



Rapports annuels de 2005 et 2006

Programme d'arbitrage pour les véhicules
automobiles du Canada

Rapports annuels de 2005 et 2006

Composition du Conseil d'administration de 2005

Dave Adams; Bob Armstrong (année partielle); Deborah Brown; Marilyn Born (année partielle), Michael Gagnon (année partielle); Léonard Fortin; Larry Johnson (année partielle), Wm (Bill) McArthur; Pierre Millette; Mark Nantais (année partielle); Mike Prosser (année partielle); James Savary; Garry Spence (année partielle), Trevor Todd, Craig Whalen (année partielle)

Composition du Conseil d'administration de 2006

Dave Adams; Marilyn Born; Deborah Brown; Léonard Fortin (année partielle); Gary Frost (année partielle); Wm. (Bill) McArthur (année partielle); Pierre Millette; Mark Nantais; Mike Prosser; James Savary; Garry Spence; Tim Ryan (année partielle), Trevor Todd

Organisations et gouvernements membres

L'Association des fabricants internationaux d'automobiles du Canada
La Corporation des Associations de Détaillants d'Automobiles
L'Association canadienne des constructeurs de véhicules
L'Association des consommateurs du Canada

Sont aussi membres les gouvernements des provinces et des 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 le Nunavut

Personnel

Stephen Moody (Directeur général)
Arlene Weijers (Coordonnatrice du programme)
Lynette Mercado (Adjointe administrative jusqu'au début de 2006)
Nancy Malcolm (Aide-comptable depuis la fin de 2006)

Programme d'arbitrage pour les véhicules automobiles du Canada
235, boulevard Yorkland, bureau 407
Toronto (Ontario)
M2J 4Y8

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

Les consommateurs qui souhaitent obtenir des renseignements sont invités à communiquer avec l'administrateur provincial du PAVAC au : 1-800-207-0685.

Pour obtenir des renseignements concernant l'application du programme, veuillez composer le (416) 490-0615 ou le numéro de télécopieur suivant : (416) 490-1680.

Table des matières

Conseil d'administration de 2005	2
Conseil d'administration de 2006	2
Organisations membres	2
Personnel.....	2
Faits saillants et activités	4
Examen financier	5
Priorité et objectifs	5
Conclusion	5
Statistiques relatives aux activités en 2005 et 2006.....	6
Traitement des affaires	6
Affaires ayant fait l'objet d'une audition d'arbitrage, affaires ayant fait l'objet d'une conciliation et affaires ayant fait l'objet d'une sentence rendue par consentement, traitées par province et par territoire	7
Sensibilisation des consommateurs quant à l'existence du PAVAC	8
Types de véhicules et problèmes rencontrés par les consommateurs.....	9
Représentation aux auditions tenues en application du PAVAC.....	10
Sommaire des résultats du PAVAC	11
Affaires ayant fait l'objet d'une sentence arbitrale à la suite d'une audition par province en 2005 et 2006	13
Lieux des auditions	14
Temps de traitement des affaires.....	16
Structure organisationnelle et gouvernance.....	16
Financement du PAVAC	17
Arbitres du PAVAC	18
Administrateurs provinciaux	18
Administrateurs provinciaux	19
Fabricants participants.....	20

Rapport du président

Faits saillants et activités

L'objet du PAVAC est de fournir un mécanisme par lequel les consommateurs et les fabricants de véhicules peuvent régler leurs différends concernant les vices de fabrication et l'application de la garantie attachée aux véhicules neufs. Le conseil d'administration vise à assurer la prestation efficace et efficiente du programme à tous les intéressés tout en cherchant des façons d'améliorer continuellement le programme.

Les années 2005 et 2006 ont été des années au cours desquelles nous avons fait des progrès importants pour atteindre ces objectifs. Peut-être que la réalisation la plus importante est celle de l'élaboration du protocole permettant aux consommateurs qui résident au Québec de demander le remboursement de la TVQ lorsqu'il y a rachat de leur véhicule. Ce travail s'est avéré plus ardu et a pris plus de temps qu'il avait été anticipé; toutefois, je suis heureux de dire que nous avons réussi à trouver une solution à la fin de 2006, dont la mise en oeuvre est prévue pour le début de janvier 2007.

Encore plus important, dans une perspective à long terme, a été l'établissement d'une structure qui facilitera le processus d'amélioration continue du programme tout en permettant plus facilement l'interaction de tous les intéressés avec le conseil afin d'assurer la prise en compte de leurs propositions et de leurs préoccupations en temps opportun. Ainsi, des comités permanents ont été établis et ont été chargés de se pencher sur les préoccupations de l'industrie, des consommateurs et des gouvernements ainsi que sur les questions liées aux modalités de prestation du programme par nos administrateurs provinciaux et sur les questions de recherche. Avec cette structure en place, nous sommes confiants d'être en mesure de répondre plus rapidement aux questions qui se posent ponctuellement et aux occasions d'améliorer le programme.

Comme le démontrent les statistiques relatives aux activités pour 2005 et 2006, le nombre d'affaires traitées a décliné fortement par rapport à celui des années précédentes. La principale raison qui explique la baisse du nombre d'affaires traitées semble être le fait que les fabricants règlent beaucoup plus d'affaires avec les consommateurs avant que celles-ci soient soumises au PAVAC. Ce résultat est manifestement positif à la fois pour les consommateurs et pour les fabricants. En outre, certains résultats des sondages que nous avons menés nous portent à croire que les consommateurs peuvent ne pas être suffisamment sensibilisés à l'égard du PAVAC. Nous prévoyons nous attaquer à cette possibilité en élaborant de nouvelles initiatives en matière de sensibilisation au cours des prochains mois.

Examen financier

Pour les années 2005 et 2006, les dépenses ont continué à se chiffrer autour de 1,5 million de dollars par année.

