

COUR SUPÉRIEURE

(Action collective)

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE MONTRÉAL

N° : 500-06-000981-197

DATE : 2 décembre 2025

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

SOCIÉTÉ AGIL OBNL

Partie demanderesse

c.

BELL CANADA

Partie défenderesse

JL-4908

JUGEMENT SUR AVIS DE GESTION

LE CONTEXTE

[1] Société AGIL OBNL¹ est une société sans but lucratif qui a conclu avec Bell Canada² un contrat de télécommunication d'entreprise pour la fourniture de services de téléphonie IP.

[2] Ce contrat, conclu le 30 août 2017 pour un terme de trois ans, comprend une clause de résiliation anticipée prévoyant des frais de résiliation.

[3] Ayant mis fin au contrat avant terme, elle s'est vu imposer des frais de résiliation de 7 347,47 \$, qu'elle a acquittés sous protêt.

¹ « AGIL ».

² « Bell ».

[4] Soutenant qu'une telle clause de résiliation est abusive au sens des articles 1437 et 1623 du *Code civil du Québec*, AGIL dépose le 27 février 2019, une demande d'autorisation d'exercer une action collective au bénéfice des membres du groupe décrit comme suit au paragraphe 1 de sa demande :

« Toutes les entreprises domiciliées ou ayant été domiciliées au Québec et ayant été liées depuis le 20 avril 2015 avec Bell Canada par un contrat de services de télécommunication dans lequel des clauses ou conditions de résiliation de contrat sont stipulées et imposées ».

[5] Son action collective vise :

« Une action en nullité et dommages-intérêts contre Bell Canada afin de sanctionner des pratiques de commerce relatives à l'imposition de frais de résiliation de contrat dans le cadre de contrats à durée déterminée ».

[6] Le 10 février 2021, le soussigné a autorisé l'exercice d'une action collective au nom de :

« Toutes les entreprises domiciliées ou ayant été domiciliées au Québec et ayant été liées entre le 26 juin 2015 et la date de publication des avis avec Bell Canada par un contrat de services de télécommunication dans lequel des clauses ou conditions de résiliation de contrat sont stipulées et imposées, à l'exception des personnes morales de droit public et des « Petites Entreprises » ayant signé un contrat comprenant une clause d'arbitrage».

(Le Tribunal souligne)

[7] À ce jour, les étapes suivantes ont été complétées :

- a) Dépôt de la Demande introductive d'instance;
- b) Formulation par AGIL de demandes de préengagements envers Bell;
 - Lettre d'AGIL de demande de préengagements, 10 novembre 2021;
- c) Rejet, le 27 janvier 2022, d'une demande en modification du groupe formulée par AGIL pour repousser la date de fermeture du groupe;
- d) Formulation par Bell de demandes de préengagements envers AGIL;
- e) Tenue de l'interrogatoire de M. Clément Demers, représentant d'AGIL;
- f) Adjudication des objections soulevées lors de l'interrogatoire d'AGIL le 16 novembre 2023;
- g) Communication par Bell de réponses aux demandes de préengagements;

- Lettre de Bell en réponse aux préengagements, 19 octobre 2023,
- h) Production de la Défense de Bell;
- i) Tenue de l'interrogatoire d'une représentante de Bell;
- j) Communication par Bell des réponses aux engagements souscrits lors de l'interrogatoire de sa représentante, incluant la communication d'une déclaration sous serment d'une représentante de Bell quant aux raisons pour lesquelles certaines demandes ne pouvaient être répondues;
 - Lettre de Bell pour la communication des réponses aux engagements, 18 octobre 2024;
 - Déclaration sous serment de Stéphanie St-Amand (Bell), 18 octobre 2024;
- k) Le 25 mars 2025, Bell a communiqué une nouvelle déclaration sous serment d'une de ses représentantes afin de fournir des précisions concernant les frais de résiliation et pour expliquer les raisons justifiant les limitations aux informations disponibles à leur égard auprès de Bell.
 - Déclaration sous serment de Rachel Bucknell (Bell), 21 mars 2025.

