



CAMVAP
PAVAC

Rapport annuel de 2018

Programme d'arbitrage pour les véhicules automobiles du Canada

TABLE DES MATIÈRES

Programme d'arbitrage pour les véhicules automobiles du Canada	6
Accès au programme pour les consommateurs	7
Statistiques sur les décisions rendues dans le cadre du PAVAC.....	7
Dispositions législatives provinciales et territoriales applicables.....	7
Gouvernance du programme.....	8
Arbitres du PAVAC.....	9
Administrateurs provinciaux.....	9
Rapports annuels du PAVAC.....	9
 Résultats du programme – 2018	
Affaires traitées – 2018	10
Progression des demandes d'information – Cheminement tout au long du processus depuis l'accès au programme – 2018.....	10
Contact initial avec l'administrateur provincial du PAVAC – 2018	11
Statistiques figurant sur le site Web – 2018	11
Système de gestion des réclamations – 2018	12
Résultats des sentences rendues dans le cadre du PAVAC – 2018	12
Ordonnances de rachat – 2018	13
Ordonnances de remboursement des réparations – 2018	13
Ordonnances de remboursement des menues dépenses – 2018	13
Types de véhicules et problèmes rencontrés par les consommateurs – 2018	14
Qui comparait aux auditions du PAVAC? – 2018.....	14
Temps de traitement des affaires – 2018	15
Auditions relatives à l'admissibilité – 2018	15
 Coordonnées des administrateurs provinciaux.....	16
Coordonnées du siège social national.....	17

ORGANISATIONS MEMBRES

Corporation des associations de détaillants d'automobiles (CADA)
Association canadienne des constructeurs de véhicules (ACCV)
Association des consommateurs du Canada (ACC)
Constructeurs mondiaux d'automobiles du Canada (CMAC)

Les gouvernements (G) des provinces et territoires suivants :

Colombie-Britannique
Alberta
Saskatchewan
Manitoba
Ontario
Québec
Nouveau-Brunswick

Nouvelle-Écosse
Île-du-Prince-Édouard
Terre-Neuve-et-Labrador
Yukon
Territoires du Nord-Ouest
Nunavut

COMPOSITION DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

2018

David Adams (CMAC)
Greg Basham (ACC)
Gary Frost (G)
Denny Huyghebaert (G)
Mark Nantais (année partielle) (président) (ACCV)
Tim Ryan (CADA)
Laura Stante (CMAC)
Peggy Stokes (ACCV)
Trevor Todd (année partielle) (président) (ACC)
Glen Padassery (G)
Adam Peters (G)

PERSONNEL

Stephen Moody (directeur général)
Silva Chan (coordonnatrice du programme)
Lillian Lian (aide-comptable/adjointe administrative)

FABRICANTS/PARTICIPANTS



Les fabricants de véhicules automobiles suivants, qui représentent plus de 94 % des ventes annuelles de véhicules automobiles, appuient le Programme d'arbitrage pour les véhicules automobiles du Canada (PAVAC). Depuis 24 ans, le PAVAC a aidé efficacement les fabricants et les consommateurs à résoudre les différends qui les opposent et qui concernent des allégations de consommateurs au sujet de vices de fabrication ou de la façon dont le fabricant applique la garantie attachée au véhicule neuf.

FCA Canada Inc.
Ford Motor du Canada, Limitée
General Motors du Canada
Honda Canada Inc.
Hyundai Auto Canada Corp.
Jaguar Land Rover Canada ULC
KIA Canada Inc.
Mazda Canada Inc.

Mercedes-Benz Canada Inc.
Nissan Canada Inc.
Porsche Cars Canada, Ltd.
Subaru Canada Inc.
Toyota Canada Inc.
Groupe Volkswagen Canada Inc.
Automobile Volvo Canada Limitée

LETTRE DU PRÉSIDENT



Le PAVAC, qui en est maintenant à sa 24e année d'activités, continue à offrir un mode alternatif efficace de règlement des conflits opposant les consommateurs et les fabricants à l'égard d'allégations relatives à un vice de fabrication d'un véhicule ou à l'application de la garantie s'y rattachant. Le programme d'arbitrage fournit des services impartiaux dans l'ensemble des territoires et provinces du Canada : les consommateurs peuvent y recourir sans frais et le programme est entièrement financé par l'industrie de l'automobile. La vision du programme consiste à offrir un mode de règlement juste, rapide, amical, gratuit et final.

Le PAVAC est dirigé par un conseil d'administration dont les membres sont issus des gouvernements provinciaux et territoriaux, de l'Association des consommateurs du Canada, de la Corporation des associations de détaillants d'automobiles, de l'Association canadienne des constructeurs de véhicules et de Constructeurs mondiaux d'automobiles du Canada. Il est dirigé depuis un siège social national qui, en collaboration avec plusieurs fournisseurs de services situés un peu partout au Canada, veille à son administration à l'échelle provinciale. Les arbitres sont également des fournisseurs de services indépendants et touchent une rémunération à l'acte en échange de leurs services.