Le budget du PAVAC est élaboré par le personnel du programme et approuvé par le conseil d'administration.

La contribution financière des fabricants au titre des frais du programme est versée à l'avance par versements effectués en janvier, mars et juillet.

Priorité et objectifs

En 2007, la priorité consistera à s'attaquer aux questions qui sont présentement examinées par le conseil d'administration par l'entremise des comités susmentionnés. Nous devons également évaluer la sensibilisation générale au programme. Ces deux questions sont complexes, et il faudra consacrer beaucoup de temps et déployer des efforts importants pour trouver des solutions efficaces.

Conclusion

Comme toute organisation de ce genre, le PAVAC ne doit pas se reposer sur ses lauriers. Nos clients sont les consommateurs et les fabricants, et nous devons continuer à améliorer le programme en écoutant leurs suggestions et en reconnaissant leurs besoins et en y répondant. Pour 2007, notre but est de continuer à déployer nos efforts pour offrir le meilleur programme de règlement extrajudiciaire des différends qui soit tout en respectant notre engagement de faire en sorte que ce programme soit rapide, juste, amical et gratuit.

En terminant, je tiens à remercier personnellement le directeur général, le personnel et le conseil d'administration pour l'aide et le soutien qu'ils nous apportés au cours des deux dernières années. Bravo!



James Savary
Président du conseil d'administration

Statistiques relatives aux activités en 2005 et 2006

Traitement des affaires

Le nombre d'affaires traitées par le PAVAC a décliné fortement par rapport à celui de 2004 et des années précédentes. La baisse du nombre d'affaires traitées et de la charge de travail a été constatée dans tous les éléments du programme, soit du contact initial jusqu'à la fin des arbitrages.

	2005	2006
Affaires ayant fait l'objet d'une conciliation	36	11
Affaires ayant fait l'objet d'une audition d'arbitrage	410	334
Affaires ayant fait l'objet d'une sentence par consentement	33	28
Affaires retirées	32	42
Affaires inadmissibles	4	9
Total	515	424

- **Affaires ayant fait l'objet d'une conciliation** : S'entend des affaires où le consommateur et le fabricant conviennent de régler leur différend sans avoir à se soumettre à une audition.
- **Affaires ayant fait l'objet d'une audition d'arbitrage** : S'entend des affaires où l'arbitre a tenu une audition et a rendu une sentence arbitrale en se fondant sur les éléments de preuve que les parties lui ont présentés.
- **Affaires ayant fait l'objet d'une sentence arbitrale rendue par consentement** : S'entend des affaires où un règlement est intervenu entre le consommateur et le fabricant au moment de l'audition et où l'arbitre, dans sa sentence, a confirmé le règlement intervenu entre les parties.
- **Affaires retirées** : S'entend des affaires où le consommateur se retire du programme après que la procédure en vertu du PAVAC ait été commencée mais avant qu'une audition ne soit tenue. Le consommateur peut se retirer pour plusieurs raisons, notamment parce qu'il a conclu un règlement avec le fabricant, parce qu'il n'est plus en possession du véhicule ou parce qu'il a décidé de ne pas continuer la procédure en application du PAVAC.
- **Affaires inadmissibles** : S'entend des affaires où l'arbitre détermine que la réclamation présentée par le consommateur n'est pas admissible au PAVAC.

Par rapport à 2003 où il y a eu 678 affaires traitées par le programme, le nombre d'affaires ayant fait l'objet d'une conciliation, d'affaires ayant fait l'objet d'une audition d'arbitrage et d'affaires ayant fait l'objet d'une sentence arbitrale rendue par consentement a chuté de 37 % en 2006.

Il y a eu une baisse constante depuis trois ans dans le nombre d'affaires traitées par rapport à 2002 où il y avait eu 657 affaires traitées. Les résultats de 2006 ne représentent que 62 % de la charge de travail au titre des affaires traitées en 2002.

Affaires ayant fait l'objet d'une audition d'arbitrage, affaires ayant fait l'objet d'une conciliation et affaires ayant fait l'objet d'une sentence arbitrale rendue par consentement, traitées par province et par territoire

Province/Territoire	Nombre d'affaires excluant les affaires retirées et inadmissibles		Nombre d'affaires avec arbitrage		Nombre d'affaires avec conciliation		Nombre d'affaires par consentement	
	2005	2006	2005	2006	2005	2006	2005	2006
Colombie-Britannique	67	30	58	26	5	1	4	3
Alberta	59	39	52	32	0	0	7	7
Saskatchewan	18	14	17	14	0	0	1	0
Manitoba	25	16	14	11	7	0	4	5
Ontario	182	180	161	169	9	1	12	10
Québec	75	59	60	52	12	4	3	3
Nouveau-Brunswick	11	11	10	8	1	3	0	0
Nouvelle-Écosse	27	11	24	10	1	1	2	0
Île-du-Prince-Édouard	2	2	2	2	0	0	0	0
Terre-Neuve-et-Labrador	13	9	12	8	1	1	0	0
Territoires du Nord-Ouest	0	1	0	1	0	0	0	0
Nunavut	0	0	0	0	0	0	0	0
Yukon	0	1	0	1	0	0	0	0
Total	479	373	410	334	36	11	33	28

En accord avec les années précédentes, le nombre d'affaires ayant fait l'objet d'un arbitrage intégral par rapport au nombre total d'affaires traitées en 2005, soit 515, et en 2006, soit 424, représente 79,6 % pour 2005 et 78,7 % pour 2006 de l'ensemble des affaires traitées par le programme. En 2006, les affaires ayant fait l'objet d'une conciliation où un règlement est intervenu au cours de l'audition d'arbitrage ont baissé significativement.

