

# Bilan de fin d'année 2023

# Un message à nos partenaires

L'année 2023 nous a permis, à LGM, de réfléchir à nos 25 ans d'activité et de prendre le temps de mesurer les effets à long terme de la COVID-19. Nous sommes reconnaissants à nos employé(e)s et à nos partenaires commerciaux de leur loyauté et leur soutien indéfectibles. Ensemble, nous avons de quoi être fiers, en particulier de savoir que c'est dans un esprit d'utilité sociale que nous avons obtenu nos résultats. Il est d'autant plus satisfaisant d'atteindre l'excellence lorsqu'on est fier de son approche et de son influence durable.

Les ventes de véhicules neufs de l'industrie ont commencé à remonter vers les niveaux d'avant la pandémie en 2023, avec environ 1,7 million de véhicules légers vendus au Canada. La demande accumulée des consommateurs persiste, étant donné que près de 1 million de véhicules en moins ont été vendus entre 2020 et 2023. Malgré des taux d'intérêt plus élevés, les fascinants nouveaux modèles, qui offrent un bon rendement énergétique, une technologie riche en fonctionnalités, une sécurité améliorée et des groupes motopropulseurs alternatifs, sont devenus le centre d'attention des consommateurs à la recherche d'un véhicule plus performant. En outre, le Canada a accueilli 471 771 nouveaux résidents au cours de l'année écoulée, dont beaucoup cherchent leur propre moyen de transport, ce qui stimule la demande de véhicules neufs et d'occasion.

Nous sommes fiers des réalisations de 2023 et tenons à remercier chaleureusement nos précieux partenaires, fournisseurs et membres de l'équipe sans lesquels rien de tout cela n'aurait été possible.



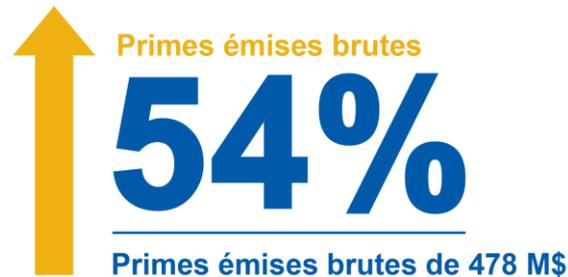
**Adam Hill,**  
Fondateur et  
président exécutif



**Drew Collier,**  
Président-directeur  
général

# Surpasser le marché en 2023

En 2023, LGM a connu une croissance soutenue et a fièrement maintenu de façon constante son objectif de « **surpasser le marché** ». Nos ventes de contrats ont augmenté, dépassant le taux de croissance global du secteur de 12 % pour l'année.



\*Les données financières de LGM reflètent l'exercice 2023.

\*Les statistiques sur les ventes de véhicules neufs au Canada proviennent de DesRosiers Automotive Consultants Inc. Ventes de véhicules légers – 2021 à ce jour. DesRosiers Automotive Consultants Inc, janv. 2024.

# Le partenaire de choix de plus de fabricants au Canada

Nous demeurons toujours le premier choix des fabricants au Canada, avec plus de partenariats que n'importe quel autre fournisseur.

Nos partenaires-fabricants et leurs réseaux de concessionnaires très motivés ont atteint des niveaux records en 2023, **avec les plus fortes pénétrations de produits de base jamais réalisées.**



**BMW  
MOTORRAD**

**RANGE ROVER**

**DEFENDER**

**DISCOVERY**

**JAGUAR**

**V O L V O**

**Polestar**

# Relations approfondies

Grâce à ce succès continu, nous avons renouvelé et élargi les partenariats suivants en 2023.



## Renouvellement en tant que fournisseur unique

Renouvellement du partenariat avec BMW, faisant de nous le fournisseur exclusif de tous les contrats de service en vertu de la garantie prolongée pour BMW, MINI et BMW Motorrad. La collaboration inclut désormais la protection contre les bris mécaniques (PBM).



## Élargissement du partenariat

Élargissement du partenariat avec BMW Canada Inc. pour inclure les motos, avec l'introduction de deux nouveaux produits financiers : Renonciation limitée à la dette de BMW Motorrad et Protection de prêt BMW Motorrad.



## Prolongation et élargissement

Prolongation du contrat de 5 ans avec Mitsubishi Motors Canada et élargissement de l'offre de produits avec l'ajout de la gamme de produits de la Couverture Diamant de Mitsubishi : Protection contre l'usure excessive

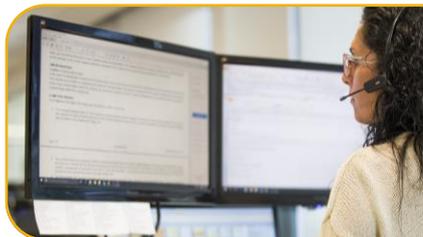
STIMULER L'INNOVATION

# Progrès technologique dans le domaine de l'automobile

Notre objectif est de créer des expériences intuitives et sans friction en ce qui concerne les produits financiers et d'assurance pour nos partenaires, nos clients et notre personnel sur le terrain. En 2023, nous avons été en mesure de faire bouger les choses dans le cadre de plusieurs initiatives visant à atteindre cet objectif :



**Lancement du portail des consommateurs pour les clients de SécurAuto**, qui permet aux titulaires de contrats de mieux contrôler la gestion de leurs achats et, pour nous, d'obtenir un score moyen de 86 % dans le cadre du sondage sur la satisfaction de la clientèle.

