

COUR SUPÉRIEURE

(Action collective)

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE MONTRÉAL

N° : 500-06-001172-218

DATE : 4 juillet 2023

SOUS LA PRÉSIDENTE DE L'HONORABLE CHRISTIAN IMMER, J.C.S.

OLIVIER PHANOR

Demandeur

c.

CROISIÈRES AML INC.

Défenderesse

JUGEMENT

Approbation d'une entente de règlement, des
honoraires de l'avocat du groupe et de l'avis d'approbation
(581 et 590 et suivants, C.p.c.)

[1] Une entente de règlement (l'« Entente ») est intervenue entre le représentant et ses avocats d'une part, et de Croisières AML inc. (« AML ») d'autre part, après que l'institution d'une action collective ait été autorisée et qu'une déclaration introductive d'instance ait été déposée.

[2] Cette entente prévoit le règlement de la réclamation des membres du groupe et le versement d'honoraires au cabinet Lambert Avocats en sus du montant des sommes à verser aux membres.

[3] Pour les motifs qui suivent, le Tribunal approuve la transaction et les honoraires.

ANALYSE

[4] Le Tribunal résumera d'abord (1) la chronologie des procédures, puis examinera (2) si le règlement proposé est juste, raisonnable et équitable pour l'ensemble des membres du groupe et s'il doit être approuvé et (3) si les honoraires des avocats du groupe sont justes et raisonnables.

1. Chronologie des procédures

[5] Phanor dépose sa demande d'autorisation en novembre 2021.

[6] Il s'en prend à une pratique d'AML. Selon lui, AML réclamerait, dans le cas de réservation en ligne, des frais de réservation et dans certains cas de pourboire en sus du prix annoncé initialement, pour 4 croisières incluses dans les « Forfaits de Noël 2021 », soit des croisières-brunch ou souper-croisière de Noël. Phanor a acheté des billets pour un de ces forfaits en ligne et s'est fait charger des frais de réservation et de pourboire.

[7] Phanor recherche parmi les conclusions qu'AML soit condamnée à payer à chacun des membres du Groupe un montant à titre de dommages-intérêts équivalent aux frais de réservation et au pourboire qu'ils ont dû payer, taxes en sus avec intérêt au taux légal majoré de l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 du C.c.Q., calculé à compter de la date de signification de la présente demande. Il demande aussi qu'AML soit condamnée au paiement de dommages punitifs.

[8] Or, dès l'institution de la demande d'autorisation, AML rembourse les frais de réservation et les frais de pourboire pour les forfaits de Noël 2021.

[9] AML dépose une demande de preuve additionnelle cherchant à déposer une déclaration sous serment relatant ses pratiques et les modifications qui y ont été apportées. Lors de l'audience, il y a un débat quant à l'étendue des pratiques que Phanor attaque. Après discussions, le demandeur se résout à modifier sa demande pour autorisation pour éviter toute ambiguïté quant à la portée de sa demande. Le débat sur la demande de preuve appropriée est alors suspendu pour permettre la présentation d'une demande de modification¹.

[10] Phanor dépose alors sa demande de modification. Il n'y a plus d'ambiguïté que Phanor attaque systématiquement la pratique de charger des frais de réservation pour la période visée, et pas seulement pour les forfaits de Noël 2021.

[11] Cette demande de modification est finalement accueillie, ainsi que la demande de preuve additionnelle, mais dans ce cas, seulement en partie.² Phanor demande dans le cadre de la contestation la permission d'interroger le déclarant. Le soussigné autorise un

¹ Voir procès-verbal du 30 mars 2022.

² Voir procès verbal du 14 avril 2022.

interrogatoire, mais seulement par écrit.³ Des questions sont formulées et des réponses sont fournies par AML.

[12] Le Tribunal entend finalement la demande d'autorisation et l'accueille (« Jugement d'autorisation »)⁴.

[13] Notant que la réclamation de Phanor pour dommages compensatoires pour sa réclamation personnelle est devenue sans objet vu le remboursement, le Tribunal reconnaît néanmoins dans son jugement que Phanor présente une d'action cause défendable en ce qui a trait aux dommages punitifs qui pourraient lui être octroyés en vertu de la *Loi sur la protection du consommateur*.⁵ Il accueille donc la demande d'autorisation.

[14] Le groupe autorisé est le suivant :

Tous les consommateurs qui, depuis le 29 novembre 2018, ont acheté en ligne un billet pour un service offert par Croisières AML inc. et ont payé au moment de leur achat, en sus du tarif, des frais de réservation ou un pourboire.

[15] Les parties proposent alors des avis aux membres ainsi qu'un mode de publication. Le Tribunal les approuve.⁶ Plus d'une centaine de membres s'excluent.

[16] Des discussions de règlement sont alors menées par les parties et une entente de règlement intervient entre le représentant et la défenderesse.

[17] Les parties présentent une *Demande conjointe pour approbation des avis aux membres aux fins de l'approbation d'une transaction* que le Tribunal accueille (le « Jugement sur les avis de préapprobation »)⁷.

[18] Le mode de publication et le plan de notification de l'Avis de préapprobation et le Formulaire d'exclusion annexés au Jugement sur les avis de préapprobation ainsi que l'Entente.

[19] Comme le lui commande le Jugement sur les Avis de préapprobation, AML transmet les avis aux membres et fait rapport au Tribunal du nombre de personnes à qui l'avis a été envoyé par courriel et du nombre de courriels envoyés pour lesquels elle a reçu un avis de "non remis" : AML a reçu une notification que 1 196 personnes n'auraient pas reçu l'avis de pré-approbation, soit 0,87% des personnes à qui l'avis a été envoyé⁸.

