

**CAMVAP**

Canadian Motor Vehicle  
Arbitration Plan



Programme d'arbitrage pour  
les véhicules automobiles du Canada

**PAVAC**

# Rapport annuel de 2001

Programme d'arbitrage pour les véhicules  
automobiles du Canada

## Table of Contents

Rapport du président .....	3
Statistiques relatives aux activités en 2001 .....	7
Traitement des affaires .....	7
Comment les consommateurs ont-ils appris l'existence du PAVAC ? .....	8
Affaires traitées, en application du PAVAC, ayant fait l'objet d'une conciliation, d'un arbitrage ou d'une sentence rendue par consentement, par province et par territoire .....	10
Types de véhicule et problèmes rencontré par les consommateurs .....	11
Représentation aux auditions tenues en application du PAVAC .....	12
Sommaire des résultats du PAVAC .....	13
Endroits où des auditions ont été tenues .....	17
Temps de traitement d'une affaire .....	18
Cotes attribuées aux administrateurs provinciaux du PAVAC .....	20
Cotes attribuées aux documents du PAVAC destinés aux consommateurs .....	21
Cotes attribuées aux arbitres .....	22
Appréciation globale du programme .....	23
Structure organisationnelle et gouvernance .....	24
Financement du PAVAC .....	25
Arbitres du PAVAC .....	25
Administrateurs provinciaux .....	26
Fabricants participants .....	28

# Rapport annuel de 2001

## Composition du Conseil d'administration de 2001

David Adams, Lynne Arling, Ian Anderson, Bob Armstrong, Léonard Fortin (à partir du 25 janvier 2001), Scott James, Larry Johnson, William (Bill) McArthur, Pierre Millette, James Savary, Richard Shaffner

## Organismes 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, Territoire du Yukon, Territoires du Nord-Ouest  
et le territoire du Nunavut

## Personnel

---

Stephen Moody (Directeur général)  
Arlene Weijers (Coordonnatrice du programme)  
Michèle Bolduc (Adjointe administrative)

Programme d'arbitrage pour les véhicules automobiles du Canada  
235 Yorkland Boulevard, Bureau 300  
North York, Ontario M2J 4Y8  
Adresse Internet : <http://www.camvap.ca>

Les consommateurs qui souhaitent obtenir des renseignements sont  
invités à communiquer avec l'administrateur provincial au :

1-800-207-0685  
Téléphone : (416) 490-0615  
Télécopieur : (416) 490-1680  
Courriel : [info@camvap.ca](mailto:info@camvap.ca)

# Rapport du président

## **Le PAVAC est un programme à l'échelle du Canada**

### **Pour le PAVAC, l'année 2001 a été une année marquante.**

---

Pour le PAVAC, 2001 a été une année marquante.

Avec le début de l'application du programme dans la province de Québec, le 25 janvier 2001, le PAVAC est devenu un programme national aux termes duquel des services sont offerts, d'un océan à l'autre, aux consommateurs et aux fabricants d'automobiles.

En 1993-1994, lors de l'établissement du PAVAC, les fabricants et, par la suite, tous les autres participants, qui ont adhéré au programme au fur et à mesure de son développement, se sont engagés à servir les consommateurs partout au Canada. Ce faisant, ils reconnaissaient que les consommateurs devaient avoir accès à un programme axé sur le règlement des différends qui leur permettait, peu importe où ils demeuraient, de régler leurs problèmes de façon uniforme. En 2001, cet objectif a été finalement atteint.

Parvenir à offrir le programme au Québec est l'aboutissement des efforts acharnés conjugués à la véritable collaboration de l'Office de la protection du consommateur du Québec, du Conseil d'administration et du personnel du PAVAC, de l'Association des consommateurs du Canada, de l'Association canadienne des constructeurs de véhicules, de l'Association des fabricants internationaux d'automobiles du Canada et des fabricants d'automobiles particuliers. Tous les principaux intervenants du PAVAC ont joué un rôle important dans l'atteinte de cet objectif.

Le programme a été amélioré en raison de l'adhésion du Québec. Dans le cadre des négociations qui se sont déroulées en 2000, plusieurs modifications ont été apportées à la Convention d'arbitrage afin d'améliorer et de renforcer le programme. Les changements apportés à l'administration du programme ont eu pour effet de favoriser davantage l'indépendance des arbitres. Par la même occasion, un mécanisme a été mis en place pour examiner les plaintes faites par les consommateurs ou les fabricants en ce qui concerne la façon dont leur dossier a été traité par l'arbitre. Ces modifications ont été mises en œuvre, partout au Canada, au moment de l'entrée en vigueur de la nouvelle Convention d'arbitrage, soit le 1<sup>er</sup> février 2001.

### **Activités importantes**

---

La plus importante réalisation a été le début des activités du programme au Québec. La formation des arbitres, la désignation de l'administrateur provincial pour le Québec et l'établissement de la stratégie de communication pour le programme ont été parachevés efficacement, en temps opportun et dans les limites budgétaires approuvées.

## **Modifications apportées à la Convention d'arbitrage**

D'importantes modifications ont été apportées à la Convention d'arbitrage et elles sont toutes entrées en vigueur le 1er février 2001. Ces modifications consistaient à :

- Mentionner dans la Convention d'arbitrage que le consommateur peut obtenir une assignation à comparaître ou un subpoena et les faire signifier à un témoin, et à autoriser l'arbitre à prévoir dans sa sentence le remboursement d'une somme maximale de 100 \$ au titre des frais engagés pour l'obtention de l'assignation à comparaître ou du subpoena si l'arbitre est convaincu que le témoignage donné par le témoin était pertinent aux fins de l'affaire.
- Rendre obligatoire le délai de 10 jours pour l'inspection technique et exiger que le véhicule du consommateur soit disponible durant ce délai.
- Indiquer dans la Convention d'arbitrage que les sentences rendues par les arbitres sont susceptibles d'exécution par les tribunaux.
- Prévoir des dispositions particulières pour tenir compte du Code civil du Québec lorsque le droit civil diffère de la common law.
- Indiquer précisément que la loi relative à la protection des consommateurs est l'une des lois qui régit la Convention d'arbitrage.
- Prévoir une disposition qui empêche d'inclure la valeur du coût au titre de la réduction du taux d'intérêt ou au titre des produits d'assurance dans le calcul du montant du rachat lorsque le véhicule appartient au consommateur.

## **Communication**

La solidité des liens de communication avec les intéressés et les organismes, tant à l'intérieur qu'à l'extérieur du cadre du programme, se maintient toujours. Le personnel du programme travaille avec diligence pour s'assurer que la communication du programme est adéquate et efficace. Des efforts continus sont déployés pour s'assurer que le consommateur est renseigné au sujet du PAVAC lorsqu'il rencontre un problème important avec son véhicule. Des éléments de preuve tirés de notre sondage annuel confirment que la stratégie de communication continue d'être efficace.

Dans le cadre de la stratégie de communication, la nouvelle initiative la plus efficace a sans doute été la diffusion de renseignements concernant le programme sur le site Internet du PAVAC. Le nombre de demandes de renseignements fructueuses est dix fois plus élevé, d'un peu moins de 62 000 qu'il était en 2000 il est passé à près de 627 000 en 2001. Les demandes de renseignements fructueuses étaient, en moyenne, de 1 718 par jour, et 15 313 hôtes Internet distincts ont été accueillis.

## **Gouvernance**

Au cours de l'année 2001, le Conseil d'administration s'est réuni à deux occasions. En outre, les membres du Comité exécutif ont tenu des réunions au moyen du courrier électronique pour examiner plusieurs points, pour donner une orientation sur diverses questions au cours de l'année et pour faire des observations sur celles-ci.

## **Examen financier**

---

En 2001, les dépenses, dans les limites budgétaires approuvées, se chiffraient à 1 426 990 \$. Une grande partie de l'augmentation par rapport au budget de l'année précédente, qui était de 1 113 293 \$, est attribuable à la croissance des activités dans le cadre du programme et à l'adhésion du Québec.

