

Rapport annuel de 2008

Programme d'arbitrage pour les véhicules automobiles du Canada



Rapport annuel de 2008

Composition du conseil d'administration de 2008

Dave Adams, Anthony Cornacchia, Cheryle Gallant, Gary Frost, Gerald Hashey, Mark Nantais, Mike Prosser, James Savary (président), Darren Thomas, 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

Fabricants participants

Chrysler Canada Inc.
Ford du Canada Limitée
General Motors du Canada Limitée
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.
Suzuki Canada Inc.
Toyota Canada Inc.
Volkswagen Group Canada Inc.
Volvo Cars of Canada Corp.

Personnel

Stephen Moody (Directeur général)
Arlene Weijers (Coordonnatrice du programme)
Lillian Lian (Aide-comptable/adjointe administrative)

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.

Les personnes qui souhaitent obtenir des renseignements sur l'application du programme sont invitées à composer le (416) 490-0615 ou le numéro de télécopieur suivant : (416) 490-1680.

Table des matières

Composition du conseil d'administration de 2008.....	2
Organisations et gouvernements membres.....	2
Fabricants participants.....	2
Personnel.....	2
Rapport du président	4
Président du conseil d'administration	4
Statistiques relatives aux activités en 2008.....	5
Voici ce qui a été fait en 2008.....	5
Résultats des arbitrages du PAVAC	6
Sentences de rachat dans les affaires avec audition d'arbitrage et dans les affaires avec sentence rendue par consentement.....	7
Sentences de remboursement dans les affaires avec audition d'arbitrage et dans les affaires avec sentence rendue par consentement	7
Sentences de remboursement des menues dépenses dans les affaires avec audition d'arbitrage et dans les affaires avec sentence rendue par consentement.....	8
Qui comparaît aux auditions du PAVAC.....	9
Temps de traitement des affaires	10
Lieux des auditions.....	10
Gouvernance du PAVAC.....	12
Financement du PAVAC.....	12
Arbitres du PAVAC	12
Administrateurs provinciaux.....	13

Rapport du président

En 2008, le PAVAC a entrepris sa 14^e année d'activités. Le programme offre aux consommateurs et aux fabricants de leurs véhicules un mécanisme de règlement des différends qui les opposent, à l'échelle du Canada, et il garantit un traitement uniforme des problèmes rencontrés par les consommateurs avec leurs véhicules à travers le pays.

Le rapport annuel de 2008 du PAVAC vise à informer les consommateurs en ce qui concerne le programme et les résultats atteints par celui-ci au fil des ans. Souvent, les consommateurs se demandent ce que d'autres consommateurs ont obtenu lorsqu'ils ont eu recours à l'arbitrage du PAVAC. Le présent rapport expose ces renseignements.

Le rapport annuel ne constitue qu'une source d'information à laquelle les consommateurs ont accès pour bien comprendre en quoi consiste le PAVAC et pour se préparer en vue d'une audition d'une affaire dans le cadre du PAVAC. Une autre excellente source d'information est le site Web du PAVAC dont l'adresse est la suivante : www.pavac.ca. En plus d'y trouver le présent rapport annuel, le consommateur peut également trouver sur ce site la réponse à la question de savoir si tel véhicule en particulier a fait l'objet d'un rachat ou non en application du programme ainsi que le montant éventuel d'un rachat. Ces renseignements aident le consommateur à déterminer si le rachat constitue, pour lui, la meilleure solution à envisager, étant donné sa situation financière et les questions qu'il pourra soulever dans le cadre de l'arbitrage.

Le PAVAC démontre également l'engagement continu de l'industrie en faveur du programme et des services offerts aux consommateurs dans le cadre de celui-ci. Cet engagement est l'un des éléments du programme qui assure l'efficacité du PAVAC à la fois pour le fabricant et pour le consommateur.

Je crois que les renseignements contenus, cette année, dans le rapport annuel seront utiles aux consommateurs.



James Savary
Président du conseil d'administration

Statistiques relatives aux activités en 2008

Voici ce qui a été fait en 2008.....

Le nombre total d'affaires traitées s'élevaient à 346. De ce nombre, 309 ont fait l'objet d'un arbitrage intégral, 21 ont fait l'objet d'une conciliation entre le moment où la demande a été déposée et avant la tenue d'un arbitrage réel, et 16 ont fait l'objet d'une sentence rendue par consentement qui constatait l'entente intervenue à l'audition entre le fabricant et le consommateur. Finalement, il y a 41 affaires additionnelles qui ont été soit retirées par le consommateur soit jugées inadmissibles au PAVAC. Voici un tableau qui résume ces données.

