

CANADA

PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE MONTRÉAL

No.: 500-06-001213-228

COUR SUPÉRIEURE
(Chambre des actions collectives)

MICHÈLE DUSSAULT, personne
physique [REDACTED]

demanderesse

c.

AIR CANADA, personne morale ayant son
siège au 7373, boulevard Côte Vertu
Ouest, Saint-Laurent, Québec, H4S 1Z3,
Canada

défenderesse

DEMANDE INTRODUCTIVE D'INSTANCE
(Article 100 et 583 C.p.c.)

AU SOUTIEN DE SA DEMANDE, LA DEMANDERESSE EXPOSE CE QUI SUIIT :

I. INTRODUCTION

1. Afin de mieux équilibrer les rapports de force entre les transporteurs aériens et leurs passagers, l'Office des transports du Canada (« **OTC** ») a adopté, conformément à la *Loi sur les transports au Canada*, L.C. 1996, ch. 10 (« **LTC** »), le *Règlement sur la protection des passagers aériens*, DORS/2019-150 (« **RPPA** » ou « **Règlement** »).
2. Censé pallier les problèmes identifiés par le ministre fédéral des Transports dans le cadre de son examen de la réglementation applicable au transport aérien, le *RPPA* vise essentiellement à instituer une approche uniforme, prévisible et raisonnable en matière de traitement des passagers en cas de perturbations du vol, notamment en cas de retard et d'annulation de vol ou de refus d'embarquement. Parmi les diverses obligations créées par le *RPPA*, les suivantes est au cœur de cette action collective :
 - a. L'obligation du transporteur de verser aux passagers une indemnité minimale pour les inconvénients liés à une perturbation de vol lui étant attribuable;
 - b. L'obligation du transporteur de renseigner tout passager affecté sur la cause réelle d'une perturbation de vol, sur les recours possibles à son encontre et, le

cas échéant, sur les raisons pour lesquelles il estime ne pas être tenu selon le *RPPA* de verser au passager l'indemnité minimale pour ses inconvénients.

3. La demanderesse, en sa qualité de représentante désignée du groupe, exerce cette action collective contre la défenderesse afin de contraindre cette dernière à fournir aux passagers les renseignements concernant la cause réelle des perturbations de vol survenues du 15 décembre 2019 au 7 août 2022 (« **période visée** ») et, le cas échéant, à indemniser chaque membre dans la mesure prévue par l'article 19 *RPPA*.
4. En effet, pendant cette période, la défenderesse a manqué à son obligation de renseignement prévue à l'article 13 *RRPA*, et ce, en omettant de fournir aux membres des explications suffisamment détaillées pour leur permettre de bien comprendre la cause réelle de chaque perturbation de vol et, le cas échéant, d'exercer leurs droits et recours, lesquels dépendent de ces informations. Cette absence de transparence renforce le profond déséquilibre entre transporteurs et passagers que le *RPPA* vise à corriger.
5. De plus, la défenderesse a enfreint son devoir d'indemnisation imposé par le *RPPA* en classifiant automatiquement les perturbations de vol causées par des contraintes d'équipage comme « attribuable[s] au transporteur, mais nécessaire[s] par souci de sécurité » ou comme « indépendantes de sa volonté », et ce, dans le but manifeste d'éviter d'indemniser les passagers. Pourtant, ces contraintes d'équipage, en tout ou en partie, semblent plutôt avoir été causées — et sont présumées par le *RPPA* avoir été causées — par des événements prévisibles ou sous le contrôle de la défenderesse, tels que le défaut d'avoir un plan de contingence ou continuité efficace en cas d'indisponibilité soudaine de membres d'équipage, incluant pour un motif de santé.
6. Bref, la demanderesse sollicite l'exécution en nature des obligations réglementaires de la défenderesse envers les membres du groupe, à savoir qu'on lui ordonne d'informer les membres sur les circonstances de chaque perturbation de vol attribuable à un manque de personnel putatif et, chaque fois qu'elle ne réussit pas à renverser à l'égard d'un vol la présomption d'imputabilité et de prévisibilité établie par le *RPPA*, d'indemniser chaque membre du groupe passager de ce vol dans la mesure prévue.

