et de gestion de communication à la clientèle pour les concessionnaires automobile, de la publicité à la vente de véhicule. »

Notre regroupement d'entreprises utilise les synergies et la convergence de ses solutions technologiques, publicitaires et de gestion des ressources humaines pour le bénéfice de ses clients. Nous sommes reconnus pour notre expertise unique dans le déploiement de sites internet haut de gamme, de solutions de vente en ligne, d'applications mobile, de la gestion publicitaire intégrée, de solutions de relation clientèle (CRM360) et de formation en Centre de Développement des Affaires (BDC360).



Fondée il y a 20 ans, BOOST est devenue une référence pour les dirigeants de commerces dans le domaine de l'automobile, en ce qui concerne :

- La rentabilité de l'ensemble des départements
- Le développement des affaires
- La gestion des ressources humaines
- L'organisation du travail

BOOST offre des services de :

- Diagnostic organisationnel
  - Plan d'intervention visant à accompagner l'ensemble de vos ressources, dans la mise en place des changements recommandés dans le rapport diagnostique ;
- Coaching des gestionnaires
  - Accompagner les dirigeants dans l'amélioration de leurs compétences concernant :
    - La mise en place de saines pratiques de gestion
    - L'organisation du travail et la mobilisation de leur équipe
- Formation des ressources
  - Sensibilisation du personnel au respect des procédures de travail
- Recrutement et soutien à l'embauche

Les consultants de BOOST Groupe conseil possèdent une connaissance approfondie du marché et de la réalité des concessionnaires automobiles. Leurs experts, qualifiés et accrédités par Emploi-Québec, sont disponibles et dédiés à votre entreprise.

Pour toutes questions, veuillez communiquer avec :  
Monsieur Claude Chabot, associé principal au (877) 652-1757  
ou (418) 652-1757 poste 120

Nous vous invitons également à visiter leur site Internet [www.boost.ca](http://www.boost.ca) pour des informations supplémentaires.

**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** 

CARPROOF, une unité de IHS Markit (NASDAQ : INFO), est la source d'information par excellence du secteur de l'automobile au Canada. Elle fournit des renseignements sur l'historique des véhicules, leur estimation et leur évaluation. Puisant dans les millions de données enregistrées par des milliers de sources uniques, elle permet aux acheteurs et aux vendeurs de véhicules d'occasion de prendre des décisions éclairées. CARPROOF est reconnue pour fournir des renseignements impartiaux et complets aux concessionnaires, aux constructeurs de véhicules, aux consommateurs, aux principaux vendeurs aux enchères, aux gouvernements, aux assureurs et aux services de police. Ayant démontré son engagement envers la transparence depuis sa fondation en 2000, CARPROOF fait partie des 50 entreprises les mieux gérées au Canada, et a été primée aux palmarès Technology Fast 50MC et Fast 500MC de Deloitte.



- 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



DealerBreach est une plateforme SEM (publicité en ligne spécialisée dans les moteurs de recherche tel que Google) permettant aux concessionnaires de **positionner leur concession et leurs inventaires en ligne** pour capturer les consommateurs dans la phase finale de leurs processus d'achat. Le positionnement de leurs inventaires précis avec des termes de recherche très ciblés contribue à améliorer vos performances.

La technologie développée chez nous vous permet un **contrôle simple et absolu du budget, un affichage complet ou sélectif de vos véhicules et un choix spécifique du rayonnement géographique de vos annonces.**



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.

**Dealertrack** 

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.
- Inclus un nouveau CRM automatisé avec gestion des leads, médias sociaux, relance de clientèle, marketing, etc.
- Met à jour automatiquement plusieurs sites Web à la fois ([occasionenor.com](http://occasionenor.com), [autoHEBDO.net](http://autoHEBDO.net), [Auto123.com](http://Auto123.com), [kijiji.ca](http://kijiji.ca), [autoaubaine.com](http://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 prospectus et imprime les rapports d'achalandages.
- Permet l'intégration de presque tous les DMS sur le marché (R&R, CDK, Serti, AutoFlexilog, Lautopak, etc.).



