

Rapport annuel de 2007

Programme d'arbitrage pour les véhicules automobiles du Canada

CAMVAP

Canadian Motor Vehicle
Arbitration Plan



Programmes d'arbitrage pour
les véhicules automobiles du Canada

PAVAC

Rapport annuel de 2007

Composition du conseil d'administration de 2007

Dave Adams, Marilyn Born, Deborah Brown (année partielle), Anthony Cornacchia (année partielle), Cheryle Gallant (année partielle), Gary Frost, Pierre Millette (année partielle), Mark Nantais, Mike Prosser, James Savary, Al Dwyer, Tim Ryan, 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)
Nancy Malcolm (Aide-comptable)

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

| | |
|---|----|
| Composition du conseil d'administration de 2007 | 2 |
| Organisations et gouvernements membres | 2 |
| Personnel..... | 2 |
| Faits saillants et activités | 4 |
| Examen financier | 5 |
| Buts et objectifs..... | 5 |
| Conclusion | 5 |
| Traitement des affaires | 6 |
| Sondage du PAVAC auprès des consommateurs | 8 |
| Types de véhicules et problèmes rencontrés par les consommateurs..... | 9 |
| Sommaire des résultats du PAVAC | 11 |
| Temps de traitement des affaires..... | 13 |
| Lieux des auditions | 13 |
| Sentences rendues à la suite d'une audition d'arbitrage par province et territoire..... | 14 |
| Structure organisationnelle et gouvernance..... | 15 |
| Financement du PAVAC | 16 |
| Arbitres du PAVAC | 16 |
| Administrateurs provinciaux..... | 16 |
| Administrateurs provinciaux..... | 17 |
| Fabricants participants..... | 18 |

Rapport du président

Faits saillants et activités

En 2007, le fait le plus marquant est probablement l'élaboration des énoncés de mission, de vision et de valeurs du PAVAC. Ces énoncés établissent la philosophie sous-jacente au PAVAC et la grille de lecture dont se sert le conseil d'administration pour examiner la prestation du programme.

Vision

Faire en sorte que le PAVAC soit apprécié, par les consommateurs, l'industrie et le gouvernement, comme programme national, volontaire et objectif de règlement des différends liés aux vices et à la garantie touchant les véhicules.

Notre vision est de faire en sorte que les consommateurs, qui ont besoin du programme, soient informés de son existence et y aient aisément accès.

Valeurs

Le PAVAC assurera la prestation du programme de façon juste, rapide, amicale, gratuite et finale.

Mission

Offrir une méthode alternative de règlement des différends liés aux vices et à la garantie touchant les véhicules entre les consommateurs et les fabricants, qui soit juste, rapide, amicale, gratuite et finale.

En 2007, la sensibilisation a continué d'être au cœur des activités du conseil d'administration. Les efforts déployés pour faire connaître le PAVAC ont été axés principalement sur le recours aux communiqués de presse et à la publicité ciblée, notamment le numéro spécial du magazine de consommation du Québec *Protégez-vous* qui portait sur les véhicules automobiles. La question de la sensibilisation est une préoccupation constante à la fois du conseil d'administration et de la direction, et, en 2008, nous prévoyons élaborer de nouvelles initiatives en matière de sensibilisation. Comme il est indiqué dans notre énoncé sur la vision, les consommateurs doivent être informés de l'existence du programme et être en mesure d'y avoir accès facilement lorsqu'ils en ont besoin. Les consommateurs doivent ou posséder ces informations dès le départ ou les obtenir tôt dans le cadre de la procédure d'arbitrage, de manière à pouvoir adéquatement prendre en considération le PAVAC lorsque leur véhicule présente des problèmes.

Une deuxième question à laquelle le conseil d'administration continue de consacrer des efforts est celle du remboursement de la taxe de vente du Québec (TVQ) pour les consommateurs de cette province. Il semblait qu'une solution avait été trouvée il y a deux ans, mais tel n'a pas été le cas. Nous continuons de collaborer avec nos avocats et les fabricants afin que les consommateurs obtiennent le remboursement de la TVQ du ministère concerné ou reçoivent un montant équivalent du PAVAC ou du fabricant directement.

Notre charge de travail au titre des affaires traitées continue de fléchir. Selon notre sondage auprès des consommateurs, cette baisse est principalement attribuable au fait que les fabricants règlent plus de 50 % des affaires traitées dans le cadre du PAVAC avant que ne se tienne l'arbitrage réel. Ce résultat est principalement dû aux efforts déployés par les

fabricants pour régler les problèmes que rencontrent les consommateurs – efforts auxquels le PAVAC est fier de contribuer à titre de catalyseur aux fins de ces discussions de règlement.