L'administration du PAVAC est financée par les fabricants d'automobiles au moyen d'une formule qui reflète la part du marché canadien de chaque fabricant. Les coûts des affaires soumises dans le cadre du PAVAC sont basés sur les antécédents ou sur le bilan du fabricant concerné dans le cadre du programme.

La contribution financière de chaque fabricant aux fins du programme est calculée à l'avance et cette contribution est exigible en janvier, mars et juillet de chaque année. Tous les versements au titre de la contribution financière des fabricants ont été reçus intégralement et en temps opportun. Le budget du PAVAC correspond à un coût de 1,00 \$ pour chaque nouveau véhicule vendu au Canada. Même s'ils sont payés par l'industrie, les coûts du programme sont, en bout de ligne, assumés par les consommateurs qui achètent ou qui louent les produits des fabricants.

## **Priorité et objectifs pour 2002**

---

C'est la prestation soutenue, partout au Canada, d'un programme de qualité supérieure qui continue d'être la priorité.

Un problème important et courant qu'il faudra régler est celui du remboursement de la taxe de vente du Québec aux consommateurs de la province de Québec. Dans tous les ressorts, le consommateur reçoit un rabais proportionnel sur la TPS ou la TVH directement du fabricant et, en ce qui concerne la taxe de vente provinciale ou territoriale, le consommateur, en présentant une demande au ministère du revenu concerné, reçoit un rabais directement du gouvernement. Toutefois, au Québec, les consommateurs, même s'ils reçoivent leur rabais proportionnel sur la TPS directement du fabricant, ils ne disposent d'aucun mécanisme pour obtenir le remboursement de la TVQ, ni par l'entremise du fabricant ni par le gouvernement du Québec. Le PAVAC tente de régler ce problème et le Conseil d'administration a formé une petite équipe pour s'attaquer au problème en question.

Il est prévu qu'une séance de formation à l'intention des arbitres sera tenue dans le Canada Atlantique. La priorité sera donnée à la formation d'arbitres bilingues pour le Nouveau-Brunswick et à repérer et à former des arbitres supplémentaires pour Terre-Neuve et, peut-être, pour le Manitoba.

Le Conseil d'administration a approuvé le fait que des modifications additionnelles soient apportées à la Convention d'arbitrage en 2002. Les activités reliées à la mise en œuvre et à l'annonce de ces modifications, prévues pour octobre 2002, respectent le calendrier.

## Conclusion

---

Le PAVAC connaît le succès parce que tous les intéressés ont la volonté de collaborer pour assurer la prestation du programme à tous les consommateurs au Canada. Le Conseil d'administration, le personnel du programme et les administrateurs provinciaux ayant conclu un contrat avec le PAVAC déploient tous les efforts requis pour donner un service de qualité supérieure à tous les consommateurs sans exception et aux fabricants. Même s'ils disposent de l'indépendance nécessaire pour rendre leurs décisions, les résultats du sondage mené auprès des consommateurs indiquent clairement que les arbitres prennent également les mesures qui s'imposent pour donner un service de qualité supérieure aux parties et pour assurer la prestation du programme.

Au nom du Conseil d'administration, je veux remercier les arbitres, les administrateurs provinciaux, le directeur général et le personnel du PAVAC pour les efforts qu'ils ont déployés au cours de l'année dernière. Le succès du PAVAC repose sur la participation enthousiaste de tous et chacun d'entre vous.



James Savary  
Président du Conseil d'administration

## Statistiques relatives aux activités en 2001

### Traitement des affaires

Pour la première fois, en 2001, les affaires issues de la province de Québec ont une incidence sur les statistiques relatives aux activités du PAVAC. Pour l'ensemble du Canada, sur 1 641 formulaires de réclamation postés à des consommateurs, 865 ont été dûment complétés et retournés aux administrateurs provinciaux, ce qui correspond à un taux de réclamation de 52,7 %. Le nombre de retour et le taux de réclamation constituent de nouveaux records pour le PAVAC, avec un total global de 715 affaires traitées dans le cadre du programme en 2001. Cela représente une augmentation de 19,2 % par rapport aux 600 affaires traitées en 2000.

À Halifax, Québec, Toronto, Winnipeg, Regina, Edmonton et Vancouver (avec un bureau secondaire à Victoria), les administrateurs provinciaux ont traité un total de 10 333 enquêtes, ce qui représente une augmentation de 28,4 % par rapport à l'an 2000 et 50,1 % par rapport à l'année 1999. Le contact initial du consommateur avec le PAVAC s'établit principalement par téléphone et, par la suite, les communications se font par courrier, par télécopieur ou par courrier électronique, selon les services dont dispose le consommateur.

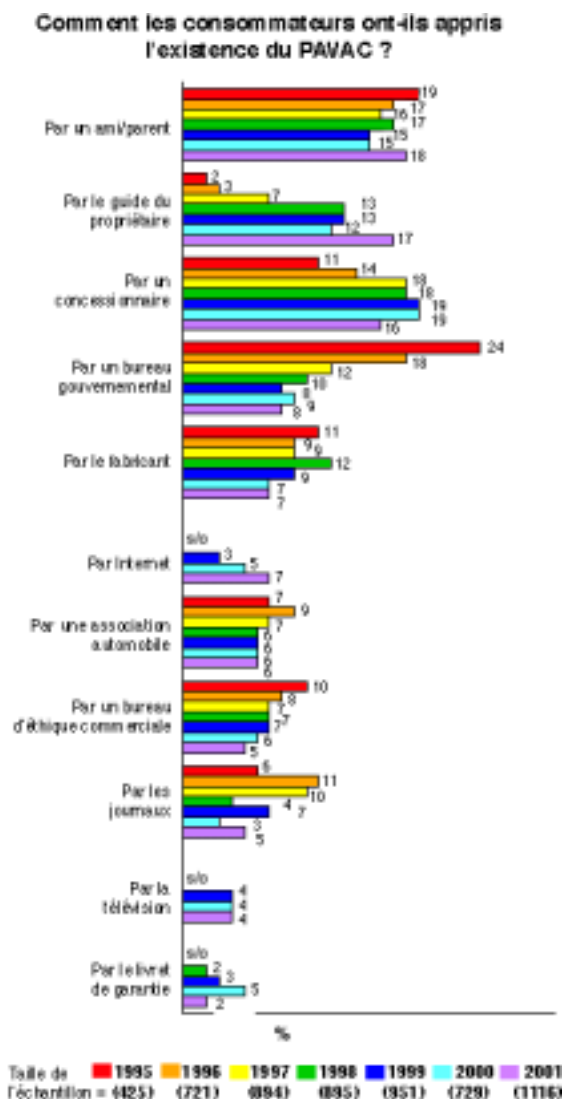
#### 2001

Affaires ayant fait l'objet d'une conciliation	82
Affaires ayant fait l'objet d'un arbitrage	533
Affaires ayant fait l'objet d'une sentence arbitrale rendue par consentement	66
Affaires retirées ou inadmissibles	34
Total	715

- Affaires ayant fait l'objet d'une conciliation : S'entendent des affaires où le consommateur et le fabricant conviennent de régler leur différend sans avoir à se soumettre à une audition.
- Affaires ayant fait l'objet d'une audition d'arbitrage : S'entendent des affaires où l'arbitre a tenu une audition et a rendu une sentence arbitrale en se fondant sur les éléments de preuve que les parties lui ont présentés.
- Affaires ayant fait l'objet d'une sentence arbitrale rendue par consentement : S'entendent 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.

Si on ne tient pas compte des affaires retirées ou inadmissibles, les affaires ayant fait l'objet d'une conciliation représentent 12 % des affaires traitées, tandis que les affaires où la sentence arbitrale a été rendue par consentement représentent 10 % des affaires traitées. Ces affaires où les parties règlent leur différend soit avant l'audition soit au moment de l'audition débouchent presque toujours sur une issue qui est, à la fois, favorable et satisfaisante pour le consommateur. Les autres affaires, soit 78 % des affaires traitées, où l'arbitre a dû trancher les différends en se basant sur les éléments de preuve présentés par le consommateur et par le fabricant, sont celles où le consommateur et le fabricant n'ont pu parvenir à s'entendre sans recourir à une tierce partie qui, elle, tranche et rend la décision.

