

COUR SUPÉRIEURE
(Chambre des actions collectives)

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE LABELLE

N° : 560-06-007195-225

DATE : 27 novembre 2025

SOUS LA PRÉSIDENTE DE : L'HONORABLE SYLVAIN LUSSIER, J.C.S.

MICHELLE PIGEON

Demanderesse

c.

**TÉLÉBEC, SOCIÉTÉ EN COMMANDITE
ET
CABLEVISION DU NORD DE QUÉBEC INC.**

Défenderesses

JUGEMENT SUR OBJECTIONS

LE CONTEXTE

[1] Le 3 février 2022, le Tribunal autorisait l'exercice d'une action collective au nom du groupe défini comme suit :

« Toutes les personnes physiques, sauf un commerçant qui a conclu un contrat aux fins de son commerce, dont la tarification mensuelle pour le service de téléphonie filaire, d'Internet ou de télévision a été modifiée unilatéralement par la défenderesse Télébec, société en commandite ou par la défenderesse Câblevision du Nord du Québec inc. et qui ont été avisées de cette ou de ces modifications dans une ou plusieurs factures mensuelles, à un moment entre le 12 décembre 2015 et la date de publication des avis;

(« Sous-groupe Consommateurs »)

-et-

Toutes les personnes morales de droit privé dont la tarification mensuelle pour le service de téléphonie filaire, d'Internet ou de télévision a été modifiée unilatéralement par la défenderesse Télébec, société en commandite ou par la défenderesse Câblevision du Nord du Québec inc. et qui ont été avisées de cette ou de ces modifications dans une ou plusieurs factures mensuelles, à un moment entre le 12 décembre 2015 et la date de publication des avis;

(« Sous-groupe Personnes morales »)

[2] Télébec offre ses services dans les régions de l'Abitibi-Témiscamingue, de la Côte-Nord, de la Gaspésie, des Laurentides, de la Mauricie, de la Montérégie et du Nord du Québec, à l'exclusion de la région de Montréal et des autres régions du Québec.

[3] Câblevision offre ses services dans les régions de l'Abitibi-Témiscamingue, de Lanaudière, de la Montérégie, des Laurentides, de la Mauricie et de l'Outaouais, à l'exclusion de la région de Montréal et des autres régions du Québec

[4] Les deux défenderesses sont des filiales à part entière de Bell Canada.

[5] La demande introductive d'instance fut déposée le 3 mai 2022.

[6] Le 6 octobre 2022, le Tribunal approuvait l'avis aux membres et le plan de diffusion qui prévoyait la publication des avis entre le 15 octobre et le 15 novembre 2022, et fixait le délai d'exclusion au 15 décembre 2022.

[7] Plusieurs interrogatoires ont eu lieu, dont ceux de représentants des défenderesses.

[8] Le 23 août 2023, en prévision de l'interrogatoire au préalable des représentants de Télébec et de Cablevision, trente-et-une demandes de pré-engagements ont été formulées par les avocats de Mme Pigeon. Télébec et Cablevision ont répondu en partie à ces demandes et ont formulé différentes objections.

[9] Le 23 octobre 2023, l'interrogatoire d'une représentante de Télébec, Mme Lina Lemieux, a eu lieu, durant lequel vingt-huit demandes d'engagements ont été formulées, incluant une demande visant à réitérer les pré-engagements non satisfaits.

[10] Le 24 octobre 2023, l'interrogatoire d'un représentant de Cablevision, M. Marc-André Sévigny, a eu lieu, durant lequel vingt demandes d'engagements ont été formulées, incluant une demande visant à réitérer les pré-engagements non satisfaits.

[11] Le 8 février 2024, Télébec et Cablevision ont répondu en partie à ces demandes et ont formulé différentes objections.

[12] Les parties ont regroupé ces objections en catégories permettant d'en disposer plus facilement.

[13] La demanderesse a classifié ses demandes en les catégories suivantes :

- Étendue des modifications tarifaires visées par l'action collective autorisée;
- Documents pour déterminer le cadre contractuel entre les défenderesses et les membres;
- Documents pour décider de l'octroi de dommages punitifs;
- Documents pour la quantification des dommages collectifs et des dommages punitifs;
- Demandes pour obtenir des informations sur le fonctionnement interne des défenderesses;

[14] Télébec et Cablevision soumettent que les objections formulées par Télébec et Cablevision doivent être accueillies pour les motifs suivants :

- Cote A : Ces demandes ne revêtent aucune pertinence au débat alors qu'elles visent à obtenir des renseignements sans lien rationnel avec la période temporelle visée par l'action collective;
- Cote B : Ces demandes ne revêtent aucune pertinence au débat alors qu'elles visent à obtenir des renseignements sur des augmentations tarifaires non-visées par l'action collective;
- Cote C : Ces demandes visent à obtenir des renseignements sans aucune pertinence avec les enjeux en litige et sont ainsi abusives;
- Cote D : Ces demandes visent à obtenir des informations et documents dont la divulgation pourrait compromettre des intérêts légitimes importants;
- Cote E : Ces demandes visent à obtenir une opinion de la part d'un témoin idoine;
- Cote F : Cette demande vise à obtenir une réponse hypothétique du témoin;
- Cote G : Ces demandes sont sans objet, alors qu'aucun document n'existe en réponse à celles-ci, et que les demandes ont fait l'objet d'une réponse par les témoins;

- Cote H : Ces demandes visent à obtenir des documents et informations visant des entités tierces parties à l'instance.

[15] Les défenderesses ont déposé au soutien de leurs prétentions une déclaration sous serment de monsieur Kenneth Chavarria, Directeur, Finance auprès de Bell Canada¹.

[16] Cette déclaration fait valoir que plusieurs des documents et de l'information demandés sont traités de façon confidentielle par Télébec et Cablevision et sont sensibles du point de vue commercial et concurrentiel. Télébec et Cablevision traitent ces documents et informations comme étant stratégiques et ne divulguent jamais de données ou d'information à cet égard à des tiers ou publiquement. Ces documents et informations ne sont accessibles qu'à seulement un nombre limité de personnes, soit celles qui ont besoin de consulter l'information pour la réalisation de leurs tâches et fonctions eu égard aux affaires comptables et financières de Télébec et de Cablevision².

[17] Elle fait également valoir qu'il est virtuellement impossible pour Télébec et Cablevision de récupérer et revoir toutes les analyses budgétaires, prévisions financières, notes de rencontres, mémos internes et rapports financiers relatifs à sa tarification, qui peuvent se trouver dans différents documents ou sous différentes formes à travers le temps. La collecte et la consolidation de ces documents et informations nécessiteraient l'investissement de ressources humaines et technologiques importantes dont le coût est inconnu, mais serait vraisemblablement très onéreux³.

QUESTION EN LITIGE

[18] Les objections sont-elles bien fondées?

ANALYSE

A. Principes généraux applicables aux interrogatoires au préalable et aux demandes d'engagement formulées à cette occasion

[19] Le législateur a établi à l'article 228 du *Code de procédure civile* que les objections soulevant la pertinence sont tranchées au fond et que le témoin interrogé au préalable doit répondre à la question posée :

228. Les parties peuvent, avant la tenue de l'interrogatoire, soumettre à un juge les objections qu'elles anticipent afin que celui-ci en décide ou leur donne des directives pour la conduite de l'interrogatoire.

¹ En date du 11 septembre 2024.

² Paragr. 20, à titre d'exemple.

³ Au paragr. 21.

Si les objections soulevées pendant l'interrogatoire portent sur le fait que la personne interrogée ne peut être contrainte ou sur les droits fondamentaux ou encore sur une question soulevant un intérêt légitime important, cette personne peut alors s'abstenir de répondre. Ces objections doivent être présentées au tribunal dans les cinq jours pour qu'il en décide.

