



**CAMVAP**  
**PAVAC**

## **Rapports annuels de 2010 et 2011**

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

[www.pavac.ca](http://www.pavac.ca)





**CAMVAP**  
**PAVAC**

## Table des matières

<b>Programme d'arbitrage pour les véhicules automobiles du Canada..</b>	<b>5</b>
Gouvernance du programme.....	5
Accès au programme pour les consommateurs .....	5
Arbitres du PAVAC.....	6
Administrateurs provinciaux .....	6
Rapports annuels du PAVAC.....	6
Résultats du programme pour 2010 et 2011 .....	6
Affaires traitées - 2010 .....	7
Résultats des sentences rendues dans le cadre du PAVAC - 2010 .....	8
Ordonnances de rachat - 2010.....	8
Ordonnances de remboursement des réparations - 2010.....	8
Ordonnances de remboursement des menues dépenses - 2010 .....	9
Qui comparaît aux auditions du PAVAC? - 2010 .....	9
Représentation des consommateurs - 2010.....	9
Représentation des fabricants - 2010.....	10
Types de véhicules et problèmes rencontrés par les consommateurs - 2010 .....	10
Temps de traitement des affaires - 2010 .....	11
Affaires traitées - 2011 .....	11
Résultats des sentences rendues dans le cadre du PAVAC - 2011 .....	12
Ordonnances de rachat - 2011 .....	12
Ordonnances de remboursement des réparations - 2011 .....	13
Ordonnances de remboursement des menues dépenses - 2011.....	13
Qui comparaît aux auditions du PAVAC? - 2011 .....	13
Représentation des consommateurs - 2011 .....	14
Représentation des fabricants - 2011 .....	14
Types de véhicules et problèmes rencontrés par les consommateurs - 2011 .....	15
Temps de traitement des affaires - 2011.....	15
<b>Coordonnées des administrateurs provinciaux.....</b>	<b>16</b>
<b>Fabricants participants.....</b>	<b>17</b>



## **Rapports annuels de 2010 et 2011**

### **Organisations et gouvernements membres**

---

Association des fabricants internationaux d'automobiles du Canada (AIAMC)

Corporation des associations de détaillants d'automobiles (CADA)

Association canadienne des constructeurs de véhicules (ACCV)

Association des consommateurs du Canada (ACC)

Les gouvernements (G) des provinces et des territoires suivants : Colombie-Britannique, Alberta, Saskatchewan, Manitoba, Ontario, Québec, Nouveau-Brunswick, Nouvelle-Écosse, Île-du-Prince-Édouard, Terre-Neuve-et-Labrador, Yukon, Territoires du Nord-Ouest et Nunavut

### **Composition du conseil d'administration de 2010**

---

Dave Adams – président (AIAMC), Suzanne Bonnell-Burley (G), Anthony Cornacchia (AIAMC), Michael Gagnon (G), Cheryle Gallant (G), Gary Frost (G), Mark Nantais (ACCV), Susan Walker (ACCV), James Savary (ACC), Tim Ryan (CADA), Trevor Todd (ACC)

### **Composition du conseil d'administration de 2011**

---

Dave Adams – président (AIAMC), Suzanne Bonnell-Burley (G), Anthony Cornacchia (AIAMC), Michael Gagnon (G), Sandra Hayduk (G), Gary Frost (G), Michelle Moxley (ACCV), Mark Nantais (ACCV), James Savary (ACC), Tim Ryan (CADA), Trevor Todd (ACC)

### **Personnel**

---

Stephen Moody (directeur général)

Arlene Weijers (coordonnatrice du programme)

Lillian Lian (aide-comptable/adjointe administrative)

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

**235, boulevard Yorkland, bureau 109**

**Toronto (Ont) M2J 4Y8**

Adresses Internet : [www.pavac.ca](http://www.pavac.ca) • [www.camvap.ca](http://www.camvap.ca)

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

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



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

Le Programme d'arbitrage pour les véhicules automobiles du Canada (PAVAC) est un programme national qui permet de régler dans le cadre d'un arbitrage exécutoire les différends qui opposent les consommateurs et les fabricants 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.

