

Directives pour l'établissement d'une garantie à l'intention des fabricants de produits du bois



Produit par Derek Williams

FPInnovations, Vancouver

25 Mars 2013

Introduction

- FPInnovations est constamment sollicitée par des entreprises qui veulent connaître son opinion sur ce qui pourrait avoir provoqué la « perception » de défaut d'un produit
- Toutes les entreprises ne possèdent pas une politique établie de garantie et se doivent d'en adopter une lorsque le risque de défaillance d'un produit est hors de leur contrôle
- Un énoncé de garantie bien réfléchi doit contenir des éléments spécifiques pour votre propre protection

Qui en profite?

Les fabricants de produits du bois et de produits à base de bois:

- Fenestration
- Armoires
- Menuiserie
- Revêtements de planchers

Opinion des gouvernements sur les garanties de produits

Au Canada :

- Aucun engagement du gouvernement fédéral en ce qui a trait aux garanties sur les produits du bois
- Les gouvernements des provinces ont leur propre loi sur la protection des consommateurs
- Le Guide du consommateur canadien a l'appui de différents gouvernements provinciaux

Opinion des gouvernements sur les garanties de produits (suite)

Aux États-Unis :

- Au fédéral, le *Magnuson-Moss Warranty Act* a servi de base à la *FTC* (Commission fédérale du commerce) pour la préparation d'un Guide de rédaction de garanties faciles à lire (<http://business.ftc.gov/documents/bus20--writing-readable-warranties>)
- Chaque État possède ses propres règles de garanties établissant différents niveaux de protection pour le consommateur

Qu'est-ce qu'une garantie?

- Une assurance écrite pour l'acheteur promettant la réparation ou le remplacement du produit ou d'une partie de celui-ci, lorsque nécessaire et dans une période déterminée

Qu'est-ce qu'une garantie légale?

- La garantie légale fait référence à la fabrication d'un produit selon certaines normes de qualité; elle n'est pas liée par une limite de temps

Quels sont les principaux problèmes de garantie des produits du bois?

La majorité des problèmes associés aux produits du bois sont liés à l'humidité, p. ex. une teneur en humidité (TH) trop faible ou trop élevée.

- Une TH trop faible peut entraîner un retrait excessif qui résultera en gerces/fentes, délamination des joints de colle, problèmes d'adhérence des revêtements
- Une TH trop élevée peut occasionner la déformation des planchers, différentes formes de gauchissement et des problèmes d'adhérence des revêtements

Quels sont les principaux problèmes de garantie des produits du bois? (suite)

- Délamination des joints de colle : stratification sur face, joints par entures multiples, joints de placage sur chant
- Perte de brillance ou décollement des revêtements ou apparition de petites fentes
- Gauchissement des portes d'entrée et de corridors et des larges portes d'armoire, cadres de fenêtres

**La plupart de ces problèmes sont
hors de contrôle du fabricant!**

Quels problèmes sous garantie pouvez-vous régler?

Un système d'assurance qualité bien implanté permet :

- De contrôler la teneur en humidité cible des éléments de bois lors de leur arrivée en usine, durant la fabrication et au moment de l'expédition
- De déterminer l'humidité relative ambiante de l'usine
- D'éviter d'utiliser les essences de bois plus sujettes aux gerces, c.-à-d. ayant un pourcentage inhérent au retrait/gonflement plus élevé, surtout lorsqu'une face subit une contrainte (colle) alors que l'autre est libre, p. ex. les couches d'usure des planchers en bois d'ingénierie

Quels problèmes sous garantie pouvez-vous régler? (suite)

Concevoir les produits de façon à réduire le gauchissement :

- Utiliser des composants laminés pour les rails/montants de portes afin de réduire le développement de gauchissement
- Limiter la largeur des panneaux de portes pour réduire le mouvement global de gonflement
- Appliquer un revêtement sur toutes les surfaces, particulièrement pour les applications extérieures
- Utiliser des emballages plastifiés pour contrôler la teneur en humidité durant la livraison/l'entreposage