Les autres objections, notamment celles portant sur la pertinence, n'empêchent pas la poursuite de l'interrogatoire, le témoin étant tenu de répondre. Ces objections sont notées pour être décidées lors de l'instruction, à moins qu'elles ne puissent être soumises au tribunal pour qu'il en décide sur-le-champ.

[20] La Cour d'appel a rappelé en termes non équivoques la portée de ces dispositions dans l'arrêt *Procureur général du Canada c. Signature on the Saint-Laurent Group* ⁴:

[10] Ainsi, la règle est simple : le témoin ne peut refuser de répondre à une question, sauf dans les rares cas mentionnés au deuxième alinéa de cet article. Comme la Cour le souligne dans *Groupe Hexagone* : « [l']article 228 C.p.c. fait clairement la distinction entre, d'une part, les objections portant sur la non-contrainabilité de la personne interrogée, sur les droits fondamentaux ou encore sur une question soulevant un "intérêt légitime important" et, d'autre part, les autres objections, notamment celles portant sur la pertinence ». Lorsque l'objection porte sur la pertinence, les objections sont notées et sont tranchées par le juge saisi du fond, lequel est habituellement mieux placé pour en décider à la lumière de l'ensemble de la preuve. L'expérience montre d'ailleurs qu'un grand nombre de telles objections deviennent caduques et sont tout simplement abandonnées une fois rendues au fond.

[21] Certaines exceptions s'appliquent néanmoins bien que limitées :

[11] Il est vrai que dans certains rares cas – bien plus rares qu'on peut le penser, une fois la règle bien comprise et appliquée –, la personne interrogée pourra légitimement refuser de répondre lorsque, par exemple, la question sera à la fois à ce point non pertinente au litige, onéreuse ou dilatoire que les conséquences d'y répondre s'apparenteraient à un abus de droit. L'intervention du tribunal s'imposerait alors afin de reconnaître le droit de ne pas répondre à la question.

[22] Un fait est pertinent s'il a un lien de connexité avec la demande ou la défense, s'il contribue à en établir le bien-fondé ou à réfuter la position de la partie adverse⁵. La notion de pertinence doit, en tout état de cause, s'apprécier de façon large et permettre la communication d'éléments de preuve susceptibles de faire progresser le débat⁶.

⁴ 2024 QCCA 538.

⁵ *Corp. McKesson Canada c. Losier*, 2004 CanLII 9409 (QC CA), au paragr. 23.

⁶ *Pétrolière Impériale c. Jacques*, 2014 CSC 66, paragr. 28; *Ravary c. Fonds mutuels CI inc.*, 2018 QCCA 606, paragr. 59.

[23] La Cour suprême a rappelé l'importance de la pertinence dans l'arrêt *Pétrolière Impériale c. Jacques*⁷ :

« [31] Cette obligation de pertinence empêche les parties de se livrer à une « recherche à l'aveuglette ». Elle permet d'éviter que le bon déroulement de l'instance soit ralenti, compliqué ou même compromis par l'introduction d'éléments inutiles pour établir l'existence des droits invoqués (voir Royer et Lavallée, p. 487; Marseille, p. 1 et 21). En ce sens, la règle de la pertinence représente une règle d'équilibre procédural qui tend à assurer l'efficacité du processus judiciaire, tout en facilitant la quête de la vérité. »

[24] Cet arrêt fut rendu dans le cadre d'une action collective et les principes qu'il énonce ont été repris dans ce même cadre⁸.

[25] La cour a donc refusé des demandes sur des sujets qui « dépassent clairement le cadre du litige »⁹, ou sont superflues¹⁰.

[26] Comme l'écrit le juge Martin F. Sheehan dans *Mihoubi c. Priceline.com*¹¹:

[12] D'une part, dans le cadre du processus d'autorisation, le groupe a été défini, les questions communes et les conclusions ont été identifiées. Ce filtre judiciaire préalable sert de guide au Tribunal et l'aide à cerner le litige et à s'assurer que la demande s'inscrit à l'intérieur du cadre de l'action collective.

[27] Par ailleurs, la confidentialité n'est pas un motif d'objection à la communication d'information pertinente au litige. À moins que cette confidentialité ne soit basée sur un droit fondamental tel le droit au secret professionnel, le droit à la dignité ou au respect de la vie privée, ou sur un intérêt légitime important, tel le secret des affaires et, dans un tel cas, que l'importance de ce secret soit démontrée et que l'information ne soit pas pertinente au débat entre les parties, il n'y a pas lieu de priver la Cour d'une information utile à la recherche de la vérité. Comme l'écrivait récemment la juge Jannick Perreault¹²:

[34] Outre les privilèges génériques, les immunités d'intérêt public et les diverses immunités législatives, il est rare que le caractère intrinsèquement ou de facto confidentiel d'un renseignement ou que la promesse de confidentialité faite par une personne à une autre fasse obstacle à la divulgation judiciaire d'une information relative au litige et

⁷ [2014] 3 RCS 287, 2014 CSC 66.

⁸ *Jean-Paul c. Uber Technologies Inc.*, 2018 QCCS 4127, paragr. 52; *Charland c. Hydro-Québec*, 2017 QCCS 2623, paragr. 12 ; *Lalande c. Compagnie d'arrimage de Québec ltée*, 2016 QCCS 4336, paragr. 31.

⁹ *Consortium POC c. Hydro-Québec*, 2018 QCCS 4566, paragr. 26 ; *Pharmacie Patrick Bélanger (de l'Ormière) inc. c. Pharmacie V. Lefebvre et A. Mercier inc.*, 2017 QCCS 1378, paragr. 16.

¹⁰ *Pharmacie Patrick Bélanger (de l'Ormière) inc. c. Pharmacie V. Lefebvre et A. Mercier inc.*, 2017 QCCS 1378.

¹¹ 2024 QCCS 1126.

¹² *Corporation Biolyse pharmacopée internationale c. Corporation McKesson Canada*, 2021 QCCS 4920.

empêche un tribunal d'en prendre connaissance. Si l'information est pertinente, sa divulgation est généralement ordonnée, au besoin avec des mesures destinées à en prévenir la publicité et la diffusion.

[28] Elle reprenait les enseignements de la Cour d'appel dans l'arrêt *Southam inc. c. Landry*¹³:

6 La confidentialité du document n'est pas, à ce stade-ci, un obstacle à la communication de la convention de règlement. D'une part, l'engagement implicite de confidentialité confirmé dans *Lac d'Amiante Québec Inc. c. 2858-0702 Québec Inc* 2001 CSC 51 (CanLII), [2001] 2 R.C.S. 743, règle en partie la question. D'autre part, au-delà de cet engagement implicite de confidentialité, l'avocat des appelants s'engage à aviser, en temps utile, les parties signataires de la convention de règlement, s'il prévoit déposer l'interrogatoire ou produire la convention de règlement ou les renseignements fournis, de façon à leur permettre de demander toute ordonnance jugée nécessaire pour préserver leurs droits. La Cour prend acte de cet engagement.

[29] Dans l'arrêt *Sierra Club*¹⁴, la Cour suprême a reconnu que les secrets commerciaux pouvaient constituer de l'information digne de protection. Mais cette protection ne justifie pas le refus de la fournir. Elle peut prendre la forme d'ordonnances de confidentialité, lesquelles doivent cependant être justifiées, puisqu'elles vont à l'encontre de la publicité des débats judiciaires. La nécessité de ces ordonnances doit être établie en fonction de critères dont le premier est le risque de la divulgation :

[46] La Cour souligne que dans le premier volet de l'analyse, trois éléments importants sont subsumés sous la notion de « nécessité ». En premier lieu, le risque en question doit être sérieux et bien étayé par la preuve.