II. AUTORISATION D'EXERCER L'ACTION COLLECTIVE

7. Le 13 janvier, 2026, l'honorable Martin F. Sheehan a autorisé l'exercice de la présente action collective contre la défenderesse pour le compte du groupe suivant :

Tous les passagers de vols exploités par Air Canada, Air Canada Rouge ou Air Canada Express, assujettis au *RPPA*, qui, entre le 15 décembre 2019 et le 7 août 2022, sont arrivés à leur destination finale

avec un retard d'au moins trois heures par rapport à l'heure d'arrivée prévue, à la suite d'une perturbation de vol attribuable à des problèmes de personnel ou à des contraintes d'effectifs, dont ils ont été avisés dans les quatorze jours précédant l'heure de départ prévue et pour lesquels Air Canada a soutenu que ces contraintes d'effectifs étaient attribuables au transporteur, mais nécessaires pour des raisons de sécurité et qui, à l'expiration du délai pour s'exclure de la présente action collective, n'avaient pas de plainte pendante auprès de l'Office des transports du Canada.

8. Afin d'analyser si ces conclusions recherchées sont justifiées en fait et en droit, le jugement d'autorisation identifie comme suit les principales questions de fait et de droit à être traitées collectivement dans le cadre de l'action collective :
 - a. En l'absence de circonstances exceptionnelles, les contraintes liées au personnel navigant et les problèmes de dotation en personnel relèvent-ils du contrôle d'une compagnie aérienne selon le cadre du *RPPA* et de la jurisprudence de l'OTC ?
 - b. Au cours de la période visée par l'action collective, Air Canada a-t-elle mis en œuvre et appliqué une politique d'entreprise, une directive ou autre, visant à classer les perturbations de vol causées par des contraintes liées au personnel navigant comme des retards de vol liés à la sécurité ou indépendants de sa volonté?
 - c. Si la réponse à la question ci-haut est oui, cette politique d'Air Canada a-t-elle créé : (i) une présomption de fait selon laquelle les classifications en matière de sécurité ont été effectuées sans fondement valable; (ii) un renversement du fardeau de preuve exigeant qu'Air Canada démontre des raisons légitimes de sécurité pour chaque perturbation; et/ou (iii) un droit à une indemnisation au titre du *RPPA* en l'absence d'une telle démonstration?
 - d. Air Canada a-t-elle manqué à ses obligations contractuelles en: (i) classant les perturbations de vol au titre des articles 10 à 12 du *RPPA*; (ii) n'exerçant pas son pouvoir discrétionnaire de classification de bonne foi; et/ou (iii) ne fournissant pas les explications requises en vertu de l'article 19(4) du *RPPA*?
 - e. Les réclamations des membres qui n'ont pas été déposées dans l'année qui suit l'annonce du retard ou de l'annulation du vol tel que requis par l'article 19(3) du *RPPA* sont-elles recevables?
 - f. Air Canada a-t-elle fait des déclarations fausses ou trompeuses aux membres du groupe concernant la classification des perturbations de vol dues à des contraintes liées à l'équipage et si oui, ces fausses représentations

permettent-elles de passer outre au délai d'un an prévu à l'article 19(3) du *RPPA*?

III. PARTIES

A. Défenderesse

9. La défenderesse exploite des vols passagers à l'intérieur du Canada et à destination ou au départ du Canada, en vertu des pouvoirs et des exigences de la *LTC*, et des textes législatifs connexes, tels que le *RPPA*.
10. La défenderesse est la plus grande compagnie aérienne du Canada et assure en moyenne 500 vols intérieurs, 400 vols transfrontaliers entre le Canada et les États-Unis et 147 vols internationaux par jour, comme l'indique la copie de la page Web d'information sur l'entreprise d'Air Canada, figurant à la pièce **FP-1**.
11. La défenderesse, dont le siège est au Québec, offre des services de transport aérien à l'aéroport Montréal-Pierre Elliott Trudeau, l'un de ses établissements principaux au Canada, comme le montre la copie des informations sur Air Canada obtenue auprès du Registraire des entreprises du Québec, figurant à la pièce **FP-2**.

