



CAMVAP
PAVAC

Rapports annuels de **2016 et 2017**

Programme d'arbitrage pour les véhicules automobiles du Canada

TABLE DES MATIÈRES

Programme d'arbitrage pour les véhicules automobiles du Canada	6
Accès au programme pour les consommateurs	7
Statistiques sur les décisions rendues dans le cadre du PAVAC.....	7
Dispositions législatives provinciales et territoriales applicables.....	7
Gouvernance du programme.....	8
Arbitres du PAVAC.....	9
Administrateurs provinciaux.....	9
Rapports annuels du PAVAC.....	9

Résultats du programme – 2016

Affaires traitées – 2016	10
Progression des demandes d'information – Cheminement tout au long du processus depuis l'accès au programme – 2016.....	10
Contact initial avec l'administrateur provincial du PAVAC – 2016	11
Statistiques figurant sur le site Web – 2016	11
Système de gestion des réclamations – 2016	12
Résultats des sentences rendues dans le cadre du PAVAC – 2016	12
Ordonnances de rachat – 2016	13
Ordonnances de remboursement des réparations – 2016	13
Ordonnances de remboursement des menues dépenses – 2016	13
Temps de traitement des affaires – 2016	14
Types de véhicules et problèmes rencontrés par les consommateurs – 2016	14
Qui comparaît aux auditions du PAVAC? – 2016.....	14

Résultats du programme – 2017

Affaires traitées – 2017	15
Progression des demandes d'information – Cheminement tout au long du processus depuis l'accès au programme – 2017.....	15
Contact initial avec l'administrateur provincial du PAVAC – 2017	16
Statistiques présentées sur le site Web – 2017	16
Système de gestion des réclamations – 2017	17
Résultats des sentences rendues dans le cadre du PAVAC – 2017	17
Ordonnances de rachat – 2017	18
Ordonnances de remboursement des réparations – 2017	18
Ordonnances de remboursement des menues dépenses – 2017	18
Types de véhicules et problèmes rencontrés par les consommateurs – 2017	19
Qui comparaît aux auditions du PAVAC? – 2017	19
Temps de traitement des affaires – 2017.....	20
Auditions relatives à l'admissibilité – 2017	20
Coordonnées des administrateurs provinciaux.....	21
Coordonnées du siège social national.....	22

ORGANISATIONS MEMBRES

Corporation des associations de détaillants d'automobiles (CADA)
Association canadienne des constructeurs de véhicules (ACCV)
Association des consommateurs du Canada (ACC)
Constructeurs mondiaux d'automobiles du Canada (CMAC)

Les gouvernements (G) des provinces et territoires suivants :

Colombie-Britannique
Alberta
Saskatchewan
Manitoba
Ontario
Québec
Nouveau-Brunswick

Nouvelle-Écosse
Île-du-Prince-Édouard
Terre-Neuve-et-Labrador
Yukon
Territoires du Nord-Ouest
Nunavut

COMPOSITION DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

2016

David Adams (CMAC)
Greg Basham (ACC)
Suzanne Bonnell-Burley (G)
Gary Frost (G)
Denny Huygebaert (année partielle) (G)
Mark Nantais (ACCV)
Craig Stewart (année partielle) (G)
Tim Ryan (CADA)
Laura Stante (CMAC)
Peggy Stokes (ACCV)
Darren Thomas (année partielle) (G)
Trevor Todd (président) (ACC)
Glen Padassery (année partielle) (G)

2017

David Adams (CMAC)
Greg Basham (ACC)
Suzanne Bonnell-Burley (année partielle) (G)
Gary Frost (G)
Denny Huygebaert (G)
Mark Nantais (ACCV)
Tim Ryan (CADA)
Laura Stante (CMAC)
Peggy Stokes (ACCV)
Trevor Todd (président) (ACC)
Glen Padassery (G)
Adam Peters (année partielle) (G)

PERSONNEL

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

FABRICANTS/PARTICIPANTS



Les fabricants de véhicules automobiles suivants, qui représentent plus de 94 % des ventes annuelles de véhicules automobiles, appuient le Programme d'arbitrage pour les véhicules automobiles du Canada (PAVAC). Depuis 1994, le PAVAC a aidé efficacement les fabricants et les consommateurs à résoudre les différends qui les opposent et qui concernent des allégations de consommateurs au sujet de vices de fabrication ou de la façon dont le fabricant applique la garantie attachée au véhicule neuf.

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

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

LETTRE DU PRÉSIDENT



Le présent rapport biennal couvre les 23^e et 24^e années d'existence du PAVAC. Les administrateurs, le personnel et les arbitres, les dirigeants et d'autres fournisseurs contractants déploient des efforts énergiques pour assurer le respect de l'engagement du PAVAC, qui consiste à offrir un mode de règlement efficace, rapide, amical et définitif. À titre de programme national de règlement des différends, le PAVAC s'efforce de fournir constamment des services de règlement impartial des différends à ses principaux clients, les consommateurs, qu'ils soient propriétaires ou locataires de leurs véhicules, et les fabricants, qui distribuent ceux-ci par l'entremise de leurs concessionnaires autorisés d'un bout à l'autre du Canada.

Le PAVAC est un partenariat issu d'une entente entre les gouvernements provinciaux et territoriaux, l'Association des consommateurs du Canada, l'Association canadienne des constructeurs de véhicules et Constructeurs mondiaux d'automobiles du Canada. Ce partenariat unique fonctionne bien et explique en bonne partie pourquoi le PAVAC est un leader national en matière de règlement des différends mettant en cause des consommateurs. Entièrement financé par les fabricants de véhicules, le PAVAC détourne les affaires admissibles du système judiciaire financé par les contribuables. Tous les partenaires font partie du programme dans un même but : offrir une tribune neutre vers laquelle les consommateurs et les fabricants peuvent se tourner pour régler leurs différends.

L'investissement le plus important que le PAVAC a réalisé au cours des dernières années réside dans la création d'un nouveau système de gestion des réclamations (SGC), qui permet d'administrer le programme de manière plus efficace et de le rendre plus convivial tant pour les consommateurs que pour les fabricants. Je me réjouis de souligner que le nouveau SGC a été entièrement mis en œuvre le 31 octobre 2016 et s'est révélé très efficace. Le SGC est directement relié au site Web du PAVAC, à www.pavac.ca, et les consommateurs peuvent présenter une demande à toute heure du jour ou de la nuit directement à partir de notre site. Aujourd'hui, plus de 90 % des consommateurs ayant accès au programme utilisent pleinement le SGC pour enclencher le processus, télécharger en amont les renseignements concernant leur dossier et assurer le suivi de leur affaire tout au long du processus du PAVAC. Bien entendu, nos administrateurs provinciaux continuent à gérer le processus et à communiquer avec le consommateur et le fabricant afin de faciliter le déroulement du début à la fin.

Il importe de souligner qu'une fusion mineure a eu lieu en 2017, lorsque les bureaux de l'administrateur provincial de la Saskatchewan ont pris en charge les responsabilités relatives aux dossiers du Manitoba. De plus, vers la fin de l'année 2017, un sondage visant à recueillir des commentaires des consommateurs au sujet de l'utilisation du programme et de leur satisfaction à cet égard a été élaboré et mené à l'aide de notre SGC.

Au cours des mois à venir, nous prévoyons mettre l'accent en grande partie sur la formation de nouveaux arbitres. En effet, plusieurs arbitres ont pris leur retraite au cours des deux dernières années, de sorte que le PAVAC sera à la recherche de nouveaux arbitres dans différentes parties du pays et leur offrira une formation. Le PAVAC accorde beaucoup d'importance à cette démarche, car l'une des grandes forces du programme réside dans le recours à des arbitres professionnels bien formés. Le PAVAC se penchera également sur le temps de traitement des affaires, eu égard à l'accroissement observé en 2017 en raison de l'augmentation des auditions relatives à l'admissibilité. Les consommateurs se tournent vers le PAVAC parce qu'il offre des services rapides et nous voulons revenir à notre cible, soit un délai de traitement d'environ 70 jours.