Le PAVAC cherche constamment à améliorer et à mettre à jour ses méthodes de prestation de services. Une mesure importante a été prise à cet égard au cours de la période visée par le présent rapport, soit la mise en œuvre d'un système de gestion des réclamations plus évolué qui permet aux consommateurs d'avoir accès au programme à toute heure du jour et de gérer directement leur dossier. Le consommateur peut également communiquer directement avec les administrateurs provinciaux du programme. Bon nombre de ces changements ont été apportés en reconnaissance de la nécessité pour les consommateurs d'avoir accès à une information d'actualité et du fait qu'environ 98 % d'entre eux enclenchent le processus en ligne.

Qui plus est, deux changements importants ont été apportés à la Convention d'arbitrage en 2018 : le montant maximal alloué à l'égard des dépenses documentées des consommateurs est passé de 500 \$ à 1 000 \$, tandis que la formule de rachat a été modifiée de façon à permettre au consommateur d'obtenir un montant plus élevé en cas d'ordonnance de rachat rendue en sa faveur. Ces deux changements sont avantageux pour les consommateurs qui obtiennent ces types de décision dans le cadre du processus d'arbitrage du PAVAC.

La mise à jour de la formation de nouveaux arbitres demeure l'un des objectifs que le programme entend poursuivre au cours des mois à venir. Le professionnalisme des arbitres et la qualité de leurs décisions constituent des éléments clés du succès du programme; dans la plupart des cas, l'arbitre est la seule personne du programme que le consommateur rencontrera. Une autre priorité du programme réside dans l'amélioration du délai inhérent à l'ensemble du déroulement du processus du PAVAC. Ce délai dépend avant tout de la complexité de l'affaire. Certains cas sont relativement simples et routiniers, tandis que d'autres nécessitent plus de temps, pour des raisons toutefois légitimes.

Les directeurs, le personnel, les administrateurs et les arbitres du programme ainsi que les autres personnes qui fournissent des services dans le cadre de celui-ci s'efforcent tous d'agir de façon à offrir un programme d'arbitrage fort, efficace et neutre. C'est grâce à leur apport et à leur engagement que le programme est efficace et affiche depuis 24 ans maintenant un excellent taux de réussite.



Mark Nantais

PROGRAMME D'ARBITRAGE POUR LES VÉHICULES AUTOMOBILES DU CANADA



Le Programme d'arbitrage pour les véhicules automobiles du Canada (PAVAC) publie des rapports annuels afin d'informer le public et les participants au processus du programme des résultats qu'ont obtenus les parties aux arbitrages tenus dans le cadre du PAVAC.

Veillez lire les résultats attentivement, car ils démontrent indéniablement que le programme fonctionne. Il est soutenu et financé par les fabricants de véhicules automobiles, tandis que les 13 gouvernements provinciaux et territoriaux participent à sa gouvernance, de même que l'Association des consommateurs du Canada, qui représente les intérêts des consommateurs au niveau du conseil d'administration. Les concessionnaires autorisés de véhicules neufs du Canada sont également représentés au conseil d'administration du programme.

Le PAVAC est un programme neutre de règlement des différends. Son rôle consiste à réunir les consommateurs et les fabricants en présence d'un arbitre qui entendra l'affaire et examinera les arguments des uns et des autres pour en arriver à une décision définitive.

Le programme fonctionne de la même façon dans chaque province et dans chaque territoire. Indépendamment de l'endroit où il habite au Canada, le consommateur obtiendra le même service de grande qualité de la part de nos administrateurs provinciaux conformément à la Convention d'arbitrage, qui est appliquée de manière uniforme partout au pays.

La PAVAC considère le consommateur et le fabricant comme ses clients et vise constamment à leur offrir le meilleur service possible. Tout au long du présent rapport, vous constaterez que le programme atteint cet objectif.

PROGRAMME D'ARBITRAGE POUR LES VÉHICULES AUTOMOBILES DU CANADA



ACCÈS AU PROGRAMME POUR LES CONSOMMATEURS

Le Programme d'arbitrage pour les véhicules automobiles du Canada (PAVAC) est un programme national de règlement des différends qui permet de régler dans le cadre d'un arbitrage exécutoire les différends qui opposent les consommateurs et les fabricants de véhicules et qui concernent des allégations relatives à des vices de fabrication ou à la façon dont le fabricant applique la garantie attachée au véhicule neuf.

Les consommateurs peuvent avoir accès au PAVAC en consultant le site Web du programme, à www.pavac.ca, ou en communiquant avec l'administrateur de leur province ou de leur territoire au moyen du numéro sans frais suivant : 1-800-207-0685.

Les consommateurs sont encouragés à collaborer avec les concessionnaires et les fabricants de leurs véhicules. D'ailleurs, la collaboration constitue une exigence du programme. Les consommateurs trouveront sur le site Web du PAVAC des renseignements concernant le mode de fonctionnement du programme et la façon de bénéficier de celui-ci lorsqu'aucun règlement n'est possible.

STATISTIQUES CONCERNANT LES SENTENCES RENDUES DANS LE CADRE DU PAVAC

Les consommateurs peuvent consulter les statistiques concernant les sentences rendues dans le cadre du PAVAC sur le site Web de celui-ci. Ces statistiques sont compilées tous les ans et montrent les affaires traitées dans le cadre du PAVAC selon la marque, l'année et le modèle du véhicule ainsi que le type de plainte et la réparation ordonnée par l'arbitre.

