



Fiche de renseignements

Plaintes contre les arbitres

Le PAVAC a mis en place une procédure pour traiter les plaintes portées contre les arbitres, et le PAVAC traitera votre plainte de façon juste et responsable. Le texte de cette procédure, tiré de l'Énoncé de la relation entre le PAVAC et ses arbitres, est joint à la présente.

Qui peut porter plainte?

Toute partie à un arbitrage peut porter plainte contre un arbitre du PAVAC ou porter plainte quant à la façon dont l'audition a été tenue. Si la plainte concerne les pratiques ou les procédures relatives à l'audition, elle doit être portée par vous ou par la personne qui vous a représenté à l'audition. Toutefois, si la plainte concerne des questions de compétence, un mandataire qui n'était pas présent à l'audition peut porter plainte en votre nom.

Comment porter plainte?

La plainte doit être formulée par écrit, et elle peut être envoyée par télécopieur, par courriel ou par la poste. L'objet de la plainte doit être clairement exposé. Vos nom et numéro de dossier du PAVAC doivent être indiqués dans votre plainte ainsi que vos coordonnées. Un formulaire de consentement signé est également exigé.

Veillez remarquer que l'arbitre du PAVAC qui a traité votre dossier recevra une copie de votre plainte et qu'il aura l'occasion d'y répondre.

À qui doit-on envoyer la plainte?

La plainte écrite accompagnée du formulaire de consentement signé doit être envoyée au Directeur général par l'entremise de l'Administrateur provincial ou envoyée directement au Directeur général à l'adresse suivante : 235, boul. Yorkland, bureau 109, North York, Ontario, Canada, M2J 4Y8. Veuillez ne pas envoyer votre plainte à l'un des membres du Comité d'examen relatif à l'arbitrage du PAVAC ou du Conseil d'administration, car ces membres n'examinent les plaintes qu'une fois que l'enquête a été menée.

Autres exigences

- ❖ Elle doit être formulée par écrit et reçu par le directeur général, au plus tard, dans les soixante (60) jours qui suivent la date à laquelle la responsabilité de l'arbitre à l'égard de l'affaire a pris fin;
- ❖ L'affaire doit être terminée et la compétence de l'arbitre doit être complétée. Par exemple, si l'arbitre a ordonné que des réparations soient effectuées, celles-ci doivent avoir été effectuées et le délai de 90 jours après les réparations doit être expiré.
- ❖ Vous ne devez pas être en train de contester la décision de l'arbitre devant les tribunaux au moyen d'une demande de

révision judiciaire ou d'un appel ou, au Québec, au moyen d'une demande d'annulation; et

- ❖ Vous devez convenir de ne pas utiliser les renseignements qui sont portés à votre connaissance dans le cadre de la procédure de plainte pour aucune autre fin.

Contester une sentence devant les tribunaux :

Si vous croyez que la sentence ou l'issue de votre audition est incorrecte parce que l'arbitre a erré en droit ou a erré dans son évaluation des faits, vous pouvez alors envisager la possibilité de vous adresser aux tribunaux. Pour ce faire, vous devrez retenir les services d'un avocat et/ou consulter les dispositions législatives relatives à l'arbitrage de votre province ou territoire ou le Code de procédure civile du Québec afin de connaître les exigences liées à une telle contestation judiciaire. Le PAVAC n'intentera pas, en votre nom, un recours judiciaire pour contester la sentence arbitrale.

Un choix important :

Si vous n'êtes pas satisfait et vous voulez pousser l'affaire plus loin, vous devez choisir *ENTRE* la procédure de plainte du PAVAC *OU* la contestation devant les tribunaux. Vous ne pouvez pas faire les deux. Dans le cadre de la procédure de plainte du PAVAC, vous serez tenu de confirmer par écrit que l'affaire ne fait pas et ne fera pas l'objet d'une contestation devant les tribunaux.

Comment la plainte est-elle traitée?

D'abord, votre plainte sera traitée à l'extérieur du PAVAC. Un spécialiste en matière d'arbitrage indépendant, dont les services sont retenus par le programme, communiquera avec vous au sujet de votre plainte.

