



CAMVAP
PAVAC

Rapport annuel de 2021

PROGRAMME D'ARBITRAGE POUR LES VÉHICULES AUTOMOBILES DU CANADA

TABLE DES MATIÈRES

Programme d'arbitrage pour les véhicules automobiles du Canada	7
Accès au programme pour les consommateurs	8
Statistiques sur les décisions rendues dans le cadre du PAVAC.	8
Dispositions législatives provinciales et territoriales applicables.	8
Gouvernance du programme.....	9
Arbitres du PAVAC	10
Administrateurs provinciaux.....	10
Rapports annuels du PAVAC	10

Résultats du programme – 2021

Affaires traitées – 2021.....	11
Progression des demandes d'information – Cheminement tout au long du processus depuis l'accès au programme – 2021	11
Contact initial avec l'administrateur provincial du PAVAC – 2021.	12
Statistiques figurant sur le site Web – 2021	12
Système de gestion des réclamations – 2021.....	13
Résultats des sentences rendues dans le cadre du PAVAC – 2021.....	13
Ordonnances de rachat – 2021.....	14
Ordonnances de remboursement des réparations – 2021.....	14
Ordonnances de remboursement des menues dépenses – 2021	14
Types de véhicules et problèmes rencontrés par les consommateurs – 2021.....	15
Qui comparait aux auditions du PAVAC? – 2021	15
Temps de traitement des affaires – 2021	16
La COVID-19 en 2021	16
Auditions relatives à l'admissibilité – 2021.....	16
Inspections techniques - 2021	16
Coordonnées des administrateurs provinciaux	17
Coordonnées du siège social national	18

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

2021

David Adams (président) (CMAC)

Rawad Al Rabbat (CMAC)

Greg Basham (année partielle) (CAC)

Gary Frost (G)

Ed Hendricks (année partielle) (CAC)

Kelly Houston-Routley (G)

Denny Huyghebaert (année partielle) (G)

Brian Kingston (ACCV)

Adam Peters (année partielle) (G)

Tim Ryan (CADA)

Peggy Stokes (ACCV)

Darren Thomas (année partielle) (G)

Trevor Todd (ACC)

PERSONNEL

Stephen Moody (directeur général)

Silva Chan (coordonnatrice du programme)

Lillian Lian (aide-comptable/adjointe administrative)



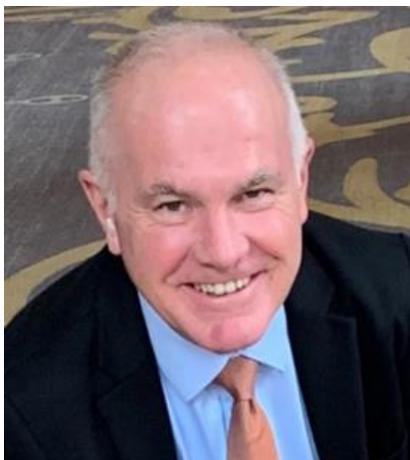
FABRICANTS PARTICIPANTS

Les fabricants de véhicules automobiles suivants, qui représentent plus de 85 % des ventes annuelles de véhicules automobiles, appuient le Programme d'arbitrage pour les véhicules automobiles du Canada (PAVAC). Depuis 27 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.

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



Au nom du conseil d'administration du Programme d'arbitrage des véhicules automobiles du Canada (PAVAC), c'est avec plaisir que je vous présente le rapport annuel de l'organisation pour l'année 2021. Pendant plus d'un quart de siècle, le PAVAC a démontré qu'un programme national de protection des consommateurs, dont les membres, principalement des fabricants et concessionnaires automobiles ainsi que l'Association des consommateurs du Canada, sont issus de l'ensemble des provinces et territoires, peut offrir aux consommateurs une solution rapide, conviviale et, j'ajouterais, efficace pour régler gratuitement certains problèmes liés à leurs véhicules automobiles.

Le présent rapport donne un aperçu de la structure et de la gouvernance du Programme d'arbitrage des véhicules automobiles du Canada; le lecteur y trouvera également les statistiques annuelles concernant les affaires traitées dans le cadre du programme en 2021, dont le nombre a augmenté d'environ 36 % comparativement à 2020, 212 affaires ayant été réglées au cours de la dernière année.

