

COUR DU QUÉBEC

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE TERREBONNE
LOCALITÉ DE SAINT-JÉRÔME
« Chambre civile »

N° : 700-22-045788-238

DATE : 20 mai 2025

SOUS LA PRÉSIDENTE DE L'HONORABLE CHANTALE BEAUDIN, J.C.Q.

9384-5709 QUÉBEC INC.

Demanderesse/défenderesse reconventionnelle

c.

ISABEL MARCHAND

Défenderesse/demanderesse reconventionnelle

JUGEMENT

[1] 9384-5709 Québec inc. (« 9384 ») opère une agence de voyages sous le nom de Voyage Vasco Rive-Nord¹ (« VVRN »). Elle allègue que Mme Isabel Marchand, qui est sa partenaire et son employée, s'est approprié toute sa liste de clients, et ce, quelques jours avant de donner sa démission. Elle lui réclame 31 500 \$ en dommages.

[2] Mme Marchand conteste. Pendant des années, l'entreprise dont elle est seule actionnaire et administratrice, soit Voyages Ste-Agathe inc., opère une agence de

¹ Pièce P-1 : État des renseignements extrait du Registre des entreprises.

voyages connue sous le nom de Voyage Vasco Ste-Agathe (« VVSA »)². Elle soutient qu'en octobre 2020, au terme d'une lettre d'intention, les parties conviennent d'un projet d'affaires commun. Elle allègue que puisque le projet n'aboutit pas, elle décide donc de remettre sa démission³ et de reprendre sa liste de clients.

[3] Estimant que VVRN lui doit des commissions impayées, le paiement de dividendes et divers autres montants, Mme Marchand se porte demanderesse reconventionnelle et réclame la somme de 63 897,28 \$⁴. Elle réclame également 5 000 \$ pour des dommages moraux et 10 000 \$ pour atteinte à sa réputation.

[4] Finalement, estimant que la poursuite de VVRN est manifestement mal fondée, purement abusive, vexatoire et fondée sur de pures spéculations⁵, Mme Marchand demande que le Tribunal la déclare abusive.

[5] VVRN conteste la demande reconventionnelle, niant essentiellement les prétentions de Mme Marchand et ajoutant que par ses agissements elle contrevient à son obligation de ne pas lui faire de concurrence déloyale. Elle soutient également que Mme Marchand sollicite ses clients.

[6] Afin de trancher le litige opposant les parties, les questions pertinentes retenues par le Tribunal sont les suivantes :

- A. Est-ce que la preuve démontre que Mme Marchand s'est approprié sans droit la liste complète de tous les clients de VVRN ? Dans l'affirmative, a-t-elle droit aux sommes réclamées à titre de dommages ?
- B. Est-ce que la preuve démontre que 9384 doit à Mme Marchand les sommes réclamées en raison de son statut de salariée ?
- C. Est-ce que Mme Marchand peut réclamer le paiement de dividendes ?
- D. Est-ce que par ses agissements 9384 a porté atteinte à la réputation, à l'honneur et à la dignité de Mme Marchand ? Dans l'affirmative, quels sont les dommages subis par Mme Marchand ?
- E. Est-ce que le recours de 9384 constitue un abus du droit d'ester en justice ?

[7] Avant d'aborder les questions en litige, le Tribunal doit trancher trois objections prises sous réserves dans le présent jugement. La première fait suite à la demande d'autorisation d'ajouter une conclusion afin de déclarer abusif le recours intenté par

² Pièce D-12 : État des renseignements extrait du Registre des entreprises.

³ Pièce D-1 : Lettre de démission.

⁴ Dans la demande reconventionnelle initiale, elle réclamait la somme de 69 999,99 \$, laquelle a été modifiée afin de réduire le montant réclamé au paragraphe 35b) de 6 856,98 \$ à 754,27 \$.

⁵ Pièces P-23 et D-13.

9384. Les deux autres soulèvent l'admissibilité en preuve d'écrits non communiqués avant l'instruction⁶.

L'AUTORISATION DE MODIFIER LES CONCLUSIONS DE LA DEMANDE

[8] Le *Code de procédure civile* (« C.p.c. ») permet à une partie de modifier un acte de procédure en tout temps avant jugement, pourvu que cela ne retarde pas indûment le déroulement de l'instance ou ne soit pas contraire aux intérêts de la justice et qu'il n'en résulte pas une demande entièrement nouvelle sans rapport avec la demande initiale⁷. Le principe voulant que le droit à la modification soit la règle et le refus l'exception est bien établi⁸.

[9] En l'espèce, l'avocate de VVRN s'oppose à la modification des conclusions pour deux motifs. Tout d'abord, elle considère que cette modification la prend par surprise, survenant lors des plaidoiries. Elle ajoute que sa cliente n'a pu administrer aucune preuve sur le caractère abusif ou non de sa demande et pourrait se voir condamner à des dommages-intérêts sans avoir été entendue.

[10] Le Tribunal est d'avis que ni l'un ni l'autre de ces motifs ne sont fondés.

[11] Tout d'abord, c'est le Tribunal qui a soulevé l'existence d'une impropriété dans les conclusions lors de la plaidoirie de l'avocate de Mme Marchand sur la déclaration d'abus puisque celles-ci n'étaient pas solidaires des allégations de la demande reconventionnelle de Mme Marchand à ce sujet⁹.

[12] Questionnée sur le fondement de sa demande en déclaration d'abus, l'avocate de Mme Marchand explique que VVRN a entrepris un recours voué à l'échec, n'ayant aucune preuve de ce qu'elle allègue.

[13] À cet égard, le paragraphe 16 de l'exposé sommaire des moyens de défense et demande reconventionnelle du 25 mai 2023 de Mme Marchand énonce que :

16. La défenderesse allègue que les présentes procédures sont manifestement mal fondées, purement abusives, vexatoires et ne sont fondées que sur de pures spéculations;

[14] Cette allégation est modifiée sans opposition le 16 mai 2024 comme suit :

16. La défenderesse allègue que les présentes procédures sont manifestement mal fondées, purement abusives, vexatoires et ne sont fondées que sur de pures spéculations, la défenderesse se réserve alors le droit de réclamer des dommages suivant l'abus de procédure de la demanderesse;

⁶ Pièces P-23 et D-13.

⁷ Art. 206 C.p.c.

⁸ *Scene Holding Inc. c. Galeries des Monts inc.*, 2016 QCCA 1662, par. 19-20.

⁹ Art. 10 C.p.c.

[15] La demande en déclaration d'abus de Mme Marchand est fondée sur l'article 51 C.p.c. qui prévoit que les tribunaux peuvent, sur demande et même d'office, déclarer qu'une demande en justice est abusive.

[16] Le Tribunal ne voit pas en quoi la modification recherchée peut prendre VVRN par surprise. Depuis 2023, Mme Marchand allègue que le recours de VVRN est purement abusif. En mai 2024, elle modifie sa demande reconventionnelle et ajoute spécifiquement qu'elle se réserve le droit de réclamer des dommages suivant l'abus de procédure. VVRN ne s'oppose pas à cette modification.

[17] De l'avis du Tribunal, il ne s'agit certainement pas ici d'une demande entièrement nouvelle et sans rapport avec la demande reconventionnelle de Mme Marchand. Il s'agit de s'assurer que les conclusions soient solidaires des allégations de la procédure.

[18] De plus, il est inexact de prétendre que 9384 n'a pu administrer aucune preuve sur le caractère abusif ou non de son recours. Elle a fait entendre tous les témoins qu'elle jugeait nécessaires pour prouver le bien-fondé des allégations de sa demande. Il reviendra au Tribunal d'appliquer les principes juridiques pertinents à la lumière de la preuve présentée.