B. Demanderesse

12. La demanderesse est une consommatrice résidant au Québec et la passagère dans un contrat de transport aérien conclu avec la défenderesse via l'agence de voyages Celebrity X Cruises et Flights by Celebrity, pour un vol prévu le 31 juillet 2022 pour des fins non commerciales, comme la montre la copie de la confirmation de réservation envoyée par Celebrity Cruises à la demanderesse, figurant à la pièce **FP-3**.
13. En tant que passagère ayant acheté un billet pour la transportation aérienne offerte auprès de la compagnie aérienne, la demanderesse est liée à la défenderesse par un contrat de transport régi par les conditions applicables au vol réservé.

IV. LES FAITS

A. Principes

14. Le droit à l'indemnité d'un passager varie en fonction de la cause de la perturbation de vol.
15. Lorsque la cause est attribuable au transporteur, chaque passager a droit à une indemnité variant entre 400 \$ et 1 000 \$ par vol.

16. Lorsque la cause est indépendante de la volonté du transporteur ou nécessaire par souci de sécurité, aucune indemnité n'est exigible.
17. La gestion du personnel et des équipages relève de la direction et du contrôle de la défenderesse et constitue, selon la jurisprudence, une circonstance qui lui est généralement attribuable, sauf preuve lui incombant qu'il s'agit d'un cas exceptionnel.
18. Par ailleurs, en cas de refus d'indemnisation, la défenderesse a l'obligation de fournir au passager des motifs précis et circonstanciés permettant de comprendre la cause de la perturbation et d'évaluer l'opportunité de contester ce refus.

B. Directive fautive

19. Malgré son obligation de traiter chaque demande d'indemnisation au cas par cas, la défenderesse a adopté une pratique automatisée visant à rejeter les réclamations liées aux pénuries d'équipage.
20. En effet, vers le 29 décembre 2021, la défenderesse a émis une directive interne formelle (« **directive** ») à l'intention de son personnel, **Pièce FP-4**.
21. Cette directive ordonnait de classer systématiquement toutes les perturbations causées par un manque d'équipage comme étant « nécessaires par souci de sécurité », tel qu'il appert notamment de l'extrait suivant :

« Flight Cancellations due to Crew Constraints are now "Within Carrier Control – For Safety" [...] Customers impacted by these flight cancellations [...] will no longer be eligible for APPR claims/monetary compensation. »
22. Par l'effet de cette directive, la défenderesse a ainsi systématiquement classifié comme non indemnissables des perturbations qui, en l'absence de circonstances exceptionnelles démontrées, lui étaient attribuables.
23. Le 25 juillet 2022, des représentants de la défenderesse ont confirmé que cette Directive demeurait en vigueur, **Pièce FP-5**.

C. Situation de la demanderesse

24. La demanderesse a acheté un billet pour le vol AC8939 d'Air Canada, dont le départ était prévu le 30 juillet 2022 à 8h25 depuis l'aéroport Montréal-Pierre-Elliott-Trudeau, à destination de l'aéroport international Newark Liberty, avec une arrivée prévue à 9h59 le même jour.
25. Le 30 juillet 2022, alors qu'elle se trouvait dans un taxi en direction de l'aéroport, la demanderesse a reçu un message texte de la défenderesse l'informant de l'annulation du vol AC8939 en raison de « Crew constraints », **Pièce FP-6**.

26. Le code « Crew » ou « Crew constraints » est l'expression utilisée en anglais par la défenderesse pour désigner une perturbation liée à une pénurie de personnel.
27. Le même jour, à 8h38, la demanderesse a reçu un courriel de la défenderesse attribuant la perturbation à des contraintes d'équipage résultant de l'impact de la pandémie de COVID-19, et offrant à titre d'exemple général que l'équipage pouvait avoir atteint la limite de son temps de service, Pièce **FP-7**.
28. Ces communications ne précisait pas les circonstances propres au vol AC8939 ni les mesures prises par la défenderesse pour prévenir ou atténuer la perturbation.
29. Le 8 août 2022, la demanderesse a soumis une demande d'indemnisation à la défenderesse via son formulaire en ligne, Pièce **FP-8**.
30. Le 13 septembre 2022, la défenderesse a rejeté cette demande en indiquant que la perturbation n'était pas sous son contrôle ou était nécessaire pour des raisons de sécurité, sans identifier la cause précise, sans préciser la catégorie applicable, et sans décrire les circonstances exceptionnelles invoquées, Pièce **FP-9**.