	Nombre d'affaires	Nombre d'affaires avec arbitrage	Nombre d'affaires avec conciliation	Nombre d'affaires avec sentence par consentement
Colombie-Britannique	28	26	1	1
Alberta	47	41	0	6
Saskatchewan	13	13	0	0
Manitoba	10	8	1	1
Ontario	147	141	0	6
Québec	59	48	10	1
Nouveau-Brunswick	10	9	1	0
Nouvelle-Écosse	12	11	1	0
Île-du-Prince-Édouard	0	0	0	0
Terre-Neuve-et-Labrador	18	11	7	0
Territoires du Nord-Ouest	1	0	0	1
Nunavut	0	0	0	0
Yukon	1	1	0	0
Total	346	309	21	16

Affaires avec 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 avec 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 avec sentence 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.

En 2008, le PAVAC a traité quarante-deux affaires de plus qu'en 2007 où le nombre d'affaires traitées se chiffraient à 302. Ceci est quand même considérablement inférieur aux 479 affaires traitées en 2005.

Près de 90 pour cent des affaires traitées ont abouti à un arbitrage pour lequel le PAVAC a assigné un arbitre pour entendre l'affaire et rendre une décision fondée sur les éléments de preuve présentés par le fabricant et le consommateur.

En Ontario, les affaires ayant fait l'objet d'un arbitrage ont augmenté progressant à 147 par rapport à 115 en 2007. En Ontario, cette charge de travail accrue explique en grande partie l'augmentation d'une année à l'autre des affaires faisant l'objet d'un arbitrage.

Le conseil d'administration du PAVAC est toujours préoccupé par le nombre d'affaires par rapport au nombre de véhicules potentiellement admissibles au PAVAC. Même s'il est reconnu que les fabricants travaillent diligemment pour régler les affaires qui pourraient éventuellement être traitées par le PAVAC avant qu'elles ne soient soumises au PAVAC, le conseil d'administration doit s'assurer que les consommateurs connaissent l'existence du

programme et que les services offerts dans le cadre de celui-ci demeurent une priorité importante pour tous les intéressés.

Résultats des arbitrages du PAVAC

	Rachat avec réduction	Rachat sans réduction	Remboursement des réparations	Faire effectuer les réparations	Menues dépenses	Aucune compétence	Aucune responsabilité	Total
Colombie-Britannique	7	1	0	4	0	0	15	27
Alberta	10	1	2	13	1	0	18	45
Saskatchewan	2	0	2	2	1	0	8	15
Manitoba	2	2	0	1	1	0	3	9
Ontario	40	6	3	33	2	0	70	154
Québec	14	2	3	10	2	0	22	53
Nouveau-Brunswick	0	1	1	2	0	0	5	9
Nouvelle-Écosse	4	2	0	3	1	0	3	13
Île-du-Prince-Édouard	0	0	0	0	0	0	0	0
Terre-Neuve-et-Labrador	6	0	1	3	1	0	2	13
Territoires du Nord-Ouest	0	0	0	0	0	0	0	0
Nunavut	0	0	0	0	0	0	0	0
Yukon	0	0	0	1	0	0	0	1
Total	85	15	12	72	9	0	146	339

Lorsqu'on examine les 309 affaires ayant fait l'objet d'un arbitrage, on constate que les consommateurs ont eu gain de cause dans une proportion de 64 % lorsqu'il y a un arbitrage. Ceci représente une augmentation de 2 pour cent par rapport au 62 % relevé en 2007. Ces résultats s'inscrivent dans la foulée de ceux obtenus depuis plusieurs années. En outre, 16 affaires ont été réglées par consentement au moment de l'audition avant que l'arbitre ne rende sa sentence et 21 affaires ont été réglées par le consommateur et le fabricant sans qu'il n'ait été nécessaire de se rendre à une audition d'arbitrage tenue dans le cadre de la procédure du PAVAC.

Lorsqu'on examine toutes les affaires dans leur ensemble et que l'on considère les sentences rendues par consentement comme étant une sentence par affaire, le taux de succès obtenu par les consommateurs augmente à près de 60 % pour toutes les affaires ayant fait l'objet d'un arbitrage.

Sentences de rachat dans les affaires avec arbitrage et dans les affaires avec sentence rendue par consentement

Nombre de rachats	102
Valeur totale des sommes versées aux consommateurs au titre des rachats	1 821 147 \$
Moyenne de la valeur versée par rachat (véhicules loués et véhicules appartenant aux consommateurs)	17 854 \$

Sur les 102 rachats, 35 visaient des automobiles, 21 visaient des camionnettes, 9 visaient des mini-fourgonnettes et 37 visaient des utilitaires sport. La moyenne de la valeur versée par rachat a été de 17 854 \$ et la valeur totale des sommes versées aux consommateurs au titre des rachats a été de 1 821 147 \$.

