

CANADA

PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE MONTRÉAL

N°: 500-06-000937-181

COUR SUPÉRIEURE
(Action collective)

SPIROS KONTAS

Demandeur

C.

**RÉSEAU DE TRANSPORT
MÉTROPOLITAIN (« exo »)**

-et-

**AUTORITÉ RÉGIONALE DE TRANSPORT
MÉTROPOLITAIN**

Défenderesses

**DÉFENSE DE LA DÉFENDERESSE EXO EN CONTESTATION DE LA DEMANDE
INTRODUCTIVE D'INSTANCE MODIFIÉE DATÉE DU 16 DÉCEMBRE 2020
(« DEMANDE ») DU DEMANDEUR M. SPIROS KONSTAS
(12 FÉVRIER 2021)**

Table des matières

I.	INTRODUCTION.....	1
II.	LE CONTEXTE	2
III.	LES PARTIES.....	3
	i. L'AMT.....	4
	ii. RTM/exo.....	4
	iii. L'ARTM	5
	iv. Le Réseau express métropolitain (« REM »).....	6
IV.	LE RÉSEAU DE TRAINS DE BANLIEUE EXPLOITÉ PAR EXO	7
	i. Ligne exo 6 : Deux-Montagnes	8
	ii. Ligne exo 5 : Mascouche	9
	iii. L'achat des voitures MR-90 pour la ligne Deux-Montagnes	9
	iv. L'exploitation et l'entretien du réseau	10
	v. Le centre d'opérations et de surveillance (« COS »).....	11
V.	LES MOYENS DE DÉFENSE D'EXO EN CONTESTATION DE L'ACTION COLLECTIVE : LA DESCRIPTION DU GROUPE ET LES QUESTIONS COMMUNES	12
	i. La description du groupe	12
	ii. Le caractère hautement individualisé de l'action collective	14

iii.	Il n'existe pas de questions identiques, similaires ou connexes qui feraient progresser le litige de manière non négligeable	14
VI.	LES MOYENS DE DÉFENSE RELATIFS À L'IMMUNITÉ DE L'ÉTAT	15
i.	Les décisions relatives à l'investissement ou l'insuffisance de l'investissement dans l'infrastructure et/ou le matériel roulant découlent de politiques ou de décisions qui ne sont pas justiciables	15
ii.	Exo a été diligente dans ses décisions politiques, ses demandes de subventions et d'appels d'offres	16
iii.	Subsidiairement, si le Tribunal en arrivait à la conclusion que l'immunité relative n'est pas applicable à l'ensemble des décisions prises par exo, celles-ci constituent des décisions d'affaires raisonnables prises avec diligence et prudence	23
VII.	LES MOYENS DE DÉFENSE D'EXO EN CONTESTATION DES ALLÉGATIONS DE FAUTE	23
i.	La <i>Loi sur la protection du consommateur</i> n'est pas applicable à exo	23
ii.	Subsidiairement, même si le Tribunal arrivait à la conclusion que la LPC est applicable, exo n'a commis aucune faute en vertu de l'article 6 de la LPC	23
iii.	L'article 2034 C.c.Q. ne s'applique pas aux sociétés de transport publiques au Québec....	24
iv.	Subsidiairement, même si l'article 2034 C.c.Q. s'applique à exo, son application devrait tenir compte du contexte factuel pertinent	24
v.	Exo a exécuté, de manière raisonnable et diligente, toute obligation contractuelle ou légale qu'elle aurait ou aurait pu avoir envers les membres du groupe	25
VIII.	LES MOYENS DE DÉFENSE RELATIFS AUX PRÉJUDICES ALLÉGUÉS.....	31
IX.	LES MOYENS DE DÉFENSE RELATIFS AUX DOMMAGES MATÉRIELS ET MORAUX RÉCLAMÉS	32
i.	Les dommages matériels et moraux réclamés par le demandeur à l'encontre de la défenderesse sont exagérés et/ou non indemnisables	32
ii.	Subsidiairement, advenant que le Tribunal décide qu'il y aurait une responsabilité de la part d'exo, ce qui est nié, le programme de compensation a pleinement indemnisé les membres du groupe	33
X.	LES MOYENS DE DÉFENSE RELATIFS AUX DOMMAGES PUNITIFS	34
i.	La <i>Loi sur la protection du consommateur</i> n'est pas applicable à exo	34
ii.	Subsidiairement, la réclamation en dommages punitifs est exagérée et dénuée de tout fondement	34
XI.	LES MOYENS DE DÉFENSE RELATIFS AU RECOUVREMENT COLLECTIF.....	36
XII.	CONCLUSION	37

EN DÉFENSE À LA DEMANDE INTRODUCTIVE D'INSTANCE D'UNE ACTION COLLECTIVE, LA DÉFENDERESSE EXO EXPOSE RESPECTUEUSEMENT CE QUI SUIT :

I. INTRODUCTION

1. Afin de ne pas alourdir la présente défense, exo répondra aux allégations de la Demande de façon regroupée dans les dix (10) paragraphes qui suivent, alors que ses moyens de défense se retrouvent plus amplement détaillés ci-dessous;
2. Exo nie les allégations figurant aux paragraphes 1, 12, 13, 14, 15, 16, 26, 46, 47, 51, 62, 64 à 73, 79, 80, 83 à 87, 89, 99, 100, 102, 104 à 108, 110 à 122, 123, 126 à 130, 132, 133, 135 à 137, 142, 143, 146 à 157, 159, 160, 162, 169, 170 et 173 de la Demande;
3. En ce qui concerne les allégations figurant aux paragraphes 2, 4, 17 à 24, 29 à 33, 34, 48 à 50, 55, 56, 58, 74 à 78, 81, 82, 88, 109, 134, 139, 140, 163 et 164 de la Demande, exo s'en remet aux documents, décisions ou lois auxquels réfèrent lesdits paragraphes;
4. Exo nie les allégations figurant au paragraphe 3 de la Demande et ajoute que la rectification a justement retranché un des deux sous-groupes autorisés par le Tribunal;
5. Exo ignore les allégations figurant aux paragraphes 5 à 8, 93 et 94 de la Demande;
6. Exo admet les allégations figurant aux paragraphes 9, 10, 25, 27, 35 à 40, 44, 45 à 54, 61 et 158 de la Demande;
7. Exo nie telles que rédigées les allégations figurant aux paragraphes 11, 28, 41 à 43, 57, 59, 60, 63, 90 à 92, 95 à 97, 98, 103, 118, 125, 141, 144 et 161 de la Demande;
8. Exo nie telles que rédigées les allégations figurant au paragraphe 101 de la Demande et prend acte que l'action collective « ne vise pas des urgences médicales ou d'autres actes de force majeure »;
9. Exo prend acte que les allégations contenues au paragraphe 131 ont été retranchées par le demandeur;
10. Exo prend acte des allégations contenues aux paragraphes 138, 168, 171 et 172 de la Demande;
11. Exo nie les allégations figurant au paragraphe 145 de la Demande et ajoute qu'une entente à l'amiable sans admission de responsabilité aucune ne constitue pas « un avertissement sérieux du Tribunal »;
12. Exo prend acte des allégations contenues aux paragraphes 165, 166 et 167 de la Demande, nie qu'elle puisse être tenu responsable pour les divers dommages réclamés et précise que ces dommages sont, par ailleurs, exagérés et basés sur un calcul erroné;

II. LE CONTEXTE

13. Dans le cadre de la présente action collective, le demandeur M. Spiros Konstas (le « **demandeur** ») recherche la responsabilité civile d'exo pour avoir prétendument manqué à ses obligations contractuelles, légales et/ou statutaires, le cas échéant, de :
- i) procurer des services de transport ferroviaire fiables et ponctuels, notamment pour l'hiver rigoureux allant du 1^{er} novembre 2017 au 28 février 2018 (la « **période visée** »); et
 - ii) de veiller à l'entretien et à l'investissement dans son matériel roulant et ses infrastructures sur les lignes de trains de banlieue de Deux-Montagnes et de Mascouche (collectivement, les « **Lignes de trains** »);
14. Comme il sera plus amplement démontré, face à une multitude de facteurs hors de son contrôle, exo a, à tout moment pertinent à la présente, agi avec la diligence requise d'un transporteur offrant un service public;
15. Plus particulièrement, exo a pris des décisions politiques afin d'assurer la fiabilité et la ponctualité des Lignes de train, tout en tenant compte de la gestion responsable des fonds publics employés pour y parvenir;
16. Le 1^{er} avril 2020, le Tribunal rend jugement dans le présent dossier sur le *Re-Amended Judicial Application to Authorise Class Action Proceedings #3* daté du 11 septembre 2019, autorise l'action collective en partie et désigne le demandeur représentant pour le compte des membres du groupe;
17. Le jugement d'autorisation est rectifié le 5 mai 2020 afin de retirer le deuxième sous-groupe (le « **Jugement d'autorisation** »). Le seul groupe autorisé est ainsi composé de :
- « Toutes les personnes ayant payé un titre de transport d'Exo pour voyager sur la ligne de trains Deux-Montagnes ou sur la ligne de train Mascouche, à quelque date entre le 1^{er} novembre 2017 et le 28 février 2018. (...) ». (la « **description du groupe** »)
18. Le 16 juillet 2020, le demandeur signifie et dépose sa *Demande introductive d'instance*, tel qu'il appert du dossier de la Cour;
19. Le 11 décembre 2020, le Tribunal accorde en partie les demandes préliminaires des défenderesses en radiation d'allégations et pour permission d'interroger les membres du groupe (les « **demandes préliminaires** ») et retranche la responsabilité civile fondée sur l'article 2037 du C.c.Q. (le « **Jugement sur les demandes préliminaires** »), tel qu'il appert du dossier de la Cour;
20. Subséquemment, le 16 décembre 2020, le demandeur signifie sa *Demande introductive modifiée*;

21. Sommairement, le demandeur reproche aux défenderesses, et plus particulièrement à exo, d'avoir contrevenu à leurs obligations:
- i. statutaires, légales et/ou contractuelles en créant « une situation globale de retards et d'annulations » sur les Lignes de trains durant la période visée;
 - ii. statutaires, légales et/ou contractuelles relativement à l'investissement et l'entretien de ses infrastructures et matériels roulants des Lignes de trains; et
 - iii. mentionnées aux points i) et ii) ci-hauts de manière négligente et intentionnelle envers ses usagers;
22. Or, ces allégations ne tiennent non seulement pas compte du contexte global dans lequel exo doit opérer à titre de personne morale de droit public se rapportant à l'État — et des rôles et responsabilités spécifiques de chaque défenderesse — mais contiennent des affirmations, hypothèses et conclusions non fondées;
23. La preuve au dossier réfute toute allégation à l'effet que le service d'exo serait globalement déficient sur les Lignes de trains durant la période visée et/ou qu'elle n'aurait pris aucune mesure concrète dans sa sphère de compétence pour offrir un service fiable et ponctuel aux membres du groupe;
24. Quant aux allégations qu'exo aurait fait preuve de négligence intentionnelle, elles n'ont aucune assise factuelle;
25. Par ailleurs, il n'y a aucune allégation de fait ou élément de preuve au dossier qui permettrait au Tribunal de conclure que le demandeur et les membres du groupe auraient subi un quelconque préjudice *indemnisable* en droit civil québécois;
26. La preuve est plutôt à l'effet que le demandeur et les membres du groupe ont subi des contrariétés de la vie en société, une constatation qui est fatale à l'action collective;
27. Compte tenu des moyens de défense qui suivent, exo soumet respectueusement que la réclamation du demandeur en dommages-intérêts matériels, moraux et punitifs intenté à son égard est vouée à l'échec;

III. LES PARTIES

28. Le 1^{er} juin 2017, la *Loi modifiant principalement l'organisation et la gouvernance du transport collectif dans la région métropolitaine de Montréal*, R.L.R.Q., c. O-73 (ci-après la « **Loi 76** ») entre en vigueur. Celle-ci modifie la structure de gouvernance du transport collectif dans la région métropolitaine de Montréal en abolissant l'Agence métropolitaine de transport (« **AMT** ») et en créant deux (2) nouvelles organisations, soit l'Autorité régionale de transport métropolitain (« **ARTM** ») et le Réseau de transport métropolitain (« **RTM** » ou « **exo** »), indépendantes l'une de l'autre;

