

Rapport annuel de 2009

Programme d'arbitrage pour les véhicules automobiles du Canada



Rapport annuel de 2009

Composition du conseil d'administration de 2009

Dave Adams, Anthony Cornacchia, Cheryle Gallant, Gary Frost, Gerald Hashey, Mark Nantais, Susan Walker, James Savary (président), Darren Thomas, Tim Ryan, Trevor Todd.

Organisations 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,
Yukon, Territoires du Nord-Ouest et le Nunavut

Fabricants participants

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 North Canada Ltd.
Subaru Canada, Inc.
Suzuki Canada Inc.
Toyota Canada Inc.
Volkswagen Group Canada Inc.
Volvo Cars of Canada Corp.

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 407
Toronto (Ontario) M2J 4Y8

Adresses internet : www.camvap.ca www.pavac.ca

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

Les personnes qui souhaitent obtenir des renseignements sur l'application du programme sont invitées à composer le (416) 490-0615 ou le numéro de télécopieur suivant : (416) 490-1680.

Table des matières

Composition du conseil d'administration de 2009.....	2
Organisations et gouvernements membres.....	2
Fabricants participants.....	2
Personnel.....	2
Rapport du président	4
Président du conseil d'administration	4
Statistiques relatives aux activités en 2009.....	5
Nombre d'affaires.....	5
Sentences de rachat dans les affaires avec audition d'arbitrage et dans les affaires avec sentence rendue par consentement.....	6
Sentences de remboursement dans les affaires avec audition d'arbitrage et dans les affaires avec sentence rendue par consentement	7
Sentences de remboursement des menues dépenses dans les affaires avec audition d'arbitrage et dans les affaires avec sentence rendue par consentement.....	7
Qui comparaît aux auditions du PAVAC?.....	8
Types de véhicules et problèmes rencontrés par les consommateurs.....	9
Temps de traitement des affaires	9
Lieux des auditions.....	10
Gouvernance du PAVAC.....	11
Financement du PAVAC.....	11
Arbitres du PAVAC	11
Administrateurs provinciaux.....	12

Rapport du président

Pour les consommateurs qui envisagent avoir recours au PAVAC, le présent rapport annuel et tous ceux qui l'ont précédé fournissent une mine de renseignements utiles sur le fonctionnement du programme et sur le succès obtenu au fil des ans par les consommateurs qui ont eu recours au PAVAC.

Pour le PAVAC, il est important que les consommateurs qui ont recours au programme le comprennent, sachent comment se préparer pour les auditions, aient une bonne idée à quoi s'attendre au titre d'une sentence éventuelle et connaissent les probabilités de succès basées sur l'expérience d'autres consommateurs au cours des dernières années.

Même si le nombre d'affaires terminées en 2009 a baissé, le pourcentage de consommateurs ayant eu gain de cause à la suite de l'arbitrage de leur dossier demeure constant d'une année à l'autre. Le conseil d'administration surveille l'évolution de ces chiffres et en évalue les tendances. Il importe pour le PAVAC de suivre le niveau de sensibilisation au programme tout en reconnaissant également que la qualité des véhicules continue de s'améliorer chaque année. En outre, mais peut-être plus encore, les fabricants changent leurs façons de traiter les affaires du PAVAC. Plus que jamais, les fabricants collaborent avec les consommateurs pour tenter de régler les problèmes avant que ces derniers ne soient soumis au PAVAC. Les objectifs des fabricants consistent donc à améliorer leurs services à la clientèle et à assurer la fidélité du consommateur à leur ligne de produits.

Veuillez prendre le temps de lire notre rapport et de consulter les résultats obtenus par ceux qui ont eu recours au PAVAC en 2009.



James Savary
Président du conseil d'administration

Statistiques relatives aux activités en 2009

Nombre d'affaires

En 2009, le PAVAC a traité 285 affaires. Cette baisse importante dans le nombre d'affaires traitées par rapport aux 346 affaires traitées en 2008 représente une diminution de 17,6 % dans le nombre total d'affaires traitées. Aussi, 31 affaires additionnelles ont été retirées au cours des étapes initiales de la procédure du PAVAC et 8 affaires ont été jugées inadmissibles au programme par les arbitres.

En 2009, environ 1,46 million de véhicules, qui peuvent être éventuellement admissibles au PAVAC, ont été vendus sur la marché canadien. En termes de pourcentage, seulement 0,019 % de véhicules admissibles éventuellement ont été soumis au programme.

La répartition des affaires entre les provinces et les territoires a légèrement changé puisque le pourcentage du nombre d'affaires en Ontario a progressé de 42,4 % en 2008 à 53 % en 2009. Par conséquent, l'Ontario reprend sa position traditionnelle en traitant environ 50 % des affaires du PAVAC annuellement. La répartition des affaires a varié dans un certain nombre de provinces, notamment en Alberta laquelle a compté pour 20 % du nombre total d'affaires traitées en 2009 par rapport à 13,5 % en 2008.

	Nombre d'affaires	Nombre d'affaires avec arbitrage	Nombre d'affaires avec conciliation	Nombre d'affaires avec sentence rendue par consentement
Colombie-Britannique	22	19	3	0
Alberta	57	56	0	1
Saskatchewan	16	16	0	0
Manitoba	7	6	1	0
Ontario	105	103	0	2
Québec	47	34	9	4
Nouveau-Brunswick	9	8	1	0
Nouvelle-Écosse	10	10	0	0
Île-du-Prince-Édouard	1	1	0	0
Terre-Neuve-et-Labrador	10	9	1	0
Territoires du Nord-Ouest	1	1	0	0
Nunavut	0	0	0	0
Yukon	0	0	0	0
Total	285	263	15	7

Affaires avec arbitrage :

S'entend 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 avec conciliation :

S'entend des affaires où le consommateur et le fabricant conviennent de régler leur différend sans avoir à se soumettre à une audition.

Affaires avec sentence

rendue par consentement :
S'entend 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.

Lorsqu'on ne tient pas compte des affaires retirées et inadmissibles, près de 95 % des affaires traitées par le PAVAC ont fait l'objet d'un arbitrage.

La sensibilisation au programme demeure problématique, mais d'autres facteurs doivent être également pris en considération, notamment la qualité globale des véhicules et l'approche adoptée par les fabricants pour régler les problèmes avant qu'ils ne soient soumis au PAVAC. De nombreux fabricants se servent de l'avis reçu concernant une affaire relative au PAVAC comme outil dans le cadre du processus de satisfaction de leur clientèle, ce qui leur permet de prendre des mesures additionnelles pour régler les problèmes de leurs clients. Le

fait que les fabricants adoptent cette approche est un signe évident que le PAVAC est efficace à la fois pour le fabricant et pour le consommateur.

Résultats des arbitrages du PAVAC

Lorsqu'on examine les 263 affaires ayant fait l'objet d'un arbitrage, on constate que les consommateurs ont eu gain de cause dans une proportion de 62 % lorsqu'il y a un arbitrage. Ceci représente une diminution de 2 pour cent par rapport au 64 % relevé en 2008. Ces résultats s'inscrivent dans la foulée de ceux obtenus depuis plusieurs années. En outre, 7 affaires ont été réglées par consentement au moment de l'audition avant que l'arbitre ne rende sa sentence et 15 affaires ont été réglées par le consommateur et le fabricant sans qu'il n'ait été nécessaire de se rendre à une audition d'arbitrage.

	Rachat sans réduction	Rachat avec réduction	Remboursement des réparations	Faire effectuer les réparations	Menues dépenses	Aucune compétence	Aucune responsabilité	Total
Colombie-Britannique	2	4	0	2	1	1	10	20
Alberta	7	17	1	16	1	0	18	61
Saskatchewan	2	2	5	2	2	0	8	21
Manitoba	2	2	0	0	0	0	2	6
Ontario	11	31	3	17	4	2	44	114
Québec	0	4	1	15	0	0	17	41
Nouveau-Brunswick	2	2	0	1	0	0	3	9
Nouvelle-Écosse	1	0	0	3	0	0	7	11
Île-du-Prince-Édouard	0	0	0	1	0	0	0	1
Terre-Neuve-et-Labrador	1	0	0	3	0	0	6	10
Territoires du Nord-Ouest	0	0	0	0	0	0	1	1
Nunavut	0	0	0	0	0	0	0	0
Yukon	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	28	62	10	62	8	3	116	287

Sentences de rachat dans les affaires avec arbitrage et dans les affaires avec sentence rendue par consentement

En 2009, la valeur totale des sommes versées aux consommateurs au titre des rachats dans le cadre du PAVAC a été de plus de 2,14 millions de dollars. La moyenne de la valeur versée par rachat a augmenté significativement, dû principalement au fait que l'un des véhicules rachetés en 2009 valait plus de 200 000 \$.

En 2009, au titre des rachats par les fabricants, 27 visaient des automobiles, 13 visaient des camionnettes, 15 visaient des mini-fourgonnettes et 38 visaient des utilitaires sport. Lorsque l'on ne tient compte que des affaires avec arbitrage et des affaires avec sentence rendue par consentement, les rachats représentent 34 % des sentences rendues dans les affaires du PAVAC. Ceci représente deux pour cent de plus que le pourcentage relevé en 2008.

Nombre de rachats	93
Valeur totale des sommes versées aux consommateurs au titre des rachats	2 143 899 \$
Moyenne de la valeur versée par rachat (véhicules loués et véhicules appartenant aux consommateurs)	23 053 \$

Parmi les mesures de redressement que les consommateurs peuvent se voir accorder dans le cadre du PAVAC, le rachat est une mesure importante. Toutefois, les consommateurs doivent examiner attentivement si le rachat est la meilleure solution pour eux compte tenu de leur situation. Les sentences de réparation (voir ci-dessous) sont une solution de rechange importante, surtout lorsque les défauts du véhicule peuvent être réparés. Selon des données empiriques, il est connu que de nombreux consommateurs souhaitent et veulent conserver le véhicule visé par l'arbitrage; ils veulent simplement que ledit véhicule soit réparé et qu'il soit à l'épreuve des pannes.

Sentences de remboursement dans les affaires avec arbitrage et dans les affaires avec sentence rendue par consentement

Il peut arriver que les problèmes que présentait le véhicule aient été réparés, mais que l'arbitre doive déterminer à qui il incombe de payer le coût des réparations. Cette situation peut survenir lorsque le fabricant refuse d'effectuer des réparations couvertes par la garantie, parce que celui-ci prétend que le consommateur a eu recours de façon abusive au véhicule ou n'a pas entretenu correctement le véhicule.

Nombre de remboursements effectués aux consommateurs	10
Valeur totale des remboursements	17 825 \$
Valeur moyenne du remboursement effectué par réclamation	1 782 \$

Sentences de remboursement des menues dépenses dans les affaires avec arbitrage et dans les affaires avec sentence rendue par consentement

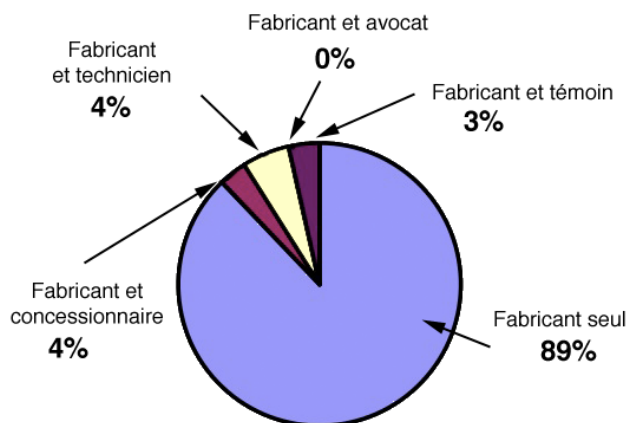
Le PAVAC autorise le remboursement des menues dépenses suivantes jusqu'à un maximum de 500 \$: le remboursement des dépenses raisonnables engagées avant la date de l'audition, avec preuve documentaire à l'appui, pour la location d'automobiles, l'hébergement, le remorquage, les taxis, les tests effectués sur le véhicule et les droits de pesée lorsque cela est nécessaire pour établir l'admissibilité.

Très peu de consommateurs ont à demander cette mesure de redressement, en partie parce que les frais visés ont déjà été pris en charge par les fabricants dans le cadre de leur programme d'assistance routière. En se servant de cette catégorie de dépenses pour obtenir un diagnostic préliminaire concernant le véhicule, ceci peut aider le consommateur à déterminer s'il peut établir ou non sa réclamation.

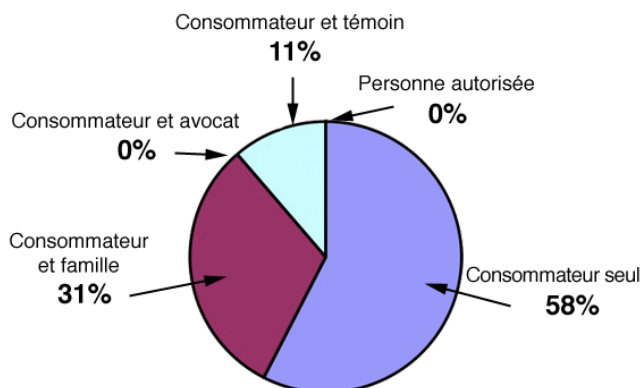
Nombre de sentences pour menues dépenses	8
Valeur totale des menues dépenses remboursées	2 114 \$
Moyenne de la valeur versée au titre des menues dépenses remboursées	264 \$

Qui comparaît aux auditions du PAVAC?

Le PAVAC suit l'évolution de qui comparaît aux auditions en se basant sur les renseignements que renferme la sentence écrite de l'arbitre. Avant l'arbitrage, les deux parties sont tenues de fournir les noms des personnes qui assisteront à l'audition et d'indiquer le rôle qu'elles joueront à l'audition. Ainsi les deux parties, le fabricant et le consommateur, peuvent mieux se préparer pour l'audition.



En 2009, dans 89 % des affaires, le représentant du fabricant a comparu seul à l'audition. Les affaires où le représentant du fabricant a comparu seul ont augmenté de 1 % par rapport à 2008. Les autres combinaisons sur le plan des participants pour le fabricant vont également dans le même sens que celles de 2008.



Les consommateurs, eux, ont comparu seuls dans 58 % des affaires. Ceci représente une baisse par rapport au 64 % obtenu en 2008. Par ailleurs, les affaires où le consommateur était accompagné d'un membre de sa famille ont augmenté de huit pour cent par rapport à celles de 2008. Souvent un membre de la famille apporte son aide en présentant l'affaire et il peut comparaître également comme témoin. La participation de témoins est un élément important dans le cadre d'une affaire, car ils peuvent corroborer les arguments avancés en apportant un témoignage direct.

Types de véhicules et problèmes rencontrés par les consommateurs

Le PAVAC suit l'évolution des plaintes faites par les consommateurs. Il y a très peu de changements dans les tableaux année après année. Les consommateurs peuvent avoir une ou plus d'une plainte à faire à l'encontre de leur véhicule. Les plaintes les plus fréquemment faites concernent les problèmes de moteur. Celles-ci sont suivies par les problèmes liés à l'extérieur du véhicule, à la direction, à la suspension et à la transmission. Le nombre de plaintes et les pourcentages demeurant relativement semblables année après année. Les présents renseignements ne portent que sur les affaires ayant fait l'objet d'un arbitrage et sur les affaires ayant fait l'objet d'une sentence rendue par consentement.

	Total des affaires	Accessoires	Ventilation/Chauffage/ Climatisation	Freins	Ordinateur/Électricité	Moteur	Extérieur	Intérieur	Direction/Suspension	Transmission	Total des plaintes
Automobiles	108	2	1	7	14	38	28	6	20	27	143
Camionnettes	48	1	2	2	7	19	5	3	13	13	65
Mini fourgonnettes	33	4	3	6	14	9	11	2	8	13	70
Utilitaires Sport	81	4	4	7	24	29	23	5	19	20	135
Total	270	11	10	22	59	95	67	16	60	73	413

Temps de traitement des affaires

En 2009, le temps de traitement des affaires qui ont été traitées en une seule fois a été, en moyenne, de 70,54 jours, ce qui représente une hausse de 3,5 jours par rapport aux 67 jours relevés en 2008. Les affaires qui comportent plus d'une audition comprennent les affaires dans lesquelles une audition d'admissibilité préliminaire a été nécessaire et les affaires où une audition additionnelle a été nécessaire pour trancher des questions découlant de l'inspection technique du véhicule. Le temps de traitement de ces affaires a été, en moyenne, de 81,6 jours, ce qui représente une hausse par rapport aux 79,5 jours relevés en 2008.

Les affaires deviennent de plus en plus complexes au fil des ans tant sur le plan de l'information que sur le plan de la preuve fournies par le consommateur et par le fabricant. Les auditions relatives à l'admissibilité prennent nécessairement du temps, ce qui a comme conséquence que plusieurs jours s'ajoutent à la durée de la procédure. Il en est de même pour les affaires où une inspection technique du véhicule est ordonnée.

Il y a 15 ans, le PAVAC a établi sa norme du temps de traitement d'une affaire à 70 jours. La procédure du PAVAC a évolué depuis l'époque où la norme de 70 jours a été fixée. Le programme comporte dorénavant des auditions relatives à l'admissibilité et des deuxièmes auditions, ce qui peut augmenter le nombre de jours nécessaires pour traiter une affaire. De plus, la complexité des véhicules s'étant accrue, la nécessité de tenir des inspections techniques s'est également accrue. C'est ce qui oblige le programme à procéder à un examen de sa norme du temps de traitement d'une affaire laquelle était jusqu'à ce jour fixée à 70 jours.

Lieux des auditions

L'une des réalisations dont le PAVAC n'est pas peu fier est d'avoir étendu l'accès à celui-ci à tous les consommateurs peu importe où ils vivent au Canada et, plus encore, de tenir l'audition dans la communauté où réside le consommateur ou près de celle-ci. Le tableau ci-dessous indique les endroits où des auditions ont été tenues en 2009.

Colombie-Britannique	High River	Alfred	Orangeville	Hébertville	Miramichi
108 Mile Ranch	Hinton	Alliston	Orieans	Joliette	Moncton
Abbotsford	Holden	Amherstburg	Osgoode	Jonquière	Riverview
Aldergrove	Leduc	Amherstview	Oshawa	La Ferme	Sackville
Brentwood Bay	Lethbridge	Ancaster	Ottawa	La Bale	Saint John
Burnaby	Lloydminster	Ayr	Owen Sound	Lac Aux Sables	Saint-Norbert
Campbell River	Manning	Bancroft	Paris	Lac Hunqui	Tracadie Sheila
Celista	Medicine Hat	Barrie	Pembroke	Laprairie	
Chetwynd	Mundare	Belle River	Penetanguishene	Lasalle	Terre-Neuve-et-Labrador
Chilwack	Okotoks	Binbrook	Perth	L'Assomption	Bay Roberts
Christina Lake	Olids	Bloomfield	Peterborough	Latemière	Bishops Falls
Coquitlam	Peace River	Blyth	Petrolia	Laval	Burin
Courtney	Red Deer	Bracebridge	Pickering	Les Escoumins	Cod Roy Valley
Dawson Creek	Sherwood Park	Brampton	Port Colborne	Longueuil	Cornetbrook
Delta	Spint River	Brantford	Port Egin	Maniwaki	Cow Head
Farmington	Spruce Grove	Bridgenorth	Port Lambton	Mascouche	Gambie
Fort Nelson	St. Albert	Brockville	Port Perry	Matane	Gambo
Fort St. John	St. Paul	Burlington	Princeton	Mistassini	Gander
Grand Forks	Stony Plain	Cache Bay	Richmond Hill	Montréal	Grand Bank
Kamloops	Strathmore	Caledon	Sarnia	Mont St-Pierre	Grand Falls
Kelowna	Thorsby	Caledon East	Sault Ste. Marie	Notre-Dame-du-Lac	Harbour Grace
Ladysmith	Vernison	Callander	Scarborough	Oterburn Park	Lawn
Langley	Vina	Cambridge	Sharon	Petit-Matane	Long Cove
Maple Ridge	Wainwright	Carlisle	Smith Falls	Québec	Mount Pearl
Meritt	Wembley	Carp	Smithville	Racine	Paradise
Montrose	Westlock	Chatham	St Thomas	Rawdon	Piacentia
Nakusp	Whitecourt	Cobourg	St. Catharines	Repenigny	Point Leamington
Nanaimo		Cochrane	St. George	Richelieu	Sheerstown
Nanosee Bay	Saskatchewan	Collingwood	Stayner	Rivière-du-loup	St. John's
North Vancouver	Battleford	Concord	Stittsfield	Roquemaure	St. Philips
Penticton	Big River	Cookstown	Stoney Creek	Rosemont	Stephenville
Pitt Meadows	Buchanan	Corbeil	Stoney Point	Roxboro	Windsor
Port Coquitlam	Buena Vista	Comwall	Sudbury	Saguenay	
Prince George	Cupar	Courice	Tecumseh	Shawinigan Sud	Nouvelle-Écosse
Prince Rupert	Emerald Park	Cumberland	Thornhill	Shefford	Amherst
Quesnel	Esterhazy	Drayton	Thorold	St-Adèle	Annapolis Royal
Revelstoke	Hudson Bay	Dundas	Thunder Bay	St-Appolinaire	Arigonish
Richmond	Humbolt	Dunsford	Tilbury	St-Barnabé Sud	Bedford
Saimon Arm	La Loche	Elliot Lake	Timmins	St-Bazile le Grand	Boutliers Point
Saanichton	La Ronge	Englehart	Toronto	St-Calixte	Bridgewater
Sidney	Livelong	Espanola	Trenton	St-Constant	Caledonia
Sooke	Maidstone	Fort Erie	Unionville	Ste-Foy	Campbellton
Squamish	Melfort	Fort Frances	Uxbridge	Ste-Hubert	Chester Basin
Surrey	Melville	Gananoque	Verner	Ste-Sophie	Church Point
Taylor	Mervin	Georgetown	Vineland	St-Etienne de Lauzon	Cleveland
Terrace	Moose Jaw	Geraldton	Wasaga Beach	St-Eustache	Coldbrook
Trail	Mortlach	Grimsbey	Waterdown	St-Félicien	Crossroads Country Harbour
Ucluelet	Nipawin	Guelph	Waterloo	St-Hyacinthe	Dartmouth
Vancouver	Pierceland	Halleybury	Welland	St-Henri Lévis	Eastern Passage
Vernon	Porcupine Plain	Haliburton	Wendover	St-Hubert	Englishtown
Victoria	Preeceville	Hamilton	Whitby	St-Isidore de Clifton	Florence
Williams Lake	Prince Albert	Havelock	White River	St-Jacques de Montcalm	Grand Pre
Wynndel	Punnichy	Holland Landing	Willowdale	St-Jacques Le Mineur	Halifax
	Regina	Huntsville	Windsor	St-Jérôme	Kingston
Yukon	Saskatoon	Innisfil	Woodbridge	St-Martine	L'Ardoise
Dawson City	Unity	Iron Bridge	Woodstock	St-Maurice	Lower Sackville
Whitehorse	White City	Kanata		St-Nicholas	Lower Wedgeport
	Yorkton	Kincardine	Québec	Stoneham	Lucasville
Terre-Neuve-et-Labrador		Kitchener	Aima	St-Sophie	Marion Bridge
Yellowknife	Manitoba	Kleinburg	Aymar	St-Vaérien	New Glasgow
	Beausejour	La Salle	Baie-Comeau	Terrebonne	New Waterford
Alberta	Brandon	Leamington	Beauce	Trois-Rivieres	Port Hawkesbury
Airdrie	Dauphin	Listowel	Beauport	Val-Bélair	Shubenacadie
Bentley	Libau	Little Britain	Belcourt	Valleyfield	Springfield
Beaumont	Lorette	Locust Hill	Beloeil	Vaudreuil-Dorion	Stellarton
Breton	McCreary	London	Blainville	Verchères	Sydney
Brooks	Miami	Manitowaning	Boucherville		Timberlea
Calgary	Notre Dame	Manosick	Bois-des-Filion	Nouveau-Brunswick	Truro
Canmore	Pine Falls	Maple	Brossard	Acadiaville	Tusket
Canyon Creek	Souris	Markham	Canton Magog	Bathurst	Wellington
Carvel	St Claude	Meaford	Chapais	Bertrand	West Pubnico
Cochrane	St. Malo	Midland	Charlesmagne		Western Shore
Cold Lake	Steinbach	Milton	Châteauguay	Boucouché	Williamswood
Drayton Valley	Stonewall	Mississauga	Chicouïmi	Burton	
Eckville	The Pas	Mountain	Chute-aux-outardes	Dalhousie	Île-du-Prince-Édouard
Edmonton	Thompson	Napanee	Cowansville	Dieppe	Charlottetown
Edson	Virden	New Liskard	D'Anjou	Edmundston	Comwall
Fort McMurray	West St. Paul	Newmarket	Deux-Montagnes	Escuminac	Montague
Fort Saskatchewan	Winnipeg	Niagara Falls	Dolbeau-Mitassini	Fredericton	O'Leary
Fort Vermilion		Nobleton	Drummondville	Haut-Rivière-Du-Portage	South Freetown
Grande Prairie	Ontario	North Bay	Gaspé	Kedgwick	
Grimshaw	Acton	Oakville	Gatineau		
High Prairie	Ajax	Ormeau	Granby		

Gouvernance du PAVAC

Le PAVAC est une société sans but lucratif constituée sous le régime des lois fédérales. Cette société, le PAVAC, se compose de 15 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 représentant 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 représentant de l'Association canadienne des constructeurs de véhicules, deux agissent comme représentant de l'Association des consommateurs du Canada et, finalement, quatre agissent comme représentant des gouvernements des provinces et des territoires.

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 du conseil d'administration et dirigeant de la société. Le directeur général a également agi comme trésorier pour toute l'année 2009. La coordonnatrice du programme et l'adjointe administrative/aide-comptable 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 suivant 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'il a 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 entendue, les arbitres reçoivent des honoraires fixes auxquels s'ajoute le remboursement de leurs dépenses.

Lorsqu'une affaire se rend à l'étape de l'audition d'arbitrage, l'administrateur provincial choisit trois noms d'arbitre, sur la liste des arbitres, qui sont disponibles pour tenir une audition dans la collectivité où réside le consommateur. Les trois noms, chacun accompagné d'un bref *curriculum vitae*, sont transmis au consommateur, qui lui doit choisir l'arbitre qui présidera l'audition.

Les arbitrages menés en application du PAVAC sont régis par la Convention d'arbitrage, par les dispositions législatives relatives à l'arbitrage et celles relatives à la protection des consommateurs en vigueur dans la province ou le territoire où se tient l'arbitrage. Au Québec, le Code civil régit les arbitrages.

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 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 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

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 d'Halifax : 902-422-2230 – Télécopieur : 902-429-6457

Québec

Soreconi Inc.

35, 3107 avenue des Hôtels, Québec (Québec) G1W 4W5

Tél : 1-800-207-0685 ou dans la région de Québec : 418-649-9292 – Télécopieur : 1-418-649-0845

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.

980, rue Alberta, 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

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