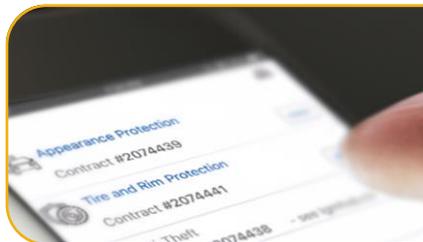


**Mise à niveau du Centre de contact de LGM** par la migration d'un RVI sur site vers un fournisseur de services infonuagiques de premier plan pour une sécurité encore plus grande.



**Amélioration de l'architecture de l'API pour simplifier les intégrations des partenaires et améliorer l'évolutivité**; actuellement, près de 10 millions d'appels à l'API sont pris en charge chaque trimestre.

# Progrès technologique dans le domaine de l'automobile



**Amélioration de la communication sur les réclamations** grâce à des notifications automatisées du HUB de LGM aux conseillers techniques externes, ce qui augmente l'efficacité, réduit les temps de réponse et améliore l'expérience client.



**Lancement de tableaux de bord de visualisation de données critiques** pour soutenir et contrôler le rendement des stratégies de vente et de formation.



**Intégration des taux de protection de prêt dans trois systèmes de gestion du concessionnaire (SGC)**, PBS, R&R et Serti. Cela a permis aux concessionnaires qui utilisent ces SGC de vendre des Protections de prêt de manière transparente.

## La nouvelle certification pour directeurs financiers établit la norme

En 2023, LGM lance officiellement un programme de certification pour directeurs financiers, établissant ainsi la norme en matière de connaissances et de services dans l'industrie canadienne des services financiers. La certification consiste en un programme unique en trois phases conçu pour permettre aux directeurs financiers d'offrir en toute confiance une expérience cohérente et exceptionnelle aux consommateurs.

### Appréciation du programme



#### Meilleure compréhension

96 % ont déclaré mieux comprendre le processus de vente consultatif.



#### Confiance accrue

95 % ont acquis de l'assurance dans l'utilisation d'un menu d'options de couverture personnalisées.



#### Face aux objections des clients

93 % ont gagné en confiance pour réfuter les objections du client

## Portée du service et satisfaction du client

Chez LGM, notre réputation repose sur l'excellence du service. Nous continuons à nous démarquer.



**+ 3 000**

Partenaires-concessionnaires  
servis



**88 082**

Réclamations reçues



**94 %**

Satisfaction des  
concessionnaires à l'égard  
du soutien aux ventes



**4,4**



Satisfaction de la clientèle  
sur Google Reviews

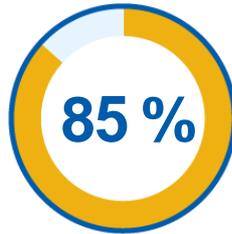
## Efficacité et capacité numérique

Chez LGM, notre réputation repose sur l'excellence du service. Nous continuons à nous démarquer.



### Soutien efficace aux réclamations

90 % des concessionnaires ont dit que notre soutien aux réclamations répondait ou était supérieur à leurs attentes



### Rapidité du service

85 % des appelants ont reçu un service en moins de 60 secondes



### Réclamations en ligne

94 % des réclamations ont été soumises en ligne



### Résolutions plus rapides

Le délai moyen de décision pour l'ensemble des réclamations est inférieur à 13 minutes.

CHANGEMENT INSPIRANT

# Soutenir un avenir plus durable

## **Pacte mondial des Nations Unies :**

LGM a adhéré à l'initiative du Pacte mondial des Nations Unies, une plateforme de leadership pour le développement, la mise en œuvre et la divulgation de pratiques commerciales responsables.

## **Plus de 28 000 heures de bénévolat :**

Les employés de LGM continuent de donner de leur temps pour soutenir des occasions locales qui leur sont significatifs et, en tant qu'équipe d'un peu plus de 160 personnes, nous sommes impressionnés par le fait que plus de 28 128 heures ont été consacrées à aider les autres depuis 2017.

## **Champion notable de la diversité :**

Notre président-directeur général, Drew Collier, continue de nous inspirer par sa volonté d'atteindre un objectif social et, en 2023, il a été reconnu comme un champion notable de la diversité par Automotive News Canada.

CHANGEMENT INSPIRANT

## Une voix de confiance

En 2023, nous avons fait les manchettes en tant que voix de confiance de l'industrie et leader d'opinion innovant, avec plus de 36 articles dans les médias, et nous avons été reconnus dans la liste Power 150 d'Auto Remarketing Canada, qui reconnaît les entreprises qui ont eu un impact significatif.

**POWER**  
**150**

**AUTOSPHERE**

**Auto Remarketing Canada**

canadian  
**auto dealer**

**The Province**

**Automotive News Canada**

 **CAREERS** >  
THAT MATTER

 **Conversations**  
That Matter

**THE VANCOUVER SUN**