Coûts liés à l'absence d'une protection par garantie

- Coûts juridiques pour défendre l'entreprise, lors d'une réclamation importante
- Coûts de remplacement du produit, qui pourraient inclure des frais accessoires ou collatéraux (≈ 70 K \$ + dans le cas de certains fabricants de planchers)
- La récurrence des conditions atmosphériques ambiantes résultera en réclamations répétées contre la garantie – si la cause sous-jacente du problème n'est pas réglée, celui-ci se répétera sans arrêt

Rupture de joint d'une porte extérieure

■ failure



- Exemple de recours en garantie relativement à la rupture d'un joint de colle et au revêtement

Rupture de joint de portes d'armoires de cuisine



- Légère rupture du joint causée par le rétrécissement du rail inférieur et du bâti dans différentes sections



- Importante rupture du joint là où le joint de colle a été soumis à une contrainte de rétrécissement

Structure de la garantie

Selon le Guide de rédaction de garanties faciles à lire du FTC, une garantie devrait inclure les éléments suivants :

- Ce qui est couvert par la garantie
- Ce qui n'est pas couvert par la garantie
- La période de couverture
- Les actions correctives qui seront apportées pour corriger la situation (et ce qui ne sera pas fait)
- La façon d'obtenir le service de garantie

Structure de la garantie (suite)

- Un énoncé expliquant les limites et conditions applicables à la couverture de la garantie
- Une connaissance des conséquences possibles des lois provinciales sur les exclusions de votre garantie, p. ex. le refus d'assumer les frais accessoires et collatéraux liés à la réclamation
- Un énoncé indiquant qu'il s'agit d'une garantie complète ou limitée
- Un énoncé indiquant si la garantie est appliquée au prorata

Structure de la garantie (suite)

Une garantie clairement énoncée permet au consommateur de facilement :

- Comparer les garanties des concurrents pour des produits similaires
- Trouver ce qu'il faut faire lorsque survient un problème avec le produit

Façons d'aider le consommateur

- Utiliser des titres de section informatifs et des questions pour refléter ce que le consommateur devrait savoir à propos de la couverture de la garantie
- Utiliser une structure grammaticale semblable en posant des questions sur le « pourquoi » et le « comment »
- Utiliser un style d'écriture personnalisé : nous (l'entreprise) et vous (le consommateur) plutôt qu'un ton juridique (débiteur, créancier)
- Utiliser la forme active « Vous devez conserver le reçu... »

Identifier des exemples de garanties pertinentes à votre secteur industriel

- Vérifiez les façons dont les chefs de file de votre secteur (tant au Canada qu'aux États-Unis) énoncent leurs garanties sur internet
- Comparez leurs couvertures et restrictions
- Demandez-vous : Est-ce quelque chose qui peut être appliqué à mon entreprise...? Mon système d'AQ est-il suffisant pour assurer la production de produits sans défaut et de qualité constante?

Résumé de conditions de garanties pour produits du bois non couvertes

- Fentes et gerces dans le bois ou le placage causées par une HR ambiante de moins de 35 % ou de plus de 55 % pour des périodes prolongées (on considère que <20 % est une situation extrême et hors de contrôle et susceptible d'entraîner des problèmes)
- Vieillessement naturel (altérations) du bois causé par les rayons UV
- Usure normale, abus, négligence, usage non résidentiel, installation ou entreposage et manipulation inadéquats
- Utilisation inadéquate de produits nettoyants, vadrouilles humides sur les planchers

Meilleures pratiques

- Fournir des conseils d'entretien et de soin avec la garantie, en insistant sur l'importance des niveaux d'humidité relative de la maison
- S'assurer que le consommateur enregistre sa garantie auprès de vous de manière à connaître la date d'installation et qui est propriétaire du produit si la garantie n'est applicable qu'au propriétaire original
- Indiquer, dans la couverture de garantie, qu'il vous revient de décider si le produit défectueux sera réparé ou remplacé

Meilleures pratiques (suite)

