

LA REVUE **ACVLQ**

ASSOCIATION DES CONCESSIONNAIRES DE VÉHICULES DE LOISIRS DU QUÉBEC

CAHIER SPÉCIAL
**VÉHICULES
RÉCRÉATIFS !**

10 conseils pour réduire
votre inventaire

CONGRÈS 2023

16 novembre 2023

UN ÉVÉNEMENT INCONTOURNABLE

INSCRIVEZ-VOUS !



ACVLQ

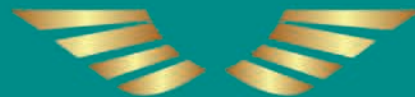
ASSOCIATION DES
CONCESSIONNAIRES
DE VÉHICULES DE LOISIRS
DU QUÉBEC

**DE LA DISCUSSION À L'ACTION
NAVIGUER À TRAVERS
LES TENDANCES ET LES DÉFIS
DE L'INDUSTRIE** P. 12

**TAXES DE VENTE ET VÉHICULE
D'ÉCHANGE** P. 18
**VENTE ET LOCATION DE VÉHICULE
ROUTIER À UN AUTOCHTONE** P. 32

UN CABINET DE COURTAGE EN FINANCEMENT, EXCLUSIVEMENT OFFERT AUX MEMBRES DE L'ACVLQ.

Pour tout savoir sur les nombreux avantages offerts aux membres de l'ACVLQ, ainsi que sur nos moyens pour optimiser la satisfaction client, les revenus et la conformité de votre département F&A, **contactez-nous sans tarder!**



MOTO-FINANCE

LE MOTEUR DE VOTRE FINANCEMENT

moto-finance.ca

SOMMAIRE

PUBLICATION

La revue de l'ACVLQ est publiée par l'Association des concessionnaires de véhicules de loisirs du Québec (ACVLQ). Sa distribution rejoint les membres de l'ACVLQ ainsi que les intervenants du milieu du véhicule de loisirs et les gens de l'industrie.

Président-directeur général

Christian Caza

Directeur de la publication

M^e Jean-François Cavanagh

Directrice et éditrice en chef/ Publicité et développement

Ariane Morin

Correctrice

Madeleine Piché

Conceptrice graphique

Michèle Blondeau

Photo de la page couverture

Moteurs Taiga inc.

Impression

Offset Beauce

Dépôt légal 4^e trimestre 2023

Bibliothèque et Archives nationales du Québec

ISSN 2816-9468 (Imprimé)

ISSN 2816-9476 (En ligne)

Envoi de publication canadienne

Convention n° 44003514

Les articles publiés dans la revue sont la responsabilité exclusive de leurs auteurs et ne reflètent pas nécessairement les opinions de l'ACVLQ. L'ACVLQ ne peut être tenue responsable d'erreurs ou omissions dans les articles publiés, ni des conséquences de l'utilisation ou de l'interprétation de ces informations.

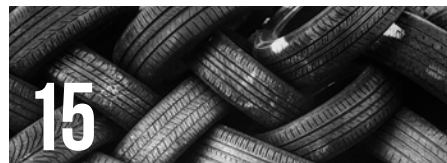


Association des concessionnaires
de véhicules de loisirs du Québec
(Association des marchands de motos du Québec)

6720, rue des Moissons
Saint-Hyacinthe (Québec) J2R 1B3

Sans frais : 1 (888) 888-0443

acvlq.ca / info@acvlq.ca



4

EN ROUTE VERS LE 60^e

Mot du Président-directeur général

8

DE LA DISCUSSION À L'ACTION!

Ariane Morin, directrice des opérations, ACVLQ

12

NAVIGUER À TRAVERS LES TENDANCES ET LES DÉFIS DE L'INDUSTRIE ÉVOLUTIVE DES CONCESSIONS DE SPORTS MOTORISÉS

François Bégin, CSP directeur Général, Moto-Finance

15

QUAND PNEU RIME AVEC ENVIRONNEMENT

Recyc-Québec

17

LE CITRON EST PRESSÉ

Michel Coutu, Président, Location Accès-Crédit

18

TAXES DE VENTE ET VÉHICULE D'ÉCHANGE

M^e Jean-François Cavanagh, Avocat, ACVLQ

21

CONGRÈS 2023

Inscrivez-vous!

23

LA SÉCURITÉ DANS LES TRANSPORTS, UN ENJEU INCONTOURNABLE

Karine Lebel, présidente et directrice générale, Produits Avantage PLUS

24

LA SUITE DE LA DISCUSSION À L'ACTION!

Ariane Morin, directrice des opérations, ACVLQ

27

CAHIER SPÉCIAL VÉHICULES RÉCRÉATIFS

Travailler avec un influenceur, pourquoi pas

10 conseils pour réduire votre inventaire

L'importance des relations manufacturières

32

VENTE ET LOCATION DE VÉHICULE ROUTIER À UN AUTOCHTONE

M^e Jean-François Cavanagh, Québec Légal

34

RÉPLIQUER À L'INFLATION DES COÛTS EN PROTÉGEANT L'INVESTISSEMENT

Mylène Ethier, collaboratrice KM +

L'ACVLQ

- 7 L'ACVLQ, c'est quoi?
- 36 Partenaires de l'ACVLQ
- 39 Adhésion
- 6, 11, 38 Les info-bulles

EN ROUTE VERS LE 60^E

L'ACVLQ, le bouclier au cœur de l'industrie !



PHOTO: JENNIFER MARCUSON

PAR **CHRISTIAN CAZA**

PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL, ACVLQ



Chers concessionnaires, partenaires et collaborateurs,

À l'aube de notre 60^e anniversaire, il est crucial de marquer un moment de réflexion pour célébrer nos réalisations et envisager l'avenir avec ambition. À l'instar d'une avant-garde bien entraînée et organisée, l'ACVLQ est au cœur de l'industrie agissant tel un bouclier garantissant la sécurité, l'intégrité et la prospérité de notre secteur d'activité économique.

Les enseignements paraphrasés du stratège militaire chinois Sun Tzu dans son inestimable œuvre *l'Art de la guerre*, permettent d'y retrouver des analogies intéressantes avec le monde des affaires. Face à ses conquêtes, Sun Tzu prônait l'équilibre entre résolutions pacifiques et offensives stratégiques.

« **La meilleure victoire est celle qui ne nécessite aucune bataille** » – Sun Tzu, *l'Art de la guerre*.

En adaptant cette sagesse à notre contexte, force est de constater qu'après près de soixante ans d'histoire, l'ACVLQ a privilégié l'intervention et la collaboration proactive pour éviter les confrontations inutiles ou les pertes pour notre industrie, et ce, même si nous avons dû agir face à des menaces externes. Au départ réunissant huit concessionnaires, l'ACVLQ est aujourd'hui, au niveau national, le regroupement le plus important de concessionnaires de véhicules de loisirs, récréatifs et de plaisance. De plus, ces derniers bénéficient d'une offre élargie de produits et services exclusifs.

Sur cette lancée de succès et de leadership, la vision de demain est essentielle. En tant que dirigeants de vos entreprises, vous devez anticiper les changements futurs de l'industrie et comprendre le paysage concurrentiel. Le paysage de l'industrie évolue à vive allure, et une compréhension approfondie de ses forces et faiblesses est primordiale pour ajuster

votre positionnement. Le resserrement de la réglementation, les exigences des manufacturiers et distributeurs, l'innovation technologique, la transition vers des véhicules plus écologiques, les défis de la main-d'œuvre, les changements démographiques et l'importance croissante du digital dans la relation client sont notamment des enjeux sur lesquels nous travaillons. Au cœur de ces travaux se trouvent votre intérêt et celui de vos clients. En gardant à l'esprit qu'il est important de s'adapter aux besoins changeants, et en favorisant le traitement équitable du consommateur, nous pouvons modeler nos stratégies en conséquence et propulser un avenir ambitieux.

LA FORCE DE NOTRE LÉGION

Notre communauté d'affaires tire sa véritable puissance non seulement de sa stratégie ou des armes qu'elle possède, mais fondamentalement de l'unité, de la cohésion et de la force de ses troupes. Pensez à la première fermeture des commerces non essentiels le 23 mars 2020; c'est grâce à votre résilience, à l'unité et la cohésion de nos membres que nous avons pu plaider efficacement auprès du gouvernement pour la réouverture dès le 15 avril 2020, surpassant même le secteur de la construction résidentielle.

« **Une armée est aussi puissante que l'unité et la force de ses troupes.** » – Sun Tzu, *l'Art de la guerre*.

**« Une armée est aussi puissante
que l'unité et la force de ses troupes. »**

– Sun Tzu, *L'Art de la guerre*

La solidarité entre les membres d'une légion est ce qui lui permet de surmonter des obstacles apparemment insurmontables. De la même manière l'ACVLQ, avec ses membres dévoués, ses partenaires engagés et ses collaborateurs talentueux, a réussi à construire une force considérable dans le paysage des véhicules de loisirs, récréatifs et de plaisance, permettant la progression de l'industrie.

STRATÉGIE ET VISION

Face aux défis constants et aux enjeux de notre industrie, la direction à prendre n'est pas toujours évidente. C'est précisément dans ce contexte, et plus particulièrement au sein de ces grands dossiers complexes, que nous mettons en lumière l'importance vitale d'adopter une stratégie bien définie et une vision à long terme. Une planification claire sert de boussole, elle nous permet de garder le cap sur la destination, nous guidant à travers les mers tumultueuses de l'industrie.

Nos investissements sont conséquents : afin de mener ces travaux d'envergure, nous allouons nos ressources à la recherche et au développement de solutions concrètes, réalisables et efficaces. L'objectif ? Ces solutions ont un double avantage : elles nous permettent d'anticiper et d'adapter nos actions face aux tendances émergentes, tout en dévoilant de nouvelles opportunités bénéfiques pour l'ensemble de nos membres, partenaires et collaborateurs. Notre rôle n'est pas seulement réactif ; il est avant tout proactif.

**« L'opportunité multiplie ses victoires à mesure
qu'elle est saisie. »** – Sun Tzu, *L'Art de la guerre*.

Au regard de cette maxime, nous comprenons que, bien qu'il soit essentiel d'être en mesure de réagir rapidement aux imprévus, la véritable force réside dans l'anticipation. Notre rôle, au sein de l'ACVLQ, ne se contente pas d'être une réponse aux défis. Nous adoptons une démarche résolument proactive, nous assurant d'être un influenceur, un acteur de changement de l'industrie.

MOBILISATION ET ACTION : EN AVANT, VERS LA VICTOIRE !

L'histoire de l'ACVLQ n'est pas seulement le miroir de nos succès passés, elle est aussi la vision d'un avenir prometteur. Alors que nous célébrerons nos 60 ans d'existence, c'est avec fierté que nous regardons le chemin parcouru ensemble, chaque membre étant une pièce essentielle de notre histoire.

Nous espérons vivement votre présence au prochain Congrès Annuel ACVLQ, un événement majeur pour l'industrie, qui se tiendra les 15 et 16 novembre prochains au magnifique Centre de Congrès de Lévis. Ce sera l'occasion par excellence pour nos membres, partenaires et collaborateurs de réseauter, participer au lancement de nouveaux programmes et services, et de partager vos perspectives avec nos panelistes-experts sur les grands enjeux économiques et réglementaires de l'industrie. Avec toute l'équipe de l'ACVLQ, je serai ravi de vous accueillir à cette occasion unique !

ENGAGÉS ENVERS L'EXCELLENCE ET UN FUTUR DURABLE.

Christian Caza



ASSOCIATION DES
CONCESSIONNAIRES
DE VÉHICULES DE LOISIRS
DU QUÉBEC

NOTRE LOGO RENOUVELÉ!

Nous sommes fiers d'annoncer le lancement du nouveau logo de l'ACVLQ. Cette mise à jour de notre identité visuelle reflète notre mission de représenter et de défendre les intérêts des concessionnaires de véhicules de loisirs, récréatifs et de plaisance à travers la province.

Le design, moderne et engageant, incarne nos valeurs fondamentales de professionnalisme, d'innovation et de qualité. Les sections de cette roue représentent divers axes majeurs de notre industrie : motocyclette, quad, motoneige, embarcation de plaisance et véhicule récréatif. La bulle signifie la communication et le dialogue de l'ACVLQ avec ses membres et l'industrie.

Ce changement symbolise notre engagement continu à évoluer en phase avec les besoins de nos membres, tout en solidifiant notre rôle de leader dans l'industrie.

Merci de naviguer en préparation du 60^e anniversaire de votre association !



M^e Jean-François Cavanagh

SERVICES AUX MEMBRES ET UN PEU PLUS!

RABAIS DE 30 %
sur honoraires
pour les membres
ACVLQ

Le **DROIT DU VÉHICULE**... une pratique rare au Québec.

Il y a moins de 8 avocats, dont M^e Cavanagh, ayant une expérience très poussée en ce domaine particulier. Le fonctionnement des concessions, encans, vente aux marchands et aux consommateurs, l'accommodation, la consignation, le financement, les ATAC, TRANSIT, SAAQ, RDPRM, OPC, etc., sont des éléments bien connus.

« Il connaît bien les besoins d'affaires des commerçants. »

Il s'agit d'un milieu exceptionnel et bien à part !