29. Ces dernières sont alors visées par deux lois constitutives distinctes : la *Loi sur l'Autorité régionale de transport métropolitain* (L.Q., c. A-33.3) (« **Loi sur l'ARTM** ») et la *Loi sur le réseau de transport métropolitain* (L.Q., c. R-25.01) (« **Loi sur le RTM** »);
30. Le Réseau de transport de Longueuil (RTL), la Société de transport de Laval (STL) et la Société de transport de Montréal (STM) conservent leurs mandats respectifs quant à l'exploitation des services de transport collectifs;

i. **L'AMT**

31. Avant l'entrée en vigueur de la *Loi 76*, l'AMT était une personne morale de droit public qui avait pour mission d'accroître l'offre de transport collectif afin d'améliorer l'efficacité des déplacements des personnes dans la région métropolitaine de Montréal en planifiant, coordonnant, intégrant et faisant la promotion des services de transport collectif;
32. Avant son abolition par la *Loi 76*, elle gérait le service de trains de banlieue sur son territoire, dont six (6) lignes de trains, tel qu'il appert d'une carte du réseau de l'AMT et d'exo en 2017 et 2018, *en liasse pièce D-1*;

ii. **RTM/exo**

33. Depuis l'entrée en vigueur de la *Loi 76*, exo est substituée à l'AMT « à l'égard des fonctions qui lui sont confiées par la loi [...] » (art. 78 *Loi 76*) en ce qu'elle a compétence exclusive pour :
- i. Exploiter une entreprise de services de transport collectif par trains de banlieue sur un large territoire couvrant 82 municipalités de la Communauté métropolitaine de Montréal (« **CMM** »), la réserve Kahnawake et la ville de Saint-Jérôme (le « **territoire d'exo** »), tel qu'il appert notamment de la carte du territoire d'exo communiqué comme **pièce D-2**;
 - ii. la gestion des services de transport collectif réguliers par autobus (arts. 12 de la *Loi sur le RTM* et 8 de la *Loi sur l'ARTM*) et par trains de banlieue (art. 14 de la *Loi sur le RTM* et l'article 8 de la *Loi sur l'ARTM* sur le territoire d'exo); et
 - iii. le transport adapté sur le territoire d'exo,

tel qu'il appert notamment du Rapport annuel de 2017 communiqué comme **pièce D-3**;
34. Selon la *Loi sur le RTM*, exo est une personne morale de droit public qui a le mandat et la responsabilité de notamment :
- iv. Collaborer, sur demande de l'ARTM, à la planification, au développement, au soutien et à la promotion du transport collectif;

- v. Conseiller l'ARTM dans l'établissement, la modification ou la suppression des parcours et circuits et lui proposer un plan de desserte pour l'ensemble de son territoire;
 - vi. Construire et entretenir les infrastructures et les équipements sous sa responsabilité;
 - vii. Conseiller l'ARTM pour l'édiction de normes de comportement des personnes dans les véhicules et les gares ainsi que sur les quais et les stationnements qu'il exploite;
 - viii. Assurer une prestation de services en tenant compte des particularités respectives des municipalités locales de la couronne nord et de la couronne sud; et
 - ix. Exécuter tout autre mandat que lui confie l'ARTM;
35. Exo ne peut aliéner, sans l'autorisation du MTQ, un bien d'une valeur de plus de 25 000\$ pour lequel il a reçu spécifiquement une subvention (art. 7 de la *Loi sur le RTM*);
36. Selon la *Loi sur l'ARTM*, exo doit remettre les recettes tarifaires qu'elle reçoit de ses services de transport collectif à l'ARTM;
37. Afin d'assurer une « représentativité juste des parties prenantes du transport collectif », le conseil d'administration d'exo (le « **Conseil d'administration** ») réunit les mairies des couronnes nord et sud ainsi que divers professionnels d'expérience, tel qu'il appert notamment du Rapport annuel 2017, pièce D-3;
38. Sommairement, exo est notamment responsable de construire et d'entretenir les infrastructures et les équipements sous sa responsabilité et d'assurer une prestation de services en tenant compte des particularités respectives du vaste territoire qu'elle dessert;

iii. L'ARTM

39. L'ARTM est une personne morale de droit public dont la responsabilité découle de la *Loi sur l'ARTM*;
40. L'ARTM est responsable depuis le 1^{er} juin 2017 de planifier, d'organiser, de financer et de promouvoir les services de transport collectif pour la grande région métropolitaine de Montréal, notamment en favorisant l'intégration des services entre les différents modes de transport;
41. Ses mandats et responsabilités sont comme suit :
- i. Planifier et établir une offre de transport en réponse aux besoins des usagers des services de transport collectif;
 - ii. Coordonner les services de transport collectif du territoire en prenant les mesures destinées à les améliorer et à les intégrer;

- iii. Gérer de façon rigoureuse et transparente les recettes tarifaires en provenance des services de transport collectif;
 - iv. Mettre en place des mesures pour favoriser la fluidité de la circulation sur le réseau artériel métropolitain;
 - v. Étudier et planifier le maintien, l'amélioration ou le remplacement d'équipements et d'infrastructures de transport collectif;
 - vi. Promouvoir le transport collectif, le transport actif et le covoiturage notamment en établissant ou en encourageant des mesures incitatives afin de favoriser l'utilisation de ces modes; et
 - vii. Exécuter tout autre fonction que lui confie le gouvernement du Québec, le ministre des Transports ou la CMM.
42. L'ARTM conclut, conformément à l'article 8 de la *Loi sur l'ARTM*, des ententes avec les organismes publics de transport en commun (tel qu'exo) afin que ces organismes lui fournissent des services dans le cadre de l'offre de transport qu'elle a planifiée;
43. C'est donc l'ARTM qui rémunère les organismes publics de transport en commun pour les services que ceux-ci lui rendent, en tant qu'exploitants, dans le cadre de l'offre de transport;
44. L'ARTM dispose également d'un pouvoir de conclure des ententes avec le gouvernement, un ministère ou un organisme;

iv. Le Réseau express métropolitain (« REM »)

45. Le REM est un réseau de type métro léger automatisé et électrique, conçu pour faciliter les déplacements dans le grand Montréal, qui s'intègre aux réseaux de transport collectif existants, tel qu'il appert d'un extrait du site Web d'exo « Travaux du REM : Impacts sur la ponctualité » communiqué comme **pièce D-4**;
46. Annoncé en avril 2016, il s'agit d'un projet de CDPQ Infra, filiale de la Caisse de dépôt et placement du Québec (« **CDPQ** »). Actuellement en construction, le REM comportera 26 stations et 67 kilomètres (« **km** ») de voies ferrées;
47. D'emblée, le REM requiert que l'infrastructure actuelle d'exo sur la ligne Deux-Montagnes soit complètement remplacée par une nouvelle infrastructure permettant l'opération de ce métro léger entièrement automatisé et électrique, tel qu'il appert notamment du Rapport annuel de l'AMT 2016 (« **Rapport annuel 2016** »), **pièce D-5**;

« Entre autres considérations, notons que le projet de REM prévoit l'acquisition de la ligne de trains de banlieue Deux-Montagne et l'usage exclusif des voies de cette ligne pour ses trains automatisés. Puisqu'il n'est pas possible de faire coexister sur les mêmes voies un mode ferroviaire lourd et un mode léger, les trains de la ligne Deux-Montagnes, remplacés par le REM, cesseront leurs activités, et ceux de la ligne Mascouche ne pourront plus emprunter le tunnel Mont-Royal. Les impacts sur les services et activités de l'AMT sont évalués et pris en compte dans la planification du projet ».

48. La création, la mise en œuvre et la construction du REM par CDPQ a rendu nécessaire l'adoption par le gouvernement du décret n° 527-2017 adopté par le gouvernement du Québec le 31 mai 2017 et de l'arrêté ministériel n° 2018-02 émis par le ministre des Transports, de la Mobilité durable et de l'Électrification des transports (le « **ministre des Transports** ») le 22 mars 2018 qui prévoient la cession de l'emprise de la ligne Deux-Montagnes à la CDPQ, tel qu'il appert de l'arrêté ministériel n° 2018-02 et du décret n° 527-2017 communiqués comme **pièce D-6 et pièce D-7**;
49. C'est en vertu de la *Loi sur le RTM* qu'exo a dû obtenir l'autorisation de vendre des biens liés à la réalisation du REM;
50. L'article 41 de sa loi constitutive, soit la *Loi concernant le Réseau électrique métropolitain*, RLRQ c R-25.02 (la « **Loi concernant le REM** ») prévoit que seuls la CDPQ, la société en commandite qu'elle contrôle et l'exploitant éventuel du REM sont compétents à l'égard de la réalisation et l'exploitation du REM, à l'exception des pouvoirs pouvant être conférés à l'ARTM par une entente en vertu de l'article 39 de la *Loi concernant le REM*;
51. Le 25 juin 2018, les travaux préparatoires du REM sur la ligne Deux-Montagnes ont débuté, tel qu'il appert notamment de la pièce P-11 du demandeur;
52. La deuxième phase de construction ayant débuté le 11 mai 2020, il y a eu fermeture d'un segment complet de la ligne Deux-Montagnes entre la gare Du Ruisseau et la gare Centrale;
53. Depuis le 1^{er} janvier 2021, la ligne Deux-Montagnes est complètement fermée et a cessé d'exister;
54. Des mesures d'atténuation ont été mises en place afin de permettre aux résidents des secteurs anciennement desservis par la ligne Deux-Montagnes de se prévaloir d'un service de transport collectif par autobus;
55. À compter de la mise en opération du REM, étant prévue en 2024 en date de la présente Défense (alors qu'elle était annoncée pour l'année 2020 selon le Rapport annuel de 2016, pièce D-5), exo n'offrira plus aucun service aux résidents de ces secteurs;

IV. LE RÉSEAU DE TRAINS DE BANLIEUE EXPLOITÉ PAR EXO

56. Durant la période visée, le réseau de trains de banlieue exploité par exo est composé de six (6) lignes de trains, lesquelles desservent soixante-deux (62) gares sur approximativement 230 km de voie ferrée, tel qu'il appert d'une carte du réseau des trains d'exo, pièce D-1;
57. Il s'agit d'un réseau de transport complexe qui doit être analysé dans son ensemble afin de pouvoir apprécier les circonstances particulières pouvant affecter ses différentes lignes;

i. Ligne exo 6 : Deux-Montagnes

58. Inaugurée en 1918 après l'achèvement du tunnel Mont-Royal, la ligne Deux-Montagnes est la première ligne électrifiée au Canada;
59. Elle dessert directement le centre-ville en passant à travers le tunnel Mont-Royal et permet ainsi d'accéder à la grande région métropolitaine de Montréal;
60. La ligne Deux-Montagnes desservait environ 40%¹ des usagers des lignes de trains de banlieue durant la période visée — soit en moyenne 15 487 clients moyens, ce qui comporte des défis importants au quotidien;
61. Cette ligne est la plus fréquentée puisqu'elle est une méthode rapide et fréquente pour atteindre le centre-ville de Montréal;
62. La conception de la ligne Deux-Montagnes diffère des autres lignes en ce qu'elle est dotée d'une voie double de la gare Deux-Montagnes à la gare Bois-Franc, mais d'une voie simple de la gare Bois-Franc à la Gare centrale;
63. Elle emprunte également le même tronçon de trois (3) kilomètres que la ligne Mascouche à partir de la gare Canora;
64. Ces deux particularités créent une problématique importante puisqu'un délai sur la ligne Mascouche causé, par exemple, par un train de marchandises Canadien National (« **CN** ») ou Canadian Pacifique (« **CP** ») peut se répercuter sur la ligne Deux-Montagnes;
65. La ligne comporte douze (12) gares sur une voie de 29,9 kilomètres, tel qu'il appert notamment du Rapport annuel 2017, pièce D-3;
66. Les voies de la ligne Deux-Montagnes étaient la propriété du CN jusqu'au 26 février 2014, date à laquelle l'AMT en a fait l'acquisition, tel qu'il appert de l'acte de vente daté du 26 février 2014, communiqué comme **pièce D-8**;
67. La construction du REM par CDPQ a rendu nécessaire l'adoption par le gouvernement du décret n° 527-2017 adopté par le gouvernement du Québec le 31 mai 2017, pièce D-7, et de l'arrêté ministériel n° 2018-02, pièce D-6, le 22 mars 2018 qui prévoient la cession de l'emprise de la ligne Deux-Montagnes à la CDPQ;
68. Ces actifs sont vendus afin de permettre la construction et l'exploitation du REM, tel qu'il appert de l'acte de disposition daté du 10 avril 2018 **pièce D-9**;
69. Avant la fermeture de la ligne Deux-Montagnes le 1^{er} janvier 2021, le matériel roulant affecté à la ligne Deux-Montagnes — alors la propriété d'exo — était composé de quatre (4) rames de voitures MR-90 (les « **MR-90** »), soit 58 voitures et, à compter de l'hiver 2018, une rame composée de deux locomotives bi-modes et de dix (10) voitures série 3000;

