

COUR SUPÉRIEURE

« Chambre des actions collectives »

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE MONTRÉAL

N° : 500-06-001002-191

DATE : Le 5 février 2026

SOUS LA PRÉSIDENTE DE L'HONORABLE ELENI YIANNAKIS, J.C.S.

NATHALIE JUTRAS
Et
MATHIEU BOURDET
Demandeurs

C.
AIR CANADA
Défenderesse

JUGEMENT

Table des matières

Table des matières	2
APERÇU.....	3
CONTEXTE	4
ANALYSE	7
1. Quelles sont les obligations contractuelles d’Air Canada?.....	8
1.1 Type de contrat	8
1.2 Contenu obligationnel du Contrat	9
1.3 Le contrat est ambigu et doit être interprété	11
1.4 Les termes du contrat.....	12
1.5 Le site Web d’Air Canada et les circonstances qui prévalent lors de la conclusion du contrat.....	15
1.6 Le comportement d’Air Canada.....	15
1.7 Le doute bénéficie à l’adhérent	17
1.8 Conclusion sur l’interprétation à donner au contrat	17
2. Existe-t-il une différence de l’expérience cabine entre Air Canada et Rouge ?...17	17
2.1 Les expertises	17
2.1.1 Expertise de Jacques Roy en demande	18
2.1.2 Expertise d’Ian Kincaid en défense.....	20
2.2 Analyse des expertises.....	21
3. Air Canada a-t-elle commis une faute contractuelle?.....	22
4. Est-ce que l’avis d’interdiction constitue une force majeure dédouanant d’autant Air Canada de ses obligations contractuelles?.....	24
4.1 Principes juridiques entourant la force majeure.....	24
4.2 L’avis d’interdiction n’est pas une force majeure	25
5. quels sont les dommages subis : quelle valeur devrait être attribuée à la différence de services entre Air Canada et Rouge?	26
5.1 L’expertise de Roy en demande.....	26
5.2 L’expertise de Kincaid en défense.....	27
5.3 Analyse des rapports d’experts quant à la quantification de la valeur	29
6. Quel est le mode de recouvrement approprié?	30
6.1 Historique du dossier et déroulement du procès	30
6.2 Principes juridiques applicables à la détermination du mode de recouvrement 33	
6.3 Existe-t-il une lacune dans la preuve administrée et, le cas échéant, est-ce qu’une scission de l’instance quant au mode de recouvrement est justifiée?.....	34
6.3.1 Principes juridiques entourant l’article 268 C.p.c. lorsqu’il y a une lacune dans la preuve.....	34
6.3.2 Principes juridiques sur la scission de l’instance	35
6.3.3 La scission de l’instance n’est pas opportune	37
6.4 Est-ce que les dommages sont suffisamment précis pour ordonner le recouvrement collectif?.....	41

6.5	À la lumière de la preuve administrée, quelle devrait être la description du groupe?	44
6.5.1	Portée du groupe : Le droit étranger et la classe nationale.....	44
6.5.2	La période visée par l'action collective.....	46
6.5.3	Description finale du groupe	47
6.6	Questions qui restent à déterminer pour décider des réclamations individuelles	47
6.7	Conclusion quant aux dommages	47

APERÇU

[1] Les demandeurs, au nom d'un groupe autorisé à intenter une action collective, souhaitent être compensés pour un montant correspondant à la différence de valeur du billet d'avion à la suite du transfert d'un vol d'Air Canada traditionnel vers un vol opéré sous l'apanage Rouge d'Air Canada. Ces transferts sont le résultat d'un avis d'interdiction de vol émis par Transport Canada le 13 mars 2019 clouant au sol les appareils 737 Max de Boeing.

[2] Le recours est fondé sur une faute contractuelle prétendument commise par Air Canada.

[3] Après avoir effectué une analyse du contrat liant Air Canada aux membres du groupe, le Tribunal conclut que l'interprétation qui doit prévaloir est que l'appareil et la classe de service - qui définissent les services offerts à bord d'un vol - font partie intégrante du contrat. Le défaut d'Air Canada d'en fournir prestation constitue une perturbation au sens des termes définis au contrat et donne droit au remboursement à la différence de prix.

[4] Le Tribunal retient aussi l'opinion de l'expert en demande à l'effet que Rouge fait partie de la famille des transporteurs à faibles coûts et qu'il existe une différence entre les services offerts à bord des vols opérés par Air Canada et Rouge. De façon concrète, cette différence se traduit par une densification des passagers sur les appareils de Rouge dans un espace réduit, avec des sièges plus rapprochés et à inclinaison réduite ainsi que l'absence d'un système de divertissement intégré au dossier du siège. Le Tribunal détermine que cette différence est évaluée à 15 % de la valeur du billet payé par le membre pour son vol sur les ailes d'Air Canada, ce qui représente le dommage subi par chacun des membres du groupe.

[5] Air Canada n'a pas établi que l'avis d'interdiction émis par Transport Canada constituait un événement de force majeure la dégageant de son obligation de rembourser les membres. Le caractère irrésistible de l'avis d'interdiction n'a pas été prouvé; il a peut-être rendu l'exécution des obligations d'Air Canada plus difficile, voire plus contraignante, mais sans la rendre impossible de manière permanente pour autant.

[6] Par ailleurs, il n'est pas opportun d'ordonner une scission de l'instance afin de déterminer le mode de recouvrement et le quantum des dommages dans une étape ultérieure. Bien qu'il ressorte de la preuve au procès que les informations requises pour établir le quantum sur une base collective pourraient être disponibles, les demandeurs ont *choisi* de ne pas en obtenir divulgation en temps opportun, faisant montre d'un pari risqué, voire manqué. Il s'agit là au mieux d'un malheureux choix stratégique de leur part, au pire d'un manque de préparation flagrant. Il ne revient pas au Tribunal à pallier aux conséquences de ce choix au stade du procès.

[7] L'unicité du procès doit prévaloir. Le mode de recouvrement fait partie intégrante de l'analyse des dommages en matière d'action collective et ne peut être scindé dans une étape ultérieure en cours de procès. L'appréciation quant au caractère suffisamment précis des dommages doit se faire sur la foi de la preuve administrée lors du procès.

