



Mémoire présenté à

la Commission des relations avec les citoyens

dans le cadre des consultations particulières concernant le projet de loi n° 24

**« Loi visant principalement à lutter contre le surendettement des
consommateurs et à moderniser les règles relatives au crédit à la
consommation »**

Préparé par l'Association des marchands de véhicules d'occasion du Québec

Octobre 2011

COORDONNÉES DE L'AMVOQ

Association des marchands de véhicules d'occasion du Québec

5600, boul. des Galeries, Bureau 220

Québec (Québec) H2Y 1E6

Téléphone : 800 569-7007

Télécopieur : 418 627-0349

Courriel : info@amvoq.com

Table des matières

COORDONNÉES DE L'AMVOQ	2
INTRODUCTION	4
PRÉSENTATION	5
PHILOSOPHIE	6
LOCATION À LONG TERME	7
ARTICLE 14, MODIFIANT L'ARTICLE 73 DE LA LPC.....	8
ARTICLE 21, MODIFIANT L'ARTICLE 101 DE LA LPC.....	10
ARTICLE 67, MODIFIANT L'ARTICLE 223 DE LA LPC 223.1	10
Article 68, MODIFIANT L'ARTICLE 224 DE LA LPC	11
PRATIQUES DE COMMERCE EN MATIÈRE DE CRÉDIT.	12
Article 68, modifiant l'article 224, 2 b) de la LPC.....	12
Article 76, remplace l'ancien article 246 de la LPC	12
Article 79, modifiant l'article 247 de la LPC 79 par l'ajout d'un article 247.2	13
Annexe 1	i
Annexe 2	ii
Annexe 3	iii
Annexe 4	iv
Annexe 5	v

INTRODUCTION

L'Association des marchands de véhicules d'occasion du Québec (AMVOQ) souscrit aux objectifs du projet de loi. Cette modernisation de certains aspects de la LPC contribuera aussi à rétablir un équilibre et une saine concurrence dans le marché.

Dans son mémoire, l'AMVOQ n'a pas l'intention de faire une revue exhaustive de tous les articles qui peuvent s'appliquer au commerce de véhicules automobiles. Elle entend faire des commentaires sur certains aspects du projet de loi qui lui apparaissent plus importants, notamment :

- l'uniformisation des régimes contractuels;
- l'obligation de dévoiler le prix ou la valeur au détail dans la publicité;
- l'obligation d'ajouter ou d'inclure les taux d'intérêt, tous les éléments, tels le coût des congés ou des reports de paiements, la majoration des prix de base pour bénéficier de taux d'intérêt réduits ou promotionnels;
- l'extension du délai de résiliation des contrats prévue à l'article 14 du projet de loi;
- la notion de prix coûtant de l'article;
- l'encadrement de certaines pratiques publicitaires.

Le directeur général,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'André Bouchard', written in a cursive style.

André Bouchard

PRÉSENTATION

L'AMVOQ est un organisme sans but lucratif fondé en 1989. Ses membres sont presque tous des marchands indépendants détenteurs d'une licence de la SAAQ. Quelques concessionnaires en font partie. Elle compte 1296 membres répartis dans les 17 régions administratives du Québec. En 2010, ils ont vendu 174 903 véhicules et en avaient près de 49 000 en stock. Leur chiffre d'affaires a été de 2,3 milliards.

Certaines entreprises englobent toutes les facettes du commerce d'automobiles : vente, service après-vente, atelier mécanique, carrosserie, département de pièces, etc. D'autres œuvrent dans des créneaux plus spécialisés. Elles emploient 6422 personnes.

L'AMVOQ offre à ses membres toute une gamme de services dont :

- représentation auprès des instances gouvernementales ou paragouvernementales;
- cautionnement;
- services juridiques de première ligne;
- recherches informatisées des antécédents des véhicules;
- portail internet;
- site de publication et de recherche des véhicules;
- formulaires contractuels en ligne;
- achats regroupés, assurances groupe;
- service de conciliation et médiation avec CAA-Québec.

Depuis sa création, l'AMVOQ a participé, quelquefois en tant qu'initiateur, à plusieurs réformes ou changements qui ont contribué à un meilleur encadrement du marché de l'automobile et, partant, à la protection des consommateurs :

- **RDPRM.** Dès 1993 avant même l'adoption du Code civil du Québec, l'association a réclamé la mise sur pied d'un registre des droits pouvant grever les véhicules automobiles.
- **Dossier de l'automobile.** Grâce aux démarches de l'AMVOQ, le dossier de l'automobile est aujourd'hui disponible pour les consommateurs et commerçants.

- **Inscription du kilométrage au dossier de l'automobile.** Après avoir réclamé pendant plusieurs années la divulgation annuelle du kilométrage et son inscription au dossier de l'automobile, le 10 septembre 2001, l'AMVOQ a obtenu que le kilométrage soit inscrit au dossier de l'automobile lors de chaque transaction.
- **Encadrement de la publicité et des pratiques de commerce pour le commerce d'automobiles d'occasion.** De concert avec la CCAQ, l'AMVOQ a initié la démarche qui a mené à la promulgation, le 10 janvier 2007, d'un décret encadrant de façon plus rigoureuse la publicité et les pratiques de commerces relatives aux véhicules d'occasion.

PHILOSOPHIE

Malgré leur diversité d'intérêts commerciaux, les membres de l'AMVOQ partagent des valeurs où prévalent qualité, intégrité, service à la clientèle et le respect de ses droits

L'AMVOQ a toujours cru et a toujours prôné que la vente automobile n'était pas un jeu de cache-cache avec le consommateur et que les transactions devaient être faites dans un contexte permettant aux consommateurs de faire le meilleur choix. Elle a toujours pensé et mis de l'avant que la publicité, en matière de vente d'automobiles et de crédit, doit permettre aux consommateurs de savoir rapidement, même avant de se présenter chez un marchand, quelle sera son obligation totale s'il décide d'acquérir un véhicule automobile. Tout doit être transparent, prix, taux de crédit, obligation et droits du consommateur.

Pour l'AMVOQ et ses membres, le respect du client est primordial, leurs matières premières sont les automobiles, mais aussi les consommateurs. Ils considèrent que les commentaires de clients satisfaits sont leur meilleur véhicule de mise en marché.

LOCATION À LONG TERME

L'AMVOQ partage l'opinion que la location à long terme est un mode de financement comme les autres, le contrat de vente à tempérament et qu'elle doit être soumise aux mêmes règles : délai de résolution de deux (2) jours, requête au Tribunal, pour reprise de possession, si le consommateur a payé plus de 50 %, requête du consommateur pour faire diminuer les mensualités, dans certains cas ces contraintes ne changent rien à la nature des contrats. Personne n'a prétendu que le CVT avait perdu ses caractéristiques à cause d'elles. Il nous apparaît logique que le consommateur ait les mêmes droits, peu importe le mode de financement choisi et que le financier soit soumis au même régime d'exercice de ses droits.

