



CAMVAP
PAVAC

Rapport annuel de 2022

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 – 2022

Affaires traitées – 2022.....	11
Progression des demandes d'information – Cheminement tout au long du processus depuis l'accès au programme – 2022	11
Contact initial avec l'administrateur provincial du PAVAC – 2022.	12
Statistiques figurant sur le site Web – 2022	12
Système de gestion des réclamations – 2022.....	13
Résultats des sentences rendues dans le cadre du PAVAC – 2022.....	13
Ordonnances de rachat – 2022.....	14
Ordonnances de remboursement des réparations – 2022.....	14
Ordonnances de remboursement des menues dépenses – 2022	14
Types de véhicules et problèmes rencontrés par les consommateurs – 2022.....	15
Qui comparait aux auditions du PAVAC? – 2022	15
Temps de traitement des affaires – 2022	16
La COVID-19 en 2022	16
Auditions relatives à l'admissibilité – 2022.....	16
Inspections techniques - 2022	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

2022

David Adams (président) (CMAC)

Rawad Al Rabbat (CMAC)

Gary Frost (G)

Ed Hendricks (CAC)

Kelly Houston-Routley (G)

Brian Kingston (ACCV)

Tim Ryan (CADA)

Peggy Stokes (ACCV)

Darren Thomas (année partielle) (G)

Trevor Todd (ACC)

Elaine Vale (année partielle) (G)

PERSONNEL

Stephen Moody (directeur général)

Silva Chan (coordonnatrice du programme)

Lillian Lian (aide-comptable/adjointe administrative)



FABRICANTS PARTICIPANTS

Les constructeurs suivants, représentant environ 85 % des ventes annuelles de véhicules, participent au Programme d'arbitrage pour les véhicules automobiles du Canada (PAVAC). Depuis 28 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.
Lucid Motors Canada ULC
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



J'ai le plaisir de vous faire parvenir le rapport annuel 2022, le 28e anniversaire du PAVAC. Je trouve gratifiant, sur le plan personnel, d'être l'un des fondateurs de ce programme de résolution des litiges innovant et indépendant qui sert les Canadiens de tout le pays depuis plus d'un quart de siècle.

Le PAVAC continue à servir les résidents du Canada dans toutes les provinces et territoires, en leur donnant accès aux propriétaires de véhicules à des services d'arbitrage auprès des constructeurs participants. Nous offrons nos services non seulement dans les grandes villes, mais également dans les petites communautés du pays. Cet accès personnalisé au programme est l'un de ses avantages, puisque les audiences et les inspections des véhicules sont réalisées dans ou très près de la communauté dans laquelle habite le consommateur.

Comparé à un régime régulé, le modèle alternatif de résolution des litiges du PAVAC favorise une grande réactivité. De ce fait, le conseil d'administration du programme y apporte des changements selon les besoins, pour refléter au plus près l'environnement actuel et progresser en même temps que les tendances des consommateurs et des constructeurs automobiles.

Des changements visant à mettre à jour le calcul des rachats et à autoriser les audiences par téléconférence approuvés par le conseil d'administration l'année précédente ont été mis en œuvre dès avril 2022. D'autres modifications impliquant la gouvernance, la transition du siège social vers le télétravail et toutes les mises à jour nécessaires aux systèmes d'exploitation ont été apportées, dans l'objectif d'assurer un fonctionnement continu et simplifié du programme à un coût légèrement inférieur pour les financeurs.

En 2022, les contacts initiaux ont augmenté de 9,6 %, totalisant 1 886 nouveaux appels téléphoniques. Malgré l'augmentation des contacts, le nombre de cas gérés a poursuivi sa tendance à la baisse, pour atteindre un total de 138 cas en 2022.

En fin d'année 2022, les restrictions sur les rassemblements dues à la pandémie de COVID-19 ont été levées, permettant aux arbitres et aux consommateurs de réaliser l'essai routier pendant l'audience, avec tous les participants présents dans le véhicule.