(Le Tribunal souligne)

[30] Rappelons enfin que le caractère onéreux de la collecte de l'information demandée peut être pris en considération. La Cour suprême le rappelle dans l'arrêt *Jacques*¹⁵, même si c'est dans le cadre d'une demande à un tiers :

[85] Dans tous les cas, tout en respectant le principe de proportionnalité qui fait intrinsèquement partie de l'art. 402 C.p.c., en plus d'être consacré à l'art. 4.2 C.p.c., le juge doit considérer l'impact financier et administratif des modalités qu'il impose, de même que leur influence sur le déroulement général de l'instance. Cette remarque vaut également pour l'étendue de la communication ordonnée, bien que la quantité de documents visés par la requête ne constitue pas, à elle seule, un motif d'irrecevabilité (*Daishowa inc. c. Commission de la santé et de la sécurité du*

¹³ 2003 CanLII 74796 (QC CA).

¹⁴ *Sierra Club du Canada c. Canada (Ministre des Finances)*, 2002 CSC 41.

¹⁵ *Pétrolière Impériale c. Jacques*, 2014 CSC 66; voir également *Lanteigne c. Société des casinos du Québec*, 2022 QCCS 4752, para. 90 à 92, 95 et 98, Requête pour permission d'appeler rejetée, 2023 QCCA 809,

travail, [1993] R.J.Q. 175 (C.S.), conf. par [1993] AZ-50072356; S.M. c. S.G., 1986 CanLII 3664 (QC CA), [1986] R.D.J. 617 (C.A.)). Pareillement, dans la mesure où le juge ordonne que la personne en possession des documents trie l'information avant de la communiquer, il doit également tenir compte du fardeau financier et administratif ainsi imposé à ce tiers. Conjugué au critère de la pertinence, ce facteur lui permettra de limiter au strict nécessaire l'étendue de la communication.

[31] La déclaration sous serment de monsieur Chavaria établit que d'identifier et consolider certains documents demandés nécessiterait des ressources humaines et technologiques importantes entraînant vraisemblablement des coûts substantiels pour le traitement¹⁶.

[32] Enfin, une partie ne peut être tenue de préparer pour la partie adverse des fichiers ou tableaux qu'elle ne possède pas elle-même.

[33] Appliquons maintenant ces principes aux objections formulées dans notre dossier.

B. Les demandes non-visées par la période de l'action collective

[34] La portée temporelle des groupes visés par la Demande a été limitée entre le 12 décembre 2015 et la date de publication des avis, soit le 2 novembre 2022, ce qui constitue le cadre permettant de déterminer la pertinence de toute demande documentaire formulée aux défenderesses. Le jugement d'autorisation prévoit :

[100] Le Tribunal estime que les membres et les parties doivent connaître exactement la portée du débat et l'identité de ceux qui peuvent formuler une réclamation. La date de publication des avis permet de connaître avec certitude son appartenance au groupe tout en permettant au groupe de rejoindre le plus de membres possible. Il sera toujours loisible au juge du fond de modifier le groupe.

[35] Les demandes à l'extérieur de la période visée par l'action collective ne sont pas pertinentes.

C. Les demandes concernant des augmentations tarifaires « non-visées par l'action collective »

[36] Selon les défenderesses, l'action collective « vise les avis d'augmentation tarifaires communiqués uniquement par le biais de la facture mensuelle »¹⁷.

[37] Cette question a été soulevée à l'autorisation et le soussigné a jugé qu'il y avait lieu de laisser la décision au juge du fond quant au respect des dispositions de l'article 11.2. *Lpc*.

¹⁶ Aux paragr. 13, 17, 20, 25 et 28 de sa déclaration assermentée.

¹⁷ Paragr. 26 du Plan d'argumentation.

[38] Le jugement d'autorisation précise :

[58] Les défenderesses soutiennent que les modalités de services de Télébec et de Câblevision postérieures au 12 décembre 2015 ne donnent prise à aucune cause d'action fondée. Elles soutiennent que les modalités applicables aux contrats de télébec et Câblevision contiennent respectivement des textes conformes aux dispositions de l'article 11.2 LPC.

(...)

[59] Le Tribunal constate la conformité de ces textes avec les règles prescrites par l'article 11.2 LPC.

[60] Le Tribunal n'est pas cependant convaincu que les avis reçus par Madame Pigeon respectent intégralement les dispositions de l'article 11.2 LPC. Les avis ne contiennent pas « exclusivement la nouvelle clause ou la clause modifiée ainsi que la version antérieure » de la clause[37]. Plusieurs de ses avis réfèrent à un lien accessible pour vérifier quels sont les changements. La clause modifiée ne s'y trouve pas.

[61] Il vaut mieux laisser l'étude de cette question au juge saisi du fond de l'affaire.

[39] En effet, l'article 11.2 *Lpc* précise que « a modification d'un contrat faite en contravention des dispositions du présent article est inopposable au consommateur. »

[40] La définition du groupe ne contient pas la mention « uniquement », comme le montre l'extrait de la définition :

« qui ont été avisées de cette ou de ces modifications dans une ou plusieurs factures mensuelles »

[41] L'objection fondée sur l'argument voulant que l'action ne vise que les avis d'augmentation tarifaires communiqués uniquement par le biais de la facture mensuelle est donc rejetée.

[42] Les seules augmentations dont le détail n'a pas à être fourni sont celles pour lesquelles Télébec et Cablevision ont envoyé à leurs abonnés au moins 30 jours avant l'entrée en vigueur de la modification, un avis écrit, rédigé clairement et lisiblement, contenant exclusivement la nouvelle clause ou la clause modifiée ainsi que la version antérieure, la date d'entrée en vigueur de la modification et les droits du consommateur énoncés au paragraphe c;

[43] Les défenderesses pourront avoir choisi d'envoyer également un avis avec la facture. Si elles ont respecté l'exigence précédente, elles ne seront pas tenues de fournir les détails demandés.

D. Les informations et documents dont la divulgation pourrait compromettre des intérêts légitimes importants

[44] Cette catégorie d'objections vise les renseignements de nature commerciale dont la divulgation pourrait nuire à la compétitivité de Bell et de ses filiales, tel qu'exposé dans la déclaration sous serment de M. Chavaria. Elle vise également la divulgation d'informations personnelles concernant les clients des défenderesses.

[45] En l'instance, la déclaration sous serment de monsieur Kenneth Chavarria établit que :

- 4 De façon générale, outre envers certaines entités liées à leur groupe corporatif, Télébec et Cablevision ont toujours traité leurs documents et données de façon confidentielle et ne partagent pas d'informations sur leurs activités, leurs performances et leurs opérations financières et opérationnelles avec des tiers (concurrents ou autres) ni avec le grand public.
- 5 Au sein de Télébec et Cablevision, l'accès à l'information de nature financière, commerciale et opérationnelle est restreint et n'est disponible qu'à un nombre très limité de personnes, soit celles qui ont besoin de consulter l'information pour la réalisation de leurs tâches et fonctions.
- 6 Les employés de Télébec et Cablevision ont la responsabilité de s'assurer que toute l'information soit préservée de façon confidentielle, et des politiques et pratiques sont en place au sein de ces entreprises afin de contrôler l'utilisation et la divulgation des informations d'affaires confidentielles (telles que celles visées par les Demandes sous objection).
- 7 Télébec et Cablevision protègent leurs informations confidentielles avec zèle, alors qu'elles opèrent dans un secteur hautement compétitif et complexe, où toute information est précieuse et susceptible d'être utilisée par d'autres acteurs de l'industrie au détriment de Télébec et de Cablevision et des utilisateurs de leurs services.

[46] Plusieurs renseignements demandés fourniraient selon lui « aux personnes œuvrant dans le secteur des télécommunications ou aux tiers intéressés des renseignements sensibles susceptibles de leur procurer des avantages commerciaux ou concurrentiels ».

[47] Les préoccupations exprimées par M. Chavaria sont de nature générale et compréhensible mais ne détaillent pas en quoi la divulgation de ces informations, sous le sceau de la confidentialité, à un nombre restreint de personnes, mettrait en péril la compétitivité de son employeur. Il s'agit de plus d'information qui n'est plus d'actualité.