[19] Pour ces motifs, l'objection est rejetée et le Tribunal autorise Mme Marchand à modifier sa demande reconventionnelle afin d'ajouter la conclusion suivante :

DÉCLARE que la demande introductive d'instance de 9384-5709 Québec inc. est abusive.

L'AUTORISATION D'INTRODUIRE EN PREUVE DES PIÈCES NON COMMUNIQUÉES PRÉALABLEMENT À L'INSTRUCTION

➤ **PIÈCE P-23 : COURRIELS DU 22 FÉVRIER 2022**

[20] Lors du contre-interrogatoire de Mme Marchand, l'avocate de VVRN tente de contredire son témoignage en lui opposant un courriel qu'elle a elle-même écrit. Ce courriel n'a jamais été communiqué avant l'instruction.

[21] L'avocate de Mme Marchand s'objecte au motif qu'elle est prise par surprise et que ce courriel aurait dû être communiqué avant l'instruction.

[22] L'objection est rejetée. En contre-interrogatoire, la partie peut établir de toutes les manières les causes permettant de réfuter le témoignage de la partie adverse¹⁰. Le Tribunal permet donc l'introduction en preuve des courriels échangés le 22 février 2022, lesquels sont cotés comme pièce P-23.

¹⁰ Art. 280 C.p.c.

➤ **PIÈCE D-13 : COURRIEL DU 18 OCTOBRE 2022**

[23] Lors du contre-interrogatoire de Mme Marchand, l'avocate de VVRN lui demande si elle a transmis une mise en demeure en lien avec la diffamation dont elle prétend être victime et pour laquelle elle réclame des dommages.

[24] Mme Marchand répond qu'elle n'a pas transmis de mise en demeure, mais qu'elle a transmis une lettre à VVRN. Questionnée afin de préciser sa réponse, elle ajoute que cette lettre est transmise par courriel peu de temps après son départ, soit en octobre ou novembre 2022, et qu'elle a une copie de courriel avec elle. L'avocate de VVRN ne demande pas à consulter ce courriel ou à le produire.

[25] En réinterrogatoire, l'avocate de Mme Marchand demande la permission d'introduire en preuve ce courriel, lequel porte la date du 18 octobre 2022.

[26] L'avocate de VVRN s'y oppose au motif que la production est tardive et qu'elle est prise par surprise.

[27] L'objection est rejetée puisque par ses propres questions, l'avocate de VVRN a ouvert la porte à l'introduction en preuve de ce courriel.

CONTEXTE

[28] Sans reprendre l'ensemble des faits mis en preuve lors de l'instruction, les plus pertinents retenus par le Tribunal afin de trancher les questions que soulève le litige entre les parties sont les suivants.

[29] Depuis 2019, Mme Marchand, qui opère une agence de voyages à Ste-Agathe, songe à quitter la bannière Voyage Vasco pour Club Voyages. Elle explique chercher à diminuer tout le fardeau que la gestion d'une agence de voyages impose. Cependant, la pandémie de la COVID-19 frappe en mars 2020 et affecte de plein fouet l'industrie du voyage en raison de la fermeture des frontières et des diverses restrictions. Elle remet en cause son projet, car quitter la bannière Voyage Vasco signifie notamment de payer une pénalité alors que les ventes sont ralenties.

[30] En août 2020, lors d'un rassemblement organisé par le fournisseur Transat, Mme Marchand rencontre Mme Élisabeth Piquette de Voyage Vasco Ste-Thérèse. Elle rapporte que Mme Piquette l'informe que M. Patrice Pinel de VVRN à Blainville est à mettre en place un genre de partenariat ou coopérative d'agences permettant de centraliser la comptabilité et la gestion. Ce projet aurait pour avantage la réduction des coûts d'opération, notamment par le fait de la nécessité de produire qu'un seul état financier pour l'ensemble des partenaires.

[31] À ce sujet, M. Pinel explique qu'à cette époque, son projet est de créer un regroupement de 10 succursales avec chacune un actionnaire et propriétaire opérant.

Les opérateurs s'occupent du quotidien, tandis que son associé, M. Éric Brisebois, et lui-même s'occupent du « haut niveau ».

[32] C'est dans ces circonstances que M. Pinel et Mme Marchand se rencontrent. À cette époque, ils opèrent chacun de leur côté une franchise Voyage Vasco¹¹.

[33] En effet, depuis 2018, 9384 opère une agence de voyages sous la bannière Voyage Vasco Rive-Nord, laquelle est située à Blainville. Elle a deux actionnaires égaux. Le premier est 9383-6229 Québec inc., qui est une société de gestion dont M. Pinel est le seul actionnaire et administrateur, et le second est la société Les Services Éric Brisebois inc.¹²

[34] Pour sa part, Mme Marchand est l'unique actionnaire et administratrice de Voyages Ste-Agathe inc., laquelle opère une agence de voyages sous la bannière Voyage Vasco Ste-Agathe, dans la ville de Ste-Agathe.

[35] Les discussions entre M. Pinel et Mme Marchand débouchent sur la signature d'une lettre d'intention qui prévoit de créer « une coopérative d'actionnaires » et « d'avancer le projet par phases », plus précisément en deux phases.

[36] Il n'est pas contesté que la phase 1 a pour objectif de permettre à Mme Marchand d'opérer une succursale de VVRN à Ste-Agathe, sans qu'elle ait l'obligation de renouveler son permis d'agent de voyages auprès de l'Office de la protection du consommateur (« OPC ») et ainsi limiter les coûts.

[37] En effet, pour opérer sa propre agence de voyages, Mme Marchand doit détenir un permis d'agente de voyages délivré par l'OPC. Cela implique le paiement de droits, l'obligation de détenir un compte en fidéicommiss ainsi qu'un cautionnement et l'obligation de fournir des états financiers.

[38] Ainsi, les étapes prévues à la phase 1 du projet de regroupement permettent à Mme Marchand d'opérer une succursale de VVRN à Ste-Agathe et de limiter l'ensemble des coûts qu'elle devrait payer si elle continue d'opérer en solo.

[39] La preuve non contredite démontre que dans le cadre de ses opérations, VVSA utilise la plateforme de gestion comptable PCVoyages 2000, alors que VVRN utilise la plateforme de gestion comptable Soltec.

[40] Par conséquent, pour réaliser la phase 1, les parties conviennent sommairement dans la lettre d'intention des modalités de transfert des dossiers de Mme Marchand de la plateforme PCVoyages 2000 vers la plateforme Soltec et du paiement des commissions pour les dossiers en cours.

¹¹ Voyage Vasco est un réseau de franchise dont le franchiseur est Groupe Atrium.

¹² Pièce P-1.

[41] Quant à la phase 2, elle vise à créer à proprement parler un regroupement d'agences dont les modalités doivent faire l'objet « d'un plan de match », lequel doit être fait en lien avec le franchiseur, le Groupe Atrium.

[42] Le Tribunal croit utile de reproduire l'intégralité de la lettre d'intention signée par les parties le 8 octobre 2020 et de souligner les passages suivants :

LETTRE D'INTENTION
entre
Voyage Vasco Rive Nord Inc. (VRN)¹³
et
Voyage Vasco Ste-Agathe Inc. (VSA)

Suite à des discussions tenues entre les 2 agences de voyage dans le but d'éventuellement créer une coopérative d'actionnaires avec quelques agences du réseau Vasco, il a été entendu d'avancer le projet par phases.

La phase 1 étant le présent document permettant de, temporairement, transférer les dossiers de VSA dans VRN afin de permettre à VSA de se soustraire à l'obligation de renouveler son permis auprès de l'OPC et ainsi limiter les coûts.

La phase 2 vise à créer un regroupement d'agences ayant des intérêts communs. Une première ébauche du plan de match concernant ce projet sera rédigée dans les prochaines semaines et sera fait en lien avec le Groupe Atrium.

