



Rapport annuel de 2020

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 – 2020

Affaires traitées – 2020	11
Progression des demandes d'information – Cheminement tout au long du processus depuis l'accès au programme – 2020	11
Contact initial avec l'administrateur provincial du PAVAC – 2020.	12
Statistiques figurant sur le site Web – 2020.	12
Système de gestion des réclamations – 2020.	13
Résultats des sentences rendues dans le cadre du PAVAC – 2020	13
Ordonnances de rachat – 2020.....	14
Ordonnances de remboursement des réparations – 2020.....	14
Ordonnances de remboursement des menues dépenses – 2020	14
Types de véhicules et problèmes rencontrés par les consommateurs – 2020	15
Qui comparait aux auditions du PAVAC? – 2020	15
Temps de traitement des affaires – 2020.....	16
La COVID-19 en 2020.....	16
Auditions relatives à l'admissibilité – 2020	16
Inspections techniques - 2020	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

2020

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

PERSONNEL

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

FABRICANTS PARTICIPANTS

Les fabricants de véhicules automobiles suivants, qui représentent plus de 94 % des ventes annuelles de véhicules automobiles, appuient le Programme d'arbitrage pour les véhicules automobiles du Canada (PAVAC). Depuis 24 ans, le PAVAC a aidé efficacement les fabricants et les consommateurs à résoudre les différends qui les opposent et qui concernent des allégations de consommateurs au sujet de vices de fabrication ou de la façon dont le fabricant applique la garantie attachée au véhicule neuf. Depuis le 31 décembre 2020, FCA Canada Inc. n'est plus un fabricant participant du PAVAC. Les réclamations visant les véhicules de FCA qui sont déposées après cette date ne sont plus acceptées dans le système du programme.

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

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

LETTRE DU PRÉSIDENT



L'année 2020 est une année que personne n'oubliera. Aucune autre situation n'a bouleversé nos vies personnelles et nos activités de travail autant que la COVID-19.

Le PAVAC a été lui aussi frappé de plein fouet par la COVID.

À l'instar de bon nombre d'autres entreprises, le PAVAC est passé en mode de télétravail non seulement pour le personnel de notre siège social, mais également pour celui de nos six administrateurs provinciaux, qui représentent notre programme aux yeux du consommateur. Bien que la pandémie ait créé des difficultés qui ont donné lieu au report des

auditions en personne et des inspections techniques physiques, elle a aussi eu des effets positifs. Ainsi, notre conseil d'administration a pu se rencontrer plus fréquemment pendant l'année et le programme a mis en œuvre plus rapidement des méthodes permettant l'accès à des auditions virtuelles lorsque celles-ci étaient possibles et ne touchaient pas l'équité du processus pour les parties. La tenue d'auditions virtuelles se poursuivra vraisemblablement dans le cadre du programme après la COVID, puisqu'elle représente une façon plus facile et plus rentable d'offrir une expérience d'arbitrage à la fois formelle et agréable tant pour les fabricants que pour les consommateurs.

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

Dans l'ensemble, le programme a traité 46 affaires de moins que l'an dernier. Cette réduction peut être imputée au confinement découlant de la COVID-19.

L'analyse après coup est toujours utile; cependant, lors de la préparation de notre budget pour l'année 2020, nous en savions encore trop peu sur le virus, sur sa résistance et sur les effets qu'il aurait en bout de ligne non seulement sur nos activités, mais également sur les entreprises des fabricants de véhicules automobiles qui financent le programme. Tout en réduisant prudemment notre budget de 14 %, notre personnel et notre conseil d'administration ont néanmoins veillé à ce que les principaux objectifs du programme pour l'année soient atteints. Nous saluons les efforts qu'ils ont déployés pour y parvenir et nous les en remercions.

LETTRE DU PRÉSIDENT

Cette dernière année a également été éprouvante pour le programme en raison de la perte de l'un de ses membres, Fiat Chrysler Automobiles Inc. (aujourd'hui Stellantis Canada). Étant donné que ce sont les fabricants de véhicules qui financent le programme, le conseil d'administration prend très au sérieux le retrait de l'un ou l'autre de ceux-ci; le conseil examine actuellement et continuera à examiner les motifs de ce départ afin de veiller à ce que le programme continue à répondre aux besoins tant des fabricants que des consommateurs.