Je remercie tous nos participants et notre personnel pour les efforts qu'ils continuent à déployer afin de maintenir l'efficacité du programme. Votre apport est la clé du succès de ce programme national phare.

Trevor Todd

PROGRAMME D'ARBITRAGE POUR LES VÉHICULES AUTOMOBILES DU CANADA



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

Veillez lire les résultats attentivement, car ils démontrent indéniablement que le programme fonctionne. Il est soutenu et financé par les fabricants de véhicules automobiles, tandis que les 13 gouvernements provinciaux et territoriaux participent à sa gouvernance, de même que l'Association des consommateurs du Canada, qui représente les intérêts des consommateurs au niveau du conseil d'administration. Les concessionnaires autorisés de véhicules neufs du Canada sont également représentés au conseil d'administration du programme.

Le PAVAC est un programme neutre de règlement des différends. Son rôle consiste à réunir les consommateurs et les fabricants en présence d'un arbitre qui entendra l'affaire et examinera les arguments des uns et des autres pour en arriver à une décision définitive.

Le programme fonctionne de la même façon dans chaque province et dans chaque territoire. Indépendamment de l'endroit où il habite au Canada, le consommateur obtiendra le même service de grande qualité de la part de nos administrateurs provinciaux conformément à la Convention d'arbitrage, qui est appliquée de manière uniforme partout au pays.

La PAVAC considère le consommateur et le fabricant comme ses clients et vise constamment à leur offrir le meilleur service possible. Tout au long du présent rapport, vous constaterez que le programme atteint cet objectif.

PROGRAMME D'ARBITRAGE POUR LES VÉHICULES AUTOMOBILES DU CANADA

ACCÈS AU PROGRAMME POUR LES CONSOMMATEURS

Le Programme d'arbitrage pour les véhicules automobiles du Canada (PAVAC) est un programme national de règlement des différends qui permet de régler dans le cadre d'un arbitrage exécutoire les différends qui opposent les consommateurs et les fabricants de véhicules et qui concernent des allégations relatives à des vices de fabrication ou à la façon dont le fabricant applique la garantie attachée au véhicule neuf.

Les consommateurs peuvent avoir accès au PAVAC en consultant le site Web du programme, à www.pavac.ca, ou en communiquant avec l'administrateur de leur province ou de leur territoire au moyen du numéro sans frais suivant : 1-800-207-0685.

Les consommateurs sont encouragés à collaborer avec les concessionnaires et les fabricants de leurs véhicules. D'ailleurs, la collaboration constitue une exigence du programme. Les consommateurs trouveront sur le site Web du PAVAC des renseignements concernant le mode de fonctionnement du programme et la façon de bénéficier de celui-ci lorsqu'aucun règlement n'est possible.

STATISTIQUES CONCERNANT LES SENTENCES RENDUES DANS LE CADRE DU PAVAC

Les consommateurs peuvent consulter les statistiques concernant les sentences rendues dans le cadre du PAVAC sur le site Web de celui-ci. Ces statistiques sont compilées tous les ans et montrent les affaires traitées dans le cadre du PAVAC selon la marque, l'année et le modèle du véhicule ainsi que le type de plainte et la réparation ordonnée par l'arbitre.

DISPOSITIONS LÉGISLATIVES PROVINCIALES ET TERRITORIALES APPLICABLES

La Convention d'arbitrage du PAVAC ainsi que la loi sur l'arbitrage et la loi sur la protection des consommateurs qui s'appliquent dans la province ou le territoire où l'arbitrage a lieu régissent les affaires soumises au PAVAC. Au Québec, les arbitrages sont régis par la Convention d'arbitrage ainsi que par le Code civil.



PROGRAMME D'ARBITRAGE POUR LES VÉHICULES AUTOMOBILES DU CANADA

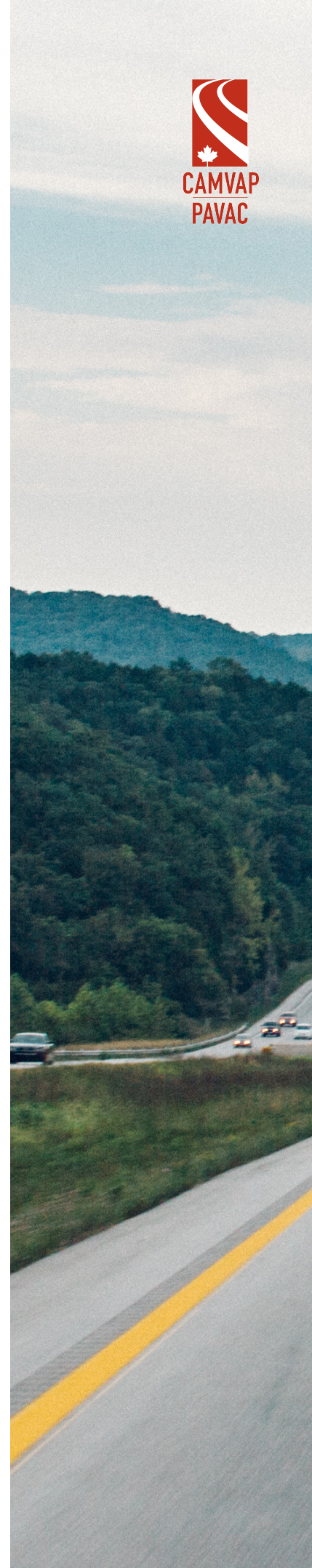
GOUVERNANCE DU PROGRAMME

Le PAVAC est une organisation sans but lucratif constituée sous le régime fédéral. Il fonctionne grâce à des ententes à long terme conclues entre les associations qui représentent les fabricants de véhicules, l'Association des consommateurs du Canada, les concessionnaires de véhicules neufs et les treize gouvernements provinciaux et territoriaux. Le programme est entièrement payé par les fabricants membres de l'Association canadienne des constructeurs de véhicules et de Constructeurs mondiaux d'automobiles du Canada. Les consommateurs sont représentés par l'Association des consommateurs du Canada et les concessionnaires, par la Corporation des associations de détaillants d'automobiles.

Le PAVAC est efficace parce qu'il répond aux besoins des consommateurs et des fabricants lorsque tous les autres modes de règlement des différends échouent. Le programme a réussi à conserver l'engagement de ses participants depuis plus de vingt ans. Étant donné qu'il est le fruit d'une initiative volontaire, le programme évolue constamment au fil des années pour répondre plus efficacement aux besoins de l'ensemble de ses intervenants.

Le conseil d'administration du PAVAC assure la gouvernance et la direction générales du programme et en surveille l'efficacité. La gestion des activités du programme est assurée par le directeur général et par deux membres du personnel qui exercent leurs fonctions depuis le siège social de Toronto.

L'équipe du PAVAC se compose d'administrateurs provinciaux répartis à six endroits du pays. Tout en faisant partie de l'équipe du PAVAC, ces administrateurs sont indépendants et fournissent leurs services au PAVAC sur une base contractuelle. Ils ont pour mission de veiller à ce que le consommateur et le fabricant soient traités de manière juste et équitable tout au long de l'arbitrage de chaque affaire. Les arbitres auxquels le PAVAC a recours sont également indépendants du programme et fournissent leurs services au besoin. Le PAVAC a désigné des arbitres dans toutes les régions du Canada et leur confie des dossiers qui proviennent le plus souvent de leur région et, à l'occasion, d'une autre région, lorsque c'est nécessaire.