[8] Du coup, le recouvrement individuel s'impose étant donné que les demandeurs n'ont pas été en mesure de prouver avec suffisamment de précision le total des réclamations des membres. Le complément d'expertise qu'ils ont produit n'a aucune force probante et ne peut servir de fondement pour établir les dommages de 117 900 000 \$ réclamé séance tenante en pleine audition.

[9] Enfin, sur la base de la preuve présentée, le Tribunal redéfinit le groupe pour le limiter au Québec et établit la période où les membres peuvent être remboursés du 13 mars 2019 au 15 mars 2020.

CONTEXTE

[10] Les demandeurs ont été autorisés à exercer une action collective au nom du groupe suivant :

Toutes les personnes physiques qui, au Canada, ont acheté un billet d'avion pour un vol avec Air Canada avec départ ou en transit entre le 13 mars 2019 et l'arrêt de la suspension des vols des appareils Boeing 737 MAX par le ministre des Transports du Canada le 13 mars 2019 et dont le vol a été transféré chez Air Canada rouge S.E.C. à bord d'un appareil Airbus A319, d'un appareil Boeing 767-300 ou d'un appareil Airbus A321 suivant cette suspension des vols des appareils Boeing 737 MAX par le ministre des Transports du Canada le 13 mars 2019 sans donner sans condition de compensation financière.¹

[11] Essentiellement, les demandeurs allèguent avoir subi un préjudice en raison d'une diminution de la qualité des services offerts par Air Canada lorsqu'ils ont été

¹ Demande introductive d'instance du 26 février 2021, par. 2 (« DII »); jugement sur la demande pour permission d'appeler du 11 décembre 2020, *Air Canada c. Jutras*, 2020 QCCA 1707, par. 13 (« Jugement permission d'appeler »).

transférés, sans compensation adéquate, d'un vol initialement prévu sur la flotte principale d'Air Canada vers des vols opérés par Air Canada Rouge (« Rouge »).

[12] Rouge est une filiale d'Air Canada créée en 2012. Elle ne vend aucun billet et sa flotte d'aéronefs est intégrée au réseau d'Air Canada².

[13] Les demandeurs soutiennent que cette substitution a entraîné une diminution substantielle de la valeur du service aérien, notamment en ce qui concerne le confort des sièges, l'espace pour les jambes (« le pas »), l'absence de système de divertissement ou de qualité moindre, l'âge des appareils et d'autres éléments de confort et de commodité qui affectent l'expérience cabine du passager.

[14] Ces transferts ont dû être effectués en raison d'un avis d'interdiction de vols émis par Transport Canada le 13 mars 2019, clouant au sol les appareils Boeing 737 Max³. Cet avis d'interdiction fait suite à deux écrasements de ces appareils le 29 octobre 2018 et le 10 mars 2019. La remise en service des appareils 737 Max a eu lieu 22 mois plus tard, soit le 1^{er} février 2021⁴.

[15] La demanderesse, Nathalie Jutras achète le 10 mars 2019 d'Air Canada trois billets d'avion aller-retour Montréal-Guadeloupe⁵. Elle réserve un départ le 18 juillet 2019 et un retour le 29 juillet 2019. Les vols doivent avoir lieu sur les ailes d'Air Canada à bord d'un appareil 737 Max.

[16] Le 28 avril 2019, Air Canada informe Jutras⁶ que son vol a été transféré vers Rouge⁷. Air Canada propose dans un autre courriel les trois options suivantes :

- a) Annulation du vol sans pénalité et remboursement complet;
- b) Réserver un autre vol à certaines conditions;
- c) Voyager sur le vol Rouge proposé et obtenir une réduction de 15% sur une prochaine réservation. Cette réduction est offerte en raison de l'absence d'un système de divertissement intégré au dossier du siège⁸.

[17] Jugeant toutes ces options inacceptables, le 3 mai 2019, Jutras envoie une mise en demeure à Air Canada lui réclamant le remboursement de 15 % du prix des billets achetés⁹. Dans sa réponse, Air Canada refuse d'acquiescer à sa demande¹⁰.

² Déclaration sous serment de Daniel Magny du 12 septembre 2019; Jugement d'autorisation du 28 septembre 2020, *Jutras c. Air Canada*, 2020 QCCS 3063, par. 57 (« Jugement d'autorisation »).

³ Pièce P-2.

⁴ Pièce P-6.

⁵ Pièce P-7.

⁶ L'utilisation des seuls noms de famille dans le présent jugement a pour but d'alléger le texte et l'on voudra bien n'y voir aucune discourtoisie à l'égard des personnes concernées.

⁷ Ce courriel n'a pas été produit, mais voir pièce P-17 qui en fait mention.

⁸ Pièce P-11.

[18] Jutras décide de maintenir son voyage. Pour son voyage aller, elle prend un vol à bord d'un appareil Airbus A319 opéré par Rouge. Son voyage de retour a lieu sur un appareil opéré par Air Canada. Elle témoigne avoir constaté une différence importante entre les services offerts par Air Canada et Rouge.

[19] Quant au demandeur Mathieu Bourdet, celui-ci achète le 10 janvier 2019 quatre billets aller-retour Montréal-Bordeaux (France)¹¹. Il réserve un départ le 13 juillet 2019 et un retour le 4 août 2019. Les vols doivent avoir lieu sur les ailes d'Air Canada à bord d'un appareil 737 Max.

[20] Le 3 et 14 mai 2019, Air Canada informe Bourdet que son vol sera transféré sur un appareil opéré par Rouge¹². Il se fait offrir les mêmes trois options que Jutras¹³.

[21] Il décide de maintenir son voyage et prend le vol aller-retour de Rouge à bord d'appareils Boeing 767-300. Comme Jutras, il témoigne avoir constaté des différences importantes au niveau de la qualité des services rendus à bord des appareils opérés par Rouge.

[22] Bourdet a aussi vécu une deuxième expérience de cette nature. Le 12 août 2019, il achète par l'intermédiaire d'une agence de voyages, un billet d'avion aller seulement de Montréal vers Edmonton¹⁴. Le départ est prévu pour le 1^{er} février 2020 à bord d'un appareil 737 Max opéré par Air Canada.