[48] Le Tribunal est d'avis que si l'information demandée est pertinente, elle doit être fournie. Cependant, les propos du juge LeBel dans *Lac d'Amiante du Québec Ltée c. 2858-0702 Québec Inc.*, s'ils accordent une certaine confidentialité aux documents

communiqués au préalable, valent seulement tant que ceux-ci ne sont pas déposés au dossier de la Cour, mesure prise à la seule discrétion du récipiendaire.

[49] Il est donc opportun d'encadrer la communication et le dépôt de pièces que les défenderesses voudraient voir traitées de façon confidentielle.

[50] Les données commerciales seront transmises aux avocats de la demanderesse sous pli confidentiel. Ils les garderont en tout temps à leur cabinet et devront en assurer la confidentialité. Ils pourront partager cette information avec leurs experts qui devront signer préalablement un engagement à respecter les termes du présent jugement. Ils ne pourront pas la transmettre ni en divulguer le contenu à toute autre tierce partie incluant leur cliente (« *for Lawyers' and expert's eyes only* »), sous réserve d'un consentement écrit des avocats des défenderesses ou d'une nouvelle ordonnance du tribunal.

[51] Le dépôt au dossier de la Cour sera fait sous pli cacheté, après un préavis de quinze jours aux avocats des défenderesses, sous réserve de toute autre ordonnance du Tribunal.

E. Les demandes sans pertinence et abusives

[52] Les défenderesses estiment que les questions portant sur les sujets suivants tombent dans cette catégorie :

- Nombre d'abonnés et informations sur les clients ;
- Le processus en lien avec les augmentations tarifaires ;
- Les avis portant sur la modification des Modalités de service ;
- Les ententes et échanges entre les représentants et entités affiliées en lien avec les modalités de service et les avis de modification tarifaire ;
- Liste des services, forfaits, et rabais offerts.

a) Nombre d'abonnés et informations sur les clients

[53] Les défenderesses estiment que les demandes et questions sollicitant de l'information sur les abonnés de Télébec et Cablevision « relèvent d'une pure expédition de pêche ».

[54] Le 9 septembre 2024, les défenderesses ont transmis aux avocats de Mme Pigeon une estimation du nombre d'abonnés visés par les augmentations tarifaires annoncées uniquement par le biais d'un avis sur une facture mensuelle.

[55] Tel que décidé ci-haut, cette information est insuffisante et devra être complétée suivant les paramètres fixés par le Tribunal.

[56] Les défenderesses soulèvent par ailleurs que les demandes portant sur le nombre d'abonnés des défenderesses et la liste des clients pour l'ensemble des services offerts ne revêtent aucune pertinence pour la résolution de l'action collective et visent de l'information et des individus étrangers à l'action collective.

[57] Dans la mesure où l'information demandée ne concerne pas les augmentations visées par la présente action collective, la demande ne respecte pas le cadre du débat.

[58] Monsieur Chavaria affirme au paragraphe 9 de sa déclaration sous serment que le nombre d'abonnés de Télébec et Cablevision à un moment donné, selon une catégorie donnée (clientèle résidentielle ou d'affaires), pour un service, un forfait ou une région donnée, n'est pas une information existante dans un seul document. Identifier et consolider les documents nécessiteraient des ressources humaines et technologiques importantes entraînant vraisemblablement des coûts substantiels pour le traitement.

[59] Les défenderesses n'auront pas à fournir cette information.

b) Processus en lien avec les augmentations tarifaires

[60] Les défenderesses soutiennent que le « processus » suivi pour déterminer la mise en œuvre et la quotité d'une modification tarifaire n'est pas en litige et n'est donc aucunement pertinent.

[61] Le débat en l'instance concerne uniquement la suffisance de l'avis d'augmentation tarifaire sur une facture mensuelle, et non pas l'opportunité ou les attributs d'une augmentation tarifaire.

[62] Dans le dossier *Marcotte c. Banque de Montréal*¹⁸, le juge Clément Gascon, alors en Cour supérieure, avait disposé de demandes semblables de la façon suivante :

[55] En effet, les raisons ou motifs qui existent derrière les changements apportés aux contrats types, aux clauses concernant certains de ces contrats types ou aux clauses concernant certaines transactions en devises étrangères, tout comme les raisons ou motifs derrière les changements de libellé de certains contrats ou derrière les changements de taux afférents à certains contrats, sont peu pertinents au débat soumis devant le Tribunal, soit celui de déterminer la légalité ou l'illégalité des frais imposés par les Banques.

[56] Scruter les intentions derrière de tels changements n'aidera en rien à décider de cette question. Si les raisons sont économiques, si les raisons sont d'affaires ou si les raisons sont de nature purement concurrentielle, cela n'aura aucun impact quel qu'il soit sur l'analyse de cette question par le Tribunal.

¹⁸ 2007 QCCS 7144.

[57] La seule raison potentielle qui pourrait, à la limite, peut-être avoir un impact, c'est le cas où des changements apportés au libellé l'auraient été en raison des reproches formulés dans le cadre des procédures, dans l'optique de rechercher un aveu potentiel de la partie adverse sur une pratique dite « illégale ».

[58] Si c'est ce que l'on voulait rechercher, il aurait fallu procéder par des questions ciblées en invoquant des éléments précis, et non pas par des recherches qui semblent, à prime abord, beaucoup trop larges, tout en soulevant de nombreuses considérations qui n'auront, en bout de ligne, que peu d'impact sur la décision que le Tribunal devra rendre.

[59] À ce chapitre, la formulation des questions participe plutôt d'une forme de partie de pêche dans l'intention des Banques, alors que cette intention en tant que telle semble peu pertinente, l'illégalité reprochée n'en dépendant pas.

[60] De la même façon, scruter l'intention au motif que cela pourrait appuyer la demande en dommages exemplaires apparaît peu convaincant. Les dommages exemplaires ne sont pas liés ici à la raisonnable économie des changements de taux ou à la raisonnable des changements de libellé. Ces dommages exemplaires sont liés au fait de l'existence d'une illégalité, un point c'est tout. Cela ne dépend pas de la raisonnable de ce qui pourrait avoir été imposé.

[63] Le Tribunal estime que cette analyse est convaincante et que l'information demandée de ce chef n'est pas pertinente au point de permettre une immixtion de la demande dans les affaires et processus internes des défenderesses.

c) Avis portant sur la modification des Modalités de service

[64] Seuls les avis portant sur des modifications visées par la présente action, tel que précisée ci-haut, sont pertinents. Pour le reste, ce serait sortir du cadre du débat, suffisamment large comme c'est là.

d) Les ententes et échanges entre les représentants et entités affiliées en lien avec les modalités de service et les avis de modification tarifaire

[65] Le Tribunal est d'accord avec les prétentions des défenderesses voulant que il est déraisonnable et disproportionné d'exiger de Télébec ou de Cablevision d'entreprendre une démarche s'apparentant à une fouille archéologique dans les échanges de tous ses représentants, qui auraient pu entretenir des discussions sur des thèmes aussi généraux que « modalités de service », « avis de modification tarifaire » ou « diminution de rabais », de 2009 à 2022, période visant en outre celle vise par la présente action.

[66] Le juge Sheehan écrivait dans *Mihoubi c. Priceline.com*¹⁹:

¹⁹ 2024 QCCS 1126.

[28] Les demandes relatives aux communications internes à l'égard de telles études ou pratiques constituent une partie de pêche. Il serait en outre difficile pour les défenderesses d'identifier les documents qui peuvent potentiellement répondre à un tel engagement²⁰.

[67] Pour ces motifs et ceux exprimés par le juge Gascon dans l'affaire *Marcotte*, les objections relatives à ces demandes sont accueillies.

e) Liste des services, forfaits, et rabais offerts

[68] Seuls les forfaits sujets aux modifications visées par la présente action, tel que précisée ci-haut, sont pertinents. Pour le reste, ce serait sortir du cadre du débat.