PROGRAMME D'ARBITRAGE POUR LES VÉHICULES AUTOMOBILES DU CANADA

ARBITRES DU PAVAC

Les arbitres qui fournissent des services au PAVAC sont issus de nombreux milieux et professions et sont entièrement indépendants du programme. Les fabricants ne participent nullement à l'inscription des arbitres sur la liste des arbitres du PAVAC, ni à leur formation ou à la sélection des dossiers qui leur sont confiés. Pour chaque affaire entendue, les arbitres touchent des honoraires fixes et le remboursement de leurs dépenses.

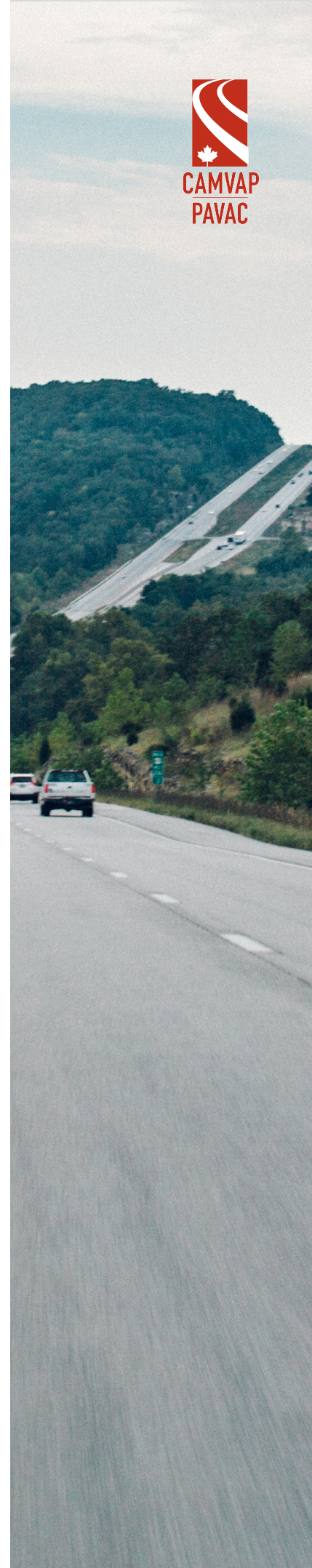
Lorsqu'une affaire est inscrite en vue d'un arbitrage, l'administrateur provincial choisit le prochain arbitre de la liste des arbitres qui est disponible pour tenir une audition dans la collectivité où se trouve le domicile du consommateur. Un bref curriculum vitae de l'arbitre est envoyé au consommateur et au fabricant.

ADMINISTRATEURS PROVINCIAUX

Ce sont les administrateurs provinciaux qui sont les points de contact du PAVAC avec le public et qui assurent l'application du programme un peu partout au Canada. Il incombe aux administrateurs provinciaux de recevoir les demandes d'information et d'y répondre, de traiter les formulaires de réclamation et les demandes d'arbitrage, d'établir le calendrier des auditions et des inspections techniques et de communiquer les résultats des auditions aux parties. Toutes les demandes d'information que les consommateurs présentent au PAVAC sont traitées par les administrateurs provinciaux, qui reçoivent des honoraires de base pour la prestation de leurs services au PAVAC ainsi que des honoraires additionnels pour chaque affaire traitée.

RAPPORTS ANNUELS DU PAVAC

Il est possible de consulter les rapports annuels des années précédentes, dans les deux langues officielles, sur le site Web du PAVAC, à www.camvap.ca ou à www.pavac.ca.



RÉSULTATS DU PROGRAMME – 2016

AFFAIRES TRAITÉES – 2016

Le nombre total d'affaires traitées en 2016 a baissé de 36 (soit de 17,65 %) par rapport à celui de 2015. Cependant, une augmentation a été observée en ce qui concerne les affaires avec conciliation (10 de plus, soit 38,46 % de plus qu'en 2015). Par ailleurs, le nombre d'affaires avec sentence rendue par consentement a chuté de 64,71 % par rapport à celui de 2015 (22 de moins). Au total, 206 affaires avec arbitrage, affaires avec conciliation et affaires avec sentence rendue par consentement ont été traitées en 2016, ce qui représente une diminution de 18,90 % par rapport au total correspondant de 254 affaires traitées en 2015.

De plus, 155 consommateurs ayant initialement contacté le PAVAC se sont retirés du processus avant l'arbitrage et 17 affaires ont été jugées inadmissibles par l'arbitre.

Province/territoire	Nombre d'affaires avec arbitrage	Nombre d'affaires avec conciliation	Nombre d'affaires avec sentence rendue par consentement	Total
Colombie-Britannique	10	0	0	10
Alberta	28	3	1	32
Saskatchewan	3	0	0	3
Manitoba	9	1	1	11
Ontario	74	16	9	99
Québec	29	0	1	30
Nouveau-Brunswick	4	2	0	6
Nouvelle-Écosse	6	1	0	7
Île-du-Prince-Édouard	0	0	0	0
Terre-Neuve-et-Labrador	5	3	0	8
Territoires du Nord-Ouest	0	0	0	0
Nunavut	0	0	0	0
Yukon	0	0	0	0
Totaux pour 2016	168	26	12	206

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

Les affaires avec conciliation sont celles dans lesquelles le consommateur et le fabricant conviennent de régler leur différend sans devoir se soumettre à une audition.

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

PROGRESSION DES DEMANDES D'INFORMATION – 2016

Les administrateurs provinciaux du PAVAC ont traité 2 634 nouvelles demandes d'information en 2016, soit 30,94 % de moins qu'en 2015 (3 814 demandes), ce qui constitue le plus faible résultat atteint en 18 ans. Le nombre de feuilles de travail (730), soit le formulaire interne qui sert à ouvrir un dossier du PAVAC, a baissé de 17,33 % en 2015 (153 de moins). Des 561 formulaires de réclamation envoyés aux consommateurs admissibles au programme, 279 ont été retournés au PAVAC par le consommateur, ce qui représente une baisse de 19,83 % par rapport au résultat correspondant de 2015 et le plus faible résultat atteint depuis 1994; cependant, le taux de rendement s'élève à 49,73 %, ce qui va de pair avec les résultats des années précédentes.



