

COUR DU QUÉBEC

« Division des petites créances »

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE CHICOUTIMI
LOCALITÉ DE CHICOUTIMI
« Chambre civile »

N° : 150-32-007389-105

DATE : 10 mai 2011

SOUS LA PRÉSIDENCE DU JUGE PIERRE SIMARD

FRANÇOIS MALTAIS

Demandeur

c.

CLUB CHAMBEAUX INC.

Défenderesse

JUGEMENT

[1] Huit pêcheurs, dont le demandeur François Maltais, séjournent, entre le 26 juillet 2009 et le 31 juillet 2009, sur la rivière Caniapiscau dans un camp exploité par la défenderesse, le Club Chambeaux inc.

[2] Mécontents des services fournis par la défenderesse, tous les pêcheurs de ce voyage poursuivent cette dernière dans le but d'être remboursés du coût de leur voyage.

LES PARTIES

[3] Les huit pêcheurs sont les suivants:

1. Jean Mathieu qui convient avec la défenderesse d'un voyage de pêche pour deux personnes, soit lui-même et son frère Michel.
2. Carl Bouchard qui convient également d'un voyage de pêche pour deux personnes, lui-même et sa conjointe.
3. François Maltais qui convient d'un voyage pour deux personnes, à savoir lui-même et son fils Louis-Gabriel.
4. Régis Trudel qui convient d'un voyage pour lui.
5. Clément Gilbert qui convient également d'un voyage pour lui.

[4] De son côté la défenderesse est une pourvoirie qui opère de nombreux camps de pêche dont le camp numéro 3 sur les rives de la rivière Caniapiscau.

ENCADREMENT TEMPOREL ET GÉOGRAPHIQUE

[5] Le voyage tant contesté dure du 26 au 31 juillet 2009. Les demandeurs qui proviennent de diverses parties de la province de Québec doivent se rendre par leurs propres moyens au point de rassemblement et de départ à Wabush-Labrador City. Ils sont alors pris en charge par Club Chambeaux inc. et sont transportés au camp numéro 3 en avion.

[6] C'est ainsi qu'aux dates convenues, les clients séjournent aux abords de la rivière Caniapiscau où les demandeurs et leurs accompagnateurs occupent la totalité du camp numéro 3. Ils sont regroupés par deux. Les guides sont au nombre de quatre et il y en a un d'attribué à chaque paire de clients. Parmi les quatre guides, il y a le guide chef, Michel Courtois.

[7] Essentiellement, le litige naît d'une multitude de reproches qui d'après les demandeurs ont complètement gâché leur voyage.

[8] Au retour, des protestations sont envoyées à la défenderesse. D'abord, François Maltais envoie une première lettre le 11 août 2009. Cette lettre de mécontentement est suivie le 31 août 2009 par celle de Régis Trudel qui est mandaté pour parler au nom de tous les autres: elle est destinée au président du Club Chambeaux inc. Jean-Claude Tremblay et énumère une liste d'événements malheureux tout en demandant une réparation. Régis Trudel demande un voyage gratuit dans le but d'être indemnisé de ce qu'il considère être un voyage totalement inutile.

[9] Le 27 octobre 2009, Club Chambeaux inc. accuse réception et déclare qu'il traitera la plainte. Malgré cette promesse, rien ne se passe jusqu'en janvier 2010.

[10] Le 22 janvier 2010, François Maltais, devenu impatient, envoie une lettre de mise en demeure à la défenderesse. Le 27 janvier 2010, Jean-Claude Tremblay répond à François Maltais: il nie que Club Chambeaux inc. ait fourni un mauvais service et conclut sur une offre d'escompte de 20% sur un prochain voyage.

[11] Le 16 février 2010, le directeur général du Club Chambeaux, Réal St-Gelais, fait parvenir une offre de 50% de réduction sur un prochain voyage à tous les demandeurs.