- Transfert des dossiers en cours vers VRN
 - Il est proposé de fonctionner en mode hybride :
 - Les dossiers qui sont en cours et qui peuvent être complétés d'ici au 30 novembre devraient rester dans VSA;
 - Les nouveaux dossiers et les dossiers qui vont nécessiter un suivi après le 30 novembre devraient être transférés à VRN et passer de PC à Soltec.
 - En cas de départ de VSA, les clients qui lui appartiennent seront transférés sans frais à la nouvelle agence choisie par VSA.
- Commissions
 - Les commissions sur les dossiers déjà vendus et les dossiers qui seront vendus par des membres de VSA équipe seront entièrement à VSA. Donc la part de commission du conseiller sera payée au conseiller par VRN et la part de l'agence sera entièrement remise à VSA dans les 15 jours suivant la présentation d'une facture de la part de VSA.
 - Pour faire le suivi de ces montants, VRN produira un tableau des commissions à la fin de chaque mois.

¹³ Dans la lettre, la mention de Voyage Vasco Rive-Nord inc. aurait dû se lire 9384-5709 Québec inc. – Transcription de l'interrogatoire au préalable de M. Patrice Pinel tenu le 16 mai 2023, p. 30 (lignes 20-34).

- Paiement de la pénalité à Atrium
 - Il a été entendu entre VRN et le groupe Atrium que la pénalité de 5000.00\$ pour cessation de contrat en retard, serait annulée puisque VSA demeure au sein du regroupement Atrium. Il a été confirmé par le groupe Atrium (Lysanne Monette) que Sylvain Lastere (président d'Atrium) enverra une confirmation écrite à cet effet en date du 8 octobre 2020.
- Responsabilités de chacun
 - Les dépenses afférentes à la continuité de VSA demeurent la responsabilité entière de VSA et ce, jusqu'à ce que l'on passe en phase 2. À partir de ce moment, des salaires seront versés (pour la gestion et les employés en place, si applicable), les dépenses d'exploitation seront assumées, le tout selon les termes conclus entre les parties.
 - VRN permet l'utilisation de son permis d'Agence en attendant que nous trouvions la meilleure solution possible pour le long terme.
 - VSA sera donc, pour la portion court terme de l'entente, une succursale de VRN.
 - VRN verra à faire ajouter VSA comme nom au registraire des entreprises et à l'OPC.
 - VSA pourra continuer d'opérer sous son nom pour communication courriel et usage promotionnel seulement : (bannière extérieure, pochettes, cartes d'affaires, pages facebook).

[Reproduction conforme ; nos soulignements]

PHASE 1 : LE TRANSFERT

[43] Il n'est pas contesté que le permis d'agence de VVSA vient à échéance le 30 novembre 2020 et que l'on veut éviter des coûts de renouvellement du permis et la confection d'états financiers.

[44] La lettre d'intention prévoit que la phase 1 est « *le présent document permettant de, temporairement, transférer les dossiers de VSA dans VRN [...]* ». [Notre emphase]

[45] À ce sujet, Mme Marchand explique que pour rendre « opérationnel »¹⁴ la phase 1 de la lettre d'intention, on lui demande de transférer toute sa base de données, incluant sa liste de clients, contenue sur sa plateforme PCVoyages vers Soltec. C'est d'ailleurs l'entreprise informatique qui gère les agences de voyages, soit Solution 66, qui s'occupe du transfert.

[46] Pour sa part, M. Pinel affirme que la liste de clients de Mme Marchand n'a jamais « migré » dans le système de gestion Soltec. Il soutient que ce qui a fait l'objet d'un

¹⁴ Témoignage de Mme Marchand à l'instruction ; Transcription de l'interrogatoire au préalable de Mme Marchand tenu le 30 mai 2021, p. 54.

transfert concerne seulement les dossiers en cours mentionnés à l'entente afin qu'ils soient comptabilisés et refacturés par VVRN.

[47] Le témoignage de M. Pinel étonne. Dans une lettre que ses avocats adressent à PCVoyages le 31 octobre 2022¹⁵, il est écrit :

[...] madame Isabel Marchand n'a aucun droit personnel sur les données hébergées sur votre plateforme, car **conformément à une entente, l'ensemble des dossiers-clients ont été transférés à notre cliente en date du 30 novembre 2021.**

[Notre emphase]

[48] Questionné à savoir si Mme Marchand a reçu une contrepartie pour sa liste de clients, M. Pinel admet que VVRN n'a rien payé. Il ajoute sur un ton défensif qu'il n'aurait pas pu acheter sa liste de clients, car de toute façon, il aurait fallu le faire avec la compagnie de Mme Marchand, mais celle-ci n'est plus opérante puisqu'elle est en faillite. Cette tentative de justification de M. Pinel ne fait aucun sens.

[49] En effet, selon la lettre d'intention signée en octobre 2020, le transfert « des dossiers en cours » se fait sans délai. Or, si l'on prête foi au contenu de la lettre du 31 octobre 2022, c'est finalement « **l'ensemble des dossiers clients** » contenus dans la plateforme PCVoyages qui est transféré le 30 novembre 2021, soit bien avant la faillite qui survient en avril 2022¹⁶.

[50] M. Pinel mentionne aussi que lors de son départ en octobre 2022, Mme Marchand lui demande de reprendre « sa clientèle », comme le prévoit la lettre d'intention. Il ajoute qu'il doit en discuter avec son associé et finalement que, pour lui, ça ne fait pas de sens. La clientèle de Mme Marchand est la propriété de VVRN car ils étaient rendus à la phase 2.

[51] Force est de constater que le témoignage de M. Pinel et ses prétentions sont à géométrie variable selon l'interlocuteur à qui il s'adresse.

PHASE 2 : LE REGROUPEMENT D'AGENCES

[52] La lettre d'intention indique que l'objectif de la phase 2 est de créer un regroupement d'agences. Pour ce faire, « *une première ébauche concernant ce projet sera rédigée* ».

[53] Mme Marchand explique que jamais l'ébauche du plan de match qui devait être faite dans les semaines suivant la signature de l'entente ne s'est concrétisée. M. Pinel reconnaît qu'aucune ébauche du plan de match n'est rédigée.

¹⁵ Pièce P-3.

¹⁶ Pièce P-17.

[54] Mme Marchand relate que la concrétisation d'une réelle entente sur tout ce qui se rattache à la phase 2 tarde, et ce, bien qu'elle relance M. Pinel à plusieurs reprises. Tout n'est que parole, mais rien n'est concret.

[55] Malgré l'absence de plan de match ou d'écrit, M. Pinel affirme que Mme Marchand est considérée comme une actionnaire, et ce, bien qu'aucune action ne soit émise à son nom. On la « gère comme actionnaire », pour preuve, elle est la seule à qui on paie son téléphone cellulaire et son kilométrage en plus de son salaire.

[56] Il dira aussi qu'à compter du 1^{er} janvier 2022, elle passe de travailleur autonome à salarié et « actionnaire en devenir ». En effet, il attend que Mme Marchand règle des choses au sujet de Voyages Ste-Agathe inc., comme fermer son compte en fidéicommis et la mettre en faillite.

[57] Mme Marchand est catégorique, jamais il n'a été discuté que son entreprise devait faire cession de ses biens avant qu'on lui émette des actions et qu'elle devienne actionnaire.

[58] Il n'est pas contesté que l'actionnariat de la « coopérative d'actionnaires » prévue à la lettre d'intention ne se matérialisera jamais par la signature d'une convention d'actionnaire ou par l'émission d'actions au nom de Mme Marchand.

[59] À cet égard, Mme Marchand indique que M. Pinel remet toujours à plus tard, il n'a pas le temps, il doit discuter avec son associé ou Me Mayer. À un moment donné, il lui mentionne qu'une ébauche est en cours. Ce n'est qu'après avoir insisté longuement que finalement, en 2022, M. Pinel lui exhibe cette ébauche. Or, son nom n'y figure pas.