Le PAVAC est un organisme sans but lucratif constitué sous le régime fédéral. Il fonctionne grâce à des ententes à long terme conclues entre les associations qui représentent les fabricants de véhicules, les consommateurs, les concessionnaires de véhicules neufs et les treize gouvernements provinciaux et territoriaux. Le programme est entièrement payé par les fabricants membres de l'Association des fabricants internationaux d'automobiles du Canada et de l'Association canadienne des constructeurs de véhicules. 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 lorsqu'aucun des autres moyens susceptibles de régler le différend ne permet de trouver une solution au problème du consommateur. Le programme a réussi à conserver l'engagement de ses participants depuis plus de quinze ans. Étant donné qu'il est le fruit d'une initiative volontaire, le programme peut évoluer et a effectivement évolué au fil des années pour répondre plus efficacement aux besoins de l'ensemble de ses intervenants.

### Gouvernance du programme

Le conseil d'administration du PAVAC assure la gouvernance et la direction générales du programme et en surveille les activités, par l'entremise du directeur général et de 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 sept 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 dans chaque cas. 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.

### Accès au programme pour les consommateurs

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



## PROGRAMME D'ARBITRAGE POUR LES VÉHICULES AUTOMOBILES DU CANADA

### Arbitres du PAVAC

Les arbitres qui fournissent des services au PAVAC proviennent de groupes professionnels et de milieux divers 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 soumise à l'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.

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

### Administrateurs provinciaux

Ce sont les administrateurs provinciaux qui sont les points de contact du PAVAC avec le public et qui assurent la prestation du programme un peu partout au Canada. Il incombe aux administrateurs provinciaux de recevoir les demandes de renseignements et d'y répondre, de traiter les formulaires de réclamation et les demandes d'arbitrage, d'établir le calendrier des auditions et des inspections techniques et de communiquer les résultats des auditions aux parties. Toutes les demandes de renseignements que les consommateurs adressent au PAVAC sont traitées par les administrateurs provinciaux. Ces personnes 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

Vous êtes invités à prendre connaissance des présents rapports, qui couvrent les années 2010 et 2011. Il est également possible de consulter les rapports, dans les deux langues officielles, sur le site Web du PAVAC, à [www.pavac.ca](http://www.pavac.ca) ou [www.camvap.ca](http://www.camvap.ca).

### Résultats du programme pour 2010 et 2011

À tout moment, plus de six millions de véhicules sont admissibles au PAVAC, qui couvre les véhicules de l'année de modèle en cours et des quatre années précédentes. Les véhicules admissibles doivent avoir été achetés ou loués au Canada. Les véhicules d'occasion sont admissibles au programme, pourvu qu'ils respectent le critère de l'année de modèle.

Les années 2010 et 2011 ont été passablement occupées pour le PAVAC, beaucoup de temps ayant été consacré à la révision et à la modification de la Convention d'arbitrage. Ces modifications ont été approuvées par le conseil d'administration au printemps de 2011 et ont été mises en oeuvre le 1er décembre 2011.

Les améliorations apportées au programme au profit des consommateurs comprennent des dispositions prévoyant, notamment, l'inclusion du coût du contrat d'entretien prolongé appuyé par le fabricant dans le calcul du rachat, ce qui signifie que le consommateur peut obtenir le remboursement d'une partie du coût de la

garantie prolongée du fabricant s'il obtient une ordonnance de rachat. De plus, les consommateurs peuvent désormais obtenir le remboursement des tests qu'ils font effectuer sur leurs véhicules afin de déterminer la cause du problème. Cette mesure s'ajoute au remboursement des menues dépenses, qui est une mesure de redressement déjà existante.

