



CAMVAP
PAVAC

Rapports annuels de 2012 et 2013

Programme d'arbitrage pour les véhicules automobiles du Canada

www.pavac.ca



Table des matières

Programme d'arbitrage pour les véhicules automobiles du Canada.....	4
Accès au programme pour les consommateurs.....	4
Gouvernance du programme	4
Arbitres du PAVAC.....	5
Dispositions législatives provinciales et territoriales applicables.....	5
Administrateurs provinciaux.....	5
Résultats du programme pour 2012.....	6
Affaires traitées – 2012	6
Progression des demandes d'information – 2012.....	6
Résultats des sentences rendues dans le cadre du PAVAC – 2012.....	7
Ordonnances de rachat – 2012.....	7
Ordonnances de remboursement des réparations – 2012	7
Ordonnances de remboursement des menues dépenses – 2012	8
Qui comparaît aux auditions du PAVAC? – 2012.....	8
Types de véhicules et problèmes rencontrés par les consommateurs – 2012.....	8
Temps de traitement des affaires – 2012	9
Résultats du programme pour 2013.....	9
Affaires traitées – 2013	9
Progression des demandes d'information – 2013.....	9
Résultats des sentences rendues dans le cadre du PAVAC – 2013	10
Ordonnances de rachat – 2013.....	10
Ordonnances de remboursement des réparations – 2013	10
Ordonnances de remboursement des menues dépenses – 2013	11
Qui comparaît aux auditions du PAVAC? – 2013.....	11
Types de véhicules et problèmes rencontrés par les consommateurs – 2013.....	11
Temps de traitement des affaires – 2013	11
Coordonnées des administrateurs provinciaux et du siège social national.....	12



Rapports annuels de 2012 et 2013

Organisations et gouvernements 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) (jusqu'en 2013, portait le nom d'Association des fabricants internationaux d'automobiles du Canada (AIAMC))

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 et Nunavut

Composition du conseil d'administration de 2012

David Adams – président (AIAMC), Suzanne Bonnell-Burley (G), Anthony Cornacchia (AIAMC), Michael Gagnon (G) (année partielle), Cheryle Gallant (G), Gary Frost (G), Mark Nantais (ACCV), Susan Walker (ACCV) (année partielle), Peggy Stokes (ACCV) (année partielle), James Savary (ACC), Tim Ryan (CADA), Trevor Todd (ACC)

Composition du conseil d'administration de 2013

David Adams – président (CMAC), Suzanne Bonnell-Burley (G), Anthony Cornacchia (CMAC), Sandra Hayduk (G), Gary Frost (G) (année partielle), Claude Pinault (G) (année partielle), Mark Nantais (ACCV), Peggy Stokes (ACCV), James Savary (ACC) (année partielle), James Stauch (ACC) (année partielle), Darren Thomas (G) (année partielle), Tim Ryan (CADA), Trevor Todd (ACC)

Personnel

Stephen Moody (directeur général)

Arlene Weijers (coordonnatrice du programme)

Nancy Malcolm /Lillian Lian (aide-comptable/adjointe administrative)

Fabricants participants

Chrysler Canada Inc.

Ford du Canada, Limitée

General Motors du Canada Limitée

Groupe Volkswagen Canada Inc.

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.

Volvo Cars of Canada Corp.



Programme d'arbitrage pour les véhicules automobiles du Canada

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

Veillez lire les résultats attentivement. Le programme fonctionne. Il est soutenu et financé par les fabricants de véhicules automobiles, tandis que les 13 gouvernements provinciaux et territoriaux qui en sont membres participent à sa gouvernance. Le conseil d'administration du PAVAC compte des membres qui proviennent de l'Association des consommateurs du Canada et qui représentent les intérêts des consommateurs, ainsi que des membres qui représentent les concessionnaires autorisés de véhicules neufs du Canada.

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.



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.



Gouvernance du programme

Le PAVAC est un organisme sans but lucratif constitué 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 par 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 dix-neuf ans. Étant donné qu'il est le fruit d'une initiative volontaire, le programme peut évoluer et a effectivement évolué 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 sept 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 cas. 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.

Arbitres du PAVAC

Les arbitres qui fournissent des services au PAVAC proviennent de groupes professionnels et de milieux divers 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 soumise à l'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.