Le PAVAC est offert aux consommateurs sur la base du volontariat. Bien que les consommateurs aient d'autres solutions à leur disposition, y compris les tribunaux, le conseil d'administration s'efforce de respecter l'essence du PAVAC en offrant une option définitive rapide, gratuite et conviviale pour encourager les consommateurs à utiliser ses services.

LETTRE DU PRÉSIDENT

J'aimerais appuyer sur le travail réalisé par le conseil d'administration du PAVAC, un conseil composé d'un mélange unique de représentants du gouvernement, du secteur automobile et des consommateurs. Le travail du conseil et des comités constitués continue de promouvoir l'innovation et la réactivité du PAVAC. Je souhaite remercier personnellement tous les membres du conseil pour leur engagement envers le programme.

Il est également important d'évoquer le travail des administrateurs, arbitres et inspecteurs techniques provinciaux qui mettent leur expertise au service du PAVAC.

Le PAVAC fonctionne grâce à eux.

Enfin, il serait indélicat de ne pas souligner le travail exceptionnel réalisé par le personnel du bureau du PAVAC. Cette équipe, composée de trois personnes, a encore une fois géré ce fantastique programme avec efficacité en 2022. Au nom de tous les membres du conseil d'administration, je vous adresse nos sincères remerciements.



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 du programme, tout en veillant à son efficacité. Les opérations journalières du programme sont gérées à partir d'un bureau virtuel par le Directeur général et deux membres du personnel.

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 – 2022

AFFAIRES TRAITÉES – 2022

Le nombre de cas arbitrés en 2022 a baissé de 78 cas, ou 43,09 % par rapport à 2021. Nous avons enregistré le même nombre de cas de conciliation qu'en 2021. Les ordonnances consenties ont augmenté de 4 cas, ou 44,44 %, par rapport à 2021. Enfin, en englobant les cas arbitrés, conciliés et consentis, 138 cas au total ont été gérés en 2022, ce qui représente une baisse de 34,91 % en comparaison aux 212 cas gérés en 2021.

Qui plus est, 279 consommateurs qui avaient initialement contacté le PAVAC et enclenché le processus se sont ensuite retirés avant que l'arbitrage soit fixé. De plus, 8 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	9	3	0	12
Alberta	12	0	3	15
Saskatchewan	1	1	0	2
Manitoba	0	1	0	1
Ontario	61	11	9	81
Québec	15	3	0	18
Nouveau-Brunswick	0	0	0	0
Nouvelle-Ecosse	4	2	0	6
Ile-du-Prince-Edouard	0	1	0	1
Terre-Neuve-et-Labrador	1	0	1	2
Territoires du Nord-Ouest	0	0	0	0
Nunavut	0	0	0	0
Yukon	0	0	0	0
TOTAUX	103	22	13	138

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 – 2022

En 2022, les administrateurs provinciaux du PAVAC ont géré 1 672 nouvelles demandes par téléphone, une augmentation de 9,57 % par rapport aux 1 526 demandes effectuées en 2021. En plus des appels téléphoniques, les administrateurs provinciaux du PAVAC ont géré 194 nouvelles demandes soumises par les consommateurs par le biais du site Web. Le personnel du PAVAC a rempli 607 fiches de qualification, un outil interne utilisé pour évaluer les cas du PAVAC, ce qui représente une baisse de 208 fiches ou 25,52 % par rapport à 2021. Sur les 326 fiches envoyées aux consommateurs admissibles au programme, 188 ont été renvoyées au PAVAC. Cela représente une baisse de 6,43 % par rapport à 2021 et un taux de renvoi de 57,36 %, ce qui est légèrement inférieur au taux de renvoi de 2021.



