

CANADA

PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE MONTRÉAL

NO: 500-06-000460-093

COUR SUPÉRIEURE
Recours collectifs

YVES BOYER, résidant et domicilié au 61 de la Promenade à Pincourt, district de Beauharnois, province de Québec, J7V 9C2

DEMANDEUR

AGENCE MÉTROPOLITAINE DE TRANSPORT, personne morale constituée en vertu de la *Loi sur l'Agence Métropolitaine de transport*, L.R.Q., chapitre A-7.02 ayant son siège social au 500 Place d'Armes, bureau 2525, dans les cité et district de Montréal, province de Québec, H2Y 2W2

DÉFENDERESSE

**REQUÊTE INTRODUCTIVE D'INSTANCE
RECOURS COLLECTIF**

À L'HONORABLE JUGE ANDRÉ PRÉVOST, J.C.S., LE DEMANDEUR YVES BOYER EXPOSE RESPECTUEUSEMENT CE QUI SUIT :

1. Le demandeur a obtenu l'autorisation d'exercer un recours collectif pour le compte des groupes composés des personnes physiques décrites ci-après :

« Toute personne détentrice d'une carte TRAIN ou TRAM au cours des mois de janvier et/ou février 2009, et ayant utilisé le service de train de banlieue de l'Agence Métropolitaine de Transport (AMT) sur la ligne Deux-Montagnes aux heures de pointe, soit entre 6h00 à 9h00 et entre 16h00 et 19h00, en semaine »

« Toute personne détentrice d'une carte TRAIN ou TRAM au cours des mois de janvier et/ou février 2009, et ayant utilisé le train de banlieue de l'Agence Métropolitaine de Transport (AMT) sur la ligne Dorion-Rigaud aux heures de pointe, soit entre 6h00 à 9h00 et entre 16h00 et 19h00, en semaine. »

2. Les membres sont répartis dans deux groupes composés d'approximativement 44 300 personnes en 2009, en baisse d'approximativement 46 800 personnes en 2008, le tout tel qu'il appert de la page 40 du rapport annuel 2009 de l'AMT, dont copie est communiquée comme pièce P-1 (ci-après les Membres);
3. Les Membres utilisent le train de banlieue pour se rendre et revenir de leur travail;

LE CONTRAT

4. En guise de confirmation de la transaction d'achat des titres de transport mensuels pendant la période visée, l'AMT émettait un reçu pour la recharge d'une carte Opus, ou une carte magnétique mensuelle, le tout tel qu'il appert des reçus et cartes du demandeur communiqués en liasse comme pièce P-2;
5. L'endos de la carte magnétique mensuelle contenait la mention suivante :

« La carte mensuelle TRAM constitue pour le détenteur un titre de transport valide lorsqu'elle est utilisée conformément aux instructions et à la réglementation de l'AMT.

Pendant le mois indiqué au recto, ce titre de transport donne accès uniquement pour la zone (1 à 4) inclusivement, aux services de transport par train, par métro (...).

La carte mensuelle TRAM confère à un seul usager à la fois le privilège d'utilisation des réseaux de transports et n'est pas remboursable »

tel qu'il appert de la pièce P-2;
6. L'endos de la carte Opus rechargeable contient la mention suivante :

« Cette carte à puce est utilisable sur l'un ou l'autre des réseaux de transport en commun des organismes participants lorsqu'elle contient un titre de transport valide conformément à la réglementation applicable »

tel qu'il appert d'une copie de ladite carte Opus rechargeable, communiquée comme pièce P-3;
7. Le *Règlement relatif aux titres de transport métropolitain et aux titres pour l'utilisation des stationnements métropolitains tarifés* est mis à jour de temps à autre par l'AMT;
8. La version 6.15 du règlement en question a été adoptée en décembre 2008, et est entrée en vigueur le 1^{er} janvier 2009, tel qu'il appert d'une copie dudit règlement communiquée comme pièce P-4;

