

## COUR DU QUÉBEC

« Division des petites créances »

CANADA  
PROVINCE DE QUÉBEC  
DISTRICT DE QUÉBEC  
LOCALITÉ DE QUÉBEC  
« Chambre civile »

N° : **200-32-071564-222**

DATE : 7 janvier 2026

---

**SOUS LA PRÉSIDENTE DE L'HONORABLE LOUISE LÉVESQUE, J.C.Q.**

---

**IKRAM MOUHAJER**

Demanderesse

c.

**FÉDÉRATION DES CAISSES DESJARDINS DU QUÉBEC**

et

**CAISSE DESJARDINS DE CHARLESBOURG**

Défenderesses

---

### JUGEMENT

---

#### 1. LE CONTEXTE

[1] La demanderesse, madame Ikram Mouhajer, soutient avoir été victime, le 20 décembre 2021, d'un stratagème frauduleux mis en œuvre par un tiers rencontré sur le réseau social Facebook, par l'intermédiaire de la messagerie Messenger.

[2] Se fiant aux représentations de ce tiers, madame Mouhajer lui a transmis diverses informations personnelles ainsi qu'un spécimen de chèque. Elle croyait qu'une entreprise prétendument réelle déposerait temporairement une somme d'argent dans son compte, somme qu'elle devait par la suite retourner, tout en conservant un montant à titre de rémunération.

[3] Or, à l'insu de madame Mouhajer, le tiers a utilisé les informations obtenues pour contacter Desjardins en se faisant passer pour elle, et a obtenu un financement Accord D de 8 500 \$, lequel a été déposé dans le compte de madame Mouhajer le jour même. L'authentification requise par Desjardins a été complétée par la transmission du code de sécurité à usage unique (OTP) envoyé au numéro de téléphone inscrit au dossier de madame Mouhajer depuis 2018.

[4] Sur l'insistance du fraudeur et croyant agir dans un cadre légitime, madame Mouhajer a procédé à une série de retraits totalisant 7 500 \$ qu'elle a ensuite déposés dans un guichet « Bitcoin » au moyen d'un code QR transmis par ce tiers.

[5] Le lendemain, constatant que la somme était affichée comme un prêt Accord D plutôt que comme un dépôt, la demanderesse a alors contacté Desjardins pour rapporter la situation. Elle affirme avoir immédiatement remboursé 1 000 \$, soit la portion du prêt qu'elle n'avait pas transférée au fraudeur.

[6] Après enquête interne, Desjardins a conclu que l'opération avait été authentifiée de manière conforme et que la responsabilité du financement relevait de madame Mouhajer. Une mise en demeure a par la suite été transmise par son avocat, demandant l'annulation du prêt et l'effacement de toute mention négative à son dossier de crédit.

[7] La présente action vise donc à obtenir la radiation du prêt, le remboursement des sommes payées, ainsi que la rectification du dossier de crédit de madame Mouhajer.

## 2. LES QUESTIONS EN LITIGE

[8] Le Tribunal doit déterminer :

- Desjardins a-t-elle manqué à son obligation de prudence et de diligence dans l'octroi du financement de 8 500 \$?
- La divulgation par la demanderesse du code de sécurité à usage unique et de ses informations personnelles constitue-t-elle une cause déterminante du préjudice?
- Une faute contractuelle peut-elle être imputée aux défenderesses?

### 3. LES PRINCIPES JURIDIQUES

[9] L'institution financière a un devoir de prudence et de diligence raisonnable à l'égard de son client<sup>1</sup>.

[10] La doctrine enseigne que cette obligation vise notamment la gestion sécuritaire des opérations et la surveillance adéquate du compte de ses membres<sup>2</sup>.

[11] La jurisprudence reconnaît que l'institution doit mettre en place des mesures raisonnables d'authentification pour prévenir l'utilisation frauduleuse du compte<sup>3</sup>.

[12] Toutefois, il est également établi que le client doit préserver la confidentialité de ses éléments d'authentification et qu'en cas de divulgation volontaire ou négligente à un tiers, la responsabilité des transactions qui en découlent lui incombe. Les Conditions d'utilisation de la carte d'accès Desjardins<sup>4</sup> stipulent expressément que la divulgation d'un élément d'authentification – dont un code de sécurité à usage unique – entraîne pour le membre une obligation d'assumer les opérations qui en résultent, même en cas de fraude.

### 4. L'ANALYSE

#### 4.1 L'authentification du financement

[13] La preuve révèle que l'authentification effectuée par Desjardins lors de l'appel du 20 décembre 2021 était conforme à ses procédures internes :

- Questions identitaires habituelles;
- Vérification du numéro de transit et du numéro de folio;
- Envoi d'un code OTP au numéro sécurisé inscrit au dossier de la demanderesse depuis 2018.

[14] Le Tribunal retient de la preuve que le code OTP a été transmis par madame Mouhajer au fraudeur, ce qu'elle a reconnu lors de son appel du 11 janvier 2022 avec l'équipe d'enquête. Ce geste a permis au tiers de satisfaire aux exigences d'authentification et constitue l'élément déclencheur de l'octroi du prêt.