C'est d'ailleurs ce qui a été enseigné par le Comité sectoriel des services automobiles depuis 2005, dans une formation intitulée « les aspects juridiques de la vente et de la location d'automobiles ». Cette formation avait été bâtie en étroite collaboration avec la Corporation des concessionnaires automobiles du Québec (CCAQ) (annexe 2). C'est aussi ce qui est repris dans la formation pour la nouvelle Norme professionnelle pour conseiller en vente d'automobiles réalisée en 2011 par le CSMO, avec la collaboration de l'AMVOQ et de la CCAQ, qui constitue aussi une mise à jour de l'ouvrage précité. (Annexe 3). Dans les deux on peut lire :

« Louer ou acheter est une question fréquemment soulevée par vos clients. Il est important de comprendre que la location n'est plus ou moins qu'une autre façon d'emprunter : à l'achat comme à la location, tant que vos obligations ne sont pas remplies, vous n'êtes pas le propriétaire du véhicule. En tant que vendeurs, plusieurs facteurs vous permettront de déterminer s'il est préférable, pour votre client, de louer ou d'acheter sa voiture. Par exemple, celui-ci devra déterminer quelles ressources financières il est prêt à consacrer à son véhicule. Il faut aussi voir que dans certaines situations, l'achat d'une voiture peut être financièrement plus économique que la location. Cependant, si votre client a un budget plutôt serré, il aura peut-être avantage à louer. »

Cette nouvelle approche vient aussi rétablir un équilibre dans le marché. Les marchands de véhicules d'occasion ont toujours considéré qu'ils étaient victimes d'une concurrence déloyale en raison de la façon dont les manufacturiers et concessionnaires utilisaient la location à long terme, pour réduire le paiement

annoncé de façon lisible, pour allécher le consommateur et littéralement l'hameçonner.

ARTICLE 14, MODIFIANT L'ARTICLE 73 DE LA LPC

Il y a toutefois une disposition avec laquelle l'AMVOQ est en désaccord : c'est la modification à l'article 73 de la Loi sur la protection du consommateur (LPC), prévue à l'article 14 du projet de loi, qui porte de deux à sept jours le délai de résolution des contrats, suite à la réception du contrat de crédit.

Sept jours, c'est un délai extrêmement long et invivable pour le marchand. C'est imposer au marchand un fardeau financier très considérable et un risque important en ce qui concerne le véhicule dont le consommateur a pris possession. Dans quel état sera-t-il ramené? Avec quel kilométrage? Il y a là toute une problématique et une source de conflits qui ne sont pas résolues par le projet de loi et par l'article 79 de la LPC.

Comme le marchand aura à supporter pendant au moins sept jours le coût des véhicules vendus, c'est lui ajouter une obligation monétaire extrêmement importante qui vient affecter les disponibilités financières indispensables au fonctionnement de son commerce. Certains marchands de véhicules d'occasion ne vendent que quelques véhicules, mais une grande proportion d'entre eux vendent plus de 300 véhicules par année et il y en a qui en vendent plus de 2000.

Si on prend l'exemple d'un marchand qui vend 500 véhicules par année et qu'on répartit ses ventes sur 50 semaines, il vend, en moyenne, 10 véhicules par semaine. Près de 80 % feront l'objet d'un contrat de financement. Comme aujourd'hui, les véhicules usagés ont un prix de vente moyen de près de 14 000 \$, notre marchand se trouvera à supporter au moins 112 000 \$ de crédit supplémentaire, chaque semaine, avec les risques que cela comporte et aussi les problèmes que ça lui cause pour son réapprovisionnement.

Plus le marchand vend de véhicules, plus les problèmes s'amplifient. Imaginez le cas d'un marchand qui en vend 2000. C'est 40 véhicules par semaine dont au moins 32 font l'objet d'un contrat de financement. Ses liquidités disponibles sont amputées de 448 000 \$, avec toutes les conséquences qui s'en suivent.

Selon des données de la SAAQ, il y a sommairement 1 240 000 véhicules vendus annuellement pour être remis en circulation. Près de 400 000 sont des

véhicules neufs, 840 000 sont des véhicules d'occasion. De ce nombre, il faut en soustraire environ 250 000 qui sont vendus entre particuliers ou présumés vendus entre particuliers, ce qui laisse 590 000 véhicules vendus par des marchands détenant un permis de la SAAQ. En répartissant toujours les ventes sur 50 semaines, c'est près de 11 800 véhicules par semaine qui sont vendus. Tenant compte de la proportion de 80 %, c'est au moins 9440 véhicules par semaine qui font l'objet d'un contrat de financement. Globalement, compte tenu d'un prix de vente moyen de près de 14 000 \$, c'est près de 132 000 000 \$ qui seront retirés, en permanence, des liquidités nécessaires aux marchands pour faire rouler leurs commerces. Les répercussions se feront sentir à tous les paliers de la chaîne d'approvisionnement et de mise en marché.

Au surplus, cette disposition remet en cause la notion de stabilité des contrats pour la vente ou la location de biens dont la valeur peut atteindre facilement plusieurs milliers de dollars.

À elle seule, la problématique financière serait suffisante pour justifier une révision de la volonté d'appliquer le délai de résolution de sept (7) jours au commerce d'automobiles. Hormis l'élimination du délai, deux solutions peuvent être considérées.

Lorsqu'il s'agit d'un véhicule neuf, l'article 70 du règlement d'application (P-r.1, r.3) précise que la prise de possession fait échec au délai de résolution de l'article 73 de la LPC. Si la conclusion est de maintenir un délai supérieur à deux jours, cette règle devrait s'appliquer tant aux véhicules neufs qu'aux véhicules d'occasion.

Il y a aussi la possibilité de faire une exception pour le secteur automobile et de maintenir le délai de deux jours. Il y a déjà un précédent puisque le projet de loi 60 a créé une exception pour le domaine de la vente d'automobiles en ce qui concerne les clauses prévoyant le paiement de frais, dommages ou pénalités fixées à l'avance en cas d'inexécution de ses obligations par le consommateur. Elles sont permises, tandis qu'elles demeurent prohibées pour tous les autres secteurs d'activités commerciales régis par la LPC. (Article 13, paragraphe 2 de la LPC. Ajout de la loi 60 modifiant la LPC)

ARTICLE 21, MODIFIANT L'ARTICLE 101 DE LA LPC

Cet article corrige une lacune du Code civil du Québec qui ne prévoit pas de délai de radiation d'une inscription au RDPRM hormis celui relatif à la péremption. C'est un ajout qui est le bienvenu.

Nous souhaiterions que le délai de radiation par le créancier soit ramené à 15 jours, soit le même que celui prévu au Code civil du Québec pour la conservation de ses droits prioritaires.

Dans le domaine de l'automobile, les transactions se font souvent en accéléré. Tant qu'à corriger une situation, il nous apparaît qu'il pourrait être avantageux de répondre à certains impératifs du secteur du commerce d'automobiles.