¹ Pièce P-6 du demandeur, « *Le RTM en action : Améliorer la fiabilité et la ponctualité du réseau de trains* », datée de mars 2018.

ii. Ligne exo 5 : Mascouche

70. La ligne Mascouche est construite et mise en opération le 1^{er} décembre 2014 et comporte treize (13) gares sur une voie ferrée de 50,1 km;
71. Exo est propriétaire du matériel roulant et de l'infrastructure sur la ligne Mascouche, mais les voies sont la propriété du CN, sous réserve du tronçon du Nord, comprenant les gares Repentigny, Terrebonne et Mascouche, où exo est propriétaire de la totalité des voies ferrées, mais d'une partie seulement des terrains sur lesquelles les voies ferrées sont construites;
72. N'étant pas propriétaire de la majeure partie des voies qu'elle utilise sur la ligne Mascouche, exo est tributaire de l'autorisation du CN quant à toute modification qui touche aux voies ferrées, à l'emprise ferroviaire et aux aménagements pouvant être réalisé autour des voies ferrées, limitant le contrôle dont jouit exo quant aux décisions qu'elle peut prendre;
73. Par ailleurs, la ligne Mascouche doit également permettre le passage de trains de marchandises, lesquels ont priorité sur les trains de passagers;
74. Le matériel roulant affecté à cette ligne est composé de quatre (4) rames de locomotives bi-modes et de voitures 3000 (voitures à deux niveaux);
75. La ligne Mascouche comporte treize (13) gares et emprunte un tronçon commun avec la ligne Deux-Montagnes, à compter de la gare Mont-Royal jusqu'à la Gare Centrale, tel qu'il appert d'une carte de train d'exo, pièce D-1;
76. Durant la période visée, la ligne Mascouche desservait environ 3 855 de clients moyens par jour durant la période visée, tel qu'il sera démontré à l'audition;

iii. L'achat des voitures MR-90 pour la ligne Deux-Montagnes

77. Le ou vers le 29 juin 1992, le ministère du Transport du Québec (le « **MTQ** ») effectue l'achat de 29 voitures MR-90 composés de 116 moteurs de propulsion pour la ligne de Deux-Montagnes de Bombardier Transport Inc. (« **Bombardier** »), lesquels sont mis en service en octobre 1995;
78. Les MR-90 ont été transférés à l'AMT par la Société de transport de la communauté urbaine de Montréal (« **STCUM** »), prédécesseur de la STM, au mois de décembre 1996;
79. La STCUM avait retenu les services du chemin de fer CN pour opérer la ligne Deux-Montagnes et pour effectuer l'entretien préventif et correctif des MR-90;
80. Par ailleurs, peu après la mise en opération des MR-90, Bombardier a dû mettre en oeuvre des programmes de rénovation comportant diverses interventions pour améliorer la performance des moteurs de traction des MR-90;
81. De tels programmes ont été assumés par Bombardier ou ses sous-traitants jusqu'au début des années 2000. Par la suite, ils ont été assumés par l'AMT puis par exo;

82. Depuis la mise en opération des MR-90, l'AMT et ensuite exo ont pris toutes les mesures nécessaires afin d'entretenir les MR-90 avec diligence;

iv. L'exploitation et l'entretien du réseau

a. L'exploitation (ou l'opération) du réseau

83. Tel qu'il sera démontré lors de l'audition, avant le 1^{er} juillet 2017, le CN était chargé d'exploiter la flotte de trains (voitures et locomotives) d'exo, sur les lignes Deux-Montagnes, Mascouche et St-Hilaire;
84. Le CN était responsable du contrôle et la supervision de l'exploitation des trains, de ses officiers et employés et de toute question relative à l'exploitation, à la sécurité et à la circulation des trains;
85. Un contrat d'exploitation est également intervenu entre l'AMT et le CN pour la ligne Mascouche en décembre 2011;
86. Le 18 décembre 2015, l'AMT a lancé l'Appel d'offres 1000879 intitulé « Opération des trains de banlieue et entretien du matériel roulant ferroviaire de l'Agence métropolitaine de transport (AMT) et services connexes » afin de retenir les services d'un fournisseur pouvant prendre en charge à la fois l'opération des trains et la maintenance et l'entretien ménager de l'ensemble de son matériel roulant, et ce, sur toutes les lignes du réseau de l'AMT;
87. Au terme de ce processus, l'offre de Bombardier a été sélectionnée;
88. Le 24 mars 2016, ayant signifié leur intention de cesser d'assurer l'exploitation des lignes de trains sur leurs réseaux respectifs, les contrats d'exploitation avec CN ont été résiliés;
89. Le 18 novembre 2016, un contrat de services découlant de l'Appel d'offres 1000879 est intervenu entre l'AMT et Bombardier. Au terme de ce contrat, Bombardier est responsable d'opérer les trains des 6 lignes de l'AMT, de maintenir l'ensemble de son matériel roulant et de faire l'entretien ménager pour une durée de huit (8) ans, avec une option de renouvellement de deux (2) ans, et ce, à compter du 1^{er} juillet 2017 (le « **contrat d'exploitation avec Bombardier** »);
90. La transition vers Bombardier pour l'opération des trains a généré des défis opérationnels car le nombre d'ingénieurs de locomotives qualifié n'était initialement pas suffisant et ces derniers devaient acquérir des connaissances sur les particularités des MR-90;

b. L'entretien du matériel roulant et de l'infrastructure

91. En tout temps pertinent relativement à la présente, exo a assuré, par l'entremise de tiers, l'entretien continu de son matériel roulant et de ses infrastructures sur les Lignes de trains;
92. Le 1^{er} novembre 2011, l'AMT et Bombardier conviennent d'amender un contrat d'entretien existant qui portait sur le matériel roulant des 3 lignes qui circulent sur

les voies du chemin de fer CP afin d'y ajouter les locomotives-bimodes qui seront appelées à assurer le service sur la ligne Mascouche;

93. Le 1^{er} juin 2014, l'AMT et Bombardier conviennent d'amender ce contrat d'entretien afin d'y ajouter les voitures qui assurent le service sur la ligne Mascouche;
94. À partir du 1^{er} juin 2015, l'AMT et Bombardier conviennent d'amender ce contrat d'entretien à nouveau afin d'y ajouter le matériel roulant qui assure le service sur la ligne de Deux-Montagnes – soit les MR-90 – pour la période du 1^{er} juillet 2015 au 30 juin 2016 avec option de renouvellement;
95. Ce contrat est par la suite prolongé pour la période du 1^{er} juillet 2016 au 30 juin 2017;
96. Par la suite, le 18 novembre 2016, le contrat de services découlant de l'Appel d'offres 1000879 mentionné précédemment intervient entre l'AMT et Bombardier. Ce contrat porte à la fois sur l'opération (exploitation) et sur l'entretien préventif, correctif et ménager de tout le matériel roulant notamment les MR-90 assurant le service sur la ligne Deux-Montagnes (le « **contrat avec Bombardier de 2016** »);
97. La transition vers Bombardier pour l'entretien du matériel roulant a généré des défis opérationnels, ces derniers devaient acquérir des connaissances sur les particularités des MR-90;
98. Le contrat de 2016 avec Bombardier est toujours en vigueur et continue d'assurer tant l'opération que l'entretien du matériel roulant des Lignes de trains;
99. À tout moment pertinent à la présente Défense, l'entretien de l'infrastructure sur la ligne Deux-Montagnes (par exemple, les chauffes-aiguillages, voies ferrées, les aiguillages, les caténaires, etc.), a été assuré par CN/CP;
100. Quant à l'entretien de l'infrastructure sur la ligne Mascouche, propriété de CN/CP, celui-ci était assuré soit par CP/CN, soit par des tiers;

v. Le centre d'opérations et de surveillance (« COS »)

101. Tel qu'il appert notamment du Rapport annuel 2016, pièce D-5, le COS d'exo (antérieurement l'AMT), est doté de la fine pointe de la technologie et permet de suivre en tout temps le déplacement des trains, de suivre les activités en temps réel et d'identifier toute perturbation, le cas échéant, sur les Lignes de trains;
102. Les équipes du COS d'exo sont en lien constant avec les inspecteurs, les services d'urgence et les autres exploitants ferroviaires qui utilisent les voies;
103. En cas de perturbations majeures, une cellule tactique vient s'ajouter à l'équipe opérationnelle afin de mettre en place des mesures de remplacements, par exemple le déploiement de services d'autobus;
104. Une analyse particulière est effectuée par le COS, de pair avec les équipes de Bombardier, afin d'analyser chaque cause de retard;

V. **LES MOYENS DE DÉFENSE D'EXO EN CONTESTATION DE L'ACTION COLLECTIVE : LA DESCRIPTION DU GROUPE ET LES QUESTIONS COMMUNES**

i. **La description du groupe**

a. **La description du groupe est trop large en ce qu'elle inclut des usagers occasionnels, lesquels ont uniquement subi des désagréments non indemnisables**

105. Le Jugement d'autorisation autorise le groupe suivant :

« Toutes les personnes ayant payé un titre de transport d'Exo pour voyager sur la ligne de trains Deux-Montagnes ou sur la ligne de train Mascouche, à quelque date entre le 1^{er} novembre 2017 et le 28 février 2018. (...) » (nos soulignements)

106. La défenderesse exo soumet respectueusement que devraient être exclus de la description du groupe tous les membres suivants n'ayant subi aucun préjudice indemnisable (les « **usagers occasionnels** ») :

- i. Les usagers n'ayant acquis qu'un (1) seul titre de transport ou un carnet de titres de transport durant la période visée, puisqu'ils ne sont pas des usagers réguliers;
- ii. Les usagers ayant reçu un (1) ou des titres de transport gratuitement;
- iii. Les usagers bénéficiant d'un droit d'utilisation sans détenir un titre de transport, notamment les enfants âgés de 0 à 11 ans, les personnes présentant un laissez-passer, l'accompagnateur d'une personne handicapée, etc., tel qu'il est prévu au *Règlement 6.23 concernant les conditions au regard de la possession et l'utilisation de tout titre de transport pour l'utilisation des services de transport*, et
- iv. La gratuité des services offerts lors de périodes estivales et autres évènements.

(collectivement, les « **usagers occasionnels** »)

107. Un usager occasionnel, prenant le train à une ou quelques reprises seulement pendant la période visée ne saurait se plaindre du même préjudice, si préjudice il y a, qu'un usager prenant le train quotidiennement;

108. Par ailleurs, comme il appert de la description du groupe, les personnes ayant utilisé les Lignes de trains gratuitement n'ont pas « payé » un titre de transport et ne sauraient faire valoir une réclamation;

109. La description du groupe devrait ainsi être retranchée pour y inclure uniquement les usagers détenant une passe annuelle ou mensuelle TRAIN et uniquement la portion train des titres TRAM;

b. Les usagers de la ligne Mascouche devraient être élagués de l'action collective

110. Ni le demandeur, ni les membres du groupe ayant été interrogés jusqu'à présent, n'allèguent un fait ou élément de preuve précis démontrant en quoi le service sur la ligne Mascouche aurait été ponctué de retards chroniques durant la période visée;
111. Que seulement quatre (4) usagers de cette ligne se soient manifestés auprès de la demande en date de cette Défense illustre jusqu'à quel point cette ligne de train n'a pas sa place dans ce litige;
112. La preuve est plutôt à l'effet que :
- i. la ligne Mascouche est tributaire des retards occasionnés sur la ligne Deux-Montagnes à compter de la gare Mont-Royal;
 - ii. des voitures multiniveaux série 3000 opèrent sur cette ligne;
 - iii. le mois de janvier 2018, le mois hivernal le plus rigoureux de la période visée, est le seul mois affichant un taux de ponctualité plus faible (tout comme pour l'ensemble des réseaux de train exploités par d'autres sociétés de transport nord-américaines), alors que les mois de novembre et décembre 2017 et février 2018 ont affiché des taux de ponctualité de plus de 90%; et
 - iv. des facteurs hors du contrôle d'exo sont la cause primaire des retards sur la ligne Mascouche, tel qu'il appert notamment des rapports mensuels de ponctualité pour les mois de novembre et décembre 2017 et janvier et février 2018, pièce D-27;
113. Compte tenu de ce qui précède, en ce qui concerne les retards et annulations vécus sur la ligne Mascouche durant la période visée, le demandeur n'allègue aucune faute et aucun préjudice indemnisable qui soit attribuable à exo;

c. Les mois de novembre et décembre 2017 et février 2018 devraient être élagués de la période visée

