



CAMVAP
PAVAC

Rapport annuel de **2019**

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 – 2019	
Affaires traitées – 2019	10
Progression des demandes d'information – Cheminement tout au long du processus depuis l'accès au programme – 2019.....	10
Contact initial avec l'administrateur provincial du PAVAC – 2019	11
Statistiques figurant sur le site Web – 2019	11
Système de gestion des réclamations – 2019	12
Résultats des sentences rendues dans le cadre du PAVAC – 2019	12
Ordonnances de rachat – 2019	13
Ordonnances de remboursement des réparations – 2019	13
Ordonnances de remboursement des menues dépenses – 2019	13
Types de véhicules et problèmes rencontrés par les consommateurs – 2019	14
Qui comparait aux auditions du PAVAC? – 2019.....	14
Temps de traitement des affaires – 2019	15
Auditions relatives à l'admissibilité – 2019	15
Inspections techniques - 2019	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

2019

David Adams (CMAC)
Greg Basham (ACC)
Gary Frost (G)
Kelly Houston-Routley (G)
Denny Huyghebaert (G)
Mark Nantais (président) (ACCV)
Adam Peters (G)
Tim Ryan (CADA)
Laura Stante (CMAC)
Peggy Stokes (ACCV)
Trevor Todd (ACC)

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 25 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



Depuis vingt-cinq (25) ans, le PAVAC offre aux consommateurs et aux fabricants un mécanisme de règlement des différends (MRD) qui les aide à régler efficacement les différends qui les opposent au sujet de l'assemblage du véhicule, des vices que comportent les matériaux et de la façon dont la garantie attachée aux véhicules neufs est appliquée.

Le conseil d'administration du PAVAC assure la direction et l'orientation générales du programme, lequel compte six administrateurs provinciaux qui traitent les dossiers des dix provinces et des trois territoires du Canada et est soutenu par un groupe d'arbitres indépendants et neutres qui instruisent les affaires dans l'ensemble du Canada. Fait important à souligner, les services du PAVAC sont offerts sans frais aux consommateurs.

Bien qu'il soit entièrement financé par les fabricants de véhicules, le programme du PAVAC est appliqué par un personnel dévoué et doit son efficacité à l'engagement et à la collaboration des organisations qui en font partie, lesquelles sont représentées par les gouvernements provinciaux et territoriaux, l'Association des consommateurs du Canada, la Corporation des associations de détaillants d'automobiles, l'Association canadienne des constructeurs de véhicules et Constructeurs mondiaux d'automobiles du Canada.

Le conseil d'administration du PAVAC a consacré une bonne partie de l'année 2019 à l'élaboration de changements visant à améliorer le programme ainsi qu'à l'examen d'enjeux soulevés par l'évolution de la technologie automobile et par la nature de plus en plus sophistiquée des véhicules automobiles. Dans ce contexte, des modifications ont été apportées à la Convention d'arbitrage en ce qui concerne les pièces du marché secondaire installées sur les véhicules, la connectivité avec des dispositifs de tierces parties comme les téléphones cellulaires, les pièces de rechange installées sur les véhicules et les problèmes liés aux logiciels. La mise en œuvre de ces changements, qui auront pour effet de clarifier les règles relatives à l'admissibilité au programme et de faciliter la compréhension de la démarche pour les consommateurs et les fabricants, devrait avoir lieu en juin 2020.

Les arbitres du PAVAC jouent un rôle fondamental dans le cadre du programme, étant donné qu'ils sont les seuls représentants de celui-ci que les consommateurs rencontreront en personne. Leur professionnalisme et leur neutralité ont fréquemment un effet direct sur la façon dont les consommateurs et les fabricants perçoivent le programme. Bien que le PAVAC continue d'ajouter de nouveaux arbitres à sa liste, plusieurs de ceux qui sont actuellement en place offrent des services au programme depuis l'entrée en vigueur de celui-ci.

Nous devons exprimer nos remerciements et notre gratitude à l'endroit de notre personnel et des administrateurs provinciaux, grâce auxquels le programme fonctionne, ainsi qu'à l'endroit de tous les fabricants de véhicules participants qui, depuis le tout début, permettent au PAVAC de grandir et d'évoluer à titre de programme de premier plan en matière de règlement des différends.