Il faut remarquer que le montant total des rachats englobe également les véhicules loués pour lesquels les consommateurs ne se voient rembourser qu'une partie proportionnelle de l'acompte. En ces cas, le consommateur n'a plus aucune responsabilité au titre du contrat de location; toutefois, la valeur réelle du véhicule ne peut pas être établie au moyen des renseignements que le PAVAC reçoit dans le cadre de son mécanisme de suivi des sentences.

Lorsque l'on ne tient compte que des affaires avec arbitrage et des affaires avec sentence rendue par consentement, les rachats représentent 32 % des sentences rendues dans les affaires du PAVAC.

Dans 17 affaires, une sentence de rachat sans réduction pour usure a été rendue, tandis que dans les autres 85 affaires, une sentence de rachat avec réduction pour usure a été rendue. On peut consulter les renseignements sur la façon de calculer le montant du rachat sur le site Web du PAVAC à l'adresse suivante : www.pavac.ca.

Sentences de remboursement dans les affaires avec arbitrage et dans les affaires avec sentence rendue par consentement

Ces affaires sont celles où les consommateurs se voient accorder une indemnité financière au titre des réparations qu'ils ont dû faire effectuer à leur véhicule à leurs frais, parce que l'arbitre a déterminé que le fabricant du véhicule était responsable desdites réparations. Souvent, ces affaires sont celles où le fabricant a refusé d'honorer la garantie attachée au véhicule et ce, en général, parce que le fabricant a estimé que le consommateur a eu recours de façon abusive au véhicule ou n'a pas entretenu correctement le véhicule.

Nombre de remboursements effectués aux consommateurs	14
Valeur totale des remboursements	38 039 \$
Valeur moyenne du remboursement effectué par réclamation	2 717 \$

Sentences de remboursement des menues dépenses dans les affaires avec arbitrage et dans les affaires avec sentence rendue par consentement

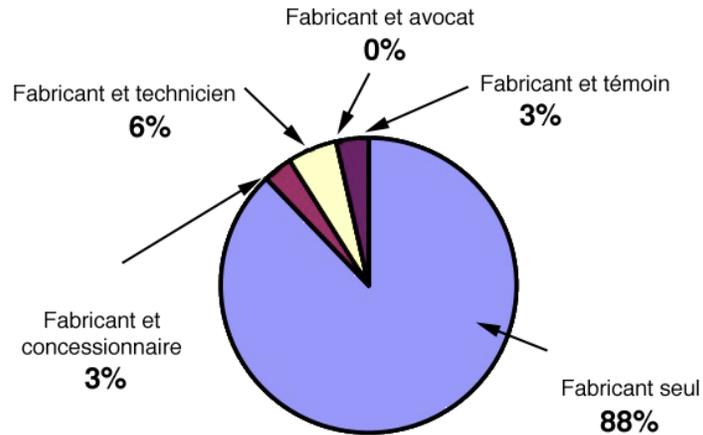
Le PAVAC autorise le remboursement des menues dépenses suivantes jusqu'à un maximum de 500 \$: le remboursement des dépenses raisonnables engagées avant la date de l'audition, avec preuve documentaire à l'appui, pour la location d'automobiles, l'hébergement, le remorquage, les taxis, les tests effectués sur le véhicule et les droits de pesée lorsque cela est nécessaire pour établir l'admissibilité.

Souvent, les consommateurs n'ont pas à demander cette mesure de redressement, car les frais visés ont déjà été pris en charge par les fabricants dans le cadre de leur programme d'assistance routière. La pesée matérielle du véhicule peut devoir être faite lorsque l'admissibilité du véhicule au programme est contestée. Pour être admissible au programme, le poids brut du véhicule ne doit pas excéder 4 536 kg. Le poids de certains camions est près de ce seuil, c'est pourquoi ces camions doivent être pesés pour déterminer leur admissibilité.