À l'instar de nombreuses autres organisations, le PAVAC a poursuivi ses activités tout en respectant les protocoles de la COVID-19 et a pu traiter un plus grand nombre d'affaires au fur et à mesure que les gouvernements provinciaux ont assoupli leurs règles, notamment en ce qui concerne la tenue des auditions. La COVID-19 a également eu pour effet d'accélérer, au PAVAC comme ailleurs, la transition vers un mode de fonctionnement virtuel efficace, axé sur l'utilisation des technologies web et vidéo pour le traitement de plusieurs affaires.

Dans bon nombre de cas, les rencontres en personne ont été délaissées au profit des vidéoconférences et parfois des appels conférences pour le traitement des réclamations, lorsque le fabricant et le consommateur y consentaient tous les deux. Nous nous attendons à ce que cette tendance se poursuive, car elle se traduit par des gains en efficacité ainsi que par une réduction des coûts pour le programme et pour les fabricants. La plupart des consommateurs se sont également montrés favorables à la tenue d'auditions sur le Web, en raison des délais nettement inférieurs qui s'y rattachent. Cela étant dit, la hausse des auditions à distance s'est accompagnée d'une augmentation du nombre d'inspections techniques menées par des tiers, l'arbitre ne pouvant évaluer les véhicules de la même façon que dans le cadre d'une audition en personne normale.

De plus, toutes les réunions du conseil d'administration et des comités ont été tenues en mode virtuel cette année, ce qui a permis de réduire les frais généraux du programme associés aux rencontres en personne, mais a aussi occasionné des inconvénients sur le plan de la collaboration et des relations entre les membres du conseil. D'autres innovations ont été apportées tout au long de l'année 2021, notamment le lancement d'un nouvel outil de contrôle de la qualité, soit le sondage précédant la décision. Cet outil permet d'interroger les consommateurs et les fabricants tout juste après l'audition et avant la communication de la sentence afin de veiller à ce que les arbitres retenus dans le cadre du

LETTRE DU PRÉSIDENT

programme fournissent constamment des services de grande qualité.

Vers la fin de l'année 2021, le conseil d'administration a approuvé plusieurs modifications à la Convention d'arbitrage qui seront pleinement mises en œuvre en 2022. Un des grands avantages d'un programme volontaire et collaboratif comme le PAVAC réside dans la possibilité d'étoffer, d'améliorer et d'adapter ses composantes de manière itérative et continue grâce aux efforts concertés de toutes les parties.

Je remercie le conseil d'administration, les membres de tous les comités du programme ainsi que les arbitres et les administrateurs provinciaux pour les fonctions qu'ils remplissent dans le cadre du programme.

Enfin, ce programme national peut aussi compter sur un personnel dévoué de trois personnes au siège social et c'est en grande partie grâce aux efforts communs que déploient Steve Moody, Silva Chan et Lillian Lian que le PAVAC connaît un si grand succès au fil des années. Merci à vous tous pour votre engagement continu.



Dave Adams
Président du Conseil d'administration du PAVAC

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 – 2021

AFFAIRES TRAITÉES – 2021

En 2021, 57 affaires avec arbitrage de plus ont été traitées comparativement à l'année 2020, ce qui représente une hausse de 45,97 %. Le nombre d'affaires avec conciliation a baissé de 8,33 % (deux affaires de moins) par rapport à l'année 2020. Pour sa part, le nombre d'affaires avec sentence rendue par consentement a augmenté de 12,50 %, soit une affaire de plus que l'année précédente. Au total, 212 affaires avec arbitrage, affaires avec conciliation et affaires avec sentence rendue par consentement ont été traitées en 2021 alors que ce nombre atteignait 156 en 2020, ce qui représente une hausse de 35,90 %. Qui plus est, 365 consommateurs qui avaient initialement contacté le PAVAC et enclenche le processus se sont ensuite retirés avant que l'arbitrage soit fixé. De plus, 19 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	34	3	1	38
Alberta	18	4	0	22
Saskatchewan	4	1	0	5
Manitoba	5	1	0	6
Ontario	83	11	6	100
Québec	21	2	2	25
Nouveau-Brunswick	3	0	0	3
Nouvelle-Ecosse	6	0	0	6
Ile-du-Prince-Edouard	0	0	0	0
Terre-Neuve-et-Labrador	6	0	0	6
Territoires du Nord-Ouest	1	0	0	1
Nunavut	0	0	0	0
Yukon	0	0	0	0
TOTAUX	181	22	9	212