1 866

Demandes d'information par téléphone et par le Web



607

Feuilles de travail traitées



326

Formulaires de réclamation postes



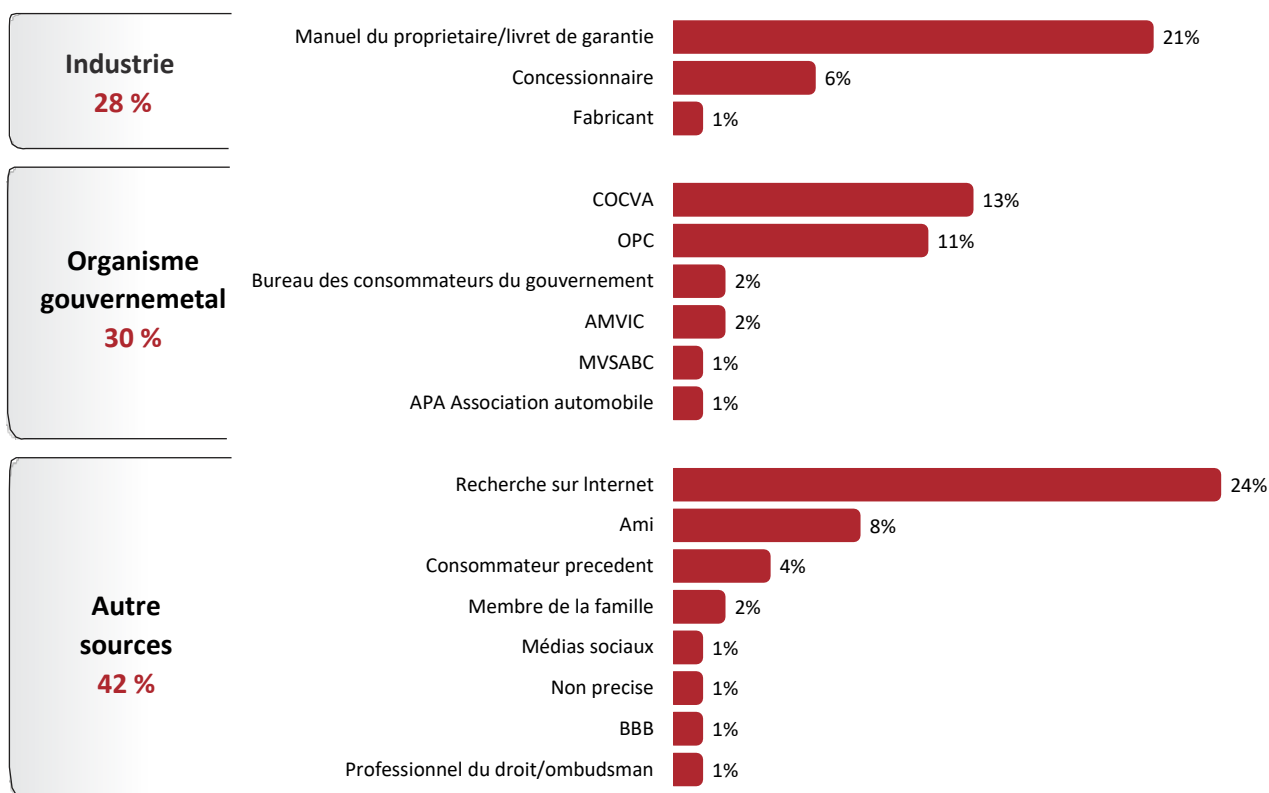
188

Formulaires de réclamation retournés

RÉSULTATS DU PROGRAMME – 2022

CONTACT INITIAL AVEC L'ADMINISTRATEUR PROVINCIAL DU PAVAC - 2022

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 - 2022

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.



32 797

Vues Web

11 %

Contacts en français



10 513

Trafic-indirect - référence



22 284

Trafic Direct

RÉSULTATS DU PROGRAMME – 2022

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.

593

Comptes créés dans le SGR

SENTENCES RENDUES DANS LE CADRE DU PAVAC – 2022

Les résultats ci-après prennent en compte 103 cas arbitrés, 5 cas d'ordonnance supplémentaire et 13 cas d'ordonnance consentie. Les 5 cas d'ordonnance supplémentaire sont ceux de cas arbitrés en 2021 ayant entraîné une ordonnance supplémentaire en 2022 (2 rachats avec une réduction d'utilisation, 2 rachats sans réduction d'utilisation et 1 réparation). Certains cas ont obtenu plusieurs ordonnances.