114. Tel qu'il sera plus amplement démontré lors de l'audition, les mois de novembre et décembre 2017 ont affiché des taux de ponctualités au-delà de 90% sur les Lignes de trains ainsi que pour le mois de février 2018 pour la ligne Mascouche;
115. N'eut été des délais causés par des éléments externes à exo (i.e. la clientèle, les conditions climatiques et d'autres facteurs, etc.), les taux de ponctualité auraient approché ou atteint l'objectif de performance de 95% sur les Lignes de trains, tel qu'il appert notamment des rapports mensuels de performance de novembre et décembre 2017 et janvier à février 2018, pièce D-27;
116. Compte tenu de ce qui précède, et sans aucune admission de responsabilité que ce soit, si le Tribunal décidait que la Ligne Mascouche devrait être incluse dans la présente action collective, les périodes visées par la description du groupe devraient être les suivantes :

- i. Ligne Deux-Montagnes : le 1^{er} janvier 2018 au 28 février 2018 seulement;
- ii. Ligne Mascouche : le 1^{er} au 31 janvier 2018 seulement.

ii. Le caractère hautement individualisé de l'action collective

- 117. Une analyse individualisée de chaque préjudice prétendument subi par chaque membre devra être effectuée par le Tribunal afin d'établir : i) s'il existe un lien de causalité entre le préjudice allégué et le retard spécifique reproché; ii) si ce retard a été causé par une prétendue faute ou d'un manquement de la part d'exo; et iii) si le préjudice causé par la faute ou le manquement allégué d'exo est indemnisable;
- 118. Cette analyse hautement individualisée de la faute, de la causalité et du préjudice dans le présent dossier est inconciliable avec le mécanisme procédural qu'est l'action collective.
- 119. Les interrogatoires au préalable du demandeur et des cinq (5) membres du groupe illustrent également cette constatation;

iii. Il n'existe pas de questions identiques, similaires ou connexes qui feraient progresser le litige de manière non négligeable

- 120. L'action collective ne formule aucune question identique, similaire ou connexe susceptible de faire avancer le litige de façon non négligeable, mais plutôt des questions qui exigeraient une multitude de procès individuels :
 - « a) Exo et l'ARTM ont-elles contrevenu à leurs obligations de fournir, entre le 1^{er} novembre 2017 et le 28 février 2018, un service fiable et ponctuel aux usagers des lignes Deux-Montagnes et Mascouche?
 - b) Les membres du groupe ont-ils droit à des dommages-intérêts compensatoires et, quant à exo seulement, à des dommages punitifs?
 - c) Si les membres ont droit à des dommages punitifs, quel en est le montant payable par exo? »².
- 121. Le présent dossier requiert une analyse de chaque retard, chaque trajet et chaque train afin de déterminer si exo aurait commis une faute ou un manquement ayant causé un préjudice indemnisable. En effet, il n'existe aucune cause unique et déterminante qui permettrait au Tribunal de tirer une présomption réfragable à l'encontre d'exo;
- 122. Afin de déterminer la cause d'un retard particulier, le demandeur doit être en mesure d'identifier une date et une heure à laquelle il aurait subi un retard. Pourtant, les interrogatoires au préalable de ce dernier et des membres du groupe révèlent qu'ils sont dans l'impossibilité de ce faire;
- 123. Exo soumet que la question a) n'est donc pas identique, similaire ou connexe;

² Jugement d'autorisation, par. 158.

124. Quant à la question b), un même retard n'occasionne pas nécessairement le même préjudice, si préjudice il y a, à tous les membres du groupe. Par ailleurs, l'étendue des dommages moraux allégués doit également être évalué au cas par cas;
125. Le Tribunal devra donc se livrer à une analyse individuelle pour les milliers de membres du groupe quant aux éléments suivants afin de pouvoir répondre à la question b), à savoir : i) si l'utilisateur a acheté un titre de transport; ii) l'horaire de l'utilisateur (i.e. prenait-il toujours le train à la même heure?); iii) le(s) date(s) et heure(s) précise(s) du trajet en question; iii) le(s) cause(s) de retard associés à ce retard précis; et iv) l'existence même et l'étendu du préjudice matériel et/ou moral allégué;
126. Il s'ensuit que les réponses aux questions a) et b) ne permettraient pas de faire avancer le litige de manière non négligeable par rapport à la grande diversité de questions individuelles qui subsisteraient;

VI. LES MOYENS DE DÉFENSE RELATIFS À L'IMMUNITÉ DE L'ÉTAT

i. Les décisions relatives à l'investissement ou l'insuffisance de l'investissement dans l'infrastructure et/ou le matériel roulant découlent de politiques ou de décisions qui ne sont pas justiciables

127. En tant que personne morale de droit public qui relève de l'État, exo soumet que les décisions prises par l'AMT ou exo quant à la répartition et l'utilisation des fonds d'immobilisations (réfection ou amélioration des infrastructures ou acquisitions et remplacement du matériel roulant) sont de nature politique et, en conséquence, protégées par l'immunité de l'État en ce qu'elles sont prises en fonction des fonds publics limités fournis par les état québécois ou canadien, ainsi que les apports financiers municipaux;
128. En l'occurrence, le demandeur tente de remettre en question les décisions politiques des défenderesses par rapport aux Lignes de trains, plus particulièrement la ligne de Deux-Montagnes, alors que la mise en œuvre d'un projet majeur en transport collectif, le REM, était déjà en voie de planification par un ensemble d'acteurs politiques;
129. Ces décisions ont fait l'objet d'études et d'analyses particulières qui ont tenu compte de divers enjeux liés au réseau dans son ensemble et de son évolution future, tel qu'il sera démontré à l'audition;
130. Comme son budget provient presque exclusivement de fonds publics, exo n'a ni les mêmes objectifs ni la même marge de manœuvre qu'une entreprise privée, de sorte que les choix qu'exo fait ne relèvent pas de son seul ressort, contrairement à ce que le demandeur laisse entendre;
131. Par ailleurs, l'ensemble des activités d'exo sont financées par l'ARTM;
132. Tel qu'il appert des budgets d'exploitation de l'AMT de 2017 et d'exo de 2018 communiqués comme **pièce D-10 en liasse**, le programme triennal d'immobilisations de l'AMT 2016-2017-2018 (le « **PTI 2016** »), **pièce D-11**, le

programme triennal d'immobilisation de l'AMT 2017-2018-2019 (le « **PTI 2017** »), **pièce D-12**, et le programme d'immobilisation d'exo 2018-2017 et son amendement (le « **PDI 2018** »), **pièce D-13 en liasse**, exo doit conjuguer avec diverses contraintes politiques et opérationnelles;

133. Pour une grande partie des projets, le MTQ contribue jusqu'à 75% des dépenses admissibles en vertu du Programme d'aide gouvernementale au transport collectif des personnes (« **PAGTCP** »), tel qu'il appert de la **pièce D-14**, lequel comprend les projets d'immobilisations ainsi que l'acquisition de terrains;
134. Pour certains projets, exo bénéficie de programmes d'aide des gouvernements fédéral et provincial qui peuvent varier selon certains critères préétablis. Par exemple, le programme de la Société de financement des infrastructures locales du Québec (« **SOFIL** »), **pièce D-15**, et le financement provenant du Fonds pour les infrastructures du transport en commun (« **FITC** ») est le fruit d'une entente signée en juin 2016 entre les gouvernements du Canada et du Québec, **pièce D-16**;
135. Quant à la portion subventionnée du service de la dette nette d'exo, celle-ci est assurée par l'ARTM selon les modalités de l'entente de contractualisation qui régit l'offre de service du transport en commun;

ii. Exo a été diligente dans ses décisions politiques, ses demandes de subventions et d'appels d'offres

136. Le demandeur n'allègue aucun fait précis qui démontre une quelconque décision empreinte de mauvaise foi ou démontrant une intention malveillante ou une insouciance de la part d'exo;
137. Au contraire, tel qu'il sera démontré à l'audition, la preuve est plutôt à l'effet qu'exo a :
 - i. Maintenu le contrat d'entretien avec Bombardier pour les réparations et l'entretien du matériel roulant sur les Lignes de trains et a continuellement effectué les travaux de maintenance requis aux MR-90;
 - ii. A lancé un appel d'offre en 2013 pour l'achat de voitures multiveaux qui a dû être annulé au printemps 2014 faute d'avoir obtenu le financement requis;
 - iii. A effectué des demandes de subventions au gouvernement pour obtenir le financement nécessaire pour la construction d'infrastructures modernes d'entretien du matériel roulant, pour l'acquisition de nouveaux matériaux roulant et pour apporter certaines améliorations à l'infrastructure ferroviaire;
 - iv. À la suite de l'annonce du REM, l'AMT a pris la décision en 2016 de ne pas investir dans les rénovations *majeures* de mi-vie des MR-90, soit le Programme de réhabilitation des voitures MR-90 – représentant un investissement d'environ 29 419 000 \$ – en raison de la fermeture partielle de la ligne Deux-Montagnes initialement prévue au mois de juin 2018 pour la construction du REM et de sa fermeture complète dès le 1 janvier 2021. Par ailleurs, le PTI 2017, pièce D-19, prévoyait dès lors que « *ce projet fait l'objet d'un suivi en continu, et pourrait être revu en fonction de la progression du*

projet du Réseau électrique métropolitain confié à CDPQ Infra, filiale de la Caisse de dépôt et placement du Québec »;

- v. Afin de rétablir la réserve opérationnelle pour enlever les voitures de circulation pendant les travaux de réhabilitation, un appel d'offres sur invitation avait été lancé par l'AMT en janvier 2016 (et soumise pour approbation au MTQ) pour faire l'acquisition de vingt-quatre (24) nouvelles voitures passagères à deux niveaux, laquelle prévoyait l'option de vingt (20) voitures additionnelles (total de 44 voitures), totalisant 175 M\$, tel qu'il appert notamment du Rapport annuel d'exo de 2017, pièce D-3. Après analyse rigoureuse des deux soumissions reçues en mars 2017, le contrat a été octroyé au plus bas soumissionnaire conforme, soit l'entreprise chinoise CRRC Tangshan Co. Ltd (« **contrat CRRC** »);
 - vi. A exercé l'option prévue au contrat CRRC de 20 voitures additionnelles type 2000;
 - vii. L'ajout et l'amélioration de chauffes-aiguillages sur le réseau de trains, tel qu'il appert notamment du PDI 2018, pièce D-20;
 - viii. L'acquisition de dix (10) locomotives diesel à faible émission de GES neuves afin de remplacer les locomotive usagées F59PH, acquises par l'AMT de Go Transit en 2011, maintenant âgées de 29 ans;
 - ix. La mise en place et les mise-à-jour annuelles du plan hivernal et plus particulièrement pour les MR-90, pièce D-22 et le Rapport annuel d'exo de 2018, communiqué comme **pièce D-17**;
138. Ces décisions politiques s'inscrivent dans un contexte opérationnel, gouvernemental et budgétaire complexe lesquelles sont le fruit d'analyses et d'études par les divers intervenants impliqués;
139. En tant qu'organisme public en transport commun, exo doit s'assurer de fournir les services de transport collectif par trains de banlieue et ne peut fermer l'entièreté du réseau de train afin de procéder à sa réfection complète;
140. Les réfections doivent alors uniquement se déployer en maintenant ses opérations et en réduisant les entraves au service, ce qui constitue une contrainte importante pour exo;
141. Néanmoins, tel qu'il sera démontré lors de l'audition, exo a déployé des efforts raisonnables et nécessaires pour rendre un service ponctuel et fiable sur les Lignes de train durant la période visée;
142. Par ailleurs, le demandeur ne formule aucune allégation spécifique à l'égard du matériel roulant ou l'infrastructure de la ligne Mascouche;

a. L'arrêt du programme de réhabilitation majeure des MR-90 en raison de la construction et la mise en œuvre du REM