DISPOSITIONS LÉGISLATIVES PROVINCIALES ET TERRITORIALES APPLICABLES

La Convention d'arbitrage du PAVAC ainsi que la loi sur l'arbitrage et la loi sur la protection des consommateurs qui s'appliquent dans la province ou le territoire où l'arbitrage a lieu régissent les affaires soumises au PAVAC. Au Québec, les arbitrages sont régis par la Convention d'arbitrage ainsi que par le Code civil.



PROGRAMME D'ARBITRAGE POUR LES VÉHICULES AUTOMOBILES DU CANADA



GOUVERNANCE DU PROGRAMME

Le PAVAC est une organisation sans but lucratif constituée sous le régime fédéral. Il fonctionne grâce à des ententes à long terme conclues entre les associations qui représentent les fabricants de véhicules, l'Association des consommateurs du Canada, les concessionnaires de véhicules neufs et les treize gouvernements provinciaux et territoriaux. Le programme est entièrement payé par les fabricants membres de l'Association canadienne des constructeurs de véhicules et de Constructeurs mondiaux d'automobiles du Canada. Les consommateurs sont représentés par l'Association des consommateurs du Canada et les concessionnaires, par la Corporation des associations de détaillants d'automobiles.

Le PAVAC est efficace parce qu'il répond aux besoins des consommateurs et des fabricants lorsque tous les autres modes de règlement des différends échouent. Le programme a réussi à conserver l'engagement de ses participants depuis plus de vingt ans. Étant donné qu'il est le fruit d'une initiative volontaire, le programme évolue constamment au fil des années pour répondre plus efficacement aux besoins de l'ensemble de ses intervenants.

Le conseil d'administration du PAVAC assure la gouvernance et la direction générales du programme et en surveille l'efficacité. La gestion des activités du programme est assurée par le directeur général et par deux membres du personnel qui exercent leurs fonctions depuis le siège social de Toronto.

L'équipe du PAVAC se compose d'administrateurs provinciaux répartis à six endroits du pays. Tout en faisant partie de l'équipe du PAVAC, ces administrateurs sont indépendants et fournissent leurs services au PAVAC sur une base contractuelle. Ils ont pour mission de veiller à ce que le consommateur et le fabricant soient traités de manière juste et équitable tout au long de l'arbitrage de chaque affaire. Les arbitres auxquels le PAVAC a recours sont également indépendants du programme et fournissent leurs services au besoin. Le PAVAC a désigné des arbitres dans toutes les régions du Canada et leur confie des dossiers qui proviennent le plus souvent de leur région et, à l'occasion, d'une autre région, lorsque c'est nécessaire.



PROGRAMME D'ARBITRAGE POUR LES VÉHICULES AUTOMOBILES DU CANADA



ARBITRES DU PAVAC

Les arbitres qui fournissent des services au PAVAC sont issus de nombreux milieux et professions et sont entièrement indépendants du programme. Les fabricants ne participent nullement à l'inscription des arbitres sur la liste des arbitres du PAVAC, ni à leur formation ou à la sélection des dossiers qui leur sont confiés. Pour chaque affaire entendue, les arbitres touchent des honoraires fixes et le remboursement de leurs dépenses.

Lorsqu'une affaire est inscrite en vue d'un arbitrage, l'administrateur provincial choisit le prochain arbitre de la liste des arbitres qui est disponible pour tenir une audition dans la collectivité où se trouve le domicile du consommateur. Un bref curriculum vitae de l'arbitre est envoyé au consommateur et au fabricant.

ADMINISTRATEURS PROVINCIAUX

Ce sont les administrateurs provinciaux qui sont les points de contact du PAVAC avec le public et qui assurent l'application du programme un peu partout au Canada. Il incombe aux administrateurs provinciaux de recevoir les demandes d'information et d'y répondre, de traiter les formulaires de réclamation et les demandes d'arbitrage, d'établir le calendrier des auditions et des inspections techniques et de communiquer les résultats des auditions aux parties. Toutes les demandes d'information que les consommateurs présentent au PAVAC sont traitées par les administrateurs provinciaux, qui reçoivent des honoraires de base pour la prestation de leurs services au PAVAC ainsi que des honoraires additionnels pour chaque affaire traitée.



RAPPORTS ANNUELS DU PAVAC

Il est possible de consulter les rapports annuels des années précédentes, dans les deux langues officielles, sur le site Web du PAVAC, à www.camvap.ca ou à www.pavac.ca.

RÉSULTATS DU PROGRAMME – 2018



AFFAIRES TRAITÉES – 2018

En 2018, une affaire avec arbitrage de moins a été traitée comparativement à l'année 2017, ce qui représente une baisse de 0,49 %. Par ailleurs, une augmentation a été observée en ce qui concerne les affaires avec conciliation (dix de plus qu'en 2017, soit une hausse de 33,33 %) et les affaires avec sentence rendue par consentement (quatre de plus qu'en 2017, soit une hausse de 57,14 %). Au total, 205 affaires avec arbitrage, affaires avec conciliation et affaires avec sentence rendue par consentement ont été traitées en 2018, soit une de moins qu'en 2017, ce qui représente une diminution de 0,49 %.