2 634

Demandes d'information



730

Feuilles de travail traitées



561

Formulaires de réclamation postés



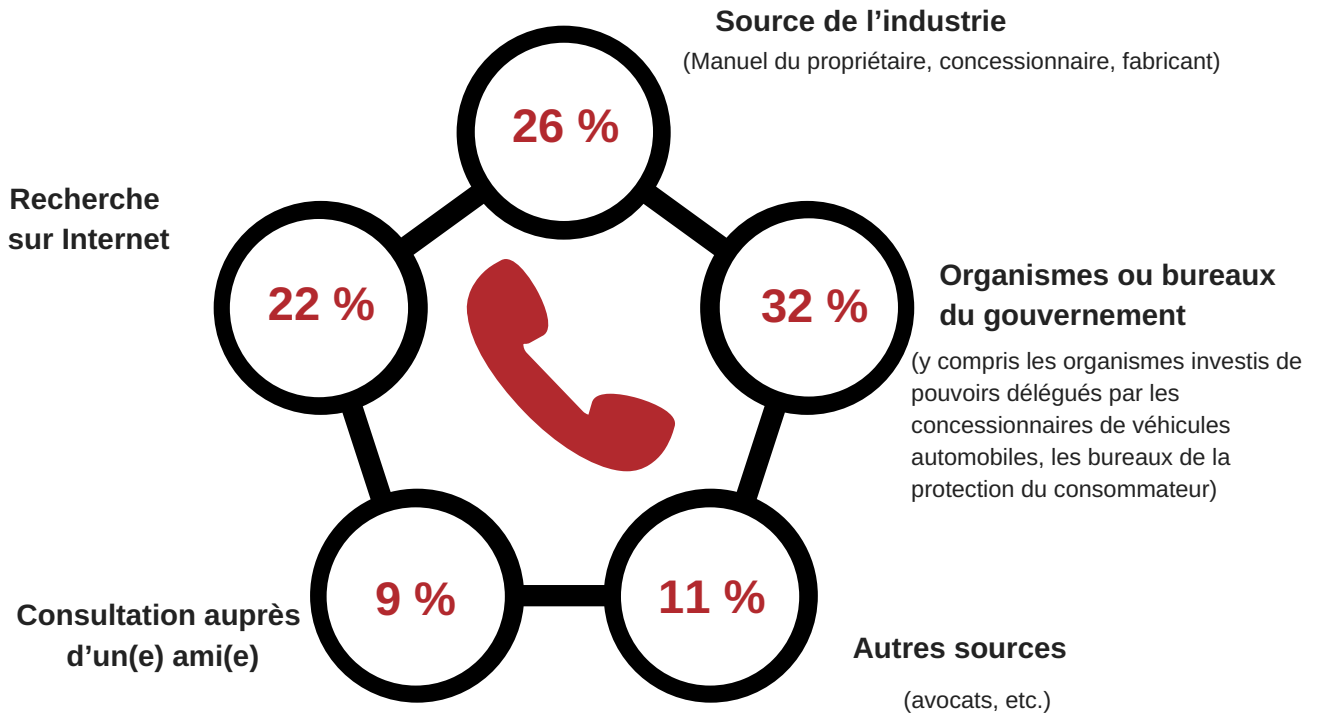
279

Formulaires de réclamation retournés

RÉSULTATS DU PROGRAMME – 2016

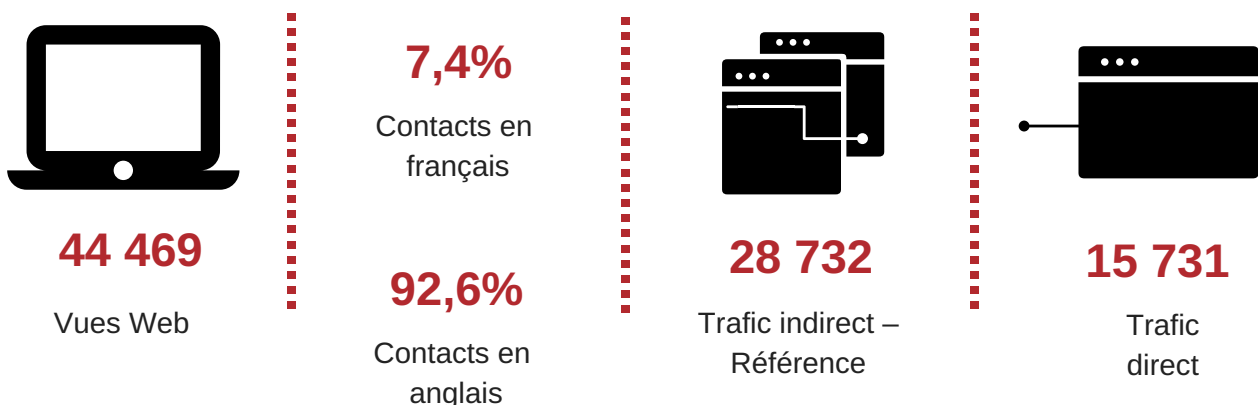
CONTACT INITIAL AVEC L'ADMINISTRATEUR PROVINCIAL DU PAVAC

Lors de leur première communication téléphonique avec les administrateurs du programme, les consommateurs se font demander comment ils ont découvert l'existence du PAVAC. Ces renseignements sont recueillis manuellement par l'administrateur provincial, puis rassemblés au siège social.



STATISTIQUES FIGURANT SUR LE SITE WEB DU PAVAC

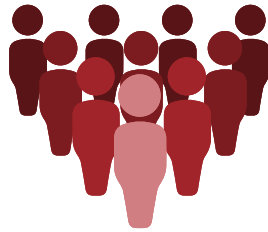
Le site Web du PAVAC est présenté tant en français qu'en anglais. Le site est polyvalent et comporte des renseignements sur le programme et un portail d'accès au système de gestion des réclamations, là où sont gérés les dossiers du PAVAC, ainsi qu'un espace réservé aux communications des membres et du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



RÉSULTATS DU PROGRAMME – 2016

SYSTÈME DE GESTION DES RÉCLAMATIONS

Le 1^{er} novembre 2016, le PAVAC a lancé un nouveau système de gestion des réclamations conçu pour répondre à ses besoins. Le SGC est disponible en français et en anglais et offre aux fabricants et aux consommateurs un bien meilleur accès au programme. Le consommateur peut commencer la procédure de demande directement en appuyant sur le bouton « Ma réclamation » du site Web et suivre l'évolution de sa demande tout au long du processus.



213

Comptes créés dans le SGR

RÉSULTATS DES SENTENCES RENDUES DANS LE CADRE DU PAVAC – 2016

(Données fondées sur 168 affaires avec arbitrage et 12 affaires avec sentence rendue par consentement. Plusieurs sentences sont parfois rendues dans certaines affaires.)

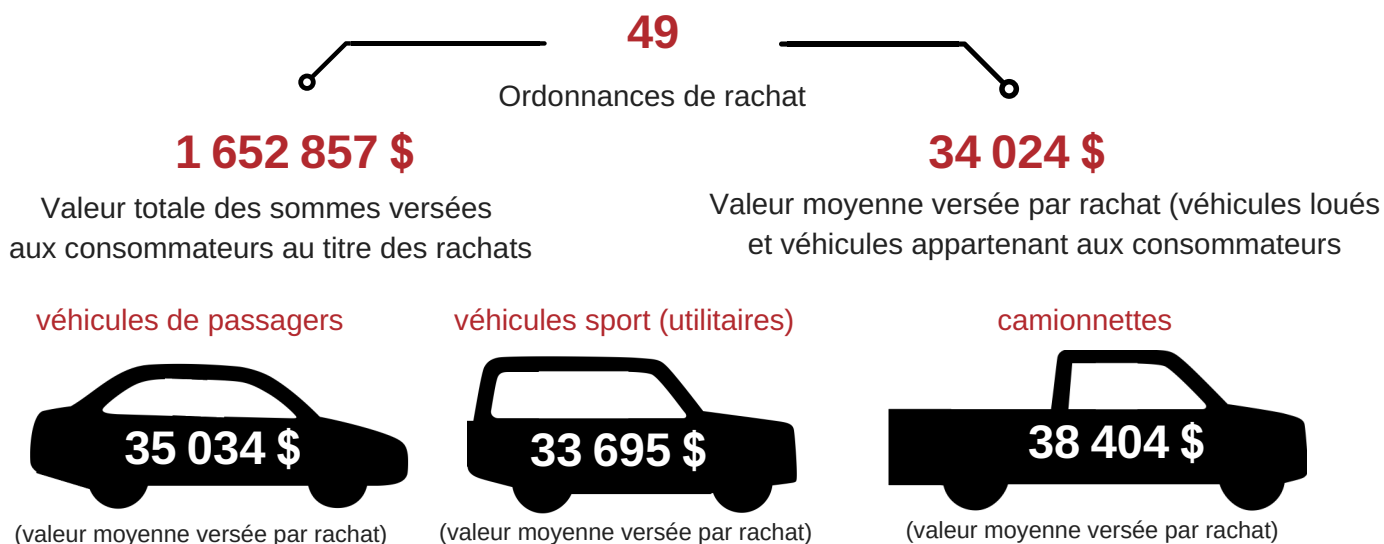
Province ou territoire	Rachat avec réduction pour usure	Rachat sans réduction pour usure	Remboursement des réparations	Exécution des réparations	Menues dépenses	L'arbitre n'a pas compétence	Le fabricant n'a aucune responsabilité pour toutes les questions soulevées	Nombre de sentences rendues
Colombie- Britannique	3	1	0	3	0	0	3	10
Alberta	4	5	1	5	0	1	13	21
Saskatchewan	2	0	0	0	0	0	1	3
Manitoba	1	0	0	3	0	0	5	9
Ontario	3	22	4	12	0	1	39	81
Québec	4	0	0	13	1	0	13	31
Nouveau- Brunswick	0	0	1	1	0	0	2	4
Nouvelle-Écosse	0	2	0	0	0	0	4	6
Île-du-Prince- Édouard	0	0	0	0	0	0	0	0
Terre-Neuve-et- Labrador	2	0	0	0	0	0	3	5
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	0	0	0	0	0
TOTAUX	19	30	6	37	1	2	83	178

En 2016, 83 sentences exonérant le fabricant de toute responsabilité ont été rendues. Dans l'ensemble, cela signifie que les consommateurs ont eu entièrement ou partiellement gain de cause dans 50,6 % des cas lorsque l'affaire se rend à l'arbitrage, ce qui représente une baisse de 8,7 % par rapport au résultat correspondant de 2015. Lorsque les affaires avec conciliation sont ajoutées au nombre total d'affaires avec arbitrage et d'affaires avec sentence rendue par consentement (206), les consommateurs ont toutefois obtenu gain de cause dans 59,7 % des cas.

