

Prestation des avantages de l'autogestion

Le 7 janvier 1997, l'industrie des véhicules automobiles de l'Ontario est entrée dans une ère nouvelle, celle de l'autogestion. Sûr de sa capacité de régir son secteur efficacement, le Conseil ontarien du commerce des véhicules automobiles de l'Ontario (OMVIC), qui vient d'être mis sur pied, a repris du ministère de la Consommation et du Commerce l'administration de la Loi sur les commerçants de véhicules automobiles (LCVA). L'OMVIC a une vision franche :

Notre engagement : l'équité du marché

Notre mandat

L'OMVIC a reçu le mandat de veiller à l'application de la Loi sur les commerçants de véhicules automobiles et de maintenir un marché équitable, sécuritaire et bien informé. Par le biais de nouvelles initiatives, de projets spéciaux et d'améliorations d'activités permanentes, nous tenterons, par-dessus tout, de créer :

- une meilleure protection du consommateur;
 - un sens accru de la responsabilité tant envers l'industrie qu'envers le marché;
 - un sens approfondi de professionnalisme industriel.
- la surveillance et l'application, comprenant des inspections, des lancements d'enquêtes et de poursuites;
 - les normes professionnelles et sensibilisation du public, comprenant l'élaboration et la promotion de programmes de sensibilisation du public et de programmes d'éducation des inscrits ainsi que l'accréditation, la déontologie et les normes publicitaires dans le cadre de l'industrie;
 - le traitement des plaintes et la médiation, comprenant l'offre de voies de recours aux consommateurs et aux concessionnaires ainsi qu'un procédé d'appel.

Nos clients

Afin de garantir l'équité du marché, les groupes principaux que nous servons sont les consommateurs, les vendeurs et le gouvernement. Tout en étant entièrement indépendant, nous travaillons de pair avec les associations de l'industrie, les défenseurs des consommateurs et autres parties intéressées afin d'améliorer l'industrie pour l'ensemble de nos clients.

Nos services et notre structure

Nous remplissons notre mandat par la prestation de services dans les quatre domaines suivants :

- l'enregistrement et le traitement des demandes d'inscriptions, le maintien d'une base de données, l'appui coopératif au Fonds d'indemnisation des commerçants de véhicules automobiles et l'exercice des responsabilités du registraire (LCVA);

Nos ressources financières

Les fonds de l'OMVIC sont alimentés par les droits d'inscription payés par les concessionnaires et vendeurs et pas par les contribuables. Un grand nombre de nos activités auront pour but de trouver des méthodes meilleures et plus efficaces de fournir nos services. Tous fonds excédentaires seront réinvestis dans des améliorations technologiques, l'éducation et la mise en application au profit de nos clients.

Notre mission

La mission de l'OMVIC, pour son conseil d'administration, ses membres et son personnel, tient à ceci :

Nous serons fiers des résultats de notre engagement envers l'équité du marché, obtenus grâce à l'innovation, la mise en application des dispositions adoptées et l'excellence du service.

Recherche de meilleures méthodes

Nos objectifs, programmes et services sont axés principalement sur la protection de l'intérêt public. Nos activités comprennent :

- l'administration de la Loi sur les commerçants de véhicules automobiles;
- l'exercice des responsabilités réglementaires de registrateur;
- le maintien de moyens de communication coopératifs réguliers avec le gouvernement;
- la collaboration avec les organismes chargés de l'application de la loi;
- la promotion des avantages de l'autogestion.

Deux objectifs primordiaux transcendent tous les domaines des programmes et services. L'OMVIC a l'intention de :

- favoriser une culture de service au client, axée sur le principe que ce service est l'objet final de tout ce que nous faisons;
- soumettre la Loi sur les commerçants de véhicules automobiles à des études et recommander des changements, dans le but de maintenir sa raison d'être face aux nouvelles réalités industrielles, économiques et technologues..

Nos objectifs opérationnels pour les trois années à venir comprennent :

- la simplification du procédé d'enregistrement, en le rendant plus précis et moderne, en le rendant plus souple afin de répondre aux besoins d'un marché en évolution;
- l'évincement des concessionnaires déloyaux et non sérieux et l'augmentation de la fréquence des inspections de concessionnaires;
- le relèvement du professionnalisme industriel au moyen de l'éducation des inscrits, de l'élaboration d'une déontologie, de nouvelles lignes directrices en matière de publicité et de programmes de sensibilisation du consommateur;
- l'activation du procédé de traitement des plaintes, la création d'une méthode moins onéreuse que le recours à la justice et la collaboration avec le Fonds d'indemnisation des commerçants de véhicules automobiles en vue d'une meilleure satisfaction des besoins de nos clients.

Service de médiation offert par l'OMVIC en cas de plaintes

L'OMVIC offrira un service de médiation en cas de conflits consommateur-concessionnaire et de concessionnaires (inscrits) entre eux. Notre but est de transmettre au plaignant une réponse de l'autre partie dans les deux semaines, de réduire les formalités administratives et de permettre aux clients de présenter leur plainte par téléphone sans frais d'interurbain, par télécopie ou par courrier. Le procédé consiste à :

1. aviser les plaignants de leurs droits et responsabilités et de les aider à résoudre le conflit par eux-mêmes;
2. quand une telle solution n'est pas possible, d'obtenir des renseignements des deux parties et de définir une solution qui tient compte des obligations juridiques et éthiques des deux parties.