ARTICLE 67, MODIFIANT L'ARTICLE 223 DE LA LPC

Ce nouvel article spécifie que, dans un message publicitaire, toutes les informations doivent être présentées de façon claire, lisible et compréhensible, de la manière prescrite par règlement. Face aux abus de micro caractères dans les bas de page des annonces des fabricants et des concessionnaires, nous ne saurions trop insister sur le fait que le règlement doit prévoir un nombre de points minimum pour les caractères utilisés. Le règlement doit fixer, pour la publicité dans les médias écrits et sur Internet, des balises qui ne laissent aucune place à l'interprétation. Il faut que ce qui apparaît ou est écrit dans une publicité soit facile à lire, en quelques secondes, et intelligible lors d'une première lecture. Il suffit de lire les quotidiens pour se persuader de la nécessité de telles balises.

Des mesures doivent être mises en place, autrement nous sommes convaincus que ce n'est qu'une question de temps pour que la situation dégénère à nouveau. La publicité de BMW du 27 septembre est un exemple à suivre quant à la dimension et le style des caractères choisis (annexe 4).

Article 68, MODIFIANT L'ARTICLE 224 DE LA LPC

Cet article du projet de loi est paradoxal par rapport à celui qui le suit immédiatement et au souci de permettre au consommateur d'avoir toute l'information exacte, notamment sur le prix et le coût du crédit, avant d'arrêter sa décision de se procurer une automobile.

Cet article autorise, en quelque sorte les concessionnaires à attirer les consommateurs vers leurs établissements en leur promettant un prix sur lequel ils ne font aucun profit, alors que ce n'est pas vrai. C'est codifier le mensonge comme pratique de commerce. On aura beau alléguer que le prix coûtant défini par l'article indique clairement que ce n'est pas le vrai coûtant, ça ne change rien au fait que cette expression est imprécise, trompeuse, mensongère et que le consommateur est induit en erreur. Les consommateurs ne lisent pas une publicité, n'écoutent pas la télé ou ne naviguent pas sur Internet avec un exemplaire de la LPC sur les genoux. Ce n'est pas parce que les réserves de l'article seront incluses dans les bas de page ou dans un onglet quelconque d'un site Internet que ça purifie le procédé. Ça constitue une technique d'hameçonnage de consommateurs.

Cet article, s'il n'est pas amendé, cristallisera une pratique qui crée un déséquilibre dans le marché entre les marchands de véhicules d'occasion et les concessionnaires et constitue un avantage concurrentiel certain pour ces derniers. Le ministère de la Justice et l'OPC dont l'objectif est d'assainir et d'uniformiser les pratiques de commerce, en matière automobile, ne peuvent délibérément avantager un groupe par rapport à l'autre. Ils ne peuvent non plus créer un contexte propice à piéger le consommateur.

Nous considérons que ce genre de publicité devrait tout simplement être interdite, tout comme celle relative au « prix des employés », dont la formule de calcul n'est connue que des fabricants et des concessionnaires.

La prohibition de ces attrapes publicitaires s'inscrit très bien et de manière cohérente avec la volonté de transparence des transactions et de divulgation de l'information exacte du projet de loi 24. Avec ce nouvel article 224, on est bien loin de l'objectif recherché; ceci dit en tout respect pour la bonne intention des rédacteurs dont le travail est globalement remarquable.

Comme solution de pis-aller, l'utilisation de ces expressions : « Prix coûtant », « Prix des employés » et de celles similaires ou de même effet, devrait être assortie de l'obligation d'indiquer ce prix en caractères prédominants ou de le

mentionner s'il s'agit d'une publicité non écrite. Ford l'a d'ailleurs fait dans une publicité (Annexe 5) mais nous croyons que ce n'est pas parce qu'un fabricant l'a fait qu'on doit nécessairement le permettre.

PRATIQUES DE COMMERCE EN MATIÈRE DE CRÉDIT

Article 68, modifiant l'article 224, 2 b) de la LPC

L'AMVOQ souhaitait la divulgation de l'obligation totale assumée par le consommateur. Toutefois l'obligation de divulguer le prix ou de la valeur au détail, lorsqu'un paiement périodique est annoncé, contribuera à rétablir une cohérence et un équilibre dans le marché. Nous donnons notre appui à la modification.

Les fabricants et les concessionnaires ne vendaient plus des automobiles, ils vendaient des paiements. Toutes les techniques étaient bonnes pour les réduire à leur plus simple expression. Le nouveau libellé de l'article fera en sorte que le consommateur aura des points de comparaisons valables.

Article 76, remplace l'ancien article 246 de la LPC

La méthode de calcul du taux de crédit pour l'application du paragraphe b) est une autre de ces mesures d'assainissement des pratiques de commerce en matière automobile et qui contribuera à rétablir un équilibre dans le marché. Dans le marché du véhicule d'occasion, le taux de crédit annoncé est toujours un vrai taux. C'est le taux pratiqué par les institutions financières. Il n'y a pas d'intérêts capitalisés ou cachés dans le prix. Les marchands de véhicules d'occasion vendent des véhicules automobiles, pas des paiements.

Pendant trop longtemps, les fabricants ont annoncé des taux de crédit jamais pratiqués sur le marché. Il y a eu de vrais 0 %, mais aussi des 0 % qui ne l'étaient pas. Les taux irréalistes abondaient. En finance, comme ailleurs, trop beau pour être vrai n'existe pas ou, du moins, pas longtemps. Nous partageons l'opinion que les sommes incluses dans le prix de vente, sous toutes sortes de vocables, pour compenser pour le manque à gagner en intérêts ou abaisser le coût du crédit annoncé, sont des frais de crédit et doivent être inclus dans le taux du crédit divulgué au consommateur.

L'AMVOQ suggère que le prix au comptant ou la valeur au détail du véhicule soient divulgués tout comme celle sur laquelle s'applique le taux promotionnel.