RÉSULTATS DU PROGRAMME – 2016

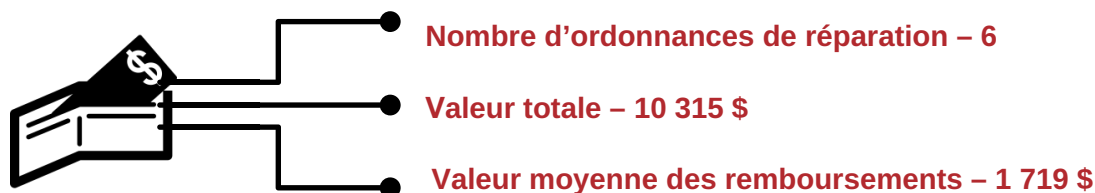
ORDONNANCES DE RACHAT – 2016

En 2016, 16 ordonnances de rachat de moins ont été rendues comparativement à l'année 2015 (65). Le rachat a été ordonné dans 27,2 % des affaires avec arbitrage et des affaires avec sentence rendue par consentement.



ORDONNANCE DE REMBOURSEMENT DES RÉPARATIONS – 2016

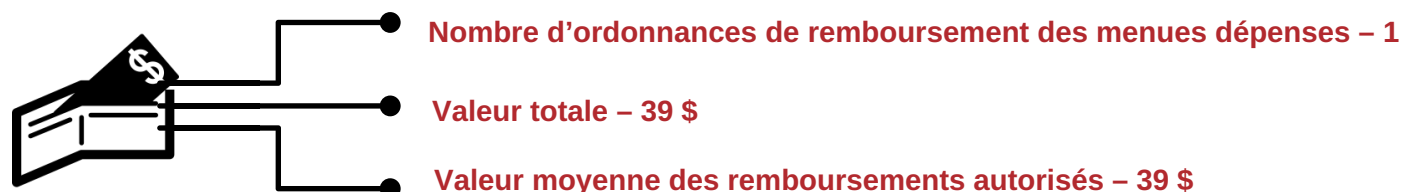
La valeur des remboursements et la valeur moyenne des remboursements versés par réclamation touchent sensiblement le total des dépenses au titre des demandes de remboursement des réparations.



ORDONNANCES DE REMBOURSEMENT DES MENUES DÉPENSES - 2016

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

Le paiement des frais des tests de diagnostic a été autorisé dans une affaire et une somme totale de 39 \$ a été accordée à ce titre.



RÉSULTATS DU PROGRAMME – 2016



TYPES DE VÉHICULES ET PROBLÈMES RENCONTRÉS PAR LES CONSOMMATEURS – 2016

Encore là, les données concernant les problèmes rencontrés par les consommateurs sont relativement semblables à celles des années précédentes. Le tableau qui suit est fondé sur 168 affaires avec arbitrage et 12 affaires rendues par consentement.

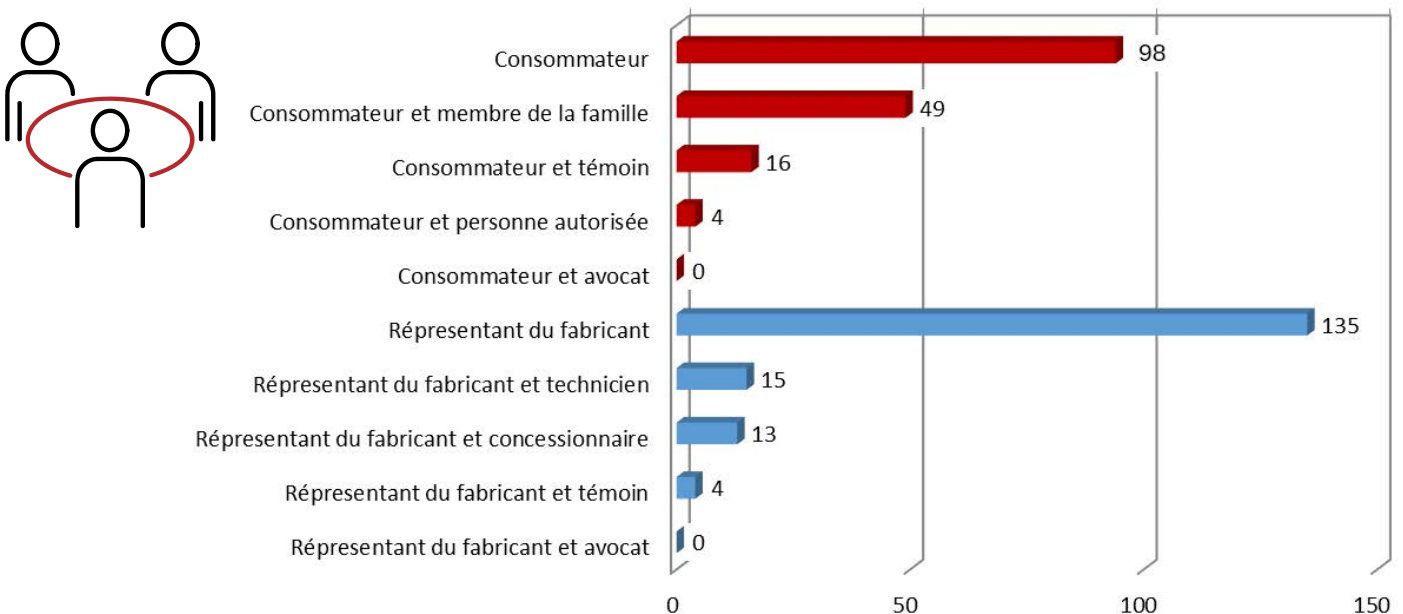
	Total des affaires	Accessoires	Ventilation, chauffage-climatisation	Freins	Ordinateur/Électricité	Moteur	Extérieur	Intérieur	Direction/Suspension	Transmission	Total des plaintes
Automobiles	85	6	4	3	8	20	12	3	11	38	105
Camionnettes	32	0	3	1	5	8	8	1	11	4	41
Mini fourgonnettes	11	1	1	0	4	1	3	0	1	2	13
Utilitaires Sport	52	4	4	5	7	13	13	5	9	16	76
Totaux	180	11	12	9	24	42	36	9	32	60	235

TEMPS DE TRAITEMENT DES AFFAIRES – 2016

Le temps moyen de traitement des affaires a atteint 78,42 jours en 2016. Lorsque cinq affaires dont le temps de traitement a dépassé 250 jours sont exclues, le temps moyen de traitement des affaires est ramené à 72,73 jours. Une attention continue est apportée au temps de traitement des affaires et aux mesures qu'il est possible de prendre pour diminuer le temps de traitement de façon générale.