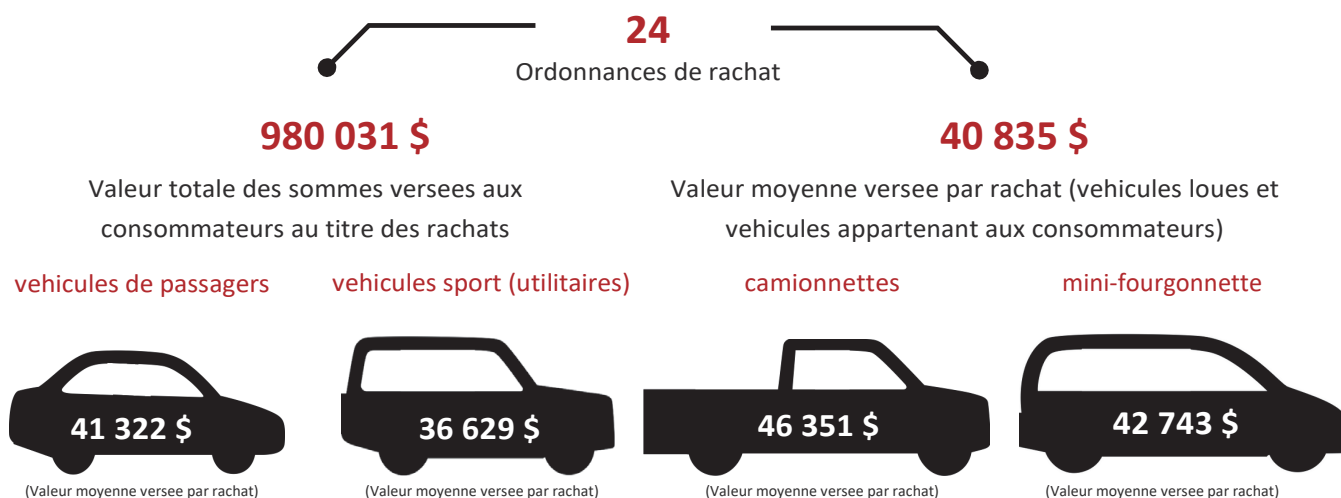
Province ou territoire	Rachat avec réduction pour usure	Rachat sans réduction pour usure	Remboursement des réparations	Exécution des réparations	Menues dépenses	Autres	L'arbitre n'a pas compétence	Le fabricant n'a aucune responsabilité pour toutes les questions soulevées	Nombre de sentences rendue
Colombie- Britannique	4	1	0	1	0	0	0	5	11
Alberta	2	4	0	2	0	4	1	4	17
Saskatchewan	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Manitoba	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ontario	9	1	5	31	2	7	1	26	82
Québec	1	0	1	7	0	4	0	8	21
Nouveau- Brunswick	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Nouvelle-Écosse	1	0	2	1	0	0	0	1	5
Île-du-Prince- Édouard	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Terre-Neuve-et- Labrador	0	1	0	2	0	1	0	0	4
Territoires du Nord-Ouest	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Nunavut	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Yukon	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAUX	17	7	8	44	3	16	2	44	141

En 2022, 44 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 57,28 % des cas lorsque l'affaire est soumise à l'arbitrage. Si l'on ajoute les 23 sentences arbitrales conciliées au nombre total de cas arbitrés, de sentences supplémentaires et de sentences de consentement (144), les consommateurs ont obtenu gain de cause dans 69,45 % des cas.