Lorsqu'une comparaison est faite entre 2005 et 2006, on constate que le nombre d'affaires a baissé significativement; en Colombie-Britannique, il y a une baisse de 37 affaires, en Alberta, une baisse de 20 affaires et, en Nouvelle-Écosse, une baisse de 16 affaires.

En Ontario, la baisse importante dans le nombre d'affaires s'est produite entre 2004 et 2005 passant respectivement de 259 affaires en 2004 à 182 affaires en 2005, soit une chute de 77 affaires. De 2005 à 2006, la baisse n'a été que de deux affaires.

Au Québec, le nombre d'affaires traitées a atteint un sommet en 2003, soit 114. Depuis la chute du nombre d'affaires traitées au cours de la période de trois ans s'échelonnant de 2003 à 2006, l'administrateur provincial du Québec ne traite

que 52 % du sommet des affaires traitées atteint en 2003. La baisse du nombre d'affaires traitées au Québec peut être attribuable, en partie, au fait qu'un fabricant important a pris la décision commerciale de régler presque toutes ses affaires au Québec avant de se rendre à l'arbitrage. Bien que cette décision soit favorable aux consommateurs et, nous espérons, au fabricant aussi, elle a néanmoins une incidence sur les statistiques relatives aux activités du programme.

Le conseil d'administration surveille étroitement la question de la baisse globale du nombre d'affaires traitées par le PAVAC.

Sensibilisation des consommateurs quant à l'existence du PAVAC

À la fin de 2004, le PAVAC a suspendu ses sondages menés auprès des consommateurs. Un examen approfondi de l'ancien sondage mené auprès des consommateurs ainsi que de la façon dont il pourrait être conçu plus efficacement pour générer de meilleurs renseignements à l'intention du conseil d'administration a été commencé en 2005, et a été considéré par le conseil d'administration du PAVAC lors de l'assemblée générale annuelle tenue en 2006.

Le 1^{er} juillet 2006, conformément à une approche révisée et mieux ciblée, les sondages menés auprès des consommateurs ont repris. Les résultats seront incorporés dans le rapport annuel de 2007.

L'un des outils utilisés pour évaluer les besoins des consommateurs et des fabricants à l'égard du programme a été un sondage qualitatif mené à la fin de 2005 et au sujet duquel un rapport a été présenté au conseil d'administration en 2006. Le sondage a consisté en 38 entrevues téléphoniques en profondeur menées auprès des personnes suivantes : 8 consommateurs à l'égard desquels la sentence rendue leur accordait la plupart ou une partie de leurs demandes, 8 consommateurs à l'égard desquels une sentence de non responsabilité du fabricant a été rendue, 4 consommateurs qui se sont retirés du programme durant le déroulement de la procédure, 10 arbitres et 8 administrateurs provinciaux.

Certaines des principales constatations du sondage qualitatif sont les suivantes :

- Les consommateurs qui ont gain de cause ne se sentent pas toujours comme des gagnants.
- Les consommateurs qui n'ont pas gain de cause peuvent se sentir comme des gagnants parce qu'ils ont eu la chance de soumettre leur différend avec le fabricant à une tierce partie neutre.
- 80 % des consommateurs qui se sont retirés du programme l'ont fait parce qu'ils avaient réglé leur différend avec le fabricant.
- Les consommateurs n'avaient à peu près aucune connaissance de l'existence du PAVAC avant d'avoir besoin des services du programme.
- Les consommateurs confondent souvent les problèmes liés aux services du détaillant, que le PAVAC ne couvre pas, avec les allégations de vices

affectant les véhicules et les allégations relatives à la garantie attachée au véhicule neuf qui sont couverts par le PAVAC.

- Certains consommateurs se méprennent sur le rôle de l'administrateur provincial et de l'arbitre, pensant que ceux-ci se chargeront de défendre leurs droits. En fait, le rôle de l'administrateur provincial est l'équivalent du greffe d'un tribunal judiciaire, tandis que l'arbitre est le décideur que le consommateur devra convaincre du bien-fondé de sa demande.
- Les consommateurs commettent souvent des erreurs importantes lorsqu'ils remplissent le formulaire de réclamation et produisent les documents exigés aux fins du traitement de leur dossier dans le cadre de l'application du PAVAC.

Toutes ces préoccupations sont à l'ordre du jour du conseil d'administration du PAVAC et seront abordées au cours de 2007.

Types de véhicules et problèmes rencontrés par les consommateurs

Dans les tableaux ci-dessous, le rouge indique le nombre le plus élevé de plaintes, le jaune, le deuxième plus élevé, et le bleu, le troisième plus élevé.

2005

	Total des affaires	Accessoires	Ventilation/ chauffage/ climatisation	Freins	Ordinateur électricité	Moteur	Extérieur	Intérieur	Direction/ susp.	Transmission	Total des plaintes
Automobiles	203	9	20	25	40	85	37	15	47	46	324
Camionnettes	98	3	6	8	13	47	20	5	26	26	154
Minifourgonnettes	49	1	5	7	11	13	12	2	16	12	79
Utilitaires sport	92	5	14	17	16	33	33	14	25	29	186
TOTAL	442	18	45	57	80	178	102	36	114	113	743

2006

	Total des affaires	Accessoires	Ventilation/ chauffage/ climatisation	Freins	Ordinateur électricité	Moteur	Extérieur	Intérieur	Direction/ susp.	Transmission	Total des plaintes
Automobiles	162	9	16	28	27	54	36	11	43	23	247
Camionnettes	80	2	1	8	8	41	11	2	22	14	109
Minifourgonnettes	42	4	10	10	11	21	14	4	14	10	98
Utilitaires sport	78	2	7	8	13	28	20	5	23	15	121
TOTAL	362	17	34	54	59	144	81	22	102	62	575

Comme par les années précédentes, les plaintes les plus fréquemment déposées par les consommateurs à l'égard de tous les types de véhicules confondus concernent toujours les problèmes de moteur. Traditionnellement, les problèmes

liés à la conduite et à la suspension étaient en deuxième place, mais en 2005 cela a changé.