[23] Le 21 octobre 2019, Air Canada émet un nouveau billet modifiant l'opérateur du vol pour Rouge¹⁵. Il effectue le vol à bord d'un appareil Airbus A319 opéré par Rouge et constate les mêmes différences au niveau des services offerts sur ce vol.

ANALYSE

[24] Le Tribunal doit répondre aux questions suivantes :

1. Quelles sont les obligations contractuelles d'Air Canada?
2. Existe-t-il une différence de l'expérience cabine entre un vol d'Air Canada et un vol de Rouge?
3. Air Canada a-t-elle commis une faute contractuelle?

⁹ Pièce P-17.

¹⁰ Pièce P-12.

¹¹ Pièce P-8.

¹² Pièce P-36.

¹³ P-36.

¹⁴ Pièce P-9.

¹⁵ La preuve au procès démontre que puisque ce vol a été réservé par l'intermédiaire de l'agence de voyage, les choix en lien avec ce changement ont probablement été transmis à l'agence de voyage et pas directement au demandeur.

4. Est-ce que l'avis d'interdiction constitue une force majeure dédouanant d'autant Air Canada de ses obligations contractuelles?
5. S'il y a faute, quels sont les dommages subis : quelle valeur devrait être attribuée à la différence de services entre Air Canada et Rouge?
6. Quel est le mode de recouvrement approprié? Plus précisément :
 - a) Existe-t-il une lacune dans la preuve administrée et, le cas échéant, est-ce qu'une scission de l'instance quant au mode de recouvrement est justifiée?
 - b) Est-ce que les dommages sont suffisamment précis pour ordonner le recouvrement collectif?
 - c) À la lumière de la preuve administrée, quel devrait être la description du groupe?

1. **QUELLES SONT LES OBLIGATIONS CONTRACTUELLES D'AIR CANADA?**

[25] Air Canada soutient que la demande doit être rejetée, car elle n'a manqué à aucune obligation contractuelle, lui incombant en vertu du contrat de transport qui la lie aux membres du groupe. Elle plaide que le type d'appareil et le niveau de service à bord ne font pas partie du contrat de transport liant les membres du groupe et Air Canada.

[26] D'emblée, soulignons qu'une telle position semble s'inscrire en faux contre la troisième option offerte aux demandeurs lors du transfert de leur vol vers Rouge, une option où Air Canada offrait de sa propre initiative une réduction de 15 % en raison d'un tel transfert¹⁶.

[27] À tout événement, passons en détail les raisons expliquant pourquoi le Tribunal ne peut souscrire à la position mise de l'avant par Air Canada.

1.1 Type de contrat

[28] Le contrat intervenu entre les demandeurs et Air Canada est un contrat de transport au sens de l'article 2030 C.c.Q.

[29] Plus spécifiquement, le contrat en l'espèce est constitué du *Tarif international*¹⁷ et du *Tarif intérieur*¹⁸ (collectivement le « Tarif »)¹⁹. Le Tarif est un document rédigé par

¹⁶ Pièces P-11 et P-36.

¹⁷ Pièce P-14.

Air Canada et déposé auprès de l'Office des transports du Canada qui maintient un droit de regard sur le Tarif en réponse à une plainte d'un passager²⁰.

[30] Les parties conviennent que le Tarif produit est le document contractuel qui s'appliquait pour la période pertinente visée par l'action collective²¹.

[31] Le Tarif est publié sur le site Web d'Air Canada²². Avant de finaliser une réservation sur le site Web d'Air Canada, les demandeurs ont accepté les conditions générales de transport, incluant le Tarif, sans pouvoir y négocier les termes²³. Lors de l'achat de billets, le Tarif était accessible via un hyperlien.

[32] Ce faisant, le contrat liant Air Canada et les membres du groupe est un contrat d'adhésion puisque les clauses essentielles sont imposées par Air Canada et ne peuvent être négociées par l'autre partie²⁴.

[33] Le contrat peut aussi être qualifié de contrat de consommation. Le groupe visé est composé de personnes physiques ayant acheté un billet d'avion, ce qui comprend forcément des consommateurs.

[34] Air Canada plaide que ce n'est pas possible, car le groupe autorisé ne prévoit pas de sous-groupes selon qu'un membre est un consommateur au sens de la *Loi sur la protection du consommateur* (« *L.p.c.* »)²⁵. Or, le Tribunal peut créer des sous-groupes, si requis, qui sont fondés sur la preuve administrée, lors de son jugement au fond²⁶.

[35] Mais ici, la qualification du contrat comme contrat de consommation n'est pas déterminante, puisque comme nous le verrons, le résultat de l'analyse effectuée par le Tribunal mène à l'existence d'une faute contractuelle.

¹⁸ Pièce P-15.

¹⁹ Le *Tarif international* s'applique aux vols internationaux alors que le *Tarif intérieur* s'applique aux vols domestiques (à l'intérieur du Canada). Pendant le procès, les parties ont surtout référé au Tarif international, pièce P-14. Bien que les textes des deux Tarifs ne soient pas identiques, le Tribunal comprend des représentations des parties que pour les fins des présentes, les clauses pertinentes sont essentiellement les mêmes. Dans ces circonstances, le Tribunal réfèrera à ce Tarif, pièce P-14, pour alléger le texte.

²⁰ Plan d'argumentation d'Air Canada, par. 43.

²¹ Plan d'argumentation d'Air Canada, par. 43-48; Plan d'argumentation des demandeurs, par. 73.

²² Pièce D-1.

²³ Pièce D-1.

²⁴ Article 1379 C.c.Q.

²⁵ *Loi sur la protection du consommateur*, L.R.Q., c. P-40-1.

²⁶ 588 al. 2 C.p.c.; *Ciment du Saint-Laurent inc. c. Barrette*, 2008 CSC 64, par. 108; *Marcotte c. Fédération des caisses Desjardins*, 2009 QCCS 2743, par. 815 (jugement du juge Gascon, alors juge à la Cour supérieure). Cet aspect de la décision n'a pas été abordé en CSC, 2014 CSC 57.