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 – 2021

Les administrateurs provinciaux du PAVAC ont traité 1 526 nouvelles demandes d'information en 2021, soit 14,27 % de moins qu'en 2020 (1 780 demandes). En plus des demandes d'information par téléphone, les administrateurs provinciaux du PAVAC ont traité 193 nouvelles demandes d'information que les consommateurs ont présentées au moyen du site Web du PAVAC. Le nombre de feuilles de travail, soit le formulaire interne qui sert à ouvrir un dossier du PAVAC, a également augmenté pour atteindre 815, soit 3,89 %, ou 33, de moins qu'en 2020. Des 442 formulaires de réclamation envoyés aux consommateurs admissibles au programme, 282 ont été retournés au PAVAC par le consommateur. Il s'agit d'une hausse de 9,30 % par rapport aux données correspondantes de 2020, ce qui représente un taux de rendement de 64 %, soit un taux légèrement supérieur à celui de 2020.



1 719

Demandes d'information par téléphone et par le Web



815

Feuilles de travail traitées



442

Formulaires de réclamation postes



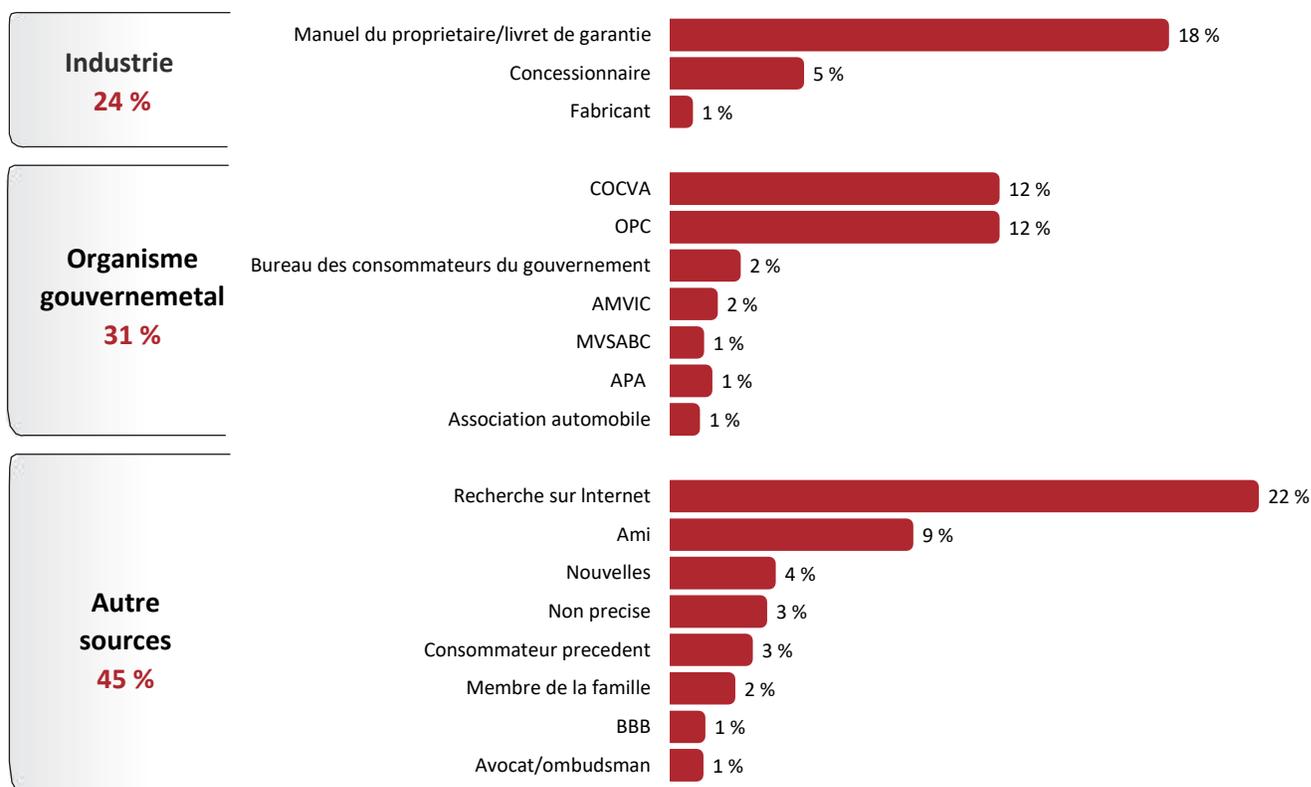
282

Formulaires de réclamation retournés

RÉSULTATS DU PROGRAMME – 2021

CONTACT INITIAL AVEC L'ADMINISTRATEUR PROVINCIAL DU PAVAC - 2021

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 - 2021

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.