Les conditions relatives à l'admissibilité au programme ont également été modifiées : le problème que comporte le véhicule doit être un problème actuel qui demeure une question à trancher dans le cadre de l'audition. De plus, les allégations concernant l'utilisation de pièces non autorisées par le fabricant ont été explicitement exclues de la portée du programme.

### Affaires traitées - 2010

Le nombre total d'affaires traitées en 2010 a baissé de seize (16) par rapport à 2009, ce qui représente une diminution de 5,6 % du nombre d'affaires qui ont fait l'objet d'un arbitrage. De plus, trente-huit (38) autres affaires ont été retirées au début du processus de traitement et six (6) affaires ont été jugées inadmissibles à l'arbitrage dans le cadre du PAVAC.

La répartition des affaires entre les provinces et les territoires est demeurée relativement inchangée par rapport aux années précédentes.

Province/Territoire	Nombre d'affaires avec arbitrage	Nombre d'affaires avec conciliation	Nombre d'affaires avec sentence rendue par consentement	Total
Colombie-Britannique	12	1	0	13
Alberta	48	0	1	49
Saskatchewan	8	0	1	9
Manitoba	4	0	0	4
Ontario	111	0	3	114
Québec	42	11	7	60
Nouveau-Brunswick	3	0	0	3
Nouvelle-Écosse	9	0	0	9
Île-du-Prince-Édouard	1	0	0	1
Terre-Neuve-et-Labrador	6	1	0	7
Territoires du Nord-Ouest	0	0	0	0
Nunavut	0	0	0	0
Yukon	0	0	0	0
<b>Totaux 2010</b>	<b>244</b>	<b>13</b>	<b>12</b>	<b>269</b>

**Les affaires avec arbitrage** sont celles où 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 où 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 où un règlement est intervenu entre le consommateur et le fabricant lors de l'audition et où l'arbitre confirme dans sa sentence le règlement ainsi intervenu.

**Résultats des sentences rendues dans le cadre du PAVAC - 2010**

(Données fondées sur 244 affaires avec arbitrage et 12 affaires avec sentence rendue par consentement)

Province ou territoire	Rachat avec réduction pour usure	Rachat sans réduction pour usure	Remboursement des réparations	Exécution des réparations	Menues dépenses	Autre sentence par consentement	Le fabricant n'a aucune responsabilité pour toutes les questions soulevées	L'arbitre n'a pas compétence	Nombre de sentences rendues
Colombie-Britannique	2	2	0	3	1	0	6	1	15
Alberta	10	1	3	11	2	1	24	1	53
Saskatchewan	3	1	1	2	2	0	3	0	12
Manitoba	2	1	1	1	1	0	0	0	6
Ontario	31	1	5	32	5	0	45	3	122
Québec	8	1	2	20	1	0	17	0	49
Nouveau-Brunswick	2	0	0	1	0	0	0	0	3
Nouvelle-Écosse	0	0	2	0	1	0	7	0	10
Île-du-Prince-Édouard	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Terre-Neuve-et-Labrador	0	1	0	2	0	0	3	0	6
Territoires du Nord-Ouest	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Nunavut	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Le taux de succès des consommateurs **s'établit à 59 %** lorsque les **256 affaires avec arbitrage** et affaires avec sentence rendue par consentement sont comparées aux 105 affaires où le fabricant a eu gain de cause pour toutes les questions soulevées à l'arbitrage.

**Ordonnances de rachat - 2010**

Nombre de rachats	67
Valeur totale des sommes versées aux consommateurs au titre des rachats	1 714 689 \$
Moyenne de la valeur versée par rachat (véhicules loués et véhicules appartenant aux consommateurs)	25 592 \$

Le nombre total d'ordonnances de rachat a baissé sensiblement par rapport à celui de l'année précédente. Ce changement pourrait être imputable en partie à la qualité améliorée des véhicules de l'ensemble des fabricants ainsi qu'au fait que bon nombre de ceux-ci déploient beaucoup d'efforts au début du processus pour régler les questions avant l'arbitrage. Aucun des changements apportés aux règles du programme en 2010 n'a touché les rachats.