³ *Id.*

⁴ *Phanor c. Croisières AML inc.*, 2023 QCCS 3358.

⁵ RLRQ, c. P-40.1.

⁶ *Phanor c. Croisières AML inc.*, 2022 QCCS 4241.

⁷ *Phanor c. Croisières AML inc.*, 2023 QCCS 904.

⁸ Courriel transmis au Tribunal par les avocats d'AML le 3 mai 2023.

[20] Tout membre qui désirait s'exclure de l'action collective et de l'application de l'Entente devait transmettre un avis écrit confirmant leur intention de s'exclure du Groupe de la manière prévue dans les Avis de pré-approbation et dans le Formulaire d'exclusion. 17 membres ont choisi de s'exclure.⁹

[21] L'audience sur l'approbation a été tenue le 16 mai 2023. Le jugement d'autorisation accordait un délai jusqu'au 11 mai 2023 à tout membre pour s'opposer à l'approbation par le Tribunal de l'entente de règlement selon la manière prévue dans les Avis de pré-approbation. Trois personnes se sont opposées et ont transmis les motifs de leur objection. Elles n'étaient pas présentes lors de l'audience.

[22] Le Fonds d'aide aux actions collectives ne s'est pas opposé. Vu qu'aucun montant global n'est versé et qu'il n'y avait pas de date d'expiration pour utiliser le crédit, tous ont convenu qu'un éventuel jugement de clôture ne s'imposait pas.

2. La transaction est-elle juste, raisonnable et équitable pour l'ensemble des membres du groupe et doit-elle être approuvée?

2.1 Principes applicables

[23] En vertu de l'article 590 C.p.c., le Tribunal doit approuver une transaction si elle est juste et équitable et si elle répond aux meilleurs intérêts des membres qui seront liés par cette transaction.

[24] Comme l'a récemment rappelé le juge Mark Schrager écrivant pour la Cour d'appel, citant les propos du juge Daniel Dumais de la Cour supérieure, le Tribunal doit « garder à l'esprit les grands principes et objectifs sous-jacents aux actions collectives, soupeser les avantages et inconvénients du règlement, de même que les concessions réciproques, les risques d'un procès et les coûts à encourir »¹⁰. Le juge Schrager explique que « l'évaluation du caractère juste et raisonnable de la transaction s'articule souvent autour des critères suivants »¹¹:

- Les probabilités de succès du recours;
- L'importance et la nature de la preuve administrée;
- Les modalités, termes et conditions de la transaction;
- La recommandation des avocats et leur expérience;

⁹ Pièce A-4.

¹⁰ *A.B. c. Clercs de Saint-Viateur du Canada*, 2023 QCCA 527, par. 34 [« A.B. »], citant *Association québécoise de lutte contre la pollution atmosphérique c. Groupe Volkswagen du Canada inc.*, 2022 QCCS 2186, par

¹¹ *Id.*

- Le coût anticipé et la durée probable du litige;
- Le cas échéant, la recommandation d'une tierce personne neutre;
- La nature et le nombre d'objections à la transaction;
- La bonne foi des parties et l'absence de collusion

[25] Plusieurs jugements s'appuyant sur le jugement de principe rendu par le juge de la Cour supérieure, Donald Bisson, dans *Schneider*¹² considèrent deux facteurs additionnels : l'accord du représentant et le nombre d'exclusions.

[26] Ces critères ne sont pas cumulatifs et doivent plutôt être appréciés et pondérés dans leur ensemble. Selon les principes directeurs de la procédure civile, les règlements doivent être favorisés. Ces règlements comportent nécessairement des compromis de part et d'autre¹³. On ne recherche pas la perfection, mais l'approbation sera refusée si des motifs graves et sérieux le justifient¹⁴. Le Tribunal considère, à l'instar du juge Lukasz Granosik que « la bonne foi des parties et l'absence de collusion » constitue plutôt un critère qui doit être satisfait dans tous les cas, puisque la collusion vicie toute entente. Il « s'agirait donc d'une condition *sine qua non* de la validité de la transaction envisagée »¹⁵.

2.2 Étude des critères

[27] En l'instance, il n'y a pas de recommandation d'une tierce personne neutre. Évidemment, le représentant est d'accord en l'instance. Ces facteurs ne seront pas discutés plus à fond. Qu'en est-il des autres facteurs?

2.2.1 Les probabilités de succès du recours

[28] Lors de l'autorisation, le Tribunal a résumé les allégations de Phanor comme suit et il se permet donc de reproduire ce résumé au nom de l'efficacité:

[16] Phanor allègue qu'AML offre des services d'expédition de Zodiac, des croisières en tous genres, des tours d'hélicoptère et des soupes-croisières à partir de plusieurs villes et régions du Québec. Elle annonce ces forfaits sur son site web et il est possible d'acheter ces billets en ligne, par téléphone ou à la billetterie.

¹² *Schneider (Succession de Schneider) c. Centre d'hébergement et de soins de longue durée Herron inc.*, 2021 QCCS 1808, lesquels ont depuis été suivis dans de nombreuses décisions, dont par le soussigné dans *Y. c. Servites de Marie de Québec*, 2021 QCCS 2712, *F. c. Frères du Sacré-Coeur*, 2021 QCCS 3621, *Martin-Bale c. Lowe's Companies Canada*, 2022 QCCS 1951 et dans *Iitzkovitz c. Air Canada*, 2022 QCCS 4686.

¹³ *Abihira c. Stubhub inc.*, 2019 QCCS 5659, par. 20.

¹⁴ *Option Consommateurs c. Fédération des caisses Desjardins du Québec*, 2011 QCCS 4841, par. 23 à 27.