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 mensuels <https://kijijiforbusiness.ca/fr/resources/>



- 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



Groupe Conseil AutoCap et sa compagnie sœur, Dealer Solutions North America sont les plus grandes firmes Canadiennes spécialisées dans les transactions de concessionnaires automobiles au Québec et au Canada respectivement.

#### Nos Services :

- Transactions; vente et acquisition de concession
- Évaluation de concession
- Services conseils

#### Notre feuille de route :

- Plus de 100 transactions au Canada
- Plus de 250 évaluations de concessionnaires automobile au Canada
- 16 professionnels à travers le Canada
- 4 professionnels dédiés au Québec

#### Avantages du Groupe Conseil AutoCap :

- Confidentialité
- Professionnalisme
- Honnêteté
- Expérience

« Nos clients ont un accès privilégié et confidentiel à des acheteurs et vendeurs situés partout au Canada, ce qui constitue un avantage considérable lors de la mise en marché d'un concessionnaire automobile. » exprime Maxime Théorêt, directeur des finances



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 (2<sup>e</sup> et 3<sup>e</sup> chance au crédit).

#### LES PROGRAMMES : SPÉCIALISÉ ET ALTERNATIF

(2<sup>e</sup> chance et 3<sup>e</sup> 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.

#### PROGRAMME D'AVANCE D'ARGENT

- Pour couvrir le comptant exigé par le créancier automobile
- Pour couvrir le coût des équipements et/ou accessoires lors de l'achat du véhicule
- Pour couvrir l'équité négative

#### 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.

#### Produits

- Assurance garage
- 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



Le numérique est devenu rapidement l'une des sources principales où les consommateurs potentiels vont puiser de l'information. Le site web du Guide de l'auto est la référence autant pour le visiteur passionné qui recherche de l'information en temps réel que celui en processus d'achat qui veut comparer ses différentes options. Pas surprenant que 57 % des visiteurs de [www.guideautoweb.com](http://www.guideautoweb.com) soient en mode achat.

Le Guide de l'auto vous propose :

- Le placement, la gestion et l'optimisation de campagnes publicitaires web ultra ciblés, sur l'ensemble de son réseau automobile;
- La création de segments d'audience, destinés à être utilisés pour cibler plus facilement les acheteurs potentiels, sur ses propres plateformes ou à l'extérieur de son réseau.
- La syndication de contenu (textes, photos, vidéos);
- La production de contenu, textes et vidéos — destiné à être diffusé sur les sites web ou les médias sociaux des partenaires.

Le Guide de l'auto offre tout ce dont vous avez besoin pour diffuser un message clair et efficace. En plus d'une équipe expérimentée qui saura vous conseiller selon vos besoins, ses plateformes numériques génèrent, mois après mois, des millions de pages vues, vous assurant du même coup un excellent retour sur votre investissement.



{groupe**mg**marketing}

Depuis sa création en 2009, Groupe MG Marketing a acquis une solide notoriété auprès des concessionnaires d'automobiles de l'ensemble du Québec, qui n'hésitent plus à lui confier le mandat de stimuler leurs ventes et d'améliorer de manière durable la qualité de leur service à la clientèle.

En bref, le professionnalisme du Groupe MG Marketing, combiné à son expertise marketing et sa détermination à assurer la conformité de ses pratiques font de Groupe MG Marketing un partenaire d'affaires de choix pour les membres de la CCAQ.

Parmi les nombreux services offerts par Groupe MG Marketing, on compte notamment :

- Organisation d'événements de ventes Accès Privilège (ventes privées);
- Campagne de télémarketing pour sollicitation et/ou relance de la clientèle (département des ventes et/ou service);
- Suivi de la clientèle;
- Campagne de publipostage;
- Formation en vente et service à la clientèle.