Plusieurs changements ont été apportés au programme en 2020, notamment quant au traitement des pièces du marché secondaire et des pièces de rechange installées sur les véhicules, des problèmes de connectivité avec les dispositifs de tiers comme les téléphones cellulaires et des problèmes de logiciel. Des changements innovateurs et réactifs comme ceux-ci constituent un des points forts du Programme d'arbitrage des véhicules automobiles du Canada comparativement aux lois appelées « lois anticitron » adoptées dans chacun des cinquante États des États-Unis. Il n'y a pas de loi à modifier dans le cadre du PAVAC; nous parvenons plutôt à apporter au programme les modifications que nous jugeons souhaitables pour l'améliorer, à la lumière de discussions réfléchies et constructives au niveau du conseil d'administration.

Le PAVAC compte environ cinquante arbitres qui lui fournissent des services un peu partout au Canada. Leur dévouement, leur neutralité et leur efficacité lors du traitement des affaires représentent un des grands atouts du programme. Nous les remercions pour les services qu'ils fournissent et les compétences qu'ils apportent au programme. C'est cette collaboration entre toutes les parties jouant un rôle dans la gouvernance et l'administration du PAVAC qui fait de celui-ci un programme alternatif de règlement des différends unique et efficace.

Enfin, je m'en voudrais de ne pas reconnaître la contribution de Mark Nantais, ex-président de l'Association canadienne des constructeurs des véhicules et président du conseil d'administration du PAVAC en 2019 et pendant la plus grande partie de l'année 2020. Il a fait preuve d'un leadership et d'un dévouement remarquables et fort appréciés.



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

GOVERNANCE 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 – 2020

AFFAIRES TRAITÉES – 2020

En 2020, 46 affaires avec arbitrage de moins ont été traitées comparativement à l'année 2019, ce qui représente une baisse de 27,06 %. Le nombre d'affaires avec conciliation a également baissé de 27,27% (neuf affaires de moins) par rapport à l'année 2019. Une baisse a aussi été observée en ce qui a trait au nombre d'affaires avec sentence rendue par consentement (trois de moins, soit une diminution de 27,27 %. Au total, 156 affaires avec arbitrage, affaires avec conciliation et affaires avec sentence rendue par consentement ont été traitées en 2020, soit neuf, ou 27,10 %, de moins qu'en 2019. Qui plus est, 385 consommateurs qui avaient initialement contacté le PAVAC et enclenché le processus se sont ensuite retirés avant que l'arbitrage soit fixé. De plus, 26 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	10	5	0	15
Alberta	31	1	0	32
Saskatchewan	0	0	0	0
Manitoba	0	1	0	1
Ontario	48	14	5	67
Québec	20	1	3	24
Nouveau-Brunswick	4	0	0	4
Nouvelle-Écosse	9	2	0	11
Île-du-Prince-Édouard	0	0	0	0
Terre-Neuve-et-Labrador	2	0	0	2
Territoires du Nord-Ouest	0	0	0	0
Nunavut	0	0	0	0
Yukon	0	0	0	0
Totaux pour 2020	124	24	8	156

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 – 2020

Les administrateurs provinciaux du PAVAC ont traité 1 780 nouvelles demandes d'information en 2020, soit 37,78 % de moins qu'en 2019 (2 838 demandes). En plus des demandes d'information par téléphone, les administrateurs provinciaux du PAVAC ont traité 264 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 848, soit 8,52 %, ou 79, de moins qu'en 2019. Des 423 formulaires de réclamation envoyés aux consommateurs admissibles au programme, 258 ont été retournés au PAVAC par le consommateur. Il s'agit d'une baisse de 8,83 % par rapport aux données correspondantes de 2019, ce qui représente un taux de rendement de 61 %, soit un taux légèrement supérieur à celui de 2019.