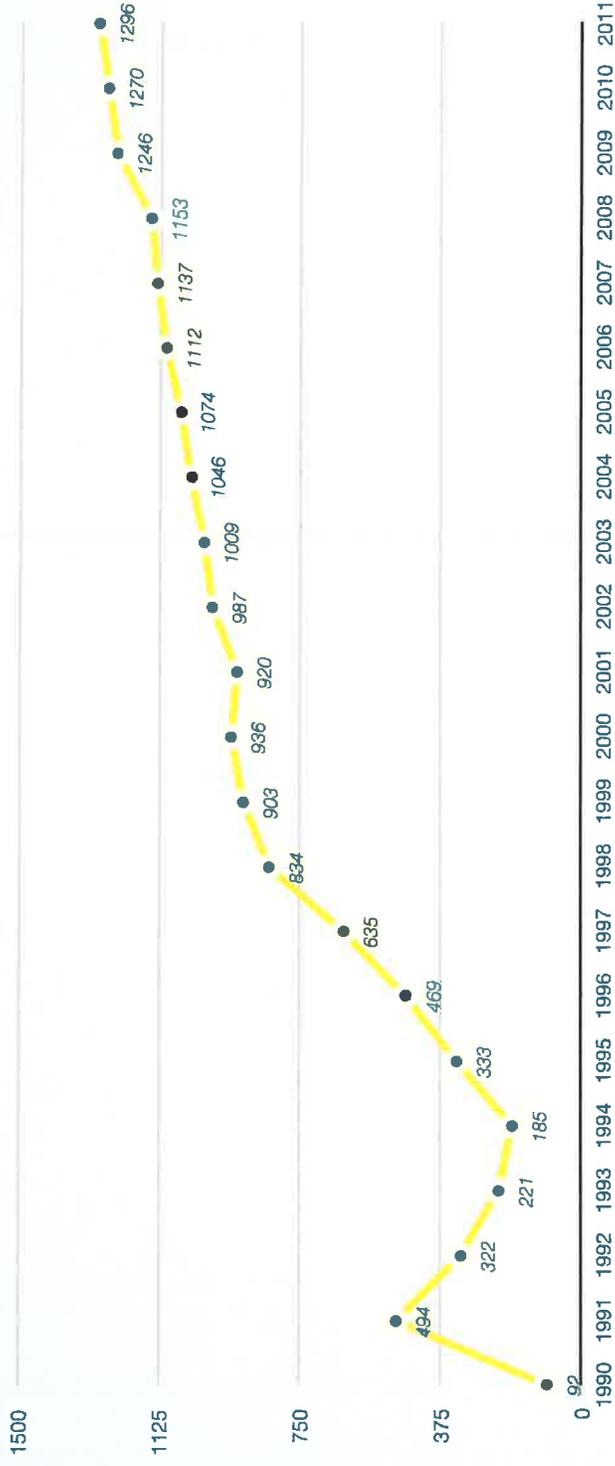
Article 79, modifiant l'article 247 de la LPC 79 par l'ajout d'un article 247.2

L'AMVOQ souscrit à la mesure, c'est une question de transparence et d'intégrité. Ce sont des valeurs qui ne souffrent pas d'exceptions.

ANNEXE 1

Données concernant l'AMVOQ

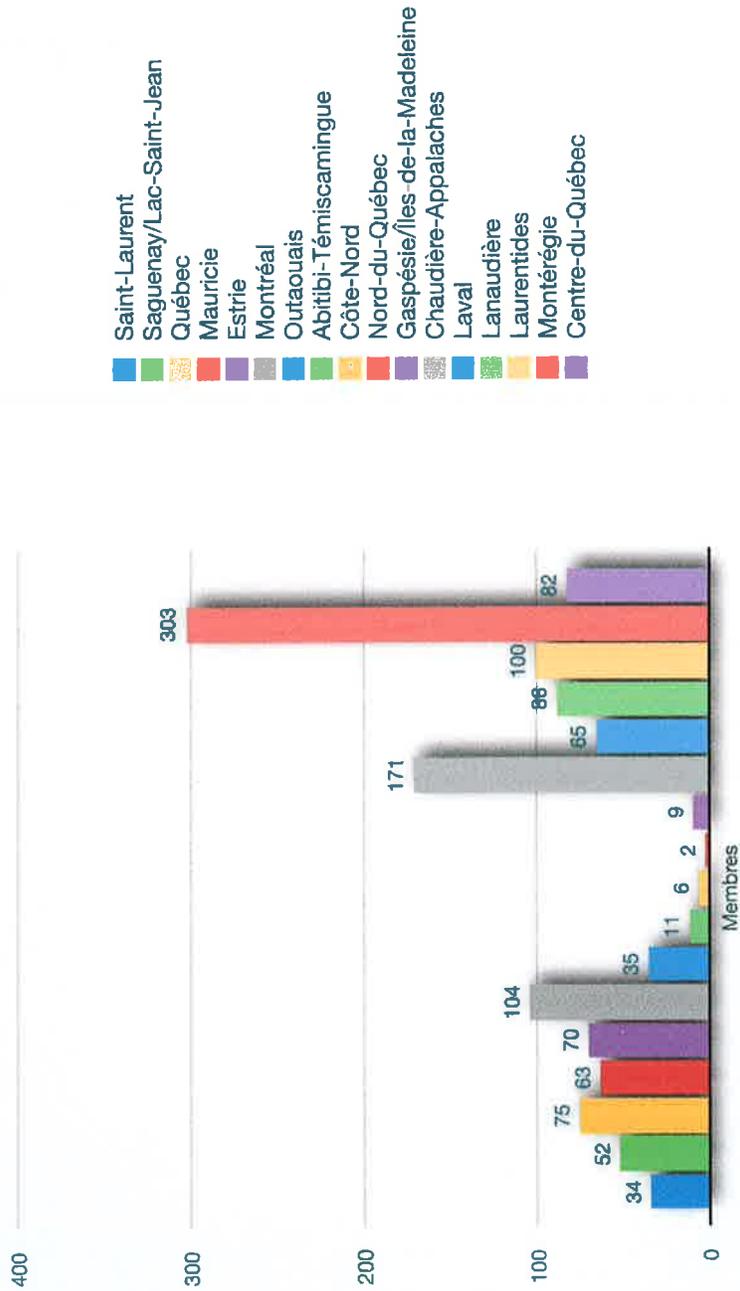
RÉPARTITION DES MEMBRES AMVOQ AU FIL DES ANNÉES