Qui plus est, 187 consommateurs qui avaient initialement contacté le PAVAC se sont retirés du processus avant l'arbitrage et 31 affaires ont été jugées inadmissibles par l'arbitre.

Province/territoire	Nombre d'affaires avec arbitrage	Nombre d'affaires avec conciliation	Nombre d'affaires avec sentence rendue par consentement	Total
Colombie-Britannique	10	1	0	11
Alberta	32	3	1	36
Saskatchewan	3	2	0	5
Manitoba	5	0	0	5
Ontario	69	21	2	92
Québec	27	5	5	37
Nouveau-Brunswick	3	1	0	4
Nouvelle-Écosse	2	3	1	6
Île-du-Prince-Édouard	0	0	0	0
Terre-Neuve-et-Labrador	5	0	2	7
Territoires du Nord-Ouest	2	0	0	2
Nunavut	0	0	0	0
Yukon	0	0	0	0
Totaux pour 2018	158	36	11	205

Les affaires avec arbitrage sont celles dans lesquelles l'arbitre a tenu une audition et a rendu une sentence en se fondant sur les éléments de preuve que les parties ont présentés.

Les affaires avec conciliation sont celles dans lesquelles le consommateur et le fabricant conviennent de régler leur différend sans devoir se soumettre à une audition.

Les affaires avec sentence rendue par consentement sont celles dans lesquelles un règlement est intervenu entre le consommateur et le fabricant lors de l'audition et dans lesquelles l'arbitre confirme dans sa sentence le règlement ainsi intervenu.

PROGRESSION DES DEMANDES D'INFORMATION – 2018

Les administrateurs provinciaux du PAVAC ont traité 3 033 nouvelles demandes d'information en 2018, soit 18,27 % de plus qu'en 2017 (2 479 demandes), ce qui constitue le résultat le plus élevé depuis 2016. Le nombre de feuilles de travail, soit le formulaire interne qui sert à ouvrir un dossier du PAVAC, a également augmenté pour atteindre 803, soit 10,71 %, ou 86, de plus qu'en 2017. Des 606 formulaires de réclamation envoyés aux consommateurs admissibles au programme, 356 ont été retournés au PAVAC par le consommateur, ce qui représente une hausse de 12,36 % par rapport au résultat correspondant de 2017 et un taux de rendement de 59 %, lequel taux est similaire à celui de 2017.