D. Situation des membres du groupe

31. Chaque membre du groupe a été passager d'un vol exploité par la défenderesse entre le 19 décembre 2019 et le 7 août 2022, dont la perturbation a été attribuée à une pénurie d'équipage.
32. Or, conformément à la directive, la défenderesse a systématiquement et fautivement refusé de verser l'indemnité minimale aux membres dont les vols ont été perturbés en raison de contraintes d'équipage.
33. Les communications transmises aux membres à la suite de leur perturbation respective ne précisait pas les circonstances exceptionnelles de la pénurie affectant leur vol ni les mesures prises par la défenderesse pour prévenir ou atténuer celle-ci.
34. Les membres qui ont déposé une demande d'indemnisation ont reçu un refus n'identifiant ni la cause précise de la perturbation ni les circonstances exceptionnelles la justifiant.

E. Préjudice

35. Par l'application de la directive, la défenderesse a failli à son obligation de renseignement envers la demanderesse et les membres du groupe, en ne leur communiquant pas les informations nécessaires pour comprendre la cause de leur perturbation et exercer leurs droits.

36. La défenderesse a également failli à son obligation de verser l'indemnité minimale prévue par le RPPA à la demanderesse et aux membres du groupe dont les vols ont été perturbés en raison de contraintes d'équipage.
37. En conséquence, la défenderesse est responsable du préjudice subi par la demanderesse et les membres du groupe, soit le montant des indemnités non versées en raison de l'application de la directive.

F. Fardeau de la preuve

38. Vu ce manque d'informations, il est impossible pour la demanderesse et les membres de comprendre comment ces contraintes liées à l'équipage n'étaient pas prévisibles.
39. Au contraire, en l'absence de circonstances exceptionnelles, les membres sont laissés croire qu'une pénurie d'équipages est une circonstance sous le contrôle de la défenderesse — et donc qu'elle a été refusée à tort de recevoir l'indemnité minimale prévue par le *Règlement*.
40. Même lorsqu'on fournit des « motifs », comme c'est le cas dans le refus de la demande d'indemnisation de la demanderesse, il est insuffisant pour la défenderesse de dire simplement qu'une perturbation était soit nécessaire pour des raisons de sécurité, soit hors de son contrôle. Cette conduite renforce le déséquilibre que le *RPPA* tente de corriger.
41. Dans les circonstances de cette action collective, qui s'insère dans le contexte d'un déséquilibre d'information entre les compagnies aériennes et les passagers, la défenderesse possède une connaissance particulière de l'objet des allégations.
42. En effet, il suffit de très peu d'éléments de preuve affirmative de la part de chaque membre pour justifier comment la pénurie d'équipage n'était exceptionnellement pas dans leur contrôle. La défenderesse est mieux placée, voire la seule placée, pour démontrer les circonstances exceptionnelles. Il lui appartient donc de faire la preuve de circonstances exceptionnelles ou de ses plans de continuité. En absence d'une telle démonstration, le tribunal doit ordonner l'octroi de l'indemnité minimale.

G. Impossibilité d'agir

43. Les communications reçues par les membres ne sont pas conformes aux exigences du *RPPA* afin de permettre aux passagers de comprendre la cause principale de la perturbation de leur vol et ainsi exercer pleinement leurs droits.
44. Il est insuffisant pour la défenderesse de dire simplement qu'une perturbation était soit nécessaire par souci de sécurité ou soit indépendante de sa volonté. Cette conduite renforce le déséquilibre que le *RPPA* tente de corriger.

45. Pour les membres qui n'ont pas déposé une demande d'indemnisation minimale à la défenderesse dans l'année qui suit l'annonce de la perturbation du vol, leurs demandes demeurent recevables en raison du manquement par la défenderesse à son obligation d'information à l'égard des membres prévu par l'article 13 *RPPA*.
46. En fournissant peu ou des renseignements extrêmement vagues concernant la raison de la perturbation, la défenderesse a causé une confusion chez les passagers ainsi qu'un doute sur la véracité des renseignements fournis par les transporteurs.
47. Considérant le déséquilibre profond de pouvoir existant depuis longtemps entre la défenderesse et les passagers, les membres du groupe n'avaient aucune manière de remettre en question les informations obtenues concernant la cause véritable de la perturbation. Encore à ce jour, l'information concernant les faits générateurs de leurs droits et la faute de la défenderesse n'est pas disponible pour les passagers.
48. Ainsi, pour ces membres, la prescription prévue à l'article 19(3) *RPPA* n'a pas commencé à courir, et ne commencera pas à courir, tant que la défenderesse ne leur aura pas communiqué les informations pertinentes quant à la cause de chacune des perturbations survenues pendant la période visée.