« Pour obtenir plus amples renseignements à propos du Groupe MG Marketing, consultez le site [www.mgmarketing.ca](http://www.mgmarketing.ca). »



Mutuelle de prévention  
de la CCAQ



GRUPE CONSEIL  
NOVO SST

Regroupant plus de 900 concessionnaires d'automobiles, de camions lourds et d'ateliers de carrosserie, la Mutuelle de prévention de la CCAQ travaille en collaboration avec Groupe conseil Novo SST afin de supporter les membres dans la prévention et la gestion de la SST et de leur permettre de réaliser des économies importantes en cotisations à la CNESST.

La Mutuelle de prévention de la CCAQ offre des services complets en prévention, en gestion des réclamations et en actuariat avec une équipe juridique dédiée aux membres pour les représenter devant les instances judiciaires. De plus, les membres ont accès gratuitement à Novo Studio, une plate-forme de formation en ligne entièrement consacrée à la SST.

Pour plus d'informations, communiquez avec M<sup>e</sup> Céline Servant, directrice de la Mutuelle de prévention à la CCAQ.



### Tout sous un même toit – Pièces et fournitures d'atelier de carrosserie

NAPA/CMAX (52 magasins) et NAPA Pièces d'auto (près de 600 magasins) offrent aux concessionnaires d'automobiles des solutions d'achat uniques sous un même toit. Vous y trouverez du soutien technique, des services- conseil, de la peinture et des fournitures d'atelier carrossier, ainsi que des pièces de mécanique et de carrosserie. En plus d'offrir une gamme complète d'outils et d'équipements pour les ateliers de carrosserie et de mécanique, ils assurent le soutien qu'il vous faut pour bien les utiliser.

NAPA/CMAX, c'est la division de peinture de UAP et un réseau national de magasins de peinture offrant les marques Axalta, 3M, Mirka, Norton, Evercoat, BodyPro et d'autres marques d'excellence, avec le soutien du personnel le plus spécialisé et le mieux formé de l'industrie. NAPA/CMAX est au service des concessionnaires automobiles d'un océan à l'autre.



TradeRev est un système de marketing de relance automobile en ligne qui permet aux concessionnaires de mettre des véhicules en vente et de participer à des enchères en temps réel à tout moment depuis un ordinateur ou un appareil mobile. La plateforme intuitive et conviviale permet d'obtenir la valeur de revente réelle d'un véhicule en moins d'une heure et de vous attirer la confiance des clients. Rien de plus facile que de créer votre propre vente aux enchères : lancez un véhicule en moins de 10 minutes et ajoutez des photos et même des vidéos pour une transparence totale. TradeRev a aidé des milliers de concessionnaires au Canada, aux États-Unis et au Royaume-Uni à profiter des meilleurs taux de conversion offerts par une plateforme mobile et est en passe de révolutionner la vente automobile. Pour en savoir plus et vous inscrire, visitez [traderev.com](http://traderev.com).



Depuis maintenant plus de 18 ans, Ultra gestion crédit et préemploi, 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
- Validité des traites bancaires et des chèques certifiés

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.

Spécialisé dans le marketing automobile depuis plus de 20 ans et inventeur des Ventes Privées, Raid innove constamment avec une gamme de programmes conçus et adaptés pour vous aider à maîtriser les affaires en ligne, à fidéliser vos clients et à convertir plus de leads en clients qui entrent dans votre concession. Au Canada, aux États-Unis, en Amérique du Sud et en Europe, des milliers de concessionnaires ont ainsi pu voir leurs ventes augmenter.

## PROGRAMMES ET AVANTAGES RAID

### Ventes Privées

Nos programmes complets sont conçus pour cibler les bons clients, au bon moment et avec le message promotionnel approprié. Notre recette infallible pour obtenir du succès!

### Gestion de bases de données

Nos critères d'analyse de vos bases de données nous permettent de planifier pour vous plusieurs Ventes Privées d'envergure égale, de manière à maximiser vos ventes tout au long de l'année.

### Génération de leads conquêtes numériques

Notre équipe d'experts web apporte le marché en ligne à votre concession en optimisant le marketing des moteurs de recherche. Nous vous aidons à attirer seulement les meilleurs clients potentiels et à les convertir en ventes, tout en maximisant le rapport coût-efficacité.