143. Avec l'annonce du REM en avril 2016 et le début de la construction en avril 2018, l'AMT devait effectuer des choix politiques quant à l'investissement dans le matériel roulant et l'infrastructure de la ligne Deux-Montagnes, et plus globalement à l'intégration de ceux-ci dans le contexte « post-REM »;
144. En effet, dès le 25 juin 2018, la construction du REM débute sur la ligne Deux-Montagnes (et donc un tronçon de la ligne Mascouche) et le 1^{er} janvier 2021, la ligne est complètement mise hors service;
145. Investir environ 29 millions de dollars afin de donner approximativement 25 ans de plus aux voitures MR-90s tout en sachant qu'ils seraient inutilisables sur les autres lignes de trains de banlieue (et mis complètement hors service) auraient été une mauvaise utilisation des fonds publics;
146. Plutôt que d'effectuer les travaux prévus au Programme de réhabilitation des voitures MR-90, l'AMT et exo ont mis en place divers programmes d'entretien continu (de pair avec des tiers) lesquels visaient l'entretien, les réparations courantes et les améliorations des MR-90;
147. Il s'agit d'une décision politique couverte par l'immunité relative abordée ci-haut;

b. Les plans d'amélioration continue (PAC) et l'entretien courant du matériel roulant

148. Contrairement aux allégations du demandeur à l'effet qu'exo aurait uniquement pris des démarches proactives après l'intervention du gouvernement, exo devait (et doit toujours) suivre un plan directeur de d'entretien de son matériel roulant et, le cas échéant, pouvait mettre en œuvre divers plans d'amélioration continue (« **PAC** ») pour effectuer certains travaux spécifiques qui requéraient une intervention, le cas échéant;
149. Dans le cadre de sa maintenance, les équipes de l'AMT, d'exo et de Bombardier (à compter de 2015 dans le cadre du Contrat d'entretien) ont effectué jusqu'au retrait des MR-90 en 2020 des rencontres hebdomadaires afin d'analyser chaque cause de retard et chaque défaillance du matériel roulant, de poser des diagnostics et d'effectuer les réparations nécessaires, tel qu'il sera plus amplement démontré lors de l'audition;
150. La reprise de l'entretien par Bombardier en 2015 a généré des défis opérationnels car le nombre de mécaniciens spécialisés n'était initialement pas suffisant et ces derniers devaient acquérir des connaissances sur les particularités des MR-90;
151. Tel qu'il sera démontré à l'audition, exo a effectué plusieurs réparations courantes et d'améliorations sur les composantes des MR-90 (notamment, les systèmes APU, les portes, les systèmes de propulsion, etc.), plus particulièrement dans le cadre des divers PAC;

152. Ce sont uniquement les travaux majeurs de rénovation (ou réhabilitation) de mi-vie qui ont été suspendus en raison de l'annonce du REM, un projet qui est complètement hors du ressort d'exo;
153. Les décisions liées à la mise en œuvre des PAC et les divers programmes de maintenance (et les sommes octroyées pour y parvenir) sont couvertes par l'immunité relative abordée ci-haut;

c. Les programmes d'immobilisations d'exo

154. En vertu de la *Loi sur le RTM*, exo doit, à chaque année, transmettre à la CMM son programme triennal d'immobilisation (« **PTI** ») (ou « **PDI** » à compter de 2018) (ou toutes modifications à celui-ci), lequel s'échelonne sur une période de dix (10) ans;
155. Le PTI doit être en conformité avec les plans stratégiques d'exo et de l'ARTM, (arts. 19-22 de la *Loi sur le RTM* »);
156. Une fois approuvé par le CMM, exo doit transmettre le PTI à l'ARTM et le MTQ, après quoi ce dernier devra transmettre au Conseil du trésor toute modification qui aurait un impact sur « la planification des investissements publics en infrastructures » (art. 23 de la *Loi sur le RTM*);
157. En vertu de la *Loi sur le RTM*, exo doit également prévoir un plan de maintien des actifs dans son PTI « qui comporte les interventions visant à favoriser la pérennité de ces actifs et le niveau des investissements nécessaires pour y parvenir » (art. 20, al. 3 de la *Loi sur le RTM*);
158. Une exigence similaire n'incombait pas antérieurement à l'AMT;
159. En 2016, l'AMT utilisait le Fonds d'immobilisations métropolitain (le « **Fonds** ») pour payer la partie des investissements non subventionnée par le MTQ. Ce Fonds était alimenté par des contributions municipales. Dès 2016, le PTI prévoyait que « *les défis du financement des projets de transport collectif demeurent donc importants (...) le cadre financier actuel ne permet pas de répondre à la pérennité des investissements* »;
160. Depuis le 1^{er} juin 2017, la dette nette d'exo est assumée par l'ARTM;
161. Le 11 décembre 2015, le conseil d'administration de l'AMT adopte le PTI 2016 pièce D-11, lequel prévoit notamment:
 - i. La réalisation de l'achat et la réfection de 10 unités usagées de locomotives F59PH acquis par l'AMT en 2011;
 - ii. La fiabilisation et l'amélioration des locomotives F59;
 - iii. Les réparations majeures de sa flotte de matériel roulant; et
 - iv. Le Programme de réhabilitation des voitures MR-90;

162. Le 6 octobre 2016, le PTI 2017 est adopté par le conseil d'administration d'exo, pièce D-12, lequel prévoit, notamment :
- i. La réfection et la livraison de 10 locomotives F59PH usagées (acquis en 2011 par l'AMT, n'ayant pas reçu le financement nécessaire pour acquérir de nouvelles voitures) réhabilitées;
 - ii. Les réparations de sa flotte de matériel roulant;
 - iii. La planification du programme de réhabilitation des voitures MR-90, alors qu'on y indique « *ce projet fait l'objet d'un suivi en continu, et pourrait être revu en fonction de la progression du projet du Réseau électrique métropolitain confié à CDPQ Infra, filiale de la Caisse de dépôt et placement du Québec* »;
 - iv. Le remplacement des relais de protection et le remplacement du système de contrôle et d'acquisition des données des caténaires, alors qu'on y indique « *ce projet fait l'objet d'un suivi en continu, et pourrait être revu en fonction de la progression du projet du Réseau électrique métropolitain confié à CDPQ Infra, filiale de la Caisse de dépôt et placement du Québec* »; et
 - v. La réparation sur les lignes de trains, notamment les structures de pont CN et CP;
163. Le 19 octobre 2017, le PDI 2018 est adopté par le conseil d'administration d'exo pour une période de dix (10) ans lequel est amendé le 26 avril 2018 (une augmentation de 409,8 M\$ en investissement sur dix ans) pour y prévoir notamment plusieurs des composantes du PAFP, tel qu'il appert de la pièce D-13, *en liasse*;
164. En vertu de l'article 3 de la *Loi sur les infrastructures publiques* RLRQ c. I-8.3, exo (et antérieurement l'AMT) est un organisme public assujéti à la *Directive sur la gestion des projets majeurs d'infrastructure publique au regard de ses projets considérés majeurs* selon les critères déterminés par le Conseil du trésor, notamment pour tout coût de projet de 50 M\$ et plus, tel qu'il appert de la directive, **pièce D-18**;
165. Or, l'ensemble des décisions politiques quant aux investissements dans les actifs d'exo s'inscrivent dans un cadre réglementaire particulier qui ne relèvent pas uniquement de son ressort. Néanmoins, notamment les PTI 2016, PTI 2017 et PDI 2018 pièces D-11, D-12 et D-13 démontrent les réalisations concrètes et importantes qu'elle a effectué durant la période visée;

d. Le plan hivernal d'exo

166. À tout moment pertinent à la présente, exo (et antérieurement l'AMT) avait en place un plan hivernal, lesquels prévoient des actions spécifiques requises lors des hivers, tant sur le matériel roulant— et plus spécifiquement les tâches et actions hivernales pour les MR90 — les infrastructures et la gestion de ses opérations, tel qu'il appert du Plan hivernal de l'AMT 2015-2016, **pièce D-19**, le

Plan hivernal 2016-2017, **pièce D-20**, le Plan hivernal 2017-2018, **pièce D-21**, et Plan hivernal 2018-2019, **pièce D-22** (collectivement, le « **Plan hivernal** »);

167. Le Plan hivernal est bonifié annuellement par exo;

e. L'affectation du matériel roulant sur les Lignes de trains

168. Les décisions d'exo quant au nombre et type de matériel roulant (i.e MR-90, série 3000, série 2000) affecté aux Lignes de trains ont été prises avec diligence et à la suite d'analyses opérationnelles particulières;

169. Ces analyses s'inscrivent dans l'objectif de répondre à l'augmentation de l'achalandage tout en maintenant l'efficacité, la ponctualité, la fiabilité et les horaires des Lignes de trains en plus des limitations opérationnelles du matériel roulant et de l'infrastructure;

170. Tel qu'il le sera démontré lors de l'audition, exo n'a commis aucune faute dans les décisions prises par elle dans l'affectation du matériel roulant;

f. Le Plan d'action pour l'amélioration durable de la fiabilité et la ponctualité des trains

171. Avec l'objectif d'adopter des solutions concrètes aux difficultés vécues lors de l'hiver rigoureux de 2017-2018, le ou vers le 7 mars 2018, le Plan d'action pour l'amélioration durable de la fiabilité et la ponctualité des trains (le « **PAFP** ») est présenté conjointement par exo et l'ARTM au ministre des Transports, lequel était composé de cinq (5) grands volets : (i) infrastructures, (ii) matériel roulant, (iii) opérations et maintenance, (iv) bonification du plan d'opération hivernal et (v) fidélisation de la clientèle;

172. Le 14 mars 2018, lors d'une conférence de presse, le PAFP est annoncé au public, tel qu'il appert de l'allocation de l'ancien dirigeant d'exo M. Raymond Bachant, **pièce D-23**, d'une fiche d'exo sur le PAFP, **pièce D-24**, du communiqué de presse daté du 14 mars 2018, **pièce D-25**, et de la pièce P-6 du demandeur;

173. Le PAFP prévoit des investissements de près de 450 M\$ sur une période de cinq (5) ans sur les infrastructures, le matériel roulant, les opérations et la maintenance, de même que la bonification du plan d'opération hivernal, tel qu'il appert notamment du Rapport annuel d'exo de 2018, pièce D-17;

174. Les principaux éléments du PAFP comprennent, tel qu'il appert notamment du Rapport annuel d'exo de 2018, pièce D-17 :

- i. la mise à niveau des MR-90 (qui jouit d'un budget d'environ 2,9M\$) qui vise notamment le système de propulsion, les transformateurs, l'alimentation auxiliaire, le système de freinage, les systèmes de portes, et les unités de chauffage et d'air climatisé (CVAC), lequel reprend les PAC déjà mis en place par l'AMT et exo;
- ii. la mise à niveau des aiguillages, notamment celles-ci sur les voies CN/CP, à savoir : a) l'ajout d'éléments électriques aux 20 souffleurs à air froid; b)

l'acquisition de pièces de remplacement pour les aiguillages critiques de la gare Centrale; c) l'installation de 27 chauffe-aiguillage, incluant les couvercles et installation de 57 couvercles pour chauffe-aiguillages existants; d) l'ajout d'équipes de spécialistes dédiés à l'amélioration des aiguillages et de la signalisation;

- iii. L'acquisition de 20 voitures additionnelles à deux niveaux de type 2000 (en plus des 24 voitures commandées à la CRRC en mai 2017);
 - iv. Le remplacement des 20 locomotives bimodes qui sont en service depuis 2012 par 20 nouvelles locomotives diesel à faible émission de GES qui permettra de standardiser la flotte de trains, de réduire les contraintes opérationnelles d'entretien étant donné que l'entretien du système électrique ne sera plus requis puisque les locomotives circuleront désormais qu'en mode diesel;
 - v. L'acquisition de 10 locomotives diesel à faible émission de GES afin de remplacer les locomotives usagées F59PH, acquises par l'AMT de Go Transit en 2011, maintenant âgées de 29 ans;
 - vi. La construction d'un centre de maintenance pour la ligne Mascouche sur un site situé près de l'A-40, en raison de la fermeture du tunnel Mont-Royal et donc la perte d'accès à celui-ci pour les rames de train et au centre de maintenance de Pointe-Saint-Charles où s'effectue l'entretien du matériel roulant;
 - vii. L'ajout de voies de garage et d'infrastructures au centre de maintenance de Lachine;
 - viii. La bonification du plan hivernal déjà en place, en ajoutant a) la mobilisation de personnel affecté à la signalisation, notamment aux passages à niveau; b) de personnel dédié à l'entretien des aiguillages afin d'intervenir rapidement en cas de dysfonctionnement; et c) d'équipements spécialisés, tel que des balais à neige mécaniques;
 - ix. Actions et suivis auprès de Bombardier dans le but d'accroître l'efficacité des opérations, de la maintenance et des interventions lors des perturbations; et
 - x. Le programme de garantie et de compensation de 30%;
175. Tel qu'il sera démontré à l'audition, le PAFP a été (et est toujours déployé) par les équipes d'exo et a eu un impact positif sur le réseau de train;

iii. **Subsidiairement, si le Tribunal en arrivait à la conclusion que l'immunité relative n'est pas applicable à l'ensemble des décisions prises par exo, celles-ci constituent des décisions d'affaires raisonnables prises avec diligence et prudence**