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 – 2019



AFFAIRES TRAITÉES – 2019

En 2019, douze (12) affaires avec arbitrage de plus ont été traitées comparativement à l'année 2018, ce qui représente une hausse de 7,06 %. Par ailleurs, une baisse de 8,33 % a été observée par rapport à l'année 2018 en ce qui a trait aux affaires avec conciliation (trois de moins). Le nombre d'affaires avec sentence rendue par consentement est demeuré pour sa part inchangé. Au total, 214 affaires avec arbitrage, affaires avec conciliation et affaires avec sentence rendue par consentement ont été traitées en 2019, soit neuf, ou 4,39 %, de plus qu'en 2018. Qui plus est, 297 consommateurs qui avaient initialement contacté le PAVAC et enclenché le processus se sont ensuite retirés avant que l'arbitrage soit fixé. De plus, neuf 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	Totaux
Colombie-Britannique	14	2	0	16
Alberta	33	5	0	38
Saskatchewan	2	0	0	2
Manitoba	2	1	0	3
Ontario	80	23	8	111
Québec	28	0	3	31
Nouveau-Brunswick	5	1	0	6
Nouvelle-Écosse	4	1	0	5
Île-du-Prince-Édouard	0	0	0	0
Terre-Neuve-et-Labrador	2	0	0	2
Territoires du Nord-Ouest	0	0	0	0
Nunavut	0	0	0	0
Yukon	0	0	0	0
Totaux pour 2019	170	33	11	214

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 – 2019

Les administrateurs provinciaux du PAVAC ont traité 2 838 nouvelles demandes d'information par téléphone en 2019, soit 6,43 % de moins qu'en 2018 (3 033 demandes). Le nombre de fiches d'admissibilité, soit le formulaire interne qui sert à évaluer l'admissibilité d'un dossier au PAVAC, a augmenté pour atteindre 927, soit 124, ou 15,44 %, de plus qu'en 2018. Des 484 formulaires de réclamation envoyés aux consommateurs admissibles au programme, 283 ont été retournés au PAVAC par le consommateur, ce qui représente une baisse de 20,51 % par rapport au résultat correspondant de 2018 et un taux de rendement de 58 %, qui est toutefois similaire au taux de 2018.