[60] Elle relate qu'en 2022, elle demande à voir les états financiers ainsi que le salaire du commis comptable et elle demande de l'information sur le fait qu'elle entend que l'on veut changer de logiciel. Ses demandes sont ignorées. Elle ne se sent pas impliquée, elle se sent comme une « commis 2B » et non, comme tend à le dire M. Pinel, qu'elle est une partenaire ou actionnaire.

[61] À ce sujet, M. Pinel explique que Mme Marchand, ayant accès à la plateforme Soltec, pouvait consulter les informations qu'elle voulait.

[62] Mme Marchand explique avoir été mise à l'écart des discussions sur la concrétisation de l'acquisition de l'agence de voyages L'Écuyer de Ste-Agathe, laquelle est la concurrente directe de VVSA, alors que c'est elle-même qui informe M. Pinel que cette agence voulait vendre.

LE DÉPART DE MME MARCHAND

[63] Après deux années d'attentes et un climat de plus en plus tendu, Mme Marchand décide de quitter son poste chez VVRN.

[64] Puisque la lettre d'intention prévoit « *qu'en cas de départ de VSA, les clients qui lui appartiennent seront transférés sans frais à la nouvelle agence choisie par VSA* », le 19 août 2022, elle extrait à partir de la plateforme Soltec la liste de tous les clients enregistrés sous l'onglet « passagers ».

[65] Par la suite, elle se transmet par courriel à son adresse personnelle le fichier extrait qu'elle nomme « Passagers.xls »¹⁷. Voulant s'assurer que cette liste, qui comporte 5 900 lignes, ne contient pas de doublons, elle demande à M. Martin Blanchard, un ami de confiance et agent externe pour VVRN, de faire un tri¹⁸. Cette liste est ensuite transmise aux agents externes afin qu'ils identifient leur client respectif.

[66] Mme Marchand affirme que ce fichier ne contient que les clients de Ste-Agathe. Elle n'a jamais imprimé la liste de tous les clients de VVRN.

[67] À ce sujet, dans un témoignage changeant, approximatif et peu convaincant, M. Pinel soutient que ce fichier « Passagers.xls » comporte toute la liste de clients de VVRN.

ANALYSE

A. EST-CE QUE LA PREUVE DÉMONTRE QUE MME MARCHAND S'EST APPROPRIÉ SANS DROIT LA LISTE COMPLÈTE DE TOUS LES CLIENTS DE VVRN ? DANS L'AFFIRMATIVE, A-T-ELLE DROIT AUX SOMMES RÉCLAMÉES À TITRE DE DOMMAGES ?

[68] Toute personne qui veut faire valoir un droit ou qui prétend qu'un droit est nul, a été modifié ou est éteint doit prouver les faits qui soutiennent sa prétention¹⁹. Cette preuve doit répondre à la norme de la prépondérance²⁰.

[69] Les règles du fardeau de la preuve signifient l'obligation de convaincre qui est également qualifiée de fardeau de persuasion. Il s'agit de l'obligation de produire, dans les éléments de preuve, une quantité et une qualité de preuve nécessaire à convaincre le tribunal des allégations faites lors de l'instruction.

[70] Lorsque la preuve est essentiellement contradictoire et composée exclusivement de versions divergentes des deux parties, le Tribunal se doit de noter l'absence de preuve satisfaisante et suffisante, d'un côté, comme de l'autre. En effet, la preuve doit

¹⁷ Pièce P-5, p. 2 : Voir le courriel du 19 août 2022 de isa.marchand@vascosteagathe.com à [...]@icloud.com avec la pièce jointe « Passagers.xls ».

¹⁸ Pièce P-12, en liasse, p. 1-2 : Courriel du 31 août 2022 de Mme Marchand adressé à M. Blanchard mentionnant « [...] éliminer les doublons. Ex j'ai Martin Blanchard 15 fois dans la liste [...] » et la réponse de M. Blanchard indiquant « [...] tout le garbage est enlever et ils sont placé en ordre alphabétique [...] (sic) ».

¹⁹ Article 2803 du *Code civil du Québec* (« C.c.Q. »).

²⁰ Art. 2804 C.c.Q.

toujours être claire et convaincante pour satisfaire au critère de la prépondérance des probabilités²¹.

[71] À cet égard, la doctrine nous apprend que lorsque la preuve offerte n'est pas suffisamment convaincante, ou encore, si la preuve est contradictoire, le sort du procès va se décider en fonction du fardeau de preuve. Celui sur qui reposait l'obligation de convaincre perdra²².

[72] Selon 9384, la faute commise par Mme Marchand est le fait d'avoir téléchargé sans droit et transféré des données confidentielles à elle-même et à des tiers, soit la liste complète de tous les clients de VVRN. On lui reproche également d'avoir privé l'accès de 9384 à la plateforme PCVoyages pendant 7 jours.

[73] Mme Marchand admet qu'en septembre 2022, elle télécharge à partir de la plateforme Soltec et se transmet par courriel une liste de clients. Le fichier qui contient cette liste est nommé « Passager.xls »²³.

[74] À cet égard, M. Pinel est formel, c'est sa prétention, Mme Marchand est partie avec toute la liste des clients de VVRN. Il soutient que la liste complète des clients de VVRN est contenue dans le fichier « Passagers.xls » mis en preuve lors de l'instruction.

[75] Amené à préciser si la liste « Passagers.xls » est bel et bien la liste complète de tous les clients de VVRN, M. Pinel se ravise quelque peu. Il explique que la seule façon dont il pourrait dire si elle est complète, c'est en fouillant à nouveau dedans, il est donc incapable de dire s'il manque ou non des noms.

[76] Il est donc questionné si le client Éric Brisebois qui apparaît dans la liste « Passagers.xls » et qui est aussi son associé est en fait un ancien client de VVSA. Or, M. Pinel est incapable de répondre. Tel que le démontre notamment la preuve documentaire, en vérifiant la liste extraite de l'ancienne plateforme PCVoyages, il appert que M. Éric Brisebois est un client de longue date de VVSA²⁴.

[77] La preuve démontre que pour chacun des clients identifiés dans la liste « Passagers.xls », on retrouve sous la rubrique succursale la mention « AGA ». À ce sujet, M. Pinel explique que dans le système informatique, chaque client est identifié par succursale. À titre d'exemple, les clients de la succursale de Blainville sont identifiés « BL » et ceux de Ste-Agathe sont identifiés « AGA ».

[78] Or, tous les clients de la liste « Passagers.xls » sont identifiés « AGA ». Force est donc de constater que les clients de Blainville ne sont donc pas dans cette liste.

²¹ *F.H. c. McDougall*, 2008 CSC 53, par. 46.

²² Jean-Claude ROYER et Catherine PICHÉ, *La preuve civile*, 5^e éd., Montréal, Éditions Yvon Blais, 2016, p. 121, par. 181.

²³ Pièce P-5, p. 5-30 : Liste Passager.xls.

²⁴ Pièce P-18, p. 14.

[79] De l'avis du Tribunal, la preuve administrée ne permet absolument pas, comme le prétend 9384, de conclure que la liste téléchargée par Mme Marchand est bel et bien la liste complète de tous les clients de VVRN. La preuve démontre également que les agents de VVRN ou de la succursale de Ste-Agathe ont accès aux données des clients.

[80] Cela dit, que cette liste soit complète ou non, est-ce que la preuve démontre qu'elle est la propriété de 9384 et que Mme Marchand n'a aucun droit de la reprendre après son départ ?

[81] La position de Mme Marchand est simple. Elle a le droit de récupérer sa liste de clients puisque la lettre d'intention prévoit spécifiquement une clause « *qu'en cas de départ de VSA, les clients qui lui appartiennent seront transférés sans frais à la nouvelle agence choisie par VSA* ».