2 044

Demandes d'information par téléphone et par le Web



848

Feuilles de travail traitées



423

Formulaires de réclamation postes



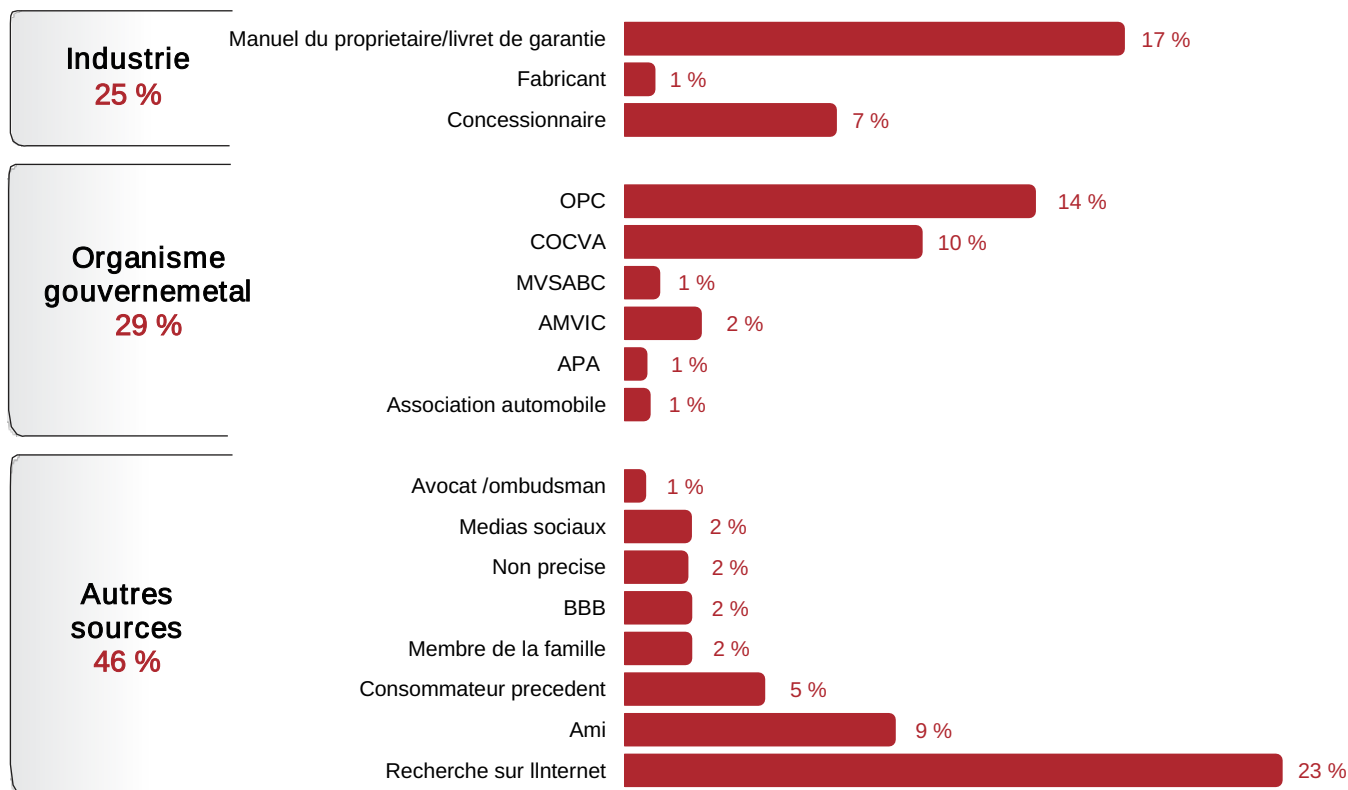
258

Formulaires de réclamation retournés

RÉSULTATS DU PROGRAMME – 2020

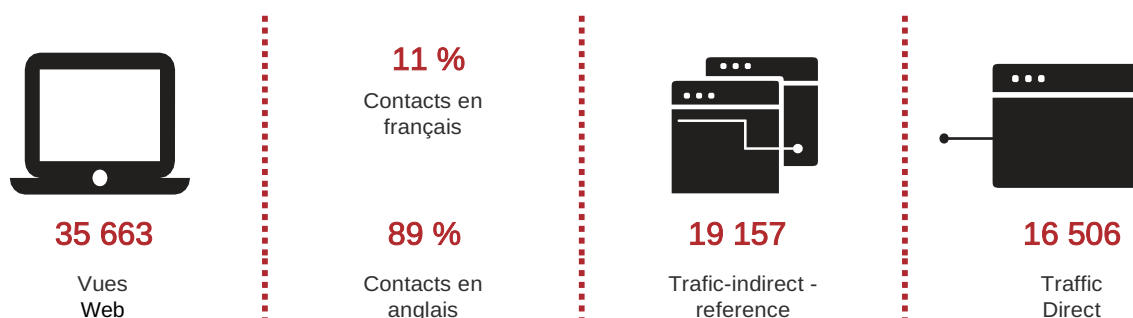
CONTACT INITIAL AVEC L'ADMINISTRATEUR PROVINCIAL DU PAVAC - 2020

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 - 2020

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



RÉSULTATS DU PROGRAMME – 2020

SYSTÈME DE GESTION DES RÉCLAMATIONS

Le 1er novembre 2016, le PAVAC a lancé un nouveau système de gestion des réclamations conçu pour répondre à ses besoins. Le SGR est disponible en français et en anglais et offre aux fabricants et aux consommateurs un bien meilleur accès au programme. Les consommateurs peuvent enclencher le traitement de leur demande directement à partir du bouton « Commencez la procédure de demande ici » et suivre l'évolution de celle-ci tout au long du processus en cliquant sur le bouton « Voir ma réclamation » du site Web du PAVAC.

1 038

Comptes créés dans le SGR

SENTENCES RENDUES DANS LE CADRE DU PAVAC – 2020

Les résultats sont fondés sur 124 affaires avec arbitrage, 4 affaires avec sentence additionnelle et 8 affaires avec sentence rendue par consentement. Les 4 affaires additionnelles avec sentence rendue par consentement correspondent aux affaires avec arbitrage