2 838

Demandes d'information par téléphone



927

Feuilles de travail traitées



484

Formulaires de réclamation postés



283

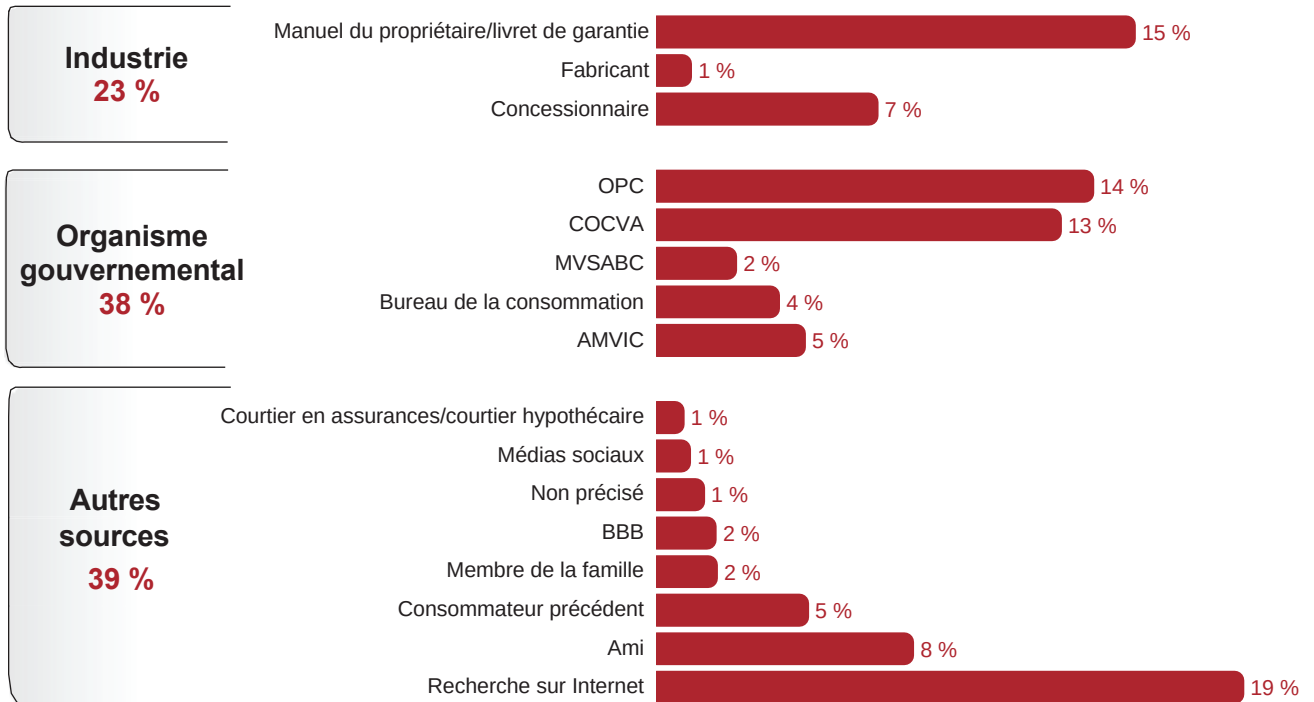
Formulaires de réclamation retournés

RÉSULTATS DU PROGRAMME – 2019



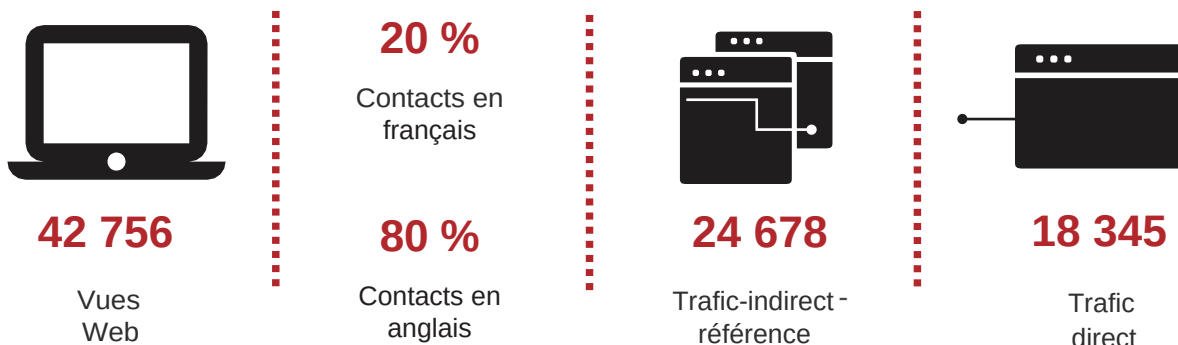
CONTACT INITIAL AVEC L'ADMINISTRATEUR PROVINCIAL DU PAVAC

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 – 2019



SYSTÈME DE GESTION DES RÉCLAMATIONS

Le 1er 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. Les consommateurs peuvent enclencher le traitement de leur demande directement à partir du bouton « Commencez la procédure de demande ici » et suivre l'évolution de celle-ci tout au long du processus en cliquant sur le bouton « Voir ma réclamation » du site Web du PAVAC.

1,030

Comptes créés dans le SGR

RÉSULTATS DES SENTENCES RENDUES DANS LE CADRE DU PAVAC - 2019

Les résultats sont fondés sur 170 affaires avec arbitrage, cinq affaires avec sentence additionnelle et 11 affaires avec sentence rendue par consentement. Plusieurs sentences sont parfois rendues dans certaines affaires. Les cinq affaires avec sentence additionnelle correspondent aux affaires avec arbitrage de 2018 qui ont donné lieu à une sentence additionnelle en 2019 (soit trois sentences exonérant le fabricant de toute responsabilité et deux ordonnances de rachat avec réduction pour usure).

Province ou territoire	Rachat avec réduction pour usure	Rachat sans réduction pour usure	Remboursement des réparations	Exécution des réparations	Menues dépenses	Autres	L'arbitre n'a pas compétence	Le fabricant n'a aucune responsabilité pour toutes les questions soulevées	Nombre de sentences rendues
Colombie- Britannique	5	2	0	2	1	0	1	4	15
Alberta	8	4	1	6	1	0	2	17	39
Saskatchewan	0	0	1	2	0	1	0	0	4
Manitoba	0	0	0	0	0	0	0	2	2
Ontario	23	7	2	20	2	8	1	42	105
Québec	5	1	1	10	1	8	1	13	40
Nouveau- Brunswick	2	0	0	1	0	0	0	3	6
Nouvelle-Écosse	1	0	0	0	0	0	0	3	4
Île-du-Prince- Édouard	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Terre-Neuve-et-Labrador	0	0	1	0	1	0	0	2	4
Territoires du Nord-Ouest	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Nunavut	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Yukon	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Totaux	45	14	6	41	6	17	5	86	220