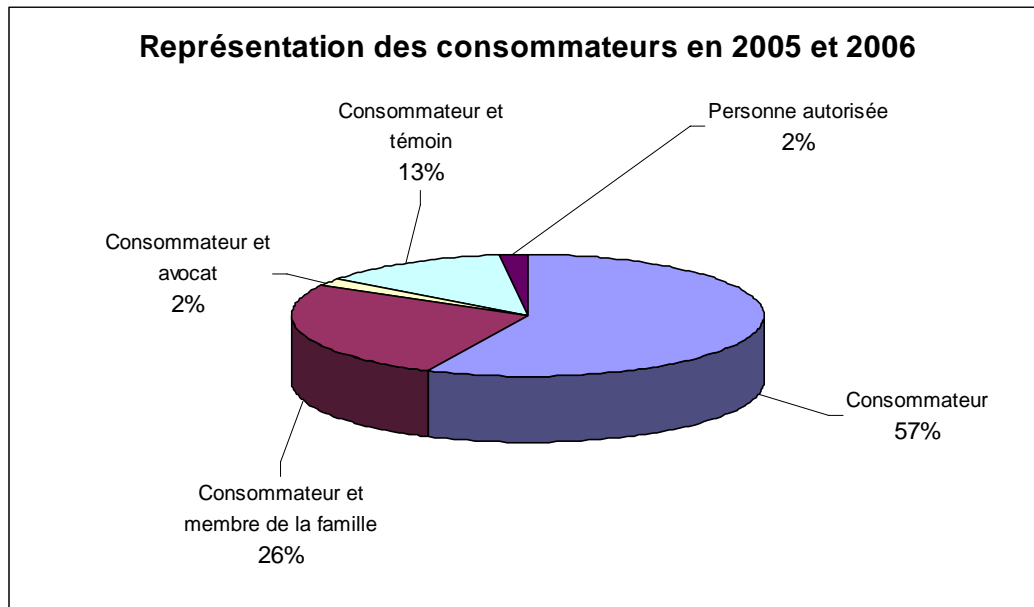
Pour les années 2005 et 2006 réunies, le nombre moyen de plaintes déposées par les consommateurs est le suivant : 1,56 pour les autos, 1,5 pour les camionnettes; 1,94 pour les minifourgonnettes et 1,94 pour les véhicules utilitaires sport. Le taux des plaintes par véhicule demeure relativement conforme aux années précédentes.

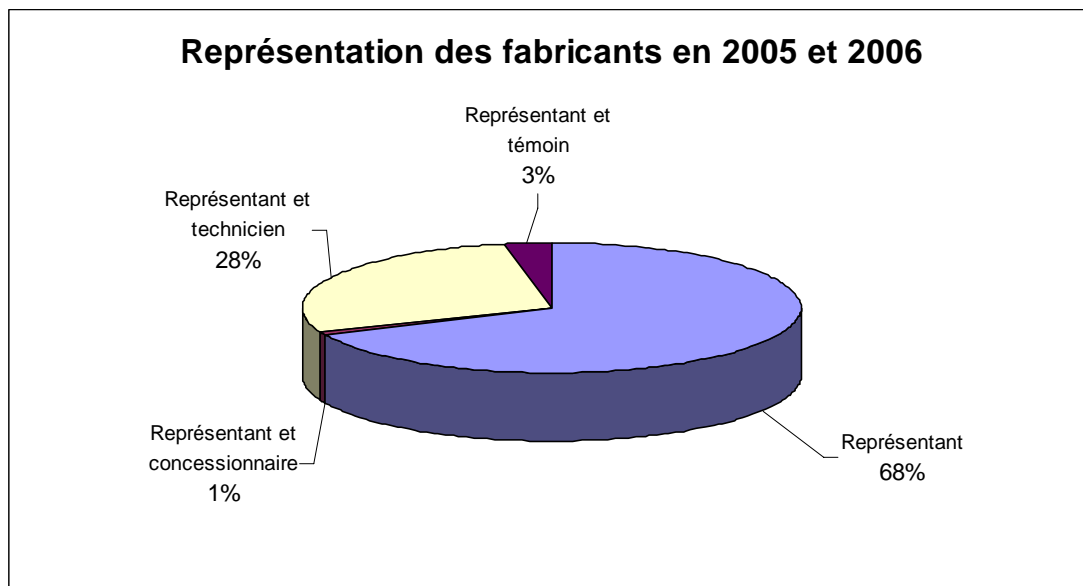
Représentation aux auditions tenues en application du PAVAC

Dans les affaires entendues en application du PAVAC, la représentation des consommateurs et des fabricants demeure relativement constante comparativement aux années précédentes. Dans l'ensemble, les consommateurs continuent de se présenter seuls à l'audition ou de se faire accompagner d'un ami ou d'un parent dans la plupart des affaires. Pour la première fois depuis que le programme existe, un fabricant a eu recours aux services d'un avocat dans une affaire au Québec (2005) et dans une autre en Colombie-Britannique (2006).

Pour les années 2005 et 2006 réunies, les consommateurs se sont présentés seuls à l'audition dans 57 % des affaires ou étaient accompagnés d'un ou plusieurs parents dans 26 % des affaires; ils ont eu recours aux services d'un avocat pour les représenter dans 2 % des affaires ou aux services d'une personne autorisée (ami, assistant, etc.) dans 2 % des affaires. Les consommateurs étaient accompagnés de témoins dans 13 % des affaires.