**Ordonnances de remboursement des réparations - 2010**

Nombre de remboursements versés aux consommateurs	14
Valeur totale des remboursements	19 918 \$
Valeur moyenne du remboursement versé par réclamation	1 433 \$

Le nombre d'ordonnances de remboursement des réparations a augmenté de quatre en 2010 par rapport à l'année 2009. Dans ces cas, le consommateur a payé le coût des réparations apportées à son véhicule et en a réclamé le remboursement dans le cadre de l'affaire soumise au PAVAC.

## Ordonnances de remboursement des menues dépenses - 2010

Nombre de remboursements des menues dépenses versés	13
Valeur totale des menues dépenses remboursées	3 622 \$
Moyenne de la somme remboursée au titre des menues dépenses	279 \$

Cette ordonnance est celle qui est demandée le moins souvent. Elle couvre le test de diagnostic que le consommateur peut effectuer avant de déposer sa réclamation dans le cadre du PAVAC ainsi que les frais de location d'automobile, de taxis, de remorquage et d'hébergement et les droits de pesée.

## Qui comparaît aux auditions du PAVAC? - 2010

Les consommateurs comparaissent seuls dans 57 % des affaires. Chaque partie peut se faire accompagner de personnes susceptibles d'aider.

Les consommateurs se font accompagner d'un membre de leur famille dans 23 % des cas, d'un témoin dans 19 % des cas et d'une personne autorisée à les aider dans 1 % des cas.

Les fabricants comparaissent seuls dans 81 % des cas et se font accompagner du concessionnaire dans 7 % des cas, d'un technicien dans 5 % des cas et d'un témoin dans 7 % des cas.

Ni les consommateurs non plus que les fabricants n'ont eu recours à un avocat pour présenter leur cause en 2010.

## Représentation des consommateurs - 2010

Province/Territoire	Nombre d'affaires avec arbitrage	Consommateur seul	Consommateur et membre de la famille	Consommateur et avocat	Consommateur et témoin	Personne autorisée
Colombie-Britannique	12	8	2	0	2	
Alberta	48	27	11		10	
Saskatchewan	8	1	4	0	3	
Manitoba	4	3	1			
Ontario	111	60	25		24	2
Québec	42	31	7		4	
Nouveau-Brunswick	3	1	2			
Nouvelle-Écosse	9	6	2		1	
Île-du-Prince-Édouard	1	0			1	
Terre-Neuve-et- Labrador	6	3	2		1	
Territoires du Nord-Ouest	0	0				
Nunavut	0					
Yukon	0					
<b>Totaux 2010</b>	<b>244</b>	<b>140</b>	<b>56</b>	<b>0</b>	<b>46</b>	<b>2</b>

Représentation des fabricants - 2010

Province/Territoire	Nombre d'affaires avec arbitrage	Fabricant seul	Fabricant et concessionnaire	Fabricant et technicien	Fabricant et avocat	Fabricant et témoin
Colombie-Britannique	12	8	4	0		
Alberta	48	36	1	4		7
Saskatchewan	8	5	1			2
Manitoba	4	3	1			
Ontario	111	99	2	5		5
Québec	42	29	9	2		2
Nouveau-Brunswick	3	2		1		
Nouvelle-Écosse	9	9				
Île-du-Prince-Édouard	1	1				
Terre-Neuve-et- Labrador	6	6				
Territoires du Nord-Ouest	0					
Nunavut	0					
Yukon	0					
<b>Totaux 2010</b>	<b>244</b>	<b>198</b>	<b>18</b>	<b>12</b>	<b>0</b>	<b>16</b>

