

contact

La clé d'une bonne gestion de vos affaires

décembre 2018 - Volume 28, numéro 2

M. ROBERT POËTI

LE NOUVEAU PDG DE LA CORPORATION DES
CONCESSIONNAIRES D'AUTOMOBILES DU QUÉBEC



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

Enregistrée selon ISO 9001:2015

La route de la qualité passe par l'amélioration continue

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

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



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

Enregistrée selon ISO 9001:2015

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
Céline Servant

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.

Table des matières

Nous célébrons l'arrivée en poste de notre nouveau président-directeur général, monsieur Robert Poëti

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

Une arrivée heureuse et mouvementée

M. Robert Poëti, Président-directeur général de la CCAQ p. 7

Dépliant L'essentiel de l'électromobilité

M^{re} Frédéric Morin, Vice-président affaires juridiques, conformité et environnement à la CCAQ..... p. 13

L'essentiel de l'électromobilité

M. Eric Boily, Directeur des technologies de l'information à la CCAQ..... p. 17

Pénurie de main-d'œuvre, en sommes-nous à aller recruter à l'international ?

M^{me} Lucie Allard, Conseillère en ressources humaines à la CCAQ..... p. 21

Les mutuelles de prévention de la CCAQ : un succès !

M^{me} Annie Bourbeau, ASA, AICA, Directrice de l'actuariat et de la gestion des réclamations, Groupe Conseil Novo SST p. 25

Le développement du leadership d'influence

M^{me} Nathalie Jomphe, Formatrice agréée et chargée de cours à l'UQAM p. 31

CarrXpert 2018 : un grand cru

M. Jean-François Gargya, Directeur de CarrXpert p. 35

Le plunitif provincial et le criminel national pour une bonne embauche : une solution gagnante à tous les coups

M^{me} Linda Blondeau, Directrice d'ULTRA..... p. 39

Le Salon International de l'Auto de Québec

M. Charles Drouin, Chef de la direction de la Corporation Mobilis et directeur général du Salon International de l'auto de Québec p. 41

Le programme de partenariat de la CCAQ : un concept gagnant

..... p. 42



Garant des forêts intacts^{MC}





M. Gilles Poirier

Président du conseil d'administration de la CCAQ

NOUS CÉLÉBRONS L'ARRIVÉE EN POSTE DE NOTRE NOUVEAU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL,

MONSIEUR ROBERT POËTI

Au cours des derniers mois, notre conseil d'administration s'est affairé à rechercher le meilleur candidat pour combler le poste stratégique qu'est celui de président-directeur général de la CCAQ et de ses entreprises affiliées, soit CarrXpert, Occasion en Or, Ultra et la Mutuelle de prévention de la CCAQ.

Notre organisation regroupe plus de 880 concessions, mais aussi 170 ateliers de carrosseries. Trouver le gestionnaire idéal fut donc tout un défi. Cela dit, cette quête est désormais mission accomplie. À titre de président du conseil d'administration, je suis très heureux de vous présenter notre nouveau président-directeur général : monsieur Robert Poëti.

Pour effectuer ce travail avec succès, monsieur Poëti a de nombreuses cordes à son arc. En effet, non seulement est-il titulaire d'une maîtrise en administration publique de l'ENAP, mais il cumule également plusieurs années d'expérience à titre de ministre de différents ministères du gouvernement provincial. Il a d'ailleurs été à la barre, à la suite de son élection de 2012, du ministère des Transports, de la Mobilité durable et de l'Électrification des transports. Monsieur Poëti a entamé sa carrière politique, entre 2012 et 2014, comme porte-parole de l'opposition officielle en matière de sécurité publique. Il a finalement travaillé plusieurs années comme gestionnaire au sein de grandes organisations telles que Dicom et la Sûreté du Québec, avant de mettre sur pied sa propre firme de communications.

Monsieur Poëti est aussi reconnu pour ses nombreuses interventions dans les médias québécois, autant comme directeur des communications de la Sûreté du Québec que comme chroniqueur pour la radio, la télé et la presse écrite québécoise. Il s'agit d'un homme engagé, passionné de l'automobile, qui connaît bien tant notre secteur d'activité que les arcanes de la politique.

C'est le 19 octobre 2018 que nouveau président-directeur général est entré en fonction et il est, depuis, très actif dans les divers dossiers qui concernent la CCAQ et ses membres. Monsieur Poëti, qui se dit très heureux de

travailler avec la quarantaine d'employés qui composent son équipe, veut mettre à contribution ses compétences en fait de communication et de gestion. Son équipe est composée de professionnels qui se dédient à la CCAQ depuis plusieurs années, ainsi que de gestionnaires nouvellement promus à des postes rattachés à la direction supérieure, soit madame Céline Servant, qui est dorénavant vice-présidente administration, et monsieur Ian P. Sam Yue Chi, désormais vice-président directeur général.

Jusqu'à présent, monsieur Poëti a consacré sa carrière au service des citoyens et des citoyennes du Québec. Je suis certain qu'il saura dorénavant mettre à profit sa riche expérience pour offrir des services aux centaines de membres de notre organisation, de même qu'aux 37 000 employés ainsi qu'aux milliers de clients qu'ils servent quotidiennement.

Monsieur Poëti succède à madame Lise Roy, qui a assuré la fonction de présidente-directrice générale par intérim pendant plus de 18 mois. M^{me} Roy a dû, au pied levé, accepter ce défi qu'elle a su relever avec brio. Entourée d'une équipe dévouée et professionnelle, elle s'est non seulement assuré que les services offerts aux membres demeurent d'une qualité exceptionnelle, mais elle a aussi préparé la relève pour les défis à venir. Si la CCAQ offre un éventail de services d'une telle qualité, c'est en partie grâce à madame Roy, qui a implanté la norme ISO au fil des ans, ainsi qu'un éventail d'outils et de services en formation et en ressources humaines. Elle quittera la CCAQ à la fin de cette année. Au nom de tous les membres et en mon nom personnel, merci, madame Roy, pour ce remarquable passage qui aura duré vingt-et-un ans.



Manuel. Automatique.

Le **NOUVEAU** régime CADA 360 – Automatisation des RH remplace le manuel par l'automatique et la complexité par la simplicité. Pour en savoir plus, appelez sans frais au **1-866-806-7315** dès aujourd'hui!

Automatisation des RH administré par DealerPILOT®.



*Merci pour ces 21 années et
bonne retraite lise*



NOTRE ÉQUIPE DÉDIÉE AU RÉSEAU DES CONCESSIONNAIRES VOUS ACCOMPAGNE DANS VOS AFFAIRES



- Optimisation de vos rendements
- Offre selon vos objectifs et vos ressources
- Accompagnement et encadrement personnalisé
- Rigueur et stabilité de gestion

Programme d'accréditation
excellence

Conforme aux normes du marché



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

1 877 373-7717
ssqevolution.com

SSQ Groupe financier



Adoptez-le et relaxez.

Votre entreprise est constituée de nombreux rouages et bon nombre d'entre eux ont des exigences uniques en matière d'assurance. CADA 360 – Assurance garages a été élaboré sous la supervision d'un comité de concessionnaires dans le but d'offrir la couverture complète et flexible dont a besoin votre entreprise, à des taux concurrentiels.

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 – Assurance garages.

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.

CADA  **360**®

Un choix qui rapporte



M. Robert Poëti
Président-directeur général de la CCAQ

UNE ARRIVÉE HEUREUSE ET MOUVEMENTÉE

D'entrée de jeu, j'aimerais vous dire que je suis très heureux d'avoir été sélectionné pour être à la direction de cette dynamique corporation. Mon cheminement et mon choix m'ont conduit dans ce merveilleux monde qu'est celui de l'automobile. Beaucoup plus encore : c'est une passion qui a toujours guidé ma carrière.

La CCAQ est un organisme très bien structuré. J'ai la chance d'avoir hérité d'une équipe dédiée d'une quarantaine de personnes qui ont à cœur l'entière satisfaction de la clientèle. C'est donc avec enthousiasme et fierté que j'entreprends mon mandat à la direction de la CCAQ, pour continuer le travail entamé. Bien sûr, la transformation de l'industrie, l'évolution des produits et les questions environnementales feront partie de mon quotidien. Les regroupements de concessionnaires font d'ailleurs partie, à juste titre, de la transformation de l'industrie. En effet, parmi les 884 concessions membres de notre corporation, 613 d'entre elles sont opérées par 171 groupes possédant chacun entre 2 et 22 concessions. Le phénomène des multiconcessionnaires a débuté vers les années 1985, lorsqu'un des pionniers a eu la vision d'acheter un immense terrain et de s'associer avec divers constructeurs afin d'y ouvrir successivement plusieurs concessions différentes.

En outre, je mettrai tout en œuvre pour bien vous représenter sur la place publique. Mon objectif est de faire reconnaître la force économique et sociale des concessionnaires, qui sont présents dans toutes les communautés sur tout le territoire de la province.

Depuis mon entrée en fonction, j'ai fait la connaissance de l'équipe de la CCAQ et de CarrXpert, j'ai participé à ma première réunion du conseil d'administration de la CADA, j'ai accompagné le président du conseil, M. Gilles Poirier, dans le cadre de sa tournée des corporations régionales, j'ai amorcé la tournée de séminaires sur les nouvelles règles de l'AMF et de l'OPC avec mes collègues, M^{es} Ian Sam Yue Chi et Frédéric Morin. Bref, en un mois, j'ai rencontré des gens passionnés, et je peux vous assurer que l'avenir est prometteur et que les défis ne manqueront pas. Je serai d'ailleurs très heureux de les relever avec ténacité et succès.

Les concessionnaires d'automobiles, des acteurs-clés dans l'économie québécoise

L'industrie automobile procure du travail, directement ou indirectement, à une personne sur sept au Canada. Au Québec, ce sont 40 000 emplois de qualité qui sont générés par les concessionnaires d'automobiles. Cette profession revêt donc une importance particulière pour l'activité économique et, par ricochet, pour l'ensemble de la population. Gens d'affaires avertis à la tête de PME non subventionnées, les concessionnaires évoluent dans un marché extrêmement compétitif et font rouler l'économie.