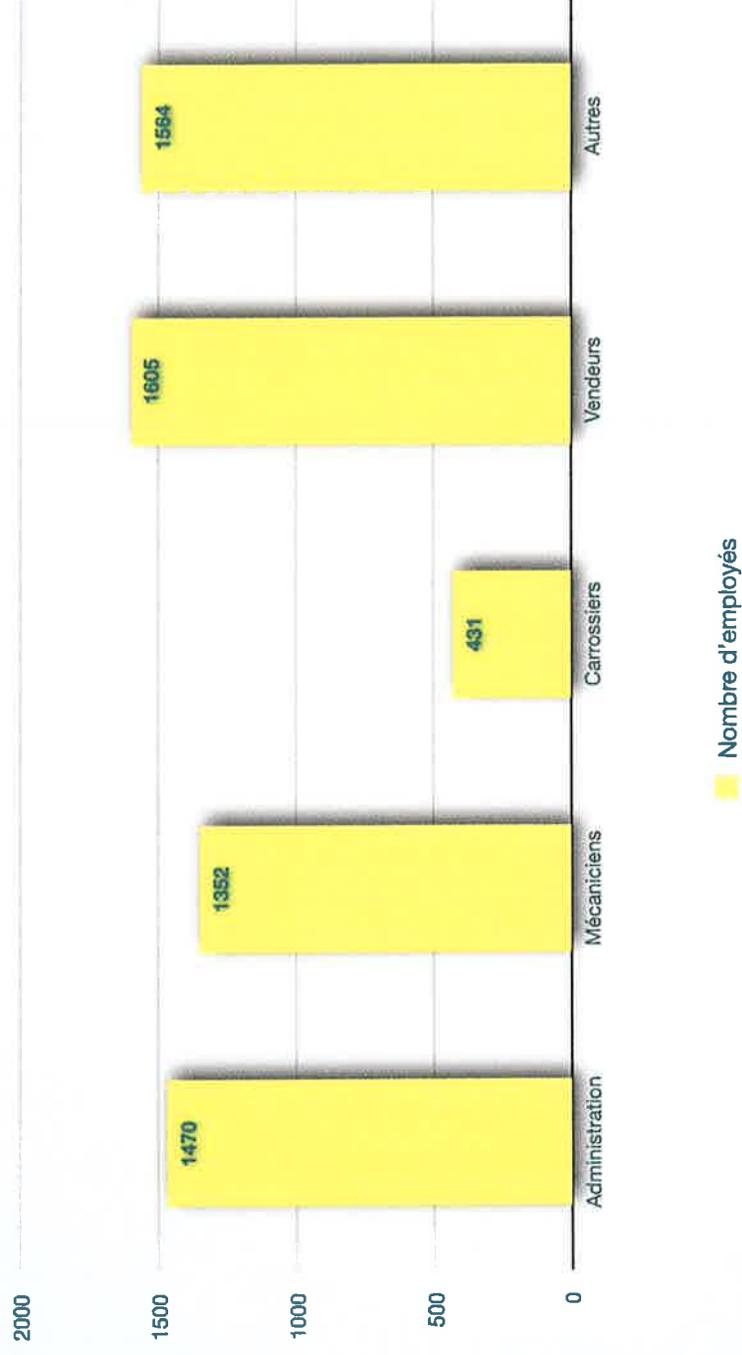
• Membres



NOMBRE DES MEMBRES AMVOQ PAR RÉGION ADMINISTRATIVE



NOMBRE ET CATÉGORIES D'EMPLOYÉS



ANNEXE 2

Aspects juridiques et financiers de la vente et de
la location d'automobiles

2005

GUIDE
D'APPRENTISSAGE

Aspects juridiques et financiers des ventes et de la location de véhicules automobiles



Louer ou acheter ?

Louer ou acheter est une question fréquemment soulevée par vos clients. Il est important de comprendre que la location n'est plus ou moins qu'une autre façon d'emprunter. À l'achat comme à la location, tant que vos obligations ne sont pas remplies, vous n'êtes pas le propriétaire du véhicule. Plusieurs facteurs vous permettront de déterminer s'il est préférable, pour votre client, de louer ou d'acheter sa voiture. Par exemple, celui-ci devra déterminer quelles ressources financières il est prêt à consacrer à son véhicule. Un autre exemple : l'achat d'une voiture peut être financièrement plus économique que la location. Cependant, si votre client a un budget plutôt serré, il aura peut-être avantage à louer.

Le taux d'intérêt

Le taux d'intérêt est un critère essentiel pour chacune des options qui s'offrent à votre client. Généralement, la solution la plus avantageuse sera celle qui offre le taux le plus bas.

Le budget

Il est peu coûteux de financer un achat à 0 % d'intérêt. Cependant, votre client n'aura peut-être pas les liquidités nécessaires pour des mensualités élevées. Par exemple, un véhicule de 25 000 \$ financé pendant 36 mois imposerait à votre client des mensualités sans intérêt de 694 \$. Ce montant n'est pas à la portée de tous les budgets. Donc, dans certains cas, la location peut être plus coûteuse, mais beaucoup plus accessible pour votre client.

Comparaison financière

Pour savoir si l'achat est financièrement plus avantageux que la location, vous pouvez faire une comparaison à partir des paiements mensuels que vous donnera votre ordinateur. Bien sûr, il faut comparer des véhicules identiques et, idéalement, pour une même période. Avant la comparaison, et même si le client n'est pas toujours prêt à révéler sa marge de manœuvre dès le départ, il peut être utile de savoir s'il est en mesure de faire les paiements d'achat, qui seront plus élevés que ceux de la location. Sinon, il risque de devoir louer de toute façon. S'il est hésitant ou s'il vous dit qu'il est en mesure de faire face aux mensualités de l'achat mais qu'il hésite entre louer ou acheter, vous aurez à lui faire la comparaison entre l'achat et la location. Une vidéo vous présentera la démarche. De plus, l'aide à la tâche de la page suivante vous permettra d'effectuer des comparaisons entre l'achat et la location, étape par étape. Il n'est pas nécessaire de faire une comparaison pour chacun de vos clients car, dans certains cas, l'achat ou la location ne sera tout simplement pas envisageable. **N'oubliez pas qu'il s'agit d'un outil pour vous aider à conseiller votre client de la meilleure façon possible.**

ANNEXE 3

Conseil@uto

Formation en ligne

GUIDE
D'APPRENTISSAGE



CONSEIL@auto

Formation en ligne



COMITÉ SECTORIEL DE
MAIN-D'ŒUVRE DES
SERVICES AUTOMOBILES
CSMO-AUTO.COM

Remerciements

La réalisation d'une formation en apprentissage virtuel représente une somme de travail colossale et suppose l'implication de plusieurs intervenants. L'étroite collaboration apportée par les deux associations du secteur, l'Association des marchands de véhicules d'occasion du Québec (l'AMVOQ) et la Corporation des concessionnaires d'automobiles du Québec (CCAQ), a été précieuse et a permis de couvrir l'ensemble des pratiques de vente et de location d'automobiles au Québec. Cette harmonisation est cruciale puisqu'elle permet d'accroître la satisfaction des consommateurs et de rehausser l'image de la force de vente. C'est donc avec une grande fierté que le CSMO-Auto vous offre cette formation et qu'il tient à remercier chaleureusement les personnes suivantes pour leur contribution.

De l'Association des marchands de véhicules d'occasion du Québec (AMVOQ) :

- Catherine Langlois, directrice du développement des affaires et services aux membres
- Richard Cliche, directeur général

De la Corporation des concessionnaires d'automobiles du Québec (CCAQ) :

- Lise Roy, vice-présidente à l'administration
- Frédéric Morin, directeur des affaires juridiques
- Marc Nadeau, directeur administratif
- Serge Grenier, directeur général, Occasion en or

De la compagnie Ellicom :

- Jérôme Carrier, chargé de projet
- Jean-Philippe Bradette, vice-Président solutions de formation

De la compagnie CRJA consultants :

- René Charbonneau, formateur

Du Comité sectoriel de main-d'œuvre des services automobiles (CSMO-Auto) :

- Fanie Parent CRHA, coordonnatrice à la formation

Merci à la Commission des partenaires du marché du travail (CPMT) pour sa contribution financière à la réalisation de la formation conseil@auto.

La CPMT est un partenaire du CSMO-Auto dans le développement des compétences de la main-d'œuvre.