Le représentant du fabricant a comparu seul à l'audition dans 67 % des affaires; il a comparu à l'audition accompagné d'un technicien dans 28 % des affaires, d'un témoin dans 3 % des affaires et d'un concessionnaire dans 1 % des affaires. Les deux affaires dans lesquelles le fabricant a eu recours aux services d'un avocat ne représentent que 0,2 % de toutes les affaires ayant fait l'objet d'un arbitrage.





Sommaire des résultats du PAVAC

Aux fins des statistiques, si on examine seulement les affaires ayant fait l'objet d'un arbitrage intégral, l'issue a été favorable au consommateur dans 54 % des affaires en 2005 et dans 52 % des affaires en 2006. Les affaires ayant fait l'objet d'un arbitrage intégral ne sont qu'une partie des résultats du PAVAC. Les affaires ayant fait l'objet d'une conciliation et celles ayant fait l'objet d'une sentence rendue par consentement sont toujours favorables au consommateur. Lorsqu'on ajoute ces affaires au calcul, les sentences favorisent les consommateurs dans 62 % des affaires traitées en 2005 et dans 57 % des affaires traitées en 2006.

En 2005, dans les 410 affaires ayant fait l'objet d'une audition d'arbitrage, 466 sentences ont été rendues. En 2006, il y a eu 334 affaires ayant fait l'objet d'une audition d'arbitrage dans lesquelles 365 sentences ont été rendues.

	2005		2006	
	Nombre de sentences	%*	Nombre de sentences	%*
Rachat avec réduction	74	16%	61	17%
Rachat sans réduction	23	5%	28	8%
Remboursement des réparations	34	7%	30	8%
Faire effectuer les réparations	118	25%	68	19%
Menues dépenses	21	5%	15	4%
Aucune compétence	6	1%	2	1%
Aucune responsabilité	190	41%	161	43%
*Note : De nombreuses affaires comportent plusieurs réclamations et plusieurs sentences				

En 2005, il y a eu 33 sentences rendues par consentement et, en 2006, il y en a eu 28. Les sentences rendues par consentement peuvent englober des mesures de redressement qui outrepassent le champ d'application de la Convention d'arbitrage. En plus des sentences autorisées par la Convention d'arbitrage, les sentences rendues par consentement peuvent également englober des mesures relatives à la garantie, aux véhicules de courtoisie et à l'aide financière. En application du PAVAC, les sentences arbitrales enjoignant le versement d'une somme d'argent aux consommateurs comprennent les ordonnances de rachat du véhicule avec ou sans réduction pour usure, les ordonnances de remboursement de la somme déboursée pour les réparations et les ordonnances accordant le remboursement des menues dépenses.

	2005	2006
Nombre de véhicules ayant fait l'objet d'un rachat	98	91
Valeur totale des sommes versées aux consommateurs au titre des rachats	2 388 839 \$	1 700 061 \$
Moyenne de la valeur versée par rachat (véhicules loués et véhicules appartenant aux consommateurs)	24 376 \$	18 682 \$
Nombre de remboursements effectués aux consommateurs	37	34
Valeur totale des remboursements	94 138 \$	89 786 \$
Valeur moyenne du remboursement effectué par réclamation	2 544 \$	2 641 \$
Nombre de sentences pour menues dépenses	22	16
Valeur totale des menues dépenses remboursées	7 122 \$	2 780 \$
Moyenne de la valeur versée au titre des menues dépenses remboursées	324 \$	174 \$

Sentences rendues à la suite d'une audition d'arbitrage par province et par territoire en 2005 et 2006

2005

Province / Territoire	Avec arbitrage	Rachat avec réduction	Rachat sans réduction	Remboursement des réparations	Effectuer réparations	Menues dépenses	Aucune compétence	Aucune responsabilité	TOTAL
Colombie-Britannique	58	13	2	5	13	0	0	28	61
Alberta	52	9	4	3	22	4	0	21	63
Saskatchewan	17	3	0	1	6	0	0	9	19
Manitoba	14	4	0	2	2	1	0	7	16
Ontario	161	28	10	16	46	11	2	74	187
Québec	60	11	5	4	16	4	1	27	68
Nouveau-Brunswick	10	2	1	0	1	0	0	6	10
Nouvelle-Écosse	24	4	0	2	7	1	3	10	27
Île-du-Prince-Édouard	2	0	0	0	1	0	0	1	2
Terre-Neuve-et-Labrador	12	0	1	1	4	0	0	7	13
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
TOTAL	410	74	24	34	118	21	6	190	466

2006

Province / Territoire	Avec arbitrage	Rachat avec réduction	Rachat sans réduction	Remboursement des réparations	Effectuer réparations	Menues dépenses	Aucune compétence	Aucune responsabilité	TOTAL
Colombie-Britannique	26	3	2	3	5	0	0	14	27
Alberta	32	8	6	2	7	4	0	10	37
Saskatchewan	14	3	0	1	3	1	0	8	16
Manitoba	11	2	2	2	1	0	0	5	12
Ontario	169	34	13	12	33	7	1	84	184
Québec	52	9	3	8	12	2	0	21	55
Nouveau-Brunswick	8	1	0	1	2	0	0	4	8
Nouvelle-Écosse	10	1	0	0	3	0	0	7	11
Île-du-Prince-Édouard	2	0	0	0	1	0	0	1	2
Terre-Neuve-et-Labrador	8	0	2	1	1	0	1	5	10
Territoires du Nord-Ouest	1	0	0	0	0	1	0	1	2
Nunavut	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Yukon	1	0	0	0	0	0	0	1	1
TOTAL	334	61	28	30	68	15	2	161	365

Lieux des auditions

Les auditions du PAVAC sont tenues dans la collectivité d'origine du consommateur. Des auditions ont été tenues dans de nombreuses collectivités au Canada dans toutes les provinces et tous les territoires. La liste ci-dessous démontre l'engagement du programme à tenir des auditions dans les endroits où résident les consommateurs ou près de ceux-ci. Cette caractéristique du programme est surtout importante pour les consommateurs qui résident à l'extérieur des grands centres urbains.