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.

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 adressent 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.pavac.ca ou www.camvap.ca.



Résultats du programme pour 2012

Affaires traitées - 2012

Le nombre total d'affaires traitées en 2012 a baissé de 44 par rapport à 2011, soit 203 affaires avec arbitrage, 16 affaires avec conciliation et 20 affaires avec sentence rendue par consentement. Le plus grand changement a été observé dans les affaires avec arbitrage. De plus, 38 autres affaires ont été retirées par le consommateur et cinq (5) affaires ont été jugées inadmissibles au programme au cours des étapes précédant l'arbitrage.

Province/Territoire	Nombre d'affaires avec arbitrage	Nombre d'affaires avec conciliation	Nombre d'affaires avec sentence rendue par consentement	Totaux
Colombie-Britannique	18	1	0	19
Alberta	31	0	1	32
Saskatchewan	3	0	0	3
Manitoba	5	0	0	5
Ontario	92	1	10	103
Québec	36	10	8	54
Nouveau-Brunswick	2	0	1	3
Nouvelle-Écosse	10	3	0	13
Île-du-Prince-Édouard	0	0	0	0
Terre-Neuve-et-Labrador	6	1	0	7
Territoires du Nord-Ouest	0	0	0	0
Nunavut	0	0	0	0
Yukon	0	0	0	0
Totaux	203	16	20	239

Les affaires avec arbitrage sont celles où 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 où le consommateur et les fabricants conviennent de régler leur différend sans devoir se soumettre à une audition.

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

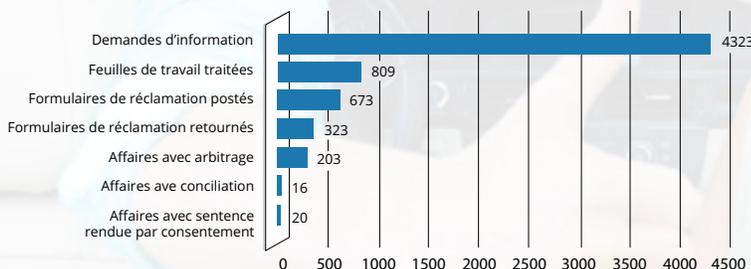
Progression des demandes d'information - 2012 - Accès au PAVAC et aux différentes étapes du processus

Les administrateurs provinciaux ont traité 4 323 nouveaux appels de mise en contact des consommateurs en 2012, soit 369 de moins que l'année précédente.

Les 4 323 appels de mise en contact reçus en 2012 ont donné lieu à l'envoi de 673 demandes à des consommateurs admissibles, dont 323 (47,8 %) ont été retournées au PAVAC par le consommateur.

Étant donné que les affaires se terminent rarement à l'intérieur du délai de déclaration de l'année civile où elles ont débuté, le nombre d'affaires traitées ne correspond pas au nombre d'affaires reçues chaque année. En plus des 239 affaires mentionnées ci-dessus, 36 affaires ont été retirées par le consommateur après le début du processus et cinq affaires ont été jugées inadmissibles à l'arbitrage.

Progression des demandes d'information - 2012



Étant donné qu'environ 1 520 000 véhicules neufs admissibles au PAVAC ont été vendus sur le marché canadien en 2011 et que six autres millions de véhicules admissibles ont été vendus au cours des quatre années précédentes, il est permis d'affirmer que le pourcentage de véhicules pour lesquels le consommateur et le fabricant doivent recourir aux services du PAVAC afin de régler leurs différends est infime.

Résultats des sentences rendues dans le cadre du PAVAC – 2012

(Données fondées sur 203 affaires avec arbitrage et 20 affaires avec sentence rendue par consentement)