[82] M. Pinel prétend que puisque la phase 2, soit le regroupement d'agences, débute le jour où Mme Marchand devient salariée, la clause « en cas de départ » est inapplicable. Il fonde sa prétention sur le passage suivant de la lettre d'intention :

Responsabilités de chacun

- Les dépenses afférentes à la continuité de VSA demeurent la responsabilité entière de VSA et ce, jusqu'à ce que l'on passe en phase 2. À partir de ce moment, des salaires seront versés (pour la gestion et les employés en place, si applicable), les dépenses d'exploitation seront assumées, le tout selon les termes conclus entre les parties.

[Nos soulignements]

[83] L'explication de M. Pinel peut apparaître séduisante à première vue. Cependant, prétendre qu'ils sont en phase 2 du seul fait du paiement de salaire et des dépenses ne tient pas la route.

[84] En fait, ce que la preuve démontre c'est que lorsque les parties signent la lettre d'intention, on ne sait rien de cette phase 2.

[85] En effet, la lettre d'intention est muette sur l'organisation du regroupement d'agences, sur les apports et les responsabilités de chacun ou sur les actionnaires et l'actionnariat. On ne sait pas en vertu de quel régime légal ce regroupement d'agences sera constitué. Les considérations fiscales résultant de ce projet n'ont fait l'objet d'aucune stipulation. Qu'en sera-t-il des dividendes et de l'impôt sur le revenu ?

[86] Un plan de match devait être préparé, mais la preuve démontre qu'un tel plan match n'a jamais été soumis.

[87] La constitution de ce regroupement d'agences en phase 2 est absolument imprécise quant à la juridiction, à l'organisation corporative, à l'apport de chacun et au rapport des actionnaires entre eux, le cas échéant.

[88] De l'avis du Tribunal, tous les éléments essentiels liés à l'objectif de la phase 2 qui est de créer un regroupement d'agences ne sont pas présents lors de la signature de la lettre d'intention. Les parties ont, quant à la phase 2, conclu un « avant-contrat » qui n'a jamais atteint sa pérennité contractuelle puisqu'une partie importante de son contenu obligationnel restait encore à convenir²⁵.

[89] De l'avis du Tribunal, si l'on voulait considérer la lettre d'intention comme un contrat ferme et sans équivoque, encore fallait-il établir par prépondérance de preuve les conditions de tous les engagements des parties, et ce, notamment quant à la clientèle.

[90] De toute évidence, il y a lieu de constater que la preuve administrée eu égard à la propriété du contenu de la liste « Passagers.xls » ne permet pas au Tribunal d'apprécier et de corroborer, même grossièrement, que les clients qui y sont énumérés sont la propriété exclusive de 9384. C'est pourtant à celle-ci que revient le fardeau de démontrer qu'on lui a volé quelque chose qui lui appartient en propre.

[91] Faute d'une preuve prépondérante, la demande de 9384 doit être rejetée.

[92] Ce faisant, bien que le Tribunal n'ait pas à se prononcer sur les dommages, il croit tout de même important d'y répondre.

[93] 9384 soutient qu'en raison des agissements de Mme Marchand, elle subit un préjudice évalué à 31 500 \$, soit :

- 20 000 \$ pour le vol de données ;
- 10 000 \$ pour le transfert de données confidentielles à des tiers ;
- 1 500 \$ pour avoir été obligé d'intervenir auprès du fournisseur PCVoyages.

VOL DE DONNÉES

[94] Questionné sur le préjudice pour le vol de données, M. Pinel affirme qu'il est « autour de 20 000 \$ ». Amené à préciser « la perte de clients », alors que celle-ci n'est pas alléguée précisément à sa demande, son avocate réfère le Tribunal et, par la même occasion, dirige le témoignage de M. Pinel vers les engagements souscrits lors

²⁵ *Jolicoeur c. Rainville*, 2000 CanLII 30012, par. 49.

de son interrogatoire préalable alors que le préjudice pour le vol de données est décrit comme suit²⁶ :

[...]

3. Perte de clientèle :

Perte de vente **d'environ** 100 voyages à raison de 1 500 \$ chacun pour 2021 dont le profit net était entre 9 et 11 %. Total réclamé : 12 000 \$ sauf à parfaire.

[Reproduction conforme ; notre emphase]

[95] Selon M. Pinel, « avant et après le départ » de Mme Marchand, il note une baisse de clientèle d'environ une centaine de voyages à la succursale de Ste-Agathe. La démonstration de cette perte de clientèle de 12 000 \$ repose totalement sur le témoignage de M. Pinel, aucune donnée ou analyse financière n'appuie son témoignage.

[96] La réclamation de 20 000 \$ inclut aussi la gestion de la perte d'accès à la plateforme PCVoyages durant 7 jours et les salaires payés à M. Pinel, Mme Julie Asselin et Mme Carole Lussier, lesquels totalisent 5 034,80 \$. À cette somme s'ajoute le salaire de ces mêmes employés pour « vérifier les données volées dans le système » pour un total de 2 544,24 \$.

[97] Mme Asselin et Mme Lussier n'ont pas témoigné, il n'existe aucune preuve probante du travail réel qu'elles ont fait. Il n'existe aucune preuve du résultat de leur vérification dans le système.

[98] Questionné à savoir qui a payé ces salaires, M. Pinel répond qu'il s'agit de 9384. Pourtant, le relevé de paie produit pour démontrer le paiement du salaire de M. Pinel permet de constater que jamais son salaire n'a été payé par 9384, mais qu'il a été payé par Tremplin²⁷.

TRANSFERT DE DONNÉES CONFIDENTIELLES À DES TIERS

[99] Quant à la réclamation de 10 000 \$ « pour le transfert de données confidentielles à des tiers » fondée sur un manquement à l'obligation de loyauté²⁸, la preuve est lacunaire.

[100] Selon l'engagement numéro 6²⁹, la somme de 10 000 \$ concerne le temps de gestion de crise et les frais encourus pour la récupération des données confidentielles.

²⁶ Pièce D-5.

²⁷ Pièce P-21, p. 3.

²⁸ Art. 2088 C.c.Q.

²⁹ Pièce D-3, E-6.

Or, il n'existe aucune preuve probante entre le transfert reproché et un quelconque préjudice de 10 000 \$.

INTERVENTION AUPRÈS DE PCVOYAGES

[101] Finalement, 9384 réclame la somme de 1 500 \$ pour avoir été obligée d'intervenir auprès du fournisseur PCVoyages. Cette somme représente les honoraires d'avocats encourus³⁰.

[102] Or, il n'existe pas un iota de preuve à l'effet que 9384 a encouru ou payé des honoraires d'avocats. Certes, une mise en demeure est rédigée, mais il n'y a aucune preuve probante qu'il lui en a coûté 1 500 \$³¹.

[103] De l'avis du Tribunal, tout au long de l'instruction, le témoignage de M. Pinel est approximatif et peu convaincant. À titre d'exemple, lorsque questionné sur la réclamation de 20 000 \$, il affirme que « *c'est le montant « **qu'on pense** » pour le fait qu'on a perdu de la clientèle [...]* ». [Notre emphase]

[104] Or, il ne suffit pas d'affirmer un fait, il faut le prouver, et ce, de façon prépondérante³².

[105] Le témoignage de M. Pinel et l'ensemble de la preuve présentée en demande détonnent avec la preuve en défense. Mme Marchand témoigne calmement, sans exagération et avec un souci de précision. Elle s'assure de présenter tous les éléments matériels de preuve en sa possession pour appuyer ses prétentions. Le Tribunal ne peut certainement pas en dire autant en demande.