traitées en 2019 qui ont donné lieu à une autre sentence en 2020 (deux sentences exonérant le fabricant de toute responsabilité et trois récompenses accordant la réparation du véhicule et un prêteur de véhicule sur consentement).

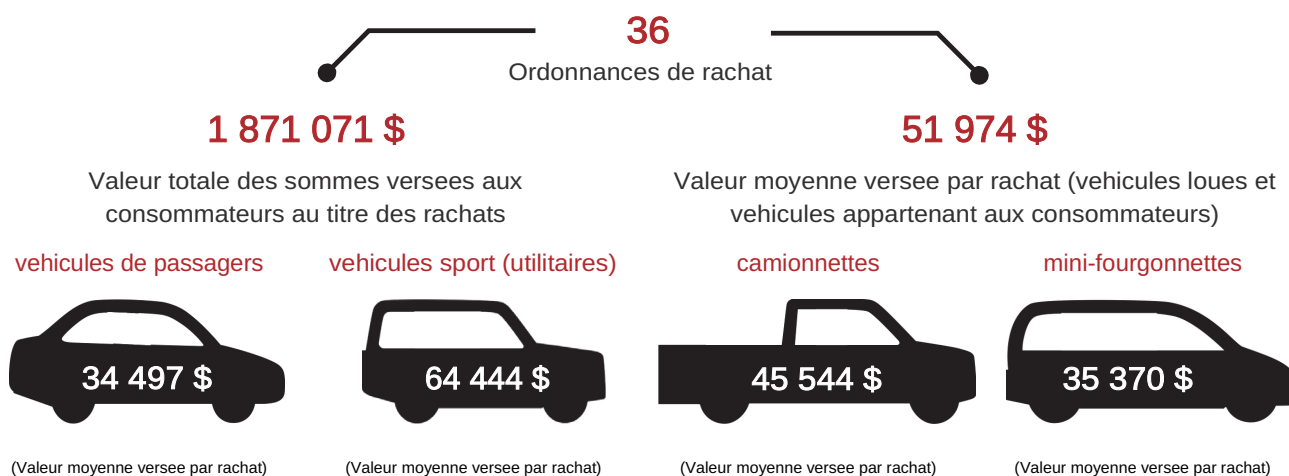
Province ou territoire	Rachat avec réduction pour usure	Rachat sans réduction pour usure	Remboursement des réparations	Exécution des réparations	Menues dépenses	Autres	L'arbitre n'a pas compétence	Le fabricant n'a aucune responsabilité pour toutes les questions soulevées	Nombre de sentences rendues
Colombie-Britannique	1	2	1	2	0	0	0	4	10
Alberta	7	1	3	8	2	1	3	14	39
Saskatchewan	0	0	0	2	0	1	0	0	3
Manitoba	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ontario	17	0	2	16	1	3	1	21	61
Québec	3	2	0	6	2	1	1	11	26
Nouveau-Brunswick	1	0	0	0	0	0	0	4	5
Nouvelle-Écosse	1	0	1	3	0	0	0	4	9
Île-du-Prince-Édouard	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Terre-Neuve-et-Labrador	1	0	0	0	0	0	0	1	2
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	31	5	7	37	5	6	5	59	155

There were 59 no liability awards issued in 2020. Overall, this means that consumers were successful with all or part of their claim 61.94% of the time when the case fully goes to arbitration. When the 24 Conciliated case awards are added to the total number of Arbitrated, Additional Award and Consent Award cases (136), consumers were successful 67.04% of the time.