Colombie-Britannique	Lethbridge	Brampton	Ottawa	Dolbeau-Mitassini	Edmundston
108 Mile Ranch	Lloydminster	Brantford	Owen Sound	Gaspé	Escuminac
Abbotsford	Medicine Hat	Bridgenorth	Paris	Gatineau	Fredericton
Aldergrove	Olds	Brockville	Penetanguishene	Granby	Haut-Riviere-Du-Portage
Brentwood Bay	Red Deer	Burlington	Perth	Hébertville	Kedgwick
Burnaby	Sherwood Park	Cache Bay	Peterborough	Jonquière	Miramichi
Campbell River	Spirit River	Caledon	Petrolia	La Ferme	Moncton
Celista	Spruce Grove	Caledon East	Pickering	La Baie	Sackville
Chetwynd	St. Albert	Callander	Port Colborne	Lac Aux Sables	Saint-Norbert
Chiliwack	Stony Plain	Cambridge	Port Elgin	Lac Hunqui	
Christina Lake	Strathmore	Carp	Port Lambton	Laprairie	Terre-Neuve-et-
Coquitlam	Vermilion	Chatham	Port Perry	Lasalle	Labrador
Dawson Creek	Vilna	Cochrane	Princeton	L'Assomption	Bay Roberts
Delta	Wainwright	Concord	Richmond Hill	Laterrière	Bishops Falls
Farmington	Wembley	Cookstown	Sarnia	Laval	Burin
Fort Nelson	Westlock	Corbeil	Sault Ste. Marie	Les Escoumins	Cod Roy Valley

Fort St. John		Courtice	Scarborough	Longueuil	Cornerbrook
Grand Forks	Saskatchewan	Cumberland	Sharon	Mascouche	Cow Head
Kamloops	Buchanan	Drayton	Smith Falls	Matane	Gamble
Kelowna	Buena Vista	Dundas	Smithville	Montréal	Gambo
Ladysmith	Cupar	Elliot Lake	St Thomas	Notre-Dame-du-Lac	Lawn
Langley	Emerald Park	Englehart	St. Catharines	Otterburn Park	Long Cove
Maple Ridge	Esterhazy	Espanola	St. George	Petit-Matane	Mount Pearl
Montrose	Hudson Bay	Fort Frances	Stittsfield	Québec	Paradise
Nakusp	La Ronge	Gananoque	Stoney Creek	Racine	Placentia
Nanaimo	Livelong	Georgetown	Stoney Point	Rawdon	Point Leamington
Nanoose Bay	Maidstone	Geraldton	Sudbury	Repentigny	St. John's
North Vancouver	Mervin	Grimsby	Tecumseh	Roquemaure	St. Phillips
Penticton	Mortlach	Guelph	Thornhill	Rosemont	Stephenville
Port Coquitlam	Pierceland	Haileybury	Thunder Bay	Roxboro	
Prince Rupert	Prince Albert	Haliburton	Tilbury	Saguenay	Nouvelle-Écosse
Quesnel	Punnichy	Hamilton	Timmins	Shawinigan Sud	Annapolis Royal
Revelstoke	Regina	Havelock	Toronto	Shefford	Bedford
Richmond	Saskatoon	Holland Landing	Trenton	St-Adèle	Bridgewater
Saanichton	Unity	Huntsville	Unionville	St-Appolinaire	Caledonia
Sidney	White City	Innisfil	Uxbridge	St-Barnabé Sud	Campbellton
Sooke		Iron Bridge	Verner	St-Bazile le Grand	Chester Basin
Squamish	Manitoba	Kanata	Wasaga Beach	St-Calixte	Church Point
Surrey	Beausejour	Kitchener	Waterdown	St-Constant	Cleveland Crossroads Country Harbour
Taylor	Libau	Kleinburg	Waterloo	Ste-Foy	
Trail	Lorette	La Salle	Welland	Ste-Hubert	Dartmouth
Ucluelet	McCreary	Leamington	Wendover	Ste-Sophie	Eastern Passage
Vancouver	Miami	Listowel	Whitby	St-Étienne de Lauzon	Englishtown
Vernon	Notre Dame	Little Britain	White River	St-Eustache	Florence
Victoria	Souris	Locust Hill	Willowdale	St-Henri Lévis	Grand Pre
	St. Malo	London	Windsor	St-Hubert	Halifax
Yukon	Stonewall	Manitowaning	Woodbridge	St-Isidore de Clifton	L'Ardoise
Whitehorse	The Pas	Manotick	Woodstock	St-Jacques de Montcalm	Lower Sackville
	Virden	Maple		St-Jacques Le Mineur	Lower Wedgeport
Territoires du Nord- Ouest	Winnipeg	Markham	Québec	St-Martine	Marion Bridge
Yellowknife		Meaford	Aylmer	St-Maurice	New Glasgow
	Ontario	Midland	Baie-Comeau	St-Nicholas	New Waterford
Alberta	Acton	Milton	Beauport	Stoneham	Port Hawkesbury
Airdrie	Ajax	Mississauga	Belcourt	St-Sophie	Shubenacadie
Bentley	Alfred	Mountain	Beloeil	St-Valérien	Springfield
Calgary	Alliston	Napanee	Blainville	Terrebonne	Truro
Canmore	Amherstburg	New Liskard	Bois -des -Filion	Trois-Rivières	Tusket
Canyon Creek	Amherstview	Newmarket	Brossard	Val-Bélair	Wellington
Cold Lake	Ancaster	Niagara Falls	Canton Magog	Vaudreuil-Dorion	West Pubnico
Edmonton	Ayr	Nobleton	Chapais	Verchères	Western Shore
Edson	Bancroft	North Bay	Charlesmagne		Williamstown
Fort Saskatchewan	Barrie	Oakville	Châteauguay	Nouveau-Brunswick	
Fort McMurray	Belle River	Omeme	Chicoutimi Chute-aux- outardes	Acadiaville	Île-du-Prince-Édouard
Fort Vermilion	Binbrook	Orangeville		Bouctouche	Cornwall