¹⁵ *MacDuff c. Vacances Sunwing inc.*, 2023 QCCS 343, par. 16; permission d'appeler accordée: *MacDuff c. Vacances Sunwing inc.*, 2023 QCCA 476.

[17] Si la personne intéressée opte pour l'achat en ligne, des frais de 2\$ sont imposés; si elle choisit de procéder par achat par téléphone, les frais sont portés à 4\$. Aucun frais n'est imposé pour l'achat en personne à la billetterie. Or, Phanor explique qu'il n'y a pas de possibilité d'acheter les billets en ligne et de les ramasser à la billetterie. Ainsi, de façon concrète, tout achat en ligne entraîne des frais de réservation et donc il est « vraisemblable » qu'aucun billet en ligne n'a été vendu sans que des frais de réservation soient appliqués.

[18] En anticipation du temps des Fêtes 2021, AML offrait des forfaits soupers-croisières et croisières-brunch. Captures d'écran et vidéos à l'appui, Phanor explique la succession d'écrans au terme de laquelle une personne achète des billets en ligne pour ces forfaits.

[19] Pour les forfaits Super-croisière de Noël au large et Souper-croisière de Noël – ruban rouge, les étapes de la navigation sur le site web s'enchaînent comme suit :

19.1. Sur un premier écran, plusieurs forfaits sont offerts dont ces deux forfaits. Ils sont affichés avec des prix de 114,99\$ et 164,99\$ respectivement. La personne a ensuite le choix de cliquer sur « Acheter mes billets » ou sur « En savoir plus »

19.2. Si elle appuie sur « En savoir plus », un tableau apparaît avec la mention « tarif unique » indiquant un prix de 114,99\$ ou 164,99\$ selon le forfait choisi. Au bas se trouve la mention suivante : « horaires et tarifs sujets à changement sans préavis ». Elle a alors le choix de cliquer sur une puce « Acheter mes billets ».

19.3. Si elle appuie sur « Acheter mes billets » dans l'un ou l'autre des scénarios indiqués ci-dessus, elle doit ensuite sélectionner le nombre de personnes (et leur catégorie d'âge) et choisir la date de sa croisière.

19.4. Ensuite, un écran portant le titre « Réservation » apparaît qui contient un relevé intitulé « Votre commande ». Les « frais de réservation » ainsi que des « frais de pourboire » y sont mentionnés pour la première fois.

- Pour le forfait Souper Croisière de Noël au large, le tarif de deux billets de 229,98\$ (2 x 114,99\$) est majoré de 4,00\$ au titre de frais de réservation (2 x 2\$) et de 20,12\$ (2 x 10,06\$) au titre de frais de pourboire.
- Pour le forfait Souper croisière de Noël – Ruban rouge, le tarif de deux billets de 229,98\$ (2 x 114,99\$) est majoré de 4,00\$ (2 x 2\$) au titre de frais de réservation et de 32,72\$ (2 x 16,36\$) au titre de frais de pourboire.

19.5. La personne doit alors remplir les champs relatifs à ses renseignements personnels et son mode de paiement et appuyer sur la puce « Payer ».

[20] Pour les forfaits Croisière brunch de Noël et Croisière brunch de Noël – Ruban rouge, les renseignements fournis sont quelque peu différents.

20.1. Sur un premier écran, ces deux forfaits sont affichés, mais sans prix. La personne a ensuite le choix de cliquer sur « Acheter mes billets » ou sur « En savoir plus ».

20.2. Si elle appuie sur « En savoir plus », un tableau apparaît avec la mention « tarif unique ». Trois catégories de prix sont offertes selon l'âge. Au bas se trouve la mention suivante : « Taxes, frais de réservation téléphonique (4\$/personne) et surcharge de carburant (si applicable) en sus. Service inclus. » Elle a alors le choix de cliquer sur une puce « Acheter mes billets ».

20.3. Si elle appuie sur « Acheter mes billets » dans l'un ou l'autre des scénarios indiqués ci-dessus, le même processus doit être suivi que celui expliqué ci-dessus. C'est là qu'apparaissent pour la première fois des « frais de réservation de 2\$ ». La personne doit alors remplir les champs relatifs à ses renseignements personnels et son mode de paiement et appuyer sur la puce « Payer ».

[21] Il argumente que le *modus operandi* d'AML viole la LPC, en ce que:

21.1. A exigé pour un bien ou un service un prix supérieur à celui qui est annoncé (art. 224c) LPC). Les frais de réservation et de pourboire sont obligatoires et ils doivent donc être affichés. La façon de procéder d'AML constitue une pratique qualifiée par les tribunaux comme une décomposition de prix.

21.2. A fait une représentation fausse ou trompeuse aux consommateurs en divulguant un prix incomplet qui n'inclut pas les frais de réservation et les frais de pourboire, ayant de ce fait également passé sous silence un fait important (art. 219 et 228 LPC).

21.3. A agi sans se soucier des conséquences de ses représentations fausses ou trompeuses, notamment en ce qu'elle a systématiquement annoncé en ligne des prix qui ne représentent pas la réalité et a négligé et néglige toujours de modifier sa pratique.

[22] Or, comme AML l'explique dans sa demande de preuve additionnelle, et comme Phanor l'admet dans sa Demande modifiée, dès le 3 décembre 2021, AML rembourse tous les frais de réservation, les frais de pourboire et les taxes afférentes à toutes les personnes ayant acheté un des quatre forfaits mentionnés ci-dessus. Phanor a donc reçu 27,72\$.