[106] Par conséquent, même dans l'hypothèse où le Tribunal aurait conclu que Mme Marchand s'est approprié sans droit toute la liste de clients de VVRN et qu'elle a commis une faute en lien avec l'accès à PCVoyages, aucune preuve probante n'est administrée par 9384 concernant la perte réellement encourue et découlant directement de ces fautes. Le Tribunal estime que 9384 ne s'est pas déchargée de son fardeau de preuve.

[107] Le Tribunal ajoute qu'il n'y a pas lieu non plus d'arbitrer le calcul de la perte. Certes, un juge a la discrétion pour arbitrer les dommages, mais ceci suppose qu'il y a une preuve administrée et qu'il peut y puiser les éléments pour déterminer le quantum des dommages, ce qui n'est pas le cas en l'instance³³.

³⁰ Pièce D-3, E-7.

³¹ Pièce P-3 : Mise en demeure du 31 octobre 2022 signifiée par huissier le 7 novembre 2022 alors que selon la pièce P-4, le 2 novembre 2022, l'accès aux données avait été débloqué.

³² *Gagnon (Rénovation Benoît Gagnon) c. Rhorab*, 2017 QCCQ 9005.

³³ *Municipalité de Val-Morin c. Entreprise TGC inc.*, 2019 QCCA 405, par. 14, citant *Electrolux Canada Corp. c. American Iron & Metal, l.p.*, 2016 QCCA 1692 ; *Société du Parc des îles c. Renaud*, 2004 CanLII 25747 (QCCA), par. 26 ; *Lambert c. Macara*, 2004 CanLII 30445 (QCCA), par. 85.

LA DEMANDE RECONVENTIONNELLE**B. EST-CE QUE LA PREUVE DÉMONTRE QUE 9384 DOIT À MME MARCHAND LES SOMMES RÉCLAMÉES EN RAISON DE SON STATUT DE SALARIÉE ?**

[108] Mme Marchand réclame à 9384 le paiement de différentes sommes, lesquelles sont énumérées au paragraphe 35 de sa demande reconventionnelle. Pour en disposer, il y a lieu de les aborder dans l'ordre ou elles sont énumérées.

COMMISSIONS IMPAYÉES

[109] Elle réclame la somme de 6 051,39 \$ pour des commissions impayées.

[110] Lors de son interrogatoire au préalable, M. Pinel prend l'engagement de vérifier si des commissions sont toujours payables à Mme Marchand et d'en fournir le détail. En réponse à cet engagement, un tableau des commissions lui est transmis. Ce tableau établi qu'une commission de 4 022,33 \$ est « à payer ». La réponse et le tableau sont introduits en preuve³⁴.

[111] De l'avis du Tribunal, il s'agit d'un aveu de 9384 à l'effet qu'une somme de 4 022,33 \$ est due à Mme Marchand au chapitre des commissions impayées.

[112] Or, lors de son témoignage, M. Pinel explique que la colonne « à payer » du tableau de 9384 est calculée en réduisant la colonne « profit » à 85 % de commissions. Le total de la colonne « profit » sans réduction établit que les commissions dues sont de 4 600,34 \$.

[113] Cependant, tel que le souligne Mme Marchand, la lettre d'intention prévoit qu'elle a droit à 100 % des commissions sur les dossiers vendus et les dossiers qui seront vendus.

[114] Le Tribunal estime que la preuve prépondérante démontre que 9384 doit à Mme Marchand la somme de 4 600,34 \$. Il ne retient pas le calcul du tableau de Mme Marchand, car celui-ci semble approximatif, notamment en ce que les montants sont arrondis et les taxes ne semblent pas avoir été prises en considération³⁵.

PERTES DE VENTES – CERTIFICATS CADEAUX

[115] Mme Marchand réclame la somme de 754,27 \$. Cette somme représente le profit dont elle se dit privée à la suite du transfert dans le compte en fidéicommis des certificats cadeaux des clients de VVSA.

³⁴ Pièces D-3 et D-11.

³⁵ Pièce D-7.

[116] L'ensemble des montants déposés dans le compte en fidéicommiss de VVRN en provenance de VVSA n'appartiennent qu'aux clients eux-mêmes. De plus, Mme Marchand ne peut réclamer un profit sur des ventes qui ne sont pas encore réalisées. Sa demande à ce chapitre est donc rejetée.

DÉPENSES ASSUMÉES ET CARTES CADEAUX SUBLISÉES

[117] Mme Marchand réclame le remboursement de la somme de 135,59 \$ pour des dépenses qu'elle a assumées pendant qu'elle travaillait pour VVRN³⁶. Elle réclame également la valeur de cartes cadeaux par Tours Chanteclerc, soit 160 \$.

[118] Le Tribunal estime que la preuve démontre que Mme Marchand a droit au paiement de ces sommes et, par conséquent, le Tribunal y fait droit pour le montant total de 295,59 \$.

C. EST-CE QUE MME MARCHAND PEUT RÉCLAMER LE PAIEMENT DE DIVIDENDES ?

PERTE DE DIVIDENDES OU DE REVENUS

[119] Mme Marchand réclame 26 796,04 \$ pour la perte de revenus, soit les dividendes qu'elle aurait dû recevoir si la convention d'actionnaire avait été concrétisée.

[120] Estimant être l'instigatrice de l'association entre VVRN et Voyages L'Écuyer, elle réclame la somme de 29 999 \$ pour la perte de revenus, soit les dividendes qu'elle aurait dû recevoir.

[121] La preuve démontre que malgré la signature de la lettre d'intention et le fait que Mme Marchand est considérée comme actionnaire, il n'en demeure pas moins qu'elle ne détient aucune action dans 9384 ou Voyages L'Écuyer. Il n'existe aucune convention unanime des actionnaires.

[122] Son recours ne vise pas à faire reconnaître son statut d'actionnaire, mais à réclamer des dividendes promis.

[123] Or, généralement, les actionnaires reçoivent sous forme de dividende une part des profits générés par la société proportionnellement aux actions qu'ils détiennent. C'est le conseil d'administration qui les approuve et les déclare.

[124] Or, il n'existe aucune preuve probante que le conseil d'administration de 9384 ou Voyages L'Écuyer, qui s'est joint à VVRN, a approuvé et déclaré des dividendes. Il n'existe aucune preuve d'un quelconque profit permettant le versement de dividendes.

³⁶ Pièce D-8.

[125] Il est possible que M. Pinel ait fait miroiter à Mme Marchand qu'elle aurait droit au paiement de dividendes, mais cela ne permet pas au Tribunal de conclure que des dividendes ont été déclarés et que Mme Marchand a le droit d'en exiger le paiement.

D. EST-CE QUE PAR SES AGISSEMENTS 9384 A PORTÉ ATTEINTE À LA RÉPUTATION, À L'HONNEUR ET À LA DIGNITÉ DE MME MARCHAND ? DANS L’AFFIRMATIVE, QUELS SONT LES DOMMAGES SUBIS PAR MME MARCHAND ?

[126] Mme Marchand allègue que 9384 a entaché sa réputation par son comportement et ses faits et gestes depuis son départ. Elle lui reproche d'avoir transmis une mise en demeure à Espace Voyage inc., soit l'agence avec laquelle elle débute une nouvelle collaboration d'affaires.

[127] Cette mise en demeure³⁷ indique notamment :

Étant donné que nous avons la preuve que madame Marchand a subtilisé des informations confidentielles, notamment la liste de tous les clients de Voyage Vasco Rive-Nord, nous vous invitons à vous assurer que celle-ci ne se serve pas de ses informations dans le cadre de son emploi, car cela pourrait engager votre responsabilité.

[Reproduction conforme]

[128] Mme Marchand explique que la transmission de cette mise en demeure a eu pour effet de lui faire perdre une opportunité d'affaires. Elle soutient également que l'allégation de la demande introductive d'instance qui l'accuse d'avoir volé et transféré des données confidentielles est diffamatoire.