## Comment les consommateurs ont-ils appris l'existence du PAVAC ?



Les trois principales sources de renseignement sur l'existence du PAVAC continuent d'être reliées à l'industrie, avec un total de 44 % des consommateurs qui ont appris l'existence du programme par la voie de sources connexes à l'industrie. Les bureaux gouvernementaux, les bureaux d'éthique commerciale et les associations automobiles demeurent une source importante de renseignements sur l'existence du PAVAC, avec un total combiné de 18 %. Étant donné que la majeure partie des consommateurs apprennent l'existence du programme de ces diverses sources, la stratégie de communication du PAVAC vise donc à les cibler de sorte à s'assurer que les consommateurs prennent connaissance de l'existence du programme au moment où ils en ont besoin. Cette stratégie continue d'être efficace.

Dans une proportion de 18 %, les consommateurs ont appris l'existence du PAVAC par l'entremise d'un ami ou d'un parent. De l'ensemble des consommateurs qui étaient admissibles et qui pouvaient recourir aux services offerts dans le cadre du PAVAC, 80 % d'entre eux recommanderaient à un ami, dont le véhicule présente des problèmes, de recourir au programme. À part d'être un indice très positif de l'acceptation du PAVAC par les consommateurs, les consommateurs satisfaits sont nettement une source importante de renseignements pour les autres consommateurs.

Finalement, environ 7 % des consommateurs ont appris l'existence du PAVAC par leur propre recherche, surtout au moyen d'Internet.

## Affaires traitées, en application du PAVAC, ayant fait l'objet d'une conciliation, d'un arbitrage ou d'une sentence rendue par consentement, par province et par territoire

Provinces /Territoires	Nombre d'affaires	Avec conciliation	Avec arbitrage	Par consentement
Colombie-Britannique	66	8	53	5
Alberta	63	4	50	9
Saskatchewan	15	0	15	0
Manitoba	22	2	15	5
Ontario	343	35	272	36
Québec	74	13	53	8
Nouveau-Brunswick	22	5	17	0
Nouvelle-Écosse	44	8	35	1
Île-du-Prince-Édouard	4	1	3	0
Terre-Neuve et Labrador	27	6	19	2
Territoires du Nord-Ouest	0	0	0	0
Nunavut	1	0	1	0
Territoire du Yukon	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>681</b>	<b>82</b>	<b>533</b>	<b>66</b>

En 2001, il y a eu 615 affaires traitées dans lesquelles il a eu ou un arbitrage ou une sentence rendue par consentement, ce qui représente une augmentation importante par rapport au nombre de ces affaires en 2000. Il y a eu une augmentation de 20,9 % des affaires avec arbitrage intégral, une légère augmentation de 0,98 % des affaires avec conciliation et une augmentation de 15,2 % des affaires où la sentence a été rendue par consentement.

Si on tient compte des 24 affaires retirées et des 10 affaires inadmissibles dont les dossiers ont été fermés en 2001, les affaires traitées ont augmenté de 19,2 % par rapport à celles traitées en 2000. De cette augmentation de 19,2 %, une proportion de 10,3 % est attribuable à la participation du Québec, pour la première année, au programme, tandis que le reste de l'augmentation se répartit entre les divers autres territoires et provinces.

## Types de véhicule et problèmes rencontrés par les consommateurs

	Total des affaires	Accessoires	Ventilation/ chauffage/ climatisation	Freins	Ordinateur/ électricité	Moteur	Extérieur	Intérieur	Direction/ suspension	Transmission	Total des plaintes
Automobiles	271	18	26	44	31	119	71	35	65	86	495
Camionnettes	126	4	8	16	13	57	34	20	40	33	225
Minifourgonnettes	104	3	12	13	7	37	29	5	28	29	163
Utilitaires sport	98	5	10	17	12	42	29	16	35	40	206
<b>TOTAL</b>	<b>599</b>	<b>30</b>	<b>56</b>	<b>90</b>	<b>63</b>	<b>255</b>	<b>163</b>	<b>76</b>	<b>168</b>	<b>188</b>	<b>1089</b>

Les automobiles comptent pour 45,2 % des affaires ayant fait l'objet d'un arbitrage et des affaires où une sentence a été rendue par consentement, ce qui représente une augmentation de 39,8 % par rapport à 2000. Le pourcentage des camionnettes se chiffre à 21 %, celui des minifourgonnettes à 17,4 % et celui des véhicules utilitaires sport à 16,4 %. En ce qui concerne l'ensemble du véhicule, c'est-à-dire le fonctionnement, le rendement ou l'apparence du véhicule, il y a presque toujours plus qu'un seul problème qui fait l'objet de la plainte. Suivant les 9 catégories de problèmes recensés, en ce concerne les automobiles, il y a, en moyenne, 1,8 plainte par véhicule, en ce qui concerne les camionnettes, il y a 1,8 plainte, en ce qui concerne les minifourgonnettes, il y a 1,6 plainte et en ce qui concerne les véhicules utilitaires sport il y a 2,1 plaintes.

Depuis la mise en vigueur du programme, les problèmes touchant le moteur (jaune) ont toujours été ceux qui ont fait l'objet du plus grand nombre de plaintes. Bien que le moteur soit au premier rang, dans tous les types de véhicule confondus, au titre de l'objet des plaintes portées, les plaintes portant sur la transmission viennent au deuxième rang (vert), les plaintes portant sur la carrosserie et sur la finition extérieure viennent au troisième rang (bleu) et les plaintes portant sur la direction et sur la suspension viennent au quatrième rang (violet).

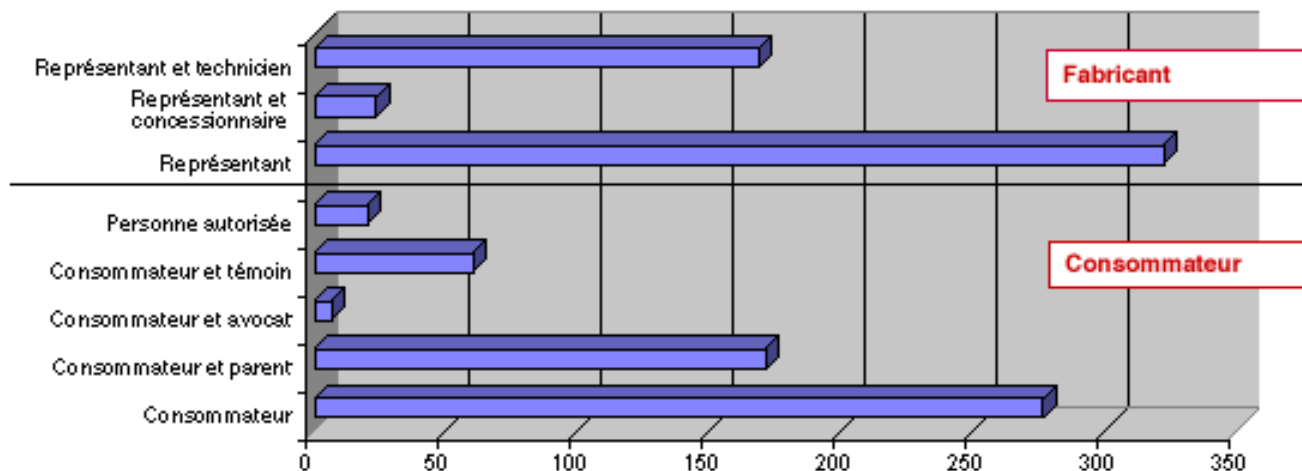
## Représentation aux auditions tenues en application du PAVAC

Le PAVAC a été conçu de sorte que la plupart des consommateurs sont en mesure de s'occuper, eux-mêmes, de leur dossier sans avoir à recourir aux services d'un avocat. Sur les 533 affaires ayant fait l'objet d'un arbitrage intégral, seulement 6 consommateurs ont eu recours aux services d'un avocat pour les représenter. Suite aux modifications apportées au programme en 2001, les consommateurs peuvent également, dorénavant, désigner une personne autorisée pour les représenter. Vingt consommateurs se sont prévalus de cette nouvelle disposition de la Convention d'arbitrage pour se faire représenter par une personne autorisée.