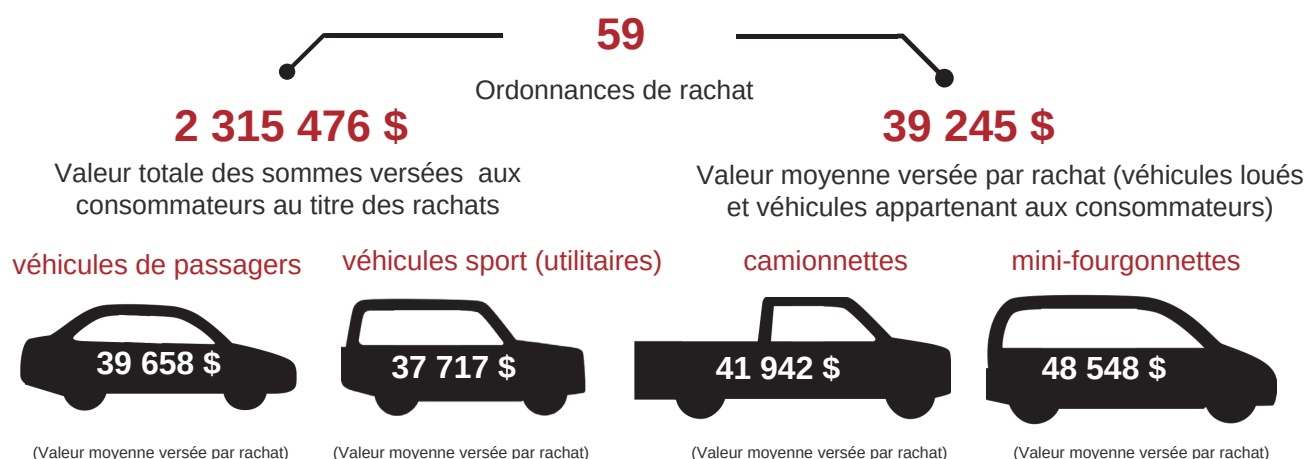
En 2019, 86 sentences exonérant le fabricant de toute responsabilité ont été rendues. Dans l'ensemble, cela signifie que les consommateurs ont eu totalement ou partiellement gain de cause dans 60,91 % des cas lorsque l'affaire s'est rendue à l'arbitrage. Lorsque les 33 affaires avec conciliation sont ajoutées au nombre total d'affaires avec arbitrage, d'affaires avec sentence additionnelle et d'affaires avec sentence rendue par consentement (220), les consommateurs ont toutefois obtenu gain de cause dans 66,01 % des cas.

RÉSULTATS DU PROGRAMME – 2019



ORDONNANCES DE RACHAT – 2019

Par suite des changements apportés en septembre 2018 à la formule utilisée par le PAVAC pour le calcul de la réduction pour usure, les consommateurs peuvent parfois bénéficier d'une hausse du montant accordé au titre du rachat. En 2019, 17 ordonnances de rachat de plus ont été rendues qu'en 2018 (42). La valeur totale des sommes versées au titre des rachats a augmenté de 929 812 \$ et la valeur moyenne versée par rachat, de 6 253 \$. Des ordonnances de rachat ont été rendues dans 31,72 % des affaires avec arbitrage, affaires avec sentence additionnelle et affaires avec sentence rendue par consentement (soit 186 affaires). Des 59 rachats accordés en 2019, deux découlaient d'affaires avec sentence additionnelle (cinq affaires) et représentaient une valeur totale de 55 650 \$.



ORDONNANCES DE REMBOURSEMENT DES RÉPARATIONS - 2019

Le PAVAC a traité deux demandes de remboursement des réparations de plus qu'en 2018. 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.

Nombre d'ordonnances de réparation : 6

Valeur moyenne des remboursements : 4 270 \$

Valeur totale : 25 618 \$

ORDONNANCES DE REMBOURSEMENT DES MENUES DÉPENSES – 2019

Cette catégorie d'ordonnances couvre les dépenses raisonnables et documentées qui sont engagées avant l'audition, y compris les frais de location d'automobiles, d'hébergement, de remorquage et de taxis, ainsi que les droits de pesée pouvant atteindre 1 000 \$. En 2019, le paiement des menues dépenses a été accordé dans six affaires pour un total de 1 064 \$, soit une somme moyenne de 177 \$ par affaire. Une mesure de redressement distincte au titre de tests de diagnostic a été mise sur pied et permet aux consommateurs de réclamer jusqu'à 500 \$ pour les tests de diagnostic effectués avant l'audition. En 2019, le paiement des frais des tests de diagnostic a été accordé dans deux affaires et une somme totale de 224 \$, soit 112 \$ en moyenne par affaire, a été accordée à ce titre.