[12] Les demandeurs n'acceptent pas cette dernière offre et déposent leur procédure à la Division des petites créances. Après le dépôt des contestations, le procès est entendu les 6 et 7 janvier 2011.

LES MONTANTS RÉCLAMÉS

[13] Les montants réclamés par chacun des demandeurs sont les suivants:

1. Carl Bouchard réclame 2 876,12 \$ pour les coûts de déplacement qu'il a encourus pour se rendre à Wabush. Il réclame également 4 289,25 \$ pour le forfait pour deux personnes qu'il a convenu avec Club Chambeaux inc. Ces deux sommes totalisent 7 163,37 \$ qu'il diminue à 7 000 \$.
2. Jean Mathieu réclame un remboursement de 4 289 \$ pour le forfait et également un remboursement de 1 218,06\$ pour son transport et de 352,98 \$ pour les repas qu'il a dû prendre, sa réclamation totale étant de 5 860,04 \$.
3. François Maltais demande le remboursement de 4 289 \$ pour le coût du forfait qu'il a payé plus une somme de 700 \$ à titre de perte de jouissance, troubles, inconvénients et insécurité.

4. Régis Trudel réclame un remboursement de 2 738,05 \$ composé du prix du forfait, de frais de transport, de repas et de kilométrage. Le prix du forfait était de 1 600 \$ et le remboursement total réclamé est de 2 738,05 \$.
5. Clément Gilbert réclame un remboursement de 1 919,89 \$ dont 1 600 \$ pour le forfait du voyage et le reste en frais de transport et de repas.

LES DOCUMENTS CONTRACTUELS

[14] Les parties ont soumis de nombreux documents à caractère contractuel, soit les commandes, les factures et les dépliants publicitaires. Dans le but de permettre une bonne compréhension des obligations de la défenderesse Club Chambeaux inc., la présente section vise à résumer ces documents qui ont un impact sur le présent litige.

DÉPLIANT DESCRIPTIF DU PLAN AMÉRICAIN

[15] On y voit entre autres une affirmation à l'effet que le vin est non inclus au forfait.

LA BROCHURE POLYCHROME DU CLUB CHAMBEAUX

[16] À la page deux de ce document, on peut y lire que le séjour permettra de contempler des paysages magnifiques, de faire des pêches exceptionnelles. On y vante la chaleur de l'accueil, le personnel très compétent, l'excellence de la nourriture et les logements et équipements de premier ordre.

[17] On y mentionne même que la capture de «réels trophées» fait partie du quotidien et que les pêcheurs pourront se frotter à quatre espèces différentes: la truite mouchetée, la truite grise, le grand brochet du nord et la ouananiche. Mention est faite que l'on pourra y déguster les filets préparés par les guides lors des repas du midi sur la grève (shore lunches).

[18] À la page trois, la brochure mentionne que les guides sont sélectionnés d'après leurs compétences en navigation et leur grande expérience de pêche en rapides (sur le site Internet du Club, il est écrit: «Nos guides sont choisis pour leur connaissance du fleuve et leur expérience de pêche. Votre guide vous donnera de bons conseils sur les techniques à utiliser. Pour ceux qui sont de fervents amateurs de pêche à la mouche, le guide sera d'une importance capitale pour choisir les meilleurs endroits et les mouches appropriées.»).

[19] Toujours à la page trois de la brochure polychrome, le client lit que les embarcations sont conçues spécialement pour voguer en toute sécurité, qu'un guide accompagnera deux pêcheurs, qu'en tout temps ce guide saura où conduire les clients pour effectuer ses pêches et que, tout au long des excursions, le guide prodiguera de précieux conseils sur les techniques à utiliser.

[20] La brochure contient la représentation que le repas du soir sera accompagné d'un vin rouge ou blanc servi par la maison. Sur le site Internet, on y indique que la défenderesse fournit deux verres de vin pour les repas du soir. On se rappelle que le dépliant descriptif du plan américain annonce que le vin n'est pas inclus.