1.2 Contenu obligationnel du Contrat

[36] En l'espèce, les Règles 30 et 80 du Tarif sont pertinentes à l'analyse :

RÈGLE 30 – TARIFS, CLASSES DE SERVICE ET SURCLASSEMENT

B. Classes de service

Certains produits et services sont offerts gratuitement selon la classe de service ou le tarif acheté, notamment l'enregistrement distinct, les divertissements à bord, l'utilisation d'écouteurs/d'un appareil, le matériel de lecture, les repas, les boissons (certaines alcoolisées), etc. Ces produits et services sont des prestations dont la disponibilité n'est pas garantie. Aucune compensation ne sera offerte en raison de leur non-disponibilité, y compris pour la non-disponibilité de divertissements à bord et de choix de repas.

- 1) Classe Signature Air Canada
(...)
- 2) Classes affaires/Économique Privilège/Premium Rouge
(,,)
- 3) Classe économique
(...)

RÈGLE 80 – PERTURBATIONS D'HORAIRE

A. Généralités

(1) Horaires non garantis

Les heures de départ et d'arrivée, la durée du trajet ainsi que le type d'appareil indiqués dans l'horaire ou ailleurs sont approximatifs, non garantis et ne font d'aucune façon partie du contrat de transport. Les horaires peuvent être modifiés sans préavis. Aucun employé, mandataire ou représentant du transporteur n'a le pouvoir de lier ce dernier par une déclaration ou une assertion quelconque quant aux dates ou aux heures de départ ou d'arrivée ou encore à l'exploitation d'un vol, quel qu'il soit. Il est toujours recommandé que les passagers confirment l'heure de départ et l'état du vol en s'inscrivant aux mises à jour pour leur appareil électronique personnel, en accédant au site Web du transporteur ou en consultant les écrans du système d'affichage de l'aéroport.

C. Perturbation d'horaire

1) Définition

"Perturbation d'horaire": Une des perturbations ci-dessous:

- a) retard par rapport à l'heure prévue de départ ou d'arrivée du vol d'un transporteur;
- b) annulation d'un vol, omission d'un arrêt prévu ou tout retard ou toute interruption dans l'exploitation de vols réguliers d'un transporteur;
- c) substitution d'appareil ou de classe de service;
- d) changement à l'horaire qui exige le réacheminement d'un passager à l'heure de départ du vol initial.

(...)

4) En cas de perturbation d'horaire, le transporteur prendra l'une des mesures suivantes:

c) réacheminer le passager jusqu'à la destination indiquée sur le billet ou sur la partie applicable de celui-ci par ses propres services ou par d'autres services de transport, et si le prix pour l'itinéraire ou la classe de service modifiés est supérieur à la valeur de remboursement du billet ou de la partie applicable de celui-ci, comme le prévoit la RÈGLE 100 –REMBOURSEMENTS, le transporteur n'exigera aucun paiement supplémentaire de la part du passager, mais remboursera la différence si le prix est moins élevé.²⁷

[Soulignements ajoutés]

1.3 Le contrat est ambigu et doit être interprété

[37] Se fondant sur les Règles 30 B) et 80 A)1) du Tarif, Air Canada plaide que le contrat est clair. Le type d'appareil et les services disponibles à bord ne sont pas garantis. Elle ajoute qu'aucune stipulation du contrat ne prévoit qu'Air Canada s'engage à transporter ses passagers dans un appareil appartenant à Air Canada plutôt qu'un appareil opéré par Rouge. Selon elle, il n'existe pas non plus aucune stipulation relative à l'aménagement de la cabine d'un appareil.

[38] Enfin, elle soutient que selon la Règle 30 B), il existe essentiellement que deux classes, la classe économique et la classe affaires, peu importe qu'un vol soit exploité par Air Canada ou Rouge. Il ne peut y avoir de déclassement que si un passager est transféré de la classe affaires à la classe économique²⁸. Elle conclut que puisque les membres étaient en classe économique tant sur le vol d'Air Canada que sur le vol Rouge, ils n'ont droit à aucune compensation.

[39] L'argument d'Air Canada soulève la question de la clarté du contrat et de l'opportunité de procéder à un exercice d'interprétation.

²⁷ Pièce P-14.

²⁸ Pièce P-13.

[40] Comme la Cour suprême nous l'enseigne dans l'arrêt *Uniprix*, lorsque les termes du contrat sont clairs, le rôle du Tribunal se limite à l'appliquer à la situation factuelle qui lui est soumise²⁹.

[41] Lorsqu'à l'inverse, le Tribunal décèle une ambiguïté, il doit la résoudre en procédant à la seconde étape de l'interprétation du contrat³⁰. La recherche de l'intention commune des parties constitue le principe cardinal qui guide cet exercice d'interprétation³¹. Dans le cadre de cet exercice, le Tribunal tient compte des éléments intrinsèques en cause et les autres clauses du contrat ainsi que des principes d'interprétation énoncés aux articles 1425 à 1432 C.c.Q.³². Il tient également compte de la nature du contrat et de son contexte extrinsèque, qui inclut les circonstances factuelles entourant sa conclusion³³.

[42] En l'espèce, le Tribunal estime que le contrat n'est pas clair et qu'il doit être interprété.

[43] Il est vrai que le Tarif indique que les produits et services sont des prestations dont la disponibilité n'est pas garantie et qu'aucune compensation ne sera offerte en cas de non-disponibilité (Règle 30 B). Le Tarif indique aussi que le type d'appareil n'est pas garanti et ne fait pas partie du contrat (Règle 80 A).

[44] Cependant, à la même règle, soit à la Règle 80 C) 1) c), on prévoit que la substitution d'un appareil ou d'une classe de service constitue bel et bien une perturbation qui donne ouverture à un remboursement selon la différence de prix (Règle 80 C) 4) c)).

[45] Ainsi, si le type d'appareil et la classe de service ne font pas partie du contrat, comment peuvent-ils être considérés comme des perturbations qui donnent ouverture à un droit de remboursement? Cette contradiction entre les termes même du contrat démontre l'existence d'une ambiguïté et le Tribunal doit la résoudre en procédant à l'interprétation du contrat.

1.4 Les termes du contrat

[46] D'emblée, le Tribunal retient que les termes du contrat mènent à l'interprétation que le type d'appareil et la classe de service - qui définissent les services offerts à bord d'un vol - font partie du contrat.