### Marketing automobile à la carte

Nos spécialistes possèdent le savoir-faire requis pour adapter les stratégies de marketing à votre marque, à votre concession et à votre emplacement et ainsi combler tous vos besoins pour communiquer efficacement avec votre clientèle.



La Société TRADER est un leader canadien respecté des médias en ligne. Nous gérons notamment des places d'affaires en ligne automobiles et offrons aux commerçants automobiles des solutions numériques de mise en marché et de gestion de leur inventaire. Nos principales destinations en ligne incluent [autoTRADER.ca](http://autoTRADER.ca) <sup>MC</sup> et [autoHEBDO.net](http://autoHEBDO.net) <sup>MC</sup>, qui génèrent plus de 14,5 millions de visites par mois, notamment par l'entremise de notre application téléchargée à plus de 4 millions de reprises. Nos sites [autoTRADER.ca](http://autoTRADER.ca) et [autoHEBDO.net](http://autoHEBDO.net) affichent une innombrable sélection de véhicules neufs et d'occasion canadiens, sur plate-forme Web fixe et mobile. Entretien de solides partenariats avec Dealer Drive, [Dealer.com](http://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.

Plus d'information au: [go.trader.ca](http://go.trader.ca)

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, stratégestes 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.



*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
- Financement automobile en 2<sup>e</sup> et 3<sup>e</sup> 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

# SIMPLIFIEZ LA GESTION DE VOS CONTRATS



**Adoptez les contrats numériques 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](mailto:dboucher@ccaq.com) ou au **1 800 463-5189**



Contrats numériques



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



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



[www.easydeal.qc.ca](http://www.easydeal.qc.ca)



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



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



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



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



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



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

## Le programme d'assurance Garages - 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.**

### Personne ressource

Maxime Bélanger T 418 781-2005 / 1 800 463-2830  
[mbelanger@egr.ca](mailto:mbelanger@egr.ca)

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

[egr.ca](http://egr.ca)



# Parce que les plus petits détails font la plus grande différence.

Lorsqu'on parle de fidélisation, rien n'est négligeable.  
Découvrez la valeur ajoutée d'une entreprise axée sur  
le souci du détail.

**Soyons partenaires de votre réussite!**



1 877 445-2922 • [www.suly.ca](http://www.suly.ca)



**SULY INC**  
STRATÉGIES DE  
FIDÉLISATION



La Corporation des concessionnaires  
d'automobiles du Québec

*vous souhaite de joyeuses fêtes*

*Aimé Saint-Martin*

*Alexiane Crotet*

*Amabelle Blanchet*

*André Rochon*

*Céline Servant*

*Denis Barrette*

*Denise Boucher*

*Émilie Duchesneau*

*Eric Boily*

*Éric Caron*

*François Brunet*

*Frédéric Leclerc*

*Frédéric Morin*

*Gérald Anctil*

*Giovanni Dias*

*Ian Sam Yue Chi*

*Isabelle Montpetit*

*Jacques Béchard*

*Jean Cadoret*

*Jean-François Gargya*

*Jean-Louis Gervais*

*Jean-Michel Provencher*

*Karine Hamel*

*Kyosa Farreaut*

*Linda Blondeau*

*Lise Roger*

*Lise Roy*

*Lise Turcotte*

*Louis Laflamme*

*Marc Nadeau*

*Martin Boyer*

*Michel Belley*

*Michel Grégoire*

*Robert Farreau*

*Robert Richelieu*

*Sonia Gasse*

*Suzanne Gauthier*

*Véronique Côté*

# AMÉLIOREZ LA **PERFORMANCE** DE VOTRE SERVICE FINANCIER GRÂCE À NOS SERVICES AUX CONCESSIONNAIRES



iA-VAG possède tous les outils pour guider et accompagner votre concessionnaire vers le succès, et fait partie d'iA Groupe financier, la quatrième plus importante compagnie d'assurance au Canada.

**CONTACTEZ-NOUS DÈS AUJOURD'HUI POUR AVOIR PLUS D'INFORMATION.**



450.671.9669 / 1 877.671.9009

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

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