[21] En ce qui concerne les repas du midi (shore lunches), la défenderesse indique que lorsque les excursions ne permettent pas le retour au camp pour le dîner, le cuisinier préparera le lunch pour le groupe ou aussi, que le guide fera apprécier le poisson fraîchement pêché qu'il fera cuire sur place dans un abris prévu à cet effet pour les jours de pluie.

FASCICULE RECOMMANDATIONS CONSEILS PRATIQUES - RÈGLEMENTS

[22] Dans le fascicule «Recommandations Conseils pratiques – Règlements», à la page sept, des indications sont données sur les quotas qui sont permis à chacun des pêcheurs. Or, sur place, les quotas seront différents et inférieurs à l'information contenue dans ce fascicule.

[23] Toujours dans ce même document on y indique que l'hameçon triple est interdit en tout temps. Ce n'est que sur place que les pêcheurs apprennent que cette instruction est erronée.

[24] Les demandeurs ont également déposé le code de déontologie publié par la Fédération des pourvoiries dont la défenderesse est membre. L'article 7 se lit comme suit: *«Les services fournis et les prix facturés au client sont conformes à ceux convenus lors de la réservation. Toutefois, si des circonstances hors de contrôle du membre l'obligent à une modification, il offre des services de qualité au moins équivalente ou, à défaut, offre une compensation monétaire au client.»*

[25] L'article 9 stipule: *«Il prend les moyens nécessaires pour avoir un personnel entraîné, courtois et en nombre suffisant.»*

LES REPROCHES

[26] Les demandeurs reprochent au Club Chambeaux que le voyage n'a pas répondu aux spécifications mentionnées dans les brochures de publicité. Ils se plaignent de façon générale de la piètre qualité des services reçus.

[27] D'abord, le voyage commence mal. En raison d'une panne d'électricité à Wabush-Labrador City, le départ s'effectue en avant-midi au lieu de se faire en après-midi. Or, le personnel au camp numéro 3 n'en est pas avisé. Aussi, lors de l'arrivée, une chicane éclate entre le guide chef et les employés de la défenderesse qui effectuaient le transport. L'événement fut très disgracieux et augurait mal de l'atmosphère générale du reste du voyage.

[28] Le principal reproche qui ressort des pièces et des témoignages des demandeurs concerne la qualité des guides. D'abord, celui qui accompagne François Maltais ne connaît pas la pêche à la mouche. Or, celui-ci n'a comme seul équipement que celui conçu pour cette technique.

[29] À l'exception du guide chef Michel Courtois, les guides ne connaissent pas le secteur et sont incapables de conseiller sur l'utilisation des meilleurs appâts.

[30] Certains se perdent, le guide étant incapable de rejoindre le secteur de pêche attribué. Tous les pêcheurs sont privés d'une excursion au camp satellite, endroit où les pêcheurs peuvent aller tenter de capturer certaines des espèces prévues dans le dépliant publicitaire de la défenderesse.

[31] Selon les demandeurs, deux des guides avaient été engagés à la dernière minute.

[32] Il apparaît des témoignages des demandeurs que la situation a été évolutive. Les faits reprochés ne sont pas tous arrivés en même temps ni dès le départ. Cependant, ils ont créé un empoisonnement évolutif de l'atmosphère au camp numéro 3, en crescendo et qui a gâché le voyage; ce qui est accentué par des taquineries de mauvais aloi formulées par les guides.

[33] D'après l'un des clients, François Maltais, même la sécurité des pêcheurs est négligée. Son embarcation heurte, à une occasion, des rochers et il considère que sa sécurité est alors mise en danger. L'organisation du repas du midi est déficiente: il n'y avait qu'un seul abri sur tout le territoire pour les «shore lunches» qui n'ont jamais été offerts pendant tout le séjour.

[34] En ce qui concerne le camp, le congélateur pour poisson ne fonctionne pas et leurs poissons ne sont donc pas congelés.