- Réduire la période de garantie lors d'utilisations commerciales
- Indiquer une période de temps (jours) correspondant à votre temps de réponse pour examiner une réclamation
- Fournir des limites mesurables pour tout défaut de gauchissement et indiquer comment ces défauts seront mesurés (il existe des normes d'industrie pour le gauchissement de portes)
- Dans le cas de portes extérieures, indiquer clairement les besoins pour un surplomb adéquat
- Discuter avec un avocat au sujet des exclusions pour dommages accessoires ou collatéraux pour les provinces ou les États ou vous souhaitez faire affaire

Exemples de problèmes de garanties répertoriés pas FPIinnovations

Planchers :

- Délamination des planchers et apparition de gerces au-dessus de sources de chaleur
- Plancher posé sur un sous-plancher de béton pas assez sec

Fenestration :

- Enduit d'intérieur appliqué pour une utilisation extérieure
- Portes entreposées durant plusieurs mois dans un stationnement souterrain non chauffé, résultant en bout de ligne en portes gauchies
- Portes d'entrée haut de gamme dont le bas a été coupé pour permettre à la porte de s'emboîter dans l'ouverture.

Armoires :

- Délamination de la bande de chant
- Écoulement d'eau survenant dans un nouveau bâtiment et abîmant du revêtement

Conditions intérieures excessivement sèches comme source de problèmes

- Une HR excessivement faible résulte d'un manque d'humidification de l'air intérieur ambiant; cette affirmation peut être appuyée par de nombreuses données couramment accessibles sur le web
- On peut consulter les données de la station météorologique la plus près de la résidence du consommateur pour connaître l'HR ambiante et les valeurs de température pour les dates concernées sur la page web *Archives nationales d'information et de données climatologiques* d'Environnement Canada ou consulter les *Normes et moyennes climatiques au Canada 1971-2000* pour les valeurs mensuelles d'HR et de température pour le lieu en question

Conditions intérieures excessivement sèches comme source de problèmes (suite)

- Ces valeurs s'appliquent à des conditions d'extérieur
- L'air qui pénètre à l'intérieur des résidences sans l'aide d'un système d'humidification contiendra la même quantité d'humidité absolue mais l'HR diminuera à mesure que l'air est chauffé jusqu'à 20 °C
- Un diagramme psychrométrique est utilisé pour déterminer quelle devrait être l'HR résultante
- Une série de valeurs typiques pour l'HR intérieure est disponible dans le tableau suivant

Conditions intérieures excessivement sèches comme source de problèmes (suite)

Température extérieure °C	Température intérieure °C	HR intérieure %
-15	20	5
-10	20	5
-5	20	10
0	20	17
5	20	18

Toutes les valeurs d'HR intérieure sont très en-dessous des valeurs acceptables d'HR; en fait, elles se situent dans la zone de valeurs excessivement faibles.

Température trop élevée des planchers radiants

Cette affirmation est difficile à prouver puisqu'elle implique le réglage de la température du système de chauffage par...

- Des bandes pouvant être insérées sous le plancher et qui afficheront différentes couleurs en situation de surchauffe (disons au-dessus de 85 °F).

...Il existe un besoin pour un meilleur système permettant de démontrer la surchauffe du plancher

Tendances européennes pour les garanties sur les produits du bois d'extérieur

- Aucune garantie n'est fournie gratuitement pour les produits du bois d'extérieur (fenêtres)
- Les garanties doivent être payées au moment de l'achat du produit
- Une garantie est offerte par les fabricants de produits de finition seulement si le revêtement a été appliqué dans un environnement contrôlé (usine)
- Le coût de la garantie varie selon l'exposition du produit et la durée de la période de garantie
- En fonction de leur emplacement, différentes fenêtres de la même maison pourraient avoir des coûts de garantie différents (exposition au nord plutôt qu'au sud)
- La garantie comprend des visites périodiques par un inspecteur pour s'assurer de l'état des fenêtres et, si nécessaire, réparer le revêtement

Questions et réponses

Merci!

Pour de plus amples renseignements, communiquer avec :

- Torsten Lihra 418 781-6729, torsten.lihra@fpinnovations.ca
- Ric Ptak 780 413-9031, ric.ptak@fpinnovations.ca