Province ou territoire	Rachat avec réduction pour usure	Rachat sans réduction pour usure	Remboursement des réparations	Exécution des réparations	Menues dépenses	Autre sentence par consentement	Le fabricant n'a aucune responsabilité pour toutes les questions soulevées	L'arbitre n'a pas compétence	Nombre de sentences rendues
Colombie-Britannique	4	1	0	6	1	0	3	8	23
Alberta	7	1	3	7	2	1	1	13	35
Saskatchewan	0	0	0	1	0	0	1	1	3
Manitoba	1	0	0	3	0	0	0	1	5
Ontario	25	3	2	18	3	10	4	44	109
Québec	7	2	1	2	0	9	1	23	45
Nouveau-Brunswick	0	1	0	1	0	1	0	0	3
Nouvelle-Écosse	7	0	1	1	0	0	1	1	11
Île-du-Prince-Édouard	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Terre-Neuve-et-Labrador	1	1	0	2	0	0	0	3	7
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	52	9	7	41	6	21	11	94	241

Le taux de succès des consommateurs s'établit à 62 % lorsque les 203 affaires avec arbitrage et 20 affaires avec sentence rendue par consentement sont comparées aux 85 affaires où le fabricant a eu gain de cause pour toutes les questions soulevées à l'arbitrage. Lorsque les 16 affaires avec conciliation sont prises en compte, le taux de succès des consommateurs s'élève à 64 %.

Ordonnances de rachat – 2012

Nombre de rachats	61
Valeur totale des sommes versées aux consommateurs au titre des rachats	\$1 794 094 \$
Moyenne de la valeur versée par rachat (véhicules loués et véhicules appartenant aux consommateurs)	29 411 \$

En 2012, neuf ordonnances de rachat de véhicules de moins ont été rendues. Ce nombre semble être proportionnel au nombre total d'affaires traitées au cours de l'année.

Ordonnances de remboursement des réparations – 2012

Nombre de remboursements versés aux consommateurs	8
Valeur totale des remboursements	26 492 \$
Valeur moyenne du remboursement versé par réclamation	3 312 \$

Le nombre d'ordonnances de remboursement des réparations a baissé par rapport aux 11 ordonnances rendues en 2011. Cependant, le montant total versé par réclamation a doublé en 2012, passant de 1 556 \$ à 3 312 \$.

Ordonnances de remboursement des menues dépenses – 2012

Nombre de remboursements des menues dépenses versés	6
Valeur totale des menues dépenses remboursées	936,71 \$
Moyenne de la somme remboursée au titre des menues dépenses	156,12 \$

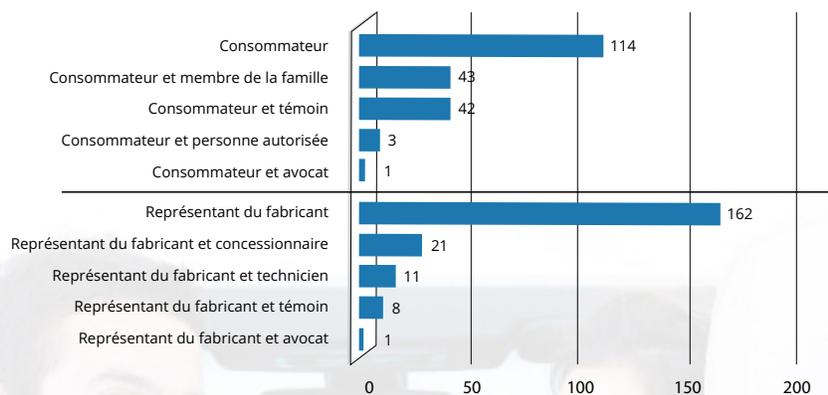
Une ordonnance de moins a été rendue en 2012 au titre du remboursement des menues de dépenses par rapport à 2011, mais le montant global a baissé sensiblement comparativement à la somme moyenne de 1 787 \$ versée au cours de l'année précédente. Cette ordonnance est rarement demandée, étant donné que bon nombre des véhicules examinés dans le cadre d'un litige soumis au PAVAC sont utilisés depuis trois ans tout au plus et que les consommateurs engagent très rarement le type de dépenses que vise cette ordonnance.

Qui comparaît aux auditions du PAVAC? – 2012

Les consommateurs ont comparu seuls aux auditions du PAVAC dans 56 % des affaires. Un seul consommateur a utilisé les services d'un avocat, tandis que trois consommateurs ont demandé à une autre personne de les représenter ou ont autorisé une autre personne à le faire. Dans 21 % des cas, le consommateur s'est fait accompagner d'un témoin afin que cette personne présente des éléments de preuve susceptibles de favoriser sa cause. La documentation du PAVAC encourage le consommateur à se faire accompagner de témoins pouvant les aider à présenter leur cause à l'arbitre.