418.476.1915 poste 101

QUÉBEC **LÉGAL**.CA

Conseillers d'affaires et avocats

Conseiller d'affaires et avocats

Automobile & Véhicule, Affaires, Corporatif
Immobilier & Construction, Gestion de crise



ASSOCIATION DES
CONCESSIONNAIRES
DE VÉHICULES DE LOISIRS
DU QUÉBEC

L'ACVLQ C'EST QUOI ?

C'est avec fierté que l'Association des concessionnaires de véhicules de loisirs du Québec (ACVLQ) s'apprête à souligner son 60^e anniversaire. Fondée en 1964 par les concessionnaires afin d'unir leurs voix, l'ACVLQ représente aujourd'hui plus de 200 000 véhicules vendus annuellement aux quatre coins du Québec, soit un véhicule sur trois au Canada.

Au fil des décennies, l'ACVLQ a ancré ses représentations auprès des instances gouvernementales afin de devenir la voix officielle des concessionnaires sur des enjeux d'importance, tout en développant son offre de services.

Près de 60 ans plus tard, forte de son positionnement, l'ACVLQ est régulièrement consultée par les organismes publics, parapublics, fédérations et associations. En parallèle à ses représentations, son offre de services cible constamment la réalité de l'industrie et le bénéfice de ses membres.

À l'ACVLQ, nous créons et encourageons des pratiques d'affaires saines axées sur la rentabilité à long terme de nos membres, la diffusion d'informations, le développement de formations, de programmes et de services. Ces pratiques permettent d'appuyer la performance de nos membres tout en assurant un service professionnel, une main-d'œuvre qualifiée et une conformité aux pratiques commerciales.

De plus, nous travaillons en collaboration avec nos partenaires et fournisseurs de services afin d'offrir à nos membres les ententes les plus avantageuses et les plus compétitives, et ce, pour l'intérêt général de nos membres. ○



DE LA DISCUSSION À L'ACTION !



PHOTO: JENNIFER MARCUSON

PAR **ARIANE MORIN**

DIRECTRICE DES OPÉRATIONS, ACVLQ



ASSOCIATION DES
CONCESSIONNAIRES
DE VÉHICULES DE LOISIRS
DU QUÉBEC

Chers membres propriétaires de concession de véhicules de loisirs, récréatifs et de plaisance,

Tout au long de l'année, nous avons eu l'occasion de vous poser des questions concernant des sujets sensibles et vous nous avez répondu sans détour avec transparence. Nous vous partageons un résumé de ces moments privilégiés ainsi qu'une synthèse des entrevues que vous nous avez généreusement accordées.

UN SECTEUR UNIQUE, DES GENS AUTHENTIQUES !

Les membres au sein de notre domaine d'activités sont tous conduits par une passion ardente. Nous aimons profondément ce que nous faisons, « *On ne le fait pas pour l'argent, on le fait pour le plaisir, c'est primordial!* ». **Nous vivons et respirons l'industrie du loisir** pour la satisfaction intrinsèque qu'elle nous procure, « *Le travail n'est pas un travail, c'est ma vie, ma raison d'être!* ». Notre existence en est imprégnée; nos acheteurs réguliers deviennent nos amis, une partie de notre cercle familial est choisie et s'étend dans nos foyers et entreprises. De membres de la famille proche à élargie, en passant par nos amis, clients, employés, partenaires et associés, **les liens de notre réseau relationnel sont entremêlés et tissés serré**. Nous avons besoin de ce partage de passion pour le plaisir des divertissements motorisés, et ce, avec les personnes importantes pour nous. **Cette singularité confère à nos concessions de véhicules de loisirs un attrait unique que nous devrions mettre quotidiennement en valeur**. Maintenir notre flamme est vital, autant que de rappeler à nos équipes les motivations qui nous ont poussé à estimer cette profession.

LA PRIORITÉ RÉSIDE DANS LE CAPITAL HUMAIN

Vous avez souligné à l'unisson que le facteur humain était déterminant pour la prospérité de vos entreprises. Bien qu'il soit couramment énoncé que le consommateur est le plus important dans notre secteur où la passion pour les véhicules de loisirs prime, chaque intervenant apporte sa valeur propre et son expertise au processus de vente. **Des employés œuvrant dans un environnement sain entretiennent leur santé physique, psychologique, financière et relationnelle**. Ils offrent à notre précieuse clientèle un accompagnement nettement plus détendu et professionnel, et ils contribuent à teinter l'ambiance de la concession, le tout enrichissant ainsi l'ensemble de l'expérience client. Ce sont eux les acteurs principaux de nos établissements assurant le bon déroulement des opérations, contribuant positivement à la réputation de nos entreprises et véhiculant l'émotion lors des transactions au bénéfice des utilisateurs, « *Nous désirons que chaque vente soit unique; elle se doit d'être une expérience inoubliable!* ».

Face aux défis de main-d'oeuvre, **maintenir un dialogue ouvert** avec nos équipes de travail de première ligne et de gestion est primordial. Elles sont souvent les mieux placées pour identifier **les points d'amélioration et suggérer des solutions**. L'écoute engendre l'initiative, l'action suscite le désir de se surpasser, l'expérience mène à l'autonomie qui génère le dévouement! Avoir confiance en vos employés et permettre l'implantation de leurs idées novatrices vous libèrent de ces opérations, « *Il faut accepter que les choses ne soient pas toujours faites à notre manière; le but c'est que l'objectif soit atteint!* ».





PIERRE-ALEXANDRE GAUTHIER
COPROPRIÉTAIRE / PRÉSIDENT-DIRECTEUR
GÉNÉRAL // ATELIER LAFORGE
ET AVENTURES 138

« La peur est essentielle en affaires. La journée où tu es trop confiant, c'est là que tu peux faire de grosses erreurs. C'est important d'avoir confiance en ses capacités, mais c'est également important d'avoir la capacité de se remettre en question. »



SYLVAIN PARÉ
COPROPRIÉTAIRE / DIRECTEUR GÉNÉRAL
// VR THETFORD INC.

« Les leaders compétents ne réussissent pas parce qu'ils sont bons. Ils réussissent, car ils arrivent à faire ressortir le meilleur de l'autre. »



HÉLÈNE FRÉCHETTE
COPROPRIÉTAIRE / VICE-PRÉSIDENTE
AUX OPÉRATIONS // GROUPE IMPERIUM
ET GROUPE ADRÉNALINE SPORT

« Un essentiel: Apprendre à écouter! Entourez-vous de personnes complémentaires, concentrez-vous sur vos forces, demeurez authentique et laissez aller votre vulnérabilité lorsqu'elle fait surface. »



BURINÉ SUR LE CŒUR

Un sentiment d'appartenance à l'entreprise provient d'un leader inspirant; vous avez le devoir d'être l'exemple à suivre! Soyez celui qui incite son entourage à exprimer ses besoins et opinions, à avoir une voix et participer à certaines décisions et, par conséquent, contribuer au succès! Les valeurs d'honnêteté et de respect jouent également un rôle crucial dans l'accroissement de la fidélité envers l'employeur. Évitez de faire des promesses que vous ne pouvez ou ne souhaitez pas tenir (opportunité d'avancement, actionnariats, révisions salariales, avantages sociaux, etc.). **La confiance, ça ne se gagne pas, ça se perd!** Développer une clientèle dévouée nécessite un effectif engagé; pour être efficace, vous avez besoin d'une rétention du personnel. Simplement, prenez soin de votre monde, «*Les RH, c'est ce qui prend le plus de temps et qui coûte le plus cher!*». Vous devez conserver, protéger et supporter vos bons employés, lesquels doivent faire partie du processus à long terme!

La pénurie de main-d'œuvre engendre son lot de défis, mais elle oblige également à **repenser nos méthodes**, «*La rareté a aussi apporté du bon, la qualité des employés qui reste est supérieure à ce qu'elle était.*». De cette problématique ont émergé plusieurs mesures adaptables à vos entreprises et que vous connaissez déjà. Les solutions les plus simples sont souvent à notre portée!

AGRANDIR PAR L'INTÉRIEUR

Dans nos établissements, nous avons un potentiel de jeunes entrepreneurs désirant de nouveaux défis. **Reconnaissons ceux qui manifestent déjà un engagement envers l'identité de nos marques**, valorisons la fidélité et récompensons le comportement positif. Les compétences et les connaissances peuvent être développées par le biais de formations, mais **c'est l'attitude qui harmonise véritablement l'ensemble!**

Privilégiez l'actionnariat à l'augmentation salariale, «*Faire partie de quelque chose, ça n'a pas de prix et ça démarque!*». Cette pratique place des gens de confiance aux postes clés, libère les associés principaux des tâches d'opérations et permet un développement global. Consolidez votre présent avec des collaborateurs impliqués et assurez votre futur en formant une nouvelle génération d'actionnaires sous mentorat. Créez votre rétention de personnel en faisant d'eux vos ambassadeurs, fiers de contribuer à la performance collective. «*Quand on voit la génération suivante s'inspirer de nos réussites pour accomplir encore plus grand que nous, c'est le plus beau cadeau.*»

————— Suite à la page 24 >>

flexiti 10
Nous sommes fiers d'offrir une
grande flexibilité de paiement
aux Canadiens depuis 10 ans.

Flexiti est un fier partenaire de
l'Association des concessionnaires
de véhicules de loisirs du Québec.

Offrez une aventure inoubliable à vos clients

grâce aux options de financement rapides, flexibles et
sans intérêt* de Flexiti^{MD}.

Pourquoi faire affaire avec Flexiti ?



Accès à plus de deux millions de
comptes Flexiti



Les membres de l'ACVLQ profitent de
taux de financement concurrentiels.



Aucuns frais d'inscription ou frais
mensuels fixes pour les marchands



Aucuns frais de location de matériel



Soutien bilingue des marchands 7
jours sur 7



Processus de demande sans papier
d'une grande simplicité permettant
l'approbation des clients en quelques
minutes*.

Pour commencer, visitez flexiti.com/commencer
ou composez le **1 877 259 3754**

*Sur approbation du crédit. Sous réserve des modalités de l'Entente avec le titulaire de carte Flexiti. Un achat minimum peut être requis. Des frais annuels peuvent s'appliquer. Les plans promotionnels et taux d'intérêt offerts varient selon la solvabilité du titulaire de carte au moment de la demande. L'intérêt (y compris l'intérêt cumulé dans le cadre des plans différés) calculé au taux annuel stipulé dans l'Entente avec le titulaire de carte (31,99 % - 39,99 %, maximum de 35 % pour les résidents du Québec) sera facturé si la promotion est annulée ou prend fin avant le paiement intégral du solde. Les promotions et modalités peuvent être modifiées sans préavis. Sous réserve de la vérification de l'identité et sur approbation du crédit; une adresse courriel valide est requise. Les demandes peuvent être soumises à une évaluation manuelle secondaire. Financement offert par Flexiti Financière. Flexiti, La solution flexible de payer et tout logo associé sont des marques de commerce de Flexiti Financière Inc.

COMPLICES DE VOS BONNES PRATIQUES RH

Nous vous aidons à établir un milieu de travail exceptionnel grâce à notre nouveau service en ressources humaines qui soutient l'engagement et le bien-être de vos employés.

Profitez de notre accompagnement, de notre banque d'outils RH et de nos judicieux conseils pour vous distinguer comme employeurs.

Novo, spécialiste en SST

novosst.com



Le dépôt ou l'acompte est-il remboursable ?

Un dépôt (acompte) est souvent demandé par le commerçant de véhicules afin que l'acheteur réserve un véhicule. Si l'acheteur n'est pas un consommateur, le remboursement du dépôt est à la discrétion du commerçant et selon les ententes prises. S'il est un consommateur, alors les éléments suivants s'appliquent.

Sans contrat signé

La règle prévue (article 24, LPC) indique que le consommateur n'a aucune obligation découlant d'une entente préalable (offre, promesse ou entente) faite avec le commerçant, tant que le contrat n'a pas été signé en bonne et due forme. S'il décide d'annuler, le commerçant devra tout annuler et rembourser le dépôt. Le commerçant demeure lié à l'entente tant que le consommateur n'annule pas l'entente.

Avec contrat signé

En principe, si le contrat est signé, le consommateur a l'obligation d'acheter, sauf exception, et le dépôt n'est pas remboursable. Donc, si tous les délais d'annulation sont terminés, la vente n'est pas annulable et le dépôt n'est pas remboursable, sauf avec l'accord du commerçant

et/ou avec les pénalités prévues au contrat, soit avec une clause d'inexécution ou clause pénale. Si le commerçant accepte d'annuler avec frais, cette clause est obligatoire pour qu'il puisse percevoir des dommages, sinon c'est annulé sans frais.

Délais d'annulation

(i) Vente avec financement (pour tout autre véhicule): l'annulation est dans les 2 jours suivant la réception du contrat de financement et de 10 jours pour un contrat de crédit à coût élevé; et, (pour véhicule routier neuf) les mêmes délais s'appliquent si le consommateur n'en a pas pris possession sinon le droit d'annulation s'éteint.

(ii) Sans financement: Si le contrat de vente est signé, il est trop tard pour changer d'idée sans conséquence.

L'information mentionnée est un résumé pour vous sensibiliser. Ce n'est pas un conseil juridique. Chaque cas étant différent, veuillez nous contacter pour soumettre le vôtre.

