



**CAMVAP**  
**PAVAC**

## Rapport annuel de 2014

Programme d'arbitrage pour les véhicules automobiles du Canada

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



## Table des matières

Programme d'arbitrage pour les véhicules automobiles du Canada.....	4
Accès au programme pour les consommateurs.....	4
Gouvernance du programme .....	4
Arbitres du PAVAC.....	5
Dispositions législatives provinciales et territoriales applicables.....	5
Administrateurs provinciaux.....	5
Rapports annuels du PAVAC.....	5
Affaires traitées – 2014.....	6
Progression des demandes d'information – 2014.....	6
Résultats des sentences rendues dans le cadre du PAVAC – 2014 .....	7
Ordonnances de rachat – 2014.....	7
Ordonnances de remboursement des réparations – 2014.....	7
Ordonnances de remboursement des menues dépenses – 2014.....	8
Qui comparait aux auditions du PAVAC? – 2014.....	8
Types de véhicules et problèmes rencontrés par les consommateurs – 2014 .....	8
Temps de traitement des affaires – 2014.....	8
Coordonnées des administrateurs provinciaux et du siège social national.....	9



## Rapports annuels de 2014

### Organisations et gouvernements 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 et Nunavut

### Composition du conseil d'administration de 2014

David Adams – président (CMAC), Suzanne Bonnell-Burley (G), Anthony Cornacchia (CMAC) (année partielle), Sandra Hayduk (G) (année partielle), Gary Frost (G) (année partielle), Mark Nantais (ACCV), Claude Pinault (G) (année partielle), Craig Stewart (G) (année partielle), Laura Stante (CMAC) (année partielle), Peggy Stokes (ACCV), James Stauch (ACC), Darren Thomas (G), Tim Ryan (CADA), Trevor Todd (ACC)

### Personnel

Stephen Moody (directeur général)

Arlene Weijers (coordonnatrice du programme)

Lillian Lian (aide-comptable/adjointe administrative)

## Fabricants participants

FCA Canada Inc. (auparavant Chrysler Canada Inc.)

Ford du Canada, Limitée

General Motors du Canada Limitée

Honda Canada Inc.

Hyundai Auto Canada Corp.

Jaguar Land Rover Canada ULC

KIA Canada Inc.

Mazda Canada Inc.

Mercedes-Benz Canada Inc.

Nissan Canada Inc.

Porsche Cars Canada Ltd.

Subaru Canada Inc.

Toyota Canada Inc.

Groupe Volkswagen Canada Inc.

Volvo Cars of Canada Corp.



## 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. Le conseil d'administration du PAVAC compte également des membres provenant de l'Association des consommateurs du Canada, qui représente les intérêts des consommateurs, ainsi que des membres qui représentent les concessionnaires autorisés de véhicules neufs du Canada.

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.

Le 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.



### 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.camvap.ca](http://www.camvap.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.



### 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 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 de 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.

### 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.

### 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.

### 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 adressent 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.pavac.ca](http://www.pavac.ca) ou [www.camvap.ca](http://www.camvap.ca).



### Affaires traitées – 2014

Le nombre total d'affaires traitées pendant l'année a baissé de 3 (soit 1,3 %) en 2014. Des augmentations ont été observées en ce qui concerne les affaires avec conciliation (4 de plus, soit 30 %) et les affaires avec sentence rendue par consentement (11 de plus, soit 65 %). Lorsqu'elles sont examinées ensemble, les affaires avec arbitrage, les affaires avec conciliation et les affaires avec sentence rendue par consentement ont augmenté de 4,7 % comparativement aux données correspondantes de 2013.

Province/Territoire	Nombre d'affaires avec arbitrage	Nombre d'affaires avec conciliation	Nombre d'affaires avec sentence rendue par consentement	Totaux
Colombie-Britannique	16	4	1	21
Alberta	37	1	3	41
Saskatchewan	4	0	0	4
Manitoba	3	0	0	3
Ontario	102	1	13	116
Québec	31	9	8	48
Nouveau-Brunswick	4	1	0	5
Nouvelle-Écosse	17	0	1	18
Île-du-Prince-Édouard	1	1	0	2
Terre-Neuve-et-Labrador	7	0	2	9
Territoires du Nord-Ouest	0	0	0	0
Nunavut	0	0	0	0
Yukon	0	0	0	0
<b>Totaux</b>	<b>222</b>	<b>17</b>	<b>28</b>	<b>267</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.

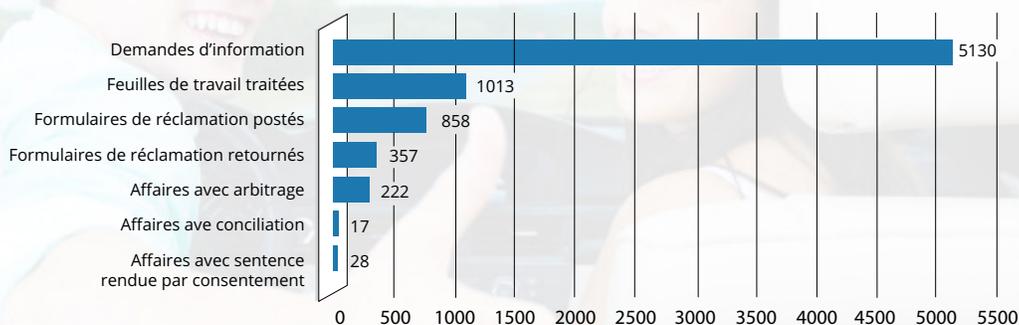
**Les affaires avec conciliation** sont celles où le consommateur et les fabricants conviennent de régler leur différend sans devoir se soumettre à une audition.

**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.

### Progression des demandes d'information – 2014

Les administrateurs provinciaux du PAVAC ont traité 5 130 nouvelles demandes d'information, soit 9,3 % de plus qu'en 2013 (4 692 demandes). Le nombre de feuilles de travail (1 013), soit le formulaire interne qui sert à ouvrir un dossier du PAVAC, a augmenté de 85 en 2014, ce qui représente une hausse de 9,1 % » Des 858 formulaires de réclamation envoyés aux consommateurs admissibles au programme, 357 (41,6 %) ont été retournés au PAVAC par le consommateur, ce qui est légèrement inférieur au résultat de 2013.

Progression des demandes d'information – 2014



## Résultats des sentences rendues dans le cadre du PAVAC – 2014

(Données fondées sur 222 affaires avec arbitrage et 28 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	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	4	1	1	0	10	20
Alberta	10	3	4	12	1	0	0	11	41
Saskatchewan	1	0	0	2	1	0	0	0	4
Manitoba	0	1	0	1	0	0	0	1	3
Ontario	34	4	4	33	5	6	1	41	128
Québec	4	1	1	10	1	6	0	22	45
Nouveau-Brunswick	2	0	0	0	1	0	0	2	5
Nouvelle-Écosse	5	2	1	3	0	0	1	7	19
Île-du-Prince-Édouard	0	0	0	1	0	0	0	1	2
Terre-Neuve-et-Labrador	1	0	0	5	0	0	0	3	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</b>	<b>60</b>	<b>12</b>	<b>10</b>	<b>71</b>	<b>10</b>	<b>13</b>	<b>2</b>	<b>98</b>	<b>276</b>

En 2014, 81 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 67,6 % des cas, ce qui représente une baisse de 4,3 % par rapport à 2013.

### Ordonnances de rachat – 2014

Nombre de rachats	72
Valeur totale des sommes versées aux consommateurs au titre des rachats	2 153 387,56 \$
Moyenne de la valeur versée par rachat (véhicules loués et véhicules appartenant aux consommateurs)	29 908,16 \$

En 2014, 12 ordonnances de rachat de moins ont été rendues comparativement à 2013 (84). La valeur totale des sommes versées au titre des rachats a baissé de 428 904 \$ et la moyenne de la valeur versée par rachat a diminué de 1 168 \$. Ces résultats sont bien différents de ceux qui ont été relevés dans le passé dans le cadre du programme et devront être suivis de plus près.

### Ordonnances de remboursement des réparations – 2014

Nombre de remboursements versés aux consommateurs	10
Valeur totale des remboursements	12 675,62 \$
Valeur moyenne du remboursement versé par réclamation	1 267,56 \$

En 2014, le PAVAC a traité quatre demandes de remboursement des réparations de moins qu'en 2013. La valeur des remboursements et la valeur moyenne du remboursement versé par réclamation toucheront sensiblement le total des dépenses au titre des demandes de remboursement des réparations.