Types de véhicules et problèmes rencontrés par les consommateurs - 2010

	Total des affaires	Accessoires	Ventilation chauffage climatisation	Freins	Ordinateur/Électricité	Moteur	Extérieur	Intérieur	Direction/Suspension	Transmission	Total
Automobiles	121	4	6	9	24	37	28	13	30	26	177
Camionnettes	37	1	3	2	3	12	7	1	10	9	48
Mini fourgonnettes	18	1	0	3	8	6	6	2	3	4	33
Utilitaires Sport	80	4	3	9	14	20	26	6	16	23	121
<b>Totaux 2010</b>	<b>256</b>	<b>10</b>	<b>12</b>	<b>23</b>	<b>49</b>	<b>75</b>	<b>67</b>	<b>22</b>	<b>59</b>	<b>62</b>	<b>379</b>

\*Données fondées sur 244 affaires avec arbitrage et 12 affaires avec sentence rendue par consentement. Le nombre de problèmes le plus souvent rencontrés par type de véhicule est surligné en rouge et celui qui se classe au 2e rang, en vert

Les problèmes que les consommateurs rencontrent le plus fréquemment et qui font l'objet de réclamations soumises au PAVAC demeurent relativement stables d'une année à l'autre, les plaintes les plus fréquemment formulées concernant les problèmes touchant le moteur, l'extérieur, la direction/suspension et l'ordinateur/l'électricité.

## Temps de traitement des affaires - 2010

Les affaires dans lesquelles il n'y a eu qu'une seule audition et dans lesquelles l'arbitre n'a ordonné aucune inspection technique ont été traitées en moins de 62,9 jours, ce qui représente une amélioration de 7,6 jours par rapport aux résultats de 2009. Le temps moyen de traitement de l'ensemble des affaires, y compris celles dans lesquelles une inspection technique a été ordonnée et dans lesquelles plusieurs auditions ont été tenues, a atteint 76,8 jours, soit 2,7 jours de moins que l'année précédente.

Au cours du quatrième trimestre de 2010, un certain nombre de changements internes ont été apportés afin de réduire le temps global de traitement des affaires à la norme de 70 jours qui avait été fixée lorsque le programme a été lancé en 1994.

## Affaires traitées - 2011

Province/Territoire	Nombre d'affaires avec arbitrage	Nombre d'affaires avec conciliation	Nombre d'affaires avec sentence rendue par consentement	Total des affaires traitées
Colombie-Britannique	19	0	0	19
Alberta	44	0	4	48
Saskatchewan	7	0	0	7
Manitoba	2	0	1	3
Ontario	98	0	5	103
Québec	44	6	10	60
Nouveau-Brunswick	7	2	1	10
Nouvelle-Écosse	14	2	1	17
Île-du-Prince-Édouard	3	0	0	3
Terre-Neuve-et-Labrador	9	4	0	13
Territoires du Nord-Ouest	0	0	0	0
Nunavut	0	0	0	0
Yukon	0	0	0	0
<b>Totaux 2011</b>	<b>247</b>	<b>14</b>	<b>22</b>	<b>283</b>

**Les affaires avec arbitrage** sont celles où 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 où 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 où un règlement est intervenu entre le consommateur et le fabricant lors de l'audition et où l'arbitre confirme dans sa sentence le règlement ainsi intervenu.

En 2011, le PAVAC a traité 283 affaires, qu'il s'agisse d'affaires avec arbitrage, conciliation ou sentence rendue par consentement, ce qui représente une hausse de quatorze (14) affaires par rapport à 2010. De plus, trente-neuf (39) affaires ont été retirées par le consommateur à différents moments au cours du processus et cinq (5) affaires ont été jugées inadmissibles. Ces deux dernières données s'apparentent aux résultats obtenus en 2010.

Le nombre d'affaires traitées a sensiblement augmenté dans la région de l'Atlantique, treize (13) affaires ayant été traitées en 2011 à Terre-Neuve-et-Labrador comparativement à sept (7) en 2010, tandis que le nombre d'affaires traitées au Nouveau-Brunswick est passé de trois (3) en 2010 à dix sept (17) en 2011. La répartition des affaires traitées entre les autres provinces et les territoires est demeurée comparable à celle des années précédentes.