3 033

Demandes d'information



803

Feuilles de travail traitées



606

Formulaires de réclamation postés



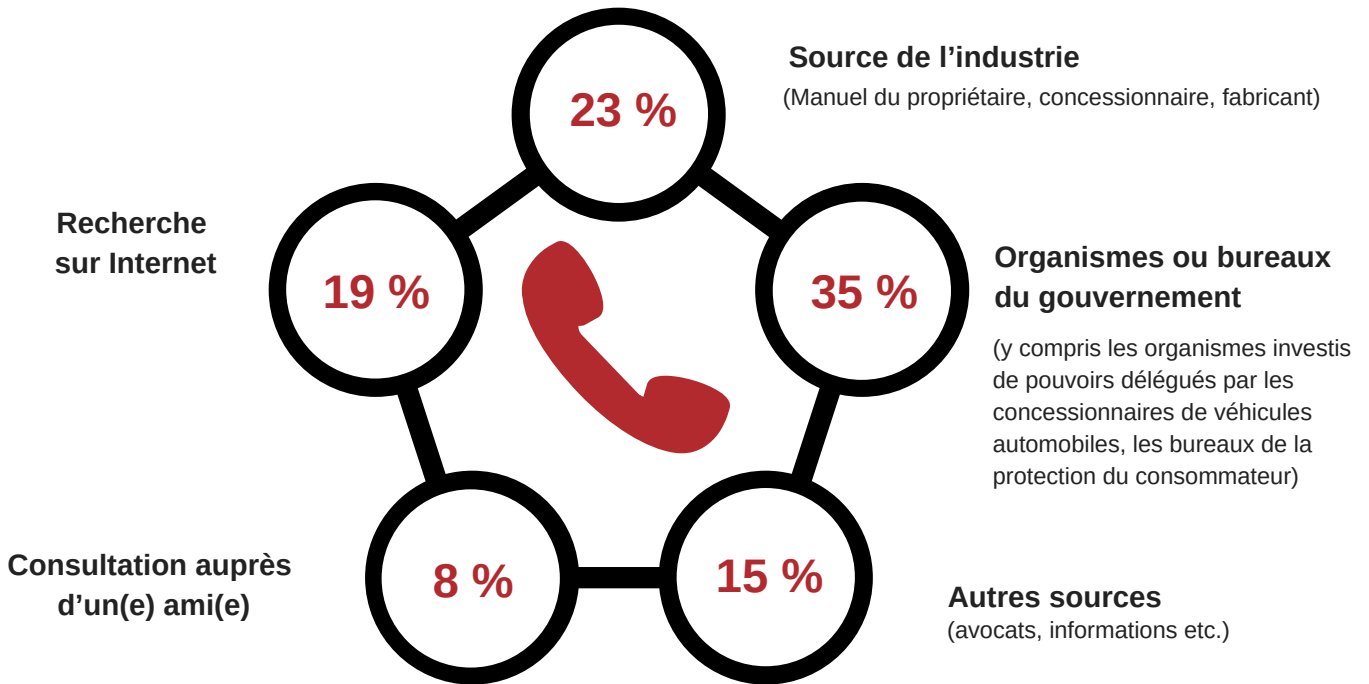
356

Formulaires de réclamation retournés

RÉSULTATS DU PROGRAMME – 2018

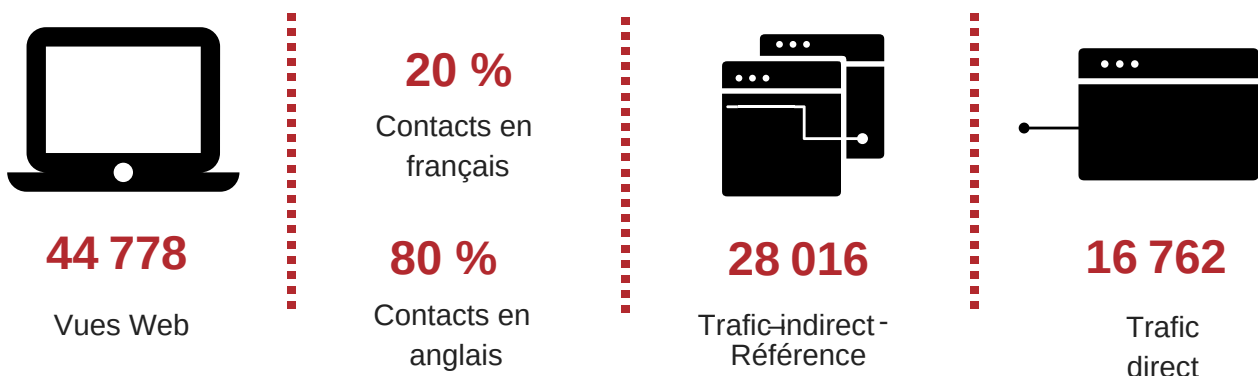
CONTACT INITIAL AVEC L'ADMINISTRATEUR PROVINCIAL DU PAVAC

Lors de leur première communication téléphonique avec les administrateurs du programme, les consommateurs se font demander comment ils ont découvert l'existence du PAVAC. Ces renseignements sont recueillis manuellement par l'administrateur provincial, puis rassemblés au siège social.



STATISTIQUES FIGURANT SUR LE SITE WEB DU PAVAC

Le site Web du PAVAC est présenté tant en français qu'en anglais. Le site est polyvalent et comporte des renseignements sur le programme et un portail d'accès au système de gestion des réclamations, là où sont gérés les dossiers du PAVAC, ainsi qu'un espace réservé aux communications des membres et du conseil d'administration.



RÉSULTATS DU PROGRAMME – 2018

SYSTÈME DE GESTION DES RÉCLAMATIONS

Le 1^{er} novembre 2016, le PAVAC a lancé un nouveau système de gestion des réclamations conçu pour répondre à ses besoins. Le SGR est disponible en français et en anglais et offre aux fabricants et aux consommateurs un bien meilleur accès au programme. Le consommateur peut commencer la procédure de demande directement en appuyant sur le bouton « Ma réclamation » du site Web et suivre l'évolution de sa demande tout au long du processus.



970

Comptes créés dans le SGR

SENTENCES RENDUES DANS LE CADRE DU PAVAC – 2018

(Données fondées sur 158 affaires avec arbitrage et 11 affaires avec sentence rendue par consentement. Plusieurs sentences sont parfois rendues dans certaines affaires.)

Province ou territoire	Rachat avec réduction pour usure	Rachat sans réduction pour usure	Remboursement des réparations	Exécution des réparations	Menues dépenses	Autres	L'arbitre pas compétence	Le fabricant n'a aucune responsabilité pour toutes les questions soulevées	Nombre de sentences rendues
Colombie- Britannique	3	0	0	4	1	4	0	3	15
Alberta	8	4	0	8	3	0	1	13	37
Saskatchewan	0	0	0	0	0	0	0	3	3
Manitoba	2	0	0	2	0	0	0	1	5
Ontario	11	4	2	19	2	5	0	40	83
Québec	5	0	1	8	3	6	1	15	39
Nouveau- Brunswick	1	0	1	2	2	0	0	0	6
Nouvelle-Écosse	0	1	0	1	0	1	0	0	3
Île-du-Prince- Édouard	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Terre-Neuve-et- Labrador	2	0	0	3	0	1	0	1	7
Territoires du Nord-Ouest	0	1	0	1	0	0	0	0	2
Nunavut	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Yukon	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAUX	32	10	4	48	11	17	2	76	200