35 607

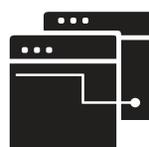
Vues
Web

11 %

Contacts en
français

89 %

Contacts en
anglais



9 722

Trafic-indirect -
reference



25 885

Trafic
Direct

RÉSULTATS DU PROGRAMME – 2021

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.

800

Comptes créés dans le SGR

SENTENCES RENDUES DANS LE CADRE DU PAVAC – 2021

Les résultats sont fondés sur 181 affaires avec arbitrage, deux affaires avec sentence additionnelle et neuf affaires avec sentence rendue par consentement. Les deux affaires avec sentence additionnelle correspondent aux affaires avec arbitrage traitées en 2020 qui ont donné lieu à une autre sentence en 2021 (une sentence exonérant le fabricant de toute responsabilité et une ordonnance de rachat sans réduction pour usure). Dans certains cas, les prix sont multiples.

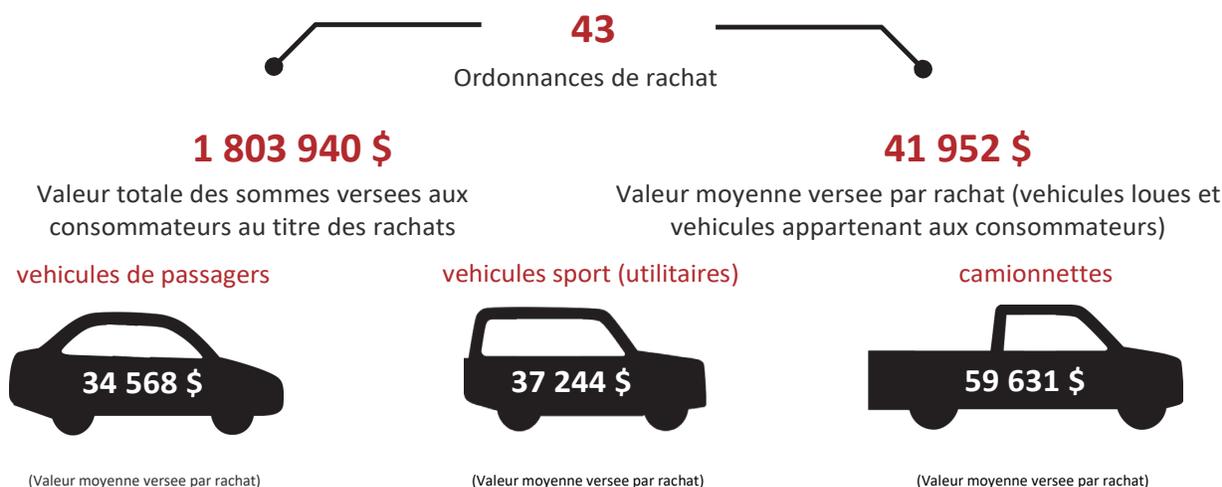
Province ou territoire	Rachat avec réduction pour usure	Rachat sans réduction pour usure	Remboursement des réparations	Exécution des réparations	Menus dépenses	Autres	L'arbitre n'a pas compétence	Le fabricant n'a aucune responsabilité pour toutes les questions soulevées	Nombre de sentences rendue
Colombie-Britannique	4	2	1	11	1	0	1	18	38
Alberta	7	0	0	6	2	0	0	6	21
Saskatchewan	1	0	0	3	0	0	0	0	4
Manitoba	0	1	0	1	0	0	0	3	5
Ontario	17	3	2	25	3	6	0	51	107
Québec	4	1	0	6	1	3	2	10	27
Nouveau-Brunswick	1	0	0	0	0	0	0	2	3
Nouvelle-Écosse	0	2	2	3	0	1	0	1	9
Île-du-Prince-Édouard	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Terre-Neuve-et-Labrador	0	0	0	1	0	0	1	5	7
Territoires du Nord-Ouest	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Nunavut	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Yukon	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAUX	34	9	5	56	7	10	4	97	222

En 2021, 97 cas se sont soldés par une sentence absolvant dégageant le fabricant de toute responsabilité. Dans l'ensemble, cela signifie que les consommateurs ont obtenu gain de cause pour tout ou une partie de leur demande dans 56,31 % des cas lorsque l'affaire est soumise à l'arbitrage. Si l'on ajoute les 22 sentences arbitrales conciliées au nombre total de cas arbitrés, de sentences supplémentaires et de sentences de consentement (244), les consommateurs ont obtenu gain de cause dans 60,25 % des cas.