Il va sans dire que les concessionnaires sont des professionnels compétents, présents dans toutes les régions et les milieux d'affaires les plus dynamiques au Québec. Ainsi, ils contribuent à la vitalité et à la santé économique de centaines de municipalités.

Parlons de chiffres

- Au seul chapitre des salaires, les concessionnaires versent annuellement 2,5 millions \$.
- Chaque concessionnaire vend ou loue annuellement en moyenne près de 550 véhicules neufs et plus de 250 véhicules d'occasion. Ensemble, ils écoulent plus de 450 000 véhicules neufs et 200 000 véhicules d'occasion.
- Sensibilisés au bien-fondé d'une économie concertée, les concessionnaires perçoivent bénévolement près de 2 milliards \$ en TPS et TVQ. Ils versent collectivement plus de 25 millions \$ à la CNESST.
- Leur engagement social figure, à juste titre, parmi les citoyens les plus généreux et les plus engagés. Bon an mal an, ils versent environ 6 millions \$ à des causes humanitaires et à des événements sociaux, culturels et sportifs.

En fait de services, je constate que nous sommes parmi les associations provinciales les plus performantes. Pas surprenant que nous comptons 99 % d'adhérents sur tout le territoire de la province. Je constate également que les membres sont solidaires quand le moment est venu de solliciter leur collaboration dans des dossiers particuliers.

À ce sujet, je me permets ici de vous citer les propos tenus par M. Pierre-Origène Messier, président de Modern Motor Sales, vice-président de la Fédération des associations de détaillants d'automobiles (FADA) – aujourd'hui nommée CADA – et directeur de la MATA (Montreal Automobile Trade Association), lors de la première assemblée générale de l'Association provinciale des marchands d'automobiles du Québec (APMA), le 17 octobre 1945 :

« Depuis un an, Messieurs, vos directeurs ont pensé aux avantages d'avoir ici dans notre province de Québec une association groupant tous les vendeurs d'automobiles. Jetez un regard sur les autres provinces, plus spécialement celles qui nous entourent. L'Ontario compte 22 associations, les Provinces maritimes 17... Notre province ne compte que 4 associations qui sont celles de Montréal, Québec, Sherbrooke et Chicoutimi. Allons vers l'Ouest, le Manitoba, la Saskatchewan, la Colombie-Britannique qui comptent respectivement 1, 2, 3 et sans oublier l'Alberta qui possède 6 associations. Ces provinces sont organisées, et le temps est venu pour nous de le faire. En formant une Association Provinciale, nous aurons un front uni, une force pour combattre.

Ainsi naissait la solidarité qui nous unit aujourd'hui. »

Encore aujourd'hui, cette solidarité est actuelle.



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

Enregistrée selon ISO 9001:2015

AU SERVICE DE SES MEMBRES DEPUIS PRÈS DE 75 ANS

ADMINISTRATION GÉNÉRALE

Robert Poëti, Ian P. Sam Yue Chi,
Céline Servant, Suzanne Gauthier



MUTUELLE DE PRÉVENTION

M^e Isabelle Montpetit, M^e Lise Turcotte,
M^e Félix-Antoine Côté, Véronique Côté, Line Roger



AFFAIRES JURIDIQUES

M^e Frédéric Morin, M^e Stéphanie Asselin,
Anabelle Blanchet



OCCASION EN OR

Michel Poulin



SERVICES ADMINISTRATIFS ET SERVICES AUX MEMBRES

Marc Nadeau, Alexiane Crotet, Denise Boucher,
Karine Hamel



ULTRA

Linda Blondeau, Émilie Duchesneau, Pascal Pouteau



ÉVÉNEMENTS CORPORATIFS ET PUBLICATIONS

Jean Cadoret



RESSOURCES HUMAINES

Lucie Allard



CARRXPERT

Jean-François Gargya, Denis Barrette, Gérald Ancil,
François Brunet, Robert Favreau, Aimé St-Martin, Sonia
Gasse, Michel Belley, Michel Grégoire, Martin Boyer



TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION

Eric Boily, André Rochon, Éric Caron, Jean-Louis
Gervais, Jean-Michel Provencher, Robert Richelieu,
Giovanni Dias





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

Enregistrée selon ISO 9001:2015



Mutuelle de prévention
de la CCAQ



ULTRA
Filiale de la CCAQ

Gestion
Crédit
Préemploi



www.carrxpert.com

*Toute l'équipe de la
Corporation des concessionnaires
d'automobiles du Québec vous souhaite de
Joyeuses fêtes !*



{groupe**mg**marketing}



Votre partenaire d'affaires pour surpasser vos objectifs!

- 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



Communiquez avec nous pour discuter des stratégies qui s'offrent à vous.

[www.groupe**mg**marketing.ca](http://www.groupemgmarketing.ca)

☎ 450 937-7737

✉ info@mgmarketing.ca

ICEBERG FINANCE

5 RAISONS d'opter pour Iceberg Finance

- 1 Solutions de financement de **2^e et 3^e chance** au crédit novatrices adaptées aux besoins changeants et spécifiques des consommateurs et de nos partenaires d'affaires.
- 2 Trois programmes de financement : Or-Argent-Bronze, avec des taux à **partir de 12.9%**. **Aucun comptant requis et ristournes de financement très compétitives.**
- 3 Vous livrerez vos véhicules plus rapidement grâce à notre **service accéléré** d'approbation du crédit et des revenus à la fine pointe de la technologie.
- 4 Possibilité de financer, à même nos prêts de 2^e et 3^e chance au crédit, **les garanties mécaniques** des partenaires suivants : SSQ, Garantie Nationale, Industrielle Alliance, Garantie Avantage Plus, Gestion P.E.C., Garantie Autoroute et KM+.
- 5 Utilisez notre programme **IF Express** pour financer des montants entre **1000 \$ et 4000 \$**, et ce, **sans frais pour le concessionnaire**. IF Express est très utile pour financer, sans preuve justificative, l'achat d'un véhicule, les coûts de réparations, des accessoires, des pièces, etc. **C'est simple, rapide et efficace !**



ICEBERG FINANCE, DU FINANCEMENT INTELLIGENT !

Chef de file au Québec, Iceberg Finance se démarque par sa rapidité, son efficacité et ses programmes de financement compétitifs et innovateurs. En tant que fier partenaire de la CCAQ, Iceberg Finance a comme mission le rétablissement du crédit des clients et le développement des affaires des concessionnaires membres de la CCAQ.

Contactez-nous sans tarder afin de bénéficier de nos programmes de financement.

Roberto Bernard

Directeur principal - Développement des affaires
rbernard@icebergfinance.ca

418 654-5438

JUSQU'À **4X PLUS** DE CLICS SUR VOTRE PUBLICITÉ NUMÉRIQUE.

Ne laissez pas passer TRFFK:
c'est le plus puissant outil qui
convertit votre trafic Internet
en acheteurs dans votre cour.

VISITEZ
TRFFK.CA/FR
POUR VOIR COMMENT
TRFFK CONTRIBUERA
À VOS VENTES!



TRFFK.ca
propulsé par autoHEBDO.net



M^e Frédéric Morin

Vice-président affaires juridiques, conformité et environnement, CCAQ

DÉPLIANT L'ESSENTIEL DE L'ÉLECTROMOBILITÉ

Qu'il s'agisse d'une avancée technologique ou d'un moyen de contribuer au développement durable, l'électrification des véhicules est l'une des tendances à long terme les plus marquantes de l'industrie automobile. Cela dit, passer d'une voiture à essence à un VEÉ ou un VHR peut encore soulever bien des questions.

Vous songez à faire l'acquisition d'un véhicule entièrement électrique (VEÉ) ou d'un véhicule hybride rechargeable (VHR)? Vous en avez fait la commande ou vous vous apprêtez à en prendre possession? Afin de vous éclairer, la CCAQ a produit un dépliant intitulé *L'essentiel de l'électromobilité*. Ce document, développé en collaboration avec le CAA-Québec, a pour objectif de répondre aux questions des consommateurs afin de leur promettre une belle expérience d'achat. Grâce à lui, les acquéreurs d'un tel véhicule pourront en apprendre davantage quant aux éléments nécessaires à ce nouveau mode de propulsion. Ils y trouveront également une multitude d'informations qui couvrent l'essentiel de l'électromobilité, de même qu'une foule de références utiles.

Le dépliant traite notamment des avantages de profiter d'un véhicule immatriculé d'une plaque verte, de l'entretien d'un VEÉ ou d'un VHR ainsi que des types de bornes offertes. *L'essentiel de l'électromobilité* présente aux automobilistes les différentes manières dont ils peuvent non seulement brancher leur véhicule à domicile ou dans un espace public, mais également maximiser son autonomie.

Vous trouverez un exemplaire du dépliant dans la présente revue.

La CCAQ et ses concessionnaires : branchés vers l'avenir!



Une soirée grandiose pour
découvrir toutes les nouveautés
avant tout le monde!

GALA AVANT- PREMIÈRE BÉNÉFICE

SALON
DE L'AUTO

**17 JANVIER
2019**

**PALAIS DES CONGRÈS
DE MONTRÉAL**

AU PROFIT DE :

Fondation Cité de la Santé

Fondation Hôpital
Pierre-Boucher

Fondation de l'Hôpital
du Sacré-Coeur de Montréal

Fondation Institut
de gériatrie de Montréal

Fondation de l'Institut
de Cardiologie de Montréal

Fondation - Fondazione
Santa Cabrini

ACHETEZ VOTRE BILLET

salonautomontreal.com

CW
BEGGS
AND
SONS
*
CHICAGO
1874

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.

**1 \$ par produit. Jusqu'au 17 janvier 2019. Maximum de 10 000 \$.*

C'est beau d'être généreux.

SOINS POUR HOMMES. ÉVOLUÉS.

cwbeggs.com

Coprésentateurs



CORPORATION
des concessionnaires
d'automobiles de Montréal


Palais des congrès
de Montréal

En collaboration avec

LE JOURNAL
DE MONTRÉAL

18 → 27
JANVIER

PALAIS DES
CONGRÈS DE
MONTREAL

18 → 27
JANVIER

PALAIS DES
CONGRÈS DE
MONTREAL

18 → 27
JANVIER

PALAIS DES
CONGRÈS DE
MONTREAL

 **Desjardins**
Assurances

Présente le

SALON DE L'AUTO 2019

BUGATTI
CHIRON



KOENIGSEGG
AGERA RS



FERLINO
CB7R



En
collaboration
avec

LE JOURNAL
DE MONTREAL

ACHETEZ VOS
BILLETS EN LIGNE

SALON
AUTO
MONTREAL
.COM



VOUS N'ÊTES JAMAIS TROP AVANTAGÉ!

SULY VOUS DONNE TOUS LES OUTILS
NÉCESSAIRES POUR **SURPASSER**
VOTRE COMPÉTITION.



SULY

L'AGENCE DE
FIDÉLISATION

1.877.445.2922
WWW.SULY.CA





M. Eric Boily

Directeur des technologies de l'information à la CCAQ

L'ESSENTIEL DE L'ÉLECTROMOBILITÉ

Le monde des véhicules entièrement électriques (VEÉ) et des véhicules hybrides rechargeables (VHR) est complexe et soulève de nombreuses questions : quels sont les avantages de la plaque d'immatriculation verte ? Quoi faire pour maximiser l'autonomie de mon véhicule électrique ? Comment les bornes de recharges fonctionnent-elles ? La température de mon automobile influence-t-elle le rendement ses batteries ? Quelles applications mobiles puis-je installer sur mon téléphone intelligent pour simplifier mon utilisation d'un VEÉ ou d'un VHR ?

Grâce à l'initiative de la Corporation des concessionnaires d'automobiles du Québec, qui a donné vie au dépliant *L'essentiel de l'électromobilité*, vous trouverez des réponses à toutes vos questions. En effet, en consultant le site www.lessestieldelelectromobilite.com, vous pourrez obtenir une foule de renseignements quant à ces types de véhicules et leur fonctionnement.

Quels modèles sont offerts ?

Le site Internet www.lessestieldelelectromobilite.com contient des outils pour aider les Québécois à trouver les modèles de véhicules entièrement électriques et hybrides rechargeables offerts sur le marché, et ce, en fonction de leurs caractéristiques. Il leur permet également de localiser les concessionnaires qui les distribuent.

Capsules vidéo « ROULER VERT »

Quatre capsules vidéo visant à sensibiliser le grand public aux aspects méconnus de l'électromobilité ont été produites, en 2016, par la CCAQ et le CAA-Québec. Elles peuvent désormais être consultées sur le site Web de *L'essentiel de l'électromobilité*.

Voici les sujets abordés dans les quatre capsules « ROULER VERT » :

Capsule Bornes de recharge

Comme son nom l'indique, la capsule *Bornes de recharge* aborde tous les aspects de l'alimentation d'un VEÉ ou d'un VHR, dont :

- Les réseaux publics;
- Les chargeurs portatifs (120 V);
- Les incitatifs pour les bornes résidentielles (240 V);
- Les bornes publiques (240 V et 400 V), leurs modes de paiement et les applications mobiles permettant de les localiser;
- Le temps de recharge et les types de branchement.



Capsule Mythes et réalités

La capsule *Mythes et réalités* répond aux questions posées au public lors d'un vox pop effectué au Salon International de l'auto de Québec :

- Peut-on faire le trajet entre Québec et Montréal avec un véhicule électrique ?
- Un véhicule électrique est-il en mesure d'affronter l'hiver québécois ?
- Un véhicule électrique consomme-t-il plus d'énergie en ville ou sur l'autoroute ?

Capsule Plaisir de conduire

La capsule *Plaisir de conduire* montre les réactions de conducteurs lors d'un essai routier durant le Salon International de l'auto de Québec. Leurs impressions sur la conduite et la tenue de route, l'accélération, l'absence de bruit du moteur et le confort intérieur ne sont que quelques-uns des sujets qui y sont abordés.

Capsule Incitatifs économiques

La capsule *Incitatifs économiques*, c'est une entrevue avec le ministre de l'Énergie et des Ressources naturelles de l'époque, monsieur Pierre Arcand, sur la vision du gouvernement concernant l'électrification, sur les moyens pour atteindre les objectifs de 100 000 véhicules en 2020, et sur les incitatifs offerts aux particuliers et aux entreprises.

Le dépliant *L'essentiel de l'électromobilité* est aussi disponible en format PDF sur le site Internet www.lessestieldelelectromobilite.com.

INCLUS

dans les services de la Mutuelle
de prévention de la CCAQ

AVEC NOVO STUDIO, SOYEZ EN VOITURE POUR PRÉVENIR LES ACCIDENTS!



ÉLEVER LA FORMATION. DIMINUER LES COÛTS.

Adoptez Novo Studio, la plateforme intégrée de formation en SST. Découvrez cette solution novatrice entièrement en ligne qui offre des formations et des capsules ludiques, ainsi qu'un tableau de bord présentant un suivi en temps réel de la progression de vos employés. Faites l'essai de cet outil pédagogique grandement efficace, performant et rentable. Prévenez les accidents et voyez croître votre rentabilité!



Moins de temps et d'argent
investis en formation



Nombre
d'utilisateurs illimité



Rétention optimale
des informations par
vos employés



Accessible sur toutes
les plateformes, partout,
en tout temps

NOUVELLES CASPULES DISPONIBLES

→ Arrimage des marchandises

→ Travail en présence
de matières biologique

→ Travail de soudage

→ Travailleurs inexpérimentés



1 844 238-NOVO
novostudio.ca



NOVO
STUDIO

Plateforme intégrée
de formation en SST

IDÉES COULEURS

sikkens



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

*Lawrence Manning,
artiste peintre aérographe pour McLaren Racing*

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





M^{me} Lucie Allard

Conseillère en ressources humaines à la CCAQ

PÉNURIE DE MAIN-D'ŒUVRE, EN SOMMES-NOUS À ALLER RECRUTER À L'INTERNATIONAL ?

En 2018, la pénurie de main-d'œuvre aura marqué le marché de l'emploi. L'actualité aura d'ailleurs montré de nombreux exemples d'entreprises à bout de ressources devant cette pénurie de main-d'œuvre. Les défis sont nombreux pour les employeurs : vieillissement de la population, rareté de la main-d'œuvre qualifiée, exigences élevées des chercheurs d'emploi (qui sont peut-être déjà les employés de votre concurrent!), nouveaux médias, mutation des professions, etc.



Au Québec, le taux de chômage a atteint son seuil le plus bas en quarante ans, soit celui de 5,4 % (comparativement à 6,3 % en 2017¹). Le taux de remplacement des travailleurs, lui, pourrait être négatif jusqu'en 2029². En somme, le marché est largement en faveur des chercheurs d'emploi, et le Québec manquera de main-d'œuvre pour plus d'une décennie encore. Aussi, les entreprises devront redoubler d'efforts et faire preuve de créativité pour pallier le problème. Mise sur pied d'un programme de référence, utilisation de l'équipe en place, embauche de stagiaires, recherche d'une façon d'accorder une valeur ajoutée à ses employés, notamment au moyen de formations : voilà tant d'actions qui pourront être réalisées par les entrepreneurs pour diminuer les impacts de la pénurie.

Le manque de travailleurs qualifiés représente un enjeu considérable pour la grande majorité des entreprises québécoises, qu'elles souhaitent remplacer leurs employés qui partent pour la retraite ou assurer leur croissance économique. Dans le secteur automobile, la situation est d'autant plus notable : plusieurs professions sont officiellement considérées comme affectées par la pénurie.

En 2018, la CCAQ et CarrXpert ont effectué un sondage auprès de leurs membres afin d'identifier leurs enjeux relatifs à la main-d'œuvre. Celui-ci a démontré que les postes les plus difficiles à combler étaient ceux de technicien en mécanique automobile et véhicules lourds (52 %) et de technicien en carrosserie (24 %). Le sondage a également montré que les principaux motifs pour recruter de nouveaux employés étaient la croissance de l'entreprise (36 %), les départs à la retraite (23 %) et les départs pour la concurrence (16 %).

En dépit des efforts et de la créativité, les candidats intéressants ne sont pas au rendez-vous? C'est à ce moment que le recrutement international, qui permet de pourvoir les postes vacants avec des travailleurs qualifiés, s'avère être une issue intéressante. Bien qu'il ne s'agisse pas d'une solution miracle aux enjeux de recrutement, cela demeure néanmoins une piste à explorer.

La clé d'un bon recrutement international — ou de toute recherche efficace de travailleurs en situation de pénurie — est de planifier son besoin de main-d'œuvre au moins un an à l'avance.

[1] Conseil du patronat du Québec, Comité adéquation formation-emploi, novembre 2018

[2] Source : Ministère du Travail, Emploi et Solidarité sociale. Stratégie nationale sur la main-d'œuvre 2018-2023

Le recrutement est une activité entrepreneuriale qui se planifie, tout comme un budget, par exemple. Une entreprise qui ne prévoit pas ses besoins en matière de travailleurs qualifiés se met à risque, s'expose à devoir travailler de manière acharnée pour éteindre constamment les feux. Mieux vaut anticiper ses besoins en fait de main-d'œuvre que de passer des nuits blanches à se demander comment son entreprise honorera ses engagements, incapable de pourvoir le poste de son meilleur technicien en carrosserie, qui vient de quitter pour la concurrence. En agissant ainsi, les entreprises investissent leur énergie à croître plutôt qu'à conserver leur statu quo.

Il y a de nombreux avantages à recourir à des travailleurs qualifiés provenant de l'international :

- Faire profiter son entreprise de nouvelles connaissances et de procédés différents;
- Permettre à son entreprise de grandir et de regarder vers l'avant;
- Pourvoir ses postes rapidement (avec une planification de main-d'œuvre stratégique) et conserver une avance sur ses concurrents;
- Profiter d'un niveau de rétention accru de ses employés;
- Offrir de nouveaux services à ses clients, voire conquérir une nouvelle clientèle;
- Accroître sa créativité et son aspect innovateur par la diversité;
- Etc.

Il existe de très nombreux programmes s'intéressant à l'embauche de main-d'œuvre issue de l'immigration canadienne. Chaque entreprise devra trouver celui qui lui convient, en fonction des caractéristiques qui lui sont propres.

Un support offert aux entreprises qui désirent recruter à l'international

- Pour garantir la croissance ou la pérennité de votre entreprise, vous croyez devoir avoir recours à des travailleurs qualifiés provenant de l'international ?
- Vous avez embauché des employés immigrants au sein de votre entreprise et vous voulez vous assurer d'être conformes ?
- Vous avez déjà recruté à l'international et vous souhaitez profiter de conseils pour accueillir et intégrer vos employés ?
- Vous avez reçu le curriculum vitae d'un candidat intéressant à l'international et vous ne savez pas quoi faire ?
- Votre employé issu de l'immigration éprouve des problèmes avec son permis de travail (cela pourrait avoir des impacts sur votre entreprise) et vous ne savez pas quoi faire ?

Vous vivez l'une de ces situations? La CCAQ travaille activement à supporter ses membres en matière d'immigration et à développer des alternatives de recrutement international. Pour de plus amples renseignements, nous vous invitons à contacter M^{me} Lucie Allard, conseillère en ressources humaines à la CCAQ au 1 800 463-5189 ou au lallard@ccaq.com.



Les voitures se vendent en cliquant des doigts.

**TradeRev est une façon presque magique
de vendre des véhicules.**

Notre application révolutionnaire rapide et facile
d'utilisation rassemble un millier d'acheteurs
actifs d'un océan à l'autre.



TradeRev

Rejoignez la révolution automobile.
traderev.com





PROGRAMME ÉLITE CCAM

LA QUÊTE DE L'EXCELLENCE EN LEADERSHIP

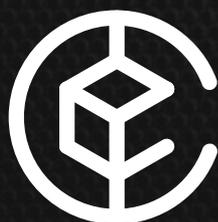
UN PROGRAMME CONÇU POUR GESTIONNAIRES

Inscrivez-vous :

www.ccam.qc.ca

ou en communiquant avec nous au 514 331-6571, poste 321.

Les places sont limitées à 15 participants.



CORPORATION
des concessionnaires
d'automobiles de Montréal

Cohorte 4
en cours
d'inscription!



M^{me} Annie Bourbeau, ASA, AICA

Directrice de l'actuariat et de la gestion des réclamations, Groupe Conseil Novo SST

LES MUTUELLES DE PRÉVENTION DE LA CCAQ UN SUCCÈS

L'importance de vos activités en prévention

Au plus tard le 30 septembre 2018, tous les membres de la mutuelle de prévention devaient être inscrits, pour l'année 2019, dans le regroupement correspondant à leur performance. C'est pourquoi la Direction de la mutuelle de prévention de la CCAQ et l'équipe de Groupe Conseil Novo SST se sont affairées, durant l'été, à accomplir le processus de classement individuel requis pour inscrire adéquatement les membres auprès de la CNEST.

Le processus de classement individuel comporte deux étapes. La performance financière des membres pour accéder à un regroupement, soit le nombre de bonnes années selon les lésions professionnelles survenues au cours des cinq dernières années, est d'abord évaluée. On s'intéresse ensuite à la condition de maintien ou de graduation des membres relativement à leur participation à la mutuelle CCAQ ou à la mutuelle CCAQ Sélect. Ceux-ci doivent obtenir un indice prévention (IP) minimal de 3,2.

Le classement de 2019 s'est donc appuyé sur le résultat des récentes visites de prévention faites dans 1 126 établissements. Le calcul de l'IP pour un membre possédant plusieurs établissements se base sur le minimum de tous ces derniers.

933 IP ont dû être appliqués pour classer les membres de 2018 pour l'année 2019. La répartition est la suivante :

IP	< 2,6	≥ 2,6 et < 3,2	≥ 3,2 et < 4,0	≥ 4,0 et < 5,0	= 5,0
# membres	26	0	295	458	154
% membres	2,8 %	0,0 %	31,6 %	49,1 %	16,5 %

Comme indiqué dans le tableau, seulement 26 membres (3 %) n'ont pas obtenu l'IP minimal pour demeurer ou graduer dans la mutuelle CCAQ Sélect ou dans la mutuelle CCAQ. Parmi les 97 % qui ont obtenu l'IP minimal, 154 membres (17 %) ont atteint la note parfaite de cinq sur cinq en prévention.

Il est à noter qu'un membre qui obtient un IP supérieur ou égal à 3,2 peut se voir attribuer un crédit de bonne année additionnel, lui permettant d'améliorer son classement. Cela dit, les critères pour l'obtention d'un tel crédit, qui n'est accordé qu'à des membres ayant récemment démontré d'excellentes performances, et ce, sur plusieurs aspects, sont très stricts. Lors du classement 2019, 45 membres ont pu améliorer leur classement grâce à l'obtention de ce crédit de bonne année.

Il est important de maintenir une implication continue en prévention au sein de son entreprise. En plus d'être une obligation pour participer à une mutuelle de prévention, cette implication permet à chaque membre d'offrir un environnement de travail sécuritaire à leurs employés. Puis, en évitant ou en minimisant l'impact d'un accident de travail, les membres peuvent profiter d'économies de cotisations à la CNEST. Voilà des efforts qui rapportent !

Résultats du processus de classement des membres pour 2019

Pour que leur appartenance au regroupement de 2019 soit déterminée, la situation des 933 membres de 2018 a été analysée selon les critères de classement. Ces membres ont pu être surclassés vers un regroupement supérieur, déclassés vers un regroupement moins performant ou maintenus dans le même regroupement.

Cela dit, pour qu'un processus de classement soit optimal, il faut s'assurer de la stabilité de la répartition des membres à l'intérieur des regroupements. C'est pour cette raison, d'ailleurs, qu'avant de changer un membre de regroupement, il faut attendre qu'une tendance d'expérience favorable ou défavorable s'installe.

En outre, l'analyse du mouvement des membres des cinq dernières années nous a démontré qu'en moyenne, 82 % d'entre eux sont maintenus dans leur regroupement. Nous pouvons donc conclure que les critères de classement appliqués répondent à l'objectif de stabilité visé.

En 2019, 47 nouveaux membres se sont ajoutés, dans les différents regroupements de la CCAQ, aux 933 membres déjà classés. Voici la répartition des membres de 2019 :

Regroupement	Nombre	Répartition
Mutuelle CCAQ Sélect	723	74 %
Mutuelle CCAQ	237	24 %
Groupe transition	20	2 %

Les regroupements de la CCAQ peuvent affirmer qu'avec leurs 980 membres en 2019, ils ont obtenu un record historique en fait de nombre d'adhésions.

Première publication du taux de cotisation pour 2019

C'est dans les environs du 20 octobre dernier que la décision de classification 2019 a été acheminée par la CNESST. Grâce à cette publication, les membres ont pu valider si leurs activités économiques étaient bien reflétées dans leur classification et connaître le premier estimé du taux de cotisation pour 2019.

Deux variables affectent un changement de taux de cotisation d'une année à l'autre : la variation du taux de l'unité et l'expérience de la mutuelle. Pour la tarification 2019, par exemple, les années d'expérience prises en considération sont celles de 2014 à 2017.

La variation du taux de l'unité est différente pour chacune des principales unités de classification des regroupements de la CCAQ. Le taux de certaines unités peut augmenter, alors que celui d'une autre unité peut, au même moment, diminuer.

Taux de l'unité (par 100 \$ de la masse salariale assurée (MSA))	54320 Ventes	54340 Pièces	54350 Atelier mécanique	54360 Carrosserie
Proportion MSA*	36 %	9 %	35 %	6 %
2018	1,600 \$	2,010 \$	4,140 \$	4,000 \$
2019	1,708 \$	2,228 \$	4,038 \$	3,938 \$
Variation 2018 à 2019	+ 6,8 %	+ 10,8 %	- 2,5 %	- 1,6 %

* Les autres unités de classification des membres représentent 14 % de la MSA

Pour un membre de l'unité 54350 (atelier mécanique) ayant fait partie, de 2014 à 2017, de la même mutuelle, le premier estimé du taux de cotisation 2019 de la mutuelle CCAQ Sélect est de 2,088 \$, alors que celui de la mutuelle CCAQ est de 2,678 \$. Il s'agit d'économies de respectivement 48 % et 34 % pour les mutuelles CCAQ Sélect et CCAQ.

Par rapport au premier estimé du taux de cotisation 2018, la variation représente moins de 1 % d'augmentation sur le taux de cotisation, et ce, pour les deux mutuelles. La remarquable performance de vos mutuelles de prévention est donc toujours au rendez-vous.

Voici quelques statistiques publiées par la CNESST au printemps dernier concernant les économies relatives aux taux de cotisation 2018 des différentes mutuelles de prévention au Québec.

Sur les 76 mutuelles ayant au moins cinq années d'existence :

- La moyenne des économies de l'ensemble de ces mutuelles est de 23,6 %.
- 22 mutuelles offrent des économies de 40 % et plus, dont les deux mutuelles de la CCAQ (43 % pour CCAQ et 57 % pour CCAQ Sélect.)

Grâce au pourcentage d'économie qu'elle propose, la mutuelle CCAQ Sélect se classe au 2^e rang des mutuelles les plus performantes au Québec!

Évolution du taux de cotisation après sa première publication

La CNESST transmet régulièrement aux membres qui participent à une mutuelle de prévention des *Avis de recalcul du taux personnalisé* pour différentes années de cotisation. Quatre recalculs par année tiennent compte des changements d'imputation à la suite des gains obtenus dans les dossiers qui ont fait l'objet de contestations ou de demandes de partage de coûts de la part de la mutuelle de prévention.

Il peut donc s'écouler plusieurs années avant que le taux de cotisation d'une année donnée se rende à maturité et reste stable, c'est-à-dire qu'il n'est plus affecté par des recalculs de taux.

L'étude de l'évolution des taux de cotisation des sept dernières années nous a permis de connaître les économies additionnelles générées par les recalculs pour un membre de la mutuelle CCAQ Sélect depuis 2007 (ou avant) ayant l'unité de classification 54350 (atelier mécanique).

	L'année après le premier estimé	La deuxième année après le premier estimé	La troisième année après le premier estimé
Économies additionnelles moyenne par année	5,0 %	3,5 %	1,4 %
Cumulatif d'économies additionnelles par rapport au premier estimé	5,0 %	8,5 %	9,9 %

On peut donc remarquer un gain moyen de 10 % d'économies additionnelles sur le taux de cotisation initial (premier estimé) à la suite des recalculs accomplis durant trois années complètes.

Par exemple, le taux de cotisation de 2016 est passé de 2,159 \$ en octobre 2015 à 1,669 \$ en octobre 2018. Cela représente une baisse du taux de 0,49 \$, soit une baisse de 23 %.

Conclusion

La performance exceptionnelle des mutuelles de la CCAQ est le résultat des efforts de chaque membre, autant en ce qui concerne l'importance accordée à la prévention qu'à celle accordée à la gestion proactive des lésions professionnelles.

En offrant des services intégrés de haute qualité à tous ses membres, la CCAQ et Novo SST appuient ses membres dans leurs efforts afin d'assurer le succès des regroupements de la CCAQ.

VOUS AIMERIEZ VENDRE OU ACHETER UNE CONCESSION? NOUS VOUS SIMPLIFIONS LA TÂCHE.

Plus de **250 ans** d'expérience dans l'industrie,
des relations de confiance établies depuis
plus de **20 ans**, **500+ évaluations** de concessions
et **150+** transactions réussies.



Vous vendez votre entreprise? Ou peut-être êtes-vous en pleine expansion? Faites affaire avec **les meilleurs spécialistes en Fusions et Acquisitions de concessions automobiles au Canada**. Notre équipe possède une compréhension unique du marché de l'automobile en matière de services-conseils, d'alliances stratégiques, de financement, de partenariats minoritaires et de planification de la relève : elle saura ouvrir les portes de nouvelles occasions d'affaires pour votre concession. Notre expérience, notre intégrité et notre réseau vous amèneront plus loin. Accomplissez-en davantage grâce à nos résultats éprouvés.

Confidentialité et décisions sûres. Partout au pays, on nous fait confiance.

J'ai récemment mandaté la compagnie Groupe Conseil AutoCap afin de transiger la vente de ma concession automobile, Hamel Chevrolet. Ils ont été efficaces et professionnels à tous les égards durant le processus. Je recommande fortement les services de Groupe Conseil AutoCap dans les dossiers de vente/Achat d'une concession automobile.

André Hamel
Hamel Chevrolet GMC

Le processus de vente (prospectus/acheteurs potentiels/ lettres d'intentions) ainsi que tout le déroulement de la transaction jusqu'à 'a la signature finale a été expliqué de façon remarquable par DSNA qui a suivi le processus de vente avec assiduité jusqu'à la fin et ce sans pression et avec nette compréhension de la transaction. Tout fut exécuté avec notre autorisation préalable. La confidentialité et l'intégrité de l'équipe DSNA est sans faille.

Denis St-Pierre et Claude Quintin
Haut-Richelieu Volkswagen Inc.

Plusieurs opportunités disponibles au Québec.

Appelez-nous ou visitez notre site web pour plus de détails.



Prenez rendez-vous pour une consultation gratuite

1.855.955.9473
autocap.ca



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





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.

CADA  **360**®

Un choix qui rapporte



Des pièces
neuves pour les
véhicules d'occasion,
on connaît ça.



Au service des concessionnaires automobiles.

Les 142 magasins NAPA Pièces d'auto et NAPA/CMAX du Québec distribuent plus de 500 000 pièces de remplacement, des outils, de l'équipement et des produits pour les ateliers de carrosserie. Plus qu'un réseau de magasins, nous sommes un véritable partenaire d'affaires qui met son savoir-faire au service de votre réussite.

Faire affaire avec NAPA Pièces d'auto,
c'est faire affaire avec ceux qui connaissent ça.





M^{me} Nathalie Jomphe

Formatrice agréée et chargée de cours à l'UQÀM

« LE DÉVELOPPEMENT DU LEADERSHIP D'INFLUENCE »

Les entreprises se butent à de nombreux défis en matière de santé et sécurité au travail (SST) et bon nombre d'entre eux concernent l'aspect humain, dont la gestion de la mobilisation des personnes. En SST, un leader doit pouvoir installer une culture de prévention dans toute l'entreprise en influençant autant la direction que les employés.

Si le vocable « leadership » peut référer à un rôle formel, c'est-à-dire associé notamment à l'exercice d'une fonction managériale au sein d'une organisation, il peut également se rapporter à un rôle plus informel, soit à celui d'un leader capable d'influencer les gens en dehors de la structure formelle de l'organisation. On prétend que le leadership informel revêt souvent autant d'importance, voire davantage, que l'influence formelle. En d'autres mots, on peut être leader sans autorité formelle et on peut avoir l'autorité formelle sans être un leader. Cela dit, le leadership ne peut être exercé sans qu'il y ait une forme d'autorité morale. Tout le monde peut donc faire preuve de leadership et inspirer chez son entourage une volonté d'agir pour adopter des comportements préventifs et sécuritaires.

Quelles sont les fonctions d'un leader ?

Différentes théories attribuent à un bon leader des caractéristiques d'authenticité, de dynamisme, de stabilité émotive, d'humilité, de charisme, de volonté, etc. Nous croyons toutefois que le portrait ou la définition d'un bon leader peut changer selon les secteurs d'activités, les types d'équipes et leur maturité, la situation ainsi que la culture nationale, de même que les générations. S'il n'y a pas de consensus sur les caractéristiques d'un bon leader, les fonctions qu'il remplit le plus souvent, elles, suffisent à lui consacrer son titre. Les leaders doivent pouvoir :

1. Influencer

Au travail, le leader doit éveiller la confiance et faire preuve de crédibilité pour pouvoir influencer les gens à adopter des comportements adéquats, qui mèneront vers des résultats concrets en fait de SST. Quand une personne fait confiance à une autre, c'est qu'elle provoque chez elle un sentiment de sécurité qui la conduit à se confier. Le leader a la capacité de collaborer avec les autres afin d'identifier et de résoudre les problèmes. Pour ce faire, il doit compter sur la confiance qui lui est accordée pour accéder aux connaissances requises et stimuler la réflexion. Le niveau de confiance détermine les possibilités du leader d'acquérir l'information et

de s'assurer de la coopération de ses collègues. Il s'agit d'ailleurs d'éléments essentiels dans une culture préventive en SST.

Quant à la crédibilité, elle est liée aux compétences et aux habiletés, de même qu'à l'expérience, aux connaissances et à l'expertise d'un leader. L'évaluation de ces critères définit le niveau de risque que l'on est prêt à prendre en s'y associant. Le manque de confiance envers le leader, ou son manque de crédibilité, peut engendrer la démotivation, le détachement et le cynisme. On peut donc conclure que l'essence même d'un leader est d'exercer une influence.

2. Rassembler

Le leader rassembleur amène les gens à se responsabiliser en matière de SST, à se mobiliser autour d'un projet commun ainsi qu'à créer une harmonie au sein du groupe et à générer des liens affectifs, garants d'une efficacité accrue. Généralement, quand une équipe est responsabilisée, le leader formel n'a même plus à intervenir. Un employé qui ne porterait pas son équipement de protection individuel, par exemple, ou qui n'appliquerait pas les règles de sécurité serait « raisonné » par son équipe. De plus, quand les gens sont mobilisés, ils sont plus enclins à développer des initiatives pour la sécurité, à donner des idées visant à améliorer la SST, à partager des savoir-faire informels qui sont utilisés par les travailleurs pour réduire le nombre d'accidents.

3. Communiquer

Si le leadership se traduit par le choix des orientations de l'employeur et l'élaboration d'objectifs à atteindre, il suppose aussi la constante communication bidirectionnelle entre la direction et la main-d'œuvre, qui est particulièrement importante. En effet, les travailleurs doivent être encouragés à parler ouvertement de santé et de sécurité. Concrètement, ils doivent être à l'aise de partager leurs insécurités, de rapporter les incidents (communément appelés les « passés proches » ou les « oups »), de proposer des idées novatrices pour

améliorer les conditions de travail. Si les employés ne sentent pas qu'ils sont dans une relation de confiance avec la direction, qu'ils sont réellement écoutés et que leur opinion compte, plusieurs idées créatives peuvent être perdues. Les employés préféreront alors se taire, ce qui nuira à l'organisation.

Selon plusieurs spécialistes, écouter ce que les employés ont à proposer serait l'un des éléments caractérisant les entreprises où le roulement de personnel est faible. «Un garage dans la région de Montréal est devenu le premier du Québec à obtenir la certification environnementale des ateliers de services automobiles de l'organisme *Clé verte* à la suite d'une suggestion de son équipe, trouvée en discutant autour du traditionnel dîner du vendredi, gracieuseté de l'employeur depuis plus de 35 ans». (Charron, 2018)

4. Orienter

Le leader peut affirmer sa vision, son projet. En fait, comme il représente les yeux du futur, il arrive à visualiser le résultat et à donner un sens à une action. Il concrétise son imagination en quelque chose de réel, ce qui motive les autres à agir d'une certaine façon.

Quoi faire pour changer les comportements ?

Voici une liste non exhaustive des interventions pouvant être accomplies pour changer les comportements d'une équipe en matière de SST :

- Mettre en évidence les risques et les dangers. Trop souvent, le travailleur méconnaît la gravité des conséquences potentielles de ses actes. Il devient donc nécessaire de l'inviter à s'arrêter, puis à réfléchir à ces risques bien réels, même s'ils ne sont pas les plus probables. Pour changer de comportement, le travailleur doit croire que la menace est crédible et qu'il est concerné par ce risque, sans quoi son sentiment de peur ne se déclencherait pas, modifiant ainsi sa perception du danger.
- Former ses employés. La formation offre de nombreux avantages tant pour les employés que pour les entreprises. En effet, la formation contribue au renforcement de la motivation des employés et de leur sentiment de sécurité au travail, puis accroît la productivité, améliorant ainsi les conditions de travail des salariés. En plus de conformer une entreprise à la réglementation en vigueur, la formation s'inscrit dans une logique de résultat et de maintien de compétences. Elle permet d'orienter une entreprise pour ce qui est de la prévention des risques.
- Employer le renforcement positif. Sans minimiser la nécessité de discipliner les travailleurs quand cela est essentiel (notamment les employés récalcitrants qui présentent des comportements à risque), la tendance est au renforcement positif (ou à la reconnaissance). Le renforcement positif en SST aura un effet très bénéfique pour ce qui est de la prévention en milieu de travail, de la participation des travailleurs à l'atteinte des objectifs, de la mobilisation des employés, de leur engagement relativement à l'entreprise, ainsi que de

leur niveau de motivation à l'égard de leur travail. Le renforcement positif est un outil puissant pour combler le besoin d'estime des employés et pour renforcer les programmes de SST. Tout individu a besoin d'obtenir la reconnaissance de ses pairs et d'être reconnu à leur juste valeur.

Le renforcement positif individuel peut être utilisé lorsque le travailleur respecte les procédures ou les normes, ou qu'il déploie des efforts perceptibles pour y arriver. Le renforcement positif peut également être de mise lorsqu'un employé a rapporté une situation dangereuse ou recommande une amélioration. Il peut prendre la forme d'un remerciement, d'un mémo de félicitations laissé sur le poste de travail, d'un dîner avec le superviseur, de la participation à une prise de décision, d'un certificat faisant état des bons comportements, etc.

Le renforcement positif de groupe peut être réalisé pour souligner les efforts collectifs ainsi que l'atteinte des résultats en SST. Il peut se faire, par exemple, lors d'une rencontre superviseurs/employés, d'une réunion d'équipe, dans le journal ou l'intranet de l'entreprise, etc.

Sensibiliser les employés à leur état peut contribuer à la diminution des risques. Ces comportements sont guidés, notamment, par :

- La précipitation. Le travailleur devrait penser, puis agir, ce qui n'est pas le cas lorsqu'il se précipite. Pour éliminer ce comportement, l'employé pourrait, par exemple, prendre le temps de s'installer et d'aller chercher ce dont il a besoin avant de commencer à travailler.
- L'impatience. Il faut aller vite pour être efficace : voilà le principe qui nourrit l'impatience, qui peut être dirigée vers soi-même ou vers les autres. La précipitation et le manque de recul peuvent non seulement susciter cette émotion, mais également de la frustration et de l'agressivité. L'agressivité, qui n'est pas toujours extériorisée, peut aussi s'exprimer par le langage non verbal.
- La fatigue. L'employé fatigué met sa santé et sa sécurité en jeu, de même que celles de ses collègues. Or, comme tous facteurs de risque pour la SST, la fatigue excessive doit et peut être prévenue. Dans le secteur de la santé, des études ont démontré que le personnel infirmier qui travaille plus de 12,5 heures par jour s'expose à un plus grand risque de manquer de vigilance, de se blesser ou de commettre des erreurs (Désilets, 2013).
- L'excès de confiance. L'excès de confiance se produit quand un travailleur effectue une tâche plusieurs fois avec succès, tout en ayant la capacité de le faire sans y penser. Il s'agit d'un état appelé inconsciemment compétent (SPI Santé et sécurité, 2017). Les recherches montrent que les travailleurs dans cet état de pilote automatique peuvent ne pas prendre conscience des dangers potentiels.

Pour que la culture préventive en SST fonctionne, le leader a besoin de chacun de ses employés et il doit reconnaître l'impact de ces derniers. Chaque employé mérite que sa contribution soit remarquée et renforcée.

La bibliographie de cet article peut être fournie sur demande.

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



www.affairesautomobiles.ca



*Ils sont
de retour
dans vos
écrans!*

LE GUIDE DE L'AUTO TV^{MC}

www.guideauto.tv



NOS CHAÎNES



NOUVELLE PLATEFORME VIDÉO



M. Jean-François Gargya
Directeur de CarrXpert

CARRXPERT 2018 : UN GRAND CRU

Carrxpert a su se démarquer de belle façon en réclamations automobiles. En effet, depuis 2015, l'organisation a connu une croissance de 20 %. Les chiffres en témoignent : nous devons féliciter nos membres pour leur engagement envers la bannière CarrXpert, car le travail qui est accompli chaque jour est remarquable. Plusieurs facteurs expliquent ces résultats. La météo et les nouvelles technologies en sont d'ailleurs de bons exemples. Cela dit, il faut aussi souligner les efforts des membres CarrXpert, qui ont investi dans la formation et acquis de nouveaux équipements. Ces améliorations sont remarquées et appréciées par nos partenaires.

Tous ces changements ont un effet direct sur l'efficacité de nos carrosseries ainsi que sur leurs méthodes de réparation. En outre, nous tenons à rappeler que l'équipe CarrXpert, en collaboration avec I-CAR Canada, offre des formations en français, et ce, dans l'ensemble de la province. Ne tardez pas à en profiter!

Au cours de la dernière année, nous avons travaillé, en collaboration avec la firme de publicité *Alfred*, la notoriété de la marque CarrXpert. Nous sommes aujourd'hui heureux de vous présenter notre nouvelle campagne publicitaire qui, nous en sommes certains, aura un effet positif sur la reconnaissance de la marque CarrXpert auprès des consommateurs.



Lors des Salons de l'auto de Montréal et de Québec, nous présenterons un véhicule réparé, que nous ferons tirer à la fin des deux événements. Venez nous rencontrer pour avoir la chance d'échanger avec les cascadeurs de la publicité, ainsi qu'avec les techniciens qui ont réparé le véhicule.



Plusieurs autres changements sont à prévoir au cours des prochaines années. Tandis qu'Apple pourrait construire une voiture, Google, lui, pourrait lancer sa voiture intelligente. L'entreprise Goodyear développe également un pneu qui transforme la chaleur en énergie.

La morale de cette histoire : **la route de la qualité passe par l'amélioration continue.**

Comme chaque année, nous organisons des événements qui nous permettent d'échanger avec nos membres et nos partenaires. Voici, les dates importantes à retenir pour l'année à venir :

Le 23 mai 2019 : le tournoi de golf CarrXpert à Terrebonne

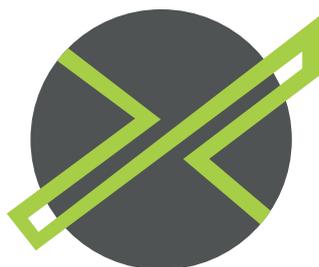
Le 19 juin 2019 : le tournoi de golf CarrXpert à Québec

Les 5-6-7 et 8 septembre 2019 : le Congrès CarrXpert au Château Frontenac



NOS SOLUTIONS WEB & MOBILES

DÉCOUVREZ NOTRE CMS ET GESTIONNAIRE D'INVENTAIRE CONSTRUIT POUR LES BESOINS ACTUELS DES DÉTAILLANTS AUTOMOBILES



XMSPRO360



XMS 360
Gestion d'inventaire



SHOWROOM 360
Vente 100% en ligne de véhicules neufs et d'occasion



WEBAUTOMOBILE 360
Application mobile de rétention de clients



XMS MOBILE 360
Application mobile de gestion d'inventaire



TRADE 360
Estimation de valeur d'échange en ligne



CONTENT 360
Marketing de contenu et référencement SEO



SITES PERSONNALISÉS
Conception de sites sur mesure



CONVERSION 360
Optimisation de conversion



XMS REVIEW 360
Application mobile de prise de témoignages

NOUVEAU !



ET SI VOUS PERMETTIEZ À VOS CLIENTS D'ESTIMER LA VALEUR D'ÉCHANGE DE LEUR VÉHICULE DIRECTEMENT SUR VOTRE SITE WEB ?

TRADE 360 est un module d'estimation de valeur d'échange en ligne qui s'intègre à votre site web et vous connecte avec les données de vente de **Canadian Black Book**.



CRM/PRO360



CAMPAIGN360



SMS360



PHONETRACK360



BDC360



DIGITAL ADS360



CONSULTATION360

CONTACTEZ-NOUS POUR PLUS D'INFORMATIONS

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.**



EgR

Personne ressource

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

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

egr.ca



Vos données d'inventaire vous appartiennent...

...reprenez le contrôle

Votre logiciel de tarification et d'évaluation

autopropulsion

www.autopropulsion.com



Pour plus d'informations, contactez la CCAQ - info@ccaq.com - 418 523-2991 - 1 800 463-5189

5 ★ 10 MARS
EXPOCITÉ



SALON INTERNATIONAL DE L'AUTO DE QUÉBEC

Présenté par **IAA**
Auto et habitation

3 PAVILLONS

Centre de foires

Pavillon



Pavillon de
la famille



Réalisé par



CORPORATION

MOBILIS

CCQ

SALON

DE L'AUTO

DE QUÉBEC



Manuel. Automatique.



Le **NOUVEAU** régime **CADA 360 – Automation des RH** remplace le manuel par l'automatique et la complexité par la simplicité.

Pour obtenir de plus amples renseignements ou un contrôle du suivi de la conformité, appelez sans frais au **1-866-806-7315** dès aujourd'hui!

Automation des RH est administré par DealerPILOT®.