**Résultats des sentences rendues dans le cadre du PAVAC - 2011**

(Données fondées sur 247 affaires avec arbitrage et 22 affaires avec sentence rendue par consentement)

Province ou territoire	Rachat avec réduction pour usure	Rachat sans réduction pour usure	Remboursement des réparations	Exécution des réparations	Menues Dépenses	Autre sentence par consentement	Le fabricant n'a aucune responsabilité pour toutes les questions soulevées	L'arbitre n'a pas compétence	Nombre de sentences rendues
Colombie-Britannique	5	0	0	4	0	0	6	0	15
Alberta	12	5	0	15	3	3	24	0	62
Saskatchewan	0	0	1	3	0	0	3	0	7
Manitoba	1	0	0	2	0	0	1	0	4
Ontario	20	6	6	33	2	4	45	0	116
Québec	11	3	2	19	2	5	17	0	59
Nouveau-Brunswick	3	1	1	1	0	2	0	0	8
Nouvelle-Écosse	3	0	1	5	0	0	9	0	18
Île-du-Prince-Édouard	0	0	0	1	0	0	2	0	3
Terre-Neuve-et-Labrador	0	0	0	2	0	0	7	0	9
Territoires du Nord-Ouest	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Nunavut	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Yukon	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Totaux 2011</b>	<b>55</b>	<b>15</b>	<b>11</b>	<b>85</b>	<b>7</b>	<b>14</b>	<b>114</b>	<b>0</b>	<b>301</b>

Le taux de succès des consommateurs s'établit à 57,6 % lorsque les 269 affaires avec arbitrage et avec sentence rendue par consentement sont comparées aux 114 affaires où le fabricant a eu gain de cause pour toutes les questions soulevées à l'arbitrage.

**Ordonnances de rachat - 2011**

Nombre de rachats	70
Valeur totale des sommes versées aux consommateurs au titre des rachats	1 930 402 \$
Moyenne de la valeur versée par rachat (véhicules loués et véhicules appartenant aux consommateurs)	27 577 \$

Trois (3) ordonnances de rachat de plus ont été rendues en 2011 comparativement aux soixante-neuf (69) qui avaient été rendues en 2010. La valeur totale des ordonnances de rachat a sensiblement augmenté en 2011. Cette hausse pourrait s'expliquer par le nombre de véhicules appartenant aux consommateurs par opposition au nombre de véhicules loués qui ont fait l'objet d'un arbitrage.

### Ordonnances de remboursement des réparations - 2011

Nombre de remboursements versés aux consommateurs	11
Valeur totale des remboursements	17 112 \$
Valeur moyenne du remboursement versé par réclamation	1 556 \$

En 2011, une ordonnance de remboursement des réparations a été rendue dans deux (2) affaires de moins qu'en 2010 (13). Dans ces affaires, les consommateurs ont obtenu le remboursement des réparations qui avaient déjà été effectuées et payées avant l'arbitrage.

### Ordonnances de remboursement des menues dépenses - 2011

Cette catégorie de sentences couvre les frais raisonnables documentés qui sont engagés avant l'audition, notamment au titre de la location de véhicule, des tests de diagnostic, de l'hébergement, du remorquage, des taxis et des droits de pesée. Tel qu'il est mentionné plus haut, dans le cadre des changements apportés à la Convention d'arbitrage et mis en oeuvre 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 effectués avant l'audition.

Nombre de remboursements des menues dépenses versés	7
Valeur totale des menues dépenses remboursées	1 787 \$
Moyenne de la somme remboursée au titre des menues dépenses	255 \$

### Qui comparaît aux auditions du PAVAC? - 2011

Les consommateurs ont comparu seuls dans 52 % des 247 affaires avec arbitrage et ont été accompagnés d'un membre de la famille dans 31 % des cas.