### Ordonnances de remboursement des menues dépenses – 2014

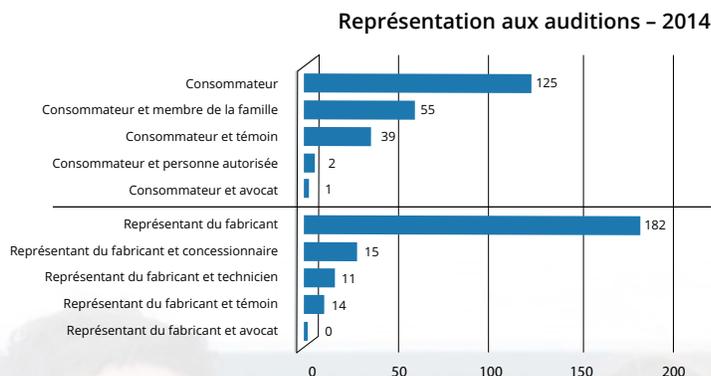
Cette catégorie d'ordonnance couvre les dépenses raisonnables et documentées qui sont engagés avant l'audition, y compris les frais de location d'automobiles, des tests de diagnostic, d'hébergement, de remorquage et de taxis ainsi que les droits de pesée. Par suite des changements apportés à la Convention 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.

Une somme de 1 987,29 \$ a été versée pour les tests de diagnostic effectués en application de sept des onze ordonnances de remboursement des menues dépenses qui ont été rendues. La moyenne de la somme remboursée au titre des tests de diagnostic s'est élevée à 283,90 \$ par dossier. Dans une affaire, un montant de 500 \$ a été alloué pour l'hébergement, tandis que le remboursement des frais de location d'automobiles a été accordé dans deux dossiers.

Nombre de remboursements des menues dépenses versés	11
Valeur totale des menues dépenses remboursées	3 999,29 \$
Moyenne de la somme remboursée au titre des menues dépenses	363,58 \$

### Qui comparaît aux auditions du PAVAC? – 2014

Les résultats de l'année 2014 sont très semblables à ceux qui ont été relevés pour l'année 2013. Les fabricants n'ont pas eu recours aux services d'un avocat pour les auditions et, tout comme c'était le cas l'année précédente, un seul consommateur a utilisé les services d'un avocat. Ces résultats sont comparables à ceux de l'année précédente.



### Types de véhicules et problèmes rencontrés par les consommateurs – 2014

Encore là, les données concernant les problèmes rencontrés par les consommateurs sont relativement semblables à celles des années précédentes.

	Total des affaires	Accessoires	Ventilation, chauffage-climatisation	Freins	Ordinateur/Électricité	Moteur	Extérieur	Intérieur	Direction/Suspension	Transmission	Totaux
Automobiles	103	4	4	4	23	25	21	8	19	26	134
Camionnettes	52	5	2	1	15	14	15	2	8	9	71
Mini fourgonnettes	20	0	11	3	5	4	0	1	3	6	33
Utilitaires Sport	75	2	6	6	9	27	27	0	6	14	97
<b>Totaux</b>	<b>250</b>	<b>11</b>	<b>23</b>	<b>14</b>	<b>52</b>	<b>70</b>	<b>63</b>	<b>11</b>	<b>36</b>	<b>55</b>	<b>335</b>

### Temps de traitement des affaires – 2014

Le temps de traitement des affaires a grimpé à 103,09 jours en 2014, ce qui représente une augmentation importante par rapport aux moyennes de 96,3 jours et de 79,8 jours enregistrées respectivement en 2013 et en 2012. 41 % des affaires ont été traitées en 63,5 jours. Une attention est actuellement 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.



## Coordonnées des administrateurs provinciaux et du siège social national

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.

1888, rue Brunswick, bureau 303, 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  
Ligne sans frais : 1-800-207-0685 ou dans la région de Québec : 418-915-9292 • Télécopieur : 1-418-915-9449

### Ontario

#### T.O. Corporate Services

21, avenue St. Clair Ouest, bureau 255, Toronto (Ontario) M4T 1L9  
Tél : 1-800-207-0685 ou dans la région de Toronto : 416-921-2686 • Télécopieur : 416-967-6320

### Manitoba

#### Association des consommateurs du Canada (Manitoba) Inc.

17-222, rue Osborne sud, Winnipeg (Manitoba) R3L 1Z3  
Tél : 1-800-207-0685 ou dans la région de Winnipeg : 204-452-2576 • Télécopieur : 204-284-1876

### Saskatchewan

#### Better Business Bureau of Saskatchewan Inc.

980 Albert Street, Regina (Saskatchewan) S4R 2P7  
Tél : 1-800-207-0685 ou dans la région de Regina : 306-352-7602 • Télécopieur : 306-565-6236

### Alberta et Territoires du Nord-Ouest

#### ADR Institute of Alberta

7128 Ada Blvd.  
Ralph King Athletic Centre, pièce CE223A, Edmonton (Alberta) T5B 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) V6B 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.

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

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.