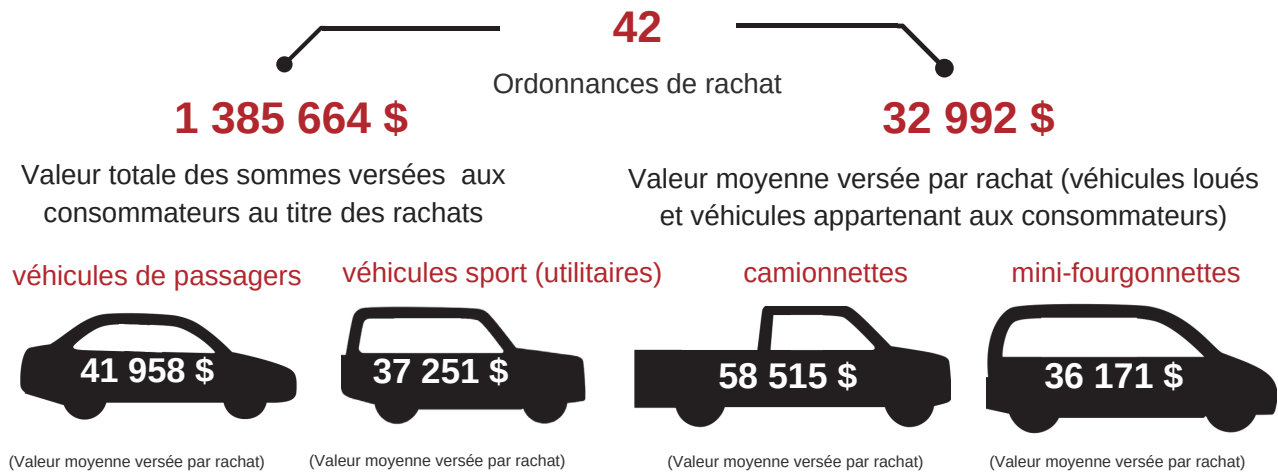
En 2018, 76 sentences exonérant le fabricant de toute responsabilité ont été rendues. Dans l'ensemble, cela signifie que les consommateurs ont eu entièrement ou partiellement gain de cause dans 55 % des cas lorsque l'affaire s'est rendue à l'arbitrage, ce qui représente une baisse de 2,8 % par rapport au résultat correspondant de 2017. Lorsque les 36 affaires avec conciliation sont ajoutées au nombre total d'affaires avec arbitrage et d'affaires avec sentence rendue par consentement (205), les consommateurs ont toutefois obtenu gain de cause dans 62,9 % des cas.

RÉSULTATS DU PROGRAMME – 2018



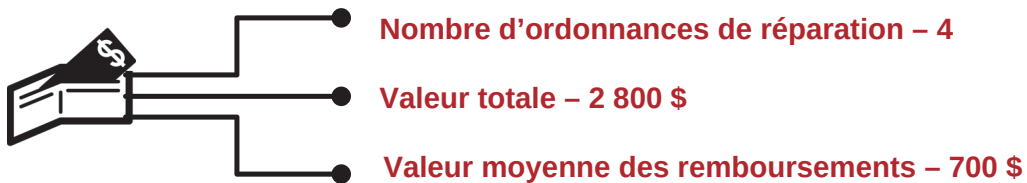
ORDONNANCES DE RACHAT – 2018

En 2018, 42 ordonnances de rachat ont été rendues, soit 13 de moins qu'en 2017 (55). La valeur totale des sommes versées au titre des rachats a diminué de 453 894 \$, tandis que la valeur moyenne versée par rachat a augmenté de 2 692 \$. Des ordonnances de rachat ont été rendues dans 24,85 % des affaires avec arbitrage et des affaires avec sentence rendue par consentement.



ORDONNANCES DE REMBOURSEMENT DES RÉPARATIONS – 2018

Le PAVAC a traité une demande de remboursement de moins qu'en 2017. La valeur des remboursements et la valeur moyenne des remboursements versés par réclamation touchent sensiblement le total des dépenses au titre des demandes de réparations.



ORDONNANCES DE REMBOURSEMENT DES MENUES DÉPENSES – 2018

Cette catégorie d'ordonnance couvre les dépenses raisonnables et documentées qui sont engagées avant l'audition, y compris les frais de location d'automobiles, des tests de diagnostic, d'hébergement, de remorquage et de taxis ainsi que les droits de pesée. Par suite des changements apportés à la Convention d'arbitrage en décembre 2011, une mesure de redressement distincte au titre des tests de diagnostic a été mise sur pied et les consommateurs sont désormais admissibles à réclamer jusqu'à 500 \$ pour les tests de diagnostic effectués avant l'audition. Par suite des changements qui ont été apportés à la Convention d'arbitrage et mis en œuvre en septembre 2018, les consommateurs peuvent maintenant réclamer jusqu'à 1 000 \$ au titre des menues dépenses.

Le paiement des frais des tests de diagnostic a été autorisé dans sept affaires et une somme totale de 1 187 \$, soit une moyenne de 170 \$ par affaire, a été accordée à ce titre.