²⁹ *Uniprix inc. c. Gestion Gosselin et Bérubé inc.*, 2017 CSC 43, par. 34-36 (« *Uniprix* »); voir aussi : *Gestion Marigec inc. c. Immeubles Rimanesa inc.*, 2024 QCCA 1055, par. 26.

³⁰ *Uniprix*, par. 36.

³¹ *Uniprix*, par. 37.

³² *Uniprix*, par. 37.

³³ *Uniprix*, par. 37.

[47] Spécifiquement, dans la section « Perturbation », Air Canada prévoit que la substitution d'appareil ou d'une classe de service donne ouverture à un remboursement. Cette section (Règle 80 C) est beaucoup plus précise que les clauses plus générales qui la précèdent. Elle doit donc recevoir préséance et l'emporter sur les termes plus généraux employés dans les sections précédentes (Règles 30 et 80 A).

[48] De plus, la qualification du changement d'appareil et de classe de service à titre de « Perturbation » par Air Canada démontre non seulement qu'il s'agit d'éléments faisant partie du contrat, mais aussi qu'ils sont des éléments suffisamment importants qui peuvent perturber l'expérience de vol du client. Des éléments qui peuvent sans aucun doute être déterminants dans le choix du voyageur au moment de réserver son vol.

[49] Comme nous le verrons, Air Canada et Rouge opèrent des flottes d'appareils configurés différemment, selon leur modèle d'affaires respectif. Les appareils opérés par Rouge sont configurés pour ajouter le plus de sièges possibles, réduisant d'autant l'espace disponible par siège (le « pas ») et le confort, tout en privilégiant une densification des passagers. L'absence d'un système de divertissement intégré au dossier du siège dans les appareils de Rouge révèle aussi des types d'appareils différents.

[50] Le type d'appareil et la classe de service sont des concepts interreliés qui définissent les services qui seront disponibles à bord du vol. Ils sont traités ensemble à la Règle 80 C)1) c) du Tarif. Forcément, la configuration de l'appareil qui varie en fonction de l'opérateur, Rouge ou Air Canada, dicte dans une large mesure les services qui seront offerts à bord. Vu les configurations différentes des appareils, il est évident qu'il existe une disparité des services reçus à bord d'un vol Air Canada et d'un vol opéré par Rouge.

[51] La substitution d'un appareil d'Air Canada par un appareil Rouge constitue une « perturbation » au sens du Tarif.

[52] Par ailleurs, l'argument d'Air Canada qu'il n'existe que deux classes induit en erreur. Il est loin d'être clair qu'il y a juste deux classes de service.

[53] Le Tarif réfère à cinq classes à la Règle 30 B) : Classe signature Air Canada, Classe affaires, Économique privilège, Premium Rouge et Classe économique.

[54] La Règle 30 A) du Tarif introduit aussi le concept de « tarif » par classe :

30 A). Le transporteur offre différents tarifs pour chaque classe de service. En classe économique, les tarifs sont : de base, standard, Flex, confort et Latitude. En classe Économique Privilège, les tarifs sont : Économique Privilège plus bas tarif et Économique Privilège flexible. En Classe affaires, les tarifs sont : Classe affaires plus bas tarif et Classe affaires flexible. En classe Signature, les tarifs

sont : classe Signature plus bas tarif et classe Signature flexible. Les règles sur les tarifs, de même que les conditions générales, peuvent varier selon le tarif.

[Soulignements ajoutés]

[55] Le site Web de l'époque d'Air Canada quant à lui dénombre huit classes différentes : Classe affaires du 787 Dreamliner de Boeing, Classe signature Air Canada, Classes affaires – Amérique du Nord Antilles, Classe économique privilège, Classe économique internationale, Classe économique – Amérique du Nord et Antilles, Cabine Premium Rouge – vol internationaux, Cabine Premium Rouge – vols en Amérique du Nord et dans les Antilles, Cabine Rouge – Vols internationaux et Cabine Rouge – Vols en Amérique du Nord et dans les Antilles³⁴.

[56] Ajoutons à cela que certains des appareils offrent des sièges dits « premium »³⁵ ou « *place préférence* » qui sont plus confortables et offrent plus d'espace³⁶. Il faut payer une prime supplémentaire pour les réserver.

[57] Tout ceci porte à confusion. Une chatte y perdrait ses chatons.

[58] Mais on constate que les classes ou les cabines sont souvent définies en fonction de l'opérateur, soit Rouge ou Air Canada, et parfois même avec la mention de l'appareil dans le titre.

[59] Il est hasardeux de soutenir comme le fait Air Canada que seul un déclassement de la classe affaires à la classe économique entraîne un remboursement pour le client. L'interprétation qui doit être donnée à « classe de service » doit être beaucoup plus large et aller au-delà d'une conclusion binaire qu'il n'existe que deux classes, surtout dans le présent contexte où les classes visées se retrouvent dans des appareils configurés différemment dépendamment qu'ils font partie de la flotte d'Air Canada ou de Rouge.

[60] Cette interprétation est aussi cohérente avec le fait que, selon le Tarif, lorsqu'un passager est transféré d'un siège premium à un siège ordinaire, il est remboursé pour la prime payée pour le siège premium³⁷. Or, si on suivait le raisonnement d'Air Canada, puisque les sièges premium se retrouveraient en classe économique, le passager ne devrait pas être remboursé, car son transfert vers un siège ordinaire demeure dans la « même classe ».

[61] Ultiment, la position d'Air Canada ne peut correspondre à l'intention commune des parties. L'ensemble des règles pertinentes du Tarif indique plutôt que

³⁴ Pièce P-29A.

³⁵ Le Tribunal utilise le terme « premium » car c'est le terme utilisé par les témoins d'Air Canada.

³⁶ Pièce P-14, définition de « places préférence », p. 75; Pièce P-35, voir par exemple la configuration des appareils 737 Max et A319. Dans le 737 Max, on compte 54 sièges premium indiqués en bleu. Dans le A319, on compte 8 sièges premium aussi indiqués en bleu.

³⁷ Pièce P-14, Règle 10 C) 2) a) i), p. 84.

l'intention des parties était de permettre au passager d'être remboursé de la différence de prix lorsque son vol était perturbé par un élément pour lequel il avait initialement payé.