9. Le contrat en l'instance en est un d'adhésion et, dans la mesure où les Membres sont des individus qui achètent ce titre pour leurs besoins personnels, il est également de consommation;
10. Le service offert par l'AMT et dont il est question dans le cadre de la présente affaire est un service de trains de banlieue;
11. Les trains de banlieue, typiquement, servent de navette aux travailleurs et étudiants entre la banlieue et la ville;
12. Les trains de banlieue fonctionnent donc principalement aux heures de pointes, au cours desquelles un certain nombre de départs est prévu;
13. L'AMT élabore et met à la disposition des Membres les horaires de ses trains, tel qu'il appert desdits horaires dont copies sont communiquées en liasse comme pièce P-5;
14. Lorsque les Membres acquièrent leurs titres de transport, ils s'attendent à obtenir le service annoncé;
15. D'ailleurs, pour organiser et prévoir leurs déplacements quotidiens, les Membres consultent les horaires des trains soit sur le Web, sur des feuillets imprimés et/ou en gare;
16. L'AMT reconnaît l'importance que revêt la ponctualité pour les Membres dans son propre rapport annuel 2008, tel qu'il appert dudit rapport annuel, dont copie est communiquée comme pièce P-6 (page 13):

« La principale préoccupation des usagers des transports collectifs est de savoir s'ils arriveront à l'heure voulue à destination. »

LA FAUTE ET LES DOMMAGES

17. En janvier et février 2009, les trains de l'AMT ont accusé des retards importants et récurrents sur les lignes Deux-Montagnes et Dorion-Rigaud;
18. La ponctualité des trains de l'AMT sur la ligne Deux-Montagnes pour ces deux mois a été de 92.8% et 88.8% respectivement, tel qu'il appert du rapport colligé par l'AMT et dont copie est communiquée comme pièce P-7;
19. En comparaison, sur la ligne Deux-Montagnes, la ponctualité moyenne pour les années 2006 à 2008 était de 98.8% (P-7);

20. Sur la ligne Dorion-Rigaud, la ponctualité en janvier et février 2009 a été de 82,6% et 90,3% respectivement (P-7);
21. En comparaison, sur la ligne Dorion-Rigaud, la ponctualité moyenne des années 2006 à 2008 était de 95.8% (P-7);
22. Ainsi, pour chacune des deux lignes, l'écart entre les taux de ponctualité moyen des mois de janvier et février 2009 et ceux des trois années précédentes est de 5%;
23. Aussi subtiles puissent-ils sembler, de tels écarts ont eu comme conséquences les dommages collectifs suivants :
 - a) Attentes répétées et prolongées;
 - b) Retards au travail le matin;
 - c) Rendez-vous spécifiques manqués au travail le matin;
 - d) Rendez-vous manqués aux activités personnelles en fin de journée;
 - e) Réorganisations fréquentes du plan de transport (vers le taxi, la voiture, ou l'autobus) causées par le non respect par l'AMT des horaires annoncés;
 - f) Agressivité et tension sur les quais et dans les wagons en conséquence de la fréquence et de l'importance des retards;
24. Ces dommages sont corroborés par les documents suivants :
 - Courriels des membres reçus par les procureurs soussignés avant le jugement d'autorisation, communiqués en liasse comme pièce **P-8**;
 - Reportages de divers médias écrits dont copies sont communiquées en liasse comme pièce **P-9**;
25. Les courriels P-8, contiennent des témoignages qui reprennent pour l'essentiel les dommages invoqués par le demandeur au paragraphe 21;
26. Les reportages P-9 contiennent par ailleurs des citations de représentants de l'AMT à l'effet que la situation était inacceptable, et que les retards étaient tels que l'AMT s'en excusait publiquement;