[23] Phanor allègue toutefois que AML n'a pas remboursé les frais de réservation payés par les clients de AML dans le passé et qui n'étaient pas divulgués dans le premier prix annoncé. Il relate l'expérience de deux autres personnes, en septembre 2020 et août 2021 qui auraient payé des frais de réservation de 2\$ en sus du prix annoncé. Il n'est plus en mesure de fournir des captures d'écran du prix annoncé, mais indique que même au moment d'instituer la Demande, le prix affiché ne faisait toujours pas état des frais de réservation de 2\$ par billet sur le premier écran où il apparaît.

[24] Il est d'avis que le comportement d'AML justifie une condamnation au paiement de dommages punitifs. Aux paragraphes 69 et suivants de la Demande, il allègue qu'AML adopte « une attitude laxiste, passive ou même un comportement d'ignorance, d'insouciance ou de négligence sérieuse à l'égard de leurs droits, en omettant de préciser les éléments essentiels du contrat ». Il affirme que ce comportement est répréhensible vu qu'AML accueille 600 000 passagers par année et que les sommes ainsi perçues sont substantielles.

[29] Quelles sont donc les probabilités de succès de ce recours?

[30] Notons d'abord que la cause d'action relative aux frais de pourboires était vouée à l'échec puisque la situation ne s'est posée qu'au temps des Fêtes 2021 et que tous les pourboires ont été remboursés.

[31] Quant aux frais de réservation, plusieurs actions collectives ont été réglées pour des pratiques similaires avant qu'un tribunal n'ait tranché le mérite de la demande au fond. Or, Phanor souligne que, récemment, la juge Karen Rogers dans *Union des consommateurs*¹⁶ a rejeté une demande portant sur une pratique qui prévoit l'ajout de charges ou de surcharges après que le prix ait été annoncé. Le soussigné dans *Pacius* vient tout juste de passer en revue les implications de cette décision¹⁷, raisonnement qui s'applique *mutatis mutandis* au présent dossier. AML ajoute dans son plan d'argumentation qu'elle n'avait pas à inclure les frais de réservation sur la première page de navigation puisque les clients qui les achètent en billetterie plutôt qu'en ligne ne les paient pas. C'est donc, selon elle, un service distinct et optionnel. Par ailleurs, l'administration du système de réservation en ligne implique l'intervention manuelle des employés n'étant pas automatisée, ce qui justifie le frais.

[32] Il n'y a pas lieu de discuter plus longuement le mérite de ces considérations. Il suffit de dire que le jugement *Union des Consommateurs* et les arguments soulevés par AML illustrent que le recours formulé en l'instance pour les fins des Frais n'était pas gagné d'avance.

[33] Cela étant, les frais de réservation, à la hauteur de 150% (3\$ plutôt que 2\$) sont crédités.

¹⁶ *Union des consommateurs c. Air Canada*, 2022 QCCS 4254.

¹⁷ *Pacius c. Stockx*, 2023 QCCS 1984.

[34] Quant aux dommages punitifs, pour avoir gain de cause, le membre doit démontrer, d'abord, que la *LPC* s'applique et, ensuite, que les conditions pour l'octroi de tels dommages tel qu'exposé par la Cour suprême du Canada dans *Time Inc.* sont remplies¹⁸. Ainsi, « les dommages-intérêts punitifs prévus par l'art. 272 L.p.c. seront octroyés en conformité avec l'art. 1621 C.c.Q., dans un objectif de prévention pour décourager la répétition de comportements indésirables »¹⁹. Le tribunal saisi doit « étudier l'ensemble du comportement du commerçant lors de la violation et après celle-ci avant d'accorder des dommages-intérêts punitifs »²⁰. La preuve devra donc être faite qu'il y a eu « violations intentionnelles, malveillantes ou vexatoires » ou de « la conduite marquée d'ignorance, d'insouciance ou de négligence sérieuse de la part des commerçants ou fabricants à l'égard de leurs obligations et des droits du consommateur »²¹. Comme l'indique la Cour Suprême toujours dans *Time*, la « condamnation à des dommages-intérêts punitifs est fondée d'abord sur le principe de la dissuasion et vise à décourager la répétition d'un comportement semblable, autant par l'individu fautif que dans la société »²².

[35] En l'instance, AML a immédiatement sur signification de la demande d'autorisation remboursé les frais de réservation et de pourboire pour les forfaits Noël 2021. Elle a assez rapidement modifié sa pratique d'affichage des prix en ligne lors de la refonte de son service de réservation en ligne. Aussi, un règlement est assez rapidement intervenu.

[36] Il y avait donc des risques importants que des dommages punitifs ne soient pas accordés dans un jugement au fond en l'instance.

[37] Cette analyse démontre donc que l'analyse du facteur relatif aux probabilités de succès du recours penche résolument en faveur de l'approbation de la transaction.

2.2.2 L'importance et la nature de la preuve administrée et le coût anticipé et la durée probable du litige

[38] Le dossier, s'il se rendait à procès, ne serait pas d'une grande complexité. L'action étant autorisée et la déclaration introductive d'instance signifiée, les parties en étaient à la constitution et à la communication de la preuve avant l'instruction. Éventuellement, il y aurait eu procès au fond. Les coûts associés à tout cela dépasseraient largement le montant des honoraires qui seront versés à l'Avocat du groupe et dont il sera question dans la deuxième partie de ce jugement.

[39] Ce facteur pèse donc aussi en faveur de l'approbation.

¹⁸ *Richard v. Time Inc.*, 2012 SCC 8 (CanLII), [2012] 1 SCR 265.

¹⁹ *Id.*, par. 180.

²⁰ *Id.*

²¹ *Id.*

²² *Id.*, par. 155.