V. RECOUVREMENT COLLECTIF

49. En vertu du cadre du *RPPA*, chaque membre a droit de recevoir une indemnité minimale de 400 \$, 700 \$ ou 1000 \$ par perturbation visée par l'action collective.
50. La défenderesse sera en mesure d'identifier toute perturbation de vol qui a été visée par le code CREW pendant la période visée.
51. Ainsi, il existe suffisamment d'informations dans les circonstances pour préciser le montant total *minimum* de ces réclamations en vertu de l'article 595 *C.p.c.*, et ce, en multipliant par 400 \$ le nombre de membres identifiés.

POUR CES MOTIFS, PLAISE AU TRIBUNAL :

ACCUEILLIR la demande de la demanderesse contre Air Canada;

CONDAMNER Air Canada à verser aux membres du groupe un montant équivalent à l'indemnisation pour l'inconvénient prévue au *RPPA* et **ORDONNER** le recouvrement collectif de ces sommes;

CONDAMNER Air Canada à payer les intérêts et l'indemnité additionnelle prévus par la loi, courus à compter de la date de signification de la demande d'autorisation d'exercer une action collective et de nomination du statut de représentante de la demanderesse;

LE TOUT avec les frais de justice, y compris les frais d'experts et de publication des avis aux membres du Groupe ainsi que les frais de l'administrateur ;

Montréal, le 14 avril, 2026

Slater Vecchio

SLATER VECCHIO

Me Saro Turner

Me Andrea Roulet

Me François Pariseau

Me Guillaume Savard

Procureurs de la demanderesse

5352 boulevard Saint-Laurent

Montréal, Québec, H2T 1S1

Tél. : 514-534-0962

Fax : 514-552-9706

sjt@slatervecchio.com

acr@slatervecchio.com

frp@slatervecchio.com

gsa@slatervecchio.com

AVIS D'ASSIGNATION
(Articles 145 et suivants du C.p.c.)

Dépôt d'une demande en justice

Prenez avis que la demanderesse a déposé au greffe de la Cour supérieure du Québec du district judiciaire de Montréal la présente Demande introductive d'instance d'une action collective.

Pièces au soutien de la demande

Au soutien de sa demande introductive d'instance, la demanderesse invoque les pièces suivantes :

- Pièce FP-1 :** Page Web d'information sur l'entreprise d'Air Canada
- Pièce FP-2 :** Informations Air Canada - Registraire des entreprises du Québec
- Pièce FP-3 :** Confirmation de réservation - Celebrity X Cruises
- Pièce FP-4 :** Directive interne - 29 décembre 2021
- Pièce FP-5 :** Article de CBC - Air Canada rejette certaines demandes d'indemnisation
- Pièce FP-6 :** Message texte - 30 juillet 2022
- Pièce FP-7 :** Courriel de la défenderesse - 30 juillet 2022
- Pièce FP-8 :** Confirmation de réception de la Demande d'indemnisation - 8 août 2022
- Pièce FP-9 :** Rejet de la demande d'indemnisation - 13 septembre 2022

Les pièces sont disponibles sur demande.

Réponse à cette demande

Vous devez répondre à cette demande par écrit, personnellement ou par avocat, au palais de justice de Montréal situé au 1, rue Notre-Dame Est, Montréal, Québec, H2Y 1B6, dans les 15 jours de la signification de la présente demande ou, si vous n'avez ni domicile, ni résidence, ni établissement au Québec, dans les 30 jours de celle-ci. Cette

réponse doit être notifiée à l'avocat du Demandeur ou, si ce dernier n'est pas représenté, au Demandeur lui-même.