[69] Les objections de ce chef seront accueillies.

F. Demandes sans objet, alors qu'aucun document n'existe en réponse à celles-ci, ou que les demandes ont fait l'objet d'une réponse par les témoins

[70] Les objections de ce chef seront accueillies.

G. Les demandes visant à obtenir des réponses de nature juridique ou une réponse hypothétique du témoin

[71] Les témoins ordinaires n'ont pas à répondre à des questions sollicitant leur opinion, dans le cadre d'interrogatoires aux préalables²¹. Ce principe vaut d'autant plus lorsqu'il s'agit de questions portant sur leur compréhension de questions juridiques.

[72] Les témoins n'ont pas à répondre à des questions hypothétiques.

H. Documents et informations visant des entités tierces parties à l'instance.

[73] Il n'est pas contesté que les défenderesses sont des filiales à part entière de Bell et peuvent être affiliées à d'autres personnes morales du groupe. Par contre, il n'est pas invoqué que leur statut corporatif soit artificiel ou existe pour masquer l'abus de droit ou une contravention à une règle intéressant l'ordre public.

[74] Bell est donc un tiers au présent litige. Tel que l'écrivait la juge Suzanne Courchesne dans *Charles c. Boiron*²² :

²⁰ Voir aussi *Lanteigne c. Société des casinos du Québec*, 2022 QCCS 4752, para. 87 à 91, Requête pour permission d'appeler rejetée, 2023 QCCA 809.

²¹ *Développements Limoges inc. c. WSP Canada inc.*, 2016 QCCS 353, paragr. 40 à 44; *Groupe SGM inc. c. Northe Construction inc.*, 2021 QCCS 4486, paragr. 24.

²² 2023 QCCS 1153.

[33] Boiron s'objecte à la communication des informations requises et demandes d'engagements au motif qu'elles visent non pas la défenderesse mais les autres entités liées, telles que la maison mère en France (Boiron inc) et les autres sociétés Boiron à travers le monde. Selon Boiron, il ne lui appartient pas de répondre pour ces autres entités ni d'effectuer des démarches auprès de ces tierces parties pour obtenir les informations sollicitées. De même, on ne peut exiger de Boiron qu'elle obtienne auprès des auteurs des études, des informations concernant les autres conflits d'intérêts possibles, mis à part le fait qu'ils étaient rémunérés par Boiron.

[34] Les autres entités Boiron ne sont pas parties au litige et dans la mesure où les documents demandés ne sont pas en la possession de la défenderesse ou ne lui sont pas accessibles par des moyens raisonnables et relèvent d'autres sociétés, liées mais distinctes, sur lesquelles elle n'exerce aucun contrôle, les objections sont bien fondées²³.

[75] La juge Courchesne s'était déjà exprimée sur le sujet, dans le cadre de la même action :

[24] Enfin, la demanderesse ne peut exiger la communication préalable de documents auxquels la défenderesse n'est pas partie ou qui ne sont pas en sa possession ou sous son contrôle, ni exiger qu'elle les obtienne de tiers aux procédures²⁴.

[76] Le *Code de procédure civile* prévoit la façon d'exiger d'un tiers une information pertinente au litige :

251. La partie en possession d'un élément matériel de preuve est tenue, sur demande, de le présenter aux autres parties ou de le soumettre à une expertise dans les conditions convenues avec celles-ci; elle est aussi tenue de préserver l'élément matériel de preuve ou, le cas échéant, une représentation adéquate de celui-ci qui permette d'en constater l'état jusqu'à la fin de l'instruction.

Le tiers qui détient un document se rapportant au litige ou est en possession d'un élément matériel de preuve est tenu, si le tribunal l'ordonne, d'en donner communication, de le présenter aux parties, de le soumettre à une expertise ou de le préserver.

[77] Il apparaît de cet article que le tiers a des moyens à faire valoir. L'arrêt Jacques,²⁵ qui traite d'une telle demande, insiste sur la pertinence des documents demandés, et la protection des droits du tiers impliqué.

[78] Les défenderesses n'auront pas à fournir de documents en possession de tiers.

²³ *Protection incendie Idéal inc. c. Produits contre le feu Tyco*, 2019 QCCS 5727.

²⁴ *Charles c. Boiron Canada inc.*, 2022 QCCS 1884.

²⁵ Précité

POUR CES MOTIFS, LE TRIBUNAL :

[79] **DÉCLARE** que la présente action collective vise toutes les augmentations tarifaires pendant la période visée à la définition du groupe et que les seules augmentations dont le détail n'a pas à être fourni sont celles pour lesquelles Télébec et Cablevision ont envoyé à leurs abonnés au moins 30 jours avant l'entrée en vigueur de la modification, un avis écrit, rédigé clairement et lisiblement, contenant exclusivement la nouvelle clause ou la clause modifiée ainsi que la version antérieure, la date d'entrée en vigueur de la modification et les droits du consommateur énoncés au paragraphe c;

[80] **ORDONNE** que les données commerciales demandées pour lesquelles les objections sont rejetées seront transmises aux avocats de la demanderesse sous pli confidentiel. Ils les garderont en tout temps à leur cabinet et devront en assurer la confidentialité. Ils pourront partager cette information avec leurs experts qui devront signer préalablement un engagement à respecter les termes du présent jugement. Ils ne pourront pas la transmettre ni en divulguer le contenu à toute autre tierce partie incluant leur cliente (« *for Lawyers' and expert's eyes only* »), sous réserve d'un consentement écrit des avocats des défenderesses ou d'une nouvelle ordonnance du tribunal;

[81] **ORDONNE** que le dépôt de ces informations au dossier de la Cour soit fait sous pli cacheté, après un préavis de quinze jours aux avocats des défenderesses, sous réserve de toute autre ordonnance du Tribunal;

[82] **DISPOSE** des objections de la façon apparaissant au tableau ci-joint en annexe;

[83] **LE TOUT**, sans frais, vu le sort mitigé du jugement.

SYLVAIN LUSSIER, J.C.S.

Me Charles-Etienne Durand
Me Catherine Boisvenue
SAVONITTO ET ASS INC.

Me Emmanuel Laurin-Légaré
Me Alissa Stachrowski
Me Audrey-Ann Trudeau
DE GRANDPRÉ CHAIT S.E.N.C.R.L.

AVOCATS DE LA DEMANDERESSE

Me Vincent de l'Étoile
Me Justine Brien
LANGLOIS AVOCATS S.E.N.C.R.L.

Me Mélissa Beaudry
APRIL AVOCATS, S.E.N.C.

AVOCATS DES DÉFENDERESSES

Date d'audience : 14 janvier 2025

ANNEXE A

A. TABLEAU DES OBJECTIONS AUX PRÉENGAGEMENTS

N°	Préengagements	Décision
PE-6	Communiquer toutes les versions des Modalités de service de Télébec et Cablevision en vigueur depuis le 2 novembre 2022.	Objection maintenue.
PE-7	Indiquer les détails de chacune des modifications tarifaires et diminutions de rabais imposées par Télébec et Cablevision de décembre 2015 jusqu'au 2	Objection rejetée.

N°	Préengagements	Décision
	novembre 2022 (<i>date d'entrée en vigueur, détail et montant de la modification tarifaire/diminution de rabais</i>).	
PE-8	Indiquer les détails de chacune des modifications tarifaires et diminutions de rabais imposées par Télébec et Cablevision depuis le 2 novembre 2022 (<i>date d'entrée en vigueur, détail et montant de la modification tarifaire/diminution de rabais</i>).	Objection maintenue.
PE-9	Communiquer les avis de modification tarifaire ou diminution de rabais qui ont été transmis aux abonnés pour chacune des modifications et diminutions faites par Télébec et Cablevision de décembre 2015 jusqu'au 2 novembre 2022; (<i>Par exemple, si plusieurs types d'avis ont été transmis à certains groupes d'abonnés pour une modification tarifaire ou diminution de rabais, nous désirons obtenir tous les types d'avis envoyés pour une modification tarifaire ou diminution de rabais donnée</i>).	Objection rejetée. Un avis type devra être fourni pour chaque telle modification.
PE-10	Communiquer les avis de modification tarifaire ou de diminution de rabais qui ont été transmis aux abonnés pour chacune des modifications et diminutions faites par Télébec et Cablevision depuis le 2 novembre 2022.	Objection maintenue.