[129] Après son départ, deux clients qui se présentent à l'agence de Ste-Agathe pour rencontrer Mme Marchand se font dire par la personne en place que celle-ci « ne travaille plus ici, on a fait le ménage ». Sans délai, Mme Marchand informe M. Pinel par courriel qu'elle considère ces propos diffamatoires³⁸.

[130] À ce sujet, M. Pinel n'a pas de souvenir précis d'avoir reçu ce courriel, mais il est certain qu'il a sûrement fait un rappel à ses employés, d'autant plus qu'il savait à ce moment qu'il s'en allait vers un litige car « on savait qu'elle avait pris la liste ».

PRINCIPES DEVANT GUIDER LE TRIBUNAL EN MATIÈRE DE DIFFAMATION

[131] En droit civil, toute atteinte à la réputation, qu'elle soit verbale ou écrite, et ce, peu importe le moyen utilisé, qu'elle soit seulement injurieuse ou diffamatoire, qu'elle procède d'une affirmation, d'une imputation ou d'un sous-entendu, constitue une faute

³⁷ Pièce D-10.

³⁸ Pièce D-13.

qui, si elle entraîne un dommage, doit être sanctionnée par une compensation pécuniaire³⁹.

[132] En effet, toute personne a droit à la sauvegarde de sa dignité, de son honneur et de sa réputation et au respect de sa vie privée.

[133] Il s'agit d'un droit fondamental protégé aux articles 4 et 5 de la *Charte québécoise des droits et libertés de la personne* (« Charte québécoise »)⁴⁰ et par la *Charte canadienne des droits et libertés de la personne* (« Charte canadienne »)⁴¹ parce que participant à la dignité d'une personne.

[134] Par ailleurs, le C.c.Q., lequel régit en harmonie avec la Charte québécoise les principes généraux du droit, des personnes, des rapports entre les personnes ainsi que des biens, énonce ce qui suit :

3. Toute personne est titulaire de droits de la personnalité, tels le droit à la vie, à l'inviolabilité et à l'intégrité de sa personne, au respect de son nom, de sa réputation et de sa vie privée.

Ces droits sont incessibles.

[...]

35. Toute personne a droit au respect de sa réputation et de sa vie privée. (...)

[135] La Cour suprême⁴² nous enseigne également que :

[...] La réputation constitue un attribut fondamental de la personnalité, qui permet à un individu de s'épanouir dans la société. Il est donc essentiel de la sauvegarder chèrement, car une fois ternie, une réputation peut rarement retrouver son lustre antérieur.

[136] La diffamation est un manquement à l'obligation de respecter la réputation d'autrui prévue à la Charte québécoise⁴³.

[137] Le recours en diffamation repose sur l'article 1457 C.c.Q. Par conséquent, il nécessite la preuve de l'existence d'une faute, d'un préjudice et d'un lien de causalité.

³⁹ *Bou Malhab c. Diffusion Métromédia CMR inc.*, 2011 CSC 9, par. 15-16 ; Jean-Louis BAUDOIN, Patrice DESLAURIERS, Benoît MOORE, *La responsabilité civile*, 9^e éd., Cowansville, Éditions Yvon Blais, 2020, vol. 1, « Principes généraux », par. 1-295.

⁴⁰ L.R.Q., c. C-12.

⁴¹ Partie I de la *Loi constitutionnelle de 1982* constituant l'annexe B de la loi de 1982 sur le Canada (R-U), 1982 c. 11.

⁴² *Bou Malhab c. Diffusion Métromédia CMR inc.*, préc., note 39, par. 18.

⁴³ *Équipe Labeaume c. Syndicat des fonctionnaires municipaux de Québec*, 2012 QCCS 5713, par. 9.

[138] En règle générale, la faute en matière de diffamation peut résulter de deux types de conduites. L'une malveillante, l'autre simplement négligente.

[139] Il y a une conduite malveillante lorsqu'une personne s'attaque sciemment à la réputation d'une autre personne, qui cherche à l'humilier, à la ridiculiser, à l'exposer à la haine et au mépris.

[140] Il y a une conduite négligente lorsque la volonté de nuire n'est pas l'objectif premier de l'auteur, mais que la réputation de la victime est tout de même attaquée à cause de la témérité, de la négligence ou de l'incurie dans l'utilisation de ses termes.

[141] Les deux conduites donnent ouverture à la responsabilité et au droit à réparation sans qu'il existe de véritables différences entre elles sur le plan du droit⁴⁴.

[142] Pour déterminer si une faute a été commise, le Tribunal doit se demander si une personne raisonnable aurait agi de la même façon, ce qui suppose l'examen de la conduite en se plaçant dans la situation d'une personne avisée, diligente et attentive aux droits d'autrui. La personne raisonnable prend les précautions nécessaires pour éviter de causer des préjudices raisonnablement prévisibles⁴⁵.

[143] Quant au préjudice, c'est l'atteinte à la réputation qui le définit⁴⁶. Le Tribunal utilise le critère du « citoyen ordinaire » et doit se demander si, à la suite des propos, le citoyen ordinaire porte moins d'estime pour la victime⁴⁷.

[144] Dans le cas d'allégations contenues dans un acte de procédure, la Cour d'appel⁴⁸ a récemment rappelé le lourd fardeau devant être rempli comme suit :

[141] La diffamation dans les procédures judiciaires comporte ses propres particularités. Les quatre critères cumulatifs permettant d'analyser la diffamation dans ce contexte sont énoncés par la Cour dans l'arrêt *Borenstein* :

La diffamation dans un acte de procédure donne lieu à un recours en dommages-intérêts à la condition d'établir que les allégations diffamatoires sont non seulement fausses, mais encore qu'elles ne sont pas pertinentes au litige, qu'elles ont été faites malicieusement ou, du moins, avec une témérité telle qu'elles équivalent à malice parce qu'il n'y avait aucune cause raisonnable ni probable de les faire [...].

[Références omises ; soulignements dans l'original]

⁴⁴ *Prud'homme c. Prud'homme*, 2002 CSC 85, par. 35; J.-L. BAUDOIN, P. DESLAURIERS, et B. MOORE, *La responsabilité civile*, préc., note 39, par. 1-297.

⁴⁵ *Bou Malhab c. Diffusion Métromédia CMR inc.*, préc., note 39, par. 40 ; J.-L. BAUDOIN, P. DESLAURIERS, et B. MOORE, *La responsabilité civile* préc., note 39, par. 1-301, p. 329.

⁴⁶ *Bou Malhab c. Diffusion Métromédia CMR inc.*, préc., note 39, par. 26.

⁴⁷ *Bou Malhab c. Diffusion Métromédia CMR inc.*, préc., note 39, par. 28.

⁴⁸ *Ville de Laval c. Consultants Gauthier Morel inc.*, 2022 QCCA 1342, par. 65.

[145] Lorsque le tribunal conclut objectivement à l'existence d'un préjudice, la jurisprudence nous enseigne que la compensation du préjudice occasionné par des propos diffamatoires doit refléter à la fois la gravité de l'atteinte objective, qui dépend en partie de celle de la faute, mais aussi les conséquences concrètes qui en découlent et dépendent de leur côté d'une variété de facteurs propres à la victime⁴⁹.

[146] Dans le cas de l'évaluation des dommages moraux et punitifs, dans *Lalli c. Grave*⁵⁰, la Cour d'appel mentionne que les éléments suivants peuvent guider le tribunal :

[99] [...] la gravité des propos diffamatoires , l'ampleur de leur diffusion , la durée pendant laquelle la diffamation a perduré , la qualité de la réputation dont jouissait la victime avant la diffusion des propos et le fait pour l'auteur de retirer ses propos ou de présenter des excuses . Le fait qu'une personne a été obligée de se justifier à l'égard des propos tenus à son égard ou de répondre à des questions pour rétablir les faits peut également être considéré. L'identité de l'auteur des propos diffamatoires est également pertinente dans la mesure où les propos seront accueillis avec plus de sérieux si cette personne est considérée fiable. L'impact sur les sentiments de la personne visée par les propos diffamatoires est évidemment pris en considération pour réparer l'humiliation, le mépris, la haine ou le ridicule dont la personne visée a fait l'objet. L'absence de préjudice à la santé psychologique ou physiologique ne constitue pas une fin de non-recevoir à des dommages moraux. Le seul témoignage de la personne visée par les propos diffamatoires suffit pour que des dommages moraux soient accordés.