176. Exo soumet qu'advenant la conclusion du Tribunal sur l'inapplicabilité de l'immunité relative des décisions prises par elle quant à l'investissement dans l'infrastructure et le matériel roulant sur les Lignes de trains, celles-ci constituent des décisions d'affaires raisonnables;
177. Face à une décision d'affaires raisonnable — et non pas la *meilleure* décision — les tribunaux ne devraient pas substituer leurs opinions dirigeants qui ont utilisé leur expertise commerciale alors que celles-ci ont été prises avec le degré de prudence et diligence nécessaire sur la base des faits et circonstances connus durant la période pertinente;
178. Notamment, l'AMT puis exo ont été informés des décisions prises par les divers intervenants responsables du projet REM et des implications de ce projet sur le réseau de trains de banlieue, peu avant que le projet REM débute;
179. Exo a dû en conséquence conjuguer rapidement avec ces nouvelles contraintes opérationnelles et budgétaires qui auraient un impact important sur son réseau de trains de banlieue;

VII. **LES MOYENS DE DÉFENSE D'EXO EN CONTESTATION DES ALLÉGATIONS DE FAUTE**

i. **La Loi sur la protection du consommateur n'est pas applicable à exo**

180. En tant que société de transport public qui dessert ses usagers en vertu d'une loi constitutive et d'un cadre législatif particulier, exo soumet qu'elle n'est pas un commerçant en vertu de la *Loi sur la protection du consommateur* (« LPC ») puisqu'elle n'a aucun objectif commercial de générer des profits, doit transmettre l'entièreté des recettes qu'elle perçoit des usagers à l'ARTM et est entièrement financé par l'État;
181. Au moment de la rédaction de la présente défense, exo n'a repéré aucune décision qui dispose de la question au fond, sous réserve d'un seul *obiter dictum* de la Cour d'appel;

ii. **Subsidiairement, même si le Tribunal arrivait à la conclusion que la LPC est applicable, exo n'a commis aucune faute en vertu de l'article 6 de la LPC**

182. Tel qu'il le sera plus amplement élaboré à la sous-section v) ci-après, la preuve démontre qu'exo a prodigué les services de trains de banlieue pendant la période visée de manière raisonnable et diligente face aux imprévus occasionnés;
183. Il n'y a eu aucune représentation expresse ou tacite dans les titres de transport annuels, mensuels ou occasionnels qui garantissait aux usagers une ponctualité

sans perturbations, tel qu'il appert notamment du formulaire type d'adhésion AMT en vigueur pour la période visée communiqué comme **pièce D-26**;

184. Les horaires de trains publiés et/ou distribués par exo (les « **horaires** »), ne comportent également aucune garantie de ponctualité, tel qu'il appert notamment de la pièce P-4 du demandeur;
185. Qui plus est, l'annulation d'un train n'emportait pas l'annulation de tous les trains de la journée, de sorte qu'exo pouvait tout de même offrir le service attendu, soit d'amener l'usager du point A au point B;
186. Il est donc inexact d'affirmer qu'exo aurait contrevenu à une quelconque obligation prévue à LPC;

iii. L'article 2034 C.c.Q. ne s'applique pas aux sociétés de transport publiques au Québec

187. L'article 2034, al. 2 du C.c.Q., au chapitre sixième « du Transport », prévoit que le transporteur est tenu de « réparer le préjudice résultant du retard à moins qu'il ne prouve la force majeure »;
188. Jusqu'à présent, la jurisprudence qui dispose au mérite de l'article 2034, al. 2 C.c.Q. traite uniquement de sociétés de transport privées, à savoir des compagnies aériennes, des transporteurs de marchandises, des sociétés de transports de personnes privées (i.e. services de limousine, etc.), etc.;
189. Les délais dont il est question dans cette jurisprudence s'échelonnent par ailleurs sur *plusieurs heures*;
190. Exo soumet respectueusement que lors de l'adoption de l'article 2034 du C.c.Q. le législateur n'avait pas l'intention de créer une obligation de résultat irréaliste qui incomberait aux sociétés de transport public qui sont financées à même les impôts des contribuables;
191. À titre de société de transport publique exo doit conjuguer avec une multitude de facteurs hors de son contrôle. Lui imposer une obligation absolue de résultat quant à la ponctualité de chaque trajet de chaque train de son vaste réseau serait illogique et démesuré;

iv. Subsidiairement, même si l'article 2034 C.c.Q. s'applique à exo, son application devrait tenir compte du contexte factuel pertinent

192. Exo soumet subsidiairement que l'application de l'obligation de résultat devrait tenir compte du contexte factuel pertinent;
193. Non seulement le réseau de trains de banlieue d'exo est exposé à l'ensemble des intempéries durant les hivers rigoureux, mais la latitude dont elle dispose pour effectuer des améliorations substantielles à ses actifs relève en grande partie de décisions politiques générales, d'un ensemble d'acteurs gouvernementaux et ultimement de fonds publics qui constituent l'entièreté de son budget limité;

194. Imposer la même obligation de résultat peu importe la durée du retard (1 minute par opposition à 24 heures), la saison (l'été par opposition à un hiver rigoureux), ou encore l'organisation et le financement de la société (une entreprise privée par opposition à une société publique qui doit gérer les fonds qui lui sont attribués selon un cadre réglementaire particulier) mènerait à des résultats disproportionnés qui porteraient atteinte au transport collectif;
195. Le concept de « retard » consacré à l'article 2034 C.c.Q. ne peut exiger d'un transporteur qu'il fournisse un service ponctuel peu importe les circonstances;
196. Il y a certes des perturbations qui surviennent sur le réseau, mais encore là, ces perturbations ne peuvent se qualifier de « faute » ni de « faute lourde » comme l'affirme le demandeur;
197. Dans des conditions climatiques difficiles — lesquelles mettent à l'épreuve l'ensemble du réseau de trains de banlieue et du matériel roulant — le législateur n'a pu vouloir imposer un fardeau irréaliste, voire impossible à atteindre;

v. Exo a exécuté, de manière raisonnable et diligente, toute obligation contractuelle ou légale qu'elle aurait ou aurait pu avoir envers les membres du groupe

198. Tel que soulevé précédemment, l'AMT (antérieurement) et exo sont tributaires des subventions fournies par le gouvernement pour le financement des projets relatif à leurs immobilisations. Néanmoins, quant à la gestion courante des opérations des trains, exo a été diligente et réactive aux imprévus et perturbations survenus durant la période visée;
199. Les taux de ponctualité mensuels ne sont qu'une des composantes devant être analysées par le Tribunal;
200. Les causes de retards et les mesures concrètes prises par exo sont déterminantes, surtout à la lumière du nombre de retards et d'annulations vécus par chaque usager ainsi que la durée de ces retards et annulations. Cette analyse démontre que la théorie de la cause du demandeur est insoutenable;
201. Quant aux prétendues fautes reprochées à exo relativement au service offert sur la ligne Mascouche, elles ne se fondent sur aucun fait précis ou élément de preuve;

a. Le taux de ponctualité de 95% est un objectif de performance interne d'exo et non une garantie contraignante

202. Contrairement aux allégations du demandeur, le taux de 95% de ponctualité est un objectif de performance interne que s'était fixée l'AMT et non une garantie contraignante;
203. Selon les définitions de performance internes d'exo, un train est considéré en retard quand il arrive à la dernière gare de destination avec plus de 5 min 59 s de délai, tel qu'il appert notamment des rapports mensuels détaillant les taux de ponctualité, pour la période du 1^{er} novembre 2017 au 28 février 2018, *en liasse, pièce D-27*;

204. En effet, au printemps 2010, l'AMT publie pour la première fois l'objectif de 95% dans un rapport d'activités, tel qu'il appert de la **pièce D-28**;
205. Cet objectif de performance était une mesure quantitative qui permettait aux équipes de jauger la performance du réseau par train, par ligne et par jour, assurant ainsi une gestion plus efficace du matériel roulant et des infrastructures;
206. Par ailleurs, ni la *Loi sur le RTM* ni ses règlements ou politiques ne prévoient une telle obligation de ponctualité;
207. Le demandeur réclame à tort des dommages pour tout « retard », soit tout délai de plus de 5 min 59 s. (« **retard allégué** »). Exo n'a aucune obligation de résultat contractuelle, légale ou statutaire qui exigerait d'elle une ponctualité d'au plus 5 min 59 s. et n'a donné aucune garantie à cet égard aux membres du groupe;
208. En effet, lors de son interrogatoire au préalable, le demandeur admet n'avoir pris connaissance de l'objectif de ponctualité d'exo qu'en consultant un article publié dans un journal;

b. Les taux de ponctualité d'exo pour les lignes Deux-Montagnes et Mascouche durant la période visée ne démontrent pas une situation de retards chroniques

La ponctualité

209. Tel que le démontre les rapports de ponctualité pour la période visée, communiqués comme pièce D-30, *en liasse*, la ponctualité des trains doit être analysée non seulement globalement en tenant compte du réseau dans son ensemble, mais également de manière hebdomadaire, par période de la journée et par trajet de train;
210. Le tableau récapitulatif ci-devant dresse bien le portrait durant la période visée :

	NOMBRE ³		TAUX DE PONCTUALITÉ ⁴ (%)				% de retards < 20 minutes
	Trains (ou voyages) opérés mensuels	Retards	Mensuel	AM ⁵	PM ⁶	Hors-pointe ⁷	
<u>Deux-Montagnes</u>							
Nov. 2017	1078	76	93,14%	96,15%	87,56%	94,84%	88,16%

³ Tous les jours de la semaine seulement.

⁴ Tous les jours de la semaine uniquement.

⁵ Tous les trains qui ont un départ planifié entre 5h et 9h45, les jours de semaine.

⁶ Tous les trains qui ont un départ planifié entre 15h10 et 18h20, les jours de la semaine.

⁷ Tous les autres trains, les jours de semaine.

Dec. 2017	931	86	91,62%	96%	86,09%	92,11%	74,42%
Janv. 2018	1 199	292	75,6%	76,6%	60,5%	81,2%	74,3%
Fév. 2018	1116	209	81,3%	85,4%	67,1%	83,6%	79,5%
Mascouche							
Nov. 2017	352	23	93,47%	95,45%	87,27%	97,27%	65,21%
Déc. 2017	304	23	92,43%	92,98%	90,53%	93,68%	82,61%
Janv. 2018	336	70	79,2%	77,8%	72,4%	87,6%	81,4%
Fév. 2018	320	30	90,6%	89,2%	89%	94%	90%

211. Une analyse globale et contextuelle de ces données établit qu'il n'y a pas eu de « retards chroniques »;
212. Au contraire, les taux de ponctualités durant la période visée sur les Lignes de trains, pièce D-34, démontrent plutôt que :
- i. La majorité des retards ont eu lieu en pointe d'après-midi (« PM »), alors que le demandeur se plaint principalement des retards occasionnés le matin lorsqu'il devait se rendre au travail;
 - ii. Les délais de 6 à 20 *minutes* représentent entre 74,72% et 88,16% des retards sur la ligne Deux-Montagnes et 65,21% à 90% des retards sur la ligne Mascouche durant la période visée;
 - iii. Pour les mois de janvier et février 2018, l'ensemble du réseau de trains de banlieue d'exo (et non uniquement les Lignes de trains) a été affecté en raison de l'hiver rigoureux. Ce même phénomène a été observé ailleurs en Amérique du nord, où d'autres transporteurs publics ont également dû conjuguer avec des intempéries semblables;
 - iv. Les taux de ponctualités mensuels varient entre 75,6% et 93,14% pour la ligne Deux-Montagnes et de 79,2 à 93,47% pour la ligne Mascouche durant la période visée, et ce, alors qu'un retard allégué se qualifie de 5 min 59s. *seulement*;
 - v. Les mois de novembre 2017 (93,74% et 93,47%), décembre 2017 (92,43% et 92,43%) sur les Lignes de trains, respectivement, et de février 2018 pour la ligne Mascouche (90,6%) ont tous affiché des taux de ponctualité mensuels supérieurs à 90%;