[62] Le choix d'Air Canada de qualifier les concepts de substitution d'appareil ou de classe de service comme des perturbations au sens du Tarif démontre qu'ils font partie intégrante du contrat et qu'il s'agit d'éléments importants. Le fait de les traiter ensemble mène aussi à la conclusion que ce sont des éléments interreliés qui définissent les services offerts à bord d'un vol. Au final, conformément au Tarif, le défaut de les fournir constitue une perturbation qui entraîne un remboursement selon la différence de prix.

1.5 Le site Web d'Air Canada et les circonstances qui prévalent lors de la conclusion du contrat

[63] Le site Web d'Air Canada de l'époque offre aussi des éléments intéressants à l'analyse et permet de comprendre les circonstances qui prévalaient lors de la conclusion du contrat³⁸.

[64] Air Canada présente l'expérience cabine à bord de ses appareils en annonçant : « *Choisissez votre place parmi les nuages* » et offre des visites virtuelles de ses cabines et des photos³⁹. On y retrouve les huit classes énumérées auparavant allant de la plus luxueuse, soit la Classe affaires du 787 Dreamliner de Boeing à la plus modeste, celle de la Cabine Rouge – vols en Amérique du Nord et dans les Antilles⁴⁰.

[65] On constate donc que la proposition d'Air Canada comprend plus que le transport du passager d'un point A à un point B. Elle comprend aussi des services à bord ou dit autrement « une expérience cabine », qui inclut le type d'appareil et les services correspondants offerts. Celle-ci peut faire une différence au niveau des choix des clients lorsqu'ils achètent leurs billets et elle est comprise dans le prix payé pour le billet.

[66] À cet égard, le témoignage des demandeurs le confirme. Ils témoignent avoir constaté une importante différence au niveau du confort des sièges, de l'espace disponible et du système de divertissement. Cette disparité de services les a incités à ne jamais revoyager avec Rouge ayant été insatisfaits de l'expérience cabine vécue lors de leurs vols respectifs.

[67] L'expertise produite en demande le confirme aussi. Le Tribunal reviendra plus en détail sur cet aspect dans son analyse des expertises traitant des différences entre les services à bord d'Air Canada et de Rouge.

³⁸ Article 1426 C.c.Q.

³⁹ Pièce P-29A; voir aussi les pièces P-40, P-41 et P-50.

⁴⁰ Pièce P-29A.

1.6 Le comportement d'Air Canada

[68] Ensuite, dans le cas où l'interprétation est requise, les tribunaux peuvent tenir compte du comportement des parties⁴¹. Ce comportement peut révéler notamment l'interprétation que les parties ont déjà donnée aux termes du contrat⁴².

[69] En l'espèce, le comportement d'Air Canada confirme l'interprétation que le type d'appareil et la classe de service - qui définissent les services offerts à bord d'un vol - font partie du contrat. Air Canada le reconnaît quand elle envoie aux demandeurs les trois options, dont une indiquant une réduction de 15 % sur l'achat d'un billet futur, le tout en raison de l'absence d'un système de divertissement à bord des appareils opérés par Rouge.

[70] Elle tente maintenant de qualifier cette proposition d'une offre de bonne foi et sans aucune obligation légale (*ex gratia*).

[71] Or, aucune telle précision n'est indiquée dans le courriel transmis à sa clientèle qui laisserait présager que son geste n'a aucune portée légale⁴³. Le Tribunal note d'ailleurs le langage différent employé sur le site Web d'Air Canada pour des transferts d'un vol Air Canada vers Rouge causé par un problème indépendant touchant l'appareil. Dans ce document, Air Canada offre un rabais de 20 % sur une prochaine réservation, le tout afin de montrer « sa bonne volonté »⁴⁴. Un des témoins d'Air Canada a qualifié cette pratique d'un « *act of kindness* »⁴⁵.

[72] En fait, outre que de l'affirmer, aucune preuve ne soutient la qualification *ex post facto* qu'Air Canada tente de faire de son geste. Il s'agit d'ailleurs d'un élément clé qui a été souligné tant dans le jugement autorisant l'exercice de l'action collective⁴⁶ que dans le jugement rejetant la permission d'appeler⁴⁷.

[73] De l'avis du Tribunal, son geste constitue une reconnaissance qu'il existe bel et bien une disparité de services offerts à bord des vols d'Air Canada et Rouge et que celle-ci est monétisable. Ceci s'arrime avec le fait que le Tarif qualifie le changement d'appareil et de classe de service comme une « perturbation » et démontre que le type d'appareil et les services à bord font partie du contrat.

[74] Mais, même si on devait interpréter ce geste comme dérogeant à la lettre du contrat, Air Canada ne peut pas tout simplement en faire abstraction. Elle ne peut revenir sur la lettre du contrat sans porter atteinte au devoir de loyauté implicite prévu

⁴¹ *Transport André Leroux inc. c. Ville de Salaberry-de-Valleyfield*, 2023 QCCS 1320, par. 31.

⁴² Article 1426 C.c.Q.

⁴³ Pièces P-11 et P-36.

⁴⁴ Pièce P-28 qui contient la page Web actuelle, p. 386 et la page de l'époque du 20 août 2020 au 5 octobre 2022, p. 387.

⁴⁵ Témoignage de Kevin Strohmaier.

⁴⁶ Jugement d'autorisation, par.70.

⁴⁷ Jugement permission d'appeler, par. 9.

aux articles 6, 7 et 1375 C.c.Q.⁴⁸. Les professeurs Lluelles et Moore inscrivent ce devoir de ne pas créer de fausses attentes dans les règles portant sur l'exécution du contrat conforme aux exigences de la bonne foi⁴⁹.

1.7 Le doute bénéficie à l'adhérent

[75] Enfin, s'agissant d'un contrat d'adhésion, en cas de doute, le contrat est interprété contre celui qui a stipulé l'obligation (le rédacteur) et en faveur de celui qui s'est obligé (l'adhérent)⁵⁰.

[76] Ici, il est admis que le contrat a été entièrement rédigé par Air Canada et que les demandeurs l'ont accepté automatiquement lorsqu'ils ont effectué leur réservation. Le fait que ce contrat doit être soumis à Transport Canada ne change rien à sa qualification.

[77] Le contrat doit donc être interprété en faveur des membres du groupe.