RÉSULTATS DU PROGRAMME – 2020

ORDONNANCES DE RACHAT – 2020

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 23 rachats de moins en 2020 comparativement aux 59 rachats qui avaient été ordonnés en 2019. La valeur totale des sommes accordées au titre des rachats a baissé de 444 405 \$, tandis que la valeur moyenne accordée par rachat a augmenté de 14 205 \$. Une ordonnance de rachat a été rendue dans 26,47 % des affaires avec arbitrage, affaires avec sentence additionnelle et affaires avec sentence rendue par consentement (136 affaires au total).



ORDONNANCES DE REMBOURSEMENT DES RÉPARATIONS – 2020

Le PAVAC a traité une demande de remboursement des réparations de plus qu'en 2019. La valeur des remboursements et la valeur moyenne des remboursements versés par réclamation touchent sensiblement le total des dépenses au titre des demandes de réparations.

Nombre d'ordonnances de réparation : 7
Valeur moyenne des remboursements : 3 274 \$
Valeur totale : 22 918 \$

ORDONNANCES DE REMBOURSEMENT DES MENUES DÉPENSES – 2020

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 2020, le paiement des menues dépenses a été accordé dans quatre affaires pour un total de 1 220 \$, soit une somme moyenne de 305 \$ par affaire. Un remboursement des frais des tests de diagnostic a été accordé dans deux des quatre affaires, soit un montant total de 988 \$ ou un remboursement moyen de 494 \$. 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 : 4
Valeur moyenne des remboursements autorisés : 305 \$
Valeur totale : 1 220 \$