Grande Prairie	Bloomfield	Orleans	Cowansville	Burton	Montague
Grimshaw	Blyth	Osgoode	D'Anjou	Dalhousie	O'Leary
Hinton	Bracebridge	Oshawa	Deux-Montagnes	Dieppe	South Freetown

Temps de traitement des affaires

En application du PAVAC, les affaires sont traitées en un certain nombre d'étapes distinctes. Certaines affaires comportent plus d'étapes que d'autres selon la nature de l'affaire et des preuves présentées. Les étapes comprennent notamment les suivantes : la réception de la demande du consommateur, le délai nécessaire pour que le fabricant prépare son dossier (10 jours), au besoin, une audition relative à l'admissibilité, laquelle est habituellement tenue par la voie d'un appel conférence, prendre les arrangements pour la tenue de l'audition et tenir l'audition en présence des parties, une inspection technique si elle est nécessaire et ordonnée par l'arbitre et le temps nécessaire pour que l'arbitre rédige la sentence.

En 2005, le temps de traitement global des affaires a été de 62 jours pour les affaires qui ont été traitées en une seule fois. Dans les affaires qui ont dû être réouvertes, la moyenne du temps de traitement est de 72 jours. En 2006, le temps de traitement des affaires a été de 64 jours pour les affaires qui n'ont été ouvertes qu'une seule fois et de 81 jours pour les affaires qui ont été ouvertes plus d'une fois.

Structure organisationnelle et gouvernance

Le PAVAC est une société sans but lucratif constituée sous le régime des lois fédérales. Cette société, le PAVAC, se compose de 15 membres, lesquels sont des associations et des gouvernements, et chaque membre a un droit de vote à l'assemblée générale annuelle.

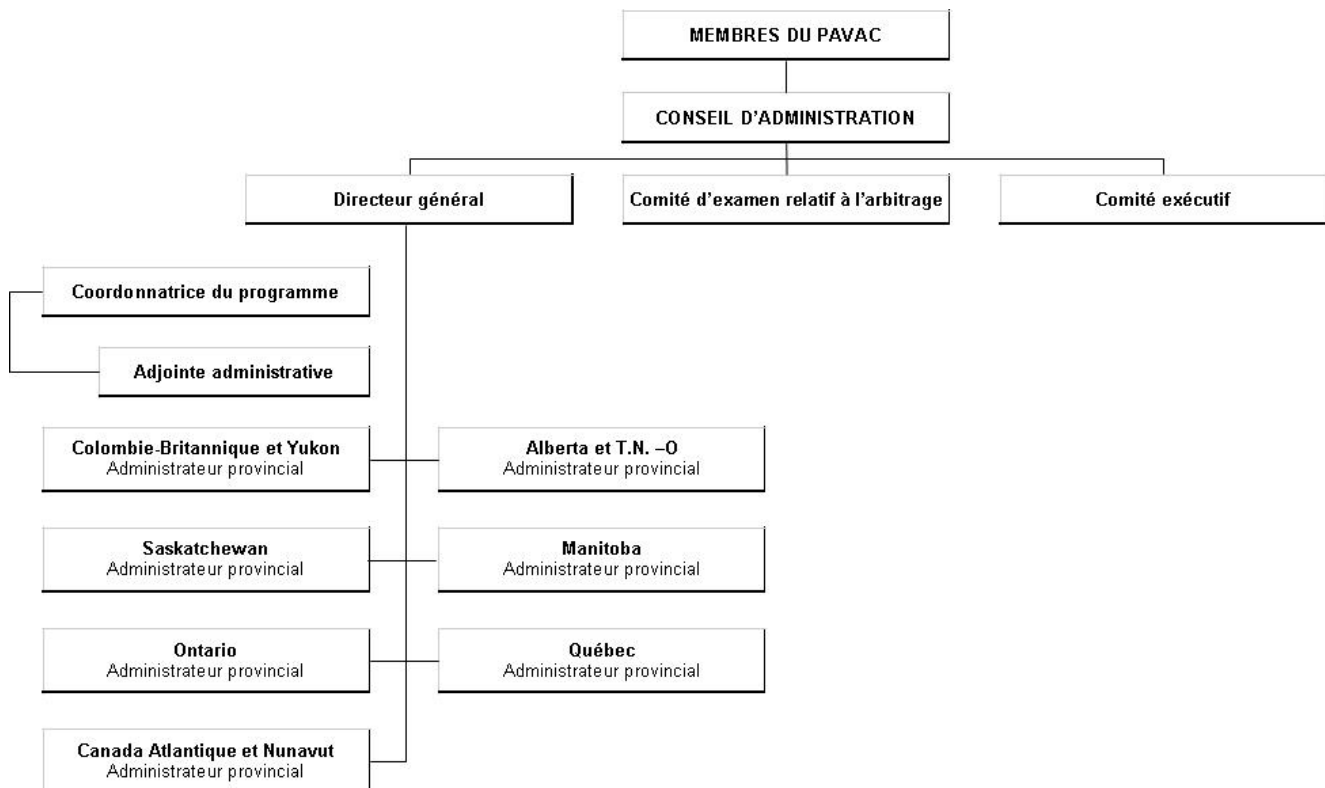
Les membres du PAVAC sont les suivants :

- L'Association des fabricants internationaux d'automobiles du Canada
- La Corporation des Associations de Détaillants d'Automobiles
- L'Association canadienne des constructeurs de véhicules
- L'Association des consommateurs du Canada
- Les gouvernements provinciaux et territoriaux

Le PAVAC est dirigé par un conseil d'administration composé de 11 personnes. Le conseil d'administration établit les politiques et supervise les activités financières, administratives et opérationnelles du PAVAC. Les 11 administratrices et administrateurs se répartissent comme suit : deux agissent comme représentant de l'Association des fabricants internationaux d'automobiles du Canada, un agit comme représentant de la Corporation des Associations de Détaillants d'Automobiles, deux agissent comme représentant de l'Association canadienne des constructeurs de véhicules, deux agissent comme représentant de

l'Association des consommateurs du Canada et, finalement, quatre agissent comme représentant des gouvernements des provinces et des territoires.

Le directeur général, qui relève du conseil d'administration, est responsable de la gestion quotidienne de la société sur les plans opérationnel, administratif et financier. Il est également secrétaire et dirigeant de la société. Le directeur général a également agi comme trésorier pour une bonne partie de l'année 2005 et pour toute l'année 2006. La coordonnatrice du programme et l'adjointe administrative/aide-comptable assurent le soutien auprès du directeur général et du conseil d'administration.



Financement du PAVAC

Le PAVAC est entièrement financé par les fabricants d'automobiles suivant une formule qui reflète la part du marché de chaque fabricant et les antécédents ou le bilan de chacun au chapitre de l'application du PAVAC à l'égard des véhicules qu'il a fabriqués. La contribution financière de chaque fabricant est calculée une année à l'avance. Il n'y a aucun lien entre le financement du PAVAC et chaque affaire particulière qui est traitée en application du programme.

Arbitres du PAVAC

Les arbitres qui fournissent leurs services aux fins du PAVAC proviennent de groupes professionnels et de milieux divers. Les arbitres sont totalement indépendants du programme. Les fabricants ne participent ni à leur inscription sur la liste des arbitres du PAVAC, ni à leur formation et ni à la sélection des affaires que les arbitres entendent. Pour chaque affaire entendue, les arbitres reçoivent des honoraires fixes auxquels s'ajoute le remboursement de leurs dépenses.

Lorsqu'une affaire se rend à l'étape de l'audition d'arbitrage, l'administrateur provincial choisit, sur la liste des arbitres, trois noms d'arbitres qui sont disponibles pour tenir une audition dans la collectivité du consommateur. Les noms des trois arbitres, accompagnés d'un *curriculum vitae* succinct de chacun, sont envoyés au consommateur qui choisit celui qui tiendra l'audition de l'affaire.

Les arbitrages menés en application du PAVAC sont régis par la Convention d'arbitrage, par les dispositions législatives relatives à l'arbitrage et celles relatives à la protection des consommateurs en vigueur dans la province ou le territoire où se tient l'arbitrage. Au Québec, le Code civil régit les arbitrages.

Administrateurs provinciaux

Ce sont les administrateurs provinciaux qui sont les points de contacts du PAVAC avec le public et qui assurent la prestation du programme à travers le Canada. Il incombe aux administrateurs provinciaux de recevoir les demandes de renseignements 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 l'issue ou les résultats de l'audition aux parties. Toutes les demandes de renseignements reçues par la voie des services téléphoniques sans frais sont traitées par les administrateurs provinciaux. Pour la prestation de leurs services aux fins du PAVAC, les administrateurs provinciaux reçoivent des honoraires de base auxquels s'ajoute un honoraire additionnel pour chaque affaire traitée.

Administrateurs provinciaux

Canada atlantique

Better Business Bureau of the Maritime Provinces Inc.

1888, rue Brunswick, bureau 805, Halifax (Nouvelle-Écosse) B3J 3B7

Tél : 1-800-207-0685 ou dans la région d'Halifax : 902-422-2230 – Télécopieur : 902-429-6457

Québec

Soreconi Inc.

215, rue Caron, Québec (Québec) G1K 5V6

Tél : 1-800-207-0685 ou dans la région de Québec : 418-649-9292 – Télécopieur : 1-418-649-0845

Ontario

T.O. Corporate Services

55, av. 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

Better Business Bureau of Manitoba Inc.

1030-B, rue Empress, Winnipeg (Manitoba) R3G 3H4

Tél : 1-800-207-0685 ou dans la région de Winnipeg : 204-989-9017 – Télécopieur : 204-989-9016

Saskatchewan

Better Business Bureau of Saskatchewan Inc.

2080, rue Broad, bureau 201, Regina (Saskatchewan) S4P 1Y3

Tél : 1-800-207-0685 ou dans la région de Regina : 306-352-7602 – Télécopieur : 306-565-6236

Alberta & Territoires du Nord-Ouest

Alberta Arbitration & Mediation Services Inc.

10707-100 Avenue, bureau 605

Édifice de l'Université de Lethbridge, Edmonton (Alberta) T5J 3M1

Tél : 1-800-207-0685 ou dans la région d'Edmonton : 780-439-9359 – Télécopieur : 780-433-9024

Colombie-Britannique & 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

ou dans la région de Victoria : 250-386-6347 – Télécopieur : 250-386-2367

Fabricants participants

DaimlerChrysler Canada Inc.
Ford du Canada Limitée
General Motors du Canada Limitée
Honda Canada Inc.
Hyundai Auto Canada Corp.
Jaguar Canada Inc.
KIA Canada Inc.
Land Rover Group Canada Inc.
Mazda Canada Inc.
Mercedes-Benz Canada Inc.
Mitsubishi Motor Sales of Canada Inc. (s'est retirée à la fin de 2006)
Nissan Canada Inc.
Porsche Cars North America, Inc.
Subaru Canada, Inc.
Suzuki Canada Inc.
Toyota Canada Inc.
Volkswagen Canada Inc.
Volvo Cars of Canada Corp.