2.2.3 Les modalités, termes et conditions de la Transaction, les objections et les exclusions

[40] Au risque de redite, dès la signification de la demande d'autorisation, AML a remboursé les frais de réservation et de pourboire pour les forfaits Noël 2021.

[41] Selon ses explications, AML, à la suite de la modification du module de réservation, ne facture plus aucun frais de réservation aux clients qui achètent des billets ou forfaits sur son site internet ou par téléphone, et ce depuis le 1^{er} novembre 2022.

[42] À cela vient s'ajouter, par l'Entente, les droits suivants :

- 42.1. Chaque membre admissible aura le droit de recevoir une indemnité sous la forme d'un crédit de \$3,00 pour chaque achat de billet ou de forfait sur le site internet d'AML;
- 42.2. Un code unique sera envoyé à l'adresse électronique connue;
- 42.3. Ce code pourra être utilisé en tout temps après le 30 novembre 2023 (cette date étant dictée par des modifications qui sont présentement apportées au site); les crédits n'ont pas de date d'expiration;
- 42.4. Les crédits accordés sont cessibles et transférables. Ils peuvent être jumelés ou combinés à toute promotion et tout rabais;
- 42.5. AML acquittera les coûts d'administration des réclamations et des coûts de publication, en sus de la valeur de l'indemnisation aux membres; et
- 42.6. La défenderesse acquittera les honoraires de l'Avocat du Groupe, en sus de la valeur de l'indemnisation aux membres;

[43] Le règlement contraint les membres à faire des concessions:

- 43.1. Le versement se fait par voie de crédit, et non par remboursement. Ainsi, si la personne n'achète pas d'autre billet ou forfait ou de livret électronique, elle ne pourra bénéficier du crédit.
- 43.2. Aucun dommage punitif ne sera versé.

[44] Ce sont d'ailleurs ces concessions qui sont à l'origine des objections formulées par trois personnes. Le Tribunal en cite les extraits pertinents²³ :

- 44.1. Un client vivant en Belgique explique : « Étant résident étranger, je souhaite que l'indemnité soit payée sur mon compte plutôt qu'en coupon n'ayant pas le projet de réaliser une croisière AML à moyenne échéance. Tous les frais (y

²³ Pièce A-4.

compris bancaires) revenant à AML. »

44.2. Un client vivant à Montréal avance: « Je m'oppose au mauvais règlement. Il n'y a aucun avantage au règlement pour la majorité des membres du recours. Je suggère un remboursement ou bien un don à un organisme de charité. Sinon le recours est seulement à l'avantage des avocats et de AML.

44.3. Un autre client vivant à Montréal fait savoir: « Ne souhaitant plus faire affaire avec AML, je ne souhaite pas recevoir le crédit total sous forme de Code unique à dépenser sur leur plateforme, mais qu'ils me reviennent directement sans contrainte de devoir les dépenser à nouveau chez CROISIÈRES AML INC.»

[45] 17 personnes se sont aussi exclues du règlement. Cela s'inscrit toutefois dans une tendance lourde dans ce dossier. Lorsque les avis ont été expédiés dans la foulée du Jugement d'autorisation, plus de 100 demandes d'exclusion ont été transmises au greffe, souvent à grands frais puisque certaines personnes envoyaient leur formulaire d'exclusion rempli par courrier recommandé, parfois en provenance de pays étranger. Ainsi, le Tribunal ne peut voir dans les 13 personnes s'étant exclues une illustration d'une insatisfaction par rapport au règlement. Ainsi l'exclusion est probablement plus justement le reflet d'une méfiance face aux conséquences négatives que ces procédures pourraient avoir sur elles et d'un désir de ne pas être impliquée de quelque façon.

[46] Les tribunaux invitent les juges approbateurs à faire preuve de « vigilance particulière »²⁴ ou « accrue »²⁵ quant à l'appréciation des critères lorsque le règlement donne droit à un crédit et non un remboursement. Cela n'empêche qu'ils peuvent être approuvés. Dans *Picard*, le juge Donald Bisson recense plusieurs jugements qui homologuent des transactions par lesquelles les membres recevaient une indemnité sous forme de crédits applicables à une prochaine transaction avec une défenderesse²⁶.

[47] Le juge Martin F. *Holcman*²⁷, soulignant que les règlements procurant des coupons ou crédits puissent être source de controverse, propose d'examiner les facteurs d'analyse suivants avant d'approuver de tels règlements :

52.1. The individual value of the settlement: When the individual value of the settlement is low, it is often impractical or too costly to issue cheques or proceed with Interac transfers. In such cases, a coupon may be preferable to a cy-près payment which would not directly benefit class members.

52.2. The possibility to choose other compensation or to transfer the voucher: Courts are more likely to approve coupon settlements where the agreement

²⁴ *Harvey c. Arctic Cat Inc.*, 2021 QCCS 3404, par. 56.

²⁵ *Abishira c. Stubhub inc.*, 2020 QCCS 2593, par. 37.

²⁶ *Picard c. Ironman Canada inc.*, 2022 QCCS 2218, par. 56.

²⁷ *Holcman c. Restaurant Brands International inc.*, 2022 QCCS 3428, par. 52.

provides that members may choose between coupons and other compensation, or when the coupon is transferable.

52.3. The value of the coupon in proportion to the cost of redeeming it: When the good or service offered requires a subjectively important investment, some members may be indirectly forced to forego their compensation due to lack of financial means. On the other hand, when the settlement consists of a free item without further obligation or a rebate on a product or service that class members already use, credits may be the best way to automatically compensate members.