QUI COMPARAÎT AUX AUDITIONS DU PAVAC? – 2016

Les résultats de l'année 2016 sont inférieurs à ceux qui ont été relevés pour l'année 2015, mais les ratios sont similaires. Les fabricants et les consommateurs n'ont pas eu recours aux services d'un avocat pour les auditions.



RÉSULTATS DU PROGRAMME – 2017

AFFAIRES TRAITÉES – 2017

En 2017, quatre affaires avec arbitrage de plus ont été traitées, ce qui représente une augmentation de 2,38 % par rapport aux résultats de 2016. Une affaire avec conciliation de plus a également été traitée, soit une hausse de 3,85 %. Cependant, le nombre d'affaires avec sentence rendue pas consentement a diminué (cinq de moins, soit une baisse de 41,67 %) comparativement à celui de 2016. Au total, 206 affaires avec arbitrage, affaires avec conciliation et affaires avec sentence rendue par consentement ont été traitées en 2017, soit le même nombre qu'en 2016.

Qui plus est, 215 consommateurs qui avaient initialement contacté le PAVAC se sont retirés du processus avant l'arbitrage et 24 affaires ont été jugées inadmissibles par l'arbitre.

Province/territoire	Nombre d'affaires avec arbitrage	Nombre d'affaires avec conciliation	Nombre d'affaires avec sentence rendue par consentement	Total
Colombie-Britannique	14	1	0	15
Alberta	21	1	1	23
Saskatchewan	3	0	0	3
Manitoba	3	2	0	5
Ontario	85	14	5	104
Québec	30	7	1	38
Nouveau-Brunswick	4	1	0	5
Nouvelle-Écosse	7	1	0	8
Île-du-Prince-Édouard	2	0	0	2
Terre-Neuve-et-Labrador	3	0	0	3
Territoires du Nord-Ouest	0	0	0	0
Nunavut	0	0	0	0
Yukon	0	0	0	0
Totaux pour 2017	172	27	7	206

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

Les affaires avec conciliation sont celles dans lesquelles le consommateur et le fabricant conviennent de régler leur différend sans devoir se soumettre à une audition.

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

PROGRESSION DES DEMANDES D'INFORMATION – 2017

Les administrateurs provinciaux du PAVAC ont traité 2 479 nouvelles demandes d'information en 2017, soit 5,88 % de moins qu'en 2016 (2 634 demandes), ce qui représente le plus faible résultat atteint depuis 1994. Le nombre de feuilles de travail (717), soit le formulaire interne qui sert à ouvrir un dossier du PAVAC, a baissé de 1,78 % en 2017 (13 de moins). Des 552 formulaires de réclamation envoyés aux consommateurs admissibles au programme, 312 ont été retournés au PAVAC par les consommateurs, ce qui représente une hausse de 11,83 % par rapport au résultat correspondant de l'année 2016 et un taux de rendement de 57 %, soit une hausse importante par rapport à 2016.



2 479

Demandes d'information



717

Feuilles de travail traitées



552

Formulaires de réclamation postés



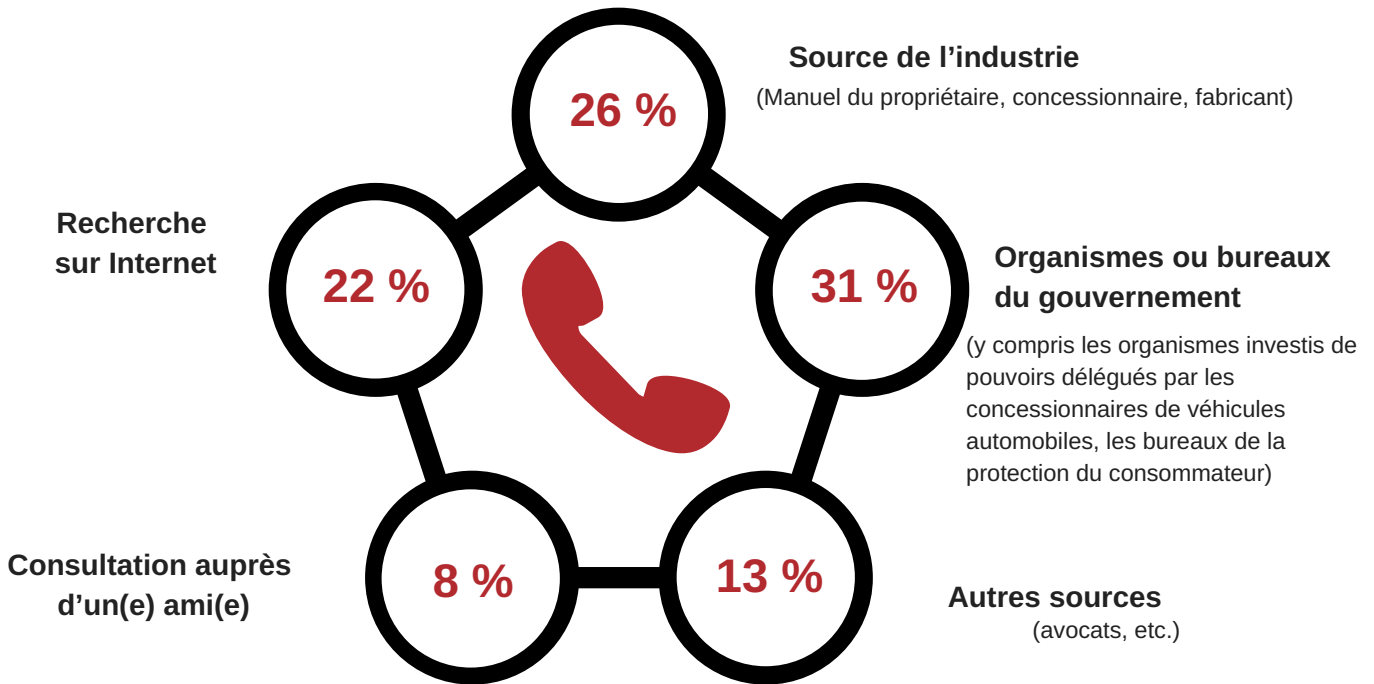
312

Formulaires de réclamation retournés

RÉSULTATS DU PROGRAMME – 2017

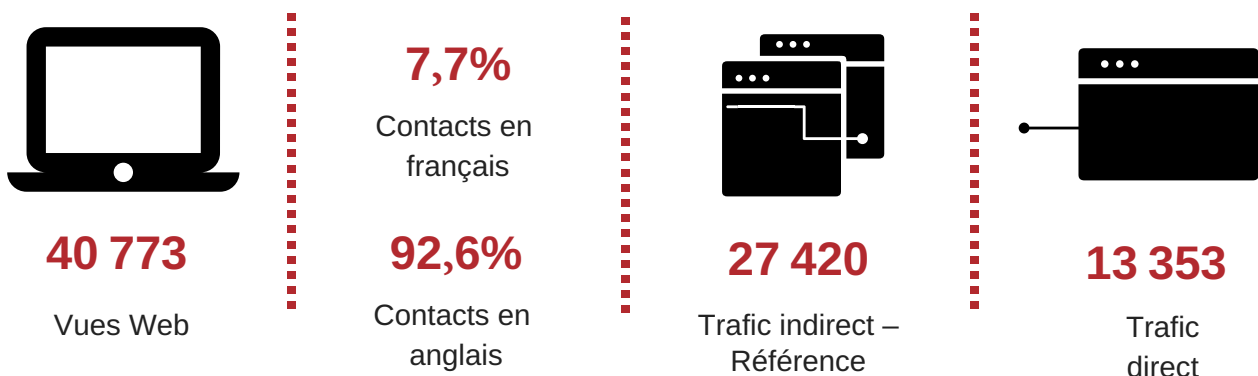
CONTACT INITIAL AVEC L'ADMINISTRATEUR PROVINCIAL DU PAVAC

Lors de leur première communication téléphonique avec les administrateurs du programme, les consommateurs se font demander comment ils ont découvert l'existence du PAVAC. Ces renseignements sont recueillis manuellement par l'administrateur provincial, puis rassemblés au siège social.