[Références omises]

[147] Ces principes étant établis, voyons maintenant ce qu'il en est de la conduite reprochée à 9384.

[148] Mme Marchand soutient que la mention à la mise en demeure transmise à Espace Voyage à l'effet que « *nous avons la preuve que madame Marchand a subtilisé des informations confidentielles* » et la mention dans sa demande introductive d'instance alléguant avoir droit à des dommages pour « *vol de données confidentielles* » sont diffamatoires.

[149] Elle ajoute que ces écrits, jumelés à des verbalisations des employés de 9384 à l'effet qu'ils ont fait le ménage, constituent de la diffamation qui a entraîné des conséquences réelles sur sa vie personnelle et professionnelle.

[150] Elle réclame 10 000 \$ pour l'atteinte à sa réputation et 5 000 \$ en dommages moraux.

⁴⁹ Art. 1607 et 1611 C.c.Q. ; *FTQ-Construction c. Lepage*, 2016 QCCA 1375, par. 25.

⁵⁰ 2021 QCCA 1549.

[151] Le Tribunal considère que Mme Marchand n'a pas rencontré son fardeau de preuve.

[152] Tout d'abord, sur le contenu de la mise en demeure du 19 décembre 2022 rédigée par l'avocate et mandataire de 9384, il est pour le moins audacieux d'écrire sans réserve « nous avons la preuve » et « a subtilisé des informations confidentielles, notamment la liste de tous les clients de Voyage Vasco Rive-Nord ».

[153] Il est cependant exact qu'avant l'envoi de cette mise en demeure, 9384 a mis la main sur des courriels par lesquels Mme Marchand se transmet par courriel une liste de clients et que cette même liste est également transmise à des tiers⁵¹. La preuve démontre également que le lendemain de sa démission, Mme Marchand rejoint les rangs de Voyageologues et que sa nouvelle association est annoncée sur Facebook⁵².

[154] La preuve démontre que les parties n'ont pas signé d'entente de confidentialité ou de clause de non-concurrence. Mme Marchand était donc libre de travailler dans une autre agence de voyages. Cependant, à titre d'ancienne salariée de 9384, elle a l'obligation, pendant un délai raisonnable, d'agir avec loyauté et honnêteté et ne pas faire usage d'information à caractère confidentiel⁵³.

[155] De l'avis du Tribunal, il était légitime pour 9384 de s'adresser à l'agence de voyages avec qui Mme Marchand était associée pour l'informer qu'elle ne peut utiliser de l'information confidentielle. Cette conduite ne s'écarte pas du comportement qu'une personne raisonnable aurait adopté dans les mêmes circonstances, même si le choix des mots par son avocate est malhabile.

[156] Quant aux allégations de la demande introductive d'instance, celles-ci étaient pertinentes vu le fondement juridique de la demande, soit un manquement au devoir de loyauté et de confidentialité de l'employé. Le Tribunal ne peut conclure qu'elles ont été faites avec malice ou témérité puisque 9384 avait des causes raisonnables et probables de croire à leur véracité.

[157] Pour ce qui est du fait qu'on affirme « avoir fait le ménage », bien que cette phrase puisse avoir plusieurs significations, le Tribunal ne peut y voir un quelconque caractère diffamatoire.

[158] En conclusion, Mme Marchand n'a pas démontré par prépondérance de preuve que 9384 a tenu des propos diffamatoires à son endroit et qu'il y a eu une conduite fautive portant atteinte à sa réputation. En l'absence de preuve d'une faute, la demande de Mme Marchand est donc rejetée.

⁵¹ Pièces P-1 et P-13, en liasse : Courriels.

⁵² Pièce P-14.

⁵³ Art. 2088 C.c.Q.

[159] Vu les conclusions auxquelles en arrive le Tribunal, il est inutile de se prononcer à l'égard du montant des dommages réclamés par Mme Marchand.

E. EST-CE QUE LE RECOURS DE 9384 CONSTITUE UN ABUS DU DROIT D'ESTER EN JUSTICE ?

[160] Mme Marchand demande au Tribunal de déclarer abusif le recours intenté par 9384.

[161] L'abus du droit d'agir en justice se manifeste à l'occasion d'un recours judiciaire et non avant. Les parties ne sont pas admises à agir « de manière contraire aux normes de comportement généralement acceptables par la société »⁵⁴.

[162] La bonne foi requiert que les parties exercent leur droit d'ester dans le respect de certaines règles afin de sauvegarder les finalités du système juridique et non les pervertir. L'abus du droit d'ester en justice peut être sanctionné par l'octroi de tels dommages.

[163] Selon la Cour d'appel, il s'ensuit que le rejet des prétentions d'une partie, même s'il donne généralement droit aux dépens conformément au C.p.c., ne signifie pas que la position de cette dernière était abusive. Il en faut plus, à savoir un comportement contraire aux finalités du système juridique. L'abus du droit d'ester en justice est associé à la mauvaise foi et à la témérité⁵⁵.

[164] La témérité constitue le fait de mettre de l'avant un recours ou une procédure alors qu'une personne raisonnable et prudente, placée dans les circonstances connues par la partie au moment où elle dépose la procédure ou l'argumente, conclurait à l'inexistence d'un fondement pour cette procédure⁵⁶.

[165] La preuve ne démontre pas que 9384 a abusé de son droit d'ester en justice. Elle avait des motifs de croire que par ses agissements Mme Marchand contrevient à son obligation de loyauté et de ne pas utiliser de l'information à caractère confidentiel.

[166] Certes, le Tribunal ne lui donne pas raison car elle a failli dans l'administration d'une preuve prépondérante, mais cela ne rend pas pour autant sa demande abusive. De l'avis du Tribunal, la preuve ne démontre pas que la demande de 9384 est animée par la mauvaise foi.

[167] Ainsi, le Tribunal conclut qu'il n'y a pas eu d'abus de procédure et il ne fera donc pas droit à la demande de Mme Marchand en déclaration d'abus.

⁵⁴ *Sawdon c. Dennis-Trudeau*, 2006 QCCA 553.

⁵⁵ *Royal LePage Commercial inc. c. 109650 Canada Ltd.*, 2007 QCCA 915, par. 40-41.

⁵⁶ *Id.*, par. 46.

POUR CES MOTIFS, LE TRIBUNAL :

[168] **REJETTE** la demande de 9384-5709 Québec inc. ;

[169] **ACCUEILLE** en partie la demande reconventionnelle de Mme Isabel Marchand ;

[170] **CONDAMNE** 9384-5709 Québec inc. à payer à Mme Isabel Marchand la somme de 4 895,93\$ avec les intérêts au taux légal et l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 du *Code civil du Québec*, et ce, à compter de l'expiration du délai de 10 jours de la mise en demeure, soit le 23 octobre 2022⁵⁷ ;

[171] **LE TOUT**, avec les frais de justice.

CHANTALE BEAUDIN, J.C.Q.

Me Mélanie Marcil
TRIVIUM AVOCATS NOTAIRES CONSEILS
Avocat de la demanderesse

Me Geneviève Raymond
RAYMOND AVOCATES
Avocate de la défenderesse

Dates d'audience : 18, 19 et 20 novembre 2024

⁵⁷ Pièce D-2.