[35] Pour revenir aux guides, toujours selon les demandeurs, ceux-ci ne portent pas leur ceinture de sauvetage, laissent les clients libres de le faire et n'ont que de faibles connaissances en mécanique.

[36] L'annulation des excursions au camp satellite est décidée par le guide chef parce que celui-ci éprouve des problèmes avec ses collègues.

[37] Par ailleurs, les clients reprochent aux guides de les avoir incités à utiliser des techniques illégales de pêche.

[38] Bref, de continuelles tensions ont existé tout au long du séjour. Le tout a culminé dans le fait que le guide chef a injurié les clients. L'atmosphère, de l'aveu même de ce dernier, était devenue très lourde.

MOTIFS DE DÉFENSE

[39] Dans sa contestation, Club Chambeaux inc. allègue avoir fourni les services spécifiés et décrits dans sa brochure. Les clients ont été transportés, nourris, guidés et ont reçu les autres services décrits.

[40] La défenderesse rappelle qu'aucune prise de poisson n'est garantie et conclut qu'il est faux que les guides n'avaient aucune expérience: elle reconnaît cependant qu'un changement dans le personnel de guides est arrivé en raison de problèmes de dernière minute.

[41] Club Chambeaux inc. reproche au client de ne pas parler des aspects positifs du voyage.

[42] Dans sa lettre du 27 janvier 2010, la défenderesse allègue que tous les guides du Club sont expérimentés mais reconnaît que certains étaient nouveaux. Elle reproche aux clients d'avoir été systématiquement mécontents et conclut en offrant un escompte de 20% sur un prochain voyage. Cette offre sera suivie par une offre de 50% du directeur St-Gelais.

[43] Elle fournit des preuves d'appréciation de clients à l'occasion d'autres séjours et lors de l'audition ajoute que nul ne peut plaider pour autrui estimant que certains des demandeurs plaident l'insatisfaction de leur invité, ce qu'elle conteste.

TÉMOIGNAGE DE MICHEL COURTOIS

[44] Ce témoignage est particulièrement crucial dans la défense de Club Chambeaux inc. Il a onze ans d'expérience et, en sa qualité de chef guide, il s'occupe des autres guides.

[45] Il confirme qu'un des congélateurs était brisé et confirme que l'annulation de l'expédition au camp satellite est attribuable aux autres guides et à leur inexpérience. Il confirme par là une partie substantielle des prétentions des demandeurs.

ANALYSE ET DÉCISION

[46] Les demandeurs sont des gens crédibles et de bonne foi. Le Tribunal conclut de leur témoignage que leur séjour a eu des carences qui résultent directement des problèmes de guides. L'expérience et l'efficacité d'un guide comme de toute personne qui fournit une prestation de travail sont sujettes à l'appréciation subjective des clients.

[47] Le niveau de satisfaction de ces derniers peut donc être très variable, dépendant de chacun des individus. Dans un cas comme celui qui nous est soumis par les parties, le Tribunal doit plutôt, dans la mesure du possible, rechercher des faits et tenter d'atteindre la meilleure objectivité possible.

[48] La meilleure approche est donc celle fondée en fonction des représentations de la défenderesse dans sa publicité. Il est clair qu'il y a eu des carences en ce qui

concerne les guides, pour leur connaissance du territoire, leur connaissance de certaines techniques spécifiques, plus particulièrement en ce qui concerne la pêche à la mouche et pour la qualité des relations avec les clients.

[49] Cette carence a été la cause directe de certains changements importants survenus pendant le séjour des demandeurs: on peut penser aux «shore lunches» qui n'ont jamais eu lieu et à l'expédition au camp satellite qui a purement et simplement été annulée.

[50] À ceci s'ajoutent certains facteurs tel le bris du congélateur et les instructions incorrectes contenues dans les dépliants publicitaires.

[51] Les demandeurs méritent d'être indemnisés pour les carences dans les services fournis par la défenderesse: il s'agit donc maintenant de déterminer cette indemnité.