N°	Préengagements	Décision
PE-12	Communiquer le nombre d'abonnés québécois par service offert et les document(s) justificatif(s) pour les années 2015 à 2023.	Objection maintenue.
PE-16	Communiquer un exemple de tous les types d'avis transmis aux abonnés de Télébec et Cablevision pour les informer de modifications aux Modalités de service applicables.	Objection rejetée. Un avis type devra être fourni pour chaque telle modification.
PE-20	Communiquer toutes les factures que Télébec a transmises à Mme Pigeon depuis le 13 avril 2007 jusqu'en décembre 2015.	Objection maintenue.
PE-21	Communiquer toutes les factures que Télébec a transmises à Mme Pigeon de décembre 2015 au 21 août 2023.	Objection rejetée, sauf dans la mesure où Télébec ne les a plus.
PE-22	Communiquer toute entente, tout contrat et tout échange entre Télébec, Cablevision et/ou Bell Canada relativement aux modalités de services et/ou aux avis de modification tarifaire ou de diminution de rabais, à compter de l'entrée en vigueur de l'article 11.2 LPC jusqu'en décembre 2015.	Objection maintenue.
PE-23	Communiquer toute correspondance entre des	Objection maintenue.

N°	Préengagements	Décision
	représentants de Télébec et/ou Cablevision avec des compagnies affiliées, liées ou reliées concernant les modalités de services et/ou les avis de modification tarifaire et/ou de diminution de rabais, à compter de l'entrée en vigueur de décembre 2015 jusqu'au 2 novembre 2022.	
PE-27	Communiquer les balances de vérification (mensuelles et annuelles) pour les exercices des années 2015 à 2022 de Télébec et Cablevision.	Objection rejetée; l'information doit être communiquée sujette aux mesures de confidentialité
PE-28	Communiquer les documents comptables suivants pour les années 2015 à 2022 pour Télébec et Cablevision : a. Rapports financiers mensuels et annuels, autres que les états financiers, faisant état des résultats (ventes, coûts, profits) ; b. Rapports de ventes mensuels et annuels ; c. Statistiques de vente mensuelles et annuelles et/ou analyses de clientèle mensuelles et annuelles ;	Objection rejetée; l'information doit être communiquée sujette aux mesures de confidentialité
PE-29	Indiquer le processus suivi pour calculer et décider des augmentations à la tarification mensuelle et des diminutions de rabais et nous indiquer les départements de Télébec et Cablevision impliqués.	Objection maintenue.

N°	Préengagements	Décision
PE-30	Communiquer toutes analyses budgétaires, prévisions financières, notes de rencontres, mémos internes ou procès-verbaux de comités/départements ou autres rapports financiers relatifs aux augmentations à la tarification mensuelle et aux diminutions de rabais pour les services de Télébec ou Cablevision.	Objection maintenue.
PE-31	Communiquer toutes analyses budgétaires, prévisions financières, études statistiques, notes de rencontres ou procès-verbaux de comités/départements relatifs aux études ou travaux menés par Télébec ou Cablevision en lien avec l'adoption de l'article 11.2 LPC.	Objection maintenue.

B. TABLEAU DES OBJECTIONS AUX QUESTIONS POSÉES À MME LINA LEMIEUX

N°	Questions	Décision
O1	Avant d'être plongée dans le présent dossier, est-ce que vous aviez connaissance de l'existence de l'article 11.2 de la Loi sur la protection du consommateur? (sous réserve)	Objection maintenue.

N°	Questions	Décision
O2	Est-ce qu'avant d'être impliquée dans le présent dossier, vous aviez connaissance des articles 1373, 1374 et 1437 du Code civil du Québec? (sous réserve)	Objection maintenue.
O3	Et est-ce qu'il y a un bureau auquel vous avez accès? (sous réserve)	Objection rejetée.
O4	Et à qui vous rapportez-vous à ce moment-là?	Objection rejetée
O7	Est-ce que Télébec a déjà offert d'autres services que de la téléphonie filaire et de l'Internet?	Objection maintenue.
O9	Et quand vous dites « établis par l'équipe de finances », c'est l'équipe de finances de Télébec ou de Bell?	Objection maintenue.
O10	Mais est-ce qu'il y a des objectifs liés à la rétention des clients?	Objection rejetée
O11	Est-ce que la rétention des clients, c'est quelque chose qui est mesuré chez Télébec?	Objection rejetée
O12	Est-ce que les revenus sont mesurés?	Objection rejetée
O13	Qui décide, madame Lemieux, des augmentations tarifaires chez Télébec?	Objection rejetée

N°	Questions	Décision
O14	Quel est le processus qui est suivi pour l'augmentation tarifaire?	Objection maintenue.
O15	Est-ce qu'il y a une équipe juridique chez Télébec?	Objection maintenue.
O17	Ma question, c'est : au cours de la même période, soit entre décembre 2015 et la date de publication des avis, est-ce qu'il y a eu d'autres augmentations tarifaires pour lesquelles les clients n'ont pas été avisés dans leurs factures mensuelles?	Objection rejetée.
O20	Puis à ce moment-là, est-ce qu'il y a une campagne de promotion qui est faite par Télébec? Est-ce que pour vous, c'est un secteur chaud pour lequel il faut être particulièrement agressif? Est-ce que ça fait une différence dans l'exercice de vos activités? (sous réserve)	Objection rejetée
O23	Alors, je suis dans la peau d'un client. Je contracte avec Télébec. Comment est-ce que je peux anticiper à quel moment une augmentation tarifaire va intervenir? Est-ce qu'il y a des facteurs, est-ce qu'il y a des critères dont je dois tenir compte pour pouvoir anticiper ou est-ce que c'est impossible pour moi d'anticiper une augmentation tarifaire?	Objection rejetée.
O27	Aux fins de faciliter l'exercice, on pourrait prendre l'augmentation	Objection maintenue.

N°	Questions	Décision
	tarifaire qui est intervenue en février 2016 relativement au service d'Internet, là, donc, la deuxième ligne de votre réponse au pré-engagement 7, puisque madame Pigeon a fait l'objet de cette augmentation. Ma question : est-ce que c'est Bell ou c'est à Télébec qui prend la décision de procéder à l'augmentation du tarif de 3 \$?	
O29	Quelle équipe chez Télébec prend sous son aile la rédaction du paragraphe « Changements aux tarifs de Télébec » qu'on vient de lire?	Objection maintenue.
O30	C'est la raison pour laquelle tantôt, je demandais qui était responsable de décider de la teneur de la rédaction de ce paragraphe-là, mais je demanderais aussi qui décide de l'emplacement de cette mention. Est-ce que c'est l'équipe marketing?	Objection maintenue.
O31	Est-ce qu'on peut à tout le moins répondre si c'est Télébec qui décide de cette mention-là?	Objection maintenue.
O33	Est-ce que vous mesurez le taux de désabonnement de vos clients?	Objection rejetée
O36	On était dans la défense de Télébec. Si c'est possible de la réexhiber à l'écran. À la page 2, première note de bas de page, on indique que : « Télébec et Cablevision produisent une	Objection maintenue.