52.4. The likelihood that the coupons will be redeemed: Voucher settlement may be particularly problematic when access to compensation requires that customers purchase goods or services that may not be needed in the immediate future. As such, the frequency and recurrence of the commercial relationship between defendant and class members may be an important factor to consider. One must also be wary of forcing customers to re-establish a long-term commercial relationship that the customer may now consider objectionable as a result of the complained-about practice.

52.5. Restrictions or conditions that apply: The easier it is to use the credit, coupon, or voucher, the likelier it will be that the settlement will be approved. Coupon settlements that place undue restrictions or too short a time frame for the redemption of class member compensation should be frowned upon. When compensation requires a purchase or travelling to defendant's establishment, the number and geographical availability of these locations or the possibility of conducting remote transactions is an important factor.

52.6. A change of practice: A coupon settlement may be considered more appropriate when the settlement is accompanied by an undertaking by the defendant to change the commercial practice which gave rise to the class action.

52.7. The obligation to provide a report on the implementation of the settlement: The undertaking to provide the court with a detailed report on the redemption rate is considered to be illustrative of class counsel's intent to ensure that as many members as possible will redeem their coupon. This will especially be the case when the report is presented prior to the approval of class counsel fees.

52.8. Financial means of the defendant: When compensation to class members is deferred, the court must be satisfied that the defendant will be able to honour the coupon or voucher when it is presented.

[48] En appliquant ces facteurs, et en tenant compte de la déclaration sous serment déposée par le président-directeur général d'AML Yann Hamel, le Tribunal retient ce qui suit :

48.1. Il y a eu modification de la pratique sous-jacente.

48.2. AML n'a pas la possibilité d'effectuer un remboursement sur la carte de

crédit de tous les membres. Par ailleurs, transmettre des chèques entraînerait un coût démesuré, vu les coûts de préparation, d'impression et d'envoi de chèques et la somme modique du remboursement.

- 48.3. Certaines croisières ou excursions ont une valeur de moins de 50\$. Donc, le montant de \$3,00, bien que faible, n'est pas insignifiant. Par ailleurs, si une personne a acheté plusieurs billets, elle a droit à un crédit pour chaque billet. Ces crédits sont cumulables et ils sont cessibles rendant le crédit d'autant plus attrayant.
- 48.4. La clientèle d'AML est caractérisée par une forte « récurrence » (*repeat business*). Au cours des années 2021 et 2022, années que l'on peut considérer atypiques vu la pandémie de COVID, le taux de récurrence était de 47,5%. Sur 5 ans, il grimpe à 72%.
- 48.5. Évidemment, une partie non négligeable de la clientèle est tributaire de personnes en vacances au Québec et ces personnes n'y reviendront vraisemblablement pas. Cela étant, AML est à monter un livret électronique sur l'histoire et la géographie des régions bordant le fleuve Saint-Laurent. Un de ces livrets sera voué à la région montréalaise et l'autre à celle de Québec. Le crédit pourra servir à l'acquérir. Le livret n'était pas prêt au moment de l'audience, malgré que la déclaration sous serment de Yann Hamel indique qu'« AML a créé à l'occasion de la Transaction un livret électronique ». À l'audience, il a donc été décidé qu'un plan soit fourni au Tribunal pour qu'il se rassure sur les démarches liées à la préparation de ce livret. À la lecture du plan qui a été transmis, le Tribunal voit que le travail progresse et il peut concevoir que ce document soit d'intérêt pour des membres. Il n'est toutefois pas rassurant de lire dans l'envoi des avocats lors de la transmission du plan que « le contenu sera finalisé au cours des prochains mois ». Il s'impose que ce document soit prêt de façon contemporaine au 30 novembre 2023, date à partir de laquelle le crédit peut être utilisé.
- 48.6. Rien ne montre qu'AML qui est en activité depuis 50 ans ne sera pas en mesure d'honorer le crédit.

[49] Pour ces motifs, et malgré les objections formulées, le Tribunal estime que les modalités, termes et conditions de la transaction militent en faveur de l'approbation.

2.2.4 La recommandation des avocats et leur expérience

[50] L'Avocat du groupe atteste avoir piloté une vingtaine d'actions collectives dans les dernières années. Il avance n'avoir « aucune hésitation à recommander l'Entente ». Les avocats de la partie défenderesse, également hautement qualifiés dans le domaine, appuient et recommandent ce règlement.

[51] La recommandation des avocats et leur expérience est donc un facteur qui pèse en faveur de l'approbation.

2.2.5 La bonne foi des parties et l'absence de collusion

[52] Rien n'indique qu'il y aurait un enjeu à ce niveau.

2.2.6 Conclusion

[53] Tel que déjà indiqué, les règlements doivent être favorisés et l'approbation ne sera refusée que si des motifs graves et sérieux le justifient. Il ressort de l'étude de chacun des critères qu'aucun ne milite contre l'approbation. Vu l'enjeu somme toute limité, une fois la réclamation du pourboire écarté, et étant conscient que tout règlement est le produit de compromis de part et d'autre, le Tribunal conclut que la transaction est juste, raisonnable et équitable pour l'ensemble des membres du groupe et doit être approuvée.

3. Les honoraires des avocats du groupe sont-ils justes et raisonnables

[54] En vertu de l'article 593 C.p.c., il appartient au Tribunal d'approuver les honoraires et les déboursés auxquels les avocats du demandeur ont droit.

[55] En l'instance, dans le cadre du règlement, il a été convenu qu'une somme de 100 000\$, taxes en sus, serait versée à l'Avocat du groupe. De plus, les débours seront également payés par AML jusqu'à concurrence de \$2,000 sur présentation de pièces justificatives.