Si votre plainte est bien-fondée ou opportune, le spécialiste en matière d'arbitrage recueillera l'information la concernant, y compris la réponse de l'arbitre. Après avoir évalué l'information recueillie, le spécialiste vous fera parvenir une réponse sous la forme d'un rapport écrit et indiquera si la plainte est justifiée en tout ou en partie. Le spécialiste peut également faire des recommandations en ce qui concerne l'arbitre ou, de façon plus générale, le programme lui-même. Ensuite, le Comité d'examen relatif à l'arbitrage du PAVAC examine le rapport du spécialiste et présente une recommandation au Conseil d'administration du PAVAC. Il appartient au Conseil d'administration du PAVAC de prendre la décision finale en ce qui concerne cette plainte. Vous recevrez une copie du rapport établi par le spécialiste en matière d'arbitrage et vous serez informé de la décision finale prise par le Conseil d'administration.

Par contre, si votre plainte n'est pas fondée ou inopportune (par exemple, si ce n'est que parce que vous n'aimez pas le résultat ou si vous avez mal compris le rôle et les pouvoirs de l'arbitre), le spécialiste en matière d'arbitrage peut vous retourner votre plainte accompagnée d'une explication, mais sans pousser son enquête plus loin.

Issues possibles en ce qui concerne une plainte :

La procédure relative aux plaintes du PAVAC est une initiative de contrôle de la qualité qui aide le programme à contrôler les services fournis par ses arbitres indépendants. Les issues possibles en ce qui concerne une plainte fondée peuvent aller de la simple mesure correctrice jusqu'à la radiation de la liste des arbitres du PAVAC. Si vous choisissez la procédure relative aux plaintes, il est important de se rappeler que ce n'est pas comme un appel ou une révision judiciaire. Le résultat de votre arbitrage ne peut pas être changé ou modifié au moyen de la procédure relative aux plaintes. L'arbitre ne sera pas, non plus, dessaisi de votre affaire et une nouvelle audition ne sera pas, non plus, ordonnée. Seuls les tribunaux peuvent ordonner de telles mesures de redressement dans les circonstances appropriées.

Plaintes contre les arbitres

Ce qui suit est un extrait tiré de l'Énoncé de la relation entre le PAVAC et ses arbitres

- 8.1** Le PAVAC reçoit à l'occasion des plaintes au sujet des arbitres. Afin d'assurer un traitement équitable des plaintes en question, la procédure suivante s'applique.
- 8.2** Pour que la plainte soit examinée,
- a) Elle doit être formulée par écrit et reçu par le directeur général, au plus tard, dans les soixante (60) jours qui suivent la date à laquelle la responsabilité de l'arbitre à l'égard de l'affaire a pris fin;
 - b) la juridiction de l'arbitre (y compris le délai de 90 jours suivant l'exécution des réparations qu'il a ordonnées) doit être expirée;
 - c) la sentence ne doit pas faire l'objet d'un appel ou d'une demande de révision judiciaire de la part de l'une ou l'autre des parties;
 - d) la plainte doit provenir du consommateur ou du représentant du fabricant qui a assisté à l'audition ou être signée par l'une ou l'autre de ces personnes;
 - e) la plainte doit être signée par le consommateur ou par le fabricant. Si la plainte concerne des questions qui se sont présentées au cours de l'audition d'arbitrage, la plainte doit être également signée par le représentant du fabricant qui a assisté à l'audition;
 - f) la plainte peut provenir du directeur général ou peut être continuée par le directeur général si elle a été abandonnée par les parties.
- 8.3** Toutes les plaintes concernant les arbitres seront acheminées à un spécialiste en matière d'arbitrage dont le PAVAC aura retenu les services et qui
- a) évaluera la plainte;
 - i. répondra directement au plaignant, lorsque la plainte n'est pas fondée ou qu'elle est inopportune;
 - ii. accusera réception de la plainte et en fera parvenir une copie à l'arbitre pour qu'il y réponde, si elle est fondée ou qu'elle est opportune.
- 8.4** Le spécialiste en matière d'arbitrage
- a) prendra connaissance de la réponse de l'arbitre, le cas échéant;
 - b) demandera des renseignements supplémentaires au PAVAC, au plaignant ou à l'arbitre, au besoin;
 - c) fera parvenir sa propre réponse au plaignant et en enverra une copie à l'arbitre et au PAVAC; de plus au