RÉSULTATS DU PROGRAMME – 2020

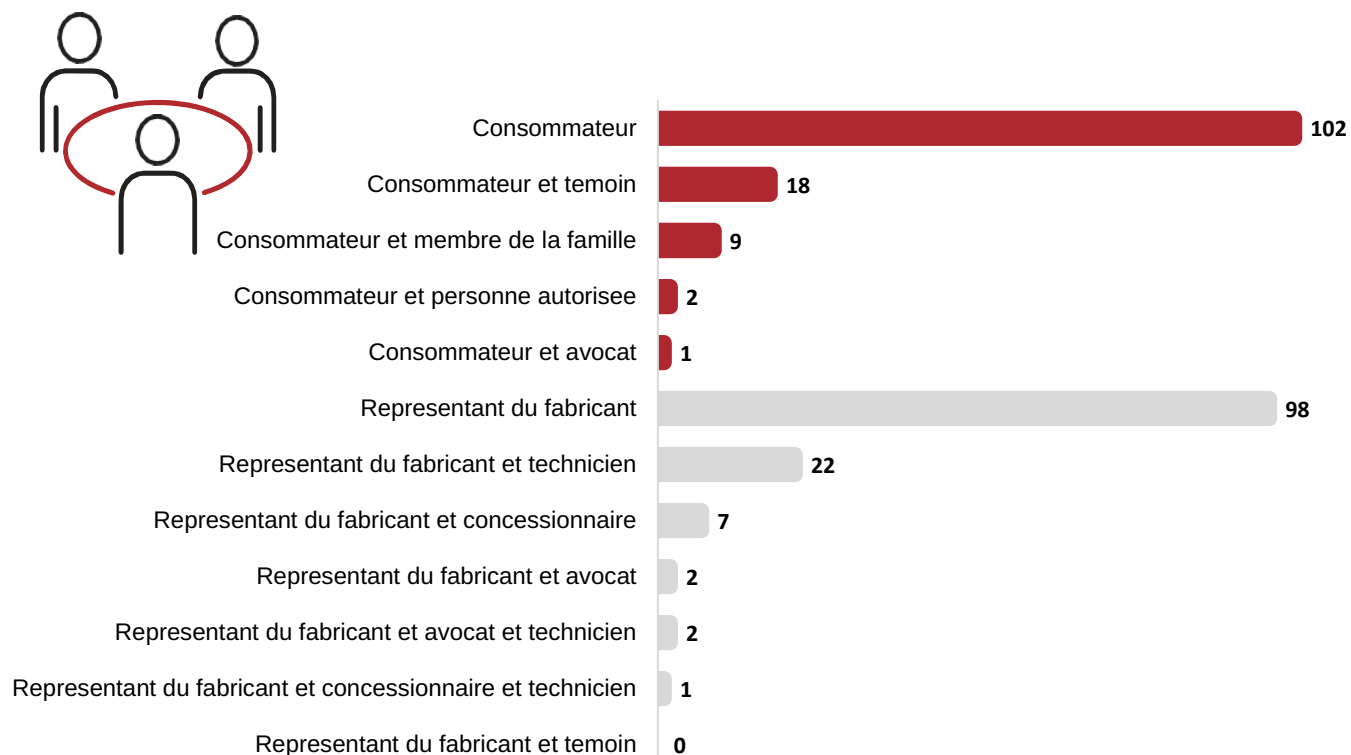
TYPES DE VÉHICULES ET PROBLÈMES RENCONTRÉS PAR LES CONSOMMATEURS – 2020

Les données concernant les problèmes rencontrés par les consommateurs sont relativement semblables à celles des années précédentes. Le tableau qui suit est fondé sur 124 affaires avec arbitrage et 8 affaires avec sentence rendue par consentement.

	Total des affaires	Accessoires	Ventilation, chauffage, climatisation	Freins	Ordinateur/Électricité	Moteur	Extérieur	Intérieur	Direction/Suspension	Transmission	Total des plaintes
Automobiles	40	2	4	3	8	24	5	0	3	5	54
Camionnettes	35	3	1	0	4	15	12	3	4	7	49
Mini Fourgonnettes	4	0	0	0	1	1	1	0	0	1	4
Utilitaires Sport	53	5	8	3	17	20	12	0	4	8	77
Totaux	132	10	13	6	30	60	30	3	11	21	184

QUI COMPARAÎT AUX AUDITIONS DU PAVAC? – 2020

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 – 2020

TEMPS DE TRAITEMENT DES AFFAIRES – 2020

Le temps total de traitement des cas a été ramené à 148,78 jours en 2020. Lorsque 24 cas dont le temps de traitement a dépassé 250 jours sont exclus, le temps de traitement moyen est réduit à 116,20 jours. En outre, 22 affaires, soit 17% de toutes les affaires d'arbitrage et de consentement, ont été traitées en moins de 70 jours. Les cas sont devenus plus complexes et de plus en plus de cas nécessitent une audience d'admissibilité et un contrôle technique: un contrôle technique a été effectué dans au moins 41 cas. Ces changements ainsi que les reports liés au COVID-19 affectent directement le temps de traitement des cas. Il est maintenant possible de calculer avec précision l'effet des audiences d'éligibilité sur le temps de traitement des affaires. Cette question est commentée ci-dessous.

LA COVID-19 EN 2020

En réponse à la COVID-19, le PAVAC a suspendu toutes les activités nécessitant des déplacements de la part de l'arbitre, du fabricant, de l'inspecteur technique et du consommateur. Les inspections techniques et les auditions en personne ont été suspendues pendant environ 150 jours entre mars et septembre 2020. Pendant cette période, les délais liés à la COVID-19 ont touché environ 95 affaires.

AUDITIONS RELATIVES À L'ADMISSIBILITÉ – 2020

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 50 affaires en 2020, soit 38 % des 124 affaires avec arbitrage et des 8 affaires avec sentence rendue par consentement (132 affaires au total) qui se sont terminées en 2020. Des affaires au cours desquelles une audition relative à l'admissibilité a été tenue dans le cadre du processus, 68 % ont été jugées admissibles à une audition sur le fond, tandis que 32 % ont été jugées inadmissibles au PAVAC (90 auditions relatives à l'admissibilité, soit 61 affaires jugées admissibles et 29 jugées inadmissibles). Le processus des auditions relatives à l'admissibilité s'est étalé en moyenne sur une période de 23 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 - 2020

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 41 affaires, soit 31 % des 124 affaires avec arbitrage et des 8 affaires avec sentence rendue par consentement (132 affaires au total) qui se sont terminées en 2020. Le processus d'inspection technique s'est étalé sur une moyenne de 75 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.

COORDONNÉES

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

Atlantique Canada

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

Québec

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

Ontario

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

Saskatchewan et Manitoba

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

Alberta et Territoires du Nord-Ouest

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

Colombie-Britannique et Yukon

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

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



COORDONNÉES

Siège social national

Programme d'arbitrage pour les véhicules automobiles du Canada

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

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

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

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