Nombre d'ordonnances de remboursement des menues dépenses : 6

Valeur moyenne des remboursements autorisés : 177 \$

Valeur totale : 1 064 \$

RÉSULTATS DU PROGRAMME – 2019



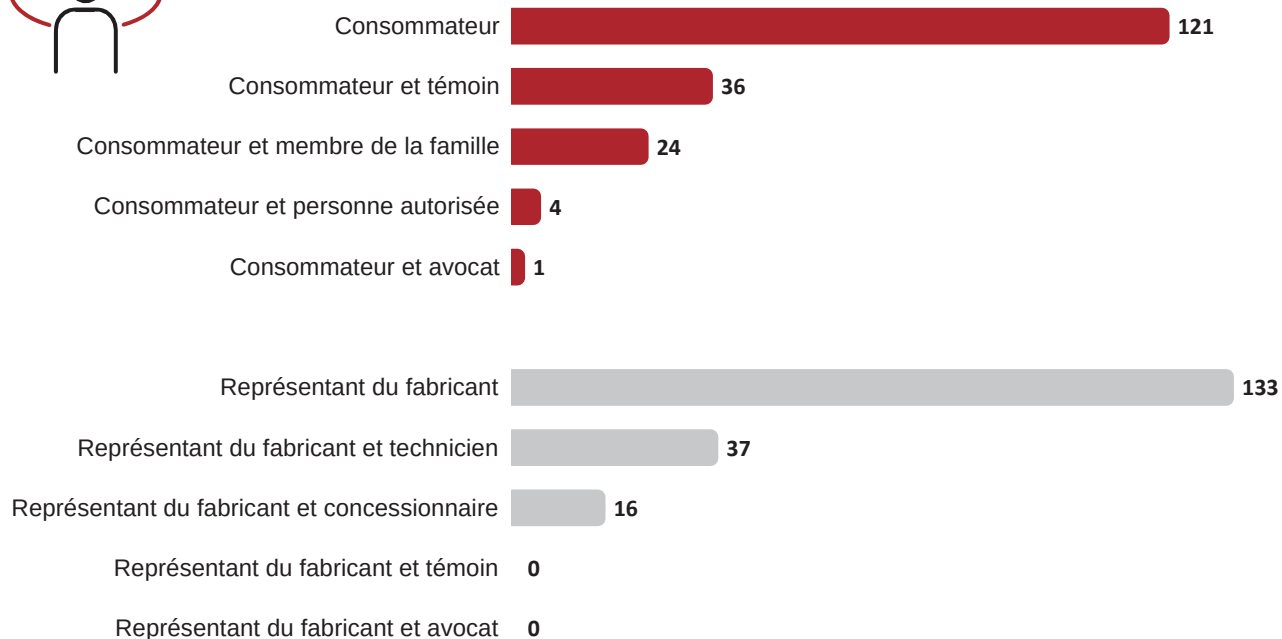
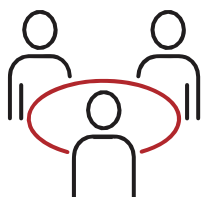
TYPES DE VÉHICULES ET PROBLÈMES RENCONTRÉS PAR LES CONSOMMATEURS - 2019

Les données concernant les problèmes rencontrés par les consommateurs sont relativement semblables à celles des années précédentes. Le tableau qui suit est fondé sur 170 affaires avec arbitrage et 11 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	65	12	10	9	21	25	17	4	3	16	117
Camionnettes	38	4	5	0	11	16	6	1	6	12	61
Mini fourgonnettes	4	0	0	5	0	0	0	0	0	0	5
Utilitaires Sport	74	8	12	5	29	20	14	3	9	6	106
Totaux	181	24	27	19	61	61	37	8	18	34	289

QUI COMPARAÎT AUX AUDITIONS DU PAVAC? – 2019

Les résultats de l'année 2019 montrent une augmentation des auditions au cours desquelles les consommateurs et les témoins étaient représentés, de même qu'une hausse des affaires dans lesquelles les fabricants et les techniciens étaient représentés.