STATISTIQUES FIGURANT SUR LE SITE WEB DU PAVAC

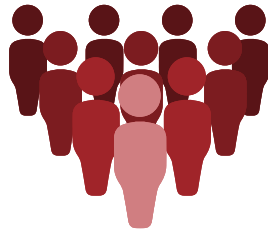
Le site Web du PAVAC est présenté tant en français qu'en anglais. Le site est polyvalent et comporte des renseignements sur le programme et un portail d'accès au système de gestion des réclamations, là où sont gérés les dossiers du PAVAC, ainsi qu'un espace réservé aux communications des membres et du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



RÉSULTATS DU PROGRAMME – 2017

SYSTÈME DE GESTION DES RÉCLAMATIONS

Le 1^{er} novembre 2016, le PAVAC a lancé un nouveau système de gestion des réclamations conçu pour répondre à ses besoins. Le SGC est disponible en français et en anglais et offre aux fabricants et aux consommateurs un bien meilleur accès au programme. Le consommateur peut commencer la procédure de demande directement en appuyant sur le bouton « Ma réclamation » du site Web et suivre l'évolution de sa demande tout au long du processus.



900

Comptes créés dans le SGR

SENTENCES RENDUES DANS LE CADRE DU PAVAC – 2017

(Données fondées sur 172 affaires avec arbitrage et sept affaires avec sentence rendue par consentement. Plusieurs sentences sont parfois rendues dans certaines affaires.)

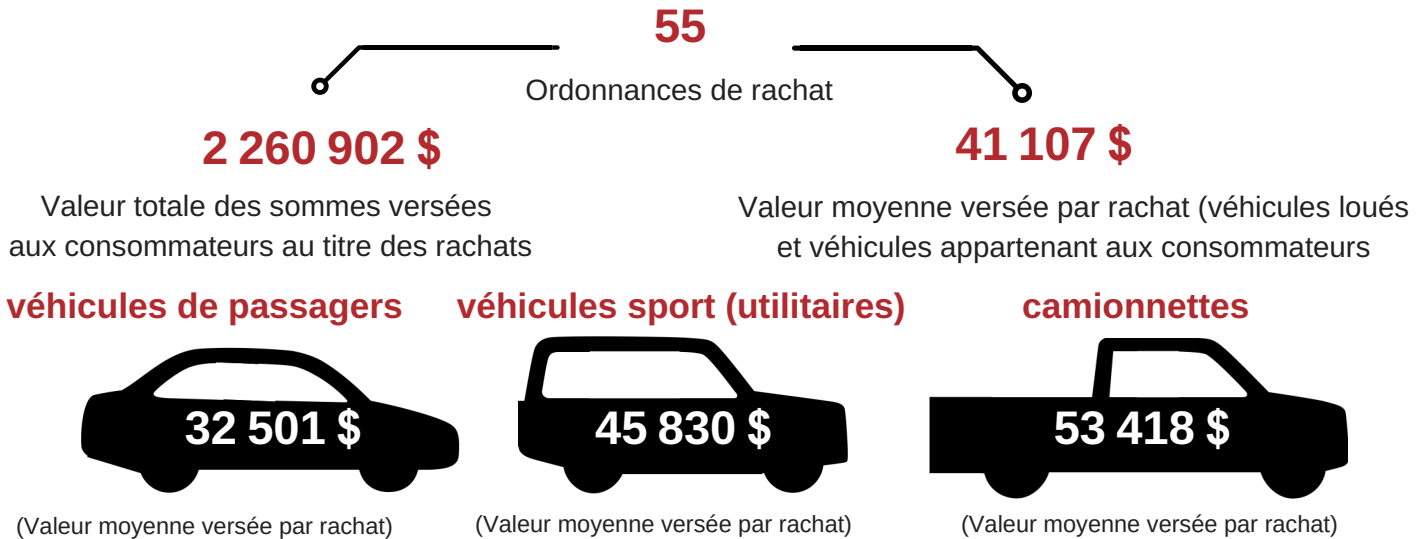
Province ou territoire	Rachat avec réduction pour usure	Rachat sans réduction pour usure	Remboursement des réparations	Exécution des réparations	Menus dépenses	L'arbitre pas compétence	Le fabricant n'a aucune responsabilité pour toutes les questions soulevées	Nombre de sentences rendues
Colombie- Britannique	3	1	0	2	1	0	7	14
Alberta	10	2	1	3	0	1	7	24
Saskatchewan	1	0	0	0	0	0	2	3
Manitoba	0	0	0	1	0	0	2	3
Ontario	18	9	2	20	2	1	36	88
Québec	4	0	2	13	5	2	14	40
Nouveau- Brunswick	1	0	0	2	0	0	1	4
Nouvelle-Écosse	2	0	0	1	0	0	4	7
Île-du-Prince- Édouard	1	1	0	0	0	0	0	2
Terre-Neuve-et- Labrador	1	1	0	1	0	0	0	3
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	0	0	0	0	0
TOTAUX	41	14	5	43	8	4	73	188

En 2017, 73 sentences exonérant le fabricant de toute responsabilité ont été rendues. Dans l'ensemble, cela signifie que les consommateurs ont eu entièrement ou partiellement gain de cause dans 57,8 % des cas, ce qui représente une hausse de 7,2 % par rapport à 2016. Lorsque les 27 affaires avec conciliation sont ajoutées au nombre total d'affaires avec arbitrage et d'affaires avec sentence rendue par consentement (206), les consommateurs ont obtenu gain de cause dans 64,6% des cas.

RÉSULTATS DU PROGRAMME – 2017

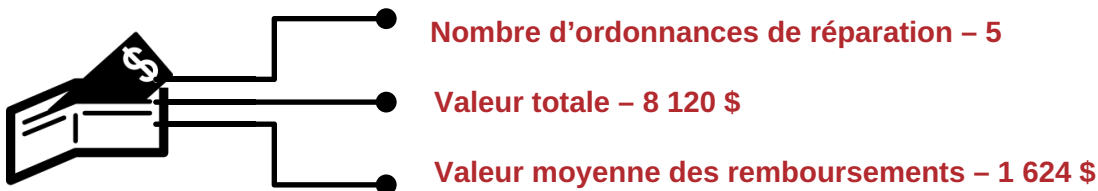
ORDONNANCES DE RACHAT – 2017

En 2017, six ordonnances de rachat de plus ont été rendues comparativement à 2016 (49). La valeur totale des sommes versées au titre des rachats a augmenté de 608 045 \$, tandis que la valeur moyenne versée par rachat a augmenté de 7 083 \$. Des ordonnances de rachat ont été rendues dans 30,56 % des affaires avec arbitrage et des affaires avec sentence rendue par consentement.



ORDONNANCES DE REMBOURSEMENT DES RÉPARATIONS – 2017

Le PAVAC a traité une demande de remboursement de moins qu'en 2016. La valeur des remboursements et la valeur moyenne des remboursements versés par réclamation touchent sensiblement le total des dépenses au titre des demandes de réparations.



ORDONNANCES DE REMBOURSEMENT DES MENUES DÉPENSES – 2017

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

Le paiement des frais des tests de diagnostic a été autorisé dans huit affaires et une somme totale de 3 508 \$, soit une moyenne de 439 \$ par affaire, a été accordée à ce titre.