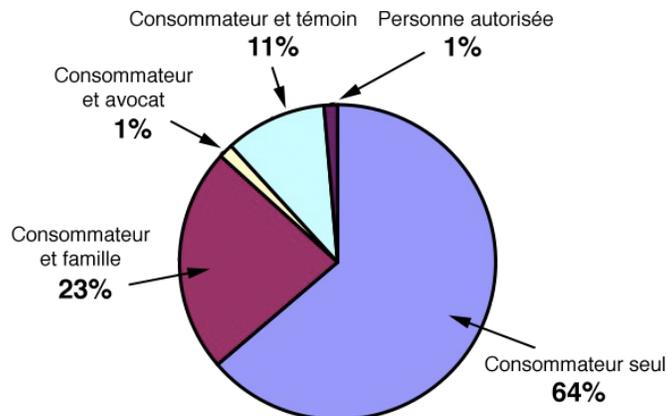
Nombre de sentences pour menues dépenses	9
Valeur totale des menues dépenses remboursées	1 934 \$
Moyenne de la valeur versée au titre des menues dépenses remboursées	215 \$

Qui comparaît aux auditions du PAVAC

Souvent, il n'y aura que trois personnes présentes à une audition d'arbitrage tenue dans le cadre du PAVAC : le consommateur, le représentant du fabricant et l'arbitre. Dans 88 % des affaires, le représentant du fabricant comparaît seul à l'audition. Les affaires où le représentant du fabricant a comparu seul ont augmenté de 9 % par rapport à 2007. Les affaires où le représentant du concessionnaire a comparu ont baissé de 3 % et les affaires où des témoins ont comparu ont baissé de 5 %.



Les consommateurs, eux, ont comparu seuls dans 64 % des affaires et ils ont amené des témoins dans 11 % des affaires. Des membres de la famille du consommateur ont participé à 23 % des affaires, et le consommateur s'est fait représenter par une personne autorisée ou par un avocat dans 2 % des affaires.



Les consommateurs sont encouragés à amener avec eux des témoins ou toute autre personne qui peut les aider à établir le bien-fondé de leur réclamation. Les renseignements que peut fournir un témoin qui a constaté ou observé le problème peut renforcer considérablement le dossier d'un consommateur.

Types de véhicules et problèmes rencontrés par les consommateurs

Les problèmes de moteur, d'ordinateur, d'électricité et les problèmes relatifs à la peinture et à l'extérieur du véhicule continuent d'être les principaux problèmes sur lesquels portent les affaires du PAVAC. Le tableau ci-dessous ne varie que légèrement année après année. Il repose seulement sur les 325 affaires ayant fait l'objet d'un arbitrage et sur les affaires ayant fait l'objet d'une sentence rendue par consentement, car les renseignements détaillés pour les affaires ayant fait l'objet d'une conciliation ne sont pas disponibles.

	Total des affaires	Accessoires	Ventilation/Chauffage/ Climatisation	Freins	Ordinateur/Électricité	Moteur	Extérieur	Intérieur	Direction/Suspension	Transmission	Total des plaintes
Automobiles	125	8	10	12	26	44	34	11	40	28	213
Camionnettes	65	2	4	4	11	30	10	3	34	15	97
Mini-fourgonnettes	32	4	3	1	12	10	12	6	8	7	63
Utilitaires sport	103	5	10	11	28	29	34	12	24	23	176
Total	325	19	27	28	77	113	90	32	90	73	549

Temps de traitement des affaires

Pour les affaires qui ont été traitées en une seule fois, le temps de traitement des affaires du PAVAC a été, en moyenne, de 67 jours à partir du moment de la réception de la demande du consommateur jusqu'au moment où la sentence de l'arbitre est communiquée aux parties. Toutefois, dans les affaires qui ont dû être ré-ouvertes plus d'une fois, la moyenne du temps de traitement a été de 79,5 jours en 2008. Souvent, ces dernières affaires comportaient des questions ayant trait à l'admissibilité du véhicule ou encore il a été nécessaire de mener une inspection technique du véhicule pour fournir plus de renseignements à l'arbitre. Dans la mesure du possible, lorsqu'une deuxième audition a été nécessaire, celle-ci a été tenue par appel conférence pour accélérer la procédure et pour en minimiser l'impact sur le consommateur et le fabricant.

Pour toutes les affaires du PAVAC, la norme du temps de traitement d'une affaire est fixée à 70 jours. Le conseil d'administration est préoccupé par tout retard dans le temps de traitement, mais il reconnaît également que certaines affaires sont plus complexes que d'autres.

Lieux des auditions

Le PAVAC est offert à tous les consommateurs au Canada dans la communauté où ils résident. Cette caractéristique du programme profite particulièrement aux consommateurs qui résident en zone rurale ou éloignée. C'est le programme qui vient à eux et ils ne sont pas obligés de se déplacer pour participer à une audition du PAVAC.

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

Gouvernance du PAVAC

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 2008. 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 trois noms d'arbitre, sur la liste des arbitres, qui sont disponibles pour tenir une audition dans la collectivité où réside le consommateur. Les trois noms, chacun

accompagné d'un bref *curriculum vitae*, sont transmis au consommateur, qui lui doit choisir l'arbitre qui présidera l'audition.

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 contact 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 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.

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.

980, rue Alberta, 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

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 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

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