1.8 Conclusion sur l'interprétation à donner au contrat

[78] En somme, après avoir effectué une analyse quant à l'interprétation qui doit être donnée aux règles pertinentes du Tarif, le Tribunal est d'avis que le type d'appareil et la classe de service - qui définissent les services offerts à bord d'un vol - font partie intégrante du contrat liant les parties.

[79] Si Air Canada ne fournit pas ces éléments au client, le contrat prévoit qu'il s'agit d'une perturbation qui donne droit à un remboursement selon la différence de prix.

2. EXISTE-T-IL UNE DIFFÉRENCE DE L'EXPÉRIENCE CABINE ENTRE AIR CANADA ET ROUGE ?

[80] Une des questions principales qui s'est posée lors du procès est de déterminer s'il existait une différence entre l'expérience de cabine offerte lors d'un vol sur un appareil opéré par Air Canada et celui opéré par Rouge. Et si oui, cette différence de valeur peut-elle être évaluée?

[81] Chacune des parties a produit une expertise sur la question⁵¹.

⁴⁸ *Hydro-Québec c. Construction Kiewit cie*, 2014 QCCA 947, par. 92.

⁴⁹ Didier Lluelles et Benoît Moore, *Droit des obligations*, 2e éd., Montréal, Éditions Thémis, 2012, n° 1991, p. 1129 cité dans *Hydro-Québec c. Construction Kiewit cie*, 2014 QCCA 947, par. 92.

⁵⁰ Article 1432 C.c.Q.

⁵¹ En demande : rapport de Jacques Roy, pièce P-54, et en défense : rapport d'Ian Kincaid, pièce D-12.

2.1 Les expertises⁵²

[82] Au cœur du débat opposant les experts se trouve l'énigme cherchant à déterminer si Rouge est un transporteur à faibles coûts (un « *low cost carrier* »).

[83] Le Tribunal est d'avis que la preuve ne peut soutenir qu'une réponse à cette question : Rouge fait partie des transporteurs à faibles coûts.

[84] Voici pourquoi.

2.1.1 Expertise de Jacques Roy en demande

[85] Les demandeurs produisent le rapport de Jacques Roy, professeur titulaire du Département de gestion et de la logistique HEC Montréal. Il détient un baccalauréat en mathématiques et physique, un M.B.A. et un doctorat en gestion des Hautes études commerciales. Il est également un officier de génie aérospatial des Forces armées canadiennes. Il a reçu de nombreux prix et distinctions, en plus d'avoir publié plusieurs publications scientifiques portant sur l'aviation et possède une vaste expérience en aviation⁵³.

[86] Sa qualification à titre d'expert en analyse de réseaux de transport et analyse stratégique du transport aérien n'est pas contestée.

[87] Roy est d'avis que Rouge est un transporteur qui fait partie de la famille des transporteurs à faibles coûts.

[88] Référant au rapport annuel d'Air Canada de 2019, il relève les passages qui démontrent qu'Air Canada elle-même représente Rouge comme un transporteur à faibles coûts :

Air Canada s'est dotée d'une stratégie exhaustive en vue d'améliorer la rentabilité et la position concurrentielle sur le marché des voyages d'agrément. Cette stratégie vise à tirer parti des forces d'Air Canada, d'Air Canada Rouge, transporteur à faibles coûts de la société et de Vacances Air Canada.

Les appareils d'Air Canada Rouge, transporteur à faibles coûts d'Air Canada, sont affectés à un nombre croissant de destinations des Caraïbes, ainsi qu'à des destinations loisirs choisies aux États-Unis et au Canada (...). Air Canada Rouge donne à Air Canada la latitude de transférer sa capacité d'un marché à l'autre, ainsi que d'une saison à l'autre, en plus de lui permettre de livrer une

⁵² Le 9 janvier 2023, la Cour a émis une ordonnance de caviardage concernant certaines des données contenues dans les rapports de Roy et de Kincaid. Les versions caviardées de ces rapports ont été produites comme pièces C-4 et C-5.

⁵³ Pièce P-54. Le CV de 79 pages se retrouve à la fin du rapport Roy.

concurrence efficace aux transporteurs à faibles coûts ainsi qu'aux nouveaux transporteurs à très faibles coûts en Amérique du Nord.⁵⁴

[Soulignements ajoutés]

[89] Il explique ensuite les origines des transporteurs à faibles coûts. Le concept apparaît en 1971 aux États-Unis avec Southwest qui jette les bases de ce type de transporteur. Contrairement aux transporteurs aériens traditionnels qui exploitent un réseau en étoile (ou *hub-and-spoke*) en misant sur la consolidation du trafic de passagers sur des plaques tournantes (« *hubs* »), Southwest contourne les plaques tournantes de ses concurrents en desservant des paires de villes directement, sans effectuer de correspondances.

[90] La formule est la suivante : des vols directs sur de courtes distances, des tarifs réduits, des fréquences élevées et un service ponctuel (« *no frills* »)⁵⁵.

[91] Il s'agit essentiellement d'une formule qui vise à réduire les coûts afin d'offrir des prix avantageux et concurrentiels, tout en maintenant un service ponctuel. Les éléments suivants sont souvent présents : (i) une flotte composée d'un seul appareil configuré avec un maximum de sièges; (ii) le recours à la sous-traitance; (iii) la polyvalence des employés et une productivité accrue grâce notamment au partage des profits; et (iv) l'optimisation du temps de rotation des avions en évitant les plaques tournantes et la simplicité des tarifs et du réseau⁵⁶.

[92] Dans ce contexte, les vols étant de courte durée, cette formule est basée sur le fait que les passagers vont s'accommoder de l'absence de services à bord et du manque de confort associé à la configuration des appareils avec un plus grand nombre de sièges⁵⁷.

[93] Roy dresse ensuite un portrait des différences concernant les caractéristiques des appareils opérés par Air Canada et Rouge. Il précise que dans les appareils A321, A320 et A319 exploités par Rouge, on a ajouté des rangées de sièges, ce qui affecte nécessairement l'espace entre les rangées, connu sous le terme « le pas » ou en anglais le « *pitch* », qui passe de 32 ou 31 à 29 pour les appareils configurés pour Rouge⁵⁸.