Dans l'ensemble, 51,8 % des consommateurs se sont présentés seuls à l'audition, 32,1 % étaient accompagnés d'un parent et 11,3 % étaient accompagnés d'un témoin lors de l'audition. Les témoins peuvent accompagner volontairement les consommateurs à l'audition ou, ils peuvent être forcés, au besoin, de se présenter à l'audition, s'ils reçoivent un subpoena. Dans le cadre des modifications apportées en 2001, des dispositions prévoient que des subpoenas peuvent être obtenus et que l'arbitre peut rendre une ordonnance de remboursement des dépenses limitées engagées au titre des frais liés à l'obtention du subpoena.

Dans 60,4 % des affaires, les représentants des fabricants ont comparu seuls. De façon générale, on peut regrouper ces représentants dans deux catégories : ou ils font partie du personnel du siège social assigné au traitement des affaires se rapportant au PAVAC (surtout dans la région du Grand Toronto et dans la région de Montréal) ou, dans le reste du Canada, ils sont des directeurs du service à la clientèle ou du service des pièces actifs ou à la retraite.

Dans 35,1 % des affaires, le fabricant était accompagné soit d'un technicien soit d'un autre témoin et, dans 4,5 % des affaires, un représentant du service à la clientèle ou du service des ventes du concessionnaire accompagnait le fabricant.

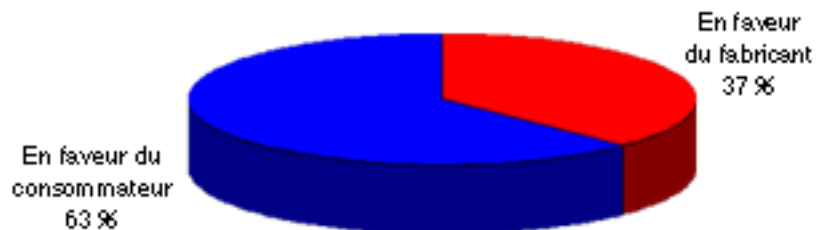


## Sommaire des résultats du PAVAC

Les résultats des affaires traitées en application du PAVAC peuvent être répartis en deux groupes principaux.

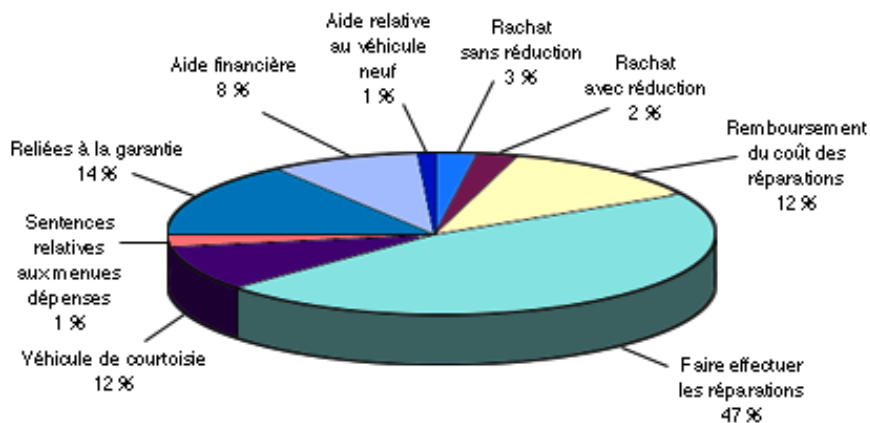
Pour le consommateur, l'issue des affaires ayant fait l'objet d'une conciliation et l'issue de celles où une sentence a été rendue par consentement lui sont favorables. Par leur nature même, l'issue de ces affaires favorise le consommateur. Si l'issue n'avait pas été favorable au consommateur, l'affaire aurait été continuée et aurait fait l'objet d'un arbitrage. Si les résultats combinés des affaires ayant fait l'objet d'une conciliation sont joints à ceux qui portent sur les affaires ayant fait l'objet d'un arbitrage et sur les affaires où une sentence a été rendue par consentement, l'issue de 426 affaires (c.-à-d. 63 % des affaires) a été en faveur du consommateur.

### Résultats combinés du PAVAC, y compris les affaires ayant fait l'objet d'une conciliation, d'un arbitrage ou d'une sentence rendue par consentement



Par définition, les affaires où une sentence a été rendue par consentement sont toujours en faveur du consommateur. Dans ces affaires, une audition d'arbitrage, en présence du consommateur et du fabricant, a été commencée, mais au cours de celle-ci le consommateur et le fabricant ont été en mesure de régler leur différend et d'en arriver à un règlement. À la demande du consommateur et du fabricant, l'arbitre, dans sa sentence, confirme le règlement intervenu entre les parties.

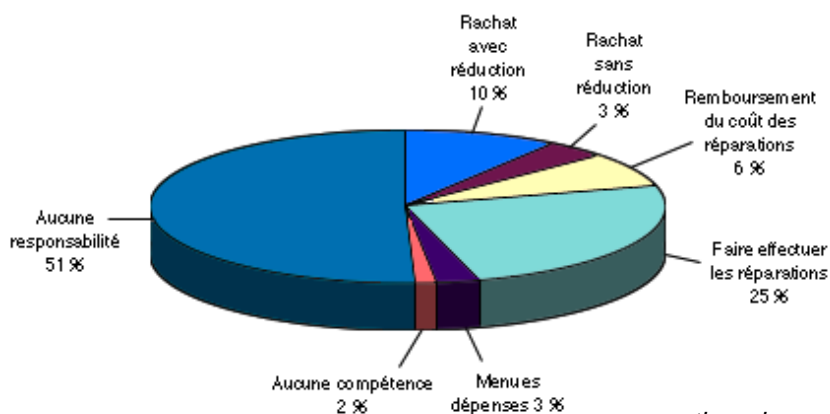
**Sentences arbitrales rendues par consentement en 2001**  
**Basés sur 66 sentences rendues**



Les affaires ayant fait l'objet d'une audition d'arbitrage sont celles où les parties n'ont pas été en mesure de régler leur différend et elles ont dû, par conséquent, demander à une tierce partie neutre d'entendre les témoignages, de prendre en considération les éléments de preuve et de rendre une décision. Ce sont les affaires les plus difficiles.

Les résultats exposés dans le tableau ne sont basés que sur les 533 affaires ayant fait l'objet d'une audition d'arbitrage; ils n'englobent pas les 82 affaires ayant fait l'objet d'une conciliation, qui ont été réglées avant la tenue de l'audition et les 66 affaires où une sentence a été rendue par consentement, qui ont été réglées à l'audition. Dans ces affaires ayant fait l'objet du processus d'arbitrage intégral, qui représentent 78,3 % des affaires traitées, le pourcentage des sentences rendues en faveur du consommateur est de 49 %. Il y a 2 % d'affaires où, durant le déroulement de la procédure, les arbitres sont arrivés à la conclusion qu'ils n'avaient pas compétence pour entendre l'affaire.