RÉSULTATS DU PROGRAMME – 2021

ORDONNANCES DE RACHAT – 2021

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. Il y a eu sept rachats de plus en 2021 comparativement aux 36 rachats qui avaient été ordonnés en 2020. La valeur totale des sommes accordées au titre des rachats a baissé de 67 131 \$, tandis que la valeur moyenne accordée par rachat a diminué de 10 022 \$. Une ordonnance de rachat a été rendue dans 22,40% des affaires avec arbitrage, affaires avec sentence additionnelle et affaires avec sentence rendue par consentement (192 affaires). Aucune mini-fourgonnette n'a été rachetée en 2021.



ORDONNANCES DE REMBOURSEMENT DES RÉPARATIONS – 2021

Le PAVAC a traité deux demandes de remboursement des réparations de moins qu'en 2020. 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'ordonnance de remboursements pour réparation : 5

Valeur moyenne des remboursements : 1 189 \$

Valeur totale : 5 943 \$

ORDONNANCES DE REMBOURSEMENT DES MENUES DÉPENSES – 2021

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 2021, le paiement des menues dépenses a été accordé dans sept affaires pour un total de 2 442 \$, soit une somme moyenne de 349 \$ par affaire. Un remboursement des frais des tests de diagnostic a été accordé dans deux des quatre affaires, soit un montant total de 1 322 \$ ou un remboursement moyen de 331 \$. Le remboursement de ces frais est une mesure de redressement distincte qui permet aux consommateurs admissibles de réclamer jusqu'à 500 \$ pour des tests de diagnostic effectués avant l'audition.

Nombre d'ordonnances de remboursement des menues dépenses : 7

Valeur moyenne des remboursements autorisés : 349 \$

Valeur totale : 2 442 \$

RÉSULTATS DU PROGRAMME – 2021

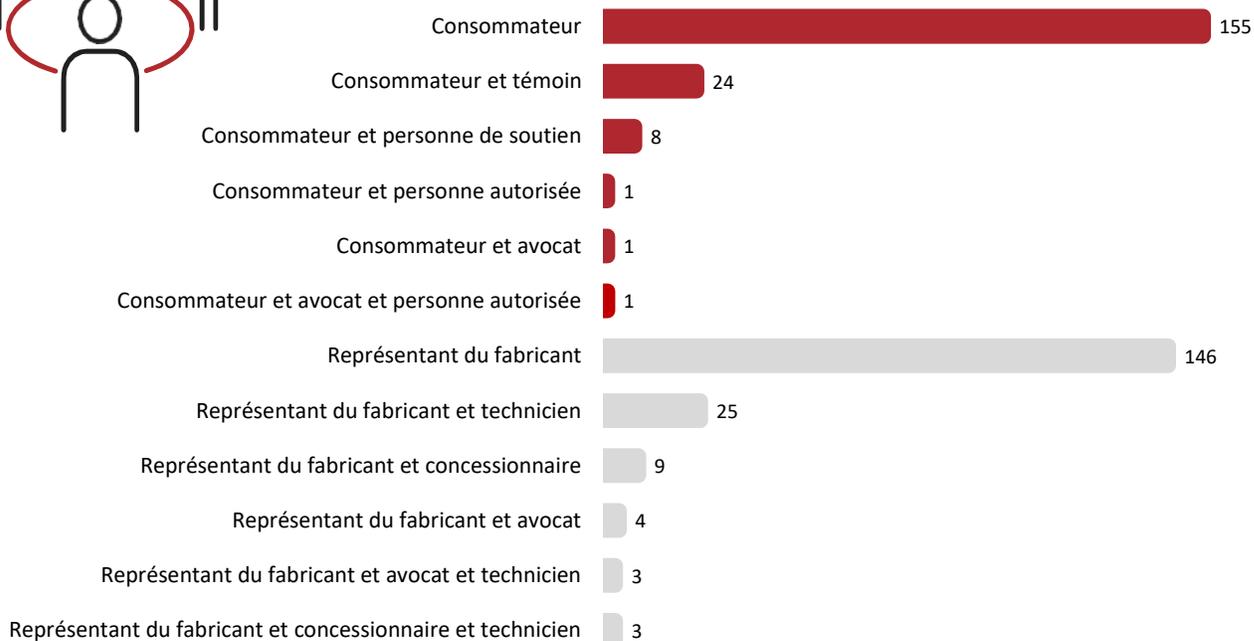
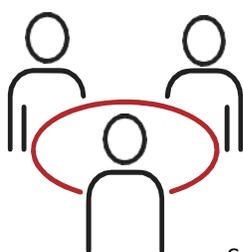
TYPES DE VÉHICULES ET PROBLÈMES RENCONTRÉS PAR LES CONSOMMATEURS – 2021

