

## **Norme canadienne visant les renseignements sur l'entretien des véhicules automobiles** **Un plus grand choix pour les consommateurs**

### **Questions**

#### **1. Qui a signé cette entente?**

La National Automotive Trades Association (NATA), au nom de 5 000 fournisseurs de services d'entretien et de réparation de véhicules automobiles de tout le Canada.

L'Association des fabricants internationaux d'automobiles du Canada (AIAMC), au nom de constructeurs, importateurs et distributeurs internationaux de véhicules automobiles établis au Canada,

L'Association canadienne des constructeurs de véhicules (ACCV), au nom de constructeurs, d'importateurs et de distributeurs automobiles établis au Canada.

Globalement, les membres de l'AIAMC et de l'ACCV vendent annuellement quelque 99,9 pour cent des véhicules sur le marché canadien, et tous ces membres ont signé des lettres d'engagement à l'égard de la Norme.

#### **2. Quel est le but de cette entente et pourquoi la signer maintenant?**

Dans le cas de certains constructeurs, il était difficile d'avoir accès aux renseignements sur l'entretien et la réparation des véhicules et sur les outils. La question de l'accès aux renseignements liés à l'entretien et à la réparation, aux renseignements sur la formation et aux équipements par le secteur d'après-vente automobile existe depuis de nombreuses années.

En réalité, de nombreux constructeurs et fournisseurs tiers assuraient déjà volontairement cet accès sans entente ou législation mais, faute d'impulsion, ce n'était pas le cas de tous. Encore plus, la *Loi sur la concurrence* empêchait les constructeurs de véhicules de discuter des programmes d'affaires concurrentielles en tant que résolution à la situation. L'impulsion fut donnée par le projet de loi C-273, qui représentait une solution très imparfaite, et par la demande que fit le ministre Clement à l'industrie d'élaborer une entente volontaire.

Chose très importante, cette entente volontaire s'applique à tous les constructeurs et à tous les fournisseurs de services d'entretien et de réparation au Canada et élargit donc le choix offert aux consommateurs.

#### **3. Quels avantages cette entente procure-t-elle aux consommateurs canadiens?**

L'entente assure que tous les garages pourront désormais assurer l'entretien de toute marque de véhicules de leur choix, pourvu qu'ils soient prêts à investir dans les renseignements liés à l'entretien et à la réparation, les renseignements sur la formation, les outils et les renseignements sur les équipements. Par conséquent, les consommateurs pourront confier l'entretien non lié à la garantie de leur véhicule à un plus large éventail de garages – qu'ils soient concessionnaires autorisés ou indépendants.

**4. Les consommateurs canadiens pourront-ils donc confier l'entretien de leur véhicule au garage de leur choix?**

Les travaux d'entretien liés à la garantie devront continuer d'être effectués dans un concessionnaire de véhicules neufs autorisé de l'équipementier. Par contre, pour les réparations d'ordre très général, les consommateurs auront un plus grand choix. De nos jours, étant donné la complexité des véhicules et la difficulté de faire des diagnostics et d'en assurer la réparation, les garages doivent avoir accès aux renseignements, aux outils, à la formation et ainsi de suite particuliers à une marque donnée de véhicule. Cette entente est donc très importante, puisqu'elle permet désormais aux fournisseurs indépendants de services d'entretien et de réparation d'accéder à cette information et d'en faire l'achat conformément à leurs besoins, au même titre que les concessionnaires autorisés des équipementiers et aux ateliers indépendants des États-Unis.

**5. Que pensent les concessionnaires de cette entente?**

À ce sujet, nous vous invitons à poser la question à la Corporation des associations de détaillants d'automobiles, mais sachez qu'elle a exprimé son appui à l'égard d'une solution volontaire comme celle que nous avons élaborée dans la Norme et son opposition à une solution légiférée.

**6. Dans combien de temps le secteur d'après-vente aura-t-il accès à ces renseignements?**

La Norme stipule que tous les constructeurs, importateurs et distributeurs automobiles en assureront l'accès en mai 2010 au plus tard. Ce délai est nécessaire afin de permettre l'élaboration des données techniques pour le marché canadien et pour régler d'autres questions juridiques et commerciales.

Dorénavant, les équipementiers fourniront les renseignements liés à l'entretien et à la réparation qui doivent être partagés en vertu de la Norme en même temps au secteur d'après-vente et à leur réseau de concessionnaire.

**7. Quel prix imposeront les équipementiers aux fournisseurs indépendants de services d'entretien et de réparation pour ces renseignements?**

La Norme énonce les facteurs qui doivent être pris en compte dans l'établissement de « prix commercialement raisonnables ». En raison de la *Loi sur la concurrence*, la Norme ne peut établir de grilles de prix précis et ceux-ci seront différents d'un équipementier à un autre selon les renseignements particuliers demandés par les fournisseurs indépendants de services d'entretien et de réparation. Les prix établis pour les renseignements fournis en vertu de la Norme devraient se comparer à ceux établis pour les concessionnaires autorisés des équipementiers.

**8. Les équipementiers sont-ils tenus d'adhérer à la Norme ou faudra-t-il quand même une loi?**

La grande distinction de ce processus est qu'il est entièrement volontaire et qu'il permet à tous les intervenants de trouver des solutions aux difficultés et préoccupations au fur et à mesure qu'elles surviendront, de façon rapide, efficace et rentable. Il n'est pas nécessaire d'avoir recours à une loi. Il s'avère aussi que plusieurs constructeurs ne sont pas prêts à administrer cette

question de façon volontaire à l'aide de la Norme et d'un cadre législatif prépondérant obligatoire. Cette dernière ne ferait qu'ajouter des coûts et des complexités inutiles.

Les équipementiers automobiles, représentant plus de 99,9 % des ventes de véhicules au Canada, ont adhéré volontairement à cette entente de bonne foi, et ont l'intention de se conformer à la Norme. Les équipementiers ont néanmoins le droit de se retirer si des circonstances imprévues les incitent à le faire, mais il s'agit là d'une possibilité très négligeable, compte tenu des longs mois qu'auront mis les équipementiers à rédiger et à mettre en œuvre l'entente volontaire. Par ailleurs, si on se fie aux ententes volontaires passées, on voit que les équipementiers qui s'étaient engagés à respecter les conditions et modalités sont demeurés de fidèles participants.

Pour ce qui est des nouveaux équipementiers sur le marché canadien, ceux-ci adhèreraient à une association de constructeurs automobiles à l'instar de tous les équipementiers présents actuellement sur le marché canadien, et seraient donc tenus d'adopter les dispositions de la Norme.

**9. Certains affirment qu'une entente volontaire présente des imperfections qui ne peuvent être corrigées que par la voie législative.**

La NATA regroupe 5 000 fournisseurs indépendants de services d'entretien et de réparation de tout le Canada. Leur apport a orienté l'élaboration de la Norme, et les intérêts commerciaux de ces 5 000 ateliers indépendants sont représentatifs de ceux de tous les ateliers, peu importe leur association ou affiliation. Nous n'avons aucun doute que les questions touchant l'accès aux renseignements liés à la réparation et à l'entretien, aux renseignements sur la formation ainsi que les dispositions relatives aux outils sont traitées adéquatement dans la Norme et que cela permettra d'assurer procurera aux consommateurs canadiens un plus grand choix en matière d'entretien et de réparation de leur véhicule.

**10. Est-ce qu'une loi est encore nécessaire?**

Non. Cette Norme est supérieure à une loi parce qu'elle répond aux besoins de l'industrie, du gouvernement et des consommateurs canadiens. Comme cela s'est avéré pour la solution volontaire très semblable en vigueur aux États-Unis, nous sommes sûrs que la Norme obtiendra un vaste soutien de la part de l'industrie de l'entretien et de la réparation de véhicules d'après-vente, de même que des législateurs et que tous conviendront que le projet de loi C-273 n'a plus de raison d'être.

L'industrie automobile du Canada s'est toujours efforcée de mettre au point et de conclure des ententes volontaires sur un vaste éventail d'enjeux avec tous les ordres de gouvernement, de même qu'avec d'autres acteurs du secteur privé, dont plusieurs normes en matière de sécurité et d'environnement qui ont précédé ou rendu inutile l'adoption de lois.

Les processus volontaires présentent de précieux avantages, notamment ceux de pouvoir être adaptés rapidement, au besoin, à l'évolution des technologies et à la situation des marchés et de permettre une résolution concertée des enjeux.