**Affaires ayant fait l'objet d'un arbitrage intégral**  
**(Basés sur 607 sentences rendues dans 533 affaires)**



*continued on next page...*

Provinces/Territoires	Avec arbitrage	Rachat avec réduction	Rachat sans réduction	Remboursement des réparations	Effectuer réparations	Menues dépenses	Aucune compétence	Aucune responsabilité	TOTAL
Colombie-Britannique	53	5	3	2	12	3	1	36	62
Alberta	50	10	3	4	10	0	1	24	52
Saskatchewan	15	1	2	3	6	1	0	7	20
Manitoba	15	2	2	0	1	0	0	10	15
Ontario	272	27	8	20	87	8	6	151	307
Québec	53	6	1	3	15	4	1	32	62
Nouveau-Brunswick	17	2	0	1	4	1	1	12	21
Nouvelle-Écosse	35	2	1	2	10	2	0	25	42
Ile-du-Prince-Édouard	3	0	0	0	2	0	0	1	3
Terre-Neuve et Labrador	19	7	1	2	4	1	0	6	21
Territoires du Nord-Ouest	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Nunavut	1	0	0	1	0	0	0	0	1
Territoire du Yukon	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>533</b>	<b>62</b>	<b>21</b>	<b>38</b>	<b>151</b>	<b>20</b>	<b>10</b>	<b>304</b>	<b>606</b>

\* Ne comprend pas les affaires ayant fait l'objet d'une conciliation ni les affaires ayant fait l'objet d'une sentence rendue par consentement

Le fabricant est tenu de terminer les réparations visées par l'ordonnance de l'arbitre dans les 30 jours ouvrables qui suivent la réception de la sentence. Habituellement, les réparations sont effectuées dans les 10 premiers jours si le véhicule du consommateur est disponible. Il y a eu 9 affaires sur un total de 151, dans lesquelles l'arbitre a rendu une ordonnance de réparation, où la réouverture du dossier a été nécessaire, parce que les consommateurs ont fait valoir que les réparations n'avaient pas été effectuées correctement. Dans ces affaires, l'arbitre entend les témoignages des deux parties et prend en considération les éléments de preuve présentés par celles-ci pour déterminer les mesures appropriées à prendre et toute sentence complémentaire qu'il doit rendre pour régler le différend.

En application du PAVAC, les sentences arbitrales accordant une somme d'argent aux consommateurs comprennent les ordonnances de rachat du véhicule, les ordonnances de remboursement de la somme déboursée pour les réparations et les ordonnances accordant le remboursement des menues dépenses, jusqu'à concurrence d'une somme limitée, pour des dépenses précises, notamment le remorquage, les tests de diagnostic, les taxis, l'hébergement et l'obtention de subpoenas.

En 2001, la somme totale visée par les sentences arbitrales accordant une somme d'argent a été de 1 572 191,61 \$.

Nombre de véhicules visés par un rachat	88
Valeur totale des sommes versées aux consommateurs au titre des rachats	1 505 499,86 \$
Moyenne de la valeur versée par rachat	17 107,95 \$

Nombre de remboursements effectués aux consommateurs au titre des dépenses engagées pour les réparations	49
Valeur totale des remboursements effectués aux consommateurs	58 855,83 \$
Moyenne du remboursement effectué par réclamation	1 201,14 \$

Valeur totale des menues dépenses visées par une ordonnance de remboursement de celles-ci	3 917,96 \$
Moyenne des menues dépenses remboursées aux termes des ordonnances de remboursement de celles-ci	186,57 \$

Les véhicules loués sont un segment important et croissant du marché des véhicules. En 2001, 138 des affaires traitées en application du PAVAC concernaient des véhicules loués. De ce nombre, 31 véhicules (ou 23 % de ces affaires) ont fait l'objet d'un rachat par le fabricant. C'est le plus grand nombre de rachats jamais traités, en application du PAVAC, depuis la création du programme.

Les véhicules loués représentent un segment croissant du marché des véhicules. Il en est donc de même pour les affaires traitées en application du PAVAC. Environ 23 % des affaires traitées, en application du PAVAC, concernent maintenant des véhicules loués.

Nombre de véhicules loués traités en application du PAVAC	138
Pourcentage des véhicules loués par rapport au total des affaires traitées	23 %

## Endroits où des auditions ont été tenues

<b>Alberta</b>	Nanaimo	Gambo	Fort Erie	Vineland Station
Airdrie	Nelson	Gander	Fort Frances	Welland
Barrhead	New Westminster	Goose Bay	Garden River	Weston
Bonnyville	North Vancouver	Grand Falls	Goderich	Willowdale
Camrose	Parksville	Grand Falls-Windsor	Guelph	Windsor
Canmore	Penticton	Harbour Main	Hamilton	Woodbridge
Clairmont	Port Coquitlam	Mt. Pearl	Hanover	Woodstock
Didsbury	Powell River	Port Aux Basques	Hawkesbury	<b>Île-du-Prince-Édouard</b>
Drayton Valley	Prince George	Springdale	Kanata	Charlottetown
Edmonton	Queen Charlotte City	St. John's	Kapuskasing	Québec
Edson	Richmond	<b>Nouvelle-Écosse</b>	Kincardine	Baie-Comeau
Fairview	Sidney	Amherst	Kingston	Chicoutimi
Falher	Smithers	Antigonish	Kitchener	Drummondville
Fort Mc Murray	Summerland	Cape Breton	Leamington	Gaspé
Grande Prairie	Surrey	Coldbrook	Lindsay	Gatineau
High Level	Terrace	Dartmouth	London	Lachute
Hillcrest	Vancouver	Digby	Midland	Laval
Hinton	Vernon	Digby County	Milton	Lorrainville
Lacombe	Victoria	Halifax	Mississauga	Montmagny
La Crete	Westbank	Head Chezzetcook	Mount Brydges	Montréal
Lethbridge	Manitoba	Hubley	Nepean	New Richmond
Lloydminster	Brandon	Kentville	Newmarket	Portneuf
Medicine Hat	Dauphin	Lower Sackville	Niagara Falls	<b>Québec</b>
Oyen	Dugald	Meteghan River	Nork York	Repentigny
Red Deer	East Selkirk	New Glasgow	North Bay	Rivière-du-Loup
Rocky Mountain House	Southport	New Waterford	North York	Saint-Jérôme
Sherwood Park	Stead	Port Hastings	Oakville	Vaudreuil-Dorion
Stettler	Stonewall	Porters Lake	Odessa	Verdun
Vegreville	The Pas	Stellarton	Orangeville	<b>Saskatchewan</b>
Vermilion	Winnipeg	Sydney	Orillia	Arborfield
Wetaskiwin	<b>Nouveau-Brunswick</b>	Sydney Mines	Oshawa	Beauval
<b>Colombie-Britannique</b>	Bathurst	Yarmouth	Ottawa	Carlyle
Abbotsford	Fredericton	Nunavut	Owen Sound	Creighton
Arras	Grand Falls	Baker Lake	Parry Sound	Denare Beach
Burnaby	Marystown	Iqaluit	Pembroke	Eastend
Burns Lake	Miramichi	<b>Ontario</b>	Perth	Elrose
Campbell River	Moncton	Ajax	Peterborough	Estevan
Chetwynd	Noonan	Aurora	Point Edward	Fort Qu'Appelle
Chilliwack	Pointe-Verte	Barrie	Port Dover	La Ronge
Cobble Hill	Quispamsis	Belleville	Port Hope	Lloydminster
Coquitlam	Riverview	Bowmanville	Renfrew	Meadow Lake
Cranbrook	Saint Brazil	Bracebridge	Richmond Hill	Melville
Delta	Saint John	Brampton	Sarnia	Moose Jaw
Duncan	St. Jacques	Brantford	Sault Ste. Marie	Nokomis
Fernie	St. Stephen	Brechin	Smith Falls	Prince Albert
Fort St. John	Sussex	Brockville	St. Catharines	Regina
Gibsons	Tracadie	Burlington	St. Marys	Saskatoon
Hudson's Hope	Tracadie Sheila	Cambridge	St. Thomas	Strasbourg
Kamloops	Woodstock	Chaput Hughes	Stayner	Swift Current
Kelowna	<b>Terre-Neuve et</b>	Chatham	Stratford	Tisdale
Ladysmith	<b>Labrador</b>	Cobourg	Sudbury	Weyburn
Langley	Bay Roberts	Collingwood	Thunder Bay	Whitewood
Maple Ridge	Carbonear	Cornwall	Tillsonberg	Yorkton
Marysville	Clareville	Dryden	Toronto	
McBride	Corner Brook	Erin	Trenton	
Mission	Deer Lake	Etobicoke	Troy	

Les consommateurs continuent d'attribuer une cote élevée aux salles où se tiennent les auditions. À cet égard, 83 % des consommateurs considèrent que la salle où se déroulait l'audition était « Très confortable » ou « Assez confortable ». L'endroit choisi pour tenir les auditions a été jugé commode par 85 % des consommateurs. Les auditions étant tenues durant la semaine de travail, les consommateurs doivent donc s'absenter du travail ou de leurs autres activités. Malgré tout, 80 % des consommateurs ont jugé que le moment où se tient l'audition est convenable.