Les consommateurs qui ont le sentiment que le traitement n'a pas été équitable peuvent s'adresser au comité des appels de l'OMVIC qui est présidé par un membre du conseil n'appartenant pas à l'industrie.

Service en français

L'OMVIC mettra tout en œuvre pour répondre à toutes les sollicitations reçues en français. Un service de niveau équivalent sera fourni dans les deux langues partout où la demande le justifie.

professionnel

Initiatives OMVIC proposées

Protection du consommateur
Meilleur service aux inscrits
Relevement du professionnalisme industriel
Assurance d'une concurrence équitable et ouverte

1re année

Élaborer une documentation en langage clair pour les nouveaux candidats		✓	✓	
Veiller à une meilleure application	✓	✓	✓	✓
Explorer l'introduction de différentes catégories d'enregistrement		✓		✓
Exiger l'identification de tous les nouveaux candidats	✓	✓		✓
Projets contre les concurrents déloyaux	✓	✓	✓	✓
Avaliser le programme d'accréditation	✓		✓	✓
Mettre sur pied un comité du conseil sur la déontologie	✓		✓	✓
Mettre sur pied un comité du conseil sur la discipline	✓	✓	✓	✓
Mettre sur pied un comité du conseil sur les appels	✓			
Élaborer des lignes directrices en matière de publicité	✓		✓	✓
Élaborer un procédé différent de règlement des conflits	✓	✓		
Établir un réseau régional d'inspecteurs et d'enquêteurs qualifiés	✓	✓	✓	✓
Intégrer le Fonds d'indemnisation et le procédé d'enregistrement	✓	✓		

2e année

Élaborer des méthodes différentes de paiement des droits d'enregistrement par les concessionnaires		✓		
Élaborer un système d'identification photographique pour tous les inscrits		✓		✓
Créer un site Internet pour communiquer des informations intéressant l'industrie	✓	✓		
Réaliser une analyse de la LCVA	✓	✓	✓	✓
Définir une politique de lettres de crédit/cautionnement pour les inscrits à risque élevé et promouvoir les changements réglementaires nécessaires	✓	✓	✓	✓

3e année

Mettre en œuvre le procédé d'accréditation des concessionnaires	✓		✓	✓
Coordonner les politiques d'indemnisation des consommateurs et de conformité des concessionnaires	✓		✓	✓

responsable

Responsabilité fonctionnelle

L'OMVIC est placé sous la surveillance d'un conseil d'administration composé de 12 membres. Le rôle du conseil consiste à :

1. orienter les activités de l'OMVIC;
2. assurer la viabilité financière et fonctionnelle de l'OMVIC;
3. assurer que les contrôles fonctionnels et financiers de

l'OMVIC produisent un effet convenable;

4. ménager à l'OMVIC un accès aux ressources appropriées;
5. communiquer et promouvoir les avantages de l'OMVIC aux consommateurs, inscrits/membres et au gouvernement.

Notre conseil est composé de :

- neuf membres représentant l'industrie des véhicules automobiles;
- deux membres n'appartenant pas à l'industrie qui représentent les consommateurs et qui sont nommés par le gouvernement;
- un membre représentant le gouvernement.

Les membres fondateurs de notre conseil sont :

Représentants de l'industrie

John Carmichael - président
*Président, City Buick Pontiac Cadillac
Scarborough*

Anne Marie Chisholm - secrétaire générale-trésorière, présidente du comité des finances
*Vice-présidente, Rose City Ford
Windsor*

Gerry Barg
*Président, Barg Management Inc.
Kitchener*

Steve Peck
*Propriétaire, Jillran Holdings
Thornhill*

Mark Campbell
*Associé, Campbell Auto Sales
Barrie*

Harold Cunningham - président, comité d'éducation et d'adhésion
*Président, Baywest Motors Inc.
Owen Sound*

Bob Stephen
*Président, Agincourt Nissan
Scarborough*

Al McDowell
*Président, Agincourt Nissan
Ottawa*

Richard Tassé
*Président, Tassé Automobiles Ltd.
Hanmer*

Représentant des consommateurs

Pauline Mitchell - présidente, comité des appels des consommateurs
*Directrice générale des relations avec le public et le
gouvernement
Association automobile du Canada (CAA), Centre-sud
de l'Ontario*

Whipple Steinkrauss - directeur, Loi sur les commerçants de véhicules automobiles
*Sous-ministre adjoint (retraité)
Division des pratiques commerciales
Ministère de la Consommation et du Commerce*

Représentant du gouvernement

Sue Corke
*Directrice des normes et services du marché
Ministère de la Consommation et du Commerce*

Le présent rapport est une synthèse de notre plan d'affaires pour 1997.

Pour obtenir plus de renseignements, veuillez écrire à :

M. Carl Compton
Directeur général
OMVIC
36 York Mills Road
North York, Ontario M2P 2C5

This document is also available in english.

service