Danielle Le Chasseur

Directrice générale
Comité sectoriel de main-d'œuvre des services automobiles



© Comité sectoriel de main-d'œuvre des services automobiles 2011

Dépôt légal – Bibliothèque et archives nationales du Québec, 2011

Dépôt légal – Bibliothèque nationale du Canada, 2011

Tous droits réservés. La reproduction de ce document par quelque procédé que ce soit et sa traduction, même partielle, sont interdites sans l'autorisation du Comité sectoriel de main-d'œuvre des services automobiles.

Renseigner le client sur l'achat et la location

Louer ou acheter est une question fréquemment soulevée par vos clients. Il est important de comprendre que la location n'est plus ou moins qu'une autre façon d'emprunter : à l'achat comme à la location, tant que vos obligations ne sont pas remplies, vous n'êtes pas le propriétaire du véhicule. En tant que vendeur, plusieurs facteurs vous permettront de déterminer s'il est préférable, pour votre client, de louer ou d'acheter sa voiture. Par exemple, celui-ci devra déterminer quelles ressources financières il est prêt à consacrer à son véhicule. Il faut aussi voir que dans certaines situations, l'achat d'une voiture peut être financièrement plus économique que la location. Cependant, si votre client a un budget plutôt serré, il aura peut-être avantage à louer.

Le taux d'intérêt

Le taux d'intérêt est un critère essentiel pour chacune des options qui s'offrent à votre client. Généralement, la solution la plus avantageuse sera celle qui offre le taux le plus bas.

Le budget

Il est peu coûteux de financer un achat à 0 % d'intérêt. Cependant, votre client n'aura peut-être pas les liquidités nécessaires pour payer des mensualités élevées. Par exemple, un véhicule de 25 000 \$ financé pendant 36 mois imposerait à votre client des mensualités sans intérêt de 694 \$. Ce montant n'est pas à la portée de tous les budgets. Donc, dans certains cas, la location peut être plus coûteuse, mais beaucoup plus accessible.

Comparaison financière

Pour savoir si l'achat est financièrement plus avantageux que la location, vous pouvez comparer les paiements mensuels que vous donnera votre ordinateur. Bien sûr, il faut comparer des véhicules identiques en se basant idéalement sur une même période.

Avant d'effectuer la comparaison, et ce, même si le client n'est pas toujours prêt à révéler sa marge de manœuvre dès le départ, il peut être utile de savoir s'il est en mesure de faire les paiements d'achat, qui seront plus élevés que ceux de la location. Sinon, il risque de devoir louer de toute façon. S'il est hésitant ou s'il vous dit qu'il est en mesure de faire face aux mensualités de l'achat, mais qu'il hésite entre louer ou acheter, vous aurez à lui présenter la comparaison entre l'achat et la location.

Une vidéo vous présentera la démarche à adopter. De plus, l'aide à la tâche de la page suivante vous permettra d'effectuer des comparaisons étape par étape entre l'achat et la location. Il n'est pas nécessaire de faire une comparaison pour chacun de vos clients, car dans certains cas, l'achat ou la location ne sera tout simplement pas envisageable. N'oubliez pas qu'il s'agit d'un outil pour vous aider à conseiller votre client de la meilleure façon possible.

ANNEXE 4

Publicité BMW

Joyeux anniversaire, sincères condoléances et maintenant bon chômage!

WASHINGTON | (AFP) Au côté des très classiques « joyeux anniversaire » ou « sincères condoléances », le fabricant de cartes de voeux Hallmarks colle à l'actualité américaine et vient de sortir une ligne de cartes de voeux dédiées... au chômage.

« Ne pense pas que tu viens de perdre ton boulot », affirme une de ces cartes qui, quand on l'ouvre, ajoute : « Pense que c'est une pause entre deux imbéciles de patrons ». « C'est dur de dire quelque chose à un moment délicat comme celui-là », affirme

une autre carte montrant une file d'attente devant un bureau de chômage, et qui ajoute à l'intérieur : « Que penses-tu de : C'est moi qui paye! ». « Ce ne seront pas les cartes les plus vendues, mais elles occupent une niche qui peut être utile à cer-

tains », a affirmé le service de presse de Hallmark. Le premier fabricant américain de cartes précise que la maison a « toujours créé des cartes portant des messages d'encouragement » et que « l'humour est plus important maintenant que jamais ».



DU GRAND PRESTIGE EN VERSION COMPACTE.

Lancé en Amérique du Nord au Salon de Montréal 2011, le BMW X1 allie sportivité et agilité. Enfin un modèle compact qui satisfait aux exigences modernes de qualité supérieure et de sensations de conduite intenses.

VOICI LE NOUVEAU BMW X1. LE PLAISIR NE S'ARRÊTE JAMAIS.

JUSQU'AU 30 SEPTEMBRE SEULEMENT.

BMW Ville de Québec
215, Étienne-Dubreuil
angle Pierre-Bertrand G1M 4A6
1 866 950-6292 ou 418 681-5000
www.bmwvilledequebec.com

BMW X1 xDrive 28i 2012

PRIX DE VENTE	MENSUALITÉS À LA LOCATION	TAUX À LA LOCATION
40 712 \$**	539 \$* MONTANT DÙ À LA LIVRAISON 3 782 \$	4,9 %* JUSQU'À 48 MOIS

ENTRETIEN RÉGULIÈRE SANS FRAIS 4 ans ou 80 000 km†

Modèle européen montré. Certaines options peuvent ne pas être offertes au Canada. ** Offre à l'achat : le prix de vente est de 40 712 \$, ce qui inclut le PDSF (38 500 \$), le transport et l'inspection de prélivraison (1 995 \$), la taxe sur la climatisation (100 \$), la taxe de gestion des pneus (23,36 \$), les frais d'administration du concessionnaire (jusqu'à 459 \$), les frais OMVIC (5 \$) et le rabais BMW Canada. TVH et immatriculation en sus. * Taux à la location offert par Services financiers BMW, sur approbation du crédit, uniquement pour les modèles de base BMW X1 28i xDrive 2012 en stock. * Offre à la location : 38 500 \$ sur 48 mois à un taux d'intérêt annuel de 4,9 %, avec un acompte de 0 \$, pour des mensualités de 539 \$. Un montant de 3 782 \$ est exigé à la signature du contrat de location, qui inclut la première mensualité, un dépôt de garantie équivalant à une mensualité, le transport et l'inspection de prélivraison, la taxe sur la climatisation, les frais d'administration du concessionnaire, les frais OMVIC (5 \$), la taxe sur la gestion des pneus et les services PPSA. TVH et immatriculation en sus et payables à la signature. Immatriculation et plaque du véhicule, options, assurances et toutes taxes applicables en sus. La valeur résiduelle du véhicule à l'échéance du terme est de 17 710 \$. L'obligation locative totale et de 28 472,49 \$. La mensualité varie selon le montant de l'acompte versé et de la valeur résiduelle. Le kilométrage annuel alloué est de 20 000 km; 0,15 \$ du kilomètre excédentaire. Le concessionnaire peut décider d'un prix au particulier et exiger des frais d'administration qui peuvent modifier le prix du véhicule. Des frais peuvent être exigés pour usure excessive. Cette offre d'une durée limitée est sujette à la disponibilité et peut être modifiée ou annulée sans préavis. Le véhicule doit être livré au plus tard le 30 septembre. † Les véhicules BMW 2012 achetés au Canada d'un concessionnaire autorisé sont couverts par un programme d'entretien aux périodes recommandées sans frais de 4 ans ou 80 000 km, selon la première éventualité. Certaines conditions s'appliquent. Consultez un concessionnaire BMW pour obtenir tous les détails. © 2011 BMW Canada Inc. « BMW », le logo BMW, tous les noms de modèles BMW et toute autre famille de marques, d'images et de symboles relatifs à BMW sont la propriété exclusive et/ou des marques déposées de BMW AG utilisées sous licence

ANNEXE 5
Publicité FORD,
Prix Employé

TARIF EMPLOYÉS LINCOLNSM

NOUS PARTAGEONS NOS PRIX AVEC VOUS.