[94] Cela se traduit par moins d'espace pour les jambes des voyageurs et entraîne aussi comme conséquence une inclinaison réduite des sièges de l'ordre de 4 à 3 pouces pour les avions Rouge⁵⁹.

⁵⁴ Pièce P-54, Annexe 1 du Rapport Roy, pp. 36 et 42.

⁵⁵ Pièce P-54, p. 3.

⁵⁶ Pièce P-54, p. 3.

⁵⁷ Pièce P-54, p. 3.

⁵⁸ Pièce P-54, p. 7.

⁵⁹ Pièce P-54, p. 7.

[95] Essentiellement, il y a une densification des passagers dans un espace réduit, avec des sièges plus rapprochés et moins inclinables.

[96] Concernant l'appareil Boeing 767, le pas demeure similaire entre les avions Air Canada et Rouge (30 po), mais comparé au 737 Max, les sièges sont moins confortables et l'appareil dans son ensemble est beaucoup plus jeune et moderne⁶⁰.

[97] Au-delà des dimensions et de l'espace entre les sièges, le système de divertissement offert est très différent. Sur les appareils d'Air Canada, le système de divertissement est composé d'écrans individuels à commande tactile offrant des centaines d'heures de divertissement audio-vidéo sur demande intégré à chaque siège. Alors que celui sur Rouge est constitué d'une transmission sans fil de films fournis vers un appareil électronique personnel⁶¹.

[98] L'expert Roy conclut qu'en lançant Rouge, Air Canada cherchait à concurrencer les transporteurs à faibles coûts en le dotant de caractéristiques semblables, incluant plus de sièges par avion et moins de divertissement⁶².

[99] Il en déduit que de toute évidence, l'expérience d'un vol à bord d'un appareil Air Canada n'est pas la même que celle à bord d'un vol opéré par Rouge. Selon lui, il existe nécessairement une différence de valeur entre ces deux expériences. Une différence qui est par ailleurs soulignée dans les documents publics offerts par Air Canada à ses actionnaires.

2.1.2 Expertise d'Ian Kincaid en défense

[100] En défense, Air Canada produit le rapport d'Ian Kincaid, vice-président principal, chargé de l'Économie et des Prévisions chez InterVISTAS. Depuis plus de vingt ans, il conseille des clients de l'industrie aéronautique, des investisseurs internationaux et des gouvernements. Il détient un baccalauréat en économie et une maîtrise en science dans le domaine de la recherche opérationnelle du London School of Economics⁶³.

[101] Sa qualification à titre d'expert en économie des transports n'est pas contestée.

[102] Le mandat de l'expert Kincaid est fort circonscrit.

[103] Il a été invité *uniquement* à se prononcer sur les conclusions de l'expert Roy. La majeure partie du rapport Kincaid critique la méthodologie de Roy pour quantifier la différence de valeur entre Air Canada et Rouge. Nous y reviendrons.

⁶⁰ Pièce P-54, pp. 7-10.

⁶¹ Pièce P-54, p. 8.

⁶² Pièce P-54, p. 14.

⁶³ Pièce D-12, par. 1-5; Le CV de Kincaid se retrouve aux pp. 18-20 de son rapport.

[104] Sur la question à savoir si Rouge est un transporteur à faibles coûts, il conclut que Rouge ne respecte pas la définition traditionnelle d'un transporteur à faibles coûts, mais reconnaît tout de même que Rouge est un transporteur à moindres coûts qu'Air Canada :

12. While AC Rouge can be considered lower cost compared to AC, there are aspects of its business model that differentiate its service offering from the typical Low-Cost Carriers model.⁶⁴

[105] Il met l'accent sur le fait que Rouge est pleinement intégrée au sein du réseau d'Air Canada et n'est pas une entité aux opérations autonomes⁶⁵. Il indique notamment que les deux partagent le même système de réservations et le même réseau. Rouge opère plusieurs types d'appareils, soit la famille A319, A320 et A321 ainsi que le Boeing 767. Les options de repas sont les mêmes sur les vols Air Canada et Rouge⁶⁶.

[106] Il ajoute que Rouge est une filiale plutôt orientée vers un marché de destinations ensoleillées alors qu'Air Canada met plus l'accent sur un trafic d'affaires⁶⁷.

2.2 Analyse des expertises

[107] Le Tribunal retient l'avis de Roy, l'expert des demandeurs.

[108] Ultiment, il importe peu que Rouge corresponde ou non parfaitement à la définition exacte d'un transporteur à faibles coûts. Clairement, le modèle d'affaires de ces transporteurs a évolué depuis les années 70, et aujourd'hui, il est plus approprié de parler d'un spectre ou d'une famille de transporteurs à faibles coûts, dont certains aspects de leur modèle d'affaires peuvent varier d'un transporteur à un autre.

[109] En l'espèce, Rouge fait sans aucun doute partie d'un spectre de transporteurs à faibles coûts qui se distingue clairement des transporteurs réguliers dont Air Canada fait partie.

[110] Et sur cet aspect, les experts se rejoignent.

[111] Kincaid reconnaît que Rouge peut être considéré comme un transporteur à moindres coûts comparé à Air Canada⁶⁸.

[112] Air Canada le confirme aussi dans son rapport annuel, lorsqu'elle qualifie Rouge comme un « transporteur à faibles coûts »⁶⁹. Elle souligne également la différence entre

⁶⁴ Pièce D-12, par. 12.

⁶⁵ Pièce D-12, par. 14.

⁶⁶ Pièce D-12, par. 14.

⁶⁷ Pièce D-12, par. 15-16.

⁶⁸ Pièce D-12, par. 12.

⁶⁹ Pièce P-54, Annexe 1 du Rapport Roy, pp. 36 et 42.

Rouge et Air Canada dans sa réponse à la mise en demeure transmise par Jutras⁷⁰. Elle nomme alors les vols de Rouge comme des « itinéraires de vacances loisirs à volume élevé » et qualifie le produit ainsi offert comme « plus basique et à très faible coût »⁷¹.

[113] De plus, les constats formulés par Roy sont confirmés par les témoignages des demandeurs. Tant le témoignage de Jutras que celui de Bourdet sont convaincants à cet égard. Le Tribunal retient que les demandