

# contact

La clé d'une bonne gestion de vos affaires

décembre 2019 - Volume 29, numéro 2

Le nouveau président  
du C. A. de la CCAQ

**M. MICHEL  
GAUDETTE**



La Corporation des concessionnaires  
d'automobiles du Québec

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

# TABLE DES MATIÈRES

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

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



La Corporation des concessionnaires d'automobiles du Québec

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

Direction de la publication  
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  
Atelier Made

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.

<b>Hier, aujourd'hui et demain... Ensemble vers l'avenir</b> M. Michel Gaudette, Président du C. A. de la CCAQ .....	p. 3
<b>Comité de gestion et conseil d'administration de la CCAQ</b> .....	p. 4
<b>La CCAQ en action</b> .....	p. 11
<b>Les affaires juridiques d'hier à aujourd'hui</b> M <sup>e</sup> Frédéric Morin, vice-président affaires juridiques, conformité et environnement .....	p. 15
<b>La Mutuelle de prévention de la CCAQ un succès depuis 22 ans</b> M <sup>e</sup> Isabelle Montpetit, directrice des affaires juridiques et coordonnatrice de la mutuelle de prévention .....	p. 19
<b>Les ressources humaines au cœur du succès des entreprises de demain</b> M <sup>me</sup> Lucie Allard, coordonnatrice du service-conseil en ressources humaines .....	p. 23
<b>Les services administratifs en évolution depuis 25 ans</b> M. Stéphane Lirette, CPA, CA, Directeur des finances.....	p. 27
<b>Occasion en Or, le début</b> M. Michel Poulin, responsable marketing et développement des affaires Occasion en Or et Autopropulsion .....	p. 31
<b>Le Salon International de l'auto de Québec</b> M. Charles Drouin, chef de la direction de la Corporation Mobilis .....	p. 32
<b>Il était une fois CarrXpert</b> M. Jean-François Gargya, directeur général de CarrXpert .....	p. 37
<b>La petite histoire des technologies de l'information à la CCAQ</b> M. Eric Boily, directeur des technologies de l'information.....	p. 39
<b>L'histoire d'Ultra</b> M <sup>me</sup> Linda Blondeau, directrice d'Ultra.....	p. 43
<b>Nominations à la CCAQ</b> .....	p. 44
<b>Les activités corporatives, les communications et les publications de la CCAQ pour mieux se rassembler et communiquer</b> M. Jean Cadoret, directeur des événements corporatifs et des publications .....	p. 47
<b>Le programme de partenariat de la CCAQ</b> .....	p. 48



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





**M. MICHEL GAUDETTE**

Président du conseil d'administration de la CCAQ

## **HIER, AUJOURD'HUI ET DEMAIN...** ENSEMBLE VERS L'AVENIR

**C'est avec fierté que j'entame mon nouveau mandat à la présidence de notre dynamique corporation. Ce mandat m'a été confié par le conseil d'administration qui s'est réuni après notre assemblée générale. À titre de nouveau président, je remercie tous ceux qui m'ont si bien accueilli. C'est un privilège de revêtir ce prestigieux rôle qui est, entre autres, de représenter le groupe des propriétaires de concessionnaires d'automobiles du Québec, dont je fais d'ailleurs partie. En outre, je suis fier de constater que non seulement notre industrie s'adapte à l'environnement dans lequel elle évolue, mais innove également pour mieux répondre aux besoins de sa clientèle.**

La CCAQ fêtera bientôt ses 75 ans. Sommes-nous si loin du lancement du modèle T d'Henry Ford, emblème du modernisme qui a offert à l'humanité, d'une certaine façon, la capacité de mobilité? La Deuxième Guerre mondiale est venue bouleverser le monde entier et limiter le développement de plusieurs industries, consacrant toutes les ressources industrielles et économiques à la défense de notre liberté. Après ce ralentissement, notre industrie se devait de réagir et de répondre à la demande de mobilité des consommateurs. C'est pour cette raison qu'est née, en 1945, la Corporation des concessionnaires d'automobiles du Québec. Depuis ce jour, elle a su défendre les droits et intérêts économiques des concessionnaires. L'industrie, elle, est devenue, après l'industrie de la construction, la deuxième force économique la plus importante au Québec, générant plus de 40 000 emplois directs et plus de 100 000 emplois indirects partout sur le territoire. Saluons l'aspect visionnaire de nos prédécesseurs qui, en 1945, ont eu l'idée de se regrouper afin de créer la Corporation.

Le portrait des membres de la CCAQ a beaucoup évolué au cours des dernières années. Aujourd'hui, le regroupement compte 884 membres, dont 630 des concessions sont détenues par 174 groupes. Les 254 entreprises restantes sont gérées par des propriétaires uniques. En 2018, c'était 567 concessions qui étaient détenues par 157 groupes, alors que 307 d'entre elles étaient dirigées par des propriétaires uniques.

Tout comme mes prédécesseurs, j'ai amorcé ma tournée des corporations régionales. J'ai visité celle de Québec en octobre, ainsi que celles des Laurentides et de l'Outaouais en novembre avant de découvrir celle de l'Estrie, en décembre. Soyez assurés que mes collègues du conseil d'administration et moi-même mettrons tout en œuvre pour mener à bien la destinée de notre corporation provinciale.

C'est maintenant avec grand plaisir que je vous présente les membres du comité de gestion qui m'épauleront dans l'accomplissement de mon mandat pour la gestion interne du secrétariat permanent. Il s'agit du vice-président,

M. Denis Breton, ainsi que du nouveau secrétaire-trésorier, M. Patrice Demers. Cette recrue, co-président du Groupe AutoQuébec, qui possède des concessions dans les régions de Québec, de Montréal et de l'Estrie, est un homme d'affaires d'expérience qui sera un très bon atout pour la collectivité des concessionnaires. Vous pouvez d'ailleurs prendre connaissance des faits saillants des carrières des gens composant ce comité à la page suivante.

J'ai également eu le grand bonheur de rendre hommage à notre collègue, M. Gilles Poirier, et au travail remarquable qu'il a accompli durant ses deux mandats comme président du conseil d'administration. Merci à Gilles, qui continuera de siéger au comité de gestion comme président sortant et comme président de nos bannières CarrXpert et Occasion en Or. Je souhaite aussi remercier notre collègue, M. Guy Duplessis, qui quitte le comité de gestion de la CCAQ après huit ans de loyaux services. M. Duplessis a aussi présidé avec passion notre bannière CarrXpert de 2011 à 2019. Tout comme ses fondateurs, MM. Michel Dagenais et Gérald Drolet, il a laissé beaucoup de traces indélébiles.

Je voudrais finalement souligner le travail accompli par notre nouveau PDG, M. Robert Poëti, et par son équipe de 44 employés passionnés qui mettent tout en œuvre pour répondre aux besoins des membres.

Dans les pages suivantes, nous vous présentons les différents services qui ont vu le jour depuis la création de la CCAQ et le récit de leur progression.

En 2020, la Corporation célébrera avec fierté son 75<sup>e</sup> anniversaire. Il s'agit d'un événement à ne pas manquer. À tous, je vous dis à *bientôt* et je vous invite à participer, avec nous, à la préparation de cette fête qui aura lieu au Fairmont Le Château Frontenac. Je vous demande d'inscrire les dates du 21 au 24 mai 2020 à votre agenda. Soyez assurés que nous ferons de cet événement anniversaire un succès dans la belle ville de Québec.

# COMITÉ DE GESTION DE LA CORPORATION DES CONCESSIONNAIRES D'AUTOMOBILES DU QUÉBEC 2019 – 2020



## M. MICHEL GAUDETTE

Président du C. A. de la CCAQ

Président du Groupe Alliance

### Faits saillants

- Natif de Saint-Denis sur Richelieu
- Étude en droit à l'Université Laval
- Avocat médiateur depuis 35 ans
- Études de maîtrise en science politique et relations internationales à l'Université Simon Fraser, Colombie Britannique
- Président du Groupe Alliance qui possède 9 concessions
- Président de la CCAM (Corporation des concessionnaires d'automobiles de Montréal) de 2014 à 2015
- Président du SIAM (Salon international de l'auto de Montréal) pour 2015-2016 et 2016-2017
- Président du Club des ambassadeurs du Relais pour la vie du sud-ouest de Montréal
- Membre du Club Richelieu de Lasalle



## M. DENIS BRETON

Vice-président du C. A. de la CCAQ

Président de la Mutuelle de prévention de la CCAQ

Président de Denis Breton Chevrolet Buick GMC

### Faits saillants

- Natif de Québec
- Bachelier en administration, concentration marketing et management de l'Université Laval, 1976
- Gérant de district (London), directeur de la distribution (Montréal), directeur national de la publicité (Oshawa), directeur adjoint ventes et services (Québec et Montréal), puis directeur de zone (Montréal) chez General Motors, de 1976 à 1991
- Propriétaire de Denis Breton Chevrolet Buick GMC, depuis 1991
- Membre de l'équipe de communication de GM Canada, de 2000 à 2006
- Conseiller et président du comité de consultation régionale de marketing du Québec pour GM Canada, de 1998 à 2003
- Membre et président du comité de consultation service Goodwrench de GM Canada de 2003 à 2008
- Président de la Corporation des concessionnaires d'automobiles des Laurentides, 2016
- Membre du conseil d'administration de l'Association des employeurs de l'industrie de l'automobile de 2015 à aujourd'hui
- Membre de la Chambre de commerce de Saint-Eustache de 1992 à aujourd'hui et membre du conseil d'administration de 1993 à 1996
- Membre et vice-président du conseil d'administration de la Fondation de l'Hôpital de St-Eustache de 2004 à 2009



## M. PATRICE DEMERS

Secrétaire-trésorier du C. A. de la CCAQ

Président d'Ultra

Co-président du Groupe Autoquébec

### Faits saillants

- Bachelier en administration des affaires de l'École des HEC Montréal
- Maîtrise en administration des affaires – Finances internationales de l'école des HEC Montréal
- Membre de l'ordre des CPA du Canada, CPA, CA
- Premier vice-président de la Corporation Mobilis
- Co-président du Groupe Autoquébec qui possède 8 concessions
- Entrepreneur en série possédant plus d'une dizaine d'entreprises dans les secteurs du détail, de la fabrication et de la transformation, des médias et de la restauration



### **M. GILLES POIRIER**

**Président sortant du C. A. de la CCAQ**  
**Président d'Occasion en Or - Président de CarrXpert**  
Président de Hull Hyundai

#### **Faits saillants**

- Natif de Hull
- Bachelier en administration des affaires de l'Université du Québec à Hull, 1987
- Directeur des opérations chez Wilfrid Poirier ltée, entreprise familiale de flotte de taxis de 1987 à 1997
- Propriétaire et gestionnaire des Immeubles Poirier depuis 1997
- Propriétaire de Hull Hyundai depuis 1999
- Propriétaire de Hull Nissan de 2007 à 2011



### **M. ROBERT POËTI**

**Président-directeur général de la CCAQ**

#### **Faits saillants**

- Natif de Montréal
- Diplômé de l'École nationale de police du Québec et de l'École nationale d'administration publique
- Policier, directeur des communications, lieutenant responsable du poste Montréal-Métro, directeur adjoint du Service des mesures d'urgence, inspecteur chef du Service de la sécurité routière pour l'ensemble du Québec
- Directeur du développement des affaires chez Dicom Express inc. et GoJIT de 2004 à 2011
- Président de Robert Poëti Communications inc. en 2011 et en 2012
- Récipiendaire de la mention d'honneur Cadet par excellence de l'Institut de police de Nicolet en 1977
- Récipiendaire de la Médaille du jubilé de la reine Élisabeth II
- Récipiendaire de la Médaille de la police pour services distingués en 2001
- Député libéral dans Marguerite-Bourgeoys en 2012 et 2014
- Ministre des Transports de 2014 à 2016
- Vice-président de la Commission de l'économie et du travail en 2017
- Adjoint parlementaire au ministre responsable de l'Administration gouvernementale et de la Révision permanente des programmes et président du Conseil du trésor en 2017
- Ministre délégué à l'Intégrité des marchés publics et aux Ressources informationnelles du 11 octobre 2017 au 18 octobre 2018. Ne s'est pas représenté en 2018
- Devint président-directeur général de la Corporation des concessionnaires d'automobiles du Québec à l'automne 2018



### **M. IAN P. SAM YUE CHI**

**Vice-président directeur général de la CCAQ**

#### **Faits saillants**

- Natif de Labrador City
- Bachelier en droit de l'Université Laval
- Membre du Barreau du Québec depuis 2006
- Stagiaire en droit chez Fasken Martineau de 2005 à 2006
- Avocat en droit du transport à son compte de 2006 à 2007
- Avocat et conseiller juridique à la CCAQ de 2007 à 2014
- Directeur - Affaires juridiques et relation avec l'industrie à la CCAQ de 2014 à 2018
- Vice-président directeur général à la CCAQ de 2018 à aujourd'hui



La Corporation des concessionnaires  
d'automobiles du Québec

## **CONSEIL D'ADMINISTRATION DE LA CORPORATION DES CONCESSIONNAIRES D'AUTOMOBILES DU QUÉBEC 2019 – 2020**

### **Président**

M. Michel Gaudette, Champlain Dodge Chrysler

### **Vice-président**

M. Denis Breton, Denis Breton Chevrolet Buick Gmc

### **Secrétaire-trésorier**

M. Patrice Demers, Clermont Chrysler Dodge Jeep Ram

### **Président sortant**

M. Gilles Poirier, Hull Hyundai

### **Président-directeur général**

M. Robert Poëti, Corporation des concessionnaires d'automobiles du Québec

Le représentant de chaque corporation régionale siégeant au  
C. A. de la CCAQ est également président de sa corporation.

### **Est-du-Québec et de la Côte-Nord**

M. Jean-Michel Simard, Formule Mazda

### **Estrie**

M. Yvan Nolin, Du Beau Toyota

### **Laurentides**

M. Christian Le Roux, Joliette Dodge Chrysler

### **Mauricie**

M. Patrick Lessard, Lessard Buick Chevrolet GMC

### **Montréal**

M. Martin Taillandier, BMW Canbec

### **Nord-Ouest**

M. Sébastien Poirier, Poirier Hyundai

### **Outaouais**

M. Nader Dormani, Dormani Nissan Gatineau

### **Québec**

M. Éric Dorval, Montmagny Mazda

### **Richelieu**

M. Charles-André Bilodeau, Chambly Kia

### **Saguenay-Lac-Saint-Jean-Chibougamau**

M<sup>me</sup> Valérie Tremblay, Arnold Chevrolet Buick GMC Cadillac



La Corporation des concessionnaires  
d'automobiles du Québec

*Toute l'équipe  
vous souhaite de*



# La peinture à numéros, on connaît ça.



Quel que soit le code de couleur  
dont vous avez besoin, fiez-vous aux experts  
de NAPA/CMAX pour faire le bon mélange.  
Ils sont numéro un. [napacanada.com](http://napacanada.com)



# ICEBERG FINANCE



## 5 RAISONS d'opter pour Iceberg Finance

- 1** Solutions de financement de **2<sup>e</sup> et 3<sup>e</sup> chance** au crédit novatrices adaptées aux besoins changeants et spécifiques des consommateurs et de nos partenaires d'affaires. Taux d'intérêt à partir de 12,9 %, aucun comptant requis et ristourne de financement très compétitive.
- 2** **L'Engagement Iceberg Finance**  
Ce programme a pour objectifs de récompenser les bonnes habitudes de paiements des clients et de supporter le développement d'affaires de nos concessionnaires partenaires en abaissant le taux d'intérêt entre 3 % et 17 % **ET** en réduisant le solde du prêt avec nous de 500 \$, 750 \$ ou 1000 \$ lors d'un refinancement automobile avec Iceberg Finance.\*
- 3** **Le Programme de Reconnaissance Iceberg Finance**  
Ce programme vise à récompenser pour leur bon patronage les concessionnaires faisant affaire avec Iceberg Finance en offrant des **congés de mensualités** qu'ils pourront distribuer à leurs futurs clients.\*
- 4** Possibilité de financer, à même nos prêts de 2<sup>e</sup> et 3<sup>e</sup> 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 Xpress** pour financer des montants entre **1500 \$ et 5000 \$**, et ce, **sans frais pour le concessionnaire**. IF Xpress est très utile pour financer, sans preuve justificative, l'achat d'un véhicule, les coûts de réparations, des accessoires, des pièces et d'autres produits et services. **C'est simple rapide et efficace!**

\*Certaines conditions s'appliquent

## 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

Maintenant sur :

**Dealertrack**   
UNE TECHNOLOGIE QUI VOUS MÈNERA LOIN

**COLLOQUE**

**75<sup>E</sup>  
ANNIVERSAIRE**

**DE LA CORPORATION DES  
CONCESSIONNAIRES D'AUTOMOBILES  
DU QUÉBEC**

**DU 21 AU 24 MAI 2020  
FAIRMONT LE CHÂTEAU FRONTENAC**

**VENEZ CÉLÉBRER L'INDUSTRIE DE  
L'AUTOMOBILE AVEC NOUS !**



# LA CCAQ EN ACTION

AU GRAND DÉFI PIERRE LAVOIE ET AU DÉFI JE COURS À QC

L'ÉQUIPE DU 1000 KM DE LA CCAQ DU GRAND DÉFI PIERRE LAVOIE 2019 EST FIÈRE D'AVOIR DISTRIBUÉ 14 300 \$ PARMIS CINQ ÉCOLES PRIMAIRES DU QUÉBEC



École La Mennais, Saint-Philippe



École Des Moussaillons-et-de-la Traversée, Mascouche



École internationale Saint-Sacrement, Québec



École Sainte-Monique, Québec



École de l'Apprenti-Sage, Québec

## LES DEMI-MARATHONNIENS DE LA CCAQ

MARATHON  
SSQ — QUÉBEC



M<sup>re</sup> Laurie St-Arnaud,  
M. André Rochon et M<sup>re</sup> Lise Turcotte



**Tout pour faire  
rouler votre  
concession**



**Achetez  
de soi-même,  
c'est payant!**

Bénéficiez de votre regroupement  
d'achats afin de permettre à votre  
entreprise d'économiser.

## **Tout pour votre concession et votre carrosserie**

Pièces et accessoires automobiles • Équipements • Bornes électriques •  
Essence • Café • Articles promotionnels • Uniformes • Fournitures de  
bureau • Solutions de paiements par cartes de crédit, et bien plus

Contactez votre gérant de territoire pour en savoir plus!  
1 (800) 461-6880 [www.larnet.com](http://www.larnet.com)

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



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

 Universus

# Repéré.

Nous trouvons et convertissons les visiteurs en ligne en walk-in hautement qualifiés.

Attendez-vous à du trafic!



Surpassez vos objectifs de vente avec toute la puissance d'un programme combinant le meilleur du marketing numérique et de l'accompagnement en concession. N'attendez pas, renseignez-vous dès aujourd'hui sur tout ce que notre programme Mission R360 peut faire pour votre concession.

1 888 282-1320  
sales@raidauto.com  
raidauto.com



Survoltez vos ventes!





**M<sup>e</sup> FRÉDÉRIC MORIN**

Vice-président affaires juridiques, conformité et environnement



La Corporation des concessionnaires  
d'automobiles du Québec

## LES AFFAIRES JURIDIQUES D'HIER À AUJOURD'HUI

**C'est en 1994, après avoir relevé d'une importante firme d'avocats, que le service des affaires juridiques a intégré les bureaux de la CCAQ. Il fut le second à être offert par la Corporation, tout juste après celui des représentations gouvernementales. À ses débuts, un avocat, M<sup>e</sup> Jacques Béchard et son adjointe, M<sup>me</sup> Suzanne Gauthier, en constituaient à eux seuls l'équipe. Ces deux pionniers ont été promus, plus tard, aux postes de président-directeur général de la CCAQ et de secrétaire de direction.**

Le service des affaires juridiques se compose désormais de deux avocats et d'une technicienne juridique : M<sup>e</sup> Frédéric Morin, M<sup>e</sup> Laurie St-Arnaud et M<sup>me</sup> Anabelle Blanchet. Les concessionnaires peuvent les consulter pour toutes leurs questions d'ordre légal, principalement en droit de la consommation, en droit du travail et de l'emploi ainsi qu'en droit de la franchise.

Recevoir la plainte d'un client, s'apprêter à congédier un employé, être dans une situation insoutenable avec un fournisseur... les concessionnaires membres de la CCAQ peuvent communiquer avec l'équipe des services juridiques pour bénéficier de son expertise légale. Elle a à cœur leur succès et leurs intérêts, c'est pourquoi elle met tout en œuvre pour protéger leurs droits collectifs.

### **Une expertise unique**

Comme l'industrie de l'automobile est l'un des milieux les plus encadrés du point de vue législatif, il est parfois ardu de s'y retrouver. Heureusement, l'équipe des services juridiques de la CCAQ, forte de ses nombreuses années d'expérience, a en main tous les outils pour intervenir :

elle connaît le milieu entrepreneurial de même que les lois et les règles qui le régissent. L'équipe porte d'ailleurs une attention particulière à l'évolution législative et jurisprudentielle, s'assurant de mettre à jour, au besoin, les contrats et autres documents légaux proposés par la CCAQ.

### **Un service attentionné et personnalisé**

L'équipe du service des affaires juridiques met tout en œuvre pour offrir aux concessionnaires un service courtois, confidentiel, rapide et efficace, qui répond concrètement à leurs besoins. Elle est d'ailleurs bien outillée pour les conseiller et les appuyer dans leurs démarches s'ils sont en situation de conflit avec un client, un fournisseur, un organisme gouvernemental, un constructeur ou un employé.

Les membres de la CCAQ pourront l'avoir remarqué en participant aux différentes formations du service et en lisant les articles rédigés par l'équipe. Celle-ci accorde une importance particulière à la vulgarisation des concepts juridiques, même les plus complexes.





### Ce que nous offrons

L'équipe du service des affaires juridiques offre quotidiennement et rapidement aux concessionnaires des conseils juridiques variés. Elle les guide afin que les activités de leurs entreprises soient conformes aux normes que supposent les diverses législations. Pour bénéficier de ce service, les membres n'ont qu'à composer le numéro de la CCAQ afin de parler à un avocat qui sera en mesure de leur répondre dans les plus brefs délais.

Les avocats de la CCAQ sont également capables de conseiller et de guider, à travers les différentes étapes d'un processus judiciaire, les membres dont les conflits seraient portés devant les tribunaux (qu'ils fassent ou non l'objet de la poursuite), en plus de les représenter dans certains dossiers d'intérêt collectif. En outre, ils leur proposent, en collaboration avec Ultra, de prendre en main l'aspect légal de leurs dossiers de perception de créance due en déposant pour eux des poursuites judiciaires à la Cour.

Les services juridiques conçoivent annuellement plusieurs documents légaux, notamment des contrats, des modèles de lettre, des ententes de rémunération et des avis disciplinaires. Les membres qui doivent rédiger un document légal peuvent s'inspirer des nombreux modèles offerts. Dans le doute, ceux-ci peuvent aussi communiquer avec un avocat de la CCAQ, qui analysera leurs besoins avant de les diriger vers un gabarit adapté à leur situation.

Tous les contrats vendus par la CCAQ et la CCAM, qu'ils soient en format numérique ou papier, sont rédigés et fréquemment mis à jour par le service des affaires juridiques. L'équipe est à l'affût des amendements législatifs, de l'évolution du marché, des développements jurisprudentiels, des changements administratifs (transfert des permis de la SAAQ à l'OPC, par exemple), auxquels elle adapte d'ailleurs ses documents. Les membres doivent donc toujours s'assurer d'avoir en main les plus récentes versions des modèles qu'ils utilisent afin que leurs contrats soient conformes aux normes applicables.

En outre, sachant que chaque année, ceux-ci sont appelés à signer plusieurs documents légaux conjointement

avec des partenaires d'affaires, des fournisseurs, des franchiseurs, des institutions financières, etc., l'équipe propose aux concessionnaires un service d'analyse de contrats. Les avocats de la CCAQ conseillent les membres quant à l'acceptabilité du document qu'ils ont entre les mains, et n'hésitent pas à attirer leur attention sur des clauses particulières, qu'ils vulgarisent afin que ceux-ci puissent prendre des décisions d'affaires éclairées.

Le service des affaires juridiques est aussi en mesure de procéder, grâce au site Web de la CCAQ, à l'inscription de droit des membres au Registre des droits personnels et réels mobiliers (RDPRM). Il est tout particulièrement avantageux pour les concessionnaires proposant du financement maison d'utiliser ce service, notamment parce que le contrat de vente de la CCAQ prévoit qu'ils demeurent propriétaires des véhicules jusqu'à paiement complet. Pour pouvoir opposer ce droit à des tiers, il faut impérativement le publier au RDPRM. Le Registre protège aussi les concessionnaires qui offrent de la location maison contre la vente ou l'échange illégal de leurs véhicules. Enfin, en publiant les hypothèques de leurs clients au RDPRM, les concessionnaires de camions lourds peuvent demander à leur clientèle une garantie écrite pour le paiement de certaines réparations coûteuses. Celle-ci sera alors valide et opposable à des tiers. En la signant, le client consentira alors à la constitution d'une hypothèque mobilière sur son véhicule en faveur du concessionnaire.

Enfin, les avocats de l'équipe des services juridiques proposent aux membres des formations portant sur différents aspects légaux, que ce soit sous forme de webinaire ou en milieu de travail. Pour profiter de ce service sur-mesure, les concessionnaires n'ont qu'à communiquer avec l'équipe, lui faire part des sujets qui les intéressent, puis réunir un certain nombre de personnes qui souhaitent être formées.

L'équipe des services juridiques propose aux membres de la CCAQ, comme à ceux des compagnies qui lui sont affiliées, d'indispensables services. Bénéficier de ces judicieux conseils ne peut que leur assurer une meilleure gestion de leurs opérations. Elle est heureuse de conseiller ses membres, de les appuyer dans leurs démarches et de répondre à toutes leurs interrogations.



GABRIEL GÉLINAS ANTOINE JOUBERT MARC LACHAPELLE DANIEL MELANÇON

L'ORIGINAL DEPUIS 1967

# LE GUIDE DE L'AUTO<sup>MC</sup> 2020



VIVEZ LA  
LA RÉALITÉ  
AUGMENTÉE

DE  
3D

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

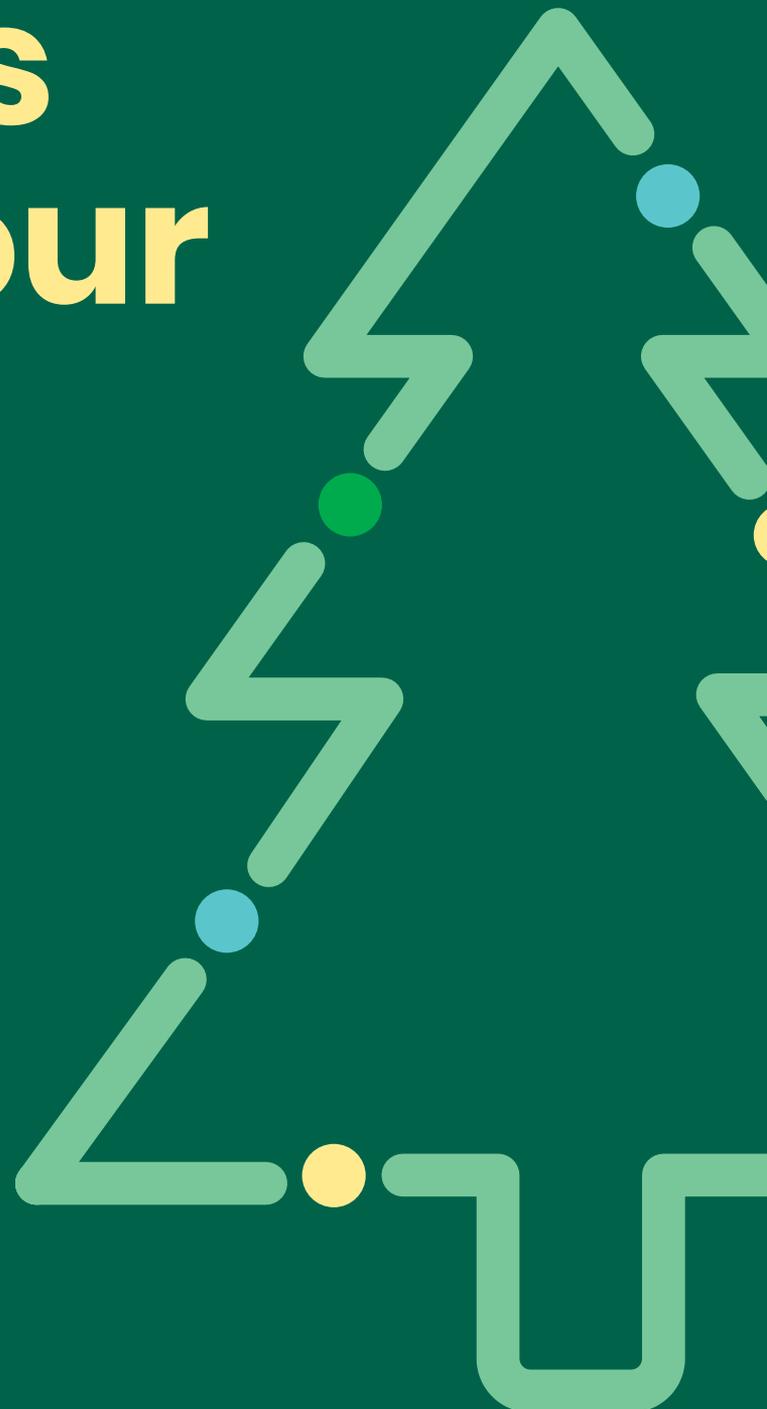
# Meilleurs vœux pour 2020 !

**Que la progression soit  
au rendez-vous dans  
le développement de  
vos affaires.**

Vous pouvez compter sur notre  
équipe d'experts chevronnée  
pour vous aider à atteindre  
vos objectifs.



**Parlez-en avec l'un de nos  
chargés de compte  
1 877 373-7717**





**M<sup>e</sup> ISABELLE MONTPETIT**

Directrice des affaires juridiques et coordonnatrice de la mutuelle de prévention



## LA MUTUELLE DE PRÉVENTION DE LA CORPORATION DES CONCESSIONNAIRES D'AUTOMOBILES DU QUÉBEC **UN SUCCÈS DEPUIS 22 ANS**

**En 1996, la Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST) conçoit ce qu'on appelle les *mutuelles de prévention*. En agissant ainsi, l'organisation souhaitait permettre aux petites entreprises, qui payaient des tarifications au taux de l'unité ou à ce qui s'en rapprochait, de profiter d'une tarification tenant compte des efforts qu'elles déployaient en matière de prévention et de gestion des lésions professionnelles. En se regroupant en mutuelle, les entreprises les plus performantes pouvaient ainsi faire de belles économies sur leurs cotisations.**

### **Création de la mutuelle de prévention de la CCAQ**

L'aventure de la CCAQ a commencé dès l'annonce de la modification de la Loi sur la santé et la sécurité du travail suggérant la création de mutuelles de prévention. En effet, c'est inspirée par ce changement législatif que l'organisation, autrefois chapeauté par M<sup>e</sup> Jacques Béchar, a créé le Groupe SST des concessionnaires d'automobiles du Québec, soit un organisme à but non lucratif dirigé par un conseil d'administration composé de concessionnaires. M<sup>e</sup> Béchar, audacieux et visionnaire, a lui-même su convaincre 509 membres de saisir l'occasion qui leur était offerte.

Depuis sa création, le nombre de membres du Groupe SST des concessionnaires d'automobiles du Québec ne cesse de croître. En effet, ce sont aujourd'hui 984 concessionnaires qui peuvent se prévaloir des avantages que leur propose le regroupement, divisé, depuis 2005, en trois groupes, soit les mutuelles CCAQ Sélect et CCAQ ainsi que le Groupe transition. Cette nouvelle structure favorise l'implication des membres en leur offrant un rendement proportionnel à leurs efforts et à leur performance.

### **Les employés de la mutuelle de prévention**

En 1996, c'est un consortium composé de Groupe prévention Progesst, de Watson Wyatt et de Martineau Walker qui était responsable de la mutuelle de prévention de la CCAQ. Ce consortium proposait aux membres des services en prévention, en gestion des réclamations et au niveau des services juridiques.

Rapidement, la CCAQ a décidé de rapatrier dans ses bureaux le département des services juridiques et d'y créer, par la même occasion, la direction de la mutuelle. M<sup>me</sup> Ann Quigley, directrice de la mutuelle, et M<sup>e</sup> Gabrielle Tousignant, avocate, en furent les premières employées. Au fil du temps, l'équipe juridique de la mutuelle s'est agrandie, passant de deux à trois avocats et d'une à deux

adjointes juridiques. Une technicienne juridique s'est aussi jointe à l'équipe dernièrement. M<sup>e</sup> Céline Servant, avocate d'expérience, a intégré la mutuelle en 2002 avant de prendre les rênes de la direction, de 2007 à 2018. M<sup>e</sup> Isabelle Montpetit, pour sa part, a intégré la mutuelle en 2007 en tant qu'avocate, puis à titre de directrice depuis 2018.

Depuis 2009, M<sup>e</sup> Lise Turcotte travaille comme avocate pour la mutuelle. Son collègue, M<sup>e</sup> Félix-Antoine Côté a rejoint l'équipe en 2018. L'équipe juridique de la mutuelle peut compter sur le soutien, depuis respectivement 2004 et 2011, de M<sup>me</sup> Véronique Côté et de M<sup>me</sup> Line Roger, adjointes juridiques. M<sup>me</sup> Marie-Eve Riverin, technicienne juridique, s'est jointe à l'équipe en février 2019.

### **Les services offerts par la mutuelle de prévention de la CCAQ**

Depuis sa création, la mutuelle de la CCAQ supporte ses membres. En plus de leur offrir des services juridiques, elle leur propose des services de prévention, de gestion des réclamations et des services d'actuariat en partenariat avec Groupe conseil Novo SST (2013), autrefois Progesst (1998), puis Aon (2011).

La mutuelle de la CCAQ travaille constamment à bonifier ses services afin que ses membres puissent profiter de nombreux avantages. La mutuelle offre à ses adhérents un service « clé en main » incluant notamment les visites, deux fois par année par établissement, d'un conseiller en prévention, le soutien d'un conseiller en gestion des réclamations en cas de réclamation pour une lésion professionnelle, des expertises médicales, des études ergonomiques, les frais d'experts pour un témoignage en audience, les représentations juridiques devant le tribunal administratif du travail en lien avec un dossier CNESST ou avec les plaintes des travailleurs faites en vertu de l'article 32 de la Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles ou de l'article 227 de la Loi sur

la santé et la sécurité du travail. Des outils afin d'aider les employeurs à prévenir les lésions professionnelles ont aussi été développés et sont offerts aux membres de la mutuelle sans frais supplémentaires. Tandis que le portail Novo SST permet aux concessionnaires de mieux gérer leur dossier en prévention, Novo Studio, une plateforme de formation en ligne, propose à leurs employés une multitude de formations simples et efficaces en santé et sécurité.

### Diminution des lésions professionnelles et économies substantielles

L'analyse des vingt-deux dernières années de la mutuelle de prévention démontre non seulement son effet positif sur la diminution des lésions professionnelles, mais également sur le fait que ceux qui en sont membres ont réalisé d'impressionnantes économies.

En effet, depuis 1997, les lésions professionnelles ont diminué, et ce, même si la masse salariale des membres a augmenté. De plus, depuis la création de la mutuelle, les membres ont économisé plus de 355 millions de dollars en cotisations à la CNESST.

En résumé, en vingt-deux ans, le nombre de membres a augmenté, les lésions professionnelles ont diminué et les économies se sont accumulées. De toute évidence, la mutuelle de prévention connaît un grand succès! L'étroite collaboration entre la direction de la mutuelle de prévention de la CCAQ, ses avocats et l'équipe du Groupe Conseil Novo SST a porté fruit : les membres peuvent se prévaloir de services hors pair, obtenir l'aide dont ils ont besoin pour gérer et prévenir les lésions professionnelles et profiter de soutien en matière d'actuariat.

La mutuelle de la CCAQ continuera de s'adapter aux réalités du marché du travail afin d'offrir à ses membres des services assortis à leurs besoins, leur permettant de prévenir les lésions professionnelles tout en économisant des sommes considérables sur leur cotisation à la CNESST.

À l'aube du 75<sup>e</sup> anniversaire de la CCAQ, il est de mise de souligner les éléments ayant contribué au succès de l'organisation et la mutuelle de prévention de la CCAQ en fait certainement partie.

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

PRÉSENTÉ PAR  
**iAA**  
Auto et habitation

*Trouve ta Couleur*

**3 AU 8 MARS 2020**  
**EXPOCITÉ**

2 PAVILLONS  
CENTRE DE FOIRES  
PAVILLON  
**SILVERWAX**

ET ZONE FAMILIALE  
TOYOTA HONDA NISSAN

RÉALISÉ PAR CORPORATION **MOBILIS**

SALONDELAUTO DEQUEBEC.COM



# CLIENT CIBLE cōnnekt

Découvrez notre nouvelle application web qui permet à votre équipe interne d'optimiser la relance de votre clientèle du service.

- ✓ Élimine la gestion des listes de clients
- ✓ Aucune formation nécessaire
- ✓ Mesure continue de performance
- ✓ Augmente la productivité des agents

**SULY** | L'AGENCE DE FIDÉLISATION

WWW.SULY.CA    INFO@SULY.CA    1.877.445.2922



# Vos concurrents vous chipent des occasions?



Une toute nouvelle source d'acquisition de véhicules et de nouveaux clients

Plus de détails

[go.trader.ca/fr/ICO](https://go.trader.ca/fr/ICO)

 Offre argent comptant  
autoHEBDO.net



Propulsé par  **Accu-Trade**  
POWERED BY GALVES MARKET DATA



**MME LUCIE ALLARD**

Coordonnatrice du service-conseil en ressources humaines

## LES RESSOURCES HUMAINES AU CŒUR DU SUCCÈS DES ENTREPRISES DE DEMAIN

**1945 : année de fondation de la CCAQ et période charnière en matière de relations industrielles. Cette époque est témoin de grands mouvements de société en lien avec la législation et le développement du travail. Depuis l'adoption du Code du travail en 1960, la Loi sur les normes du travail de 1980 et la mondialisation du tournant des années 2000, le monde du travail a beaucoup évolué.**

Les ressources humaines occupent un rôle clé dans les entreprises d'aujourd'hui, que ce soit au niveau de recrutement, de relations de travail, de santé et de sécurité, de rémunération ou de formation, pour ne nommer que ceux-là. L'expérience de la CCAQ lui a permis de comprendre que fournir des services en ressources humaines, qu'il s'agisse des conseils en droit du travail, de la Mutuelle de prévention, du service de pré-emploi offert par Ultra ou de l'offre de formations variées, représentait un atout pour ses membres. L'arrivée de M<sup>me</sup> Lise Roy en tant que conseillère en formation de l'équipe, en 1997, a concrétisé cette volonté. Au fil des années, elle a développé des outils uniques et adaptés au secteur de l'automobile, tels que l'équité salariale, l'enquête triennale sur la rémunération des membres de la CCAQ, les descriptions de tâches et différents outils pour la gestion des ressources humaines. Elle a également fait en sorte que la formation soit un des piliers de la CCAQ, notamment grâce aux tournées de formation provinciales, aux webinaires, aux capsules de formation, etc.

L'équipe de la CCAQ est également activement impliquée à faire rayonner la main-d'œuvre du secteur de l'automobile sur la scène québécoise, et ce, depuis plusieurs décennies. Elle représente activement les membres auprès de divers comités partout à travers la province, tels qu'Auto Prévention, le Comité sectoriel de main-d'œuvre des services automobiles (CSMO-Auto), le Conseil du patronat du Québec, etc.

Aujourd'hui, les membres peuvent communiquer avec une équipe de professionnels en ressources humaines à la CCAQ qui sera en mesure de répondre à l'ensemble de leurs questions, qu'elles concernent le recrutement, la rémunération, la gestion de la performance, la gestion du changement, la formation, l'équité salariale et bien d'autres sujets. Au cours des dix-huit derniers mois, l'équipe a développé un service complet de mobilité internationale pour appuyer les entreprises aux prises avec des enjeux de main-d'œuvre. Les membres sont

accompagnés pendant toute la durée de leur projet grâce à un programme novateur et unique au Québec.

Le service aux membres en ressources humaines continuera de se développer au cours des années à venir pour offrir des services variés et adaptés aux besoins des ateliers de carrosserie, des concessionnaires uniques et des regroupements de concessionnaires. Plusieurs projets verront le jour au cours des prochains mois. Un service d'assistance en santé mentale en milieu de travail devrait voir le jour, tandis que les efforts concertés pour attirer des talents vers l'industrie de l'automobile se poursuivront.

### Le futur des ressources humaines

À l'aube de la quatrième révolution industrielle, les ressources humaines se préparent à être au cœur des changements. Nous entamons une ère caractérisée par l'intelligence artificielle, le perfectionnement des systèmes d'assistance à la conduite, l'électrification des transports et bien d'autres nouveautés dont nous ignorons encore l'existence. Cette révolution aura des effets sur l'ensemble des secteurs industriels du Québec, dont celui de l'automobile.

Partout, le travail traditionnel se transforme, la nature des emplois évolue et les nouvelles compétences à acquérir pour les occuper sont au cœur des préoccupations. Plus du tiers des compétences qui seront requises par les emplois de demain ne sont pas encore considérées comme nécessaires aujourd'hui.<sup>1</sup> C'est pourquoi la formation continue, l'apprentissage expérientiel, le coaching et le mentorat sont toutes des formes de mise à jour des acquis des travailleurs qui permettront à l'industrie d'évoluer. Les technologies seront de plus en plus utilisées dans les milieux de travail. Il n'est pas inusité, par exemple, de croire que les techniciens diagnostic en mécanique automobile de demain devront posséder des compétences en informatique, d'où l'importance, pour eux, de s'adapter dès maintenant aux changements.<sup>2</sup>

Formation, attrait ou rétention des talents, recrutement des travailleurs qualifiés à l'international, motivation ou performance des troupes face au changement : les défis de demain demeurent humains. Aussi, les ressources humaines se devront de remplir un rôle stratégique au sein des organisations. La clé du succès sera notamment d'augmenter les profits en gérant de manière efficiente la performance, en recrutant et en conservant les talents, tout en misant sur la santé et la sécurité.<sup>3</sup>

Au cours de la métamorphose d'un marché du travail sous l'effet de la technologie, c'est l'humain qui sera au

cœur du succès. La gestion du changement, la capacité d'adaptation, la formation et l'agilité seront les principaux éléments autour desquels s'articulera la réussite. Le secteur de l'automobile, un incontournable dans toutes les sociétés, s'adaptera à tous ces changements et les métiers évolueront. En effet, 65 % des enfants d'aujourd'hui occuperont dans le futur un emploi qui n'existe pas actuellement.<sup>4</sup> Les ressources humaines seront donc bel et bien l'un des moteurs du succès des entreprises de demain, et la CCAQ sera présente pour accompagner ses membres dans cette transformation.

<sup>1</sup> The Future of Jobs, Forum économique Mondial, 2016.

<sup>2</sup> Revue RH, volume 20, numéro 4, novembre/décembre 2017.

<sup>3</sup> Ordre CRHA (2015). Les ressources humaines comme source de profits. Consulté en ligne.

<sup>4</sup> World Economic Forum (2016). The Future of Jobs. Employment, Skills and Workforce Strategy for the Fourth Industrial Revolution.

Votre logiciel de tarification et d'évaluation

**autopropulsion**

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

Maintenant disponible sur les plateformes mobiles



Pour plus d'informations, contactez M. Michel Poulin à la CCAQ - [mpoulin@ccaq.com](mailto:mpoulin@ccaq.com) - 418 523-2991 - 1 800 463-5189

*Jeudi  
16 janvier  
2020*

**SALON  
DE L'AUTO** **GALA**  
*Avant-Première*  
**BÉNÉFICE**

Palais des  
congrès  
de Montréal

**ACHETEZ  
VOTRE BILLET**

[apb.salonautomontreal.com](http://apb.salonautomontreal.com)

Une soirée grandiose  
pour découvrir toutes  
les nouveautés en  
grande primeur!

Au profit de :

Fondation Cité de la Santé  
Fondation de l'Hôpital  
du Sacré-Coeur de Montréal

Fondation de l'Institut  
de Cardiologie de Montréal  
Fondation Hôpital Pierre-Boucher

Fondation Institut  
de gériatrie de Montréal  
Fondation Santa Cabrini

Coprésentateurs

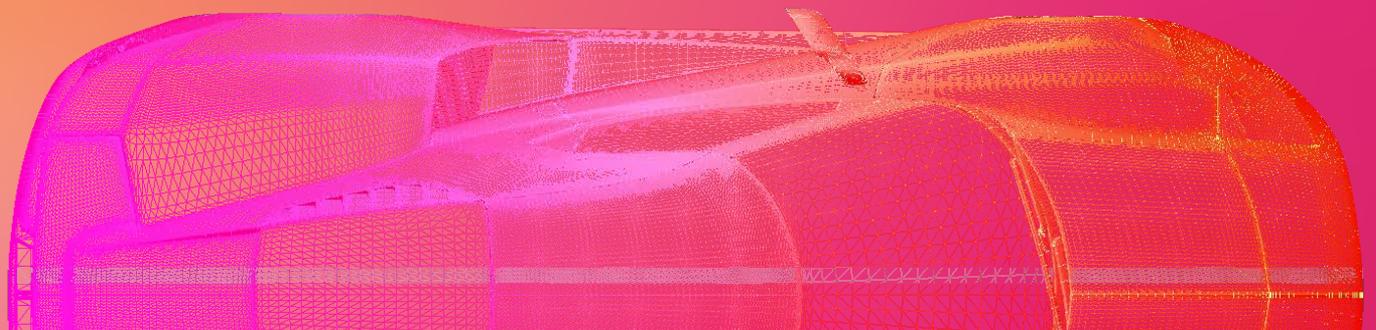


CORPORATION  
des concessionnaires  
d'automobiles de Montréal



Palais des congrès  
de Montréal  
[congresmtl.com](http://congresmtl.com)

En collaboration avec





# « LA QUALITÉ DU SERVICE DE L'ÉQUIPE EST IRRÉPROCHABLE »

« Après avoir pris la décision de vendre notre concession Boisvert Chevrolet, mes associés, Jean-Claude Boies et André Trottier, et moi, avons mandaté Autocap Fusions et Acquisitions pour nous assister. La qualité du service de l'équipe est irréprochable. Ils nous ont aidé à travers toutes les étapes d'une vente assez complexe, tout en respectant nos prérequis. Finalement, la transaction aura été bénéfique autant pour nous que pour les acheteurs. Nous recommandons sans hésitation Autocap Fusions et Acquisitions pour toute transaction de vente/achat d'une concession automobile. »

Guy Boisvert, Ex-Président  
Boisvert Chevrolet Buick GMC

Prêt à faire sauter un bouchon et à célébrer votre transaction réussie, visitez [DSMA.com](http://DSMA.com)



**700+**  
Années d'expérience  
combinée dans l'industrie

**750+**  
évaluations de  
concessions

**190+**  
transactions  
réussies

Demandez une consultation gratuite.

**DSMA.com**

**833.802.5133**

CALGARY . DÉTROIT . MONTRÉAL  
FLORIDE . TORONTO . VANCOUVER

**AUTOCAP** FUSIONS ET  
ACQUISITIONS

**LA  
BONNE  
AFFAIRE**



**M. STÉPHANE LIRETTE, CPA, CA**  
Directeur des finances

## LES SERVICES ADMINISTRATIFS EN ÉVOLUTION DEPUIS 25 ANS

Depuis la création de la CCAQ, en 1945, le département des services administratifs travaille pour répondre aux besoins des membres. Son mandat : s'assurer de la qualité des services offerts aux concessionnaires, en plus de voir au bon fonctionnement des activités financières proposées par la CCAQ et ses sociétés affiliées.



Depuis 1997, plusieurs sociétés affiliées à la CCAQ ont vu le jour, soit :

- Groupe SST des concessionnaires d'automobiles du Québec, fondé en 1997
- Ultra Gestion de crédit et Pré-emploi inc., fondé en 1998
- Corporation CarrXpert inc., fondée en 2002
- Occasion en Or inc., fondé en 2003
- Autopropulsion inc., fondé en 2017, en collaboration avec l'Association des marchands de véhicules d'occasion du Québec (AMVOQ)

Actuellement, le département des services administratifs compte six employés :

- M. Stéphane Lirette CPA, CA, directeur des finances
- M<sup>me</sup> Mylaine Dubois MBA, CPA, CA, contrôleur
- M<sup>me</sup> Denise Boucher, technicienne en administration, service aux membres CCAQ
- M<sup>me</sup> Karine Hamel, agente au service aux membres, CCAQ
- M<sup>me</sup> Sonia Gasse, technicienne en comptabilité sénior, service aux membre CarrXpert
- M<sup>me</sup> Audrey Van Houtte, réceptionniste

Le département des services administratifs s'occupe, entre autres, des opérations financières courantes de la CCAQ et du processus budgétaire de ses différents projets. L'équipe a à cœur le développement de services

à la hauteur des attentes des membres. Elle travaille d'ailleurs en collaboration avec la Société de l'assurance automobile du Québec pour faciliter l'implantation des dossiers SAAQclic.

Les services aux membres permettent notamment aux concessionnaires de respecter plus aisément leurs obligations afin que l'Office de la protection du consommateur (OPC) leur accorde rapidement leur permis de commerçant. Depuis 1991, ceux-ci peuvent aussi profiter du service-conseil sur l'application des taxes à la consommation dans le domaine de l'automobile. C'est grâce au superbe travail de M. Marc Nadeau, dont la carrière à la CCAQ aura duré 32 ans, que les concessionnaires peuvent désormais se prévaloir de ce service.

Pour les renseigner quant aux nombreuses modifications législatives annuelles relatives à la TPS et à la TVQ, la CCAQ, en plus de les inviter à communiquer avec elle par téléphone ou par courriel, convie périodiquement ses membres à ses populaires tournées provinciales ainsi qu'à des formations concernant les taxes à la consommation et d'autres sujets fiscaux.

En 2012, la CCAQ a collaboré étroitement avec le ministère de l'Énergie et des Ressources naturelles pour implanter le rabais à l'achat des VES au Québec.

Le département des services administratifs a également su négocier des ententes de tarifs avantageux pour les membres de la CCAQ, qui peuvent désormais se prévaloir, à moindre coût :

- Des services de messagerie de Postes Canada, de Dicom, et finalement de Purolator, et ce, depuis 2012;
- Des cartes de crédit et de débit à tarifs avantageux de Moneris (depuis 2002) et de Desjardins (depuis 2014);

- Des assurances collectives avec la Great-West (CADA) et Wagner Bujold Leduc.

Les membres de CarrXpert peuvent, eux aussi, profiter de prix avantageux, notamment pour l'achat de peinture, de pièces de voiture et d'assurances.

Grâce à l'aide du département juridique, l'équipe des services administratifs est en mesure d'offrir aux concessionnaires des formulaires papiers et numériques conformes aux exigences de l'OPC. En outre, en implantant l'envoi de factures électroniques ainsi que le paiement électronique des cotisations annuelles et des factures aux fournisseurs, le département vise à réduire son empreinte environnementale.

En résumé, l'équipe des services administratifs, qui compte six employés à temps plein qui mettent tout en œuvre pour répondre aux besoins des concessionnaires, s'assure de la bonne gestion de la CCAQ et de ses sociétés affiliées. Elle dispose d'un budget de 15 000 000 \$ (500 000 \$ en 1988) entre autres pour :

- Gérer les employés de la CCAQ, qui étaient sept en 1988, et qui sont désormais 44;
- Cautionner plus de 900 permis de commerçant, totalisant près de 100 000 000 \$;
- Gérer, depuis 1992, les quatre agrandissements des locaux de la CCAQ, qui sont passés de 3 500 pi<sup>2</sup> à plus de 9 000 pi<sup>2</sup>.

En 2020, l'équipe poursuivra ses démarches visant à épauler les concessionnaires en développant de nouveaux services conformes à leur réalité et à leurs besoins.



# Vos employés vous remercieront. Votre contrôleur vous adorera.



Le bon régime d'avantages sociaux peut vous aider à attirer et à fidéliser le talent, et ce, sans vous ruiner.

**CADA 360 – Avantages sociaux pour le Québec** est un régime de conception québécoise offert à des prix québécois. Vous pouvez choisir les garanties dont vous avez besoin et être certain que votre régime est concurrentiel.

Le comité de concessionnaires de la CADA sait à quel point le coût des avantages sociaux influe sur vos résultats. Le régime CADA 360 – Avantages sociaux est une fiducie sans but lucratif. Il réinvestit les fonds découlant des économies d'échelle et des sommes épargnées pour améliorer les taux et pour s'assurer que les caractéristiques du régime continuent de répondre à vos besoins.

Nous aidons les concessionnaires depuis 1951. Vous pouvez donc compter sur notre expérience, un service exceptionnel et des taux d'une stabilité supérieure. Grâce aux nouveaux prix exclusifs au Québec, CADA 360 offre le meilleur rapport qualité-prix qui soit à votre concession.

Et le régime CADA 360 est le seul qui finance le travail de défense des intérêts des concessionnaires effectué par la CADA et les corporations du Québec. Parmi les efforts récents, on peut mentionner la lutte contre les tarifs douaniers sur l'automobile, l'acier et l'aluminium, et l'amélioration de la loi sur les rappels. Aucun autre régime d'avantages sociaux ne travaille à protéger votre entreprise.

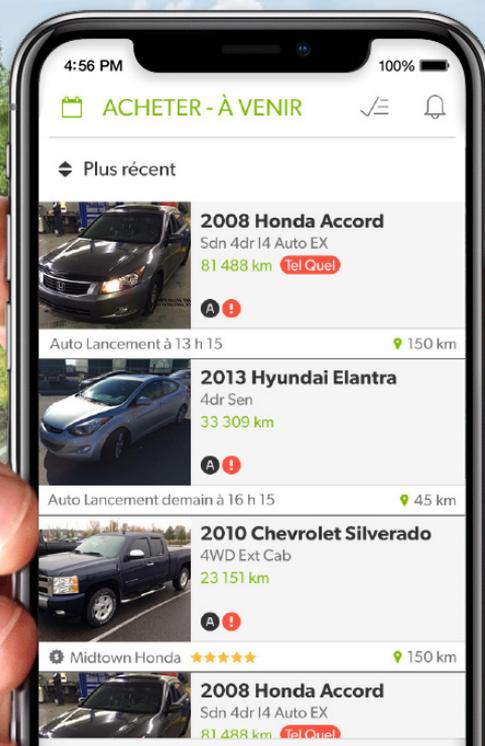
**Pour en savoir plus, appelez Karen O'Connell à la CADA, au 1-800-463-5289, poste 236.**

**Une création  
québécoise.  
À des prix  
québécois.**

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

# LE POUVOIR EST ENTRE VOS MAINS

Achetez et vendez des véhicules d'un océan à l'autre



**Votre encan. Vos conditions.** TradeRev est l'encan numérique dont tous les concessionnaires parlent, d'un océan à l'autre. Nos enchères numériques de 45 minutes vous suivent n'importe où.

Au bureau, au marché, en randonnée – rejoignez des milliers de concessionnaires qui annoncent et enchérissent en temps réel. Commencez à vendre dès maintenant.

TradeRev.com



**TradeRev**  
Révolutionne la vente automobile



**M. MICHEL POULIN**

Responsable marketing et développement des affaires  
Occasion en Or et Autopropulsion



## OCCASION EN OR LE DÉBUT

**La bannière Occasion en Or a d'abord été créée en 2004 par la Corporation des concessionnaires d'automobiles de Montréal (CCAM). L'idée fut vite reprise par les corporations régionales des Laurentides et du Richelieu, qui ont toutes deux fondé leur bannière locale.**

À l'époque, Occasion en Or avait pour objectif principal de faire face à la venue des détaillants indépendants, qui faisaient dangereusement concurrence aux concessionnaires de véhicules neufs. Le concept initial était de réunir des concessionnaires membres de ces corporations, qui investiraient temps et argent pour élaborer des campagnes publicitaires visant à inciter les consommateurs à se procurer un véhicule d'occasion chez un concessionnaire d'automobiles.

### **Occasion en Or : 2005-2017**

C'est vers la fin de 2004 que la CCAM cède la gouvernance d'Occasion en Or à la Corporation des concessionnaires d'automobiles du Québec. La bannière, autrefois régionale, prend donc une dimension provinciale. En janvier 2005, M. Maurice Roy, directeur général de Boulevard Toyota, est embauché pour la diriger. Il recrute une équipe de quatre directeurs de territoire pour former et guider les concessionnaires. C'est aussi à cette époque que M. Michel Barrette devient porte-parole de la bannière.

Durant cette même période, le regroupement, qui s'associe à plusieurs nouveaux fournisseurs, passe de 200 à 500 membres. M. Serge Grenier, qui était directeur adjoint de la bannière depuis quelques années, devient, en 2012, le nouveau directeur général. En plus de poursuivre le travail entamé par son prédécesseur, il s'engage à mettre tout en œuvre pour bonifier le site [occasionenor.com](http://occasionenor.com) et la Tournée Occasion en Or. Le regroupement rafraîchit aussi son logo.

### **Occasion en Or : 2017-2019**

La dernière décennie a vu de nombreux portails de véhicules d'occasion faire leur apparition. Le marché, comme les besoins des concessionnaires, n'est plus le même. C'est d'ailleurs pourquoi les membres d'Occasion en Or demandent un changement de stratégie.

Le conseil d'administration de la CCAQ, pour répondre à cette requête, accepte d'investir 100 % du budget publicitaire dont elle dispose dans le marketing numérique. L'association avec M. Michel Barrette se termine et le programme de service-conseil auprès des membres par des directeurs de territoire est retiré de l'offre de services.

En novembre 2018, M. Michel Poulin est recruté. Il devient responsable du développement des affaires Occasion en Or et du logiciel d'évaluation Autopropulsion.

Avec l'appui du comité consultatif, la CCAQ lance une nouvelle campagne de recrutement qui porte fruit. À la suite de cette démarche, Occasion en Or représente 600 membres ayant collectivement 35 000 véhicules en stock. Les sites [occasionenor.com](http://occasionenor.com) et [guideautoweb.com](http://guideautoweb.com) sont mensuellement consultés par plus de 1,5 million de visiteurs.

### **Tournée Occasion en Or : 2007-2019**

À l'automne 2006, des concessionnaires membres d'Occasion en Or, pourtant concurrents, décident d'unir leur inventaire de véhicules d'occasion pour créer « une grande surface » de vente temporaire.

Dès l'hiver, Occasion en Or chapeaute un projet pilote de vente sous le chapiteau devant avoir lieu à l'été 2007. Plus de 135 concessionnaires se réunissent dans quinze villes pour créer des ventes éphémères de véhicules. La première vente Occasion en Or naît... et les résultats sont impressionnants !

Après 12 années de Tournée, des centaines de tentes érigées, des milliers de kilomètres parcourus et plus de 30 000 véhicules vendus, cet événement créé par et pour nos concessionnaires est bien la preuve concrète qu'ensemble, on peut tout faire !

### **L'avenir : 2020-2025**

Il est essentiel que les concessionnaires reprennent leur part du marché en convainquant les consommateurs d'opter pour des achats sécuritaires, simples, rapides, agréables et transparents. L'équipe d'Occasion en Or et de la CCAQ analyse depuis quelques mois des ententes de partenariat avec des entreprises importantes dans le but de revoir le modèle d'affaires d'Occasion en Or.

Un nouveau portail proposant aux acheteurs de meilleurs outils de magasinage devrait bientôt voir le jour. Un plan de communication marketing sera élaboré afin que ce nouveau site devienne le site numéro un au Québec. La CCAQ s'engage à vous présenter un concept novateur au cours du printemps 2020.



## 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 3 au 8 mars 2020 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.

### Le retour de Rolls-Royce et de Maserati

Chaque année, le Salon International de l'auto de Québec se réinvente afin de faire vivre à ses visiteurs une expérience unique. Pour la première fois cette année, de fascinantes voitures de collection privée leur seront présentées. Jamais une aussi grande sélection de voitures n'aura été exposée au Salon. Les visiteurs pourront d'ailleurs contempler les vrais bijoux de Maserati et de Rolls-Royce, qui font leur retour au 39<sup>e</sup> Salon International de l'auto de Québec après quatre années d'absence. C'est en parcourant le Pavillon Silverwax que les participants pourront enfin rêver en admirant les plus belles voitures exotiques. Restez à l'affût des dévoilements, attractions et nouveautés !

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

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

Les essais routiers, activité très prisée 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.

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

La Zone familiale Toyota, en collaboration avec La Capitale en Fête, saura charmer petits et grands. Cette zone dédiée aux jeunes familles est un succès incontestable, année après année ! En plus de ses 10 000 pieds carrés de jeux gonflables, l'espace propose aux enfants de 0 à 12 ans de l'animation et des surprises durant toute la semaine.

Par ailleurs, la Journée familiale Normandin, qui aura lieu le dimanche 8 mars, offrira aux familles le double de plaisir : concours, mascottes, animation et maquillages colorés seront notamment au rendez-vous !

Pour plus de renseignements, visitez sans tarder le site [salondelautodequebec.com](http://salondelautodequebec.com)

### Le Salon 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](mailto:info@corporationmobilis.com)

# SALON INTERNATIONAL DE L'AUTO DE QUÉBEC

PRÉSENTE PAR

**IAA**  
Avantages  
Cabinet d'assurances

**IAA**  
Services aux  
concessionnaires



**02 / 03 / 2020**  
EXPOCITÉ @ 17H30

**ACCUEIL AU PAVILLON SILVERWAX**  
(PAVILLON DE LA JEUNESSE)

## VOTRE SOIRÉE COMPREND :

- VISITE AVANT-PRÉMIÈRE DU  
CENTRE DE FOIRES ET DU  
PAVILLON SILVERWAX
- PRESTATIONS MUSICALES
- STATIONS GASTRONOMIQUES  
ET BAR DE GLACE
- ZONE CASINO
- ET PLUS ENCORE

**DÉCOUVREZ LE SALON  
EN PRIMEUR**  
TENUE DE VILLE REQUISE

**ACHETEZ VOS BILLETS**  
[SALONDELAUTODEQUEBEC.COM](http://SALONDELAUTODEQUEBEC.COM)

MONTANT DE 200\$  
INCLUANT UN DON DE 125\$

AU PROFIT DE



UNE RÉALISATION DE



# IDÉES COULEURS

## sikkens



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

*Lawrence Manning,  
artiste peintre aérographe pour McLaren Racing*

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



**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](http://novostudio.ca)



**NOVO**  
STUDIO

Plateforme intégrée  
de formation en SST

# Vous recherchez un **AVANTAGE?**

**Plus de 85%**

des concessionnaires Avantage de CARFAX Canada reconnaissent que le programme **les aide à renforcer leur crédibilité** auprès des clients et à mettre en valeur le fait qu'ils sont des concessionnaires dignes de confiance.\*

- Apprenez-en davantage à [go.carfax.ca/avantage-concessionnaire](http://go.carfax.ca/avantage-concessionnaire)



\* Sondage de CARFAX Canada auprès des concessionnaires. Printemps 2019. Résultats basés sur les 2 meilleurs pointages.



**M. JEAN-FRANÇOIS GARGYA**  
Directeur général de CarrXpert



## IL ÉTAIT UNE FOIS CARRXPERT

**Le 10 novembre 1998, une présentation du programme Auto Impact, dont l'objectif est d'offrir différents services de carrosserie aux concessionnaires, a lieu chez Leader Auto Ressource (LAR). Le comité de gestion de la CCAQ, qui assiste à cette présentation, juge trop restrictif de limiter, comme le propose LAR, les achats des ateliers à un seul fournisseur. Le projet tombe donc à l'eau, mais le principe sur lequel il s'appuie est fort inspirant : la graine est semée.**

C'est le 16 novembre 2000 que le comité de gestion de la CCAQ, à l'occasion de l'une de ses assemblées, annonce sa décision de développer un partenariat avec Sherwin Williams, une entreprise spécialisée du milieu de la carrosserie. De cette collaboration naît CarrXpert.

Le projet est lancé le 6 mars 2001 avec un seul employé à sa barre. En 2002, un directeur général est nommé ; à la suite de la vente de sa concession, M. Gérald Drolet se joint à ce qui deviendra l'équipe CarrXpert. Il remplira d'ailleurs ce rôle jusqu'en 2007.

À la fin de l'année 2003, CarrXpert réunit déjà cent deux ateliers de carrosserie, qui proposent des taux horaires de 39 \$ à 43 \$ l'heure. Ce n'est qu'en 2005 qu'une entente avec une compagnie d'assurance est signée. Le réseau d'ateliers peut désormais profiter, à bon prix, des services de Desjardins Assurances, puis de TD Assurance et d'Industrielle Alliance. À l'époque, ils sont trente et un membres à se prévaloir de cet avantage.

En 2008, M. Maurice Roy, nommé directeur de la bannière CarrXpert, instaure plusieurs nouveaux programmes. Dès lors sont proposés aux membres des formations et des services d'experts en sinistre, en estimation des dommages et en contrôle de la qualité en atelier. M. Roy, en plus d'organiser congrès et tournées régionales, met sur pied les indicateurs de performance des membres. Grâce à ces indicateurs, l'équipe CarrXpert peut connaître la progression des différents ateliers.

Entre 2010 et 2014, le réseau, qui rassemble plus de 180 ateliers de carrosserie, a déjà conclu des ententes avec les principaux assureurs du Québec dont Aviva Assurance, SSQ Assurance, Royal Sun Alliance, Intact Assurance et La Capitale Assurance. Collectivement, les membres

réparent 26 % des véhicules accidentés de la province faisant l'objet d'une réclamation.

En 2014, après plus de sept ans à la tête de CarrXpert, et quatre ans auprès d'Occasion en Or, M. Roy annonce son départ. Il est succédé, en janvier 2015, par M. Jean-François Gargya, qui propose à la direction de la CCAQ un plan d'affaires misant sur la certification des ateliers par les constructeurs d'automobiles.

Le réseau CarrXpert passe de l'adolescence à l'âge adulte : les constructeurs peuvent désormais certifier que les ateliers non seulement respectent leurs normes en matière d'outils, d'équipements, de formations et d'installations, mais sont aussi en mesure de réparer leurs véhicules conformément à leurs standards. Ce processus de certification est d'autant plus important considérant que les véhicules d'aujourd'hui sont fabriqués en partie de matériaux légers à haute résistance et recèlent des technologies de pointe qui doivent faire l'objet de réparations minutieuses afin que la sécurité des automobilistes ne soit pas compromise.

Ces paramètres, essentiels à la durabilité, à la valeur, à l'aspect sécuritaire et à la qualité des réparations sont donc désormais observés par les constructeurs, rassurés de savoir que les consommateurs pourront fréquenter des centres de carrosserie répondant à leurs exigences.

Aujourd'hui, les ateliers du réseau CarrXpert réparent près de 54 % des véhicules de 0 à 4 ans. Ce chiffre témoigne bien de la qualité des réparations faites par les membres, qui savent satisfaire, et conséquemment retenir leur clientèle. Il est, certes, difficile de prédire l'avenir de la bannière, mais une chose est certaine : CarrXpert est prêt à accroître sa part du marché.



 **Desjardins**  
Assurances

Présente le

En collaboration avec 

# SALON DE L'AUTO DE MTL 2020

17 — 26  
janvier



Palais  
des congrès  
de Montréal



Achetez vos  
billets en ligne

salonauto  
montreal.com

**SALON**  
DE L'AUTO **2020**



**M. ERIC BOILY**

Directeur des technologies de l'information



La Corporation des concessionnaires  
d'automobiles du Québec

## LA PETITE HISTOIRE DES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION À LA CCAQ

L'ère des technologies de l'information (TI) comme on la conçoit aujourd'hui a débuté avec l'arrivée du World Wide Web et du premier navigateur, Mosaic, en 1993. Dire qu'il fut une époque où la machine à écrire Selectric, développée par IBM dans les années 60, portait le titre d'outil technologique par excellence ! Cette machine à écrire fut d'ailleurs utilisée par la CCAQ pour remplir certains formulaires jusqu'au début des années 2000.

Les TI ont complètement transformé le monde du travail, et la CCAQ n'a jamais cessé, depuis ce temps, de surfer sur la vague et d'embrasser les multiples changements qui se sont présentés à elle.



### L'arrivée de l'ordinateur

La CCAQ acquit ses premiers ordinateurs en 1988. Dans ses bureaux, trois IBM XT et un IBM AT avec un disque dur de 40 Mb servaient à exploiter les logiciels Word Perfect et Lotus 123. Comme leurs fonctions étaient limitées, seules les équipes de comptabilité et d'administration pouvaient les utiliser. Il est évident que le département des TI de la CCAQ n'avait toujours pas vu le jour à cette époque. Il fallut attendre jusqu'au début des années 2000 pour le voir poindre.

C'est en 1992 que la CCAQ s'est munie non seulement d'une ligne dédiée aux télécopies (fax), mais aussi de son premier téléphone cellulaire, un Motorola MicroTac

pliable. Elle se dota également d'une ligne téléphonique sans frais (1 800), mais son utilisation, à plus de 0,20 \$ / minute, était coûteuse.

Les premiers ordinateurs de type « serveur », pour leur part, ont fait leur apparition à la CCAQ en 1994. Ils fonctionnaient d'abord grâce à Novell NetWare, puis, en 1997, à Windows NT 4.0. Depuis, les serveurs de Microsoft furent toujours choisis par l'organisation, qui passa des versions de 2003, de 2008 et de 2016 de Windows Server.

### Une équipe en construction

2001 : la CCAQ embauche sa première technicienne informatique. Son travail lui est d'une grande aide, mais

les besoins se multipliant et les défis se complexifiant, l'organisation prend la décision, en 2005, de profiter de l'expertise d'un gestionnaire de bases de données, M. Jean-Louis Gervais. Ce professionnel clef deviendra, plus tard, le gardien et l'architecte des données de la Corporation. En 2005, la CCAQ nomme son premier directeur des affaires électroniques, qui portera, en 2010, le titre de directeur des TI et du marketing, puis, en 2013, de directeur des TI. Même si elle est incomplète, l'équipe des technologies de l'information est officiellement formée.

Pour voir au bon fonctionnement de tous les systèmes informatiques et offrir du soutien technique à ses membres, la Corporation embauche M. Éric Caron en 2006, au poste d'un administrateur réseaux et support technique. En 2007, M. Robert Richelieu, analyste-programmeur, devenu coordonnateur du développement informatique en 2015, se joint à l'équipe pour mener à bien tous les projets de développement informatique comme les outils et les services Web. Il sera appuyé, en 2011, par un intégrateur Web, M. Jean-Michel Provencher, puis, en 2016, par M. Giovanni Dias, un programmeur-analyste intermédiaire.

Parce que les communications numériques revêtissent un rôle de plus en plus important, la CCAQ intègre, en 2014, M. André Rochon, conseiller en communication et marketing web à son département. L'équipe des TI est enfin complète : sept individus passionnés et talentueux la constituent désormais. Elle se dota, en 2015, d'un studio de tournage qu'elle convertira en studio HD à l'été 2019.

### Du développement en continu

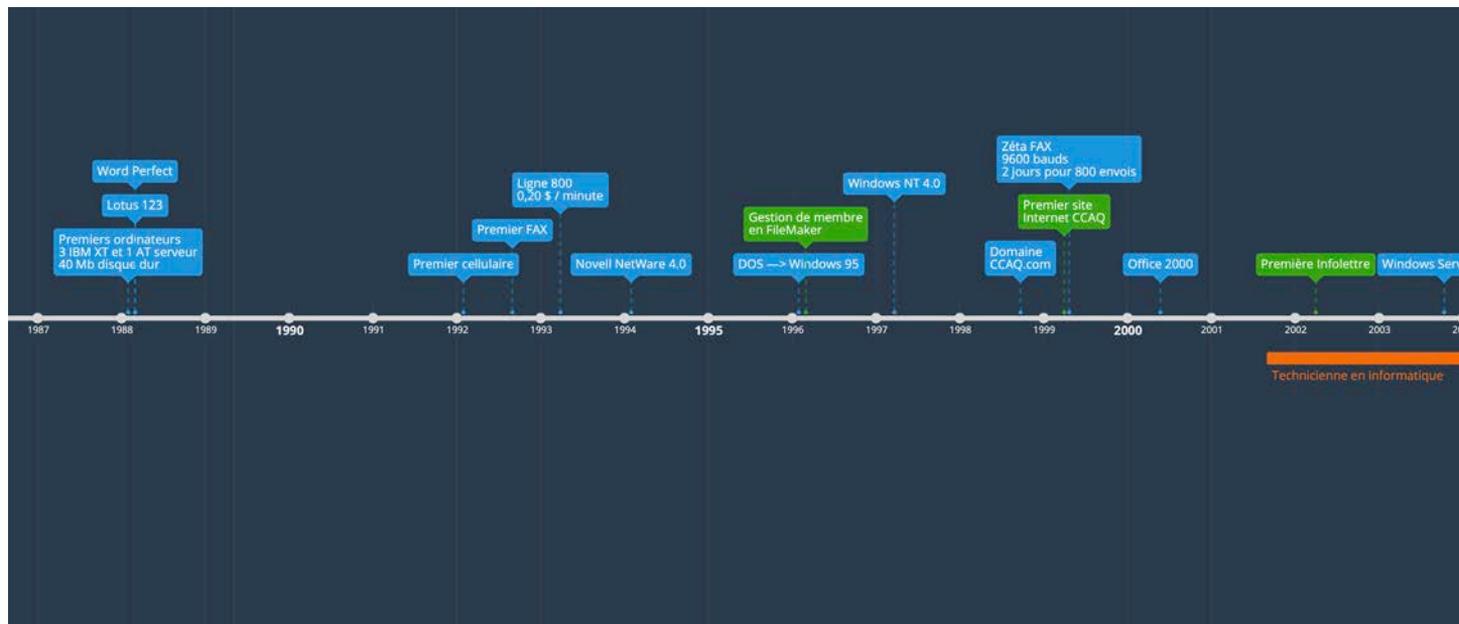
C'est en 1996 que la CCAQ a développé, au moyen du logiciel FileMaker, l'une de ses premières applications : l'outil de gestion des membres. En 2006, elle en créa une nouvelle version, celle-ci encore utilisée aujourd'hui, avec Visual Basic et SQL. Sa première expérience avec les technologies fut telle qu'en 1998, la Corporation s'est

procuré un nom de domaine : CCAQ.com. Un premier site Internet vit le jour un an plus tard, en 1999. Il fit, au cours des années, l'objet de plusieurs transformations, et l'équipe des TI y est pour quelque chose! Depuis sa création, le département voit au bon fonctionnement de dizaines d'applications, dont il fut parfois le concepteur.

Alors que le site Web de la CCAQ, contenant désormais plus de 2000 articles pertinents et un extranet privé de 600 pages, devenait une référence essentielle pour les concessionnaires, les sites d'Occasion en Or (2005) et de CarrXpert (2006), eux, voyaient le jour. La page d'Occasion en Or fut d'ailleurs modifiée en 2008, 2012 et 2014 pour mieux répondre aux besoins de la clientèle du groupe.

La gestion et le transfert des données d'inventaires des concessionnaires sont des éléments importants pour Occasion en Or, qui doit sans cesse bonifier ses outils et s'assurer du bon fonctionnement de ses services. Avec les années, plusieurs passerelles ont été développées avec les différents partenaires et fournisseurs de données des membres, qui peuvent maintenant profiter de données « big data » grâce à Autopropulsion, créé en collaboration avec l'AMVOQ en 2018. Autopropulsion permet aux membres d'Occasion en Or d'analyser le marché, d'évaluer correctement une voiture d'échange et de mieux positionner leurs véhicules à vendre dans le marché.

Deux autres sociétés affiliées à la CCAQ profitent tout particulièrement de l'expertise de l'équipe des TI. En effet, celle-ci a développé des logiciels de gestion répondant aux besoins spécifiques d'Ultra et de la Mutuelle de prévention de la CCAQ. Le logiciel JUSST fut créé en 2008 (MUSST depuis 2010) pour permettre à la Mutuelle de gérer facilement les dossiers des lésions professionnelles, des audiences et des experts. Depuis 2011, Ultra utilise quant à lui un logiciel qui porte son nom pour mener à bien ses tâches quotidiennes de recouvrement, d'enquêtes pré-emplois et d'ouverture de comptes.





Enfin, depuis 2002, l'équipe des TI achemine des infolettres aux membres de la CCAQ. Depuis 2014, 4000 acteurs du monde de l'automobile la reçoivent chaque semaine. CarrXpert fait aussi parvenir une infolettre à 1000 abonnés. Puis, comme la communication avec les concessionnaires est essentielle à la mission de la CCAQ, celle-ci a mis au point, au printemps 2019, un blogue à l'attention de leurs équipes de ressources humaines.

Plusieurs autres outils ont été développés par l'équipe TI de la CCAQ, dont un intranet pour les employés (2006), des formulaires pour les contrats numériques (2010), un bottin électronique des membres (2015), des tableaux de bord exécutifs (2017), la gestion d'une vigie des relations de travail (2017) et un "chatbot" pour Occasion en Or (2019).

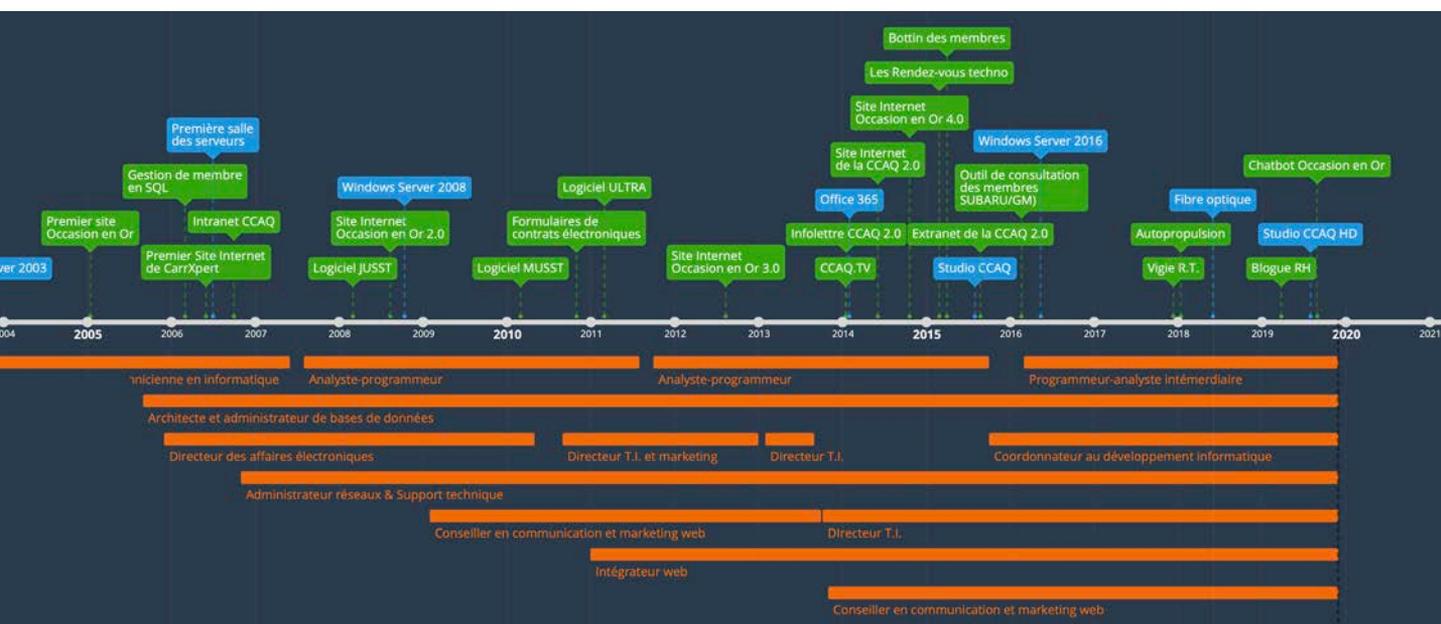
### Service-conseil et formation

Depuis plusieurs années déjà, l'univers technologique est en transformation. Les membres de la CCAQ ressentent

vraisemblablement un besoin de connaissances grandissant et c'est pourquoi l'équipe des TI de la CCAQ, qui exerce une veille technologique, peut aujourd'hui offrir aux concessionnaires d'excellents services-conseils. Depuis 2015, l'équipe leur propose aussi une série de webinaires de formation en technologie. Les Rendez-vous technos de la CCAQ compte une trentaine d'épisodes qui peuvent être visionnés au CCAQ.TV. Ils seront d'ailleurs de retour, avec de nouveaux sujets, au début de 2020.

### Un avenir prometteur

Aujourd'hui, à l'ère de la mobilité et de la fibre optique, les technologies de l'information font partie intégrante de nos vies. L'équipe des TI de la CCAQ comprend leur importance pour les concessionnaires et, grâce à son expertise, est bien outillée pour poursuivre son travail de leader technologique de la Corporation et de ses sociétés affiliées. Bien que fière de son passé, le regard de la CCAQ est tourné vers l'avenir, où d'autres beaux défis technologiques restent à relever.



# NOUVEAU ET EXCLUSIF AUX MEMBRES DE LA CCAQ

ÉCOSYSTÈME  
D'ASSUREURS  
ET DE BÉNÉFICES  
EXCLUSIF  
MIS À CONTRIBUTION  
AFIN DE VOUS OFFRIR  
LA MEILLEURE  
PROTECTION

## OFFREZ-VOUS UN RÉGIME D'ASSURANCE COLLECTIVE PERFORMANT!

Un régime unique, innovateur et flexible.  
Un écosystème santé et bénéfices clé en main.



VIE



TÉLÉMÉDECINE



SALAIRE



MÉDICAMENTS



VOYAGES



VUE



DENTAIRE



THÉRAPIE NUMÉRIQUE

ÉCONOMISEZ DÈS MAINTENANT  
DEMANDEZ  
UNE SOUMISSION  
SANS TARDER !

CCAQ@ASSURANCESWBL.COM  
1 833 SER AUTO (737-2886) poste 1325

TÉLÉMÉDECINE  
incluse avec  
tous les plans!\*\*

\*\*Certaines conditions  
s'appliquent.  
Offert par Medisys.

« Nous avons fait appel à l'équipe de WBL Services Automobiles, Assurances + Actuariat. Nous sommes très satisfaits du niveau d'expertise apporté par eux, tant sur les aspects de conseil que dans les économies et bénéfices apportés à notre régime. »

-Gilles Poirier  
Président, Hull Hyundai



**WBL**  
SERVICES AUTOMOBILES

Régime d'Assurances Collectives  
des membres de la CCAQ



**M<sup>me</sup> LINDA BLONDEAU**  
Directrice d'Ultra

## L'HISTOIRE D'ULTRA

**L'agence de recouvrement Perception Ultra fut créée le 16 avril 1999. M<sup>me</sup> France Fortin en était autrefois la directrice. À l'époque de sa création, les dossiers que recevait l'agence qui n'étaient pas recouverts étaient plutôt acheminés à la firme d'avocats Bussières, Racine et Langevin.**

C'est en 2001 que M<sup>me</sup> Linda Blondeau s'est jointe à l'équipe de Perception Ultra à titre d'agente de recouvrement. Elle fut nommée directrice en 2003.

### **Création du service d'enquêtes d'embauche**

Un nouveau service visant à répondre à la demande des concessionnaires vit le jour en 2005. Grâce à lui, les membres pouvaient profiter des enquêtes d'embauche effectuées, à l'époque, par une firme externe. M<sup>me</sup> Émilie Duchesneau, qui se joint à l'équipe en 2006, fit en sorte, plus tard, que ces enquêtes soient accomplies à l'interne.

Ce service, auquel ont encore recourt plusieurs acteurs du milieu de l'automobile, permet de connaître les antécédents judiciaires de candidats lors d'un processus d'embauche et d'obtenir, grâce au bureau de crédit et à d'anciens employeurs, divers renseignements à leur sujet. À l'époque, Perception Ultra effectuait de 80 à 100 enquêtes par mois. En raison de l'accroissement du nombre de demandes, une employée, capable d'accomplir ces enquêtes, fut embauchée.

### **Un avocat pour soutenir les membres**

M<sup>e</sup> Ian P. Sam Yue Chi fut recruté en 2007 par la CCAQ. Son mandat : gérer le contentieux interne. Les concessionnaires pouvaient, grâce à cette nouvelle ressource, compter sur le soutien d'un avocat capable de les conseiller lorsqu'ils étaient confrontés à des dossiers litigieux.

En 2018, M<sup>e</sup> Laurie St-Arnaud prit la place de M<sup>e</sup> Ian P. Sam Yue Chi, lui-même nommé vice-président directeur général de la CCAQ.

### **Un vent de changement : de plus en plus de services**

En 2011, l'agence Perception Ultra, qui devint Ultra Gestion de crédit et Pré-emploi, développa plusieurs nouveaux services pour ses membres, dont les enquêtes de crédit commerciales. Le dépistage, la solvabilité, la recherche de titre, la validité de chèque et de traite bancaire ainsi que la validité du permis de conduire furent d'ailleurs autant d'éléments ajoutés à la liste des données qu'elle pouvait vérifier.

Pas étonnant qu'en 2015, avec toutes ces nouveautés, Ultra Gestion de crédit et Pré-emploi accomplissait mensuellement un peu plus de 200 enquêtes d'embauche, soit environ 2500 enquêtes par an !

Aujourd'hui, Ultra Gestion de crédit et Pré-emploi effectue annuellement 4000 enquêtes d'embauche ainsi que 900 enquêtes de crédit. 300 comptes par mois y sont aussi traités.

Ensemble, Émilie, Linda et Manon, qui a intégré le groupe Ultra en 2019, cumulent 59 années d'expérience en crédit et recevables. Elles forment une équipe solide, prête à répondre aux besoins grandissants des concessionnaires... et à toujours leur offrir de meilleurs services !



# NOMINATIONS À LA CCAQ



**M. STÉPHANE LIRETTE, CPA, CA**  
Directeur des finances

Stéphane est en poste depuis le 15 avril 2019 et possède une vaste expérience comme directeur des finances chez Coop Zone et Le Groupe Germain. Il est à la fois responsable des finances et se spécialise en taxes à la consommation et en fiscalité des entreprises. Il supervise la mise en œuvre des moyens nécessaires à l'atteinte des objectifs définis par sa direction. Ainsi, il collabore au développement de politiques en matière de finances, recommande des méthodes d'application et administre les décisions adoptées pour la Corporation et ses sociétés affiliées.



**MME MYLAINE DUBOIS, MBA, CPA, CA**  
Contrôleur

Mylaine occupe le poste de contrôleur à la CCAQ depuis le 17 juin dernier. Elle a une expérience variée comme comptable dans des firmes comptables et elle a aussi travaillé dans une entreprise dédiée à des OBNL. Elle travaille conjointement avec M. Stéphane Lirette, directeur des finances ainsi qu'avec l'équipe des services administratifs.



**MME MANON CARDIN**  
Ajointe administrative pour Ultra

Depuis le 25 juin dernier, Manon travaille avec l'équipe d'Ultra. Elle possède une vaste expérience dans les agences de recouvrement. Dans le cadre de ses fonctions, elle a entre autres comme mandat de répondre aux demandes de pré-emploi.





### **M<sup>E</sup> LAURIE ST-ARNAUD**

**Avocate**

Le 15 juillet dernier, Laurie s'est jointe à l'équipe des affaires juridiques. Elle supporte les membres concernant les questions juridiques portant sur les législations entourant l'industrie automobile, autant en droit de la consommation qu'en droit du travail. Elle gère aussi l'ensemble des dossiers légaux confiés par les membres à l'agence de recouvrement Ultra.



### **M. JEAN-CHRISTOPHE MARCOUX**

**Conseiller en ressources humaines – attraction de talents à l'international**

Jean-Christophe s'est joint à la CCAQ le 10 septembre dernier et son rôle consiste à offrir un soutien aux membres en matière de mobilité internationale. Il est diplômé de l'Université Laval en relations industrielles et il a acquis une expérience en recrutement international dans le secteur de la santé.



### **M<sup>ME</sup> MARIE-ÈVE DION**

**Directrice des communications**

En poste depuis le 24 octobre dernier, Marie-Ève a une vaste expérience en communications et en relations avec les médias. Elle a travaillé entre autres dans des cabinets de ministres de même que dans des entreprises privées. Elle a comme mandat la visibilité et le rayonnement de la CCAQ auprès du public. Elle doit aussi faire la promotion des services de la Corporation et de ses sociétés affiliées auprès des membres.



### **M<sup>ME</sup> AUDREY VAN HOUTTE**

**Réceptionniste**

Audrey est en poste à titre de réceptionniste depuis le 24 octobre 2019. Elle a une expérience variée chez plusieurs de nos membres concessionnaires comme réceptionniste ainsi que dans d'autres postes reliés au département des ventes.

**LAISSEZ KIJJI AUTOS**

**TRANSFÉRER VOS VENTES**

**EN VITESSE SUPÉRIEURE**



Contactez votre représentant Kijiji Autos dès aujourd'hui à [kijijiautos@kijiji.ca](mailto:kijijiautos@kijiji.ca) ou visiter [kijijiautos.ca](http://kijijiautos.ca)

**kijiji** **AUTOS**



## M. JEAN CADORET

Directeur des événements corporatifs et des publications



La Corporation des concessionnaires  
d'automobiles du Québec

# LES ACTIVITÉS CORPORATIVES, LES COMMUNICATIONS ET LES PUBLICATIONS DE LA CCAQ POUR MIEUX SE RASSEMBLER ET COMMUNIQUER

Depuis maintenant plus de 33 ans, les colloques annuels de la CCAQ attirent plusieurs de ses membres. Fait réjouissant : la relève participe de plus en plus activement à ces événements, qui contribuent à la transmission des connaissances et à la pérennité des services offerts par la CCAQ.



### Les colloques de la CCAQ : populaires et rassembleurs

Lors de ces colloques, les membres assistent non seulement à leur assemblée générale annuelle ainsi qu'à celle de leur mutuelle de prévention, mais prennent également part à des ateliers de formation et d'information leur permettant d'améliorer leurs activités commerciales quotidiennes. Propriétaires et employés peuvent profiter de renseignements livrés lors de ces ateliers portant sur différents sujets d'actualité.

### Le programme de conciliation et de médiation avec le CAA-Québec : un différend vite réglé

Fort de ses vingt années d'existence, le programme gratuit et exclusif de conciliation et de médiation avec le CAA-Québec veut régler tous différends qui pourraient survenir entre un membre du CAA-Québec et un concessionnaire membre de la CCAQ. Les cas soumis dans le cadre de ce programme nous montrent que des manques de communication sont bien souvent à l'origine des problèmes entre consommateur et concessionnaire. Aussi, les résolutions se font rapidement, souvent dans un contexte de règlement à l'amiable. C'est d'ailleurs pourquoi le programme fait fréquemment épargner temps et argent aux deux parties, leur évitant de longues et coûteuses procédures légales. Finalement, tout le monde en ressort gagnant !

### La collecte annuelle de statistiques liées à nos membres : des chiffres évocateurs

Chaque année, une vaste enquête est réalisée auprès des 885 membres de la CCAQ provenant de partout au Québec. Ces membres répondent à quelques questions concernant, notamment, leur service des ventes, leur service après-vente, leur service de location, de carrosserie, des pièces ainsi que leur administration. Toutes les données recueillies servent entre autres à démontrer le grand impact économique des concessionnaires non seulement dans leurs régions respectives, mais aussi sur l'ensemble du territoire québécois. Ne l'oublions pas : chaque année les membres de la CCAQ emploient 40 000 personnes, vendent plus de 400 000 véhicules neufs et

près de 200 000 véhicules d'occasion. Après celle de la construction, l'industrie automobile est la plus grande force économique de la province.

Grâce à ces données, la CCAQ est également en mesure de mieux représenter ses membres auprès des instances gouvernementales et d'aiguiller, de conseiller les acteurs du milieu désireux d'entreprendre différents projets. L'organisation se positionne comme l'une des rares sources de données fiables et actuelles sur l'industrie automobile au Québec.

### Des moyens de communication reconnus

La revue *Contact* et le bulletin *Le Bref*, pour ne nommer que ceux-là, font partie des annales de la CCAQ. Pour elle, il s'agit de moyens efficaces pour communiquer avec les concessionnaires. Depuis leur création en 1989, la revue *Contact*, comme le bulletin *Le Bref* (anciennement *Le CCAQ*), connaît un grand succès, et pour cause. Les membres peuvent y retrouver une foule de renseignements pertinents sur différents sujets relatifs à l'industrie. Les membres de la CCAQ peuvent aussi consulter hebdomadairement *L'infolettre de la CCAQ* ainsi que les infolettres spéciales envoyées sporadiquement.

### CarrXpert : une filiale à l'image de la CCAQ

La bannière de carrosserie CarrXpert, la plus importante au Québec, sait rassembler ses membres. Depuis maintenant onze ans, son équipe organise un congrès annuel qui rassemble pas moins de 325 personnes côtoyant de près ou de loin le domaine de la carrosserie. Grâce à ses assemblées, conférences et ateliers de travail, la bannière s'assure que tous ses membres sont bien au fait des changements et innovations du domaine de la carrosserie. Invités de marque et spécialistes de tous genres se succèdent pour faire de ces congrès d'incontournables rendez-vous. CarrXpert organise aussi des tournois de golf auxquels près de 300 sportifs participent. Pour en connaître davantage sur cette bannière rassembleuse, consultez l'article de M. Jean-François Gargya dans la présente revue.

# 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 collaborent 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 peut être mise 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 2020.

## 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.

## autopropulsion

Autopropulsion est un outil d'évaluation des véhicules d'échange et d'assistance à la commercialisation sur le web développé par la CCAQ et utilisé par plus de 75 concessionnaires et détaillants au Québec. Vous avez accès à plus de 50,000 véhicules pour comparer.

- Prenez le contrôle des prix de vos véhicules d'échange pour la revente et pour la reprise
- Augmenter vos revenus en reprenant plus de véhicule d'échange
- Faciliter les transactions rapides avec un taux de succès plus élevés
- Diminuer les confusions de prix entre départements
- Diminuer votre risque d'erreurs et les frais cachés
- Travailler avec un outil qui vous donne accès aux vrais valeurs des véhicules du marché québécois
- Un outil de travail pour faciliter la transparence envers la clientèle et ainsi améliorer leurs perception des vendeurs
- Préserver vos données des marchés
- Épargner du temps de recherche et comparaisons sur le web

## BMO Gestion de patrimoine BMO Banque privée

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



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



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



Que vous cherchiez à élargir votre portefeuille de concessionnaires ou que vous cherchiez à valoriser et potentiellement à vendre votre entreprise, Autocap possède une connaissance locale du marché unique du Québec et une liste d'acheteurs nord-américains exclusifs pour répondre à vos besoins d'affaires.

Autocap soutient et accompagne aussi bien les acheteurs et les vendeurs à chacune des étapes du processus de fusion et d'acquisition. Nos associés professionnels du Québec livrent un retour sur investissement maximal à tous nos clients et ce, que vous soyez un détaillant indépendant ou un vaste groupe de concessionnaires.

Pourquoi choisir Autocap?

- Expérience : Plus de 190 transactions réussies et plus de 700 évaluations de concessionnaires

- Expertise : Une équipe expérimentée basée au Québec ayant plus de 250 ans de relations établies avec l'industrie, appuyée par une équipe nationale de plus de 750 ans d'expérience.

- Excellence : Accès confidentiel à un plus grand nombre d'acheteurs et de vendeurs en Amérique du Nord que dans toute autre entreprise de fusions et d'acquisitions.

Expérience + Expertise + Excellence = La Bonne Affaire



Le plus grand regroupement d'achats des concessionnaires automobiles franchisés en Amérique du Nord servant 1900 concessionnaires à partir de ses centres de distribution de Montréal (QC), Malta (NY), St-John's (TN) et Delta (BC).

Nous croyons que notre responsabilité première est de bien servir nos concessionnaires-membres. Nos actions sont donc guidées par la conviction que l'intégrité, l'engagement et la qualité sont des valeurs essentielles pour répondre à leurs attentes.

**Acheter de soi-même... c'est payant !**

Pour plus d'informations :  
Contactez Mme Nathalie Lanctôt, directrice des ventes  
au 1-800-361-2284 poste 5110  
[nlanctot@larnet.com](mailto:nlanctot@larnet.com)



#### 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

- Financement de 2e et 3e chance au crédit
- 3 programmes de financement : Or – Argent – Bronze
- Taux d'intérêt variant entre 12,9% et 29,9%
- Financement de garanties mécaniques de plusieurs compagnies à même les financements automobiles
- Financement des produits d'assurance SSQ à même les financements automobiles
- Ristournes de financement très compétitives
- Nous sommes maintenant sur Dealertrack !