- vi. Le mois de janvier 2018 est le seul mois qui se démarque, et ce, en raison des conditions climatiques hivernales extrêmes et d'autres facteurs hors du contrôle d'exo;
 - vii. Bien que l'infrastructure et le matériel roulant se retrouvent parmi les causes de retard, les statistiques publiés par exo dans les rapports de ponctualités pièce D-37, ne permettent pas de mesurer l'impact des conditions climatiques sur ces composantes;
213. Par ailleurs, chaque retard ou annulation de chaque train doit être analysé individuellement afin de déterminer la ou les causes de ce retard ou annulation, qui peuvent varier considérablement, tel qu'il appert notamment des extraits du journal 24 Heures Montréal et du site web d'exo détaillant les taux de ponctualité hebdomadaires, *en liasse*, **pièce D-29**;
214. À la lumière de ce qui précède, exo soumet respectueusement que le Tribunal ne saurait tirer une inférence à partir des statistiques de ponctualité globale mensuelle à l'effet que le service offert durant la période visée était marqué de retards chroniques, encore moins de retards chroniques attribuables à une faute ou un manquement de la part d'exo;

c. Exo ne peut être tenue responsable pour des retards liés à des événements de force majeure et/ou prétendus manquements qui sont hors de son contrôle

215. L'article 2034 C.c.Q prévoit que le transporteur ne peut être tenu responsable pour un retard causé par un événement de force majeure, soit un événement « imprévisible et irrésistible » ou une « cause étrangère qui présente ces mêmes caractères » selon l'article 1470 C.c.Q.;
216. Exo soumet que les événements suivants survenus durant la période visée sont tous hors de son contrôle, ont contribué de diverses façons aux retards occasionnés et ont eus un impact direct sur la ponctualité des Lignes de trains, pouvant ainsi répercuter l'une sur l'autre :
- i. Les conditions climatiques difficiles;
 - ii. Les accidents impliquant un viaduc;
 - iii. L'obstruction de la voie ferrée;
 - iv. La priorisation et les décisions par le Centre de contrôle du CN des trains de marchandises;
 - v. Les interventions ambulancières;
 - vi. Les portes retenues par des usagers; et
 - vii. Les poignées d'urgence tirée par les usagers;

217. En l'occurrence, la pièce P-6 (RTM en Action) du demandeur précise justement que les conditions climatiques hivernales rigoureuses affectent à différents niveaux les diverses causes de retards, qu'elles soient liées à l'infrastructure, au matériel roulant ou à l'exploitation;
218. En l'espèce et tel qu'il sera démontré lors de l'audition, l'hiver 2017-2018, contrairement aux hivers précédents, a été particulièrement difficile en raison : i) des grands écarts de température (périodes de grands froids suivis de redoux rapides); ii) des accumulations de glace causées par le gel et le dégel; iii) d'une importante accumulation de neige, et iv) du mélange persistant de fortes bourrasques de vent et de froid, tel qu'il appert notamment du Rapport annuel du de 2018 pièce D-17;
219. Or, les mois de janvier et février 2018 ont été particulièrement difficile pour l'entièreté du réseau, alors que l'ensemble des lignes de trains ont affiché un taux inférieur à 95%⁸, ce qui démontre la sévérité des conditions climatiques sur le matériel roulant et l'infrastructure dans son ensemble;
220. Tel qu'il sera démontré lors de l'audition, les conditions climatiques représentent respectivement 11,8% et 11,9% des causes de retard pour les Lignes de train durant la période visée;
221. Toutefois, les conditions climatiques ont également affecté d'autres composantes du matériel roulant et des infrastructures (système d'aiguillage, signalisation, passage à niveau) qui sont sensibles aux variations de température et aux conditions extrêmes;
222. Les grands écarts de température et le gel ont aussi eu un impact important sur les infrastructures appartenant au CN et CP et entretenues par ces derniers;
223. Bien que les aiguillages aient été déneigés et déglacés régulièrement par les équipes de train conformément au Plan hivernal, ces manœuvres s'avéraient plus difficiles dans les circonstances;
224. Les accumulations de neige et les écarts de température ont aussi causé des pannes des systèmes de signalisation ferroviaire. Ces situations ont provoqué des retards sur certaines lignes et occasionné de la congestion ferroviaire et des annulations de trains;
225. Tel qu'il sera démontré lors de l'audition, les autres sociétés de transport qui opèrent dans des conditions climatiques similaires à celles du Québec ont également affiché une baisse du taux de ponctualité lors de la période hivernale de janvier et février 2018, ce qui démontre le caractère particulièrement extrême de cet hiver;
226. Exo précise également que les retards causés par le viaduc du Boulevard Marcel-Laurin, heurté à six (6) reprises par des camions appartenant à des tiers, représentent approximativement 7,1% des retards sur la ligne Deux-Montagnes (47 trains touchés) durant la période visée;

⁸ Sous réserve de la ligne Candiac pour le mois de février 2018.

227. Considérant ce qui précède, si le Tribunal conclut que l'article 2034 C.c.Q lui est applicable, exo soumet qu'elle ne devrait pas être tenue responsable pour des causes de retards externes qui ne lui sont pas attribuables;

d. Exo a été diligente dans ses communications aux usagers durant la période visée

228. Ni le demandeur ni les membres du groupe n'allèguent un seul cas précis où exo aurait omis d'informer ses usagers d'un retard ou d'une annulation de train et/ou informés ses usagers de manière intentionnellement erronée;

229. Tel qu'il appert notamment de la pièce P-4 du demandeur et du Rapport annuel 2016, pièce D-5, AMT et ensuite exo ont mis à la disposition des usagers les moyens de communication suivantes (les « **méthodes de communication d'exo** ») :

- i. L'application mobile « Chrono »;
- ii. Alerte-train par SMS ou courriel;
- iii. Diffusion en temps réel sur le site Web mobile;
- iv. Le compte Twitter d'exo;
- v. Une ligne téléphonique d'état du service;
- vi. L'horaire en temps réel disponible sur « Google Maps »; et
- vii. L'affichage dynamique à chaque gare de train.

230. Des informations pertinentes liées aux retards sur les Lignes de trains étaient communiquée aux usagers en temps réel et selon les estimés raisonnables pouvant être effectués par les équipes de trains et des diagnostics posées par eux, tel qu'il sera démontré lors de l'audition;

231. Néanmoins, le demandeur reproche à exo, sans aucun faits à l'appui, d'avoir communiqué l'information « après le fait, alors que les usagers étaient déjà dans le train »⁹ ce qui laisse entendre que : i) le délai estimé pour, par exemple, poser le diagnostic et réparer un bris, évacuer une obstruction sur la voie, attendre le passage d'un train de marchandises, devait être connu à la minute près par les équipes de train d'exo; et ii) qu'exo devait prédire avant même l'embarquement par les usagers d'une gare donnée de la survenance d'une cause de retard, ce qui lui serait impossible;

232. Exo soumet qu'elle a rempli toute obligation, si obligation il y a, de communiquer aux membres du groupe les informations connues par elle dans un délai raisonnable;

⁹ DII, par. 15.

VIII. LES MOYENS DE DÉFENSE RELATIFS AUX PRÉJUDICES ALLÉGUÉS

233. Même si le Tribunal devait imposer à exo l'obligation de résultat prévu à l'article 2034 C.c.Q., le demandeur est également tenu de prouver l'existence d'un préjudice personnel indemnisable causé directement par la faute ou le manquement allégué, ce qu'il ne réussit pas à faire;
234. Il s'agit là d'une lacune fatale à l'action collective entreprise par le demandeur;
235. En effet, celui-ci n'allègue aucun fait précis ou élément de preuve qui prouve l'existence d'un préjudice indemnisable;
236. Tout au plus, le défendeur allègue des contrariétés et frustrations de la vie en société qui sont non indemnissables en droit civil québécois;
237. Il ne soumet, par ailleurs, aucune preuve qui démontre qu'un autre mode de transport pour se rendre au travail aurait été plus efficace et sans perturbation;
238. Le demandeur n'est pas en mesure d'identifier une seule date précise à laquelle il aurait subi un retard pour se rendre au travail en raison d'une prétendue faute d'exo lui occasionnant un préjudice indemnisable;
239. De plus, aucune précision n'est fournie quant aux prétendus rendez-vous manqués, aux frais encourus, à la perte de revenu, aux solutions alternatives de transport prises, ou à la perte et/ou au changement d'emploi, l'anxiété et/ou la perte du temps familial qui auraient été causés par un retard dû à une faute ou un manquement de la part d'exo;
240. Le demandeur allègue de manière vague et générale sans aucun fait précis ou élément de preuve pour les appuyer, les préjudices moraux suivants:
- i. L'anxiété et le stress vécu;
 - ii. L'agressivité, tensions et inconforts sur les quais et dans les wagons;
 - iii. Les rendez-vous manqués;
 - iv. La perturbation de la vie familiale et du temps de qualité; et
 - v. Ne pas pouvoir participer à certaines activités.
241. Les quatre (4) membres du groupe d'usagers de la ligne Deux-Montagnes interrogés au préalable par les défenderesses ne témoignent également d'aucun préjudice indemnisable;
242. Quant aux usagers de la ligne Mascouche, aucun fait ou élément de preuve ne démontre que ceux-ci auraient subi un quelconque préjudice indemnisable durant la période visée;
243. En date de la présente défense, uniquement un (1) membre du groupe d'usagers de la ligne Mascouche a accepté d'être interrogé par les défenderesses;

244. Les allégations du demandeur sont insuffisantes pour retenir la responsabilité civile de la défenderesse exo, que ce soit sur une base individuelle ou collective. Des affirmations, hypothèses et conclusions ne sauraient combler cette lacune flagrante;

IX. LES MOYENS DE DÉFENSE RELATIFS AUX DOMMAGES MATÉRIELS ET MORaux RÉCLAMÉS

i. Les dommages matériels et moraux réclamés par le demandeur à l'encontre de la défenderesse sont exagérés et/ou non indemnisables

a. Les dommages matériels

245. Le demandeur réclame les dommages matériels suivants :
- i. 50% des titres de transport TRAIN ou TRAM pour les passes annuelles, mensuelles, carnet de 6 passages ou titre unitaire; et
 - ii. 100\$ par membre par mois à titre de frais additionnels encourus.
246. Exo soumet que les erreurs et lacunes suivantes affectent le remboursement recherché de 50% des titres de transport par le demandeur :
- i. Les usagers ont déjà bénéficié, sans admission d'une quelconque responsabilité de la part d'exo, d'un remboursement de 30% sur le coût d'un titre mensuel TRAIN ou TRAM ou six (6) titres unitaires gratuits, qui compense tous désagréments prétendument subi durant la période visée;
 - ii. La somme des dommages recherchés outrepassent largement les préjudices allégués, bien qu'exo soumet qu'il n'y a aucune preuve et/ou d'allégation susceptible de prouver un quelconque préjudice;
 - iii. Les portions autobus et métro des titres de transport TRAM réclamées doivent être élaguées, tel qu'admis par le demandeur lors de son interrogatoire au préalable;
 - iv. Non seulement les usagers qui détiennent un titre unitaire ou une passe de 6-titres n'ont subi aucun préjudice indemnisable de sorte qu'aucuns dommages matériels ne devraient leur être accordés, mais la méthode de calcul employée par le demandeur pour chiffrer ces dommages est par ailleurs erronée et illogique;
 - v. Le demandeur tient uniquement compte des tarifs *ordinaires*, alors que plusieurs membres du groupe auraient bénéficié soit d'un tarif-réduit, d'un tarif-étudiant ou d'un tarif OPUS+ entreprise;
 - vi. Tel qu'il appert notamment du formulaire-type, pièce D-33, les usagers qui adhéraient au programme Opus+ bénéficiaient d'un (1) mois gratuit;