INFO-BULLES

NAVIGUER À TRAVERS LES TENDANCES ET LES DÉFIS DE L'INDUSTRIE ÉVOLUTIVE DES CONCESSIONS DE SPORTS MOTORISÉS



PAR **FRANÇOIS BÉGIN, CSP**
DIRECTEUR GÉNÉRAL, MOTO-FINANCE

Dans un monde de plus en plus rapide et complexe, Moto-Finance s'impose en facilitant l'accès à une offre de services innovante pour les membres de l'ACVLQ. L'industrie des sports motorisés est en grand changement et le partenariat avec Moto-Finance, un cabinet de courtage en financement destiné à l'usage exclusif des concessionnaires membres de l'ACVLQ, arrive au bon moment.



TRANSFORMATION NUMÉRIQUE ET PLATEFORMES EN LIGNE

L'essor des plateformes de vente en ligne et des salles d'exposition virtuelles est indéniable. La demande est grandissante, que ce soit de la part des manufacturiers ou des consommateurs. Vous n'avez qu'à penser à vos derniers achats sur Amazon et vous rappeler vos douloureux souvenirs de l'expérience d'acheter via un catalogue dans les années 1980 pour comprendre pourquoi la demande est si forte. Convivialité, rapidité, service égal et efficace, les avantages sont nombreux.

Qu'en est-il maintenant de la portion financière lors d'une transaction en ligne? Demande de crédit, conformité, offre de produits de fidélisation de votre clientèle, voilà de nombreux maux de tête en vue pour un public non-initié. Si la mise sur pied d'une concession en ligne ou hybride vous effraie, la digitalisation de votre département F&I peut, elle aussi, devenir rapidement un casse-tête. Virtuel oui, mais sans toutefois mettre de côté le plus important, le fait d'humaniser chaque transaction. Vous serez ainsi en mesure d'atteindre un public plus large et de gagner en efficacité. Chez Moto-Finance, nous sommes en affaires depuis plus de 15 ans et nous maîtrisons l'art des services financiers à distance. Nous avons développé notre propre plateforme numérique afin de vous accompagner pour tout le volet financier de vos transactions.

INITIATIVES ÉCOLOGIQUES ET PRATIQUES DURABLES

De plus en plus de consommateurs sont à l'affût des nouveautés en matière de véhicules de loisirs électriques et vous devrez éventuellement aligner votre offre en fonction de la demande. De plus en plus d'industries s'orientent vers des modèles d'affaires et des produits plus durables, et les véhicules électriques seront un incontournable.

Les défis seront nombreux et l'un d'entre eux sera certainement de maintenir votre rentabilité dans vos départements



de service et de pièces. En misant sur des produits de rétention éprouvés et reconnus, vous vous assurerez d'augmenter votre taux de fidélisation et minimiser ainsi l'impact qu'auront les véhicules électriques sur votre rentabilité. Vous serez en mesure d'attirer des consommateurs soucieux de l'environnement. Il faut respecter la capacité de payer du consommateur ; le choix du bon produit passera définitivement par la diversification de votre gamme de produits offerts.

EXPÉRIENCE CLIENT PERSONNALISÉE

Votre département des services financiers joue un rôle clé dans la fidélisation de vos clients. La priorisation des produits offerts ainsi que le pourcentage de profit préétabli par votre concession auront un impact majeur sur la fidélisation de votre clientèle.

Quand vient le temps de parler de sujets sensibles comme les revenus, dettes et habitudes de crédit, l'expérience client se doit d'être irréprochable. L'industrie a trop longtemps fermé les yeux sur l'expérience client en justifiant que le département des services financiers était le plus rentable au pied carré. Ces temps sont révolus. Le consommateur s'attend à un traitement juste et équitable et il n'hésitera pas à se plaindre aux autorités concernées (AMF, OPC et autre) s'il sent que ses droits ont été bafoués. La rigueur, le professionnalisme, la vente éthique et responsable sont des termes qui doivent prédominer dans la vente de produits financiers dans vos concessions.

CONFORMITÉ RÉGLEMENTAIRE ET NORMES DE SÉCURITÉ

Avez-vous entendu parler du nouveau cadre législatif qui encadre la vente de produits financiers ? Si l'AMF et le gouvernement ont choisi de serrer la vis à l'encadrement de ces activités, c'est directement relié à l'augmentation des pratiques commerciales douteuses et à l'augmentation des plaintes du consommateur. Au moment d'écrire ces lignes, les projets de loi 29 et 30 ont été

déposés dans l'objectif d'améliorer les pratiques commerciales et de respecter davantage le consommateur. Il est impératif pour vous d'opérer vos concessions de manière à respecter les lois et règlements en vigueur.

Il se peut que vous vous sentiez dépassé face à tous ces changements, mais vous n'êtes pas seuls. Assurez-vous de vous entourer d'une équipe d'experts qui aura à cœur de vous aider à y voir clair et à bien comprendre les enjeux qui en découlent.

OPTIONS DE FINANCEMENT FLEXIBLES

Avec l'inflation des dernières années et la hausse des taux d'intérêts, les consommateurs se sentent beaucoup plus serrés qu'auparavant. Saviez-vous que plus du tiers de vos clients vivent de paie en paie ? La qualification et le taux d'approbation de vos demandes de financement sont des réalités ayant un impact majeur sur vos opérations. Vous devez offrir un éventail large de solutions en maximisant vos relations avec le plus de prêteurs possible. Première, deuxième et même troisième chance au crédit doivent faire partie de votre offre de service. Avec la disparition de joueurs majeurs dans l'industrie du financement personnel, vous devez également redoubler d'efforts afin de trouver des solutions créatives pour faciliter l'accès à l'obtention du financement pour vos clients.

EN CONCLUSION

C'est Louis Garneau qui disait « innover ou mourir » ; je crois que cette citation est de plus en plus vraie dans le contexte actuel. La voie à suivre est de s'adapter au changement et non pas de le combattre. Il faut anticiper les tendances futures et miser sur la collaboration et l'innovation. Et c'est ce que vous faites avec brio à l'ACVLQ. En terminant, nous tenons à remercier Christian Caza et son équipe pour la qualité de l'accueil et la solidité du partenariat qui allient dorénavant l'ACVLQ à Moto-Finance. Merci et longue vie à notre collaboration. ○

Pourquoi le partenariat avec Moto-Finance ?

« Dès le début de notre collaboration, l'équipe de Moto-Finance a constamment démontré une expertise dans l'offre de produits F&I à distance et un engagement profond envers l'excellence dans le domaine des produits F&I. Ils ont rapidement capté notre attention grâce à leurs procédures de conformité, garantissant non seulement une excellence opérationnelle, mais également une tranquillité d'esprit pour nos concessionnaires. Grâce à leurs

solutions sur-mesure, nos concessionnaires peuvent proposer à leurs clients des options de financement avantageuses, tout en garantissant une expérience d'achat transparente et fluide. Je suis enthousiaste à l'idée de ce que l'avenir nous réserve avec Moto-Finance comme partenaire, et je suis confiant que leur élan novateur profitera à l'ensemble de notre industrie. »

— Christian Caza, PDG de l'ACVLQ

Le département de financement est crucial pour les concessionnaires.

Bien que limité en termes de superficie, il est central dans les opérations de votre concession. Il alimente également le département de services avec la vente de produits de garanties mécaniques et de produits connexes.



Améliorez les revenus de votre département de financement avec Impact-F&I Web une solution en ligne proposée par CIELOCOM.



877-737-6673
info@cielocom.com
www.cielocom.com

Nous sommes engagés à fournir un service rapide et courtois pour garantir votre succès.

**Avec la Banque Nationale,
profitez de solutions adaptées
à votre secteur d'activité,
bénéficiez d'avantages
compétitifs et faites affaire
avec nos experts qui
comprennent votre réalité :**



- › Une équipe de directeurs du développement des affaires sur le terrain tous les jours et toute l'année
- › Une relation humaine et personnalisée avec chacun de nos marchands
- › Une équipe qui saura prendre soin de vos clients et les accompagnera tout au long de leur parcours avec la Banque Nationale



Contactez-nous : 1 877 290-1280
bnc.ca/financement-au-detail

QUAND PNEU RIME AVEC ENVIRONNEMENT

Une mesure d'impact pour un avenir responsable

PAR RECYC-QUÉBEC

RECYC-QUÉBEC

Québec



Lors de son dernier budget, le gouvernement provincial a annoncé la révision du droit spécifique sur les pneus neufs dans le cadre du Programme québécois de gestion des pneus hors d'usage. Cette révision marque une étape majeure dans l'effort continu du Québec pour une gestion plus responsable des pneus en fin de vie.

Une gestion écoresponsable des pneus

Depuis 1999, le gouvernement québécois a mis en place un droit spécifique de 3 \$ sur les pneus neufs afin d'encourager la récupération, le recyclage et la valorisation des pneus hors d'usage dans la province. Ce système de contribution financière est prélevé sur chaque pneu neuf vendu et vise à soutenir financièrement la gestion responsable des pneus en fin de vie.

Une révision tarifaire nécessaire

Après près de 24 ans sans ajustement, le gouvernement a pris la décision de réviser le droit spécifique sur les pneus neufs afin de mieux refléter les coûts réels liés à la récupération et au traitement des pneus hors d'usage, en fonction de leur poids et de leur diamètre. Cette révision se fonde sur une analyse minutieuse des besoins de l'industrie de recyclage des pneus au Québec.

Depuis le 1^{er} juillet 2023, les tarifs du droit spécifique sont de :

- > 4,50 \$ pour les pneus de véhicules automobiles (et véhicules de loisirs);
- > 6 \$ pour les pneus de camions de type poids lourds.

Un soutien de l'industrie du recyclage des pneus au Québec

Cette révision tarifaire s'inscrit dans une démarche visant à renforcer l'industrie du recyclage des pneus au Québec. En ajustant les tarifs du droit spécifique, le gouvernement souhaite soutenir financièrement les détaillants, les transporteurs et les centres de traitement engagés dans le Programme québécois de gestion des pneus hors d'usage.

Ainsi, les sommes amassées grâce au droit spécifique seront utilisées de manière responsable et équitable, permettant de financer adéquatement la récupération des pneus auprès des

détaillants et leur transport vers les centres de traitement, tout en subventionnant la création de nouveaux débouchés et de produits à valeur ajoutée.

Un impact majeur pour l'environnement

D'un point de vue environnemental, la révision tarifaire contribuera à assurer un traitement adéquat des pneus en fin de vie. Les pneus seront notamment transformés en produits utiles pour l'agriculture, en pare-chocs maritimes ou encore en surfaces sportives et bénéficieront du processus novateur de remoulage des pneus, encourageant ainsi le réemploi. Rappelons également que RECYC-QUÉBEC soutient financièrement les entreprises qui œuvrent dans le traitement des pneus hors d'usage en plus d'encourager des projets de recherche et de développement.

En parallèle, la révision du droit spécifique sur les pneus neufs permettra d'améliorer et d'optimiser le Programme québécois de gestion des pneus hors d'usage, tant dans sa gestion contractuelle que pour les différents outils offerts aux citoyens, aux détaillants, aux transporteurs et aux centres de traitement dans le cadre de celui-ci. Nécessaire, cette révision permettra du même coup de renforcer les bonnes pratiques et de favoriser la réduction à la source, le réemploi et le recyclage, contribuant ainsi à la protection de notre environnement.

En tant que concessionnaires de véhicules de loisirs et récréatifs, votre engagement est essentiel. Ensemble, nous pouvons œuvrer pour un avenir plus respectueux de l'environnement et promouvoir une industrie de recyclage des pneus florissante au Québec.

Pour en savoir plus, visitez le site Web de RECYC-QUÉBEC à l'adresse www.recyq-quebec.gouv.qc.ca. ○



ACVLQ

ASSOCIATION DES
CONCESSIONNAIRES
DE VÉHICULES DE LOISIRS
DU QUÉBEC

Offrez-vous une **SOLUTION EXCLUSIVE**

Le régime d'assurance collective des membres de l'ACVLQ est un régime avantageux et flexible qui répondra à toutes vos exigences.

Avec les options, **Or**, **Argent** et **Bronze**, vous pourrez choisir ce qui conviendra le mieux à vos employés et leur faire pleinement bénéficier de cette valeur ajoutée dans le cadre de leur emploi.



TÉLÉMÉDECINE incluse avec tous les plans!

Certaines conditions s'appliquent.



**VIE
MORT ET
MUTILATION**



SALAIRE



**MALADIE
MÉDICAMENTS**



VOYAGE



**SOINS DE
LA VUE**



**SOINS
DENTAIRES***



**PROGRAMME
D'AIDE AUX
EMPLOYÉS**

* Plans Or (de base) et Argent (en option).