## Temps de traitement d'une affaire

Les affaires qui n'ont nécessité qu'une seule audition et dans laquelle aucune inspection technique du véhicule n'a été ordonnée ont, en moyenne, été traitées au complet en 58, 5 jours. Lorsqu'une inspection technique du véhicule est ordonnée, le temps de traitement monte en flèche à 111 jours. Certaines affaires nécessitent plus qu'une seule audition et, à l'occasion, plus qu'une inspection technique. Souvent, l'arbitre ordonne une deuxième inspection technique si le consommateur fait valoir que les réparations effectuées au véhicule, aux termes d'une ordonnance de réparation, n'ont pas été exécutées correctement ou n'ont pas réglés le problème que présentait le véhicule. Dans l'ensemble, des inspections techniques du véhicule ont été effectuées dans 29,8 % de toutes les affaires qui ont fait l'objet d'une audition d'arbitrage.

	Nombre d'affaires	Moyenne du nombre de jours
Avec audition d'arbitrage - Aucune inspection technique	323	58,5
Avec audition d'arbitrage - Inspection technique ordonnée	149	111

Il y a eu 39 affaires où tout a été traité par téléconférence. Dans de tels cas, le consommateur, le fabricant et l'arbitre doivent ensemble convenir de cette procédure.

	Nombre d'affaires	Moyenne du nombre de jours
Avec audition d'arbitrage		
Téléconférence - Aucune inspection technique	30	51
Avec audition d'arbitrage		
Téléconférence - Inspection technique ordonnée	9	91,5

Dans l'ensemble, le temps de traitement des affaires ayant fait l'objet d'une audition d'arbitrage, compte tenu de toutes les variables ayant une incidence sur le temps de traitement d'une affaire, a été de 76,8 jours à partir de la réception de la demande du consommateur jusqu'au moment de la communication de la sentence écrite de l'arbitre. Durant cette période, les tâches suivantes sont exécutées dans le cadre de l'application du programme : recevoir la demande du consommateur, traiter la réponse faite par le fabricant aux allégations faites par le consommateur, prendre des arrangements relatifs à l'endroit où se tiendra l'audition dans ou près de la communauté où réside le consommateur, confirmer le choix de l'arbitre, prendre tous les arrangements nécessaires pour la tenue de l'audition, traiter la demande d'inspection technique, voir à l'échange des observations par le consommateur et le fabricant à la suite de l'inspection, recevoir la sentence de l'arbitre et, finalement, la faire parvenir au consommateur et au fabricant.

	Nombre d'affaires	Moyenne du nombre de jours
Affaires ayant fait l'objet d'une conciliation avant la tenue de l'audition	82	33,9

Ne sont pas comprises dans le temps de traitement des affaires ayant fait l'objet d'une audition d'arbitrage, les 83 affaires ayant fait l'objet d'une conciliation, dont le temps de traitement a été, en moyenne, de 33,9 jours. Dans ces dernières affaires, le consommateur et le fabricant ont été en mesure de régler leur différend sans qu'il soit nécessaire de tenir une audition d'arbitrage.

La perception du consommateur quant au temps que prend le traitement d'une affaire soumise à l'arbitrage est importante. À cet égard, 66 % des consommateurs sondés ont répondu que leur dossier a été terminé soit « Plus rapidement » qu'ils ne s'y attendaient soit « Aussi rapidement » qu'ils s'y attendaient. Ce coefficient est stable depuis qu'il a été mesuré, pour la première fois, en 1995.

Le PAVAC est tout à fait conscient que, cette année, le temps de traitement des affaires excède sa norme établie à 70 jours, et il prend les mesures qui s'imposent pour réduire le temps de traitement, surtout dans les affaires où une inspection technique est ordonnée.

## Cotes attribuées aux administrateurs provinciaux du PAVAC

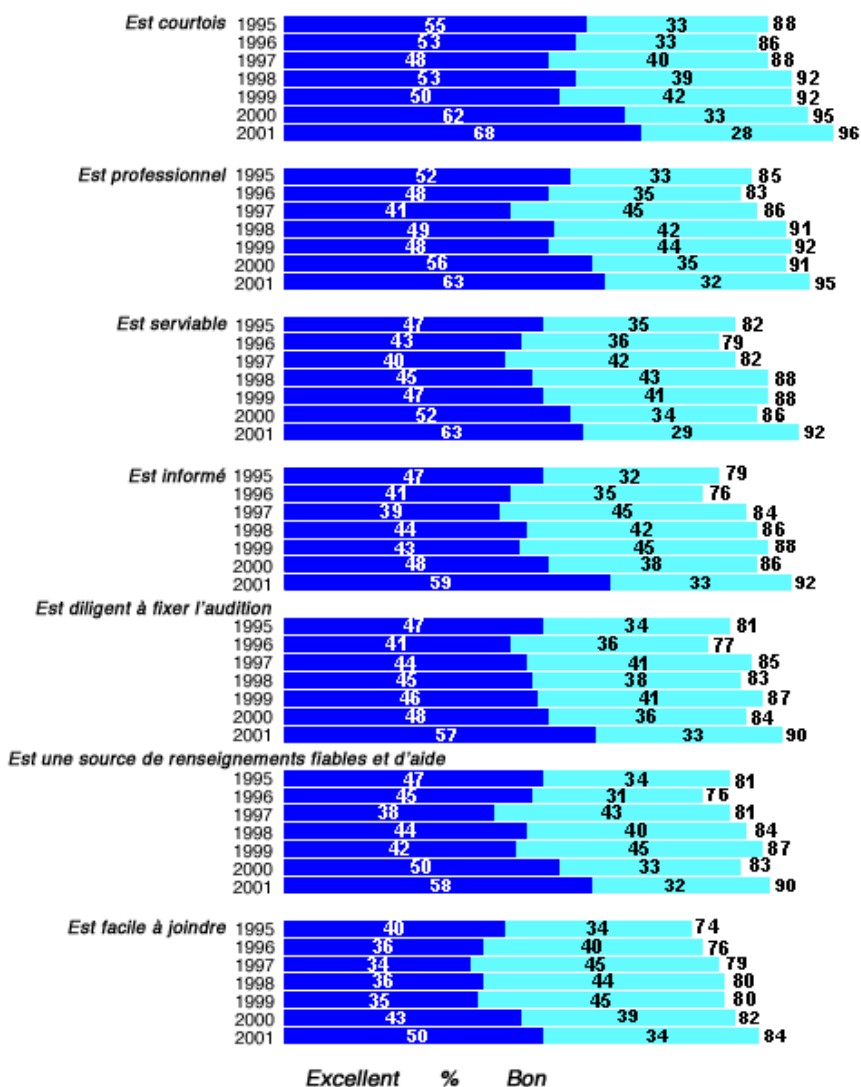
Dans le cadre du sondage mené auprès des consommateurs, chacun des 7 administrateurs provinciaux du PAVAC est évalué.

Plus de 80 % des consommateurs ont attribué la cote « Excellent » ou « Très bon » aux administrateurs provinciaux sur tous les aspects mesurés, ce qui constitue un nouveau sommet pour le PAVAC. Ces cotes attribuées quant au rendement sont étroitement surveillées et elles sont prises en compte dans les négociations contractuelles menées avec chacun des administrateurs provinciaux aux fins de l'application du PAVAC.