[56] Une convention d'honoraires est intervenue entre le représentant et l'Avocat du groupe. Elle prévoit le paiement d'honoraires extrajudiciaires de 30 % des sommes recouvrées au bénéfice des membres, taxes en sus, ainsi que le remboursement des débours encourus.²⁸ En cas d'échec de l'action collective, l'Avocat du Groupe ne recevra aucun paiement. Le taux horaire de Me Jimmy Ernst Jr. Lague-Lambert est de 500\$ alors que celui des avocats juniors de son bureau est de 250\$.

[57] Le juge Schrager, écrivant pour la Cour d'appel, explique ce qui doit guider les tribunaux lorsqu'ils sont appelés à approuver des honoraires²⁹:

57.1. La convention d'honoraires bénéficie d'une présomption de validité et ne peut être écartée que si son application n'est pas juste et raisonnable pour les membres « dans les circonstances de la transaction examinée ». Elle ne lie pas le juge.³⁰

57.2. L'art. 102 du *Code de déontologie* fournit une liste de facteurs non

²⁸ Pièce A-5.

²⁹ *A.B. c. Clercs de Saint-Viateur du Canada*, 2023 QCCA 527.

³⁰ *Id.*, par. 51.

exhaustive pour juger de la justesse et de la raisonnable des honoraires³¹.

- 57.3. La « fourchette » des pourcentages jugés raisonnables par les tribunaux se situe normalement entre 15 % à 33 % du fonds de règlement³².
- 57.4. Chaque cas en est un d'espèce. Il n'y a pas de formule magique qui peut en tout temps et en toute situation garantir que les honoraires seront raisonnables au final.
- 57.5. Le modèle du facteur multiplicateur, ou approche-multiplicateur consiste à calculer le nombre d'heures travaillées, multiplié par le taux horaire et un multiplicateur prenant en compte le risque encouru par les avocats. La norme adoptée en Cour supérieure en matière de facteur multiplicateur oscille entre 2 et 3, mais cela ne signifie pas qu'un multiplicateur supérieur à cette norme justifie nécessairement une réduction des honoraires³³.

[58] Ayant mis en place ces éléments, le juge Schrager explique :

[64] (...) Pour éviter cet écueil, le processus d'analyse devrait débiter par l'évaluation de tous les autres critères prévus dans le Code de déontologie et la prise en compte du risque assumé par les avocats. Si on en arrive à la conclusion que le montant (pas le pourcentage) d'honoraires payable est raisonnable, l'analyse peut s'arrêter dans l'exercice de la discrétion du juge. Par contre, si le montant d'honoraires semble déraisonnable, il convient dès lors de prendre en compte les heures consacrées au dossier et d'appliquer un facteur multiplicateur pour ajuster le montant des honoraires pour que celui-ci devienne raisonnable.

[59] Examinons donc d'abord la convention d'honoraires. Rappelons qu'après le dépôt de la demande d'autorisation, AML a remboursé les frais de pourboire et de réservation pour les forfaits Noël 2021. Cela était nécessairement en réponse aux procédures entreprises et donc des efforts de l'Avocat du groupe. Par ailleurs, la pratique d'AML qui est attaquée a été modifiée et depuis novembre 2022, aucun frais de réservation n'étant plus facturé. Cela, en soi, a une valeur. Outre ces bénéfices indirects, le recouvrement maximal estimé en vertu de l'Entente, si chaque membre ne réclamait que le coût d'un seul billet, serait de 414,717\$. Cela représente, incluant le paiement des honoraires, 19,4%.

[60] Si l'on part plutôt du principe qu'un nombre proportionnel au taux de récurrence sur une moyenne de 5 ans (72%) fera usage du crédit pour un seul billet par membre, la valeur des crédits utilisés serait d'environ \$293,000 auquel il faut ajouter le montant des honoraires de \$100,000 payés en sus. Ainsi, les honoraires recherchés de 100 000\$ représenteraient 25,4% de la somme recouvrée. Si l'on tient compte que chaque membre

³¹ *Id.*, par. 52-53.

³² *Id.*, par. 58.

³³ *Id.*, par. 59 et 62.

a acheté deux billets, le montant d'honoraires recherchés ne correspondrait plus qu'à 12,7% du montant total des crédits versés.

[61] Selon ces hypothèses, le pourcentage escompté est donc en deçà du pourcentage convenu et il se trouve dans la fourchette établie par les tribunaux.

[62] Par ailleurs, les honoraires sont-ils justes et raisonnables? Il faut à ce propos passer en revue les critères énoncés à l'article 102 du *Code de déontologie des avocats*³⁴ qui se lisent comme suit :

- 1° l'expérience;
- 2° le temps et l'effort requis et consacrés à l'affaire;
- 3° la difficulté de l'affaire;
- 4° l'importance de l'affaire pour le client;
- 5° la responsabilité assumée;
- 6° la prestation de services professionnels inhabituels ou exigeant une compétence particulière ou une célérité exceptionnelle;
- 7° le résultat obtenu;
- 8° les honoraires prévus par la loi ou les règlements;
- 9° les débours, honoraires, commissions, ristournes, frais ou autres avantages qui sont ou seront payés par un tiers relativement au mandat que lui a confié le client.

[63] Le Tribunal estime que oui.

[64] Me Jimmy Ernst Jr Laguë-Lambert est un avocat d'expérience en matière d'action collective plaidant régulièrement devant les tribunaux. Mener une action collective en demande exige certes une compétence particulière, mais ne fait pas appel, sauf circonstances exceptionnelles qui ne sont pas présentes en l'instance, à la prestation de services professionnel inhabituels ni à une grande célérité. Cela étant dit, le dossier a progressé à un bon rythme. L'affaire n'est pas difficile, mais elle n'est pas routinière non plus. Les avocats du groupe ont assumé un grand risque puisqu'ils ne recevaient des honoraires que s'ils avaient gain de cause. Le jugement précité de la juge Rogers dans *Union des consommateurs* illustre les risques inhérents à un tel arrangement.