RÉSULTATS DU PROGRAMME – 2017

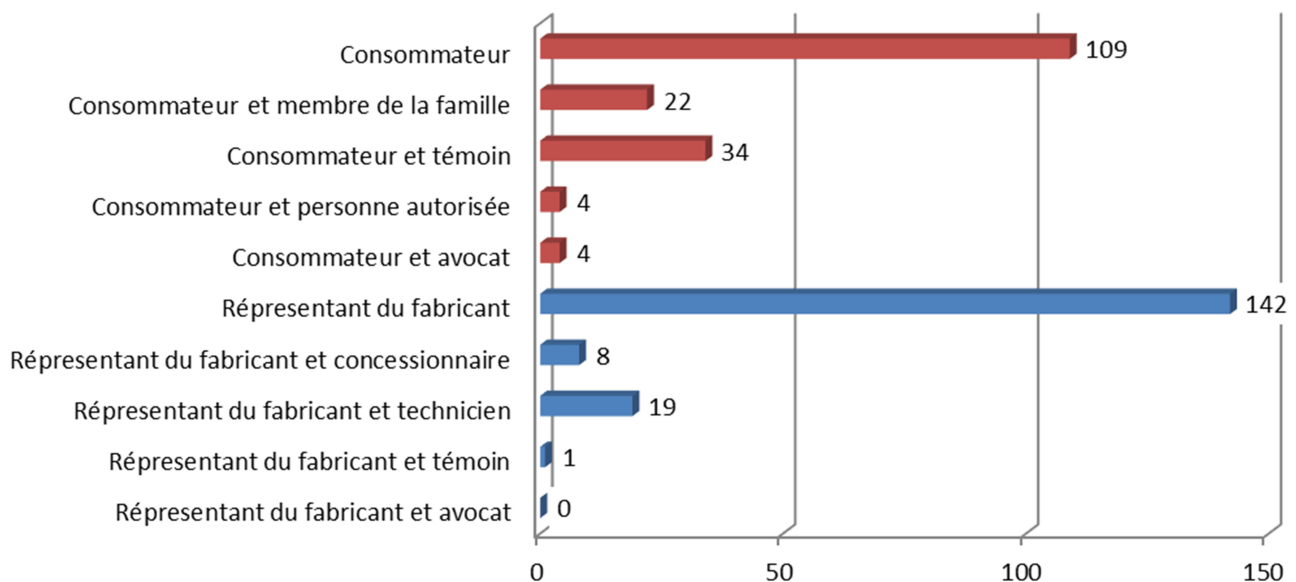
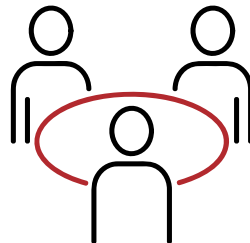
TYPES DE VÉHICULES ET PROBLÈMES RENCONTRÉS PAR LES CONSOMMATEURS – 2017

Les données concernant les problèmes rencontrés par les consommateurs sont relativement semblables à celles des années précédentes. Une forte hausse des problèmes d'ordinateur/d'électricité a été constatée, tandis que le nombre de problèmes de transmission a sensiblement diminué. Le tableau qui suit est fondé sur 172 affaires avec arbitrage et sept affaires avec sentence rendue par consentement.

	Total des affaires	Accessoires	Ventilation, chauffage-climatisation	Freins	Ordinateur/Électricité	Moteur	Extérieur	Intérieur	Direction/Suspension	Transmission	Total des plaintes
Automobiles	77	7	2	7	24	20	12	2	10	20	104
Camionnettes	46	0	2	2	10	15	17	6	14	6	72
Mini fourgonnettes	4	1	0	1	1	2	0	0	1	2	7
Utilitaires Sport	52	3	4	4	7	22	12	1	9	9	71
Totaux	179	10	8	14	42	59	41	9	34	37	254

QUI COMPARAÎT AUX AUDITIONS DU PAVAC? – 2017

Les résultats de 2017 montrent une hausse des auditions auxquelles les consommateurs et les témoins étaient représentés, ainsi qu'une légère augmentation du recours à des avocats ou techniciens.



RÉSULTATS DU PROGRAMME – 2017



TEMPS DE TRAITEMENT DES AFFAIRES – 2017

Le temps total de traitement des affaires a grimpé à 91,04 jours en 2017. Lorsque cinq affaires dont le temps de traitement a dépassé 250 jours sont exclues, le temps moyen de traitement est ramené à 88,11 jours. De plus, 81 affaires, soit 45 % des affaires avec arbitrage et des affaires avec sentence rendue par consentement, ont été traitées en moins de 70 jours. Les affaires sont devenues plus complexes et davantage de dossiers nécessitent une audition relative à l'admissibilité et une inspection technique : une inspection technique a été effectuée dans au moins 21 affaires. Ces changements touchent directement le temps de traitement des affaires. Il est maintenant possible de calculer avec précision l'effet des auditions relatives à l'admissibilité sur le temps de traitement des affaires. Cette question est commentée ci-dessous.

AUDITIONS RELATIVES À L'ADMISSIBILITÉ – 2017

Grâce au système de gestion des réclamations, qui permet d'obtenir des données statistiques plus détaillées, il est possible de déterminer et de signaler l'effet des audiences relatives à l'admissibilité. Ces auditions sont habituellement menées dans le cadre d'une téléconférence visant à déterminer si un véhicule est admissible au programme. Si le véhicule est jugé admissible au PAVAC, une audition sur le fond de l'affaire est tenue ultérieurement.

Si le véhicule est jugé inadmissible, l'affaire est classée.

En 2017, une audition relative à l'admissibilité a été tenue dans 75 affaires, soit 42 % des 179 affaires terminées en 2017.

De ces affaires, 71 % ont été jugées admissibles au PAVAC, tandis que 29 % ont été jugées inadmissibles.

Lorsque ces affaires sont réunies, le temps de traitement moyen atteint 90 jours. Le temps de traitement des 53 affaires admissibles a atteint 102 jours en moyenne et celui des 22 affaires inadmissibles, 67,4 jours. L'augmentation du nombre d'auditions relatives à l'admissibilité dans le cadre du processus du PAVAC a une forte incidence sur le temps total de traitement des affaires.

COORDONNÉES



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

Atlantique Canada

Better Business Bureau of the Atlantic Provinces Inc.
7071 Bayers Road, bureau 279, Halifax (Nouvelle-Écosse) B 3L 2C2
Tél: 1-800-207-0685 ou dans la région de Halifax 902-422-2230
Télécopieur: 902-429-6457

Québec

Soreconi Inc.
1800, avenue Industrielle, bureau 102, Québec (Québec) G 3K 1L8
Ligne sans frais: 1-800-207-0685
ou dans la région de la ville de Québec 418-915-9292
Télécopieur: 1-418-915-9449

Ontario

T.O. Corporate Services
21, avenue St. Clair Est, bureau 802, Toronto (Ontario) M 4T 1L9
Tél: 1-800-207-0685 ou dans la région de Toronto : 416-921-2686
Télécopieur 416-967-6320

Saskatchewan et Manitoba

Better Business Bureau of Saskatchewan Inc.
980 Albert Street, Regina (Saskatchewan) S 4R 2P7
Tél: 1-800-207-0685 ou dans la région de Regina 306-352-7602
Télécopieur: 306-565-6236

(Le PAVAC a fusionné les bureaux des administrateurs provinciaux de la Saskatchewan et du Manitoba en 2017)

Alberta et Territoires du Nord-Ouest

ADR Institute of Alberta
7128 Ada Blvd.
Ralph King Athletic Centre, pièce CE223A, Edmonton (Alberta) T 5B 4E4
Tél: 1-800-207-0685 ou dans la région d'Edmonton 780-439-9359
Télécopieur: 780-433-9024

Colombie-Britannique et Yukon

Better Business Bureau of Mainland BC
788, rue Beatty, bureau 404, Vancouver (Colombie-Britannique) V 6B 2M1
Tél : 1-800-207-0685 ou dans la région de Vancouver 604-682-6280
Télécopieur: 604-681-1544

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



COORDONNÉES

Siège social national

Programme d'arbitrage pour les véhicules automobiles du Canada

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

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

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

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