[8] Par avis de gestion modifié en date du 1^{er} avril 2025, la demanderesse demande au Tribunal d'ordonner à Bell de fournir :

- a) Les montants perçus, par compte, après la facturation des frais de résiliation de contrat, incluant les crédits ayant été déduits.
- b) La communication de toutes les factures contenant des frais de résiliation de contrat pendant la période visée par l'action collective.
- c) Tous les contrats signés par les membres contenant une clause d'arbitrage.

[9] AGIL demande en outre de condamner Bell pour manquement important au déroulement de la procédure en vertu de l'article 342 C.c.p..

QUESTIONS EN LITIGE

[10] Bell doit-elle fournir les informations demandées?

[11] Bell a-t-elle commis un manquement important au déroulement de l'instance?

ANALYSE

A. Information recherchée

1) Montants perçus par compte après la facturation des frais de résiliation

[12] Une demande similaire a initialement été formulée dans le cadre des demandes de préengagements afin d'obtenir le montant total des frais de résiliation perçus par Bell auprès des membres visés par l'action collective.

- Lettre d'AGIL de demande de préengagements, 10 novembre 2021, Demande 3;

[13] Le 19 octobre 2023, Bell a indiqué dans sa lettre de réponse qu'il ne lui était pas possible d'identifier les montants totaux perçus à titre de frais de résiliation.

[14] Étant donné qu'une même demande a été formulé dans le cadre de l'interrogatoire de Mme St-Amand, Bell a poursuivi ses démarches afin d'évaluer si elle était en mesure de répondre à la demande formulée par les procureurs en demande à cet égard.

[15] Le 25 mars 2025, Bell a communiqué une déclaration sous serment additionnelle de Mme Rachel Bucknell qui traite des démarches additionnelles réalisées par Bell pour clarifier les données fournies jusqu'à maintenant sur les frais de résiliation visés par le Dossier AGIL et pour préciser les informations concernant les frais de résiliation perçus.

[16] La seule façon de fournir l'information requise par AGIL serait de procéder à un examen individualisé de chaque dossier et contrat pour identifier le montant des frais de résiliation perçus dans chaque cas, le cas échéant, tel que Mme Bucknell l'a affirmé sous serment.

[17] Le caractère onéreux de la collecte de l'information demandée peut être pris en considération. La Cour suprême le rappelle dans l'arrêt *Jacques*³, même si celui-ci est rendu 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 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.

[18] Le Tribunal adopte à cet égard les motifs de la juge Claude Dallaire dans l'affaire *Lanteigne c. Société des casinos du Québec*⁴ :

³ *Pétrolière Impériale c. Jacques*, 2014 CSC 66.

⁴ 2022 QCCS 4752; requête pour permission d'appeler rejetée, 2023 QCCA 809.

[195] À notre avis accepter de retourner plusieurs années en arrière, pour mettre la main sur chacun des très nombreux documents susceptibles d'expliquer le calcul général qui est vraisemblablement effectué à chaque année, pour connaître le total des frais chargés à ses clients, serait disproportionné et entraînerait un travail colossal, à notre avis inutile.

[196] Encore une fois, ce n'est pas parce que la défenderesse à l'action collective est une société d'État, et que son personnel est plus nombreux que celui d'une PME, qu'il faut à tout coup accepter ce genre de demandes, susceptibles d'occasionner énormément de temps, et qui pourraient retarder la mise en état du dossier, pour qu'il soit enfin entendu.

[19] Dans les circonstances, le Tribunal estime que Bell a effectué ce qu'il était possible de faire et a communiqué l'information pertinente permettant au débat d'avancer.

2) La communication de toutes les factures contenant des frais de résiliation pendant la période visée par l'action collective

[20] Selon Bell, AGIL recherche la communication de nouveaux documents et informations n'ayant jamais été sollicités dans le cadre de l'une ou l'autre des étapes afférentes à la divulgation de la preuve à ce jour.

[21] Dans l'affaire *Toure c. Groupe BMTC inc.*⁵, le juge André Prévost a statué que le Tribunal n'avait pas à se saisir de demandes qui n'avaient pas été formulées de façon préalable :

[14] D'entrée de jeu, précisons que cette question n'a pas été abordée au moment de l'interrogatoire des représentants de l'une ou l'autre des défenderesses en cause. Ce seul motif est donc suffisant pour rejeter la demande.