RÉSULTATS DU PROGRAMME – 2018



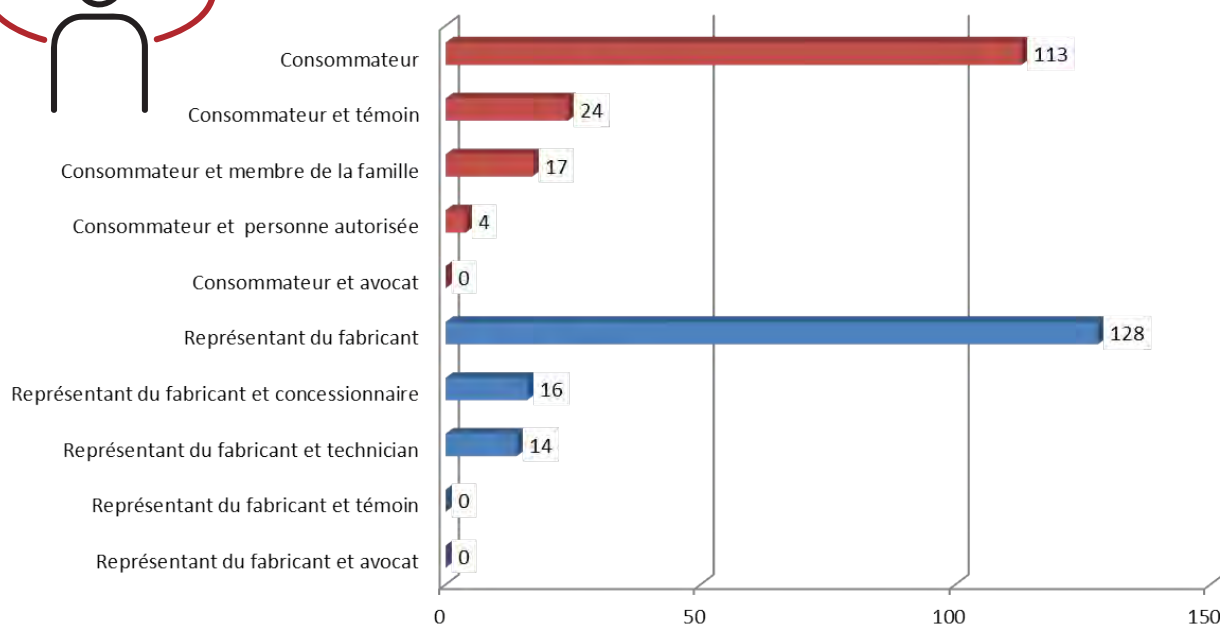
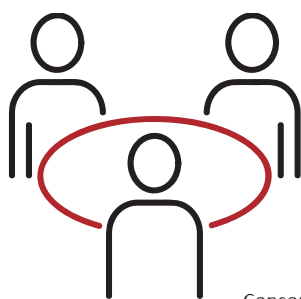
TYPES DE VÉHICULES ET PROBLÈMES RENCONTRÉS PAR LES CONSOMMATEURS – 2018

Les données concernant les problèmes rencontrés par les consommateurs sont relativement semblables à celles des années précédentes. Le tableau qui suit est fondé sur 158 affaires avec arbitrage et onze affaires avec sentence rendue par consentement.

	Total des affaires	Accessoires	Ventilation, chauffage, climatisation	Freins	Ordinateur/Électricité	Moteur	Extérieur	Intérieur	Direction/Suspension	Transmission	Total des plaintes
Automobiles	67	9	1	2	19	21	10	4	9	13	88
Camionnettes	27	1	0	4	7	8	7	2	11	7	47
Mini fourgonnettes	2	0	0	0	0	1	1	0	1	1	4
Utilitaires Sport	73	1	12	3	23	35	12	6	11	10	113
Totaux	169	11	13	9	49	65	30	12	32	31	252

QUI COMPARAÎT AUX AUDITIONS DU PAVAC? – 2018

Les résultats de 2018 montrent une augmentation des audiences dans lesquelles les consommateurs et les témoins étaient représentés, ainsi qu'une diminution du recours aux avocats.



RÉSULTATS DU PROGRAMME – 2018



TEMPS DE TRAITEMENT DES AFFAIRES – 2018

Le temps total de traitement des cas a été ramené à 84,77 jours en 2018. Lorsque quatre cas dont le temps de traitement a dépassé 250 jours sont exclus, le temps de traitement moyen est réduit à 79,09 jours. En outre, 79 affaires, soit 47% de toutes les affaires d'arbitrage et de consentement, ont été traitées en moins de 70 jours. Les cas sont devenus plus complexes et de plus en plus de cas nécessitent une audience d'admissibilité et un contrôle technique: un contrôle technique a été effectué dans au moins 39 cas. Ces changements affectent directement le temps de traitement des cas. Il est maintenant possible de calculer avec précision l'effet des audiences d'éligibilité sur le temps de traitement des affaires. Cette question est commentée ci-dessous.

AUDITIONS RELATIVES À L'ADMISSIBILITÉ – 2018

Grâce au système de gestion des réclamations, qui permet d'obtenir des données statistiques plus détaillées, il est possible de déterminer et de signaler l'effet des audiences relatives à l'admissibilité. Ces auditions sont habituellement menées dans le cadre d'une téléconférence visant à déterminer si un véhicule est admissible au programme. Si le véhicule est jugé admissible au PAVAC, une audition sur le fond de l'affaire est tenue ultérieurement.

Si le véhicule est jugé inadmissible, l'affaire est classée.

Une audition relative à l'admissibilité a été tenue dans 53 des 169 affaires terminées en 2018 (31 %).