RÉSULTATS DU PROGRAMME – 2022

ORDONNANCES DE RACHAT – 2022

En raison des changements apportés à la formule de calcul de la réduction d'utilisation en septembre 2018, certains consommateurs peuvent constater une augmentation des montants de rachat accordés. En 2022, il y a eu 19 rachats de moins que les 43 rachats ordonnés en 2021. La valeur totale des sommes accordées au titre des rachats a baissé de 823 909 \$, tandis que la valeur moyenne accordée par rachat a diminué de 1 117 \$. Une ordonnance de rachat a été rendue dans 22,22% des affaires avec arbitrage, affaires avec sentence additionnelle et affaires avec sentence rendue par consentement (108 affaires).



ORDONNANCES DE REMBOURSEMENT DES RÉPARATIONS – 2022

Le PAVAC a géré trois cas de remboursement de réparation de plus qu'en 2021. 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 : 8

Valeur moyenne des remboursements : 925 \$

Valeur totale : 7 397 \$

ORDONNANCES DE REMBOURSEMENT DES MENUES DÉPENSES – 2022

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 2022, le paiement des menues dépenses a été accordé dans trois affaires pour un total de 901 \$, soit une somme moyenne de 300 \$ par affaire. Un remboursement des frais des tests de diagnostic a été accordé dans deux des trois affaires, soit un montant total de 632 \$ ou un remboursement moyen de 300 \$. 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 : 3

Valeur moyenne des remboursements autorisés : 300 \$

Valeur totale : 901 \$

RÉSULTATS DU PROGRAMME – 2022

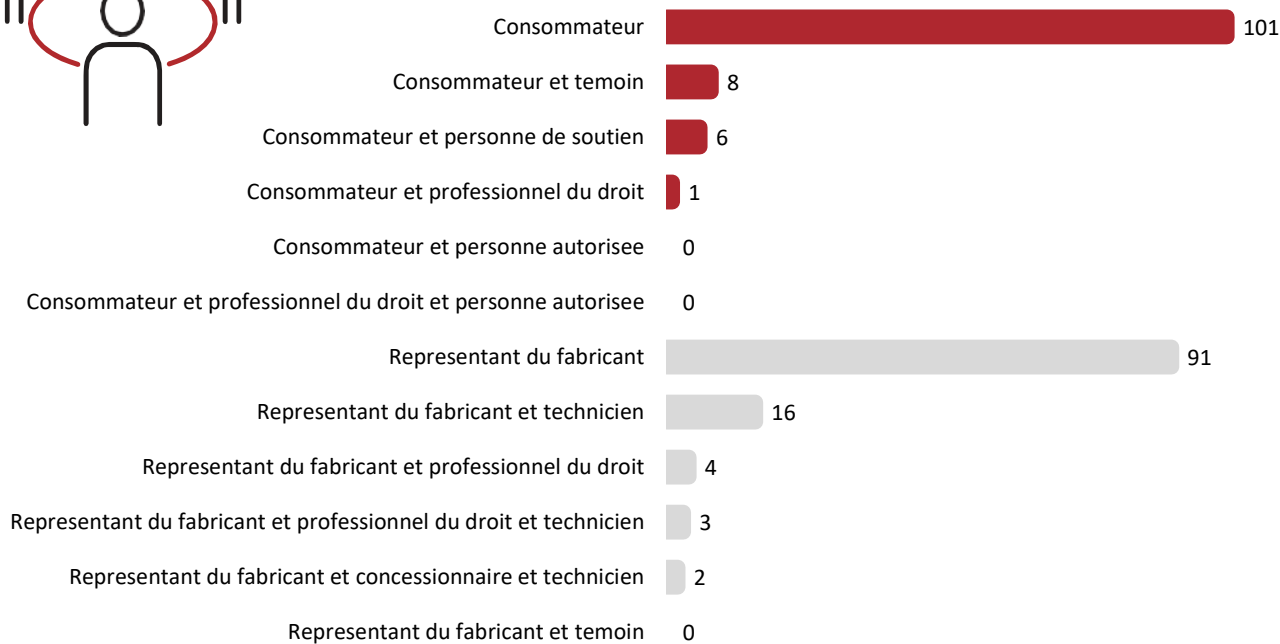
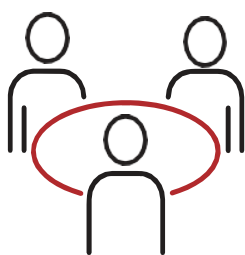
TYPES DE VÉHICULES ET PROBLÈMES RENCONTRÉS PAR LES CONSOMMATEURS – 2022

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 2022. Ce tableau correspond à 103 cas arbitrés et 13 cas de consentement.