#### IF Xpress

- Financement entre 1 500\$ et 5 000\$
- Termes de financement entre 24 et 60 mois
- Aucune responsabilité pour le concessionnaire
- Aucune preuve d'achat requise
- Prêt ouvert remboursable en tout temps, sans frais supplémentaires
- Ristourne de financement en fonction de l'atteinte de certains volumes

#### Utile pour :

- Financer l'achat d'un véhicule
- Financer l'achat de pièces, d'accessoires et d'équipements
- Financer des réparations de véhicules
- Financer tout autre produit et service

#### L'Engagement Iceberg Finance

Ce programme a pour objectifs de récompenser les bonnes habitudes de paiements des clients et de supporter le développement d'affaires de nos concessionnaires partenaires en abaissant le taux d'intérêt entre 3% et 17% ET en réduisant le solde du prêt avec nous de 500\$ à 750\$ ou 1 000\$ lors d'un refinancement automobile avec Iceberg Finance.

#### Le programme de Reconnaissance Iceberg Finance

Ce programme vise à récompenser, pour leur bon patronage, les concessionnaires faisant affaire avec Iceberg Finance en offrant des congés de mensualités qu'ils pourront distribuer à leurs futurs clients.\*

\*Certaines conditions d'appliquent



#### Produits

- Assurance de remplacement et assurances crédit (vie, et en cas d'invalidité et/ou maladies graves et perte d'emploi)
- Garantie mécanique
- Marquage antiviol Sherlock
- Protection d'apparence
- Financement et assurance auto

#### Services

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

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

Le Guide de l'auto vous propose :

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

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



{groupe **mg** marketing}

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

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

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

- Organisation des événements de ventes Accès Privilège (ventes privées)
- Campagnes de télémarketing de notre centre d'appels (B2C Contact Ltée) pour votre département des ventes ou après-vente
- Campagne de conquête web, digitale et médias sociaux (lead ad)
- Formation et coaching en continu

Pour obtenir plus d'informations consultez le [www.mgmarketing.ca](http://www.mgmarketing.ca)

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 CNESST.

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

Pour plus d'informations, communiquez avec M<sup>e</sup> Isabelle Montpetit, directrice des affaires juridiques et coordonatrice de la Mutuelle de prévention à la CCAQ.

**ULTRA** Gestion  
Crédit  
Pré-emploi  
Filiale de la CCAQ

Depuis maintenant plus de 20 ans, Ultra Gestion de crédit et Pré-emploi, 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 pré-emploi ou les recherches de titres, tout a été pensé en fonction de vos besoins.

- Le recouvrement de vos comptes en souffrance
- Les enquêtes de pré-emploi
- 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 concurrents.

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.



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

NAPA/CMAX (55 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 est une plateforme en ligne révolutionnaire d'évaluation et mise aux enchères de véhicules conçue pour offrir une mobilité à la hauteur de vos besoins opérationnels.

Il offre la possibilité aux Vendeurs de lancer des enchères en temps réel d'une durée de 45 minutes, à partir d'un appareil intelligent. Les Acheteurs bénéficient également de services complets mobiles où qu'ils soient, que ce soit pour miser, payer pour un achat ou le financer directement sur une ligne de crédit ou même commander un transport.

Recevez des offres en temps réel lors de l'évaluation du véhicule d'échange. TradeRev vous aide à vendre plus de véhicules neufs en offrant à vos clients une valeur d'échange des plus avantageuses. De l'argent sonnante, sans attente, grâce à plus de 10 000 acheteurs accrédités à travers le Pays!



Spécialisé dans le marketing automobile depuis plus de 20 ans et inventeur des Ventes Privées, Raid innove constamment avec une gamme de programmes conçus 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.

#### **MISSION R360, LA SOLUTION DE MARKETING AUTOMOBILE LA PLUS COMPLÈTE DE L'INDUSTRIE!**

Grâce à son approche révolutionnaire, notre programme Mission R360 permet aux concessionnaires de multiplier leurs ventes en combinant le meilleur du marketing numérique à des événements personnalisés en concession. Ce programme qui a fait ses preuves vous aidera à surpasser vos objectifs!

#### **Ventes Privées**

De l'analyse de votre concession jusqu'au déroulement de votre événement, nos experts ne laissent rien au hasard pour multiplier vos ventes de véhicules

#### **Gestion de bases de données**

Nos critères d'analyse de vos bases de données nous permettent de 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 au meilleur rapport coût-efficacité.

#### **Marketing automobile à la carte**

Nos spécialistes possèdent le savoir-faire requis pour adapter les meilleures stratégies à votre marque et ainsi combler tous vos besoins de communication avec votre clientèle.



La Société TRADER est un partenaire de marketing numérique de premier plan auprès des commerçants automobiles canadiens et des constructeurs présents au pays. Générant plus de 19 millions de visites par mois et avec plus de 4,8 millions de téléchargements de ses applications mobiles, la place d'affaires en ligne automobile de la Société TRADER - autoHEBDO.net / autoTRADER.ca - offre le plus de contenu automobile au Canada.

L'entreprise procure aux commerçants et aux constructeurs un accès à un vaste auditoire d'acheteurs potentiels déterminés de véhicules neufs et d'occasion, ainsi qu'à des solutions sans égal de publicité numérique, de sites web, logicielles et d'analyse.

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

Suivez TRADER sur LinkedIn, Twitter, Facebook et YouTube.



- 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
- Affichage gratuit de votre inventaire dans le site du Guide de l'auto (1,5 million de visiteurs par mois)



#### **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

# SULY | L'AGENCE DE FIDÉLISATION

Chef de file en matière de fidélisation et spécialisée dans le domaine de l'automobile, Suly assure que chacun de vos clients demeure en contact avec votre concession de l'achat au renouvellement.

**ClientCible** • Stratégie de relance du service qui inclut une variété de communications pertinentes, toutes conçues afin d'être bénéfiques à la concession ainsi qu'au client.

**AutoVeille** • Programme de rétention pour le département des ventes. Il maintient une relation active avec la clientèle et l'avise de son point d'équité afin de faciliter le processus d'échange le moment venu.

**Tactik** • Service de ventes privées clé en main qui augmente l'achalandage, stimule les ventes, regarnit l'inventaire d'occasion et développe la notoriété de votre marque, toujours en assurant l'intégrité de votre base de données.

**Conquête Voisin** • Faites de chaque nouveau client un ambassadeur en avisant ses voisins du nouveau véhicule dans leur quartier. Ciblez un marché propice, optimisez le taux de référencement et augmentez votre visibilité dans les secteurs les plus favorables.

**Appels entrants** • Réduisez la pression au service et améliorez l'expérience client, tout en augmentant les ventes par bon de réparation. Nos agents compétents assurent une réponse rapide et ont accès à l'historique des clients pour les meilleures recommandations lors des prises de rendez-vous.

# WBL

SERVICES AUTOMOBILES

Régime d'Assurances Collectives des membres de la CCAQ  
[assurancescollectives.com](http://assurancescollectives.com)

WBL est une firme spécialisée en assurances collectives depuis 1987. Notre équipe automobile, totalement dédiée à l'industrie automobile vous offre le Régime d'Assurances Collectives de la CCAQ ainsi que le Régime d'Assurances Collectives des membres CarrXpert.

Nous mettons à votre disposition une équipe expérimentée constituée de professionnels ayant une grande expertise dans le monde de l'automobile, en assurance collective et services financiers. Nous avons une solide équipe de professionnels incluant des actuaire et des analystes en actuariat qui étudient votre dossier en profondeur, avec minutie et rigueur. Nous représentons de nombreuses entreprises automobiles de toutes tailles.

Notre vision repose sur un service de grande qualité et des analyses approfondies pour nos clients. Notre philosophie d'entreprise s'appuie sur des valeurs profondes d'intégrité, d'éthique, de loyauté et de partage de l'information qui vont au-delà des mots. Nous vous offrons un service clé en main, sans souci ni tracas.

#### Produits :

- Régime d'Assurances Collectives de la Corporation des Concessionnaires d'Automobiles du Québec
- Régime d'Assurances Collectives des membres CarrXpert
- Programme Autodéfense +

#### Services :

- Écosystème d'assureurs pour tous les types de concessionnaires
- Écosystème de bénéficiaires qui bonifie votre régime
- Accès à la télémédecine\* et à un support médical
- Optimisation fiscale
- Assurance pour dirigeants membres
- Assurance individuelle

#### Contact :

**Bureau de Montréal** 2000, avenue McGill College, 6e étage • Montréal • H3A 3H3

**Bureau de Québec** 1260, boul. Lebourgneuf, bureau 150 • Québec • G2K 2G2

1 833 SER AUTO (737-2886) poste 1325

[gbarbeau@assuranceswbl.com](mailto:gbarbeau@assuranceswbl.com)

## 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)



#### Tarifcation préférentielle exclusive pour les membres de la CCAQ

## 1 877 285-4494

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

# EN 2020, 360.AGENCY CHANGE LES RÈGLES DU JEU...



...et révolutionne la relation  
concessionnaire / acheteur  
en toute transparence.

**Restez à l'affût !**

Rejoignez-nous du 15 au 17 février à la NADA, Las Vegas, USA - Kiosque #4982C.

## 360.AGENCY

NOTRE MISSION : **RÉVOLUTIONNER** LA FAÇON DONT LES CONSOMMATEURS  
ACHÈTENT DES VOITURES DEPUIS CES 100 DERNIÈRES ANNÉES.



{groupe**mg**marketing}



Les partenaires  
d'affaires  
**pour surpasser  
vos objectifs!**



Contactez-nous à  
[info@mgmarketing.ca](mailto:info@mgmarketing.ca)

Ou appelez-nous  
**Russell Mongrain**  
Président  
514-219-7660

**Mario Plourde**  
Directeur des ventes  
514-865-4000

ÉVÈNEMENT  
ACCÈS  
PRIVILÈGE

UNE EXPÉRIENCE D'ACHAT UNIQUE!

- ✔ Organisation des événements de ventes Accès Privilage (ventes privées)
- ✔ Campagne télémarketing de notre centre d'appels (B2C Contact Ltée) pour votre département des ventes ou après-vente
- ✔ Campagne de conquête web, digitale et médias sociaux (Lead ads)
- ✔ Formation et coaching en continu

[groupemgmarketing.ca](http://groupemgmarketing.ca)  
**Pour votre clé en main!**

# Axé sur la performance

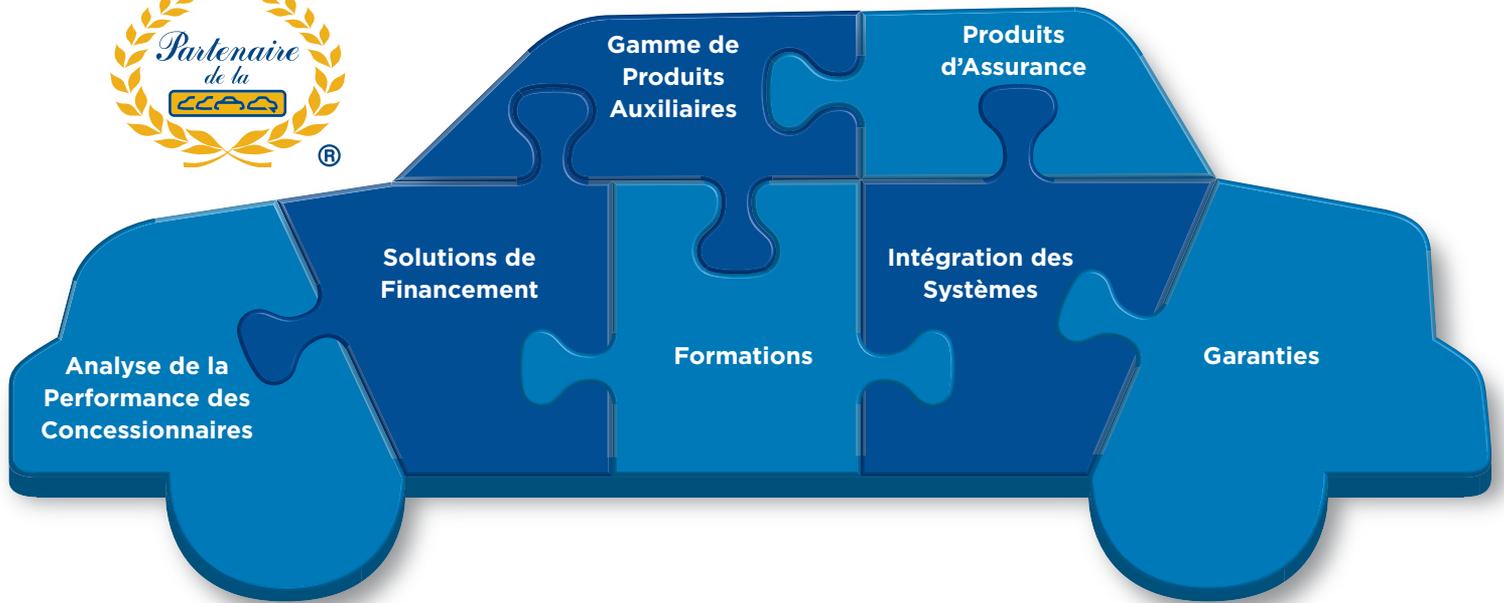


Les grands succès réclament une attention particulière. Au sein de Axalta Coating Systems (anciennement DuPont Performance Coatings), nous nous consacrons pleinement à la recherche et au développement de nouvelles technologies de peintures. Notre histoire, faite de 145 années d'innovation continue, nous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

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



# Pour une performance optimale de votre département de commercialisation après-vente,



## assurez-vous d'avoir toutes les bonnes pièces.

iA-VAG offre la gamme complète de services aux concessionnaires dont vous avez besoin pour améliorer la performance de votre département de commercialisation après-vente. Notre large éventail de produits financiers et d'assurance, ainsi que nos analyses des performances des concessionnaires et nos formations s'imbriquent parfaitement afin que vos clients bénéficient du meilleur service possible.

Pour en savoir plus sur iA-VAG ou pour devenir concessionnaire de iA-VAG, communiquez avec nous dès aujourd'hui!