Fait intéressant à souligner, deux (2) consommateurs ont eu recours aux services d'un avocat en 2011, ce qui représente un changement par rapport à l'année 2010, au cours de laquelle aucun avocat n'a représenté les consommateurs lors des auditions. Le nombre d'affaires où les consommateurs se sont fait accompagner de témoins a légèrement diminué en 2011, passant de quarante-six (46) affaires en 2010 à trente-sept (37) en 2011. Il est nécessaire d'insister davantage sur la valeur des témoins, qui peuvent aider le consommateur à présenter sa cause.

Les fabricants ont comparu seuls dans 78 % des affaires traitées, ce qui représente une légère baisse par rapport au pourcentage de 81 % relevé en 2010. Les données relatives aux autres représentants que le fabricant a présentés à l'audition sont demeurées sensiblement les mêmes que celles des années précédentes.

**Représentation des consommateurs - 2011**

Province/Territoire	Nombre d'affaires avec arbitrage	Consommateur seul	Consommateur et membre de la famille	Consommateur et avocat	Consommateur et témoin	Personne autorisée
Colombie-Britannique	19	8	8	1	1	1
Alberta	44	18	21	0	5	0
Saskatchewan	7	6	1	0	0	0
Manitoba	2	0	2	0	0	0
Ontario	98	58	20	0	19	1
Québec	44	25	9	0	10	0
Nouveau-Brunswick	7	2	5	0	0	0
Nouvelle-Écosse	14	6	6	1	1	0
Île-du-Prince-Édouard	3	1	2	0	0	0
Terre-Neuve-et- Labrador	9	6	2	0	1	0
Territoires du Nord-Ouest	0	0	0	0	0	0
Nunavut	0	0	0	0	0	0
Yukon	0	0	0	0	0	0
<b>Totaux 2011</b>	<b>247</b>	<b>130</b>	<b>76</b>	<b>2</b>	<b>37</b>	<b>2</b>

**Représentation des fabricants - 2011**

Province/Territoire	Nombre d'affaires avec arbitrage	Fabricant seul	Fabricant et concessionnaire	Fabricant et technicien	Fabricant et avocat	Fabricant et témoin
Colombie-Britannique	19	14	2	2		1
Alberta	44	28	11	1		4
Saskatchewan	7	3	0	0		4
Manitoba	2	1	1	0		0
Ontario	98	87	3	5		3
Québec	44	33	6	3		2
Nouveau-Brunswick	7	6	1	0		
Nouvelle-Écosse	14	12	2	0		
Île-du-Prince-Édouard	3	3	0	0		
Terre-Neuve-et- Labrador	9	6	2	1		
Territoires du Nord-Ouest	0					
Nunavut	0					
Yukon	0					
<b>Totaux 2011</b>	<b>247</b>	<b>193</b>	<b>28</b>	<b>12</b>	<b>0</b>	<b>14</b>

## Types de véhicules et problèmes rencontrés par les consommateurs - 2011

	Total des affaires	Accessoires	Ventilation chauffage climatisation	Freins	Ordinateur/Électricité	Moteur	Extérieur	Intérieur	Direction/Suspension	Transmission	Total
Automobiles	102	3	3	7	14	31	20	7	30	26	141
Camionnettes	63	2	0	1	8	14	17	1	11	20	74
Mini fourgonnettes	22	0	1	5	5	11	3	1	3	6	35
Utilitaires Sport	82	2	5	4	12	23	17	6	19	27	115
<b>Totaux 2011</b>	<b>269</b>	<b>7</b>	<b>9</b>	<b>17</b>	<b>39</b>	<b>79</b>	<b>57</b>	<b>15</b>	<b>63</b>	<b>79</b>	<b>365</b>

Les données relatives aux problèmes rencontrés par les consommateurs sont demeurées relativement inchangées en 2011, les problèmes de moteur demeurant la préoccupation mentionnée le plus fréquemment dans les réclamations. Le nombre de problèmes de transmission a augmenté sensiblement dans les cas des camionnettes, passant de 9 en 2010 à 20 en 2011.