### Affaires ayant fait l'objet d'un arbitrage Intégral

- Total au Canada -

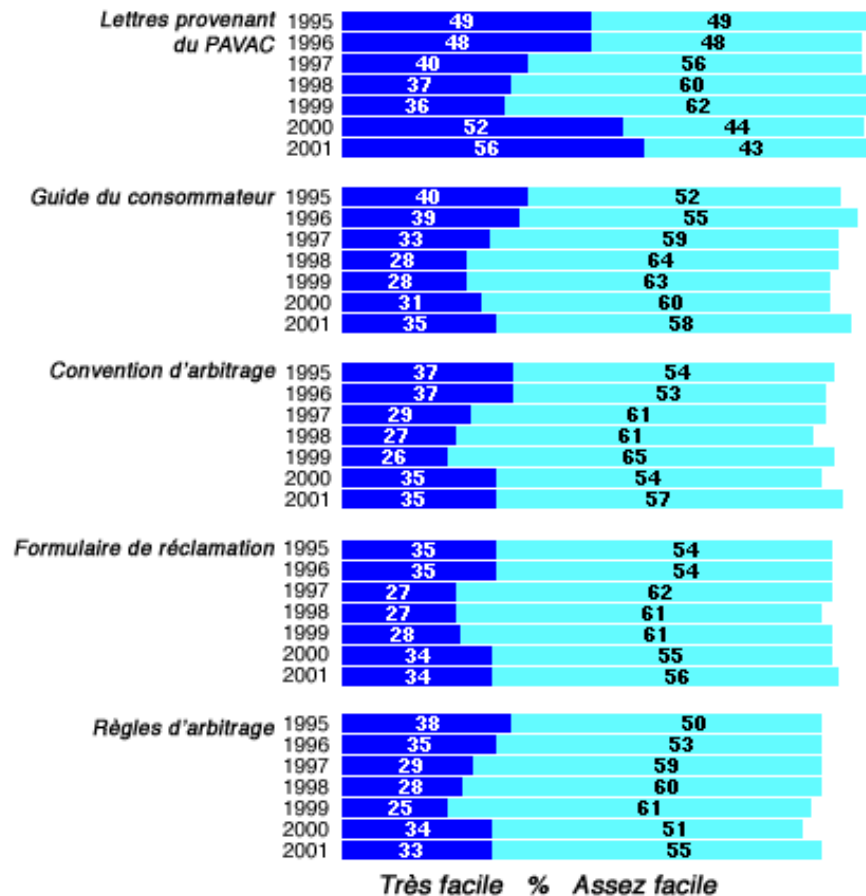
% Cotes attribuées : Excellent ou bon



## Cotes attribuées aux documents du PAVAC destinés aux consommateurs

Dans le cadre du sondage mené auprès des consommateurs, ces derniers sont également invités à attribuer une cote aux documents du PAVAC destinés aux consommateurs. Tous les renseignements figurant sur ces documents sont rédigés dans un langage simple et clair tout en énonçant précisément les exigences légales du programme. Plus de 85 % des consommateurs ont indiqué que les documents destinés aux consommateurs sont « Très facile » ou « Assez facile » à lire.

### Faciles à comprendre Documents du PAVAC - Parmi ceux qui ont attribué une cote -

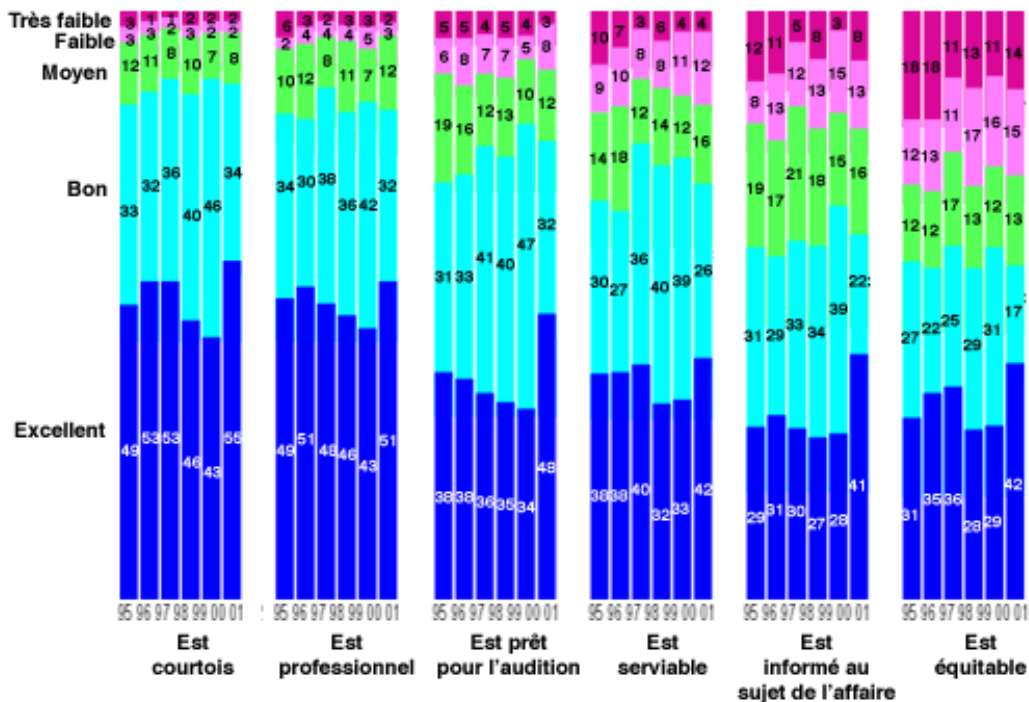


## Cotes attribuées aux arbitres

Environ 120 arbitres indépendants, qui sont rétribués sur la base d'honoraires, s'occupent des affaires traitées en application du PAVAC. Approximativement 75 % des arbitres sont des avocats tandis que les autres sont issus de professions et de métiers variés. Dans l'ensemble, les cotes attribuées aux arbitres sont influencées de façon significative par l'issue de l'affaire. En général, les cotes attribuées par les consommateurs dont la sentence leur a été favorable sont plus positives que les cotes attribuées par les consommateurs qui perçoivent la sentence rendue à leur égard comme défavorable.

### Cotes attribuées à l'arbitre suivant divers critères

- Parmi les affaires ayant fait l'objet d'un arbitrage et celles ayant fait l'objet d'un règlement -



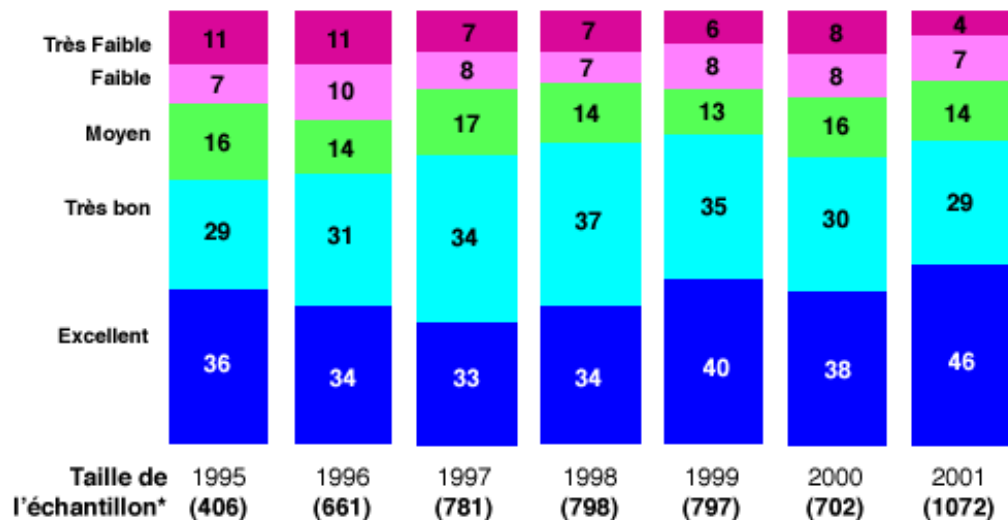
Les consommateurs qui vont jusqu'à l'audition d'arbitrage attribuent une cote beaucoup plus faible au programme. La cote attribuée par le consommateur est intimement liée à l'issue de l'audition d'arbitrage. Les consommateurs qui présentent une réclamation, mais qui ne continuent pas la procédure, sont, en général, sceptiques à l'égard du programme et à l'égard de la possibilité d'obtenir les résultats souhaités s'ils continuaient la procédure et se rendaient à l'audition d'arbitrage.