N°	Questions	Décision
	défense conjointe à des fins d'efficacité et de proportionnalité, et pour éviter la production de défenses similaires dans le dossier de cour seulement. » Que : « Télébec et Cablevision sont des entités juridiques distinctes et aucune inférence factuelle ou juridique ne peut être faite de la production d'une défense conjointe en l'instance. » Ma question ne porte donc pas sur le présent litige, mais préalablement au présent litige et à l'introduction de la demande d'autorisation pour action collective de madame Pigeon, est-ce que vous aviez chez Télébec des communications avec Cablevision relativement aux augmentations tarifaires?	
O37	J'ai une autre question. Avez-vous eu, préalablement au présent litige, des échanges avec Cablevision relativement aux méthodes ou avis d'augmentation tarifaire?	Objection maintenue.
O40	Pour chacune des zones ou régions administratives dont on a discuté ce matin, il y en avait sept dans votre déclaration sous serment puis on peut débiter par l'Abitibi-Témiscamingue, là, mais est-ce que vous connaissez quelles sont vos parts de marché?	Objection rejetée

N°	Questions	Décision
O43	Ce matin, madame Lemieux, vous m'avez parlé de plusieurs équipes, là, qui œuvraient... on a parlé de l'équipe de la facturation. Est-ce que ça, c'était chez Télébec ou chez Bell? (sous réserve)	Objection rejetée
O44	Et il a également été mentionné, si ma compréhension est bonne, d'une équipe d'implantation relativement à l'article 11.2 de la Loi sur la protection du consommateur. Ça, c'était des gens de chez Bell ou de chez Télébec? (sous réserve)	Objection maintenue.
O45	Et si je vous demandais de quelle façon avez-vous intégré les nouvelles obligations prévues par l'article 11.2 dans les contrats et prestations de services de Télébec?	Objection maintenue.
O46	Qui a pris la décision en février 2016 de procéder à l'augmentation de tarif de 3 \$?	Objection rejetée
O47	Cette décision relève-t-elle d'un comité ou de vous personnellement?	Objection rejetée
O48	Quand est-ce que cette décision a été prise?	Objection rejetée
O49	Et comment est-ce qu'elle a été documentée?	Objection maintenue.
O50	Est-ce qu'il y avait un plan stratégique, par exemple, qui	Objection maintenue.

N°	Questions	Décision
	faisait en sorte qu'on prévoyait déjà une augmentation en janvier 2017 ou bien on y allait une étape à la fois?	
O51	Est-ce qu'il y a des calculs, analyses qui sont faits au préalable avant de décider d'une augmentation tarifaire?	Objection maintenue.
O52	Si oui, par qui et quel service, comment elles sont documentées, où est-ce qu'ils sont conservés, ces documents, le cas échéant? Je vous demandais si vous aviez ces calculs, s'ils proviennent de Bell ou de Télébec. Le cas échéant, si Télébec les a commandés.	Objection maintenue.
O53	Ceci dit, je voulais également savoir comment les clients de Télébec assujettis à cette augmentation en particulier étaient identifiés, où est-ce qu'ils étaient situés d'un point de vue géographique.	Objection rejetée
O54	Ensuite de ça, je voulais savoir comment ça procédait à l'interne chez Télébec une fois qu'une augmentation de tarif était décrétée, comment c'était mis en œuvre, qui vous en informait.	Objection rejetée
O55	S'il y avait des profits anticipés face à une augmentation.	Objection rejetée
O56	Si ces objectifs-là ont été atteints.	Objection rejetée

N°	Questions	Décision
O57	Objection au même exercice quant aux questions précédentes pour chacune des augmentations.	Objection rejetée

C. TABLEAU DES OBJECTIONS AUX ENGAGEMENTS DEMANDÉS À MME LINA LEMIEUX

N°	Engagements	Décision
E-33	Communiquer un organigramme de Télébec, incluant ses filiales ou sociétés affiliées, le cas échéant, ainsi que les pourcentages de détention et de contrôle valides entre 2015 et 2022, en inscrivant le nom des dirigeants (sous objection)	Objection maintenue sauf en ce qui concerne l'organigramme de Télébec
E-36	Faire parvenir la liste des différents services et produits accessoires aux services de télécommunication de Télébec (sous réserve)	Objection maintenue.
E-38	Communiquer la liste de rabais disponibles entre 2015 et 2022 avec la période pour laquelle lesdits rabais étaient valides.	Objection rejetée en ce qui concerne Télébec
E-40	Indiquer annuellement, entre 2015 et 2022, le nombre de clients de Télébec par régions administratives desservies.	Objection maintenue.
E-42	Préciser la date d'ouverture et de fermeture du compte de la liste de tous les clients entre 2015 et 2022	Objection maintenue.

N°	Engagements	Décision
	ainsi que le détail des services utilisés (sous objection)	
E-43	Vérifier si les clients ont été avisés de changements à des modalités de service entre 2015 et 2022, et, le cas échéant, fournir copie de la communication qui a été faite aux clients pour les aviser.	Objection rejetée. Télébec devra fournir un exemplaire type des avis envoyés à ces clients.
E-46	Indiquer le nombre de clients qui étaient chez Télébec au 30 juin 2010, soit à la date de l'entrée en vigueur de l'article 11.2 de la Loi sur la protection du consommateur et, i) parmi eux, ceux qui sont encore clients en décembre 2015, ii) ceux qui sont encore clients à la date de publication des avis, et iii) ceux qui sont encore clients en date d'aujourd'hui.	Objection maintenue.
E-47	Préciser le nombre de clients de Télébec en décembre 2015 et, parmi ces clients, i) ceux qui sont encore clients à la date de publication des avis, ii) ceux qui sont encore clients en date d'aujourd'hui. (sous objection partielle)	Objection maintenue.
E-48	Transmettre un tableau annuel pour 2015 à 2022 résumant les ajustements tarifaires et copie de tout document qui a servi à son	Objection maintenue.

N°	Engagements	Décision
	élaboration, incluant les paramètres qui sont considérés lors des ajustements tarifaires et préciser le nombre de clients qui est visé par chaque augmentation tarifaire ou diminution de rabais (sous objection)	
E-49	Fournir, pour chacune des augmentations tarifaires intervenues entre décembre 2015 et novembre 2022, un exemple de mention ou d'avis au client pour les nouveaux clients qui se sont abonnés postérieurement à la mention transmise à l'ensemble des membres, mais antérieurement à l'entrée en vigueur du changement tarifaire (sous objection partielle)	Objection rejetée
E-50	Faire parvenir copie des apports ou statistiques relatifs aux appels et communications reçus face à chacune des augmentations tarifaires prévues entre décembre 2015 et novembre 2022 (sous objection)	Objection maintenue.
E-51	Vérifier et fournir, le cas échéant, la politique d'archivage en vigueur chez Télébec (sous objection)	Objection rejetée.
E-52	Vérifier s'il existe des notes de rencontres, mémos internes ou toute autre documentation interne de tout département au soutien de la décision d'augmenter le tarif de 3 \$ en février 2016 pour le service Internet (sous objection)	Objection maintenue.
E-53	Fournir, dans le cas des clients qui reçoivent leur facturation papier,	Objection rejetée; Télébec devra fournir une copie type des avis transmis.

N°	Engagements	Décision
	copie de tous les avis d'augmentation qui ont été transmis entre 2015 et 2022 (sous réserve)	
E-54	Préciser quels ont été les taux de désabonnements mensuels de 2015 à 2022 par services et par forfaits (sous objection)	Objection rejetée; l'information doit être communiquée sujette aux mesures de confidentialité
E-55	Préciser quels ont été les taux de rétention mensuels de 2015 à 2022 par services et par forfaits (sous objection)	Objection rejetée; l'information doit être communiquée sujette aux mesures de confidentialité
E-58	Indiquer quelles parts de marché détient Télébec pour chacune des régions administratives dans lesquelles elle exerce ses activités (sous objection)	Objection maintenue.