[22] Selon Bell, cette demande requiert aussi de procéder à un examen individualisé de chaque dossier pour localiser et extraire des factures individuelles. Elle invoque ne pas disposer des outils et ressources à cette fin. Selon Mme Rachel Bucknell, Bell a fourni les données les plus précises possibles concernant les frais de résiliation facturés aux clients affaires ayant une adresse de facturation au Québec pour la période visée par l'action collective.

[23] Tel qu'indiqué ci-haut, le Tribunal tient compte de la difficulté de colliger une information qui n'est pas disponible sous la forme demandée. Une partie ne peut être tenue de préparer pour la partie adverse des fichiers ou tableaux qu'elle ne possède pas elle-même.

[24] Comme le juge Prévost dans l'affaire *Touré*, le Tribunal n'est pas convaincu que l'information demandée fera avancer le dossier. Une quantité importante d'information a déjà été fournie.

⁵ 2018 QCCS 4871.

3) Les contrats signés par les membres contenant une clause d'arbitrage

[25] Il s'agit d'une nouvelle demande, qui doit subir le même sort que la précédente.

[26] Mais, comme le disait le juge Prévost, « il y a plus » : le jugement d'autorisation exclut spécifiquement les entreprises dont la relation contractuelle avec Bell contient une clause d'arbitrage.

[27] Comme l'écrit le juge Martin F. Sheehan dans *Mihoubi c. Priceline.com*⁶:

[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.

[28] La juge Dallaire écrivait, dans l'affaire *Lanteigne* :

[81] La demande d'action collective, une fois autorisée, offre donc au juge, sur un plateau d'argent, le libellé des questions communes, lesquelles permettent d'identifier plus rapidement les véritables enjeux du litige, et aide à mettre en lumière, ce qui paraît ou non nécessaire à la solution de ces enjeux, en comparaison avec ce qui pourrait n'être qu'utile ou simplement intéressant de connaître.

[29] L'obtention des contrats comprenant une clause d'arbitrage est à l'extérieur de l'action tel qu'autorisée, et ne fera nullement avancer le débat.

[30] Cette demande est clairement abusive.

B. Bell a-t-elle commis un manquement important dans le déroulement de l'instance?

[31] Selon AGIL, considérant la réception tardive d'une déclaration assermentée contenant des informations qui contredisent certaines réponses aux demandes de préengagements et d'engagements ou qui en modifient substantiellement la teneur, Bell aurait commis des manquements importants au déroulement de l'instance qui doivent être sanctionnés par l'application de l'art. 342 C.p.c.

[32] L'article 342 C.p.c. prévoit :

342. Le tribunal peut d'office ou sur demande, après avoir entendu les parties, sanctionner les manquements importants constatés dans le déroulement de l'instance en ordonnant à l'une d'elles, à titre de frais de justice, de verser à une autre partie, selon ce qu'il estime juste et raisonnable, une compensation pour le paiement des honoraires professionnels de son avocat ou, si cette autre partie n'est pas représentée par avocat, une compensation pour le temps consacré à l'affaire et le travail effectué.

⁶ 2024 QCCS 1126.

[33] La Cour d'appel vient tout récemment de nous rappeler quelles sont les composantes du manquement grave à la procédure dans l'arrêt *9401-0428 Québec inc. c. 9414-8442 Québec inc.*⁷:

[82] Qu'est-ce qu'un manquement important? Lors de l'adoption du nouveau Code de procédure civile, le ministre de la Justice de l'époque, M. Bertrand St-Arnaud, l'a décrit comme un manquement « d'une certaine gravité » et qui est plus qu'anodin. La jurisprudence de la Cour supérieure va dans le même sens.

[83] De son côté, la Cour a qualifié les comportements suivants de « manquements importants » : le défaut de respecter des engagements; l'utilisation de prétextes pour retarder la transmission de renseignements financiers pertinents (ultimement communiqués pendant le procès avec huit mois de retard); l'omission ou le refus de transmettre l'identité et les coordonnées de témoins clés; et le fait d'éviter de répondre aux questions lors d'un interrogatoire. Ce sont tous des gestes destinés à embêter l'autre partie, à entraver le cours du procès ou à faire perdre le temps des parties et du tribunal.