RÉSULTATS DU PROGRAMME – 2019



TEMPS DE TRAITEMENT DES AFFAIRES – 2019

Le temps total de traitement des affaires a atteint 95,48 jours en 2019. Lorsqu'une affaire dont le temps de traitement a dépassé 250 jours est exclu, ce nombre est ramené à 93,39 jours. De plus, 55 affaires, soit 30 % de toutes les affaires avec arbitrage et affaires avec sentence rendue par consentement, ont été traitées en moins de 70 jours. Les affaires sont devenues plus complexes au fil des années et un plus grand nombre d'affaires nécessitent une audition relative à l'admissibilité et une inspection technique : en effet, au moins une inspection technique a été menée dans 66 affaires. Ces changements touchent directement le temps de traitement des affaires. Il est maintenant possible de calculer avec précision les répercussions des auditions relatives à l'admissibilité sur le temps de traitement des affaires. Cette question est commentée ci-dessous.

AUDITIONS RELATIVES À L'ADMISSIBILITÉ – 2019

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

Une audition relative à l'admissibilité a été tenue dans 70 affaires en 2019, soit 39 % des 170 affaires avec arbitrage et des 11 affaires avec sentence rendue par consentement (181 affaires au total) qui se sont terminées en 2019.

Des affaires au cours desquelles une audition relative à l'admissibilité a été tenue dans le cadre du processus, 56 % ont été jugées admissibles à une audition sur le fond, tandis que 44 % ont été jugées inadmissibles au PAVAC (96 auditions relatives à l'admissibilité, soit 54 affaires jugées admissibles et 42 jugées inadmissibles).

Le processus des auditions relatives à l'admissibilité s'est étalé en moyenne sur une période de 21 jours. L'augmentation du nombre de ces auditions a eu une forte incidence sur le temps total de traitement des affaires dans le cadre du processus du PAVAC.

INSPECTIONS TECHNIQUES – 2019

Un arbitre peut décider de son propre chef d'ordonner une inspection technique ou examiner une demande d'inspection technique présentée par une des parties. L'inspection technique est un examen du véhicule que mène un expert indépendant compétent en vue de préparer un rapport écrit dans lequel il consigne ses observations et son opinion afin d'aider l'arbitre à comprendre les problèmes que comporte le véhicule. Les parties disposent d'un délai de sept jours pour répondre par écrit au rapport d'inspection technique avant la communication de la sentence.

Au moins une inspection technique a été menée dans 66 affaires, soit 36 % des 170 affaires avec arbitrage et des 11 affaires avec sentence rendue par consentement (181 affaires au total) qui se sont terminées en 2019.

Le processus d'inspection technique s'est étalé en moyenne sur une période de 41 jours, compte tenu du temps nécessaire pour établir le calendrier, mener l'inspection, préparer le rapport et permettre aux parties d'y répondre. L'augmentation du nombre d'inspections techniques menées dans le cadre du processus du PAVAC a également 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

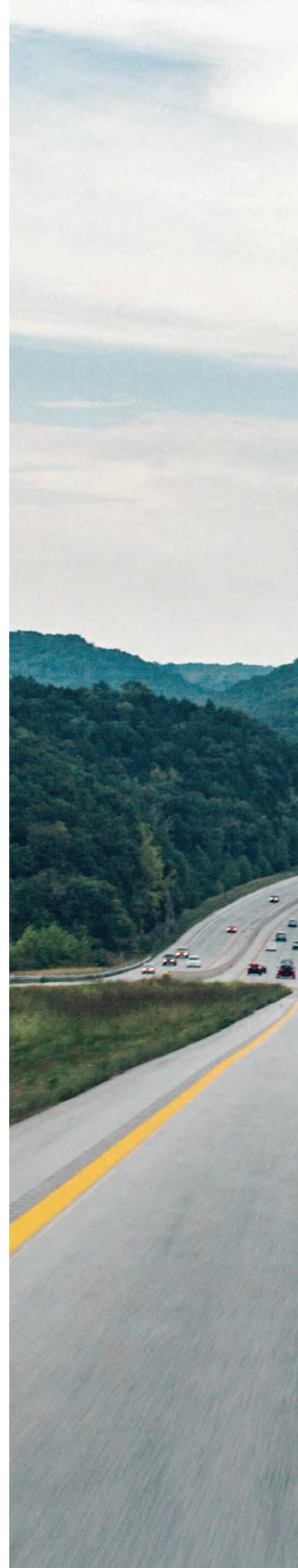
Alberta et Territoires du Nord-Ouest

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.