## Temps de traitement des affaires - 2011

De grands efforts ont été déployés pour améliorer le délai de traitement des affaires en 2011 : en effet, les affaires qui n'ont nécessité qu'une seule audition et dans lesquelles aucune inspection technique n'a été ordonnée ont été traitées en 53 jours en moyenne, ce qui représente 9,6 jours de moins comparativement aux résultats de 2010. Le traitement des affaires a nécessité en moyenne 70 jours dans les cas où une audition a été tenue et où au moins une inspection technique a été effectuée. Dans les cas qui ont nécessité plusieurs auditions et au moins une inspection technique, le temps moyen de traitement a atteint 84,7 jours.



## Coordonnées des administrateurs provinciaux

### Atlantique Canada

#### **Better Business Bureau of the Maritime Provinces Inc.**

1888, rue Brunswick, bureau 805, Halifax (Nouvelle-Écosse) B3J 3B7  
Tél : 1-800-207-0685 ou dans la région de Halifax : 902-422-2230  
Télécopieur : 902-429-6457

### Québec

#### **Soreconi Inc.**

1800, avenue Industrielle, bureau 102, Québec (Québec) G3K 1L8  
Tél : 1-800-207-0685 ou dans la région de Québec : 418-915-9292  
Télécopieur : 1-418-915-9449

### Ontario

#### **T.O. Corporate Services**

55, avenue St. Clair ouest, bureau 255, Toronto (Ontario) M4V 2Y7  
Tél : 1-800-207-0685 ou dans la région de Toronto : 416-921-2686  
Télécopieur : 416-967-6320

### Manitoba

#### **Better Business Bureau of Manitoba Inc.**

1030-B, rue Empress, Winnipeg (Manitoba) R3G 3H4  
Tél : 1-800-207-0685 ou dans la région de Winnipeg : 204-989-9017  
Télécopieur : 204-989-9016

### Saskatchewan

#### **Better Business Bureau of Saskatchewan Inc.**

2080 Broad Street, Suite 201, Regina (Saskatchewan) S4P 1Y3  
Tél : 1-800-207-0685 ou dans la région de Regina : 306-352-7602  
Télécopieur : 306-565-6236

### Alberta et Territoires du Nord-Ouest

#### **Alberta Arbitration & Mediation Services Inc.**

10707-100 Avenue, bureau 605  
Édifice de l'Université de Lethbridge, Edmonton (Alberta) T5J 3M1  
Tél : 1-800-207-0685 ou dans la région d'Edmonton : 780-439-9359  
Télécopieur : 780-433-9024

### Colombie-Britannique et Yukon

#### **Better Business Bureau of Mainland BC**

788, rue Beatty, bureau 404, Vancouver (Colombie-Britannique) V6B 2M1  
Tél : 1-800-207-0685 ou dans la région de Vancouver : 604-682-6280  
Télécopieur : 604 681-1544  
ou dans la région de Victoria : 250-386-6347 • Télécopieur : 250-386-2367



## Fabricants participants

Chrysler Canada Ltée

Ford du Canada, Limitée

General Motors du Canada Limitée

Honda Canada Inc.

Hyundai Auto Canada Corp.

Jaguar Canada Inc.

KIA Canada Inc.

Land Rover Group Canada Inc.

Mazda Canada Inc.

Mercedes-Benz Canada Inc.

Nissan Canada Inc.

Porsche Cars North America, Inc.

Subaru Canada, Inc.

Suzuki Canada Inc. (2010 seulement)

Toyota Canada Inc.

Volkswagen Group Canada Inc.

Volvo Cars of Canada Corp.

**1-800-207-0685**

**[www.pavac.ca](http://www.pavac.ca)**



*This publication is also available in English.*