Défaut de répondre

Si vous ne répondez pas dans le délai prévu, de 15 ou 30 jours, selon le cas, un jugement par défaut pourra être rendu contre vous sans autre avis dès l'expiration de ce délai et vous pourriez, selon les circonstances, être tenu au paiement des frais de justice.

Contenu de la réponse

Dans votre réponse, vous devez indiquer votre intention, soit :

- de convenir du règlement de l'affaire ;
- de proposer une médiation pour résoudre le différend ;
- de contester cette demande et, dans le cas requis par le Code de procédure civile, d'établir à cette fin, en coopération avec la demanderesse, le protocole qui régira le déroulement de l'instance. Ce protocole devra être déposé au greffe de la Cour du district mentionné plus haut dans les 45 jours de la signification du présent avis. Toutefois, ce délai est de 3 mois en matière familiale ou si vous n'avez pas de domicile, ni résidence, ni établissement au Québec;
- de proposer la tenue d'une conférence de règlement à l'amiable.

Cette réponse doit mentionner vos coordonnées et, si vous êtes représenté par un avocat, le nom de celui-ci et ses coordonnées.

Lieu du dépôt de la demande en justice

Cette demande est, sauf exceptions, entendue dans le district judiciaire où est situé votre domicile ou, à défaut, votre résidence ou le domicile que vous avez élu ou convenu avec la demanderesse. Si elle n'a pas été déposée dans le district où elle peut être entendue et que vous voulez qu'elle y soit transférée, vous pouvez présenter une demande au tribunal à cet effet.

Cependant, si cette demande porte sur un contrat de travail, de consommation ou d'assurance ou sur l'exercice d'un droit hypothécaire sur l'immeuble vous servant de résidence principale, elle est entendue dans le district où est situé le domicile ou la résidence du salarié, du consommateur ou de l'assuré, qu'il soit demandeur ou défendeur, dans le district où est situé cet immeuble ou dans le district où le sinistre a eu lieu s'il s'agit d'une assurance de biens. Si cette demande n'a pas été déposée dans le district où elle peut être entendue et que vous voulez qu'elle y soit transférée, vous pouvez, sans qu'une convention contraire puisse vous être opposée, présenter une demande à cet effet au greffier spécial de ce district.

Transfert de la demande à la Division des petites créances

Si vous avez la capacité d'agir comme demandeur suivant les règles relatives au recouvrement des petites créances, vous pouvez communiquer avec le greffier du tribunal pour que cette demande soit traitée selon ces règles. Si vous faites cette demande, les frais de justice du demandeur ne pourront alors excéder le montant des frais prévus pour le recouvrement des petites créances

Convocation à une conférence de gestion de l'instance

Dans les 20 jours suivant le dépôt du protocole mentionné ci-dessus, le tribunal peut vous convoquer à une conférence de gestion de l'instance pour assurer le bon déroulement de l'instance. A défaut, le protocole est présumé être accepté.

Demande accompagnée d'un avis de présentation

Une demande présentée en cours d'instance, une demande visée par les livres III ou V, à l'exception notamment de celles portant sur les matières familiales mentionnées à l'article 409 et de celles relatives aux sûretés mentionnées à l'article 480, ou encore certaines demandes visées par le livre VI du Code de procédure civile, dont le pourvoi en contrôle judiciaire, sont accompagnées, non pas d'un avis d'assignation, mais d'un avis de présentation. Dans ce cas, la préparation d'un protocole de l'instance n'est pas requise.

No. 500-06-001213-228

COUR SUPÉRIEURE
DISTRICT DE MONTRÉAL
(Actions Collectives)

MICHÈLE DUSSAULT

demanderesse

c.

AIR CANADA

défenderesse

DEMANDE INTRODUCTIVE D'INSTANCE
(Article 100 et 583 C.C.P)

O R I G I N A L

BS3107

SLATER VECCHIO

5352 Boulevard Saint-Laurent Montréal, QC, H2T 1S1

T: +1 514-534-0962

F: +1 514-879-9524

notification@slatervecchio.com

Procureurs de la demanderesse

M^E SARO TURNER

M^E ANDREA ROULET

M^E FRANÇOIS PARISEAU

M^E GUILLAUME SAVARD

sjt@slatervecchio.com

acr@slatervecchio.com

frp@slatervecchio.com

gsa@slatervecchio.com

Notre dossier: CA0073-2