Les fabricants ont comparu seuls dans 80 % des cas et se sont fait accompagner d'un représentant ou technicien du concessionnaire dans 15 % des cas. Un fabricant a utilisé les services d'un avocat dans un cas. Sauf en ce qui concerne cette dernière affaire, ces données se comparent à celles de l'année précédente.

Représentation aux auditions – 2012



Types de véhicules et problèmes rencontrés par les consommateurs – 2012

Les données relatives aux problèmes que les consommateurs ont rencontrés sont demeurées relativement stables d'une année à l'autre; les plaintes les plus fréquemment formulées concernent encore les problèmes touchant le moteur et la transmission.

	Total des affaires	Accessoires	Ventilation, chauffage-climatisation	Freins	Ordinateur/Électricité	Moteur	Extérieur	Intérieur	Direction/Suspension	Transmission	Totaux
Automobiles	77	5	3	4	15	22	22	6	18	24	119
Camionnettes	53	1	0	0	5	17	8	3	9	23	66
Mini fourgonnettes	17	0	2	1	6	3	7	0	2	2	23
Utilitaires Sport	76	2	5	5	10	18	20	6	7	17	90
Totaux	223	8	10	10	36	60	57	15	36	66	298

Temps de traitement des affaires – 2012

Le temps de traitement des affaires du PAVAC varie d'une année à l'autre. En 2012, le temps total de traitement des affaires a atteint 79,8 jours. Les cas qui n'ont nécessité qu'une seule audition et où aucune inspection technique n'a été ordonnée représentent 49 % des affaires, lesquelles ont été traitées en moyenne en 57 jours depuis la date de réception de la plainte du consommateur jusqu'à celle de l'envoi de la sentence arbitrale à l'arbitre. Certains cas demandent plus de temps, surtout lorsque l'affaire est renvoyée à l'arbitre en vue d'une audition supplémentaire ou lorsqu'elle nécessite une inspection technique.

Résultats du programme pour 2013

Affaires traitées – 2013

Le nombre d'affaires avec arbitrage et d'affaires avec sentence rendue par consentement est passé à 242 en 2013, ce qui représente une hausse de 11 % par rapport à l'année 2012 (219). La répartition globale des affaires avec conciliation et des affaires avec sentence rendue par consentement est demeurée la même au cours des deux années.

Province/Territoire	Nombre d'affaires avec arbitrage	Nombre d'affaires avec conciliation	Nombre d'affaires avec sentence rendue par consentement	Totaux
Colombie-Britannique	16	0	0	16
Alberta	40	0	1	41
Saskatchewan	3	0	2	5
Manitoba	2	0	0	2
Ontario	113	1	5	119
Québec	33	10	6	49
Nouveau-Brunswick	3	1	1	5
Nouvelle-Écosse	1	1	1	8
Île-du-Prince-Édouard	0	0	0	0
Terre-Neuve-et-Labrador	8	0	1	9
Territoires du Nord-Ouest	1	0	0	1
Nunavut	0	0	0	0
Yukon	0	0	0	0
Totaux	225	13	17	255

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

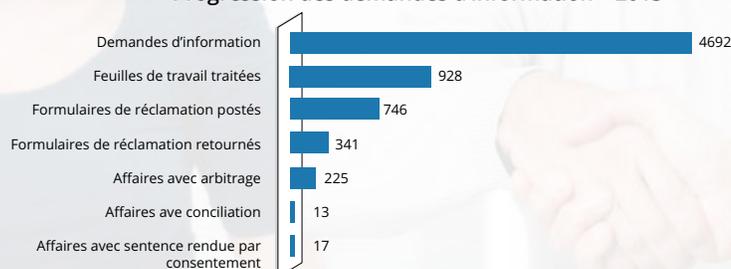
Les affaires avec conciliation sont celles où le consommateur et les fabricants conviennent de régler leur différend sans devoir se soumettre à une audition.