[52] Tout d'abord, tous les clients n'ont pas eu affaire à tous les mêmes guides et on pourrait a priori penser que les dommages de l'un ne soient pas nécessairement les dommages de l'autre. Cependant, l'impression retirée de la preuve dans son ensemble est que le voyage en général fut perturbé pour tous. D'ailleurs, c'est de cette façon que les demandeurs ont présenté leurs demandes, ceux-ci faisant front commun et adressant systématiquement les mêmes reproches à la défenderesse.

[53] D'autre part, la défenderesse a également reconnu le caractère collectif des problèmes de ce voyage en faisant une offre uniforme aux demandeurs.

[54] Club Chambeaux inc. a offert un escompte de 20% et de 50%. À l'avis du Tribunal, ceci représentait un effort sérieux de la part de la défenderesse dans le but de respecter le code d'éthique déposé par les demandeurs. Il fut finalement refusé parce qu'il s'agissait d'un escompte sur un voyage futur. Ceci n'est pas une offre monétaire, mais, à la décharge de la défenderesse, il faut se rappeler que la première demande faite par Régis Trudel au nom de tous était un voyage pour l'année suivante.

[55] En réalité, on peut facilement comprendre que c'était un tel voyage qu'offrait la défenderesse avec cependant un tempérament sur son caractère totalement gratuit.

[56] Il faut remarquer que, au moment des premières réclamations, le bris de confiance entre les clients et la défenderesse Club Chambeaux inc. n'était pas suffisamment entamé pour juger inacceptable une indemnité en nature. Ce n'est que plus tard que le bris de confiance manifesté par les demandeurs au moment du procès est survenu.

[57] Il s'agit donc de fixer une valeur à l'indemnisation attribuable aux demandeurs. Cet exercice est totalement arbitraire car il relève d'une analyse qualitative du séjour effectué par les demandeurs et non pas quantitative.

[58] Il faut en effet tenir compte que dans un tel voyage les prises ne sont pas garanties, que le séjour en forêt fait partie des charmes du voyage et de façon générale, le Tribunal n'a pas entendu dans la preuve des demandeurs de plainte sur la qualité du logement et de la nourriture au camp. Il ne faut également pas oublier que les demandeurs ont bénéficié d'heures de pêche même si celles-ci n'ont pas été parfaitement conformes aux représentations contenues dans les brochures de la défenderesse. Un remboursement total tel que réclamé par les demandeurs est donc disproportionné et les intérêts de la justice seraient mieux servis par un remboursement partiel. À cet effet, le Tribunal usera donc de sa discrétion pour fixer l'indemnité de chacun des demandeurs au tiers du coût de leur forfait et de leur transport, sans indemnisation pour les troubles et inconvénients.

[59] En ce qui concerne le demandeur Maltais, il sera donc indemnisé du tiers de la somme de 4 289 \$, soit de 1 429,67 \$ que la défenderesse devra payer avec les intérêts à partir des procédures.

[60] Finalement, en ce qui concerne l'argument soumis par la défenderesse à l'effet que nul ne peut plaider pour autrui, il ne s'applique pas dans le présent dossier. En effet, tous et chacun des demandeurs sont ceux qui ont pris une entente contractuelle avec la défenderesse. Ce sont eux qui sont donc les détenteurs du droit de reprocher les inexécutions contractuelles qui sont prouvées contre elle.

POUR CES MOTIFS, LE TRIBUNAL:

CONDAMNE la partie défenderesse à payer au demandeur François Maltais la somme de 1 429,67 \$ avec intérêt au taux légal de 5 % l'an et l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 du Code civil du Québec à compter des procédures;

CONDAMNE la défenderesse à payer au demandeur François Maltais les frais judiciaires de 127 \$.

PIERRE SIMARD, j.c.q.

DATE D'AUDIENCE: 6 janvier 2011