Des affaires au cours desquelles une audition relative à l'admissibilité a été tenue dans le cadre du processus, 60 % ont été jugées admissibles à une audition sur le fond, tandis que 40 % ont été jugées inadmissibles au PAVAC (98 auditions relatives à l'admissibilité, soit 59 affaires jugées admissibles et 39 affaires jugées inadmissibles).

Lorsque ces affaires sont réunies, le temps de traitement moyen atteint 81 jours. Le temps de traitement des 59 affaires jugées admissibles a atteint 98 jours en moyenne et celui des 39 affaires jugées inadmissibles, 55 jours. L'augmentation du nombre d'auditions relatives à l'admissibilité dans le cadre du processus du PAVAC a une forte incidence sur le temps total de traitement des affaires.

COORDONNÉES

En téléphonant à la ligne sans frais du PAVAC, au numéro 1-800-207-0685, les consommateurs seront dirigés vers l'administrateur provincial de la région d'où ils appellent. C'est le numéro que les consommateurs devraient utiliser pour joindre le PAVAC. Les numéros locaux figurant ci-dessous sont mentionnés à titre d'information et devraient être utilisés uniquement pour les appels locaux.

Atlantique Canada

Better Business Bureau of the Atlantic Provinces Inc.
7071 Bayers Road, bureau 279, Halifax (Nouvelle-Écosse) B3L 2C2
Tél: 1-800-207-0685 ou dans la région de Halifax 902-422-2230
Télécopieur: 902-429-6457

Québec

Soreconi Inc.
1800, avenue Industrielle, bureau 102, Québec (Québec) G3K 1L8
Tél 1-800-207-0685
ou dans la région de la ville de Québec 418-915-9292
Télécopieur: 1-418-915-9449

Ontario

T.O. Corporate Services
21, avenue St. Clair Est, bureau 802, Toronto (Ontario) M4T 1L9
Tél: 1-800-207-0685 ou dans la région de Toronto : 416-921-2686
Télécopieur 416-967-6320

Saskatchewan et Manitoba

Better Business Bureau of Saskatchewan Inc.
980 Albert Street, Regina (Saskatchewan) S4R 2P7
Tél: 1-800-207-0685 ou dans la région de Regina 306-352-7602
Télécopieur: 306-565-6236

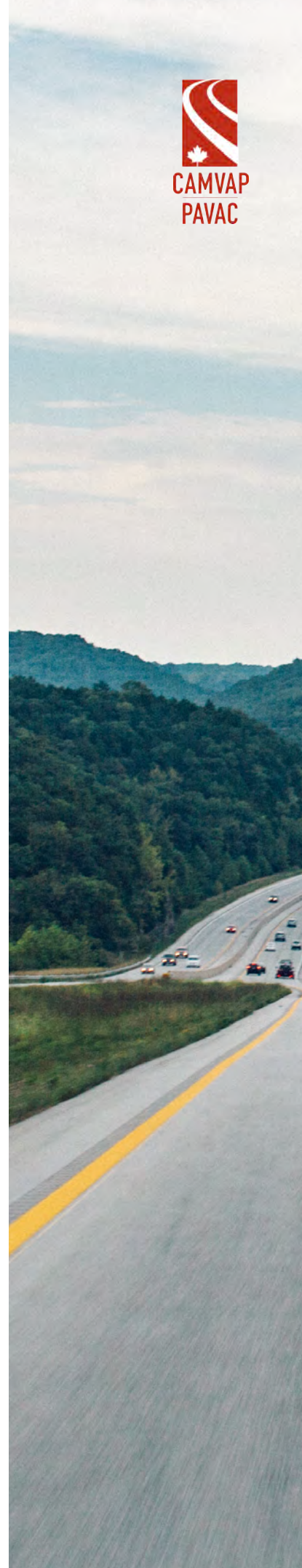
Alberta et Territoires du Nord-Ouest

ADR Institute of Alberta
#225, Tower 1, 3697 Mill Woods Road NW
Millbourne Market Mall, Edmonton (Alberta) T6K 3L6
Tél: 1-800-207-0685 ou dans la région d'Edmonton 780-439-9359
Télécopieur: 780-433-9024

Colombie-Britannique et Yukon

Better Business Bureau of Mainland BC
788, rue Beatty, bureau 404, Vancouver (Colombie-Britannique) V6B 2M1
Tél : 1-800-207-0685 ou dans la région de Vancouver 604-682-6280
Télécopieur: 604-681-1544

Les consommateurs qui souhaitent obtenir des renseignements sont invités à téléphoner à l'administrateur provincial du PAVAC, au numéro 1-800-207-0685.



COORDONNÉES

Siège social national

Programme d'arbitrage pour les véhicules automobiles du Canada

235, boulevard Yorkland, bureau 109, Toronto (Ontario) M2J 4Y8

Tél: 1-800-806-3285 ou 416-490-0615 • Télécopieur 416-490-1680

Adresses Internet : www.pavac.ca • www.camvap.ca

Les personnes qui souhaitent obtenir des renseignements sur les communications avec les médias ou sur l'application du programme sont invitées à communiquer par téléphone au numéro 416-490-0615 ou par télécopieur au numéro 416-490-1680.