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

Progression des demandes d'information – 2013

Les administrateurs provinciaux du PAVAC ont traité 4 692 demandes d'information en 2013 comparativement à 4 323 l'année précédente, ce qui a donné lieu à l'envoi de 746 demandes aux consommateurs admissibles, dont 341 (46 %) ont été retournées au PAVAC par le consommateur. À compter de ce premier contact, 928 feuilles de travail ont été envoyées aux fabricants. Des 746 formulaires de réclamation envoyés aux consommateurs, 46 % ont été retournés afin qu'il soit possible d'enclencher le processus d'arbitrage. Cette dernière donnée représente une baisse de 1 % par rapport à l'année précédente et se compare avec les résultats de celle-ci.

Progression des demandes d'information – 2013



Résultats des sentences rendues dans le cadre du PAVAC – 2013

(Données fondées sur 225 affaires avec arbitrage et 17 affaires avec sentence rendue par consentement)

Province ou territoire	Rachat avec réduction pour usure	Rachat sans réduction pour usure	Remboursement des réparations	Exécution des réparations	Menues dépenses	Autre sentence par consentement	Le fabricant n'a aucune responsabilité pour toutes les questions soulevées	L'arbitre n'a pas compétence	Nombre de sentences rendues
Colombie-Britannique	6	0	0	4	1	1	5	0	17
Alberta	14	3	2	15	2	0	9	1	46
Saskatchewan	0	0	0	2	1	0	2	3	8
Manitoba	1	0	0	1	0	0	0	0	2
Ontario	41	5	10	22	7	4	41	5	135
Québec	4	6	0	5	7	9	17	8	47
Nouveau-Brunswick	1	0	0	0	0	0	2	1	4
Nouvelle-Écosse	1	0	0	0	0	0	5	1	7
Île-du-Prince-Édouard	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Terre-Neuve-et-Labrador	2	0	1	2	0	0	4	1	10
Territoires du Nord-Ouest	0	0	0	1	1	0	0	0	2
Nunavut	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Yukon	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Totaux	70	14	13	52	19	5	85	20	278

Le taux de succès des consommateurs s'établit à 72 % lorsque les 242 affaires avec arbitrage (225) et 17 affaires avec sentence rendue par consentement sont comparées aux 68 affaires où le fabricant a eu gain de cause pour toutes les questions soulevées à l'arbitrage. Lorsque les affaires avec conciliation (13) sont prises en compte, le taux de succès des consommateurs s'élève à 73 %.

Ordonnances de rachat – 2013

Nombre de rachats	84
Valeur totale des sommes versées aux consommateurs au titre des rachats	2 582 291 \$
Moyenne de la valeur versée par rachat (véhicules loués et véhicules appartenant aux consommateurs)	31 076 \$

Le nombre de rachats a augmenté de 23 en 2013 comparativement aux 61 rachats consignés en 2012. Dans la même veine, la valeur des sommes versées au titre des rachats a augmenté de 788 197 \$. Cette augmentation va de pair avec la hausse totale du nombre annuel d'affaires avec arbitrage.

Ordonnances de remboursement des réparations – 2013

Nombre de remboursements versés aux consommateurs	14
Valeur totale des remboursements	27 315 \$
Valeur moyenne du remboursement versé par réclamation	1 951 \$

La valeur des ordonnances de remboursement demeure très près de celle de 2012 (26 492 \$). Le montant accordé au titre de cette catégorie est directement lié aux réclamations formulées par les consommateurs. Une ou deux réparations très coûteuses ou, à l'inverse, une ou deux réparations très mineures que le consommateur a dû effectuer peuvent faire une différence importante.

Ordonnances de remboursement des menues dépenses – 2013

Cette catégorie d'ordonnance couvre les dépenses raisonnables et documentées qui sont engagées avant l'audition, y compris les frais de location d'automobiles, des tests de diagnostic, d'hébergement, de remorquage et de taxis ainsi que les droits de pesée. Tel qu'il a été mentionné précédemment, par suite des changements apportés à la Convention d'arbitrage en décembre 2011, une mesure de redressement distincte au titre des tests de diagnostic a été mise sur pied et les consommateurs sont désormais admissibles à réclamer jusqu'à 500 \$ pour les tests effectués avant l'audition.