## Appréciation globale du programme

Globalement, en 2001, les cotes attribuées au PAVAC sont les plus élevées depuis que les sondages ont commencé. La cote « Excellent » ou « Très bon » a été attribuée au programme par 75 % des consommateurs tandis que seulement 11 % d'entre eux ont attribué la cote « Faible » ou « Très faible ».

Les cotes attribuées, par le consommateur, varient en fonction de l'issue de l'affaire le concernant, qui a été traitée dans le cadre du programme. La cote combinée - « Excellent » et « Très bon » - la plus élevée a été attribuée, dans une proportion de 96 %, par les consommateurs qui ont conclu un règlement avant l'audition d'arbitrage ou au moment de celle-ci. En ce qui concerne les consommateurs qui ont présenté une demande, mais qui n'ont pas continué la procédure, 80 % d'entre eux ont attribué la cote « Excellent » ou « Très bon » au programme, tandis que 64 % des consommateurs qui ont suivi le processus d'arbitrage intégral ont attribué la cote « Excellent » ou « Très bon ».

**Appréciation globale du PAVAC et de la procédure**



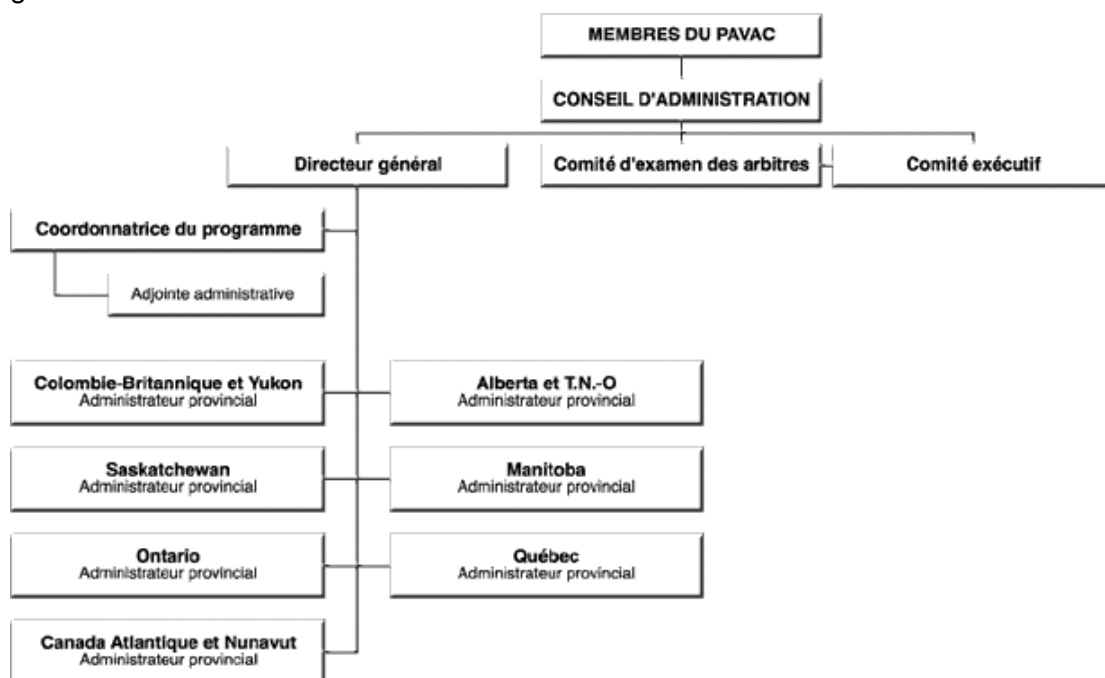
## Structure organisationnelle et gouvernance

Le PAVAC est une société sans but lucratif constituée sous le régime des lois fédérales. Cette société, le PAVAC, se compose de 17 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 représentants 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 représentants de l'Association canadienne des constructeurs de véhicules; deux agissent comme représentants de l'Association des consommateurs du Canada et, finalement, quatre agissent comme représentants des gouvernements.

Le Directeur général, qui relève du Conseil d'administration, est responsable de la gestion quotidienne de la société sur les plans opérationnel, administratif et financier. Il est également Secrétaire et dirigeant de la société. La coordonnatrice du programme et l'adjointe administrative 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 au moyen d'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'ils ont 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 qu'ils entendent, les arbitres reçoivent des honoraires fixes auxquels s'ajoute le remboursement de leurs dépenses.

L'administrateur provincial choisit, sur la liste des arbitres, trois noms d'arbitres qui sont disponibles pour tenir une audition dans les environs de la résidence du consommateur. Les noms des trois arbitres, accompagnés d'un curriculum vitae succinct de chacun, sont envoyés au consommateur qui choisit celui qui tiendra l'audition de l'affaire.

Les arbitrages menés en application du PAVAC sont régis par la Convention d'arbitrage et par les dispositions législatives relatives à l'arbitrage qui sont en vigueur dans la province ou le territoire où se tient l'arbitrage.

## 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.

### Canada Atlantique et Nunavut

Better Business Bureau of the Maritime Provinces Inc.  
1888 Brunswick Street, Bureau 601, Halifax, (NÉ) B3J 3J8  
1-800-207-0685 ou dans la région d'Halifax 902-422-2230  
Fax: 902-429-6457

### Québec

Le Centre d'arbitrage commercial national et international du Québec  
295 boul. Charest est, bureau 090, Québec, (QC) G1K 3G8  
1-800-207-0685 ou dans la région de la ville de Québec area 418-649-1330  
Fax: 418-649-0845

### Ontario

Horwath Orenstein Administrators Inc.  
595 Bay Street, Bureau 300, Toronto, (ON) M5G 2C2  
1-800-207-0685 ou dans la région de Toronto 416-596-8824  
Fax: 416-596-7894

### Manitoba

Better Business Bureau of Manitoba Inc.  
1030-B Empress Street, Winnipeg, (MB) R3G 3H4  
1-800-207-0685 ou dans la région de 204-989-9017  
Fax: 204-989-9016

### Saskatchewan

Better Business Bureau of Saskatchewan Inc.  
2080 Broad Street, Bureau 201, Regina, (SK) S4P 1Y3  
1-800-207-0685 ou dans la région de Regina 306-352-7602  
Fax: 306-565-6236

### Alberta et les Territoires du Nord-Ouest

Alberta Arbitration & Mediation Services Inc.  
10707-100 Avenue, 4e étage,  
University of Lethbridge Building, Edmonton, (AB) T5J 3M1  
1-800-207-0685 ou dans la région d'Edmonton 780-439-9359  
Fax: 780-433-9024

### British Columbia & the Yukon

Better Business Bureau of Mainland BC  
788 Beatty Street, Bureau 404, Vancouver, (BC) V6B 2M1  
1-800-207-0685 ou dans la région de Vancouver 604-682-6280, Fax: 604-681-1544  
Victoria  
250-386-6347, Fax: 250-386-2367

## **Fabricants participants**

---

Daewoo Auto Canada Inc.

DaimlerChrysler Canada Inc.

Ford du Canada Limitée

General Motors du Canada Limitée

Honda Canada Inc.

Hyundai Auto Canada

Jaguar Canada Inc.

KIA Canada Inc.

Land Rover Group Canada Inc.

Mazda Canada Inc.

Mercedes-Benz Canada Inc.

Nissan Canada Inc.

Porsche Cars Canada Ltd.

Rolls-Royce Motor Cars (Canada) Ltd.

Subaru Canada, Inc.

Suzuki Canada Inc.

Toyota Canada Inc.

Volkswagen Canada Inc.

Volvo Cars of Canada Ltd.

**Programme d'arbitrage pour les véhicules automobiles du Canada**

235 Yorkland Boulevard, Bureau 300

North York, Ontario M2J 4Y8

Adresse Internet : <http://www.camvap.ca>

Les consommateurs qui souhaitent obtenir des renseignements sont invités à communiquer avec l'administrateur provincial au :

1-800-207-0685

Téléphone : (416) 490-0615

Télécopieur : (416) 490-1680

Courriel : [info@camvap.ca](mailto:info@camvap.ca)

Tous droits réservés MD 2002,

Programme d'arbitrage pour les véhicules automobiles du Canada.