MKZ 2011

Voiture tarif Employés
33 357 \$
 de plus taxes
 de plus taxes
 de plus taxes

De plus, faites votre choix entre l'ensemble delect sport, le système de navigation à commande vocale ou le toit ouvrant transparent à commande électrique.*



MKX 2011 à traction intégrale

Voiture tarif Employés
44 735 \$
 de plus taxes
 de plus taxes
 de plus taxes

498 \$ / 1,99 %
 terme de 48 mois
 Assurée de 5 500 \$

Caractéristiques : Le trois pour 5 passagers avec 305 ch et le système MyLincoln DriveSM.



MKS 2011 à traction intégrale et moteur EcoBoost

Voiture tarif Employés
47 804 \$
 de plus taxes
 de plus taxes
 de plus taxes

598 \$ / 1,99 %
 terme de 48 mois
 Assurée de 5 500 \$

Caractéristiques : La puissance et le rendement atmosphérique du moteur EcoBoostSM de 350 ch.



LES MEMBRES COSTCO
 ADMISSIBLES REÇOIVENT UN
 RABAIS ADDITIONNEL DE

1000 \$

PLUS

CLUB LINK
 OBTENEZ UN ABBONNEMENT GRATUIT D'UN AN DE
 NIVEAU OR A CLUB LINK COMME MEMBRE ASSOCIÉSM

quebeclincoln.ca

BEAUCHE AUTO (PQ) 418 774-9881
 BEAUCHEVILLE EST 450 758-7750
 MONTREAL 514 382-7888
 LINCOLN 1 866 781-9888

ALBI FORD 450 758-7750
 LINCOLN JOLLETTE 450 758-7750
 JOLLETTE 450 758-7750

FORD LINCOLN GABRIEL 514 497-7777
 MONTREAL 514 497-7777

COSTIGLY FORD 450 558-7717
 RICHIEUX 450 558-7717

FORD LINCOLN 450 621-1244
 SAINT-CATHERINE 450 621-1244

DSS LAURENTIDES FORD 450 348-2264
 SAINT-JEROME 450 348-2264

TRIOS RIVERES FORD LINCOLN 879 370-3216
 TRIOS RIVERES 879 370-3216

PIQUETAGE FORD 450 787-7750
 COUVAISVILLE 450 787-7750

DEBACON AUTO CITE 450 787-7750
 COUVAISVILLE 450 787-7750

569575

Le concessionnaire peut vendre ou louer à moindre prix. Ces offres sont d'une durée limitée et peuvent être annulées en tout temps sans préavis. Pour obtenir tous les détails, consultez votre concessionnaire Lincoln ou appelez le Centre des relations avec la clientèle Lincoln au 1 800 565-3673. Ces offres incluent les frais de transport de 1500 \$ et la taxe sur la consommation de 100 \$, tous les frais ou taxes au profit de l'emprunteur, mais excluent les frais d'immatriculation, l'inscription au Régime (donneur et le financement), les assurances, le climat de carburant et toutes les taxes applicables. Les taxes s'appliquent au montant total de l'achat après déduction du règlement total et de l'allocation livraison, et avant la déduction de la prime Costco. Tous les prix sont basés sur le prix de détail suggéré par le constructeur (MSRP) + le tarif Employés Lincoln (le « Tarif Employés ») est en vigueur du 15 juin au 30 septembre 2011 (seulement de la « période du programme ») et s'applique au programme « A », habituellement offert aux employés de Lincoln, mais exclut le programme en ligne avec les RCA. Le tarif Employés s'applique à l'achat ou à la location de tous les véhicules Lincoln 2011 et 2012 neufs. Le nouveau véhicule doit être commandé à l'usine ou chez votre concessionnaire Lincoln participant durant la période du programme. Le tarif Employés peut être combiné à la plupart des offres aux consommateurs faites par Ford Canada soit au moment de la commande à l'usine ou de la livraison, mais pas dans les deux cas. Cette offre ne peut être combinée à l'assurance-compétitivité des prix, aux réductions de prix aux gouvernements, au programme de primes pour pairs commerciaux, aux primes pour la location québécoise, ni aux Plans A/N/Z/OT. * Achetez un véhicule Lincoln 2011 neuf parmi les suivants : MKZ à traction intégrale / MKS à traction intégrale et moteur EcoBoost / MKZ à traction avant pour 44 735 \$ / 42 804 \$ / 38 327 \$ après déduction du règlement total de 3 415 \$ / 6 915 \$ / 6 693 \$ et de l'allocation livraison de 5 500 \$ / 7 695 \$ / 7 695 \$. Cette offre peut être combinée à la plupart des offres aux consommateurs faites par Ford Canada soit au moment de la commande à l'usine ou de la livraison, mais pas dans les deux cas. L'allocation livraison ne peut être combinée aux programmes de primes pour pairs commerciaux. * Louez un des véhicules Lincoln 2011 neufs suivants : MKZ à traction intégrale / MKS à traction intégrale et moteur EcoBoost au taux d'intérêt annuel de 1,99 % pour un terme allant jusqu'à 48 mois et un acompte de 5 250 \$ / 5 000 \$. Pour une mensualité exigible de 498 \$ / 598 \$, l'option location totale est de 29 014 \$ / 33 317 \$ et la valeur de résidu optionnelle est de 17 305 \$ / 15 245 \$. Cette offre s'adresse à des particuliers admissibles uniquement, sur approbation du crédit par Credit Ford. Certains acheteurs pourraient ne pas être admissibles au taux d'intérêt au taux le plus bas. Les taxes sont exigibles sur le montant total du prix de financement à la location, après déduction de tout règlement de prix. Certaines conditions et une limite de 60 000 km pour une période de 48 mois s'appliquent. Un coût de 0,15 \$ par kilomètre s'applique au-delà de la limite permise, en plus des taxes exigibles. * Conduire en ne laissant distancer peut causer la perte de contrôle du véhicule. Utilisez les téléphones cellulaires et autres dispositifs, même s'ils sont à commande vocale, uniquement lorsque vous pouvez le faire en toute sécurité. Certaines fonctions exigent des appareils mobiles compatibles. Certaines fonctions peuvent être bloquées lorsque le véhicule est en marche. * Seuls les résidents du Québec et de l'Ontario peuvent se prévaloir de cette offre. Cette offre est en vigueur du 15 juin au 30 septembre 2011 (de la « période du programme »). Obtenez un (1) abonnement gratuit de un (1) an de niveau or à ClubLink en tant que membre associé ou à l'achat d'un véhicule admissible. L'abonnement de un (1) an de niveau or à ClubLink est en vigueur du 15 septembre au 30 septembre 2011 (de la « période de l'offre ») seulement et s'adresse aux résidents canadiens membres en règle de Costco, en date du 31 août 2011 ou avant. Profitez de cette offre aux membres de Costco de 1 000 \$ CAN de réduction à l'achat ou à la location de la plupart des véhicules Ford ou Lincoln 2011 et 2012 neufs à l'exclusion des véhicules suivants : Fiesta, Focus, Ranger, Raptor, GT500, Mustang Boss 302, Bronco (coffret de toit électronique) et les camions de poids moyens (chacun étant un « véhicule admissible »). Le véhicule neuf doit être livré ou commandé à l'usine par votre concessionnaire Ford ou Lincoln participant durant la période de l'offre. Cette offre n'est valable que chez les concessionnaires participants et est assujettie à la disponibilité des véhicules, à peut être annulée ou modifiée en tout temps sans préavis. La seule offre applicable à l'achat ou à la location d'un (1) véhicule admissible par membre admissible de Costco, jusqu'à concurrence de deux (2) véhicules par numéro de membre de Costco seulement. Cette offre est transférable aux personnes vivant dans le même foyer qu'un membre admissible de Costco. Cette offre peut être combinée à la plupart des offres aux consommateurs faites par Ford du Canada Limitée, soit au moment de la commande à l'usine ou de la livraison, mais pas dans les deux cas. Cette offre ne peut être combinée à l'assurance-compétitivité des prix, à la réduction de prix aux gouvernements, aux primes pour la location québécoise, au programme d'encouragement aux modifications commerciales ou au programme de primes aux pairs commerciaux. Les taxes s'appliquent avant la déduction de 1 000 \$ CAN. Les concessionnaires peuvent vendre ou louer à moindre prix. Cette offre est d'une durée limitée. Consultez votre concessionnaire pour tous les détails ou appelez le Centre des relations avec la clientèle Ford au 1 800 565-3673.