« L'équipe a très bien su répondre à tous nos besoins et exigences. Leur professionnalisme nous a été d'un grand support. Les professionnels de service-conseil ont été présents depuis le jour 1 et ils sont toujours proactifs afin de nous tenir informés de la situation, d'anticiper les événements futurs et de nous accompagner dans nos besoins. »

- Geneviève Blackburn, Contrôleure financière - Atelier Laforge

Informez-vous sans tarder auprès de **Guy Barbeau**

1 833 SER AUTO (737-2886), poste 1325
gbarbeau@aga.ca



AGA
ASSURANCES
COLLECTIVES | **SERVICES**
AUTOMOBILES

FOURNISSEUR DE SERVICES DES MEMBRES DE L'ACVLQ

LE CITRON EST PRESSÉ

PAR **MICHEL COUTU**
PRÉSIDENT, LOCATION ACCÈS-CRÉDIT



Avec l'augmentation des taux d'intérêt et la baisse de la qualité du crédit de certains clients, il n'est plus rare de voir le retrait d'un prêteur sur le marché des véhicules de loisirs. Plusieurs gros noms ont déjà jeté la serviette. Alors vers qui doit-on se tourner pour financer nos clients ?

Combien de fois êtes-vous confronté à devoir annuler une vente, car aucun prêteur n'est prêt à accepter votre client ? Que les conditions de financement sont irréalistes ? Que le taux d'intérêt est trop élevé ? Voici la triste réalité de 2023, et des prochaines années ... malheureusement.

La situation économique actuelle fait que le taux de délinquance sur les prêts (locations) de véhicule atteint des records actuellement. En effet, la pression exercée par les taux d'intérêt sur les entreprises risque de mettre certains de ces clients au chômage, les paiements hypothécaires augmentent sans cesse, la facture du panier d'épicerie n'arrête plus de s'élever ; le retour ou l'apparition de nouveaux prêteurs pour financer vos clients ne sera donc pas à espérer de sitôt.

De notre côté, chez Location Accès Crédit, nous croyons que les taux d'intérêt offerts à la clientèle de véhicules de loisirs ont maintenant atteint leur sommet. Le citron est en effet ... pressé. Une baisse des taux n'est pas à prévoir pour les prochains mois ; cependant ces hausses devraient éventuellement se stabiliser.

Je me souviens d'un passé, pas si lointain, où les clients étaient prêts à payer de gros taux d'intérêt pour avoir leur nouveau véhicule. Aujourd'hui, ces mêmes clients y pensent à deux fois avant d'effectuer un achat ; ils sont beaucoup plus analytiques dans leur planification budgétaire et au courant de leur taux d'endettement.

Le créneau de la 3^e chance au crédit dans le milieu des véhicules de loisirs, récréatifs et de plaisance est sensiblement nouveau. Contrairement à la croyance populaire, selon nos

dernières statistiques, que ce soit pour une voiture, un camion ou un véhicule de loisirs, le taux de délinquance reste le même. Il est donc à dire qu'il n'est pas plus risqué de prêter pour une voiture qu'une motocyclette.

Michel Coutu, président de Location Accès Crédit depuis maintenant 15 ans : *« J'ai vu tellement de prêteurs entrer et sortir du financement de véhicules de loisirs. Il faut comprendre que ceux-ci ne peuvent pas offrir des taux d'intérêt compétitifs qui suivent la croissance élevée des taux de la banque du Canada. La clientèle a une capacité de paiement après tout. »*

Êtes-vous de ceux et celles qui ont de la difficulté à écouler vos stocks ? Puisque l'on sait que la grande majorité des acheteurs ont besoin d'un financement pour leur nouvel achat, la rareté des prêteurs ne fait qu'accentuer les problèmes des ventes. Imaginez quand c'est le temps de financer un premier acheteur !

Je crois que la patience sera de mise avant de constater une baisse des taux et le retour de prêteurs dans le marché des véhicules de loisirs. ○



TAXES DE VENTE ET VÉHICULE D'ÉCHANGE

Comment s'y retrouver ?
C'est votre responsabilité !

PAR M^e JEAN-FRANÇOIS CAVANAGH
AVOCAT, ACVLQ



ASSOCIATION DES
CONCESSIONNAIRES
DE VÉHICULES DE LOISIRS
DU QUÉBEC



PHOTO: JENNIFER MARCUSON

Le processus des taxes de vente est très important à comprendre pour un commerçant de véhicules au Québec. Il engage souvent sa responsabilité inutilement et peut faire face à des Avis de cotisation et réclamations de Revenu Québec et Canada. Le présent article est un résumé très sommaire de l'application des taxes et divers processus. Nous vous recommandons de lire le Guide *La TVQ, la TPS/TVH et les véhicules routiers* émis par Revenu Québec.

Le commerçant de véhicule accepte souvent un véhicule d'échange comme paiement partiel lors de la vente d'un nouveau véhicule. Or, ce commerçant et l'acheteur doivent respecter certaines règles fiscales. Ici, il s'agit de la notion de « Contrepartie constituée de biens meubles corporels d'occasion » qui est déterminée, entre autres, par la *Loi sur la taxe d'accise* et autre loi et règlement. De plus, notons ici que lorsque le véhicule d'échange est remis au commerçant, sauf entente contraire, le commerçant pourra le revendre sans délai. Ainsi, voici quelques notions entourant le véhicule d'échange.

VÉHICULE D'ÉCHANGE D'UN CONSOMMATEUR (NON INSCRIT AUX TAXES)

Lorsqu'un commerçant accepte un véhicule en échange pour vendre un nouveau véhicule à ce consommateur, le crédit accordé pour le véhicule d'échange réduit le montant sur lequel les taxes sont calculées sur le nouveau véhicule. Les conditions suivantes doivent être remplies, ainsi que d'autres conditions :

- > Il existe un contrat écrit incluant le nouveau véhicule et l'échange.
- > Le nouveau véhicule doit être déterminé ou déterminable.
- > L'achat et la vente s'effectuent chez le même commerçant.
- > L'échange est fourni pour les activités commerciales du commerçant.
- > Le consommateur ne doit pas percevoir la TPS et TVQ sur l'échange.

- > Le consommateur est le seul propriétaire du véhicule d'échange et du nouveau véhicule.

Le commerçant perçoit la taxe sur la différence entre le prix de vente du nouveau véhicule et le prix d'achat du véhicule d'échange qui est porté au crédit sur le contrat.

Voici certaines notions et applications :

- Contrat** : Si le contrat de vente du nouveau véhicule n'inclut pas le véhicule d'échange, le processus de crédit ne s'applique pas. Le crédit doit s'appliquer là, immédiatement, sur le contrat où apparaissent ces deux véhicules.
- Crédit supérieur** : Si le crédit est supérieur au prix du nouveau véhicule, les taxes sont considérées nulles. Le crédit restant ne pourra pas être reporté sur un achat ou contrat futur afin d'en réduire les taxes. Alors le commerçant paiera au consommateur le crédit restant.
- Note de crédit** : Si le commerçant porte le montant du véhicule d'échange au crédit du consommateur (exemple : note de crédit ou écriture comptable similaire) afin que ce montant soit appliqué (en tout ou en partie) en déduction d'un achat futur non déterminé, alors le processus de crédit ne s'applique pas.
- Véhicule déterminé** : Si le nouveau véhicule n'est pas déterminé ou déterminable, alors le processus de crédit ne s'appliquerait pas. Nous estimons que la description du véhicule (marque, modèle et année) pourrait possiblement être suffisante afin que le véhicule soit considéré comme étant déterminé par les autorités fiscales. La prévente, véhicule sans NIV ou en fabrication, devrait respecter ce concept.



- e. **Impossibilité de livrer** : S'il y a impossibilité de livrer le nouveau véhicule déterminé au contrat, le montant du véhicule d'échange au crédit sur ce contrat ne serait pas utilisable sur un autre contrat. Ce crédit sera alors soit remboursé au consommateur, soit utilisé comme dépôt sur un contrat futur, et non comme crédit. Dans les faits, peut-être serait-il permis de faire un nouveau contrat en changeant la description du nouveau véhicule ? Le tout étant à confirmer par les autorités fiscales.
- f. **Date de livraison** : La date de livraison du nouveau véhicule peut être reportée plus tard en cas de date indéterminée ou retard de livraison. La notion de livraison ne ferait pas échec à l'application du crédit.
- g. **Plusieurs véhicules** : Le crédit pourrait être appliqué sur un contrat dans lequel plusieurs nouveaux véhicules sont achetés par le même consommateur. Ce cas rare demeure à être confirmé par les autorités fiscales, ainsi que la notion de plusieurs véhicules d'échanges en crédit.
- h. **Remise en argent** : Le montant porté au crédit sur le contrat n'est pas affecté par sa remise en argent au consommateur si les conditions sont respectées. Or, ce montant d'argent doit être clairement identifié sur le contrat et sur toute facturation subséquente (état de compte ou autre) fournie au consommateur. Quelques fois, lorsque la date de livraison est lointaine, le commerçant remettra l'argent au consommateur afin qu'il en profite. Cependant, le commerçant serait avisé de bien noter le tout afin de ne pas oublier de récupérer ce montant lors de la livraison.

Malgré les interprétations, lois et jugements, des zones grises demeurent. Le commerçant et le consommateur doivent être vigilants, car lorsque le processus de crédit ne s'applique pas ou serait mal appliqué, le consommateur pourrait alors perdre l'avantage que lui donne ce crédit. Le tout étant possiblement une responsabilité partagée, mais le commerçant demeure responsable de la remise des taxes mal calculées et non versées.

VÉHICULE D'ÉCHANGE ENTRE COMMERÇANTS INSCRITS

Lorsqu'un commerçant de véhicules et une personne inscrite (société ou commerçant qui n'est pas commerçant de véhicule) veulent acheter et/ou prendre en échange un véhicule, il est recommandé d'utiliser deux (2) contrats ou factures séparés. La notion de crédit ne s'applique pas afin de réduire les taxes sur le véhicule d'échange.

Ventes de véhicules automobiles Le commerçant vend à cette personne inscrite avec la TPS et le calcul de la TVQ à payer à la SAAQ. La personne inscrite vend son véhicule au commerçant de véhicules avec la TPS et une TVQ à 0 \$, vu que cette vente est détaxée dans le régime de la TVQ. Cette personne n'a pas à percevoir, ni à calculer, ni à indiquer la TVQ, puisque le commerçant de véhicules achète le véhicule automobile uniquement pour le vendre.

Ventes de véhicules routiers autres qu'une automobile Le commerçant et la personne inscrite, qui remet en échange son véhicule routier autre qu'un véhicule automobile, doivent percevoir la TPS et la TVQ sur le prix de vente, car chacun fait une vente taxable d'un véhicule routier. La TVQ est calculée et perçue par tous. La personne inscrite doit percevoir la TPS et TVQ de la vente de son véhicule usagé au commerçant de véhicules puisqu'il l'utilise exclusivement pour ses activités commerciales et qu'il ne s'agit pas d'une vente détaxée d'un véhicule automobile. Pour une transaction mixte, si le commerçant de véhicules vend un véhicule automobile à cette personne, il perçoit la TPS et fait le calcul de la TVQ à payer à la SAAQ. Bonne vente! ○

NOTE Ces informations sont fournies à titre informatif. Les règles fiscales évoluent rapidement et varient en fonction de chaque cas, produits et services. Il est recommandé de valider régulièrement l'information, de consulter un professionnel en fiscalité ou de contacter les autorités fiscales pour toute question spécifique.



Notre promesse : simplicité et efficacité

Chez iA Services aux concessionnaires, notre mission, en partenariat avec les marchands de véhicules de loisirs, est d'offrir aux consommateurs la tranquillité d'esprit financière.

iA Services aux concessionnaires a une équipe de vente spécialisée dans le marché des véhicules de loisirs. Grâce à l'expertise de notre équipe composée de 18 personnes, nous nous engageons à vous fournir des produits innovants qui vont permettre à vos clients d'être des propriétaires comblés de véhicules de loisirs.

Cette tranquillité d'esprit, associée à une expérience simplifiée – de la création de contrats, aux remises électroniques, en passant par un environnement sans papier et des services clients centralisés – a été conçue pour faciliter les opérations F&I de votre concession et maximiser la valeur que vous offrez à vos clients.



Pour en savoir plus sur iA Services aux concessionnaires ou pour devenir concessionnaire partenaire de iA Services aux concessionnaires, contactez notre équipe de vente de véhicules de loisirs dès aujourd'hui!

 iaservicesconcessionnaires.ca

 info.iasc@ia.ca  1 877 671-9009

CONGRÈS & AGA 2023

L'ÉVÈNEMENT DE L'ANNÉE
À NE PAS MANQUER !

15-16 NOVEMBRE 2023

CENTRE DE CONGRÈS DE LÉVIS (SHERATON)



15 novembre 2023 // Soirée réseautage*

À la demande des concessionnaires, le 15 novembre au soir aura lieu un 5 à 7 réseautage au renommé Délice Resto Lounge de Lévis. Venez partager ce magnifique moment entre nous, et ce, dans une ambiance amicale et rassembleuse!

16 novembre 2023 // Événement du Congrès** et de l'AGA!

Pour notre 59^e congrès annuel, nous avons choisi de vous accueillir dans le magnifique et accessible complexe combinant le Centre de congrès de Lévis et Four Points by Sheraton.

Voici trois raisons pour lesquelles vous ne voudrez pas le manquer!

1. **Un événement offert par l'ACVLQ comprenant des activités commanditées par vos partenaires d'affaires!**



2. **Opportunités de réseautage exceptionnelles**

Nouez des contacts avec les concessionnaires, manufacturiers, partenaires et exposants affiliés de l'industrie pour discuter des grandes innovations, tendances du marché et apprenez des stratégies gagnantes réalisables pour affronter les défis et opportunités de demain.

3. **Conférences – Panel – Ateliers**

Notre programme comprendra des présentations dynamiques, des sessions de questions-réponses interactives, des ateliers ainsi qu'un panel de discussion captivant avec des leaders de l'industrie.

Inscrivez-vous aujourd'hui
pour rejoindre l'événement
de l'année, places limitées!
www.acvlq.ca/congrès2023

- > Profitez-en aussi pour réserver votre chambre d'hôtel au Sheraton le soir du 15 novembre à taux préférentiel pour les membres de l'ACVLQ.
- > Besoin de plus d'informations sur l'événement? Écrivez-nous à marketing@acvlq.ca ou rendez-vous sur notre site acvlq.ca onglet **Congrès 2023**.

L'équipe de l'ACVLQ

Vous désirez devenir membre pour les nombreux avantages qu'offre l'ACVLQ, votre représentant officiel dans le marché des véhicules de loisirs, récréatifs et de plaisance? Adhérez à info@acvlq.ca.



ASSOCIATION DES
CONCESSIONNAIRES
DE VÉHICULES DE LOISIRS
DU QUÉBEC

* Seules les personnes inscrites au congrès auront accès à cet événement. Réservation obligatoire via l'inscription au congrès. Les boissons et nourriture, lors de l'événement du 15 novembre 2023, sont à la charge des participants.

** Le congrès est exclusivement réservé aux membres de l'ACVLQ.



Votre conseiller impartial en solution de paiement

À l'ère numérique, il est devenu essentiel pour la grande majorité des entreprises d'offrir un service de paiement par cartes à leur clientèle.

Tous les secteurs sont confrontés à cette tendance, de la petite à la grande entreprise. Qui plus est, la popularité grandissante du commerce en ligne incite les marchands à adopter cette pratique commerciale de plus en plus courante.

Quel fournisseur choisir?

Comment entreprendre efficacement
le virage des transactions
sur le web ?

Quelle est la solution la mieux
adaptée à votre entreprise ?

FOCUS EXPERT EN SOLUTION DE PAIEMENT vous éclairera sur les solutions de paiement disponibles, vous accompagnera en toute impartialité dans la sélection d'un fournisseur.

NOTRE OBJECTIF : vous aider à réduire les coûts mensuels des transactions par cartes, vous aider à mettre en place de bonnes pratiques de gestion de vos services et solutions de paiement. Tout cela en priorisant la simplicité !

NOUVEAU

Service d'accompagnement complet pour les solutions de financement.

FORMATIONS

AUTOMNE 2023

- Acquéreur versus revendeur
- L'interchange et le fonctionnement des réseaux de paiement
- Les risques des transactions carte non présente
- Les solutions web et la prévention contre la fraude
- Démystifier les contestations de transactions
- Les options complémentaires au paiement par carte



Gabriel Baker, président

Valérie Roy, vice-présidente

Contactez-nous

Visitez [Espace client - Focus expert en solution de paiement](https://solutionfocus.ca) (solutionfocus.ca) et déposez vos informations et vos documents pour obtenir nos services.



LA SÉCURITÉ DANS LES TRANSPORTS, UN ENJEU INCONTOURNABLE

PHOTO: ISTOCK



PAR **KARINE LABEL**

PRÉSIDENTE ET DIRECTRICE GÉNÉRALE
PRODUITS AVANTAGE PLUS



Je ne m'habituerai jamais de constater à quel point la sécurité dans les transports occupe un espace important dans l'univers médiatique. Aussitôt une période de festivités ou de vacances terminées, les médias s'empressent de dresser les bilans sur les accidents. Les dernières vacances de la construction étant terminées, on annonçait un record de 23 décès, un des plus meurtriers des 10 dernières années. Les accidents de la route occupent la majeure partie de l'espace, mais le hors-route et les accidents sur nos cours d'eau ne passent pas sous silence. Chaque année apporte nombre de réflexions, mais il demeure qu'un mot demeure toujours au centre des plans d'action : la prévention. Une question demeure toujours : Comment faire notre part et enseigner des comportements sécuritaires à nos clients ?

ÉVOLUER, UN CLIENT À LA FOIS.

Tout commence par la mise en marché efficace des équipements et accessoires de sécurité et un processus de livraison éducatif et étoffé. Une portion du processus de vente est maintenant investie par les marchands pour s'assurer que le client quitte informé et équipé afin de faire face aux différents risques reliés à la pratique du sport. Les campagnes de sensibilisation et l'offre mercantile maintenant beaucoup plus alléchante poussent les gens à mieux s'équiper. Comme dit si bien le dicton dans la langue de Shakespeare : « *Dress for the slide, not for the ride* ». Bien connaître la réglementation en vigueur favorise aussi une expérience client engageante. Prenons pour exemple la livraison d'un autoquad ; comme vous le savez sûrement, la *Loi sur les véhicules hors route* exige que celui-ci soit équipé d'un rétroviseur central alors que cet accessoire n'est quasiment jamais livré de série. En informer le client produit une vente supplémentaire, assoit votre expertise face au client et lui évite une amende lors de sa première sortie en sentier. Des exemples de cette nature sont nombreux et nous devons être conscients de notre impact sur ces enjeux.

CONCRÉTISER NOTRE IMPLICATION : LA FONDATION AVANTAGE PLUS

Nous avons toujours eu à cœur de nous impliquer. Que ce soit par notre participation aux différents événements de l'industrie ou par les partenariats avec les organisations structurantes, nous répondons présent. Nous sommes constamment à innover dans un but d'être un citoyen corporatif de premier plan. Nous avons donc décidé d'élever d'un cran notre engagement envers l'industrie en créant une fondation destinée à la promotion des comportements sécuritaires dans les transports et de la mobilité durable. C'est pour nous une marque de notre engagement envers l'industrie. Beaucoup de travail est devant nous et nous sommes enthousiastes face à la tâche à accomplir.

Cette mission nous tient à cœur. Que ce soit par la création de campagnes de sensibilisation ou par notre implication auprès des instances gouvernementales en place, nous allons contribuer à rendre les transports plus sûrs et les usagers conscients des enjeux. Notre équipe travaille d'ailleurs d'arrache-pied sur ses premiers projets. Nous avons bien hâte de vous les partager.

D'ici là, soyez prudents dans vos déplacements! ○



PHOTO: ISTOCK

Suite de la page 9

LE NŒUD DE CARRICK

Dans la quête de l'excellence, le choix de ses alliés est impératif, « Pour être l'inégalé, ça vous prend les meilleurs ! ». **Des personnes compétentes et bienveillantes doivent vous entourer** pour vous faire progresser, « Ça prend, au minimum, un fiscaliste, un avocat, un mentor et des amis entrepreneurs qui partagent des expériences similaires pour échanger. ». Tout en écoutant les conseils, maintenez vos objectifs et vos points de repère en vue afin de ne pas compromettre la cohérence de vos démarches. Ceux qui vous inspirent sont déterminants pour la qualité du carburant qui démarrera le moteur de votre équipe.

La réussite se doit d'être vécue en équipe ! Célébrez les petites victoires, soulignez ce qui fonctionne, **reconnaissez publiquement vos réussites**. Intervenez et accompagnez vos équipes lorsqu'une erreur est commise. La pression exercée par l'atteinte de la perfection dans la performance est élevée aujourd'hui ; l'accessibilité au partage des informations requiert d'apprendre à composer avec cette vulnérabilité et rester solidaires, « On ne peut pas tout faire tout seul, il faut être une équipe pour y arriver ! ». Quand l'échec survient, c'est ensemble que nous tombons et que nous nous relevons en équipe, « On ne regarde pas dans le passé, on va en avant. ». Pour croître et guider une organisation vers l'atteinte de nouveaux sommets, il faut connaître les individus qui la composent et les nœuds relationnels existants et émergents, lorsqu'ils sont confrontés à la collaboration. Ainsi, l'implication de chacun à tous les échelons d'une entreprise est primordiale pour avancer, « La plus belle idée sans l'équipe pour l'exécuter ne peut être réalisée ! ».

LE RENFORCEMENT DU CAPITAL HUMAIN, UN CATALYSEUR DE SUCCÈS !

Votre main-d'œuvre devrait faire partie de votre plan d'investissement en implantant des tests de forces individuelles, des programmes de co-développement et en intégrant des activités

de consolidation d'équipe. Elle vise à révéler le plein potentiel de votre capital humain, ressource inestimable et irremplaçable. L'engagement dans un processus d'apprentissage en continu, tant sur le plan personnel que professionnel, permet l'épanouissement et l'amélioration en crescendo. Cette démarche profite non seulement à vos employés, mais aura des **retombées positives sur l'ensemble du groupe**. Vous aussi devriez adhérer à ce processus car vous êtes le moteur de votre entreprise. Respectez votre calendrier d'entretiens !

En tant que meneurs, vous devez être préparés et disposés à passer à l'action afin d'atteindre l'objectif désiré. Ainsi, il ne faut pas négliger votre propre bien-être. Vous devez vous permettre l'accompagnement nécessaire, les outils adéquats et le temps pour le réaliser.

La formation va au-delà de la technique et devrait inclure des évaluations psychométriques qui permettent de mieux comprendre le processus décisionnel, les forces, défis et limites d'un gestionnaire. Consulter un psychologue ou thérapeute, surtout quand ça va bien, facilite le mécanisme d'introspection, favorisant ainsi une prise de décision éclairée. « Il ne faut surtout pas s'oublier en tant qu'individu, en tant que famille et en tant qu'entrepreneur. ». Le mentorat professionnel constitue aussi une option. Peu importe la méthode choisie, l'idée c'est d'aller chercher l'aide externe qui permettra d'évoluer stratégiquement.

Si la santé d'une entreprise est le reflet de celle de son entrepreneur, pour accéder à une prospérité durable, elle doit être menée par un leader équilibré ! **Votre bien-être se répercute sur votre entreprise et sur ceux qui y contribuent**. Il est facile, en tant que propriétaire, de se laisser happer par l'effervescence du quotidien, absorber par sa vision et ses projets en cours, parfois au détriment de la santé et l'équilibre entre les sphères de sa vie, « Ma limite ? Tant que ça n'atteindra pas ma conciliation travail-famille ! ». Connaissez-vous votre limite personnelle et entrepreneuriale ?



ADAPTATION ET INNOVATION DOIVENT ÊTRE DÉSIRÉES

Il faut un *frame* solide et des amortisseurs de qualité pour rider avec la nouvelle génération. **Accepter le changement est un cycle perpétuel.** La génération précédente éduque la suivante qui s'approprie et module cet enseignement pour le faire sien, « *La mentalité évolue, il faut s'adapter!* ». La pénurie de main-d'œuvre est un des facteurs qui fait ressortir certaines lacunes des méthodes de la génération précédente. Ici, la rigidité n'a pas sa place. Accueillez la différence d'opinion, de perspective, de culture, d'âge, de scolarisation et de milieux sociaux, car elles génèrent une diversité appréciable, et ce, auprès de votre clientèle.

De plus, offrez des avantages : achats employés-famille-amis, assurances collectives, vacances, flexibilité des horaires, semaine de quatre jours et garderies d'entreprises groupées. Ces conditions proposées sont mutuellement bénéfiques : rétention, attraction, ambassadeurs de la marque. Parlez aux entrepreneurs de votre rue ou à vos collègues locaux, **trouvez des solutions collectives à vos problèmes communs.**

Notre secteur présente la particularité de main-d'œuvre spécialisée allant de techniciens en véhicules de loisirs, de mécaniciens compétents en électronique à des commis de pièces seniors. Pour être attrayant, vous devez **être présent, visible et reconnu.** Faites partie de la vie de votre région en valorisant les professions liées au domaine du loisir ; c'est la responsabilité de tous les acteurs de l'industrie, « *Ce sont des emplois importants, il faut que la job soit bien faite, c'est une question de sécurité des clients et de réputation pour nous.* ».

La responsabilité de prendre soin de votre capital humain vous appartient en tant que propriétaires ; elle nécessite un entrepreneur équilibré et en santé. Est-ce que ça vous parle ?

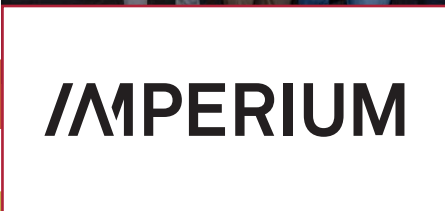
Merci à nos membres pour leur générosité de partage de connaissances et de temps précieux nous permettant la rédaction d'articles pour votre bénéfice.

Bon succès dans votre réflexion! ○

ARIANE MORIN

VOTRE DIRECTRICE DES OPÉRATIONS

Si vous désirez soumettre votre candidature pour un prochain article « Avec vous, pour vous ! », écrivez-nous à a.morin@acvlq.ca





**LE LEADER EN PROTECTION
MÉCANIQUE DEPUIS 30 ANS**



WWW.GARANTIEAVANTAGEPLUS.CA



ASSOCIATION DES
CONCESSIONNAIRES
DE VÉHICULES DE LOISIRS
DU QUÉBEC



L'ACVLQ est heureuse de vous présenter ce cahier spécial dédié au monde du VR (habitation motorisée, roulotte, etc...). Comme plusieurs de nos membres vendent des véhicules récréatifs, il allait de soi de mettre en lumière cette industrie. Nous saluons au passage nos collègues et collaborateurs (ACVRO, FOCC et tous les autres acteurs de l'industrie du VR) qui effectuent un travail remarquable afin de représenter les intérêts de cette industrie.

Ce cahier spécial sera pour les acteurs du VR une belle opportunité de suivre les tendances et évolution de ce marché. Nous vous invitons à vous abonner à notre infolettre, vous y trouverez plusieurs informations utiles dont des conseils de vente et de satisfaction de la clientèle. Vous serez également en mesure de vous informer sur les réglementations et normes spécifiques à notre industrie. Nous nous efforçons également de mettre en lumière des idées et des stratégies de marketing pour aider les concessionnaires à promouvoir leurs produits et à atteindre leur public cible. Cela pourrait inclure des conseils sur le marketing en ligne, les campagnes publicitaires et les événements promotionnels.

Nous partageons avec vous les meilleures pratiques pour la gestion de votre inventaire, l'expérience client, la formation des employés et plusieurs autres aspects clés de l'exploitation

d'une concession. Nos publications visent également à mettre en lumière les acteurs clés de l'industrie afin d'apprendre des expériences d'autres concessionnaires, des succès qu'ils ont rencontrés et des défis auxquels ils ont été confrontés.

Finalement, nous abordons les tendances économiques qui pourraient avoir un impact sur le secteur des VR, aidant ainsi les concessionnaires à anticiper les défis et les opportunités à venir. En somme, vous y trouverez des informations utiles, des conseils pratiques et des connaissances essentielles pour aider les concessionnaires à réussir dans un marché en constante évolution.

Bonne lecture!

FRANÇOIS BÉGIN

SPÉCIALISTE VR POUR L'ACVLQ



TRAVAILLER AVEC UN INFLUENCEUR, POURQUOI PAS

La collaboration avec des influenceurs peut être extrêmement favorable pour les concessionnaires de véhicules récréatifs (VR) et l'industrie dans son ensemble. Les influenceurs, qui ont une audience établie et engagée sur les plateformes de médias sociaux et en ligne, peuvent contribuer de manière significative à la promotion des VR et à l'amélioration de la visibilité de votre concession. Les influenceurs ont une audience déjà construite et engagée. Collaborer avec eux vous permet de toucher un public plus large et spécifique, composé de passionnés de VR et de voyage. >>



PHOTO: PRÊTS POUR LA ROUTE

>> Les recommandations d'influenceurs sont souvent considérées comme authentiques et crédibles par leurs *followers*. Les avis positifs et les expériences partagées peuvent avoir un impact positif sur la perception de votre concession et de vos produits. Ils créent généralement un contenu visuel de haute qualité mettant en valeur les caractéristiques, les avantages et l'expérience des VR. Cela peut augmenter l'attrait visuel de vos modèles et inspirer les acheteurs potentiels.

Les influenceurs peuvent éduquer leur audience sur les différents types de VR, les caractéristiques, les avantages et les aspects pratiques de la vie en VR. Cela peut aider à démystifier le processus d'achat pour les nouveaux acheteurs potentiels. De plus, si vous organisez des événements spéciaux, des salons ou des promotions, les influenceurs peuvent aider à générer de l'intérêt et à augmenter la participation en relayant l'information à leur audience et même en y participant.

Vous pouvez choisir des influenceurs qui s'adressent spécifiquement à des groupes démographiques pertinents pour votre concession. Cela vous permet de cibler précisément les clients potentiels. Les performances des campagnes pourront être mesurées grâce à des indicateurs tels que le nombre de vues, les clics vers votre site web et l'engagement social.

L'expérience d'Alexandre et Valérie, influenceurs du blogue à succès « Prêts pour la route »

Selon Alexandre Grégoire du populaire blogue « Prêts pour la route », l'influenceur s'efforce de bâtir une relation long terme avec son auditoire. Depuis 7 ans, il parcourt la planète avec sa conjointe Valérie et ils sont en mesure de vivre de leur blogue du fait de la crédibilité et de la confiance que leurs

lecteurs et partenaires leur accordent. « Les lecteurs nous suivent pour la qualité de nos publications et nous avons su développer des partenariats gagnant-gagnant au fil du temps ». En collaboration avec des constructeurs et marchands, le rôle de l'influenceur est d'augmenter la crédibilité envers la marque, contrairement à une publicité traditionnelle qui vise à augmenter la visibilité à plus court terme. Alexandre et Valérie développent un contenu authentique, comme avec Roulettes Ste-Anne qui obtenait du manufacturier (Airstream) des images génériques américaines de leurs produits. Prêts pour la route leur a permis d'obtenir un contenu et des photos avec des Québécois dans un contexte local. La création d'image et de contenu par des influenceurs revient souvent moins cher que d'embaucher un photographe professionnel « et en plus ça vient avec les *followers* de l'influenceur », affirme Alexandre. « Il est important de choisir son influenceur en fonction de l'audience cible. Les plus sérieux vont avoir un kit media avec les statistiques démographiques de leurs abonnés. Un des plus gros avantages, c'est la capacité de mesurer directement l'impact vs une pub dans un magazine. » Si vous voulez en apprendre plus sur le métier d'influenceur, Alexandre et Valérie seront tous deux présents au kiosque de Leclerc Assurance lors du prochain Salon du VR de Québec.

En conclusion, collaborer avec des influenceurs peut aider à augmenter la visibilité de votre concession, à générer de l'engagement auprès d'une audience passionnée et à accroître la crédibilité de votre marque dans l'industrie des VR. Cependant, il est important de choisir des influenceurs dont les valeurs et l'audience sont alignées avec votre concession et de veiller à établir des partenariats authentiques et bénéfiques pour toutes les parties concernées. ○



10 CONSEILS POUR RÉDUIRE VOTRE INVENTAIRE

L'industrie vient de vivre de grandes années de changements qui ont apporté plusieurs maux de tête en même temps qu'une croissance fulgurante. Il était donc réaliste d'envisager que cette croissance finirait par s'essouffler un jour. Nous savons que certains commerçants sont aux prises avec un inventaire plus élevé qu'à l'habitude et, en ce sens, nous espérons que ces 10 conseils pour réduire votre inventaire sauront vous guider afin de trouver des solutions à ce défi d'actualité.

- 01. ÉVALUER L'INVENTAIRE ACTUEL** Effectuez une analyse approfondie de l'inventaire pour identifier les unités obsolètes ou à rotation lente. Cela vous aidera à comprendre quels sont les modèles nécessitant de l'attention et ceux qui pourraient bénéficier de remises ou de promotions.
- 02. PROMOTIONS SAISONNIÈRES** Proposez des promotions saisonnières ou des soldes pour attirer les acheteurs et écouler les anciens stocks. Mettez en avant les avantages d'acheter un VR à des moments spécifiques de l'année.
- 03. OFFRES GROUPEES** Créez des offres groupées comprenant des accessoires pour VR, du matériel de camping ou des services de maintenance avec l'achat de certains modèles de VR. Cela peut augmenter la valeur perçue de l'achat et aider à écouler les unités.
- 04. INCITATIONS POUR LES ÉCHANGES** Offrez des offres d'échange attractives pour encourager les clients à passer à des VR plus récents. Cela peut également vous aider à acquérir des unités d'occasion tout en écoulant les nouveaux stocks.
- 05. MARKETING EN LIGNE** Utilisez le marketing en ligne et les plateformes de médias sociaux pour mettre à l'avant-plan l'inventaire et toucher un public plus large. Des photos de haute qualité, des vidéos et des descriptions détaillées peuvent rendre les annonces plus attrayantes.
- 06. VISITES VIRTUELLES ET PRÉSENTATIONS** Proposez des visites virtuelles et des présentations des VR permettant aux clients potentiels d'explorer les unités depuis le confort de leur domicile. Cela fera gagner du temps à vos clients et à vos employés.
- 07. COLLABORATION AVEC LES FABRICANTS** Collaborez étroitement avec les fabricants pour identifier les modèles très demandés et qui correspondent aux préférences des clients. Concentrez-vous sur la commande d'unités ayant de meilleures chances de se vendre rapidement. Nous aborderons ce sujet davantage à la page suivante.
- 08. VENTES AUX ENCHÈRES OU EN GROS** Envisagez de vendre les unités à rotation lente à des prix de gros à d'autres concessionnaires ou lors d'enchères. Bien que cela puisse entraîner des marges bénéficiaires plus faibles, cela peut aider à écouler l'inventaire.
- 09. ÉVÉNEMENTS DE LIQUIDATION** Organisez des événements de liquidation ou des ventes de fin de semaine qui créent un sentiment d'urgence chez les acheteurs. Offrez des remises à durée limitée, des taux de financement spéciaux ou d'autres incitations pour stimuler les achats.
- 10. OPTIONS DE FINANCEMENT FLEXIBLES** Assurez-vous de bien maîtriser les offres des différentes institutions financières prêteuses pour offrir des options de financement flexibles, facilitant ainsi l'accès à l'achat de VR pour les clients. Cela peut ouvrir votre inventaire à un éventail plus large d'acheteurs. ○



PHOTO: PRÉTS pour la route

L'IMPORTANCE DES RELATIONS MANUFACTURIÈRES

Entretenir de bonnes relations avec les fabricants est essentiel pour plusieurs raisons, surtout dans l'industrie des véhicules récréatifs (VR) où la collaboration entre les concessionnaires et les fabricants peut avoir un impact significatif sur le succès de votre entreprise. Contrairement à d'autres industries comme le véhicule de loisirs ou l'automobile, il peut être plus difficile pour les commerçants de véhicules récréatifs de développer des relations avec les fabricants, ces derniers étant moins présents sur notre territoire.

Les fabricants sont souvent les premiers à avoir des informations sur les nouvelles technologies, les tendances du marché et les nouveaux modèles de VR. Avoir une relation solide avec les fabricants vous donne un accès privilégié à ces informations, ce qui vous permet de rester à jour et de prendre des décisions éclairées. Si vous entretenez des relations étroites avec les fabricants, vous pourriez même avoir l'opportunité d'influencer la conception de nouveaux modèles en fonction des besoins et des préférences de vos clients. Cela peut vous aider à obtenir des unités qui correspondent davantage à la demande locale.

Une bonne relation avec les fabricants peut vous permettre de négocier des conditions d'approvisionnement plus favorables comme des délais de livraison plus courts, des prix compétitifs et des avantages en matière de garantie. Si des

problèmes surviennent avec les unités vendues, une relation solide avec les fabricants peut faciliter le processus de résolution. Vous pouvez obtenir un soutien technique plus rapide et efficace, ce qui est essentiel pour satisfaire vos clients.

Un autre avantage est définitivement le partage de connaissances; les fabricants peuvent avoir des informations précieuses sur les meilleures pratiques de vente, de marketing et de service à la clientèle. Une relation étroite avec eux vous permet de bénéficier de leur expertise et de leurs conseils pour améliorer votre entreprise. Ils peuvent parfois même offrir des avantages exclusifs à leurs concessionnaires préférés tels que des modèles spéciaux, des promotions spéciales et des offres de lancement. Ces avantages peuvent vous aider à attirer plus de clients et à générer des ventes.

Travailler en étroite collaboration avec des fabricants reconnus peut renforcer la réputation de votre concession. Les clients ont tendance à faire davantage confiance à des entreprises qui ont des partenariats solides avec des marques établies.

En somme, entretenir de bonnes relations avec les fabricants crée un environnement de coopération mutuellement bénéfique où les concessionnaires et les fabricants peuvent travailler ensemble pour offrir des produits et des services de haute qualité aux clients. Cela peut également vous donner un avantage concurrentiel dans un marché en constante évolution. ○

PLAN D'ENTRETIEN ET D'INSPECTION POUR LES VÉHICULES DE LOISIRS

UNIQUE SUR LE MARCHÉ



Notre plan d'entretien offre la tranquillité d'esprit et permet au consommateur d'économiser sur les services d'entretien récurrents toujours en respectant les intervalles d'entretien recommandés par les fabricants, et ce, directement chez son concessionnaire.


KM+
GARANTIE • WARRANTY

POUR ROULER L'ESPRIT TRANQUILLE!

INFORMEZ-VOUS DÈS MAINTENANT

1 (855) 521-7638 www.kmplus.ca

VENTE ET LOCATION DE VÉHICULE ROUTIER À UN AUTOCHTONE

PAR M^e JEAN-FRANÇOIS CAVANAGH
QUÉBEC LÉGAL



PHOTO: JENNIFER MARCUSON

QUÉBEC LÉGAL.CA
Conseillers d'affaires et avocats

Lorsqu'un commerçant de véhicules vend à un autochtone (Indien inscrit au sens de la Loi sur les Indiens et ayant une carte de statut; une personne physique et non une entreprise), la TPS et TVQ ne s'appliquent pas si le véhicule est livré par le commerçant ou par son mandataire (transporteur) dans une réserve autochtone et que l'autochtone présente la preuve de son statut d'Indien. Le mandataire est quelqu'un désigné par le commerçant et payé par lui. L'autochtone ne doit pas participer à la livraison. À la date de la signature du contrat avec l'autochtone, les critères doivent être présents. Il n'est pas obligé que ce soit la réserve où habite l'autochtone. Si le véhicule est livré hors réserve, la TPS s'applique et la TVQ sera gérée à la SAAQ pour un véhicule automobile. La TPS et la TVQ s'appliquent si l'autochtone prend possession du véhicule à l'extérieur d'une réserve ou l'utilise pour s'y rendre suite à la vente.

Pièces, équipements et accessoires: Les mêmes règles s'appliquent pour la TPS et TVQ lorsqu'achetés par un autochtone.

Réparation chez le commerçant: Les réparations sont sujetes à la TPS seulement pour le service de réparation demandée par un autochtone, et ce, que ce soit son véhicule ou non.

Location d'un véhicule routier: L'autochtone qui loue un véhicule routier ne paie pas la TPS et TVQ pour chaque période de location s'il remet au commerçant, dès la prise de possession du véhicule routier, la preuve de son statut d'Indien et que le commerçant ou son mandataire lui livre le véhicule dans une réserve.

Preuve de statut d'Indien: La carte de statut est une pièce d'identité fédérale qui confirme qu'il est inscrit en vertu de la *Loi sur les Indiens* et obligatoire pour l'exemption de taxes. Attention, il peut être inscrit sans avoir de carte. Présentement, il y a 2 versions de cartes: le *Certificat sécurisé de statut d'Indien* (carte plastique gravée au laser) et le *Certificat de statut d'Indien* (carte en papier plastifié). Il existe aussi le « Document de confirmation temporaire

de l'inscription » qui est une confirmation temporaire émise par Services aux Autochtones Canada (SAC) suite à une carte perdue, volée ou endommagée. Il faut bien identifier la carte. Attention, il y a différentes cartes en circulation qui ne sont pas valides, dont la carte de métis, et ne donnent pas droit à l'exemption.

Formulaire ATAC: Il est exigé par la SAAQ d'indiquer la mention justifiant l'exemption, par exemple: « Autochtone et livraison dans la réserve (nom de la réserve) ». Ainsi, l'autochtone n'a pas à payer la TVQ lors de l'immatriculation.

Mohawk de Kahnawake: Pour un Mohawk de Kahnawake, des mesures particulières s'appliquent, soit les « Mesures particulières pour les Mohawks de Kahnawake ». Il ne paie pas la TVQ, peu importe que le véhicule soit livré ou non dans une réserve. Cependant, le commerçant doit exercer ses activités commerciales dans l'une des municipalités énumérées aux Mesures particulières et le Mohawk doit fournir son Certificat de statut d'Indien et l'un des documents suivants: Permis de conduire du Québec, Carte d'assurance maladie du Québec ou Certificat de naissance. Cette mesure ne s'applique pas dans le régime de la TPS.

Autres éléments: Il existe plusieurs autres éléments qui font l'objet d'exception et application particulière, entre autres, l'achat par un conseil de bande, pour une réserve éloignée où les coûts de livraison sont exorbitants. Il y a lieu de contacter Revenu Québec afin d'en vérifier l'application.

Preuves documentaires: Il faut conserver copie de tous les documents justifiant la non-perception des taxes (Contrat, formulaire de livraison, ATAC, preuves de livraison, carte de statut, etc.). La preuve de livraison dans la réserve par exemple, une lettre de transport ou facture de frais de transport sur laquelle apparaît l'adresse de livraison dans la réserve. Le formulaire *Preuve de livraison dans une réserve* (LE-20) devrait être rempli en tout temps afin de protéger le commerçant.

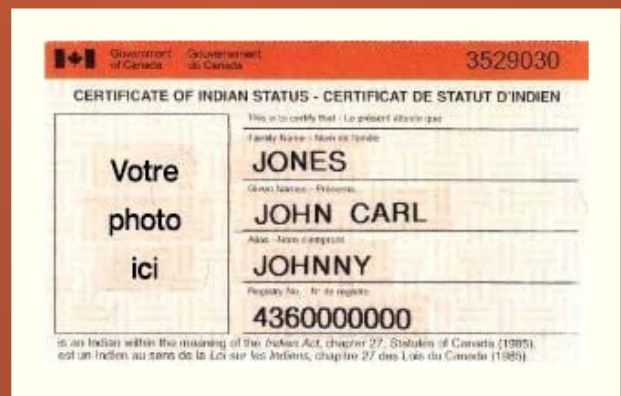
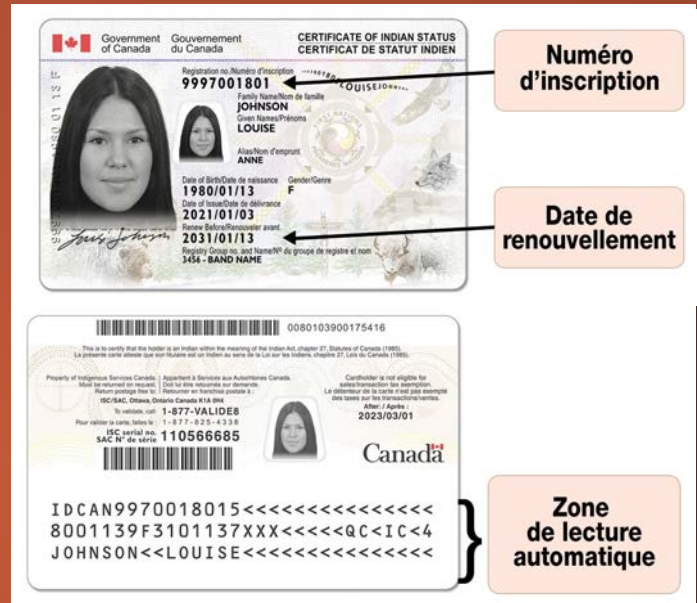
QUELLE PREUVE EST ACCEPTABLE EN CAS DE VÉRIFICATION ?

Voici des éléments qui sont importants à respecter afin d'avoir une preuve plus complète lors de l'inspection par Revenu Québec/Canada et s'assurer que la vente soit considérée exemptée des taxes. Or, certains éléments ne sont pas dans les guides de Revenu Québec/Canada. Ils sont cependant importants lors de vérification et protégeront mieux le commerçant. Nous recommandons ce qui suit :

- 1. Carte** Vérifier la validité de la carte de statut, carte d'identité et en prendre copie recto verso.
- 2. Contrat de vente** Seul l'autochtone peut signer ; indiquer l'exemption. Le nom doit correspondre à la carte de statut.
- 3. Paiement** Seul l'autochtone peut payer, financer et signer le financement ; personne d'autre.
- 4. ATAC** Seul l'autochtone peut signer ; indiquer l'exemption « Autochtone et livraison dans la réserve (nom de la réserve) ».
- 5. Signer le formulaire** *Preuve de livraison dans une réserve (LE-20).*
- 6. Livraison par le mandataire du commerçant** Garder la facture de frais et bordereau de livraison indiquant l'adresse de livraison sur réserve.
- 7. Livraison par le commerçant** (i) Faire un achat sur réserve et obtenir un reçu daté avec une adresse sur réserve (exemple : achat d'essence) ; (ii) Prendre une photo du véhicule à côté d'un lieu facilement reconnaissable sur réserve (magasin, bureau ou enseigne) ou une photo de l'acheteur à côté du véhicule sur ce lieu ; (iii) Enregistrer le km parcouru jusqu'à l'adresse sur réserve.
- 8. Conserver tous les documents** et preuves pendant 7 ans ou plus.

En cas de doute, le commerçant serait avisé de charger les deux (2) taxes à l'acheteur sans carte ou qui ne remplit pas les conditions d'exemption de taxes. Le commerçant est responsable des taxes non perçues et non versées au gouvernement. C'est une perte nette pour lui ! Ici, gardons en tête que l'acheteur autochtone peut faire une demande de remboursement de taxe, entre autres, avec le formulaire *Demande générale de remboursement de la TPS/TVH et de la TVQ (FP-2189)*. Par ce fonctionnement, c'est l'autorité fiscale qui vérifiera la validité et droit d'exemption de taxes à un autochtone. Bonne vente! ○

Certificats de statut indien



NOTE Ces informations sont fournies à titre informatif. Les règles fiscales évoluent rapidement et varient en fonction de chaque cas, produits et services. Il est recommandé de valider régulièrement l'information, de consulter un professionnel en fiscalité ou de contacter les autorités fiscales pour toute question spécifique.

RÉPLIQUER À L'INFLATION DES COÛTS EN PROTÉGEANT L'INVESTISSEMENT

Patrice D'Amour, directeur des ventes chez KM+, partage ses perspectives



PAR MYLÈNE ETHIER // COLLABORATRICE KM +



PATRICE D'AMOUR
DIRECTEUR DES VENTES, KM+

D'entrée de jeu, Patrice D'Amour, Directeur des ventes de la compagnie Garantie Kilométrage Plus, expose la vision de cette dernière : « Chez KM+, nous reconnaissons que l'engagement des concessionnaires envers leurs clients ne s'arrête pas à la vente d'un véhicule de loisirs, mais bien qu'ils souhaitent offrir une expérience complète qui garantit la satisfaction à long terme de leur clientèle dans toutes les sphères de leur activité. »

Un enjeu de plus en plus préoccupant, l'inflation des prix des pièces mécaniques et son impact sur les propriétaires de véhicule de loisirs. Dans ce contexte, les protections mécaniques supplémentaires jouent un rôle déterminant dans l'amélioration de l'expérience client et dans le renforcement de la fidélité à la concession.

L'INFLATION DES PRIX : UN DÉFI CROISSANT

Comme le mentionne Monsieur D'Amour, l'industrie du véhicule de loisirs a été confrontée, elle aussi, à une inflation des prix des pièces mécaniques, comme la majorité des industries mondiales. Cette réalité, combinée à la pénurie de main-d'œuvre, entraîne une hausse constante des coûts d'entretien et de réparation. Selon lui, « L'inflation ne connaît pas de limites, impactant directement les propriétaires de véhicule de loisirs qui souhaitent profiter pleinement de leur investissement ».

La pandémie a amplifié l'incertitude autour des coûts de réparation, ce qui a clairement suscité une plus grande réflexion sur la nécessité de se protéger contre les imprévus. Avant la pandémie, les coûts de réparation et d'entretien étaient relativement prévisibles, mais aujourd'hui, les propriétaires se retrouvent confrontés à des factures de réparation considérablement plus élevées. Les frais inattendus de réparations

peuvent rapidement mettre en péril leur saison et leur créer des frustrations.

L'ÉVOLUTION DES MENTALITÉS FACE AUX PROTECTIONS MÉCANIQUES

Il fut un temps où l'achat d'une protection mécanique était perçu comme coûteux, voire inutile. Cependant, les mentalités ont évolué de manière significative au fil des années. Patrice D'Amour souligne cette évolution : « L'achat d'une protection mécanique n'est plus perçu comme une dépense superflue, mais comme un moyen essentiel de protéger son investissement ».

Deux facteurs majeurs contribuent à cette évolution de perception. Premièrement, l'augmentation constante des coûts de réparation et de main-d'œuvre a engendré une véritable inquiétude parmi les propriétaires, les poussant à rechercher des moyens pour atténuer ces risques financiers. De plus, la complexité croissante des composants mécaniques propres à chaque véhicule signifie que les réparations peuvent être plus longues et plus compliquées, ajoutant ainsi un niveau supplémentaire de soucis.

Les protections mécaniques supplémentaires sont désormais perçues comme une valeur ajoutée autant par les clients que les concessionnaires, comme l'explique Patrice « L'inflation



constante des prix des pièces mécaniques et de la main-d'œuvre a mis en lumière une réalité incontestable: les réparations peuvent désormais représenter un fardeau financier considérable pour les propriétaires de véhicule de loisirs, il est donc clair que ces derniers sont plus enclins que jamais à envisager l'achat d'une protection mécanique. L'industrie a changé, et les consommateurs sont de plus en plus conscients des avantages tangibles que ces protections peuvent apporter à leur expérience globale ».

DES SOLUTIONS PERSONNALISÉES POUR RÉPONDRE AUX BESOINS DES CONCESSIONNAIRES ET DE LEURS CLIENTS

En vue des enjeux actuels de l'industrie, il devient évident que chaque concessionnaire présente des besoins particuliers en matière de protections mécaniques, M. D'Amour affirme que « Selon l'équipe de KM+, il est essentiel d'adopter une approche de collaboration étroite avec les concessionnaires pour développer des programmes de protection personnalisés. Ces programmes doivent être parfaitement adaptés à la gamme variée de véhicules de loisirs offerts et répondre aux attentes et besoins de la clientèle ».

Il est essentiel de reconnaître que chaque concessionnaire est entouré d'une équipe passionnée, déterminée à offrir une expérience client exceptionnelle. Dans cette optique, une approche humaine s'impose, visant à tisser des relations solides et durables. Patrice D'Amour évoque « Nos représentants ne sont

pas seulement des vendeurs de protections mécaniques, mais des conseillers cherchant à comprendre les besoins uniques de chaque concessionnaire. Cette philosophie s'étend à l'ensemble de l'équipe, où chaque membre se positionne en tant que partenaire engagé pour les concessionnaires et leurs clients ». Patrice poursuit en spécifiant « Nous visons à établir une relation de confiance, montrant que nous partageons les intérêts des concessionnaires et de leur clientèle ». Il est primordial de mettre l'humain en avant dans un monde où les incertitudes financières persistent.

Patrice insiste sur l'importance de garantir la tranquillité d'esprit des clients « L'objectif ultime est d'aider les concessionnaires à offrir une expérience client optimale, en offrant à leurs clientèles la sécurité nécessaire pour profiter pleinement de leur véhicule, sans être accablée par les préoccupations financières liées aux réparations », affirme-t-il.

En personnalisant les solutions pour répondre aux besoins spécifiques de chaque concessionnaire et en plaçant l'humain au cœur de leur approche, KM+ propose une réponse solide à l'inflation des coûts dans l'industrie des véhicules de loisirs. Patrice D'Amour résume ainsi: « Notre démarche consiste à collaborer étroitement avec les concessionnaires, à comprendre leurs besoins particuliers et à leur fournir des solutions afin de créer une valeur ajoutée durable, bénéfique à la fois pour eux et pour ceux qui fréquentent leurs établissements ».

En période d'incertitude, les propriétaires de véhicules de loisirs peuvent compter sur les protections mécaniques de KM+ pour assurer leur tranquillité d'esprit. ○

PARTENAIRES DE L'ACVLQ

Les associés de votre entreprise !

LA FORCE DU RÉSEAU Dans le but d'inspirer et d'apporter les meilleures pratiques d'affaires pour ses membres, l'ACVLQ a pris soin de sélectionner des fournisseurs pour en faire des partenaires d'affaires d'excellence. Ils bénéficient d'une place privilégiée et ont su mériter la confiance de l'ACVLQ et de ses membres en se démarquant par leur professionnalisme, leur réputation, la qualité de leurs produits et leur innovation. Ils sont reconnus pour honorer les ententes envers nos membres et les consommateurs. Via la force du réseau, nous avons négocié des ententes avantageuses pour nos membres avec plusieurs de nos partenaires qui contribuent au développement de notre offre de produits et services. Ils apportent une plus-value significative à votre concession et à l'industrie du véhicule de loisirs, récréatifs et de plaisance.



Solutions alternatives de financement

En tant que leader sur le marché depuis plus de 10 ans, ils innovent afin de proposer des solutions de crédit adaptées aux consommateurs. Financement spécialisé 2^e chance au crédit jusqu'à 25000\$.



Garantie prolongée

Distribuent des produits de garantie prolongée pour tous les types de véhicules. Offrent des plans de garantie prolongée avant-gardistes.



Garantie prolongée

Chef de file dans son domaine, KM+ fait la différence en offrant des programmes complets de protection mécanique pour tous les types de véhicules et adaptés aux besoins des consommateurs.



Terminaux de paiement

Offrez à vos clients des options de paiement sûres et rapides grâce à nos terminaux de comptoir avec imprimante et clavier NIP intégrés. Avantages membres : nous avons des offres exclusives et compétitives.



Expert en solutions de paiement

Profitez d'un accompagnement et de conseils personnalisés dans la gestion de vos solutions de paiement. Offre exclusive pour nos membres : service d'accompagnement offert par l'ACVLQ.



Solutions de paiement

Flexiti offre des solutions de paiement flexibles pour les achats effectués chez les détaillants vendant des produits à prix élevé, incluant les véhicules de loisirs.



Développement de la main-d'œuvre

Nous agissons comme levier dans l'industrie des services automobiles sur le plan de la main-d'œuvre afin d'améliorer l'emploi, les compétences et les pratiques de RH et la connaissance du secteur.



Service de conciliation

Les membres CAA-Québec peuvent bénéficier gratuitement de quatre programmes de conciliation avec les membres de l'ACVLQ. Ces programmes vous protègent en cas de malentendu.



Réseau de garages recommandés CAA

Adhère au réseau recommandé de plus de 3500 garages et profitez de la visibilité qu'offre le CAA-Québec à ses 1,2 million de membres.

Vous souhaitez devenir partenaire de l'ACVLQ? Faites partie du Programme de partenariat exclusif de l'ACVLQ. Votre entreprise offre des services qui font partie intégrante des opérations quotidiennes des concessionnaires de véhicules de loisirs, récréatifs et de plaisance? Vous désirez participer à la bonification de l'offre de service de l'ACVLQ au bénéfice des membres et ainsi contribuer à l'avancement de l'industrie? Faites parvenir votre demande à marketing@acvlq.ca.



Produits financiers et assurances

Services aux concessionnaires sur lesquels vous pouvez compter, aux quatre coins du pays. IA vous propose la gamme la plus complète de services aux concessionnaires du marché.



Services coaching

Offre les services complets testés et en constante amélioration menant à l'augmentation de vos résultats. Au revoir l'improvisation, faites place à la solution! Service complet de coaching et de formation dans le domaine du véhicule.



Cabinet de courtage en financement

En partenariat avec l'ACVLQ, nous offrons aux concessionnaires des services professionnels de financement, d'optimisation de la fidélisation ainsi que de la conformité auprès de leurs clients.



Assurances collectives

AGA Services automobiles, une division d'AGA assurances collectives, ont créé le régime d'assurances collectives des membres de l'ACVLQ afin de leur offrir un service adapté et entièrement dédié.



Avocats et conseillers d'affaires

M^e Cavanagh est spécialisé en droit des véhicules, automobile, immobilier, construction et des affaires. Le bureau offre plusieurs services. Rabais exclusif pour les membres de l'ACVLQ: 30% sur les honoraires.



Assurances collectives

Courtier intermédiaire et grossiste national spécialisé dans les besoins en assurance commerciale. Nous sommes une entreprise établie, diversifiée et solidaire, composée de souscripteurs et de courtiers.



Valeur estimative des véhicules

Consultez les valeurs estimatives canadiennes des véhicules de loisirs avec le seul fournisseur reconnu par Revenu Québec. Disponible en ligne, ainsi que via l'API.



Mutuelle de prévention

Offre de services complets afin de vous soutenir et de hausser la performance de votre organisation en matière de santé et sécurité du travail ainsi que de bien-être au travail.



Firme RH

Offre exclusive pour nos membres: L'ACVLQ couvre les 3 premières heures d'interventions de gestion d'un cas RH. Impact offre 15% de rabais sur la suite du dossier.

L'information mentionnée est un résumé pour vous sensibiliser. Ce n'est pas un conseil juridique. Chaque cas étant différent, veuillez nous contacter pour soumettre le vôtre.

Dès 2024 découvrez PROGRAMME DE FORMATION ACVLQ

Ce point central de tous nos programmes de formations a été conçu pour favoriser l'excellence professionnelle et il sera votre passerelle vers un avenir compétent et innovant. Formez-vous, évoluez, réussissez !

Prochaine formation ACVLQ // Suivez le calendrier 2024 prochainement sur ACVLQ.ca

Sujets : vos obligations, comment vous protéger et comment protéger vos clients

- > Certains aspects légaux de la vente de véhicule de loisirs et récréatifs
- > Vos obligations, comment vous protéger et protéger vos clients
- > Différents types d'entente contractuelle
- > Affichage de publicités et étiquette d'occasion
- > Identification de client et procédure bancaire
- > Garantie légale vs autre garantie
- > Vente d'accommodation
- > Vente à un autochtone et sur réserve
- > Droits de résiliation du contrat
- > Procédure de réservation
- > RDPRM et historique de véhicule
- > Et bien plus !



CHRISTIAN CAZA
PRÉSIDENT-DIRECTEUR
GÉNÉRAL, ACVLQ



M^e JEAN-FRANÇOIS
CAVANAGH
AVOCAT, ACVLQ



UN RÉSEAU DE PERSONNES À VOTRE SERVICE !

Pour un service humain, honnête
et sans détour, utilisez notre expérience
à votre avantage



Partout au Québec | 418.476.1915

QUÉBEC LÉGAL.CA
Conseillers d'affaires et avocats

Conseiller d'affaires et avocats

Affaires
Corporatif
Commercial
Familial

Véhicule
Automobile
Criminel et pénal
Gestion de crise

Immobilier
Construction
Hypothèque et prêt
Litige civil

POURQUOI ÊTRE MEMBRE DE L'ACVLQ ?



Depuis près de 60 ans, l'Association des concessionnaires de véhicules de loisirs du Québec (ACVLQ) est la voix des concessionnaires de motocyclettes, motoneiges, quads, embarcations nautiques et véhicules récréatifs dans la province de Québec. Nous représentons et protégeons les droits et intérêts de plus de 240 concessionnaires, soit 90 % des ventes de véhicules neufs au Québec. Forte de son positionnement, l'ACVLQ est un acteur incontournable, votre porte-parole reconnu officiellement et représentant dans l'industrie.

L'ACVLQ, c'est un regroupement de concessionnaires ayant la volonté commune de regrouper et unir leurs forces. C'est aussi une équipe de professionnels passionnée qui a pour objectif principal d'être présente pour ses membres en répondant à leurs besoins et en développant des programmes et services de premier ordre pour que vous puissiez naviguer efficacement dans un environnement de plus en plus réglementé. En collaboration avec nos partenaires, nous vous livrons l'information concernant votre industrie et répondons à vos attentes via notre plan de communication, *La Revue ACVLQ*, les activités et le congrès annuel.

Les ressources et services de l'ACVLQ ont considérablement augmenté au cours des dernières années et l'ACVLQ a su être créative afin de développer de nouvelles sources de revenus permettant de contrôler avantageusement les coûts de l'adhésion dans ce marché en constante évolution. L'adhésion permet à la concession d'officialiser l'inscription et ainsi permettre de profiter des avantages et bénéfices d'être membre. ○

AVANTAGES D'ÊTRE MEMBRE À L'ACVLQ

Congrès annuel

Événement incontournable, conférences et ateliers sur les grands enjeux de l'industrie en présence d'acteurs influents et de partenaires d'affaires.

Programme d'assurance commerciale

Programme exclusif couvrant vos bâtiments et activités, location court terme et bien plus.

Formations

Développement en continu et diffusion de formations adaptées aux besoins de l'industrie, subventionnées et en alternance travail-étude.

Formulaires et contrats personnalisés

Contrat de vente, contrat de réservation, contrat de location, contrat de prêts, étiquettes, bons de travail, etc. Les versions sont révisées périodiquement, en format papier et informatisées.

Lobbyisme et représentation

Représentations et défense des droits et intérêts des membres auprès des autorités et acteurs de l'industrie.

Service de consultation RH

Un service sans frais de consultation professionnelle RH est disponible pour les membres. À l'externe, la prise en charge se fait à un tarif préférentiel.

Consultation juridique

À l'interne, un service de consultation juridique de première ligne dans le domaine des véhicules, sans frais pour les membres. À l'externe, la prise en charge se fait à un tarif préférentiel.

Programme d'assurance collective

Programme exclusif développé pour les concessionnaires et leurs employés.

Solution de paiement (TPV)

Une tarification préférentielle exclusive aux membres de l'ACVLQ.

Accompagnement en solution de paiement

Un service clé en main d'accompagnement professionnel et indépendant.

Mutuelle de prévention

La mutuelle de prévention vous permet d'être supporté par une équipe de professionnels dans la gestion et l'encadrement des risques SST tout en profitant d'économies.

Programme CAA-Québec de conciliation-médiation

Conciliation et médiation sans frais pour les membres.

Statistiques de l'industrie

Perspective et parts de marché, gestion de la rémunération et rapports des ventes.

Cautionnement

Le cautionnement requis pour la licence de commerçant, à prix préférentiel.

Adhésion

Vous voulez devenir membre ?

Consultez notre site internet: ACVLQ.ca ou communiquez avec nous au info@acvlq.ca

Coaching et distribution de produits

Les valeurs et le modèle opérationnel de Solution Globale

C'est l'ADN de Solution Globale qui nous dissocie de la concurrence nous permettant ainsi d'être **LA référence au Québec** en matière d'implantation de service d'excellence, et ce, à plusieurs niveaux :

- Nous faisons preuve de transparence, de sincérité et d'intégrité, et ce, en tout temps;
- Notre approche est orientée sur les résultats, la performance et l'exécution;
- Nous offrons des ateliers en groupes, des formations individuelles et des rencontres clients afin de démontrer la faisabilité de nos dires;
- Passionnés dans l'âme, nous anticipons les solutions de façon proactive;
- Nous mettons tout en oeuvre pour dépasser les attentes de nos clients;
- Nous outillons et accompagnons au quotidien les F & A afin d'optimiser leurs performances;
- Nous collaborons étroitement, jour après jour, avec nos partenaires d'affaires afin d'offrir un service incomparable et adapté à leurs besoins.

**Réalisez vos ambitions,
joignez-vous à SOLUTION !**

Distributeur autorisé
des produits
Sym-Tech

Plusieurs ateliers offerts en 2023




Ateliers de groupe favorisant la motivation, les échanges et le perfectionnement :

- La conversion bancaire en 6 niveaux
- Les plans de protection
- L'ADN de la demande de crédit
- L'assurance-crédit
- L'assurance de remplacement
- Les phases du processus
- Le bureau de crédit
- Les profils de personnalité

«Le succès d'un département F & A passe par la transparence du processus.»



SOLUTION GLOBALE

 Jean-Claude Rabbat
 514 949-5905
 jc@solutionautomobile.ca