besoin,

- i il soumettra des recommandations au comité d'examen relatif à l'arbitrage concernant le maintien du nom de l'arbitre sur la liste;
 - ii il soumettra au PAVAC des recommandations concernant la formation ou d'autres recommandations utiles, lorsque la plainte est sérieuse;
- d) fera parvenir à l'arbitre une copie des recommandations qu'il a soumises au comité d'examen relatif à l'arbitrage afin que l'arbitre en question ait la possibilité de présenter à son tour des observations écrites au comité.

- 8.5** Le comité d'examen relatif à l'arbitrage examinera les recommandations provenant du spécialiste en matière d'arbitrage et, s'il y a lieu, les observations écrites de l'arbitre au sujet du maintien du nom de celui-ci sur la liste et soumettra ses propres recommandations au conseil d'administration.
- 8.6** Si le comité d'examen relatif à l'arbitrage détermine que le retrait du nom de l'arbitre de la liste doit être recommandé au conseil d'administration, mais que le spécialiste en matière d'arbitrage a recommandé d'autres mesures moins sévères, l'arbitre sera avisé par écrit par le comité et se verra accorder une autre occasion de présenter des observations écrites additionnelles. Le comité d'examen relatif à l'arbitrage examinera ces observations avant de faire ses recommandations au conseil d'administration.
- 8.7** Le conseil d'administration prendra sa décision au sujet du maintien du nom de l'arbitre sur la liste d'arbitres ou du retrait de ce nom.
- 8.8** Au cours du traitement de la plainte et dans l'intérêt du Programme, le directeur général peut demander à l'administrateur provincial de ne pas soumettre aux consommateurs le nom de l'arbitre concerné pour le traitement d'autres causes jusqu'au résultat de l'examen du spécialiste en matière d'arbitrage ou de l'évaluation du comité d'examen relatif à l'arbitrage ou encore des délibérations du conseil d'administration.
- 8.9** Une fois la procédure d'examen terminée, le spécialiste en matière d'arbitrage soumettra au conseil d'administration des recommandations au sujet de la formation ou de l'information supplémentaire à fournir aux arbitres.



PLAINTES CONTRE LES ARBITRES

FORMULAIRE DE CONSENTEMENT

Nom des parties :

No de dossier :

Arbitre :

Plainte par :

Date de la plainte :

Si une ordonnance de rachat a été rendue, indiquez la date du rachat.

Le(s) soussigné(s), auteur(s) de la présente plainte, a(ont) lu et compris la Fiche de renseignements ci-jointe intitulée Plaintes contre les arbitres et la partie de celle-ci qui porte sur la procédure relative aux plaintes du PAVAC. Le(s) soussigné(s) confirme(nt) son(leur) choix de **NE PAS** contester la sentence arbitrale au moyen d'un contrôle judiciaire, d'un appel ou d'une demande d'annulation et consent(ent) à ce que la présente plainte soit plutôt traitée en vertu de la procédure relative aux plaintes du PAVAC.

Le(s) soussigné(s), auteur(s) de la présente plainte, comprend(comprennent), que celle-ci doit être formulée par écrit et reçue par le directeur général, au plus tard, dans les soixante (60) jours qui suivent la date à laquelle la responsabilité de l'arbitre à l'égard de l'affaire a pris fin.

En prenant part à la procédure relative aux plaintes du PAVAC, le(s) soussigné(s) accepte(nt) également de ne pas utiliser les renseignements contenus dans le rapport du spécialiste en matière d'arbitrage ou dans la décision du Conseil d'administration pour toute fin autre que pour prendre part à la procédure relative aux plaintes du PAVAC.

Date :

Lieu de la signature :

Veillez joindre ce formulaire à votre plainte et les faire parvenir au siège social du PAVAC en utilisant l'un des moyens suivants :

Télécopieur : 1-800-806-3289 ou 416-490-1680 (région de Toronto)

Courriel : issues@camvap.ca

Poste : CAMVAP
235, boulevard Yorkland, bureau 109,
Toronto ON M2J 4Y8