L'année 2007 a également été une année où des changements importants sont survenus au niveau des représentants des fabricants et des gouvernements qui siègent au sein de notre conseil d'administration. Ces nouveaux membres du conseil d'administration ont apporté de nouvelles idées et provoqué une réflexion différente au sein des délibérations du conseil d'administration. Nous souhaitons la bienvenue à ces nouveaux membres tout en remerciant ceux qui ont quitté le conseil d'administration, car leur apport nous manquera.

Examen financier

Pour l'année 2007, les dépenses ont continué à se chiffrer autour de 1,5 million de dollars par année. Pour mettre cette observation en perspective, cela équivaut à environ 1 \$ par véhicule admissible vendu sur le marché automobile au Canada. Ce qui représente, à n'en pas douter, une petite somme par rapport aux avantages que procure le PAVAC.

Buts et objectifs

Pour 2008, un objectif de premier plan consistera à privilégier la sensibilisation. Nous avons l'intention d'élaborer une stratégie de sensibilisation visant à assurer que les consommateurs sont rapidement informés de l'existence du PAVAC lorsqu'ils en ont besoin.

Un deuxième objectif est de régler avec succès la question de la TVQ. Nous croyons qu'elle est sur le point de l'être, et une fois que la solution sera mise en place, elle règlera une anomalie qui a causé beaucoup d'angoisse aux consommateurs et qui a entraîné des coûts additionnels au PAVAC.

Un troisième objectif est de s'attaquer à ce qui est en train de devenir un problème important au cours des dernières années, à savoir la difficulté de trouver et de retenir les services d'inspecteurs techniques qualifiés pour effectuer les inspections techniques des véhicules selon les instructions des arbitres.

Notre quatrième objectif est de collaborer avec les fabricants qui ne participent pas au programme afin de les encourager à se joindre au PAVAC.

Conclusion



En terminant, je veux remercier personnellement le directeur général, le personnel et le conseil d'administration pour l'aide et l'appui qu'ils ont apportés au cours des dernières années. C'est, en grande partie, grâce à vos efforts que le programme continue d'exceller.

James Savary
Président du conseil d'administration

Statistiques relatives aux activités en 2007

Traitement des affaires

Le nombre d'affaires traitées par le PAVAC a continué de décliner par rapport à celui 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.

| | 2007 |
|---|------------|
| Affaires ayant fait l'objet d'une conciliation | 10 |
| Affaires ayant fait l'objet d'une audition d'arbitrage | 267 |
| Affaires ayant fait l'objet d'une sentence par consentement | 25 |
| Affaires retirées | 28 |
| Affaires inadmissibles | 7 |
| Total | 337 |

- **Affaires ayant fait l'objet d'une audition d'arbitrage** : 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 conciliation** : S'entend des affaires où le consommateur et le fabricant conviennent de régler leur différend sans avoir à se soumettre à une audition.
- 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.

Les résultats de 2007 ne représentent que 47 % de la charge de travail au titre des affaires traitées par rapport à celle de 2001. Depuis 2001, la charge de travail au titre des affaires traitées a baissé à chacune des années intermédiaires. En 2006, le nombre d'affaires traitées s'élevaient à 424 tandis qu'en 2005, le nombre d'affaires traitées s'élevaient à 515.

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

| Provinces / Territoires | Nombre d'affaires excluant les affaires retirées et inadmissibles | Nombre d'affaires avec arbitrage | Nombre d'affaires avec conciliation | Nombre d'affaires par consentement |
|---------------------------|---|----------------------------------|-------------------------------------|------------------------------------|
| Colombie-Britannique | 34 | 34 | 0 | 0 |
| Alberta | 49 | 46 | 0 | 3 |
| Saskatchewan | 9 | 9 | 0 | 0 |
| Manitoba | 11 | 7 | 0 | 4 |
| Ontario | 115 | 104 | 1 | 10 |
| Québec | 56 | 45 | 4 | 7 |
| Nouveau-Brunswick | 8 | 5 | 2 | 1 |
| Nouvelle-Écosse | 8 | 7 | 1 | 0 |
| Île-du-Prince-Édouard | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Terre-Neuve-et-Labrador | 12 | 10 | 2 | 0 |
| Territoires du Nord-Ouest | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Nunavut | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Yukon | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL | 302 | 267 | 10 | 25 |

Le présent tableau ne tient pas compte des 28 affaires retirées et des 7 affaires inadmissibles qui ont été traitées par le programme.