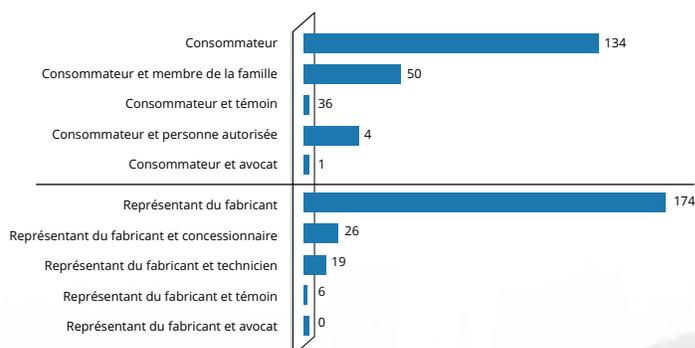
Nombre de remboursements des menues dépenses versés	19
Valeur totale des menues dépenses remboursées	4 017 \$
Moyenne de la somme remboursée au titre des menues dépenses	211 \$

Tel qu'il est mentionné dans le rapport de 2012, cette ordonnance est rarement demandée. Les consommateurs n'ont réclaté que dans deux affaires le remboursement des frais des tests de diagnostic précédant l'audition. Il importe de souligner que les consommateurs peuvent réclamer un montant maximal de 500 \$ au titre de ces frais.

Qui comparaît aux auditions du PAVAC? – 2013

Les résultats de l'année 2013 sont très semblables à ceux qui ont été mentionnés précédemment pour l'année 2012. Les fabricants n'ont pas eu recours aux services d'un avocat pour les auditions et, tout comme c'était le cas l'année précédente, un seul consommateur a utilisé les services d'un avocat. Ces résultats sont comparables à ceux de l'année précédente.

Représentation aux auditions – 2013



Types de véhicules et problèmes rencontrés par les consommateurs – 2013

Encore là, les données relatives aux problèmes rencontrés par les consommateurs sont relativement semblables à celles des années précédentes.

	Total des affaires	Accessoires	Ventilation, chauffage-climatisation	Freins	Ordinateur/Électricité	Moteur	Extérieur	Intérieur	Direction/Suspension	Transmission	Totaux
Automobiles	90	8	5	3	14	28	27	13	21	23	142
Camionnettes	44	5	0	1	12	15	10	2	8	14	67
Mini fourgonnettes	16	0	6	0	1	6	5	1	4	6	29
Utilitaires Sport	92	12	6	9	15	28	26	9	16	15	136
Totaux	242	25	17	13	42	77	68	25	49	58	374

Temps de traitement des affaires – 2013

Le temps de traitement des affaires a grimpé à 96,3 jours en 2013, ce qui représente un bond de près de 16,5 jours par rapport à la moyenne de 79,8 jours enregistrée en 2012. 45 % des affaires ont été traitées en moins de 61 jours. Une attention renouvelée est accordée au temps de traitement des affaires. Une bonne partie de la hausse peut être imputée aux 72 affaires qui ont nécessité une inspection technique du véhicule dans le cadre du processus d'arbitrage, ce qui représente une augmentation de 24 affaires par rapport à l'année 2012.



Coordonnées des administrateurs provinciaux et du siège social national

Atlantique Canada

Better Business Bureau of the Atlantic Provinces Inc.

1888, rue Brunswick, bureau 303, Halifax (Nouvelle-Écosse) B3J 3B7
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
Ligne sans frais : 1-800-207-0685 ou dans la région de Québec : 418-915-9292 • Télécopieur : 1-418-915-9449

Ontario

T.O. Corporate Services

555, avenue St. Clair ouest, bureau 255, Toronto (Ontario) M4V 2Y7
Tél : 1-800-207-0685 ou dans la région de Toronto : 416-921-2686 • Télécopieur : 416-967-6320

Manitoba

Association des consommateurs du Canada (Manitoba) Inc.

17-222, rue Osborne sud, Winnipeg (Manitoba) R3L 1Z3
Tél : 1-800-207-0685 ou dans la région de Winnipeg : 204-452-7602 • Télécopieur : 204-284-1876

Saskatchewan

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

7128 Ada Blvd.
Ralph King Athletic Centre, pièce CE223A, Edmonton (Alberta) T5B 4E4
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.

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 l'application du programme sont invitées à communiquer par téléphone au numéro 416-490-0615 ou par télécopieur au numéro 416-490-1680.