---

<sup>1</sup> Art. 1434 et 1458 du *Code civil du Québec*; Jean-Louis BAUDOIN, Patrice DESLAURIERS et Benoit MOORE, *La responsabilité civile*, vol. 2, Responsabilité professionnelle, 9<sup>e</sup> éd., Cowansville, Éditions Yvon Blais, 2020, p. 492, no 2-432.

<sup>2</sup> Nicole L'HEUREUX, Édith FORTIN et Marc LACOURSIÈRE, *Droit bancaire*, 4<sup>e</sup> éd., Cowansville, Éditions Yvon Blais, 2004, p. 305, no 1-146.

<sup>3</sup> *Dikman c. Banque Nationale du Canada*, 2022 QCCQ 32, paragr. 35 à 37; *Banque de Montréal c. El Asmar*, 2022 QCCQ 422, paragr. 13.

<sup>4</sup> Art. 15.2.

[15] Dans ce contexte, il ne peut être reproché à Desjardins de s'être fiée à une authentification répondant à ses standards usuels et fondée sur un élément d'authentification reçu sur le téléphone personnel de la demanderesse.

#### **4.2 La divulgation d'un élément d'authentification par la demanderesse**

[16] En transmettant son numéro de téléphone, son spécimen de chèque et sa date de naissance, puis surtout en divulguant un code de sécurité à usage unique, la demanderesse a permis au tiers d'obtenir le financement en son nom.

[17] Ces actes contreviennent directement à l'article 15.2 des Conditions d'utilisation, auxquelles la demanderesse est contractuellement liée. Ce texte est clair : le membre doit garder ces informations strictement confidentielles, faute de quoi il assume les conséquences des opérations subséquentes.

[18] Le Tribunal reconnaît sans hésitation que madame Mouhajer a été victime d'un stratagème frauduleux sophistiqué. Toutefois, sa participation involontaire, motivée par l'inexpérience et la naïveté, demeure la cause immédiate et déterminante de l'obtention du prêt.

[19] La preuve ne démontre pas que Desjardins aurait ignoré un signal objectivement révélateur d'une utilisation frauduleuse du compte. Au contraire, l'élément qui a « ouvert la porte » au fraudeur est la divulgation du code envoyé par le téléphone personnel de madame Mouhajer, élément dont l'institution ne pouvait raisonnablement soupçonner l'utilisation frauduleuse.

[20] L'écoute de l'enregistrement de l'appel du 20 décembre 2021 et l'examen des observations subséquentes de madame Mouhajer ne permettent pas davantage de conclure à l'existence de signaux objectifs qui auraient dû alerter l'institution financière ou justifier l'application de mesures d'authentification additionnelles.

#### **4.3 Absence de faute de Desjardins**

[21] Rien dans la preuve ne permet de conclure que Desjardins a omis une étape de vérification ou a agi en contravention de ses propres politiques. L'appel du 20 décembre 2021 a été authentifié selon les normes applicables.

[22] Le Tribunal ne peut non plus retenir que Desjardins aurait dû, en raison du jeune âge de madame Mouhajer ou de sa limite de crédit de 500 \$, déclencher des mesures additionnelles. Les paramètres d'évaluation de risque, la capacité d'emprunt et les mécanismes internes d'analyse ne permettent pas, à eux seuls, d'inférer l'existence d'une faute. Le Tribunal ne peut substituer sa propre appréciation aux critères internes d'analyse du risque applicables aux produits Accord D.

[23] Enfin, la preuve démontre que la demanderesse a elle-même effectué les retraits au guichet et qu'elle a personnellement déposé les fonds dans un guichet de

cryptomonnaie, scellant ainsi la perte financière. Ce lien de causalité exclut la possibilité d'imputer la faute aux défenderesses.

## 5. LES CONCLUSIONS

[24] Le Tribunal conclut que l'authentification du prêt a été effectuée conformément aux procédures de Desjardins, que la divulgation du code de sécurité à usage unique constitue la cause déterminante de la fraude, qu'aucune faute contractuelle ou civile ne peut être imputée aux défenderesses et que la demanderesse doit assumer les conséquences du financement obtenu frauduleusement.

[25] La situation vécue par madame Mouhajer est regrettable, mais elle ne saurait, en droit, justifier de transférer à l'institution financière les conséquences d'une divulgation d'informations essentielles à l'authentification.

[26] Compte tenu des faits particuliers de cette affaire, chaque partie paiera ses propres frais de justice.

### **POUR CES MOTIFS, LE TRIBUNAL :**

[27] **REJETTE** la demande de la demanderesse, madame Ikram Mouhajer;

[28] **DÉCLARE** que les défenderesses, Fédération des Caisses Desjardins du Québec et Caisse Desjardins de Charlesbourg, n'ont commis aucune faute dans l'octroi du financement litigieux;

[29] **RAPPELLE** que la demanderesse, madame Ikram Mouhajer, demeure responsable des obligations découlant du prêt Accord D de 8 500 \$;

[30] **LE TOUT**, chaque partie payant ses frais.

---

**LOUISE LÉVESQUE, J.C.Q.**

Date d'audience : 27 novembre 2025

Date de réception des observations de madame Mouhajer, à la suite de l'écoute de l'audio transmis par Desjardins: 5 janvier 2026