D. TABLEAU DES OBJECTIONS AUX QUESTIONS POSÉES À M. MARC-ANDRÉ SÉVIGNY

N°	Questions	Décision
O1	Et avant l'institution des présentes procédures, donc, avant la visite du huissier à laquelle vous avez fait référence, est-ce que vous étiez familier avec l'article 11.2 de la Loi sur la protection du consommateur?	Objection maintenue.
O2	Et toujours lorsque vous étiez chez Télébec, avez-vous été impliqué dans des décisions relatives aux	Objection rejetée

N°	Questions	Décision
	avis d'augmentations ou aux mentions?	
O3	Est-ce qu'il y a un organigramme de Cablevision qui existe?	Objection rejetée.
O6	Et chez Cablevision, avez-vous des objectifs liés à la rétention des clients?	Objection rejetée.
O7	Monsieur Sévigny, chez Cablevision, avez-vous des objectifs de ventes ou de revenus?	Objection rejetée.
O8	Et le processus auquel vous faites référence qui a une durée entre deux et quatre mois, ça, c'est Télébec qui le met en place, mais pouvez-vous me décrire ce processus? Cablevision, pardon.	Objection rejetée.
O9	Qui sont les principaux concurrents de Cablevision dans les zones dans lesquelles elle exerce ses activités?	Objection rejetée.
O10	Est-ce que Bell ou des entités de Bell offrent des services pour les mêmes territoires que Cablevision?	Objection rejetée.
O12	Monsieur Sévigny, quels sont vos parts de marché dans les zones pour lesquelles vous exercez vos activités?	Objection rejetée.
O14	Est-ce que vous mesurez le nombre de clients qui accèdent à ces services en ligne? Est-ce que	Objection rejetée.

N°	Questions	Décision
	c'est des statistiques qui sont conservées? (sous réserve)	
O15	J'ai un engagement à formuler puis je peux poser une question d'abord, là, mais est-ce que vous savez combien de clients Cablevision avait lors de l'adoption de l'article 11.2 de la Loi sur la protection du consommateur au 30 juin 2010?	Objection maintenue.
O17	En 2010, est-ce que vous vous êtes fait demander cette commande-là?	Objection maintenue.
O18	Est-ce que vous savez si Cablevision a reçu des instructions relativement à l'adoption de l'article 11.2 de la Loi sur la protection du consommateur?	Objection maintenue.
O19	Est-ce que, monsieur Sévigny, des démarches ont été mises en place chez Télébec suite à l'adoption de l'article 11.2 de la Loi sur la protection du consommateur?	Objection maintenue.
O20	Est-ce que vous savez si Cablevision a fait des études d'impact au sein de sa clientèle relativement à l'application de l'article 11.2 de la Loi sur la protection du consommateur?	Objection maintenue.
O21	À quel moment est-ce que Cablevision a intégré les dispositions de l'article 11.2 de la Loi sur la protection du	Objection maintenue.

N°	Questions	Décision
	consommateur dans ses contrats et modalités de service?	
O25	Et qui détermine laquelle des trois méthodes dénoncées est utilisée?	Objection rejetée.
O31	Vu votre expérience chez Proximédia, est-ce que vous remarquez qu'il y avait une quantité plus importante d'appels de clients suite à un avis d'augmentation tarifaire? (sous réserve)	Objection rejetée.
O32	Est-ce que vous savez, de votre expérience, si la façon de... que c'est rédigé, là, après les « +++ » : « Le 1 ^{er} février 2016, votre forfait télé augmentera de 3 \$. Pour toutes questions ou pour ajouter, modifier ou annuler des services, composez le 1- 800... » Cette formulation-là, c'est depuis quand que c'est utilisé? (sous réserve)	Objection rejetée.
O35	Lorsque Télébec vous communique des augmentations tarifaires, est-ce que ça se fait à la pièce une à la fois ou est-ce qu'il y a un plan qui est établi pour la prochaine année, que vous connaissez d'avance, plusieurs augmentations tarifaires qui vont intervenir?	Objection maintenue.

N°	Questions	Décision
O36	Est-ce que, chez Cablevision, vous mesurez la réaction de vos clients face à une augmentation tarifaire?	Objection rejetée.
O37	Est-ce que le taux d'abonnements chez Cablevision est quelque chose qui est mesuré?	Objection rejetée.
O38	Est-ce que le taux de désabonnements suite à une augmentation tarifaire est mesuré?	Objection rejetée..

E. TABLEAU DES OBJECTIONS AUX ENGAGEMENTS DEMANDÉS À M. MARC-ANDRÉ SÉVIGNY

N°	Engagements	Décision
E-61	Communiquer un organigramme de Cablevision, incluant ses liens avec Télébec et/ou Bell (sous objection)	Objection maintenue.
E-62	Indiquer le nombre de clients desservis par régions administratives dans lesquelles Cablevision exerce ses activités, en précisant la proportion résidentielle et affaire, annuellement de 2015 à 2022 (sous réserve)	Objection maintenue.
E-64	Indiquer le nombre de clients de Cablevision au 30 juin 2010, i. qui étaient encore clients en décembre 2015,	Objection maintenue.

N°	Engagements	Décision
	ii. parmi les clients initiaux, ceux qui sont encore clients à la date de la publication des avis, et iii. parmi les clients de 2010, ceux qui sont encore clients en date d'aujourd'hui (sous objection)	
E-65	Indiquer le nombre de clients de Cablevision en décembre 2015, i) parmi ces clients, combien sont encore clients à la date de la publication des avis, et ii) parmi ces clients de 2015, lesquels le sont encore aujourd'hui.	Objection maintenue.
E-66	Lister l'ensemble des forfaits télévision qui étaient actifs entre décembre 2015 et novembre 2022 (sous objection)	Objection maintenue.
E-67	Lister l'ensemble des forfaits Internet qui étaient actifs entre décembre 2015 et novembre 2022 (sous objection)	Objection rejetée.
E-68	Préciser le nombre d'augmentations tarifaires intervenues chez Cablevision entre décembre 2015 et novembre 2022 (sous objection)	Objection rejetée.
E-69	Lister les augmentations tarifaires, avec leur date d'entrée en vigueur, qui ont fait l'objet d'insertions par carton entre décembre 2015 et novembre 2022 (sous réserve)	Objection rejetée.

N°	Engagements	Décision
E-70	Lister les augmentations tarifaires, avec leur date d'entrée en vigueur, qui ont fait l'objet de lettres séparées entre décembre 2015 et novembre 2022 (sous réserve)	Objection rejetée.
E-71	Vérifier et indiquer, le cas échéant, les augmentations tarifaires qui ont fait à la fois d'objet d'une mention à la facture mensuelle et d'une autre méthode de communication, et fournir cette autre méthode de communication, le cas échéant (sous réserve)	Objection rejetée.
E-72	Communiquer copie du script qui est lu par les agents téléphoniques de Cablevision ou des tiers mandatés lors de l'appel initial par lequel le client conclut un contrat avec Cablevision à partir de 2010 jusqu'à aujourd'hui (sous réserve)	Objection maintenue à l'égard des appels durant la période préalable à celle de l'action collective.
E-73	Vérifier si certains avis d'augmentations ont été transmis par courriel et, le cas échéant, fournir la teneur de cette communication (sous réserve)	Objection rejetée.
E-76	Fournir, pour chacune des années de 2015 à 2022, le taux de désabonnements mensuel par services et par forfaits (sous objection)	Objection rejetée; l'information doit être communiquée sujette aux mesures de confidentialité.
E-77	Indiquer les différents rabais et promotions actifs et disponibles pour les clients entre décembre 2015 et novembre 2022 avec la période pour	Objection rejetée.

N°	Engagements	Décision
	laquelle ces promotions ou rabais sont en vigueur (sous objection)	
E-79	Transmettre copie de l'ensemble des avis, mentions ou indications, que ce soit sur les factures ou par documents séparés, faisant état d'une fin de promotion ou diminution d'un rabais entre décembre 2015 et novembre 2020 (sous réserve)	Objection rejetée. Cablevision devra fournir une copie type de chacun de ces avis.