	Total des affaires	Accessoires	Ventilation, chauffage-climatisation	Freins	Ordinateur/Électricité	Moteur	Exterieur	Interieur	Direction / Suspension	Transmission	Total des plaintes
Automobiles	37	0	3	2	15	10	8	3	3	6	50
Camionnettes	14	0	0	1	2	1	6	0	6	2	18
Mini Fourgonnettes	4	0	0	0	1	2	3	0	0	0	6
Utilitaires Sport	61	0	3	4	23	15	14	2	7	8	76
TOTAUX	116	0	6	7	41	28	31	5	16	16	150

QUI COMPARAÎT AUX AUDITIONS DU PAVAC? – 2022

Les résultats de 2022 révèlent une baisse de la représentation des consommateurs et de leurs témoins, ainsi qu'une baisse de la représentation des constructeurs et de leurs témoins. Les données indiquent une augmentation du nombre de consommateurs assistant à l'audience sans être accompagnés.



RÉSULTATS DU PROGRAMME – 2022

TEMPS DE TRAITEMENT DES AFFAIRES – 2022

Le temps de total de traitement des affaires est passé à 126,57 jours en 2022. Si l'on exclut 10 affaires dont le délai de traitement dépasse 250 jours, le délai moyen de traitement est réduit à 100,65 jours. En outre, 34 cas, soit 29,31 % 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 48 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 2022

Le PAVAC a adapté les restrictions sanitaires imposées par le gouvernement en prenant des mesures sanitaires strictes (port du masque ou d'une protection faciale et distanciation sociale) pendant les audiences en présentiel et les inspections techniques. De plus, le PAVAC a compris l'importance d'offrir des alternatives aux audiences en présentiel. De ce fait, les parties ont maintenant la possibilité, sur accord mutuel, d'assister aux audiences par vidéoconférence. Cette approche souligne l'engagement du PAVAC à offrir un service de résolution des litiges flexible et accessible pour toutes les parties impliquées. Grâce à une communication efficace et à l'utilisation de technologies modernes, les administrateurs provinciaux ont pu gérer la résolution des plaintes à distance, réduisant les retards et offrant aux requérants des services rapides et efficaces, malgré les circonstances difficiles.

AUDITIONS RELATIVES À L'ADMISSIBILITÉ – 2022

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 27 affaires en 2022, soit 23,27 % des 103 affaires avec arbitrage et des 13 affaires avec sentence rendue par consentement (116 affaires au total) qui se sont terminées en 2022. Des affaires au cours desquelles une audition relative à l'admissibilité a été tenue dans le cadre du processus, 65,31 % ont été jugées admissibles à une audition sur le fond, tandis que 34,69 % ont été jugées inadmissibles au PAVAC (49 auditions relatives à l'admissibilité, soit 32 affaires jugées admissibles et 17 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 - 2022

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 48 affaires, soit 41,38 % des 103 affaires avec arbitrage et des 13 affaires avec sentence rendue par consentement (116 affaires au total) qui se sont terminées en 2022. Le processus d'inspection technique s'est étalé sur une moyenne de 65 jours, compte tenu 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
2, avenue St. Clair Est, bureau 1800, Toronto (Ontario) M4V 1L5
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
3438 78e Avenue NO, Edmonton (Alberta) T6B 2X9
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 Melville, bureau 500, Vancouver (Colombie-Britannique) V6E 3W1
Tél : 1-800-207-0685 ou dans la région de Vancouver 604-682-6280 poste 409
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
330, Highway 7 Est Unité 305 Richmond Hill (Ontario) L4B 3P8

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.