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

Enregistrée selon ISO 9001:2015

CADA 360
Un choix qui rapporte



M^{me} Linda Blondeau
Directrice d'ULTRA

LE PLUMITIF PROVINCIAL ET LE CRIMINEL NATIONAL POUR UNE BONNE EMBAUCHE :

UNE SOLUTION GAGNANTE À TOUS LES COUPS

Rien n'est plus gratifiant pour un responsable de l'embauche que de trouver la perle rare. Si vous avez de la chance, vous pourriez découvrir quelques bons candidats qui, en plus de posséder les compétences et l'expérience requises, ont des antécédents professionnels irréprochables et débordent d'enthousiasme. Cela dit, avant de signer un contrat de travail, il est important de réfléchir aux conséquences d'une mauvaise embauche. Celles-ci peuvent avoir des répercussions pour l'organisation, pour l'équipe, pour le gestionnaire et même pour l'employé lui-même.



Vous désirez vous informer sur les antécédents judiciaires d'un candidat? Vérifier si une entreprise a fait l'objet d'une poursuite ou d'un litige? Si tel est le cas, sachez que vous pouvez consulter le plumitif.

Que retrouve-t-on dans un plumitif?

Le plumitif est un registre public qui regroupe les dossiers judiciaires en matière civile, criminelle et pénale de l'ensemble des tribunaux du Québec.

Dans les dossiers en matière criminelle, le plumitif ne contient que des renseignements sur les infractions qui ont été commises au Québec, excluant ceux relatifs aux contrevenants qui ont obtenu un pardon.

Sur demande, il peut aussi exclure ceux concernant un contrevenant qui a fait l'objet :

- D'un acquittement;
- D'une libération au moment de l'enquête préliminaire;
- D'une absolution inconditionnelle;
- D'un engagement de ne pas troubler l'ordre public.

Sachez que seule la vérification du plumitif provincial ne vous donne pas nécessairement le portrait réel de votre candidat. En effet, une deuxième vérification est essentielle : celle du plumitif national.

Le criminel national

La vérification criminelle provinciale (plumitif) est restreinte au Québec et ne comprend pas les cours municipales de Laval et de Montréal, soit deux des plus grosses cours municipales québécoises. Cette vérification est donc limitée et ne comprend pas tous les dossiers criminels.

La vérification d'antécédent judiciaire national, qui passe par le Centre d'information de la police canadienne (CIPC), est LA référence en ce qui concerne la vérification préemploi au Québec et au Canada. De manière générale, elle comprend toutes les infractions judiciaires qui ont été commises au Canada, sans distinction entre les causes qui auraient été jugées dans une cour municipale ou provinciale.

Des outils sont à la disposition des concessionnaires qui aimeraient obtenir un portrait complet des infractions qui pourraient avoir été perpétrées par leurs futurs employés.

Soyez prudent! Une mauvaise embauche pourrait vous causer bien des soucis.

**SALON INTERNATIONAL
DE L'AUTO DE QUÉBEC**

Présenté par



SOIRÉE BÉNÉFICE

AVANT-PREMIÈRE



LUNDI 4 MARS

EXPOCITÉ | 17H30

**ACCUEIL AU PAVILLON
DE LA JEUNESSE**

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

TENUE DE VILLE REQUISE

ACHETEZ VOS BILLETS EN LIGNE

SALONDELAUTODEQUEBEC.COM

Une réalisation de



Au profit de





M. Charles Drouin

Chef de la direction de la Corporation Mobilis et directeur général du Salon International de l'auto de Québec



LE SALON INTERNATIONAL DE L'AUTO DE QUÉBEC

Du 5 au 10 mars 2019, à ExpoCité, le Salon International de l'auto de Québec, présenté par IA Auto et habitation, proposera aux petits et aux grands une multitude d'activités électrisantes. En plus d'être l'événement par excellence de la semaine de relâche, le Salon International de l'auto de Québec demeure l'événement automobile le plus couru à l'est du pays. Primeurs des constructeurs, nouveautés technologiques, essais routiers, zone de jeux vidéo et voitures vedettes : voilà quelques-unes des attractions qui attendent les mordus de l'automobile.



220 000 pieds carrés de pur plaisir pour les petits et les grands!

Le Pavillon Familial Toyota, consacré aux jeunes familles, est un succès incontestable année après année! En plus de ses 20 000 pieds carrés de jeux gonflables, l'espace propose désormais aux enfants de 0 à 12 ans de l'animation et des surprises durant toute la semaine, à leur plus grand bonheur. Le Pavillon Familial en mettra plein la vue aux amateurs de voitures en herbe!

Par ailleurs, la Journée Familiale Normandin garantira aux familles le double de plaisir. Concours, mascottes, animation et maquillages colorés seront notamment au rendez-vous!

Un événement pour les mordus de voitures de luxe, électriques et exotiques

C'est en parcourant le Pavillon Silverwax que les visiteurs pourront rêver en admirant les plus belles voitures exotiques.

Plus d'une trentaine de manufacturiers automobile seront réunis sous un même toit afin de permettre aux mordus de l'automobile de magasiner leur prochain véhicule, un moment attendu pour bon nombre d'entre eux.

Les essais routiers, activités très prisées chaque année, seront également de retour. En raison de l'engouement évident pour les véhicules électriques, le CAA-Québec proposera aux visiteurs des essais routiers de ces voitures suscitant curiosité et intérêt. Puis, en grande primeur, Toyota offrira des essais routiers de ses nouveaux modèles hybrides, électriques et à l'hydrogène. Pour

les amateurs de voitures luxueuses, Jaguar Land Rover proposera, pour sa part, des essais de voitures en circuit urbain. De quoi ravir les passionnés de la conduite!

Des nouveautés à ne pas manquer

Chaque année, le Salon International de l'auto de Québec se réinvente dans le but de faire vivre aux visiteurs une expérience automobile unique. C'est dans cet ordre d'idées que l'événement hébergera, en 2019, une zone dédiée aux véhicules de services antiques. Soyez à l'affût des dévoilements, attractions et nouveautés de notre 38^e édition du Salon International de l'auto de Québec.

Pour plus de renseignements, visitez sans tarder le salondelautodequebec.com

Le Salon International de l'auto de Québec est une présentation d'IA Auto et habitation



Une réalisation de la :



Nous joindre :
5600, boulevard des Galeries,
bureau 225 | Québec (QC) | G2K 2H6
Téléphone : 418 624-2290
info@corporationmobilis.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 2019.

360 AGENCY

360. Agency est un groupe d'entreprises multidisciplinaires spécialisées dans le marketing numérique et la création de solutions technologiques novatrices, développées spécialement pour l'industrie automobile canadienne.

Nous sommes reconnus pour notre expertise unique dans le déploiement de sites internet haut de gamme, de solutions de vente 100 % en ligne, d'applications mobiles, de gestion publicitaire numérique, de solutions CRM et de formation en Centre de Développement des Affaires pour les concessionnaires automobiles.

Notre mission est claire :

« Révolutionner la façon dont les consommateurs achètent des voitures depuis ces 100 dernières années, et l'adapter au comportement d'achat des prochaines générations et des technologies futures. »

Avec 360. Agency, vous trouverez tous les services numériques et de suivi clientèle dont vous avez besoin sous la même enseigne. Contactez-nous.



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



CARFAX Canada, 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 des milliards 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. Anciennement reconnu en tant que CARPROOF Corporation, CARFAX Canada est engagée envers la transparence et est reconnue comme un fournisseur d'informations impartiales et complètes pour les concessionnaires, les manufacturiers de véhicules, les consommateurs, les encans majeurs, les gouvernements, les compagnies d'assurances et les agences de police.



- 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

Cox Automotive facilite l'achat, la vente et la propriété de véhicules pour tous. À l'échelle mondiale, ses quelque 34 000 employés et sa famille de marques, soit Dealer.comMD, DealertrackMD, HomeNetMD, ManheimMD, NextGear CapitalMD, Ready LogisticsMD, RMS AutomotiveMD, vAutoMD, VinSolutionsMD et XtimeMD et bien d'autres dans d'autres pays, se dévouent avec passion pour aider des millions d'acheteurs de véhicules, des dizaines de milliers de clients de concessionnaires automobiles sur cinq continents et beaucoup d'autres acteurs de l'industrie automobile à prospérer pour des générations à venir. Cox Automotive est une filiale de Cox Enterprises inc., une entreprise privée d'Atlanta dont le chiffre d'affaires dépasse 20 G\$ US. coxautoinc.ca



DealerBreacher 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.**

Dealertrack

Dealertrack Canada est le premier fournisseur de services et de solutions logicielles en ligne dans le domaine de la vente au détail de véhicules motorisés. Dealertrack facilite le travail des concessionnaires, des prêteurs, des constructeurs, des détaillants, des agents et des fournisseurs de pièces de rechange en leur offrant une gamme complète de solutions de vente, de financement et d'assurances, de données sur le marché et de documents numériques. Dealertrack Canada est une filiale de Dealertrack, propriété de Cox Automotive Canada. Pour en savoir plus sur Dealertrack Canada, visiter dealertrack.ca.



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.



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/>



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 400 évaluations de concessionnaires automobile au Canada
- 19 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, DU FINANCEMENT INTELLIGENT !

Chef de file au Québec, Iceberg Finance se démarque par sa rapidité, son efficacité et ses programmes de financement compétitifs et innovateurs. En tant que fier partenaire de la CCAQ, Iceberg Finance a comme mission le rétablissement du crédit des clients et le développement des affaires des concessionnaires membres de la CCAQ.