247. Quant aux frais additionnels, le demandeur et les membres du groupe interrogés n'étaient pas en mesure de fournir une seule pièce justificative faisant état de frais additionnels et/ou de dépenses (« *out of pocket expense* ») qu'ils auraient encourus en raison d'un retard imputable à une faute ou un manquement d'exo;
248. Ceci est fatal pour la réclamation individuelle de 100\$/mois;
249. Le demandeur et les membres du groupe ne réussissent pas non plus à démontrer une quelconque perte de revenu, ou même de la quantifier. Le demandeur se limite plutôt à préciser qu'il aurait perdu du temps, du temps qu'il devait par ailleurs prétendument reprendre ultérieurement avec son employeur, alors qu'il disait bénéficier d'un horaire flexible;
250. Non seulement les montants des dommages matériels réclamés sont-ils exagérés et injustifiés, mais le demandeur ne réussit pas à démontrer – et encore moins à prouver selon la balance des probabilités – un préjudice qui donnerait ouverture à ces dommages;

b. Les dommages moraux

251. Le demandeur réclame des dommages moraux de 125\$ par membre par mois à titre de dommages-intérêts pour troubles et inconvénients;
252. Cependant, nulle part le demandeur n'allègue-t-il des faits afin d'établir l'ampleur ou l'existence même des dommages moraux qu'il aurait subis;
253. Il en est de même des cinq (5) membres du groupe qui ont acceptés d'être interrogés par les défenderesses en date de la présente défense;
254. Les dommages moraux réclamés sont donc non seulement non-quantifiables, mais inexistantes;
255. Tel qu'il sera démontré lors de l'audition, les délais qu'auraient subi le demandeur à quelques reprises durant la période visée constituent au plus des contrariétés de la vie qui ne sont pas indemnisables et qui sont déjà visés par les dommages matériels réclamés;

ii. Subsidiairement, advenant que le Tribunal décide qu'il y aurait une responsabilité de la part d'exo, ce qui est nié, le programme de compensation a pleinement indemnisé les membres du groupe

256. Dans le cadre du PAFP annoncé en mars 2018, exo, de concert avec l'ARTM, a mis en place une mesure de compensation de 30% sur le coût mensuel d'un titre de train ou six (6) titres unitaires à tarif ordinaire gratuits (le « **programme de compensation** »), tel qu'annoncé dans le communiqué de presse du 5 avril 2018, pièce P-14;
257. Pour des fins de sécurité, les usagers devaient obtenir un code d'accès unique distribué par feuillet le 11 avril 2018, tel qu'il appert d'une copie du feuillet distribué, **pièce D-30**;

258. Une campagne dans les semaines précédentes a justement été lancée dans les journaux, les gares de trains et le site Web d'exo afin d'informer ses usagers du programme de compensation déployé, tel qu'il appert du tableau « Campagne RTM en Action » daté du 3 avril 2018, **pièce D-31**;
259. Toutefois, advenant qu'un usager n'aurait pas pu se procurer le feuillet, les communications aux usagers indiquaient explicitement qu'il pouvait contacter le Service à la clientèle d'exo afin de se procurer un code unique et procéder à une inscription lui donnant droit à la compensation, tel qu'il appert notamment de la pièce P-14;
260. Exo soumet que la somme octroyée aux usagers, sans admission de responsabilité aucune, indemnise pleinement ces derniers pour les désagréments qu'ils auraient pu subir pendant la période visée;
261. Par ailleurs, un nombre important d'usagers, soit environ 12 862 usagers de la ligne Deux-Montagnes et 3 167 de la ligne Mascouche, ont pris part au programme de compensation, contrairement à ce que semble laisser entendre le demandeur, tel qu'il sera plus amplement démontré lors de l'audition;
262. Les membres du groupe ayant reçu une compensation de 30% n'ont aucune cause d'action viable à l'égard d'exo;

X. LES MOYENS DE DÉFENSE RELATIFS AUX DOMMAGES PUNITIFS

i. La Loi sur la protection du consommateur n'est pas applicable à exo

263. Comme déjà précisé, exo soumet respectueusement qu'elle n'est pas un commerçant en vertu de la LPC;

ii. Subsidiairement, la réclamation en dommages punitifs est exagérée et dénuée de tout fondement

264. Selon l'article 272 LPC, une contravention aux obligations découlant de la LPC est nécessaire pour donner ouverture à une demande de dommages-intérêts punitifs. Toutefois, une simple violation de la LPC ne donne pas ouverture à des dommages-intérêts punitifs;
265. Le demandeur doit, de plus, prouver que le commerçant est responsable de comportements d'ignorance, d'insouciance ou de négligence sérieuse à l'égard des droits du consommateur et de leurs obligations envers lui;
266. Dans son analyse, le Tribunal doit prendre en considération l'attitude du commerçant qui, constatant une erreur, aurait tenté avec diligence de régler les problèmes causés au consommateur;
267. Le Tribunal doit aussi apprécier l'ensemble du comportement lors de la violation reprochée;
268. Bien que le demandeur reproche à exo d'avoir agi de manière « gravement insouciante et grossièrement négligente, voire intentionnelle, de ne pas respecter

les obligations qui incombait en vertu de son contrat de transport »¹⁰, il s'agit d'affirmations dénuées de tout fondement factuel;

269. En effet, tel qu'il le sera démontré à l'audition, la preuve est plutôt à l'effet :
- i. Qu'exo a informé ses usagers en temps utile des retards occasionnés sur son réseau et, à compter de 2017, publié toutes les causes de retard sur son site Web;
 - ii. Qu'exo a fait preuve de diligence et prudence lors de ses décisions et ses demandes pour obtenir le financement étatique nécessaire afin d'effectuer un entretien adéquat du matériel roulant et de l'infrastructure, ainsi que l'acquisition de nouvelles voitures;
 - iii. Que les équipes d'exo ont : a) développé des PAC pour les MR-90; b) posés tous les diagnostics et analyses nécessaires du matériel roulant et infrastructures; et c) effectué (soit directement ou par l'entremise de tiers) les réparations courantes et améliorations requises en temps opportuns;
 - iv. Tel qu'il sera démontré lors de l'audition, exo a pris des mesures d'atténuations concrètes dès le mois janvier 2018 avant l'intervention médiatisée du ministre des Transports le 20 février 2018, tel qu'il appert notamment du communiqué de presse d'exo aux usagers du 19 février 2018, **pièce D-32** :

« Au cours des prochaines heures, une communication destinée à la clientèle sera transmise et fera le point sur les mesures correctives et les améliorations mises en place depuis le début de l'année.

Au cours des prochaines semaines, un plan d'action plus élaboré sera communiqué afin de présenter les mesures concrètes qui seront déployées pour améliorer la fiabilité et la ponctualité du service de train. » (nos soulignements)
 - v. Qu'un plan d'action élaboré (le PAFP) a été mis en œuvre par exo et approuvé par le ministre des Transports;
 - vi. Qu'exo a adopté un premier Plan stratégique organisationnel 2018-2020 le 1^{er} février 2018 qui a été transmis pour approbation à la CMM. Pour ce faire, exo a tenu une série d'entretiens et de groupes de discussions à l'automne 2017, tant auprès de sa clientèle autobus, trains et transport adapté que des membres de l'organisation et du conseil d'administration afin de mieux comprendre les attentes des clients et le contexte dans lequel exo évolue, tel qu'il appert du Plan stratégique organisationnel 2018-2020, **pièce D-33**;
 - vii. Qu'exo a établi des programmes de compensation (de concert avec l'ARTM et Mobilité Montréal) afin d'atténuer les perturbations subies par les usagers des Lignes de train pour l'hiver 2017-2018, pièce P-14;

¹⁰ Demande, par. 147.

- viii. Qu'exo a bonifié le plan hivernal (déjà en place lors de la période visée), tel qu'il appert du Rapport annuel 2017 en ajoutant des équipes sur le terrain et dans les garages afin d'assurer le bon fonctionnement du matériel roulant, engageant des entreprises de déneigement ferroviaire supplémentaires et ajoutant un inspecteur pour aider les usagers et faciliter les opérations, tel qu'il appert du Plan hivernal 2018-2019 pièce D-22;
 - ix. Qu'exo a rendu disponible l'application « Chrono » de concert avec l'ARTM qui permettait aux usagers de suivre leurs trajets en temps réel et d'être avisé de changements à l'horaire;
 - x. Qu'exo a mis en place : a) une infolettre particulière destinée aux usagers de chaque ligne; b) un compte Twitter pour chaque ligne; et c) un système de communication aux usagers via courriel et/ou texte messages afin de notifier les membres du groupe de toutes perturbations sur le réseau, le délai estimé et/ou toute autre information importante concernant la ligne de trains; et
 - xi. Qu'exo a effectué de nombreux sondages et questionnaires auprès de sa clientèle durant la période visée afin de cerner les points à améliorer;
 - xii. Qu'exo a effectué diverses analyses après le mois de janvier 2018 afin d'améliorer son service et trouver des solutions concrètes aux problèmes vécus;
270. Il est donc inexact d'affirmer qu'exo n'aurait pris aucune action concrète depuis l'hiver 2009-2010 ou que l'action collective intentée par M. Yves Boyer à cette époque serait un avertissement sérieux dont exo aurait fait fi (en effet, cette action collective s'est soldée par un règlement à l'amiable sans aucune admission de responsabilité de la part d'exo);
271. La réclamation pour dommages punitifs est irrecevable et le demandeur n'allègue aucun fait sur lequel il base cette réclamation;
272. Au contraire, face à une multitude de facteurs hors de son contrôle, exo a, à tout moment pertinent au présent litige, agi raisonnablement et diligemment afin d'accomplir son mandat statutaire;
273. Le demandeur réclame néanmoins, sans soumettre de preuve, la somme exagérée et arbitraire de 300\$ par membre puisqu'exo serait restée volontairement « immobile » face aux perturbations alléguées par le demandeur;
274. La réclamation pour dommages-punitifs à l'encontre d'exo devrait être rejetée;

XI. LES MOYENS DE DÉFENSE RELATIFS AU RECOUVREMENT COLLECTIF

275. Un recouvrement collectif n'est pas approprié dans les circonstances compte tenu de la nature hautement individuelle des réclamations des membres du groupe et du fait qu'il est impossible d'établir avec suffisamment de précision le montant total des réclamations, notamment en raison des dommages matériels et moraux qui peuvent varier considérablement d'un membre à l'autre;

276. Le Tribunal doit être convaincu que la preuve établit de façon suffisamment exacte le montant total des réclamations des membres qui se fait sur la foi de la preuve présentée. En l'espèce, l'analyse des éléments requis pour établir la réclamation personnelle de chaque membre milite en faveur d'un recouvrement individuel selon l'article 599 C.p.c.;
277. Le recouvrement collectif ne saurait pallier les multiples lacunes dans la preuve du demandeur;
278. Par ailleurs, le faible taux de réponse des membres du groupe se disant favorables à participer aux interrogatoires aux préalable (cinq (5) sur la ligne Deux-Montagnes et un (1) seul sur la ligne Mascouche) démontre clairement qu'un recouvrement collectif en l'espèce serait inapproprié;

XII. CONCLUSION

279. Pour toute ces raisons et tout autre moyen de défense qu'elle pourrait invoquer ultérieurement, exo soumet respectueusement que l'action devrait être rejetée avec frais d'expertise et tous les frais de publication des avis aux membres;
280. Exo se réserve le droit d'amender la présente défense.

PAR CES MOTIFS, PLAISE AU TRIBUNAL :

REJETER la *Demande introductive d'instance d'une action collective modifiée*;

ACCUEILLIR la *Défense de la défenderesse exo*;

LE TOUT avec frais de justice contre le demandeur, incluant les frais de publication des avis aux membres et les frais d'expertises.

MONTRÉAL, le 12 février 2021

BCF s.e.n.c.r.l.

BCF s.e.n.c.r.l.

Me Shaun E. Finn

shaun.finn@bcf.ca

Me Audrey Anne Barry

audreeanne.barry@bcf.ca

1100, boul. René-Lévesque Ouest

25^e étage

Montréal (Québec) H3B 5C9

Téléphone : 514-397-8500

Télécopieur : 514-397-8515

Avocats de la défenderesse

Réseau de transport métropolitain

(« exo »)

Dossier : 100608-6

No.: 500-06-000937-181

**COUR SUPÉRIEURE
(Action collective)
PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE MONTRÉAL**

SPIROS KONTAS

Demandeur

c.

**RÉSEAU DE TRANSPORT MÉTROPOLITAIN
(« exo »)**

-et-

**AUTORITÉ RÉGIONALE DE TRANSPORT
MÉTROPOLITAIN**

Défenderesses

**DÉFENSE DE LA DÉFENDERESSE EXO EN
CONTESTATION DE LA DEMANDE
INTRODUCTIVE D'INSTANCE MODIFIÉE
DATÉE DU 16 DÉCEMBRE 2020
(« DEMANDE ») DU DEMANDEUR M. SPIROS
KONSTAS
(12 FÉVRIER 2021)**

ORIGINAL

Me Shaun E. Finn

N/D : 100608.00006

shaun.fin@bcf.ca



1100, boul. René-Lévesque Ouest, 25^e étage
MONTRÉAL, QUÉBEC, CANADA
H3B 5C9
Tel: (514) 397-6899
Fax: (514) 397-8515

BB 7462