



**Communiqué de presse – août 2016  
(pour distribution immédiate)**

**Rapports annuels de 2016 et 2017 du Programme d'arbitrage pour les véhicules automobiles du Canada**

Le Programme d'arbitrage pour les véhicules automobiles du Canada (PAVAC) a publié aujourd'hui ses rapports annuels de 2016 et 2017.

Trevor Todd, président du conseil d'administration du PAVAC, donne les explications suivantes : [TRADUCTION] « Le PAVAC a lancé son nouveau système de gestion de réclamations (SGR) accessible en ligne à la fin de l'année 2016 et les consommateurs ont maintenant la possibilité d'enclencher le processus et de gérer leur affaire à partir du site Web du PAVAC. Je suis heureux de dire que 90 % des consommateurs ont géré leur affaire en ligne en 2017 ».

La présentation des rapports annuels a changé, grâce à l'ajout de résumés infographiques qui expliquent les résultats des affaires. Selon M. Todd, [TRADUCTION] « [c]es rapports améliorés sur le plan graphique font partie de l'engagement du PAVAC à faire en sorte que tous les intervenants du Programme soient mieux informés au sujet des activités et des résultats du programme ». Le PAVAC présente également sur son site Web les résultats des affaires selon la marque et l'année du véhicule.

Le PAVAC est un programme qui permet que les différends opposant les consommateurs et les fabricants de véhicules automobiles soient tranchés dans le cadre d'un arbitrage obligatoire. Les différends admissibles à l'arbitrage sont ceux qui concernent les allégations de vice dans l'assemblage du véhicule ou l'application de la garantie du fabricant attachée au véhicule neuf.

Le programme couvre plus de 94 % des véhicules de tourisme, camionnettes, VUS et VUL de tous les territoires et provinces du Canada. Les fabricants participants comprennent Fiat Chrysler, Ford, General Motors, Honda, Hyundai, Jaguar Land Rover, KIA, Mazda, Mercedes Benz, Nissan, Porsche, Subaru, Toyota, Volkswagen et Volvo.

Stephen Moody, le directeur général du programme, souligne que [TRADUCTION] « les consommateurs peuvent obtenir des renseignements sur le PAVAC et déposer leurs

demandes directement à partir du site Web du programme à [www.pavac.ca](http://www.pavac.ca), ou en téléphonant au numéro 1-800-207-0685 ».

**Personne ressource**

Stephen Moody  
Directeur général, PAVAC  
416-490-0615, poste 201 (pour les relations avec les médias seulement)