L'INDEMNISATION PARTIELLE

27. Le 11 février 2009, alors que la requête en autorisation du présent recours collectif lui avait été signifiée, l'AMT a offert aux Membres une compensation financière sous la forme d'une réduction de 50% sur le titre mensuel de mars 2009, le tout tel qu'il appert du communiqué de l'AMT dont copie est communiquée comme pièce **P-10**;
28. Selon le communiqué P-10, cette compensation était offerte *pour les inconvénients subis par les Membres depuis le début de l'année*;
29. Or les retards et les dommages occasionnés par ces retards ont perduré au moins jusqu'à la fin de la période visée par le présent recours, soit le 28 février 2009;
30. L'offre de compensation de l'AMT, aussi intéressante qu'elle puisse avoir paru, était insuffisante, d'une part parce qu'elle n'offrait aux Membres qu'un mois de compensation pour deux mois de troubles et inconvénients;
31. Cette offre était également insuffisante parce qu'elle ne proposait pas de compenser la diminution de valeur du prix payé pour les titres de transport des mois de janvier et février 2009;
32. Enfin, elle était insuffisante parce qu'elle n'a pas été conçue de manière à favoriser la possibilité pour les Membres de s'en prévaloir, tel qu'il appert notamment des documents suivants :
 - *Fiche technique - mécanisme de compensation* dont copie est communiquée comme pièce **P-11**;
 - *Avis à la clientèle* daté du 17 février 2009, dont copie est communiquée comme pièce **P-12**;
 - *Avis à la clientèle* daté du 23 février 2009, dont copie est communiquée comme pièce **P-13**;
 - Article du quotidien 24 Heures daté du 2 mars 2009 intitulé *AMT : Impossible d'être remboursé*, dont copie est communiquée comme pièce **P-14**;
33. Le demandeur Yves Boyer souligne par ailleurs que l'AMT n'a pas pris le temps, ou cru bon de le consulter ou de consulter ses procureurs soussignés afin de discuter des mesures et mécanismes de compensation qui auraient pu être suffisants et adéquats, alors que lesdits procureurs pouvaient représenter efficacement le Groupe dans le cadre de telles discussions;

34. Malgré l'insuffisance et les carences organisationnelles de ce programme de compensation, 29 040 Membres se sont prévalus de cette indemnisation partielle, tel qu'il appert du tableau confectionné par l'AMT et dont copie est communiquée comme pièce P-15;

DEPUIS L'AUTORISATION

35. À la suite du jugement autorisant le présent recours collectif, 376 personnes ont communiqué avec les procureurs soussignés;
36. Sur ces 376 personnes, 375 se sont montrées en faveur du présent recours; la liste des 375 personnes en question est communiquée sous pli confidentiel comme pièce P-16;
37. Une seule de ces 376 personnes a choisi de s'exclure du présent recours, par lettre communiquée au greffe;

LES DOMMAGES RÉCLAMÉS

38. En considération de ce qui précède, les clients de l'AMT membres du groupe sont en droit de réclamer :
 - a. Pour chacun des membres des groupes, des dommages-intérêts équivalant à 50 % du prix des titres de transport mensuels payés pour les mois de janvier et/ou février 2009;
 - b. Pour chacun des membres des groupes, des dommages-intérêts pour troubles et inconvénients de 100 \$ pour chacun des mois de janvier et/ou février 2009;

L'AMT

39. L'AMT est une agence gouvernementale à vocation métropolitaine, et relève de la Ministre des transports (P-1, page 44);
40. Cette société est l'unique prestataire du service de train de banlieue dans la région métropolitaine de Montréal;
41. La mission de l'AMT est l'accroissement des services de transports collectifs afin d'améliorer l'efficacité des déplacements des personnes dans la région métropolitaine de Montréal (P-1, page 1)

42. L'AMT est la seule entité responsable de voir à ce que, et faire en sorte que, ses revenus et ses moyens soient suffisants pour remplir sa mission et respecter ses engagements;

POUR CES MOTIFS, PLAISE À LA COUR :

ACCUEILLIR l'action en recours collectif du demandeur Yves Boyer et des membres du groupe;

CONDAMNER la défenderesse à verser aux membres des groupes les dommages-intérêts suivants :

- a) Pour chacun des membres des groupes, des dommages-intérêts équivalant à 50 % du prix des titres de transports mensuels payés pour les mois de janvier et/ou février 2009;
- b) Pour chacun des membres des groupes, des dommages-intérêts pour troubles et inconvénients de 100 \$ pour chacun des mois de janvier et/ou février 2009;

FIXER le montant de tout autre préjudice;

ORDONNER le recouvrement collectif de ces sommes;

CONDAMNER la défenderesse à payer les intérêts sur ces sommes, plus l'indemnité additionnelle prévue par la loi et ce, à compter de la date du dépôt de la requête pour autorisation;

LE TOUT avec dépens, y compris les frais d'experts et d'avis.

MONTREAL, LE 27 JANVIER 2010


SYLVESTRE, FAFARD, PAINCHAUD

Procurers des Membres