Les données concernant les problèmes rencontrés par les consommateurs sont relativement semblables à celles des années précédentes. Il faut toutefois signaler une légère hausse des problèmes d'ordinateur/d'électricité et une baisse des problèmes de moteur en 2021. Ce tableau correspond à 181 cas arbitrés et 9 cas de consentement.

	Total des affaires	Accessoires	Ventilation, chauffage-climatisation	Freins	Ordinateur/Électricité	Moteur	Exterieur	Interieur	Direction / Suspension	Transmission	Total des plaintes
Automobiles	59	5	6	3	20	12	12	4	3	16	81
Camionnettes	35	1	0	3	10	13	9	2	4	9	51
Mini Fourgonnettes	2	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2
Utilitaires Sport	94	7	11	5	39	27	25	4	5	12	135
TOTAUX	190	13	17	11	69	54	46	10	12	37	269

QUI COMPARAÎT AUX AUDITIONS DU PAVAC? – 2021

Les résultats de l'année 2020 montrent une hausse du recours à un représentant de la part des fabricants ainsi qu'une augmentation du nombre d'avocats représentant une partie aux auditions.



RÉSULTATS DU PROGRAMME – 2021

TEMPS DE TRAITEMENT DES AFFAIRES – 2021

Le temps de total de traitement des affaires est passé à 164,14 jours en 2021. Si l'on exclut 40 affaires dont le délai de traitement dépasse 250 jours, le délai moyen de traitement est réduit à 111,59 jours. En outre, 47 cas, soit 25 % de tous les cas d'adjudication et de consentement, ont été traités en moins de 70 jours. Les cas sont devenus plus complexes, un plus grand nombre d'entre eux nécessitant une audience d'admissibilité et un examen technique : un examen technique a été effectué dans au moins 100 cas. Ces changements, ainsi que les reports liés à COVID-19, ont un impact direct sur le temps de traitement des dossiers. Il est désormais possible de calculer avec précision l'effet des audiences d'admissibilité sur le délai de traitement des dossiers. Cette question est abordée ci-dessous.

LA COVID-19 EN 2021

Le PAVAC a continué à s'adapter aux restrictions imposées par les autorités gouvernementales et, au besoin, a suspendu toutes les activités lorsque des déplacements devaient être faits par l'arbitre, le fabricant, l'inspecteur technique et le consommateur. Les administrateurs provinciaux ont travaillé avec diligence afin d'assurer le traitement du nombre élevé de réclamations qui ont été mises en attente en raison de ces restrictions.

AUDITIONS RELATIVES À L'ADMISSIBILITÉ – 2021

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 63 affaires en 2021, soit 33 % des 181 affaires avec arbitrage et des 9 affaires avec sentence rendue par consentement (190 affaires au total) qui se sont terminées en 2021. Des affaires au cours desquelles une audition relative à l'admissibilité a été tenue dans le cadre du processus, 78 % ont été jugées admissibles à une audition sur le fond, tandis que 22 % ont été jugées inadmissibles au PAVAC (63 auditions relatives à l'admissibilité, soit 49 affaires jugées admissibles et 14 jugées inadmissibles). Le processus des auditions relatives à l'admissibilité s'est étalé en moyenne sur une période de 26 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 - 2021

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 100 affaires, soit 53 % des 181 affaires avec arbitrage et des 9 affaires avec sentence rendue par consentement (190 affaires au total) qui se sont terminées en 2021. Le processus d'inspection technique s'est étalé sur une moyenne de 86 jours, compte tenu des délais liés à la COVID-19 et du temps nécessaire pour établir le calendrier, mener l'inspection, préparer le rapport connexe et permettre aux parties d'y répondre dans les sept jours suivant sa réception. La croissance des inspections techniques dans le cadre du processus du PAVAC a également un impact important sur le calendrier global du PAVAC.

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
1190, rue Mellville, bureau 500, Vancouver (Colombie-Britannique) V6E 3W1
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.