[65] Si l'on examine le temps et l'effort requis et consacrés à l'affaire, on remarque que, selon les feuilles de temps remplies par les avocats du groupe, le temps inscrit représente

³⁴ RLRQ, c. B-1, r. 3.1.

120 918\$³⁵. Le Tribunal a examiné ces feuilles de temps. Pour certaines activités, les heures inscrites semblent démesurées pour accomplir des tâches qui, compte tenu de l'expérience et du taux horaire des avocats impliqués, devraient requérir des heures bien moindres. Il faut toutefois noter que ces feuilles de temps ne comprennent pas le temps consacré à la préparation de la demande conjointe pour approbation des avis et à la préparation et à la présentation de la demande pour approbation de l'entente de règlement et du plan d'argumentation y afférent.

[66] Cette étude des critères de l'article 102 du *Code de déontologie des avocats* permet au Tribunal de conclure que les honoraires sont justes et raisonnables puisqu'ils sont justifiés par les circonstances et proportionnés aux services professionnels rendus.

[67] Vu ce qui précède et vu les enseignements du juge Schrager, l'analyse doit s'arrêter là et il n'y a pas lieu de recourir au facteur multiplicatif. De toute façon, ce facteur aurait été inférieur à 1.

[68] Évidemment, il faudra attendre au moins une année sinon plus pour savoir exactement combien de personnes auront fait usage du crédit. Vu, le montant limité, somme toute, des honoraires, le Tribunal estime qu'il n'y a pas lieu de déferer la finalisation de l'approbation des honoraires à une détermination plus précise³⁶.

[69] Dans les circonstances du présent dossier, vu la convention d'honoraires, vu le résultat obtenu, vu le changement de pratique annoncée, vu la valeur somme toute restreinte de l'enjeu et du règlement, et vu que les honoraires sont payés par la défenderesse en sus des crédits, le Tribunal approuve dès maintenant le paiement des honoraires et des déboursés plus taxes.

4. L'avis de jugement

[70] Le Tribunal a révisé le projet d'avis d'approbation produit au soutien de la demande d'approbation, versions française et anglaise,³⁷ et il les juge conformes. Il en ordonne donc la diffusion.

PAR CES MOTIFS, LE TRIBUNAL :

[71] **ACCUEILLE** la présente Demande pour approbation de l'entente de règlement, des honoraires de l'avocat du groupe et de l'avis d'approbation;

[72] **APPROUVE** l'Entente de règlement, jointe comme annexe F au jugement rendu le 24 mars 2023, dans son intégralité conformément à l'article 590 du Code de procédure civile;

³⁵ Pièce A-6.

³⁶ Les faits du dossier se démarquent de ceux qui étaient présents dans les dossiers *Daunais c. Honda Canada inc.*, 2022 QCCS 2485 et *MacDuff c. Vacances Sunwing inc.*, 2023 QCCS 343

³⁷ Pièce A-7.

[73] **DÉCLARE** que l'Entente de règlement est raisonnable, équitable, adéquate et dans le meilleur intérêt des membres du Groupe;

[74] **DÉCLARE** que l'Entente de règlement constitue une transaction au sens des articles 2631 et suivants du Code civil du Québec, obligeant et liant toutes les parties et tous les membres du Groupe qui ne se sont pas exclus avant l'expiration du délai d'exclusion;

[75] **ORDONNE** aux parties et aux membres du Groupe, sauf ceux exclus conformément à l'Entente de règlement et au présent jugement, de se conformer aux termes et conditions de l'Entente de règlement;

[76] **DÉCLARE** que le demandeur, ainsi que tous les membres du Groupe, sauf ceux exclus conformément à l'Entente de règlement et au présent jugement, donnent quittance à la défenderesse conformément au paragraphe XI de l'Entente de règlement;

[77] **ORDONNE** la diffusion d'un avis conforme à la pièce A-7 au soutien de la Demande pour approbation de l'entente de règlement, des honoraires de l'avocat du groupe et de l'avis d'approbation;

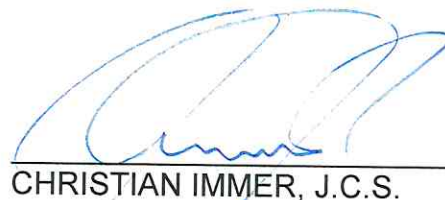
[78] **DÉCLARE** que le Tribunal demeurera saisi du dossier pour toute question pouvant être soulevée par les parties en lien avec l'application de l'Entente de règlement;

[79] **APPROUVE** les honoraires de l'Avocat du Groupe au montant de 100 000 \$, taxes en sus;

[80] **ORDONNE** à la défenderesse de verser à l'Avocat du Groupe ses honoraires et ses débours, de la manière prévue dans l'Entente de règlement;

[81] **DISPENSE** les parties de faire une demande de jugement de clôture;

[82] **LE TOUT**, sans frais.



CHRISTIAN IMMER, J.C.S.

Me Jimmy Ernst Jr Laguë-Lambert
Me Benjamin Polifort
Me Loran-Antuan King
LAMBERT AVOCAT INC.
Avocats du demandeur

Me Vincent Rochette
Me Clara Morissette
NORTON ROSE FULBRIGHT CANADA S.E.N.C.R.L., S.R.L. / LLP
Avocats de la défenderesse

Date d'audience : 16 mai 2023, information additionnelle fournie par la défenderesse
le 30 juin 2023