Financement automobile de 2e et 3e chance au crédit

- 3 programmes de financement : Or-Argent-Bronze
- Taux d'intérêt à partir de 12.9%
- Termes de financement jusqu'à 72 mois
- Ristournes très compétitives
- Financement de garanties mécaniques à même les financements automobiles (SSQ, Industrielle Alliance, Garantie Nationale, Garantie Avantage Plus, Garantie Autoroute, Garantie PEC et Garantie KM+)
- Financement des produits SSQ à même les financements automobiles

Programme d'avance d'argent IF Express

- Prêts personnels entre 1 000\$ et 4 000\$
- Taux d'intérêt de 8.99% + frais de dossiers (taux effectif de 21%)
- Termes de financement jusqu'à 48 mois
- Clientèle cible ayant un score de crédit entre 600 et 750
- Aucune pièce justificative requise
- Aucune responsabilité du concessionnaire
- Approbation simple et très rapide

Financement de produits d'assurance et de garantie mécanique

- Financement des produits SSQ d'assurance-crédit, d'assurance de remplacement et de garantie mécanique
- Termes de financement jusqu'à 72 mois
- Taux d'intérêt de 8.99% + frais de dossiers (taux effectif de 21%)
- Approbation simple et très rapide



Produits

- Assurance garage distribuée par BV assurance
- 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 GUIDE DE L'AUTO^{MC} www.guideautoweb.com

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 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.

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. »



Mutuelle de prévention
de la CCAQ



Regroupant près de 1000 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 CNESTT.

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^e Isabelle Montpetit, directrice des affaires juridiques et coordonatrice de la Mutuelle de prévention à la CCAQ.



- Enseigne qui fait la promotion de la vente de véhicules d'occasion chez les concessionnaires du Québec
- Site Internet multi plateformes exclusif aux concessionnaires
- Campagnes d'achat de mots-clés et placements publicitaires multi-canaux pour la bannière
- Événements de vente
- Accès gratuit à un outil de gestion des leads (WebBoost) et à un « CRM » (Activix)
- Outil de gestion d'inventaire « XMS 360 » fourni gratuitement aux membres



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-conseils, 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 a changé le monde des encans en donnant plus de pouvoir aux concessionnaires. Nos applications mobiles et de bureau vous permettent de participer à des encans d'une heure en direct, n'importe quand, n'importe où. De la salle de repos au parcours de golf, connectez-vous pour voir de nouveaux véhicules d'échange provenant de plus de 10 000 concessionnaires approuvés d'un océan à l'autre.

Notre objectif est de rendre l'achat et la vente de véhicules pratiques et transparents pour toutes les parties concernées. Les encans d'automobiles en gros ont toujours existé dans le même environnement physique, en personne, depuis le tout début – tout comme les librairies et les magasins de musique (qui ne brillent pas par leur achalandage). TradeRev mise sur l'innovation, la technologie et la créativité pour réinventer la vente d'automobiles, et tout le monde en sort gagnant. Pour plus de détails, visitez www.traderev.com



Depuis maintenant plus de 19 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
- Vérification de la validité du permis de conduire

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 automobiles en ligne 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^{MC} et autoHEBDO.net^{MC}, qui génèrent plus de 16 millions de visites par mois, notamment par l'entremise de notre application déjà téléchargée à plus de 4,1 millions de reprises. Nos sites autoTRADER.ca et autoHEBDO.net affichent une innombrable sélection de véhicules neufs et d'occasion canadiens, sur plate-forme pour ordinateurs de bureau et appareils mobiles. Entretien de solides partenariats avec les leaders mondiaux de l'industrie, TRADER propose les meilleures solutions numériques de publication 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

Suivez TRADER sur LinkedIn, Twitter, Facebook et YouTube!



Chef de file en matière de fidélisation de la clientèle et spécialisée dans le domaine de l'automobile.

Experts 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.

Nos représentants, consultants, stratégestes et graphistes ont un seul objectif... stimuler les revenus de vos départements.

PROGRAMMES ET SERVICES :

ClientCible

Stratégie de fidélisation au département du service

AutoVeille

Stratégie de fidélisation au département des ventes

Ventes privées et événements spéciaux • Suly offre des services clé en main qui augmentent l'achalandage, stimulent les ventes, regarnissent l'inventaire d'occasion et développent la notoriété de votre marque, toujours en assurant l'intégrité de votre base de données.

Conquête voisin • Stratégie de vente qui optimise le taux de référence suite à chaque vente, cible précisément un marché susceptible et augmente la visibilité de votre marque dans les secteurs les plus favorables.

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.

Et plus encore...



Produits

- Assurance prêt (vie, invalidité et maladie grave)
- Assurance de remplacement (FPQ #5)
- Garantie prolongée
- Programme indication clients
- Financement des produits F&I

Services

- Programmes de formations personnalisées (Programme Excellence)
- Rapport F&I de suivi des performances
- Groupe performance F&I
- Programmes d'accompagnement sur mesure
- Programme FORCE



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





98 %

DES ACHETEURS DE VÉHICULES VEULENT RÉALISER AU MOINS UNE PARTIE DE LA TRANSACTION EN LIGNE.*



Transformez votre site Web en outil de vente et de marketing ultrapuissant.

Les outils de **vente au détail en ligne de Dealertrack** donnent aux concessions la possibilité de créer une expérience omnicanal à la hauteur des attentes du consommateur d'aujourd'hui.

Les consommateurs peuvent maintenant faire une demande de crédit, estimer la valeur du véhicule d'échange, ajouter des produits de financement et d'assurance, calculer leurs mensualités au cent près et plus!



Dealertrack 
UNE TECHNOLOGIE QUI VOUS MÈNERA LOIN.

Source : Étude sur l'avenir de la vente numérique de Cox Automotive, 2017

POUR EN SAVOIR PLUS :  1.866.360.3863  dealertrack.ca/fr  Cox Automotive Canada

Il y a un nouveau RENARD en ville!



CAR FOX arrive au Canada, et il a pour mission de vous aider à tirer parti de la puissance de la marque CARFAX Canada de manière à bâtir la confiance des consommateurs qui visitent votre concession.

Lorsque vos clients voient CAR FOX, ils savent qu'ils travaillent avec un concessionnaire en qui ils peuvent avoir confiance.

Pour en apprendre davantage, parlez avec votre représentant de CARFAX Canada, appelez au **1.866.835.8612** ou écrivez à support@carfax.ca



Les meilleures pratiques pour vous aider à évaluer la condition historique et actuelle d'un véhicule

Par Bryan Munro, Directeur des ventes, Québec - CARFAX Canada

Chaque personne a un processus pour évaluer la condition d'un véhicule et pour des milliers de concessionnaires à travers le Canada, sortir un Rapport d'Historique de Véhicule de CARFAX Canada¹ est une étape clé dans ce processus.

CARFAX Canada tire des milliards de données provenant de milliers de sources uniques afin de produire les rapports d'histoire de véhicule les plus complets de l'industrie. Les concessionnaires se fient sur nos données et notre marque pour les aider à bâtir la confiance avec leurs clients et ultimement, pour vendre plus de voitures.

Nos rapports contiennent un certain nombre de points de données qui peuvent aider à évaluer la condition d'un véhicule, incluant:

- ✓ Estimation de carrossier
- ✓ Annonces d'Encans
- ✓ Accidents rapportés par la police*
- ✓ Immatriculations Canadiennes et statut
- ✓ Rappels du manufacturier
- ✓ Vérification de véhicule actuellement volé
- ✓ Autres dommages
- ✓ Historique aux États-Unis**
- ✓ Dossiers de service détaillés



Nous avons des milliards de données provenant de milliers de sources uniques et nous nous engageons à continuer d'améliorer nos données et à exploiter de nouvelles sources que nous n'avons pas encore. Cette approche a fait des rapports de CARFAX Canada le standard de l'industrie et la source la plus fiable sur laquelle on peut compter en matière d'information sur l'histoire d'un véhicule au Canada.

Que pouvez-vous faire de plus pour vérifier s'il y a présence de dommages?

Les Rapports d'Historique de Véhicule sont seulement une des façons d'évaluer la condition d'un véhicule. Voici quelques autres meilleures pratiques:

- Complétez le Formulaire d'Inspection de Véhicule Usagé (disponible sur le portail de CARFAX Canada) pour vous assurer que vous avez posé les bonnes questions au propriétaire actuel et que vous avez inspecté les endroits clés du véhicule
- Utilisez une jauge à peinture sur chaque panneau afin de découvrir toute inconsistance sur l'épaisseur de la peinture
- Demandez à un mécanicien de faire un essai routier. Il pourra donc évaluer la direction, les freins et écouter s'il y a présence de bruits étranges
- Si vous croyez qu'il y a des dommages sous le véhicule, faites-le monter sur une plate-forme élévatrice pour une inspection plus détaillée

Il y a plusieurs outils et étapes à respecter pour évaluer la condition d'un véhicule. Les Rapports d'Historique de Véhicule de CARFAX Canada sont une étape importante du processus, tout autant que les inspections physiques et que les divulgations du client, qui devraient être faites à votre établissement.

Pour plus de trucs utiles, des ressources et de l'information à propos des Rapports d'Historique de Véhicule de CARFAX Canada, visitez www.dealer.carfax.ca

¹ Veuillez noter: CARPROOF a récemment changé son nom pour CARFAX Canada

* Pas disponible dans toutes les provinces

** Statut et immatriculation, dossiers de service, dossiers d'importation, statut de citron, rappels, historique d'accident, dommage, inspections



Une **TECHNOLOGIE** **UNIQUE**

Pour le **MARKETING** **AUTOMOBILE**



★ **Votre Inventaire Sur Google**

Découvrez comment l'intelligence d'affaires de **DealerBreacher** peut mieux cibler vos acheteurs potentiels à un plus faible coût.

★ **Transparence Complète**

Une structure de compte unique à votre concession avec une précision du ciblage unique pour vous donner de meilleures performances.

★ **Frais de Gestion Fixe**

Fini de payer des frais de commissions jusqu'à 33%. Profitez de nos frais fixes de gestion mensuels et fini les mauvaises surprises.

★ **Gestionnaires de Performance**

Vous avez le support de nos gestionnaires de performance certifiés par Google afin de vous aider à prendre les meilleures décisions et d'obtenir les meilleurs résultats.



Planifiez votre démo !

DealerBreacher.com | 1-888-912-0668

**UNE FAÇON PLUS
SIMPLE D'ACHETER
DES AUTOS EST
ARRIVÉE AU
CANADA**

Jetez un coup d'œil à kijijiautos.ca/fr



kijiji
AUTOS

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



iA Services aux concessionnaires 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