[86] Contrairement à l'article 54 C.p.c., l'article 342 C.p.c. vise d'abord à « sanctionner/punish » les manquements, et non à réparer le préjudice subi par une autre partie. Certes, la sanction permettra de compenser, dans une certaine mesure, les honoraires professionnels de l'avocat de cette autre partie (ou, si elle n'est pas représentée par avocat, le temps consacré à l'affaire et le travail effectué), mais l'objectif premier consiste à imposer une sanction proportionnelle à la gravité des manquements, selon ce que le tribunal estime juste et raisonnable, et non selon le principe de la restitution intégrale.

(Références omises)

[34] Qu'en est-il en l'espèce?

[35] Bell a effectivement pris près de 2 ans pour transmettre ses réponses aux demandes de pré-engagements. Contrairement aux prétentions d'AGIL, la lettre du 19 octobre 2023 laissait comprendre que les recherches se continuaient :

« Bell Canada continue de travailler afin de trouver une méthode lui permettant de répondre de façon plus précise aux questions et l'information pourrait être actualisée, le cas échéant, dans le cours de l'instance en fonction de paramètres à être déterminés. »

[36] L'interrogatoire de la représentante de Bell a eu lieu sans qu'aucune question n'ait été posée relativement au processus ou aux méthodes utilisés par Bell pour fournir les données identifiées dans les réponses aux préengagements;

[37] Une fois l'information colligée, Bell l'a transmise aux avocats d'AGIL. La transmission de la déclaration de Mme Bucknell a été communiquée pour parfaire les

⁷ 2025 QCCA 1030.

réponses et engagements antérieurs, sans qu'AGIL ou ses avocats n'aient jamais effectué quelque suivi à cet égard.

[38] Le Tribunal de décèle pas de la part de Bell un comportement « destiné à embêter l'autre partie, à entraver le cours du procès ou à faire perdre le temps des parties et du tribunal. »

[39] Le Tribunal estime plutôt que la conduite de Bell respecte la procédure et les principes directeurs de celle-ci, notamment son obligation de s'informer mutuellement, en tout temps, des faits et des éléments susceptibles de favoriser un débat loyal⁸.

[40] Comme l'écrivait la Cour d'appel dans l'arrêt *Biron c. 150 Marchand Holdings inc.*⁹:

[113] ... il faut savoir faire preuve de modération avant de conclure à un « manquement important » aux obligations incombant aux parties dans le déroulement de l'instance. Les obligations et devoirs prescrits par le législateur dans les articles 19 et 20 C.p.c., ainsi que dans la disposition préliminaire, sont bien évidemment fort valables, mais il ne faut pas oublier qu'ils s'inscrivent dans une dynamique où les deux parties à un litige sont tout de même des adversaires et où les avocats impliqués ont (généralement) plusieurs dossiers à gérer en même temps. L'idéalisme est de mise dans la formulation des principes et des objectifs à atteindre, mais le réalisme l'est tout autant dans leur application au quotidien, au risque, autrement, de compliquer sérieusement, et inutilement, le travail des avocats et de les exposer, de même que les parties qu'ils représentent, à des demandes de ce genre dans la quasi-totalité des dossiers. En d'autres mots, il convient de viser haut dans la formulation des principes, mais de viser juste dans leur application...

[41] La demande d'AGIL est rejetée.

POUR CES MOTIFS, LE TRIBUNAL:

[42] **REJETTE** les demandes de la demanderesse SOCIÉTÉ AGIL.

[43] **LE TOUT**, avec les frais.

SYLVAIN LUSSIER, J.C.S.

⁸ Article 20 C.p.c..

⁹ 2020 QCCA 1537.

Me David Bourgoïn

BGA INC.

Me Maxime Ouellette

GARNIER OUELLETTE, AVOCATS

Avocats de la demanderesse SOCIETE AGIL OBNL

Me Vincent de l'Étoile

Me Sandra Desjardins

LANGLOIS AVOCATS, S.E.N.C.R.L.

Avocats de la défenderesse Bell Canada

Me Érika Normand-Couture

Me Melissa Lewandowski

WOODS, S.E.N.C.R.L.

Avocats de la défenderesse Vidéotron, s.e.n.c. dans le dossier connexe 500-06-000922-183

Date d'audience : 7 avril 2025