LE TARIF EMPLOYÉS
 SE TERMINE
 LE 30 SEPTEMBRE

Suzanne Roy Ford

Suzanne Roy Ford

Suzanne Roy Ford

Suzanne Roy



PRIX EMPLOYÉS



PARTAGEZ NOTRE PASSION, PARTAGEZ NOS PRIX.

JUSQU'À 12 000 \$

EN RAJUSTEMENTS DE PRIX



RANGER 2011

Jusqu'à 7110 \$[†]

en rajustements de prix

CONSUMATION D'ESSENCE INÉGALÉE

7,7 L/100km SUR ROUTE; 10,0 L/100km EN VILLE

La toute nouvelle **FOCUS S** berline 2012
Rajustement PRIX EMPLOYÉS652 \$

Votre Prix Employés
16 897 \$^{*}



5,5 L/100km SUR ROUTE; 7,8 L/100km EN VILLE

INCLUS
Frais de transport et taxe sur l'air climatisé

Gagnez du prix pour la sécurité de l'INSURANCE INSTITUTE FOR BUSINESS SAFETY



LE FORD ESCAPE EST LE VUS LÉGER LE PLUS VENDU AU CANADA*

ESCAPE 2011

Jusqu'à 5 831 \$[†]

en rajustements de prix

6,5 L/100km SUR ROUTE; 5,8 L/100km EN VILLE



Montez à bord.

quebecford.ca

LES ACHETEURS AVISÉS LISENT LES PETITS CARACTÈRES: Le concessionnaire peut vendre ou louer à prix moindre. Ces offres, d'une durée limitée, peuvent être annulées en tout temps sans préavis. Pour obtenir tous les détails, consultez votre concessionnaire Ford, ou appelez le Centre des relations avec le client au 1 800 565-3673. © 2011 Ford du Canada Limitée. Tous droits réservés. †L'offre Prix Employés (« Prix Employés ») est en vigueur du 16 juin au 31 août 2011 (la « période du programme ») et s'applique à l'achat ou à la location de la plupart des véhicules Ford et Lincoln 2011 et 2012 neufs, à l'exception des modèles 2011 et 2012 suivants: tous les modèles à châssis-cabines et fourgons treize places, F-150 Raptor ainsi que Mustang BOSS 302. Le prix Employés s'applique au programme « A ». Habituellement offert aux employés de Ford mais exclus le programme négocié avec les TCA. Le véhicule ne peut être commandé à l'usine ou livré chez votre concessionnaire Ford participant durant la période du programme. Cette offre peut être combinée à la plupart des autres offres au détail de Ford Canada faites aux concessionnaires et qui sont en vigueur au moment soit de la commande à l'usine, soit de la livraison, mais non des deux. La commande doit être combinée à la plupart des autres offres au détail de Ford Canada faites aux concessionnaires et qui sont en vigueur au moment soit de la commande à l'usine, soit de la livraison, mais non des deux. Les rebais du constructeur ne peuvent être combinés aux programmes de primes pour les parcs commerciaux. Les taxes s'appliquent au montant total de l'achat après la déduction du rabais du constructeur. * Achetez le véhicule neuf suivant: Focus S 2012 pour 16 897 \$ après déduction du rabais du constructeur total de 652 \$. Le rajustement total est une combinaison du rajustement Prix Employés 650 \$, et d'une contribution du concessionnaire 22 \$. Les taxes s'appliquent au montant total de l'achat après la déduction du rabais du constructeur. Ces offres incluent les frais de transport, la taxe sur l'air climatisé de 1 550 \$ sur les Focus S 2012, mais excluent les frais d'immatriculation, les assurances, le plein de carburant, l'inscription au RDPPRA, tous les frais ou taxes au profit de l'environnement et toutes les taxes applicables. Tous les prix sont appliqués à partir du prix de détail suggéré par le constructeur (PDSC). †Le Focus 2012 a obtenu la cote la plus élevée, lors des tests de résistance aux collisions frontales, latérales, de capotage et arrière et lors de tests de contrôle de stabilité électronique de série. Pour obtenir de plus amples renseignements, veuillez visiter le site web 2Escape à traction avant: Le VUS léger le plus vendu dans sa catégorie au Canada. Selon les données de l'II: Polk Canada, Inc. sur les véhicules immatriculés en date d'avril 2011. Catégorie: Utilitaires légères.

Suzanne Roy Ford

61, Kennedy, Lévis
835-1915
www.suzanneroyford.ca