Le nombre d'affaires ayant fait l'objet d'un arbitrage intégral représente 88% des affaires traitées lorsqu'on exclut les affaires retirées et les affaires inadmissibles. Ceci représente une baisse de 10 % par rapport à chacune des deux années précédentes. Les affaires ayant fait l'objet d'une conciliation ont baissé de 1 % par rapport à 2006, et les affaires ayant fait l'objet d'une sentence rendue par consentement ont baissé de 3 % par rapport à la même période.

Dans certaines provinces, la différence entre les résultats de 2006 et ceux de 2007 est importante. Par exemple, le nombre d'affaires traitées a augmenté de 10 en Alberta, de 4 en Colombie-Britannique et de 3 à Terre-Neuve-et-Labrador.

Dans tous les autres territoires et provinces, le nombre d'affaires traitées a diminué. En 2007, il n'y a eu aucune affaire traitée dans les Territoires du Nord-Ouest et au Yukon, tandis qu'en 2006, il y avait eu une affaire traitée dans chacune de ces régions.

En 2007, c'est l'Ontario qui a connu la plus forte baisse de toutes les provinces, il n'y a eu que 115 affaires traitées par rapport à 180 affaires traitées en 2006, ce qui représente une baisse de 63 %. Par ailleurs, le Québec n'a connu qu'une baisse de 3 affaires traitées passant de 59 en 2006 à 56 en 2007. Au Manitoba, le nombre d'affaires traitées est passé de 16 en 2006 à 11 en 2007. Au Nouveau-Brunswick et en Nouvelle-Écosse, le nombre d'affaires traitées est passé de 11 en 2006 à 8 en 2007.

Comme il a été signalé par les années précédentes, le conseil d'administration continue de surveiller la question de la baisse globale du nombre d'affaires traitées par le PAVAC. Cette baisse est certainement attribuable, en partie, au fait que les véhicules sont de meilleure qualité et que les fabricants déploient des efforts concertés pour régler le plus tôt possible les problèmes qui se présentent avec les clients de leurs concessionnaires; toutefois, la sensibilisation au programme est perçue également comme un facteur important.

Sondage du PAVAC auprès des consommateurs

À la fin de 2006, le PAVAC a repris ses sondages auprès des consommateurs. Les sondages avaient été suspendus durant un an et demi environ afin de permettre au programme de peaufiner le matériel d'enquête.

Le PAVAC continue de recourir aux services de Synovate Research, entreprise de Vancouver ayant de l'expérience dans ce genre de méthodologie d'enquête, pour conduire les sondages auprès des consommateurs. À la fin de leur participation au PAVAC, tous les consommateurs admissibles au programme sont sondés. Ce sondage peut être fait au début de la procédure d'arbitrage, c'est-à-dire lorsque l'affaire est réglée par le fabricant avant que ne se tienne l'audition d'arbitrage ou il peut être mené à la fin de la procédure lorsque l'arbitrage est terminé et que la sentence a été rendue par l'arbitre. Près de 450 consommateurs ont accepté de participer au sondage téléphonique lorsque Synovate a communiqué avec eux.

Il est à noter que ces résultats visent les consommateurs qui ont été informés de l'existence du programme. Il reste du travail à faire pour déterminer comment nous assurer que les consommateurs qui ont besoin du programme sont informés de notre existence au bon moment.

Soixante-neuf (69 %) pour cent des consommateurs sondés ont indiqué qu'il leur a été « très facile » ou « assez facile » de savoir que le PAVAC existait. Leurs principales sources de renseignements étaient le manuel du propriétaire ou le livret de garantie, un ami ou un parent, un moteur de recherche sur Internet ou le concessionnaire. Le manuel du propriétaire et le livret de garantie étaient la source de renseignements la plus importante, à la fois, avant que le problème ne se présente et durant la période où le consommateur tentait de régler son problème.

La majorité des consommateurs qui se sont rendus jusqu'à l'arbitrage ont indiqué qu'ils avaient l'impression qu'ils étaient prêt à affronter ce qui les attendait. Tous facteurs pris en compte, 76 % de ces consommateurs se considéraient très bien préparés et 18 % se considéraient assez bien préparés.

Soixante-quatorze (74 %) pour cent des consommateurs sondés qui se sont rendus à l'arbitrage ont indiqué qu'ils étaient « tout à fait d'accord » avec la proposition voulant qu'ils comprennent ce qu'il devait faire pour établir le bien-fondé de leur dossier. Un autre 19 % de consommateurs ont indiqué qu'ils étaient « assez d'accord » avec ladite proposition.

L'une des raisons qui expliquent la diminution du nombre d'affaires traitées par le PAVAC est le fait que de plus en plus de nombreux fabricants concluent un règlement avec le consommateur avant que ladite affaire ne devienne une affaire traitée dans le cadre du PAVAC. Plus de la moitié des consommateurs, soit 56 %, qui ne se sont pas rendus à l'arbitrage ont indiqué qu'ils étaient satisfaits du règlement convenu de leur différend avec le fabricant. La conclusion de règlements avant que l'affaire ne devienne une affaire traitée dans le cadre du PAVAC devient manifestement une contribution importante du programme et un élément significatif de la façon dont les fabricants obtiennent la satisfaction du client.

Selon une échelle en cinq points, les consommateurs ont, dans une proportion de 51 %, attribué la cote « excellent » aux administrateurs provinciaux et, dans une proportion de 28 %, ils leur ont attribué la cote « bon ». La cote la plus basse a été de 62 % et elle concernait la question de tenir le consommateur informé pendant tout le processus. En 2008, le PAVAC et les administrateurs provinciaux collaboreront pour améliorer ce résultat.

Types de véhicules et problèmes rencontrés par les consommateurs

Dans le tableau 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.

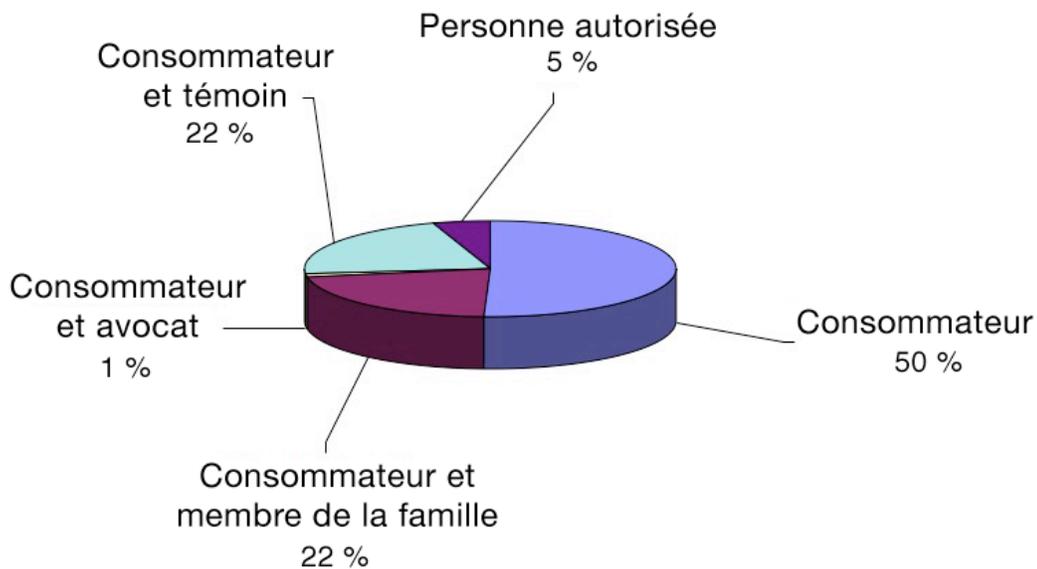
| | Total des affaires | Accessoires | Ventilation/Chauffage/Climatisation | Freins | Ordinateur | Moteur | Extérieur | Intérieur | Direction/Suspension | Transmission | Total des plaintes |
|--------------------|--------------------|-------------|-------------------------------------|-----------|------------|------------|-----------|-----------|----------------------|--------------|--------------------|
| Automobiles | 124 | 13 | 13 | 17 | 22 | 50 | 34 | 6 | 33 | 26 | 214 |
| Camionnettes | 59 | 5 | 5 | 12 | 9 | 22 | 9 | 4 | 23 | 21 | 110 |
| Mini-fourgonnettes | 29 | 4 | 2 | 4 | 11 | 9 | 7 | 4 | 19 | 5 | 56 |
| Utilitaires sport | 80 | 11 | 6 | 8 | 21 | 32 | 18 | 14 | 25 | 25 | 159 |
| TOTAL | 292 | 33 | 26 | 41 | 63 | 113 | 68 | 28 | 90 | 77 | 539 |

Comme il a été signalé au cours des dernières années, les plaintes les plus fréquemment traitées par les arbitres du PAVAC concernent toujours les problèmes de moteur. Au second rang, ce sont les problèmes liés à la direction et à la suspension, et au troisième rang, ce sont les problèmes liés à la transmission.

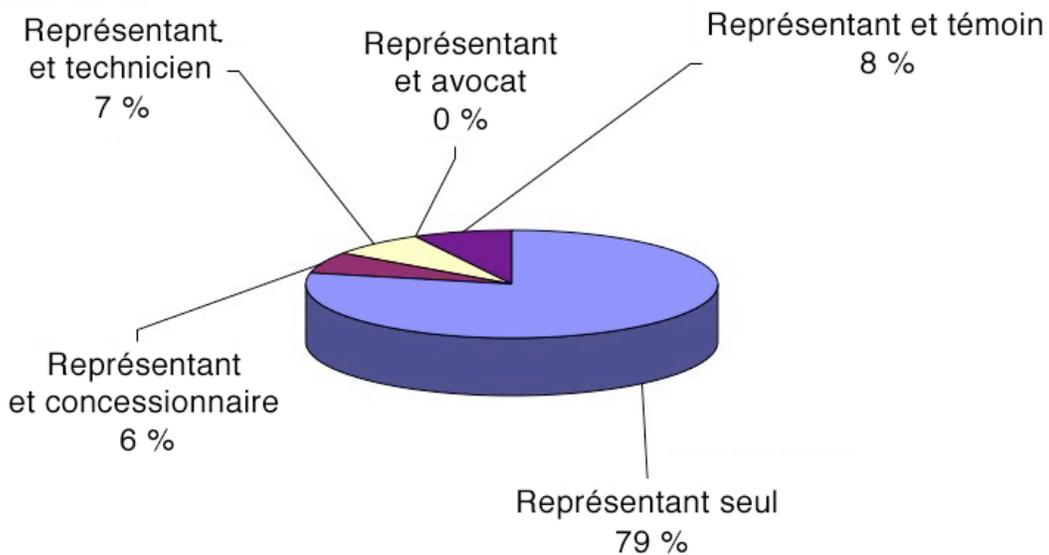
Le nombre moyen de plaintes par arbitrage est le suivant : 1,72 pour les autos, 1,85 pour les camionnettes; 1,93 pour les mini-fourgonnettes et 1,93 pour les véhicules utilitaires sport. Le taux des plaintes demeure conforme aux années passées.

Représentation aux auditions tenues en application du PAVAC

Représentation des consommateurs



Représentation des fabricants



La nature de la représentation des consommateurs a légèrement changé par rapport aux années précédentes. Les consommateurs se sont présentés seuls à l'audition ou étaient accompagnés d'un parent dans 72 % des affaires comparativement à 83 % en 2005-2006. Les consommateurs étaient accompagnés de témoins dans 22 % des affaires comparativement à 13 % dans la période précédente. Ce changement est important, car la documentation du PAVAC met maintenant l'accent sur les avantages qu'il y a à amener un témoin pour témoigner à l'audition. Le recours, par les consommateurs, à une personne autorisée a augmenté de 3 % par rapport à la période précédente.

La nature de la représentation des fabricants a également légèrement changé. En 2007, le représentant du fabricant a comparu seul à l'audition dans 79 % des affaires comparativement à 68 % en 2005-2006. Il y a eu également une baisse importante dans le pourcentage des affaires dans lesquelles le représentant du fabricant était accompagné d'un technicien, passant de 28 % en 2005-2006 à 7 % en 2007.

Sommaire des résultats du PAVAC

Le tableau ci-dessous présente les résultats des 267 affaires ayant fait l'objet d'une audition d'arbitrage. Dans l'ensemble de ces affaires, un total de 299 sentences ont été rendues dont 57 % d'entre elles ont été rendues en faveur du consommateur. Il est assez fréquent que plusieurs sentences soient rendues dans une même affaire; par exemple, des réparations et le remboursement des dépenses sont ordonnées dans une même affaire. Ces affaires sont celles où l'arbitre a été tenu d'entendre les éléments de preuve produits par les deux parties et de rendre une décision en se fondant sur ces éléments de preuve.

Ce chiffre augmente lorsqu'on ajoute au total les 10 affaires ayant fait l'objet d'une conciliation et les 25 affaires ayant fait l'objet d'une sentence rendue par consentement.

| | 2007 | |
|---------------------------------|---------------------|------|
| | Nombre de sentences | % * |
| Rachat avec réduction | 69 | 23 % |
| Rachat sans réduction | 14 | 5 % |
| Remboursement des réparations | 16 | 5 % |
| Faire effectuer les réparations | 57 | 19 % |
| Menues dépenses | 11 | 4 % |
| Aucune compétence | 3 | 1 % |
| Aucune responsabilité | 129 | 43 % |

Le tableau ci-dessous présente les sentences arbitrales enjoignant le versement d'une somme d'argent aux consommateurs. La valeur totale des sommes versées aux consommateurs au titre des rachats demeure supérieure à 2 millions de dollars, et la moyenne de la valeur versée par rachat est près de 23 500 \$. De plus, doit être soulignée la particularité des 18 remboursements aux consommateurs au titre des dépenses effectuées avec une valeur moyenne du remboursement effectué par réclamation légèrement inférieure à 2 500 \$.

La Convention d'arbitrage du PAVAC autorise le remboursement de menues dépenses précises jusqu'à un maximum de 500 \$. La moyenne de la valeur versée au titre des menues dépenses remboursées est de \$208.

| | 2007 |
|---|--------------|
| Nombre de véhicules ayant fait l'objet d'un rachat | 87 |
| Valeur totale des sommes versées aux consommateurs au titre des rachats | 2 044 213 \$ |
| Moyenne de la valeur versée par rachat (véhicules loués et véhicules appartenant aux consommateurs) | 23 496 \$ |
| Nombre de remboursements effectués aux consommateurs | 18 |
| Valeur totale des remboursements | 44 980 \$ |
| Valeur moyenne du remboursement effectué par réclamation | 2 498 \$ |
| Nombre de sentences pour menues dépenses | 12 |
| Valeur totale des menues dépenses remboursées | 2 499,23 \$ |
| Moyenne de la valeur versée au titre des menues dépenses remboursées | 208 \$ |

| Provinces / Territoires | Nombre d'affaires | Ayant fait l'objet d'une conciliation | Ayant fait l'objet d'un arbitrage | Rachat avec réduction | Rachat sans réduction | Remboursement des réparations | Faire effectuer les réparations | Menues dépenses | Aucune compétence | Aucune responsabilité | TOTAL |
|---------------------------|-------------------|---------------------------------------|-----------------------------------|-----------------------|-----------------------|-------------------------------|---------------------------------|-----------------|-------------------|-----------------------|------------|
| Colombie-Britannique | 34 | 0 | 34 | 8 | 0 | 2 | 7 | 1 | 2 | 19 | 39 |
| Alberta | 49 | 0 | 46 | 14 | 5 | 0 | 11 | 1 | 0 | 19 | 50 |
| Saskatchewan | 9 | 0 | 9 | 3 | 1 | 0 | 3 | 0 | 1 | 2 | 10 |
| Manitoba | 11 | 0 | 7 | 2 | 1 | 0 | 2 | 0 | 0 | 2 | 7 |
| Ontario | 115 | 1 | 104 | 24 | 2 | 8 | 21 | 6 | 0 | 61 | 122 |
| Québec | 56 | 4 | 45 | 13 | 5 | 5 | 5 | 1 | 0 | 18 | 47 |
| Nouveau-Brunswick | 8 | 2 | 5 | 2 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 2 | 5 |
| Nouvelle-Écosse | 8 | 1 | 7 | 1 | 0 | 0 | 4 | 2 | 0 | 2 | 9 |
| Île-du-Prince-Édouard | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Terre-Neuve-et-Labrador | 12 | 2 | 10 | 2 | 0 | 1 | 3 | 0 | 0 | 4 | 10 |
| Territoires du Nord-Ouest | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Nunavut | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Yukon | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL | 302 | 10 | 267 | 69 | 14 | 16 | 57 | 11 | 3 | 129 | 299 |

Le tableau ci-dessus indique le nombre d'affaires traitées et les sentences rendues par l'arbitre dans chaque province et territoire. Vu que dans certaines affaires, plusieurs sentences ont été rendues, le nombre total de sentences rendues peut être supérieur au nombre d'affaires traitées.

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 2007, le temps de traitement global des affaires a été de 65,3 jours pour les affaires qui ont été traitées en une seule fois. Dans les affaires qui ont dû être ré-ouvertes, la moyenne du temps de traitement a été de 70,6 jours.

Lieux des auditions

Les auditions du PAVAC sont tenues dans la collectivité où réside le 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 importante surtout pour les consommateurs qui résident à l'extérieur des grands centres urbains.

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

| | | | | | |
|---|--|--|---|---|---|
| <p>Colombie-Britannique</p> <p>108 Mile Ranch Abbotsford Aldergrove Brentwood Bay Burnaby Campbell River Castlegar Celista Chetwynd Chilliwack Christina Lake Coquitlam Dawson Creek Delta Duncan Farmington Fort Nelson Fort St. John Grand Forks Kamloops Kelowna Ladysmith Langley Maple Ridge Montrose Nakusp Nanaimo Nanose Bay North Vancouver Osoyoos Penticton Port Alberni Port Coquitlam Prince Rupert Quesnel Revelstoke Richmond Saanichton Sidney Sooke Squamish Surrey Taylor Trail Ucluelet Vancouver Vernon Victoria</p> <p>Yukon</p> <p>Whitehorse</p> <p>Territoires du Nord-Ouest</p> <p>Yellowknife</p> <p>Alberta</p> <p>Airdrie Bentley Calgary Canmore Canyon Creek Cold Lake Edmonton Edson Fort Saskatchewan Fort McMurray Fort Vermilion Grande Prairie Grimshaw Hinton</p> | <p>Lethbridge Lloydminster Medicine Hat Olds Red Deer Sherwood Park Spirit River Spruce Grove St. Albert Stony Plain Strathmore Vermilion Vina Wainwright Wembley Westlock</p> <p>Saskatchewan</p> <p>Buchanan Buena Vista Canwood Cupar Emerald Park Esterhazy Hudson Bay La Ronge Livelong Maidstone Maple Creek Mervin Mortlach Moose Jaw Pierceland Prince Albert Punnichy Regina Saskatoon Unity White City</p> <p>Manitoba</p> <p>Beausejour Brandon Libau Lorette McCreary Miami Notre Dame Portage la Prairie Souris St. Georges St. Malo Stonewall The Pas Virten Winnipeg</p> <p>Ontario</p> <p>Acton Ajax Alfred Alliston Amherstburg Amherstview Ancaster Ayr Bancroft Barrie Belle River Binbrook Bloomfield</p> | <p>Blyth Bracebridge Brampton Brantford Bridgenorth Brockville Burlington Cache Bay Caledon Caledon East Callander Cambridge Carp Chatham Cochrane Concord Cookstown Corbeil Courtice Cumberland Drayton Dundas Elliot Lake Englehart Espanola Fort Frances Gananoque Georgetown Geraldton Goderich Grimsby Guelph Haileybury Haliburton Hamilton Havelock Holland Landing Huntsville Innisfil Iron Bridge Kanata Kitchener Kincardine</p> <p>Kleinburg La Salle Leamington Listowel Little Britain Locust Hill London Manitowaning Manotick Maple Markham Meaford Midland Milton Mississauga Mountain Napane New Liskard Newmarket Niagara-on-the-Lake Niagara Falls Nobleton North Bay Oakville Omeme Orangeville Orleans Osgoode Oshawa</p> | <p>Ottawa Owen Sound Paris Penetanguishene Perth Peterborough Petrolia Pickering Port Colborne Port Elgin Port Lambton Port Perry Princeton Richmond Hill Samia Sault Ste. Marie Scarborough Sharon Smith Falls Smithville St Thomas St. Catharines St. George Stittsfield Stoney Creek Stoney Point Sudbury Tecumseh Thornhill Thunder Bay Tilbury Timmins Toronto Trenton Unionville Uxbridge Verner Wasaga Beach Waterdown Waterloo Welland Wendover Whitby White River Willowdale Windsor Woodbridge Woodstock</p> <p>Québec</p> <p>Aylmer Baie-Comeau Beaufort Belcourt Beloeil Blainville Bois-des-Filion Boucherville Brossard Canton Magog Chapais Charlesmagne Châteauguay Chicoutimi Chute-aux-outardes Cowansville D'Anjou Dégelis Deux-Montagnes Dolbeau-Mitassini Gaspé Gatineau Granby</p> | <p>Hébertville Joliette Jonquière La Ferme La Baie Lac Aux Sables Lac Hunqui Laprairie Lasalle L'Assomption Laterrière Laval Les Escoumins Longueuil Mascouche Matane Montréal Magog Notre-Dame-du-Lac Otterburn Park Petit-Matane Plessisville Pointe-Claire Québec Racine Rawdon Repentigny Roquemare Rosemont Roxboro Saguenay Shawinigan Sud Shefford Sorel-Tracy Saint-Jérôme St-Adèle Ste-Agathe des Monts St-Apollinaire St-Barnabé Sud St-Bazile le Grand St-Calixte St-Constant St-Foy St-Hubert St-Sophie St-Étienne de Lauzon St-Eustache St-Félicien St-Henri Lévis St-Hubert St-Isidore de Clifton St-Jacques de Montcalm St-Jacques Le Mineur St-Martine St-Maurice St-Nicholas Stoneham St-Sophie St-Valérien Terbonne Trois-Rivieres Val-Bélair Vaudreuil-Dorion Verchères</p> <p>Nouveau-Brunswick</p> <p>Acadiaville Bathurst Boucouché Burton Dalhousie Dieppe Edmundston</p> | <p>Escuminac Fredericton Haut-Riviere-Du-Portage Kedgwick Miramichi Moncton Sackville Saint-Norbert</p> <p>Terre-Neuve-et-Labrador</p> <p>Bay Roberts Bishops Falls Burin Cod Roy Valley Cornerbrook Cow Head Gamble Gander Gambo Grand Falls Lawn Long Cove Mount Pearl Paradise Placentia Point Leamington St. John's St. Phillips Stephenville</p> <p>Nouvelle-Écosse</p> <p>Annapolis Royal Bedford Bridgewater Caledonia Campbellton Chester Basin Church Point Cleveland Crossroads Country Harbour Dartmouth Eastern Passage Englishtown Florence Grand Pre Halifax L'Ardoise Lower Sackville Lower Wedgeport Marion Bridge New Glasgow New Waterford Port Hawkesbury Shubenacadie Springfield Truro Tusket Wellington West Pubnico Western Shore Williamswood</p> <p>Île-du-Prince-Édouard</p> <p>Cornwall Montague O'Leary South Freetown</p> |
|---|--|--|---|---|---|

Structure organisationnelle et gouvernance

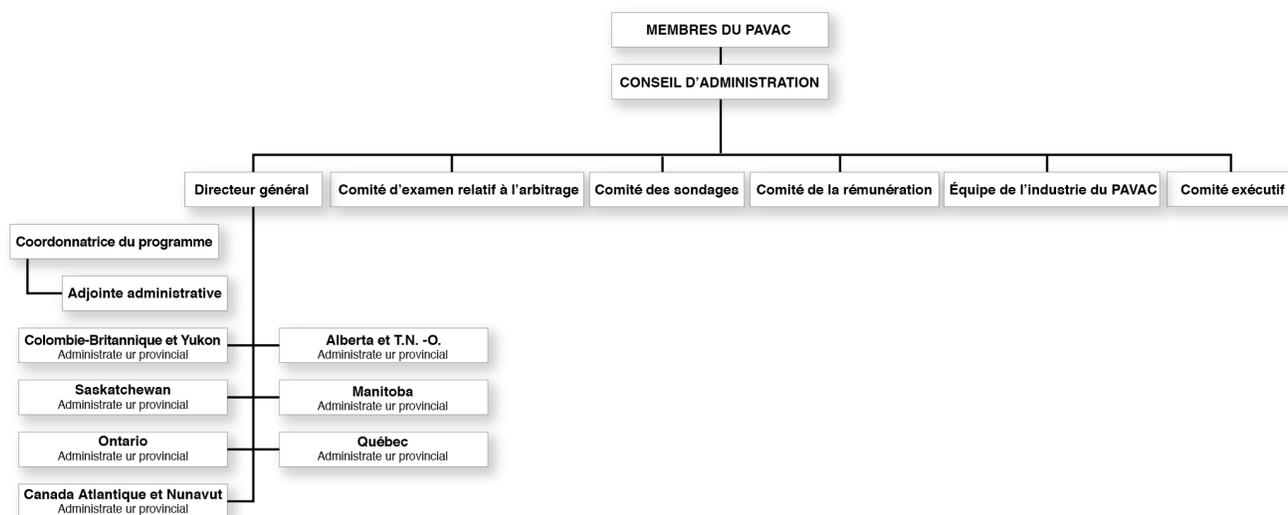
Le PAVAC est une société sans but lucratif constituée sous le régime des lois fédérales. Cette société, le PAVAC, se compose de 15 membres, lesquels sont des associations et des gouvernements, et chaque membre a un droit de vote à l'assemblée générale annuelle.

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 du conseil d'administration et dirigeant de la société. Le directeur général a également agi comme trésorier pour toute l'année 2007. 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 où réside le 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.

35, 3107 avenue des Hôtels, Québec (Québec) G1W 4W5

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, 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

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.
Nissan Canada Inc.
Porsche Cars North America, Inc.
Subaru Canada, Inc.
Suzuki Canada Inc.
Toyota Canada Inc.
Volkswagen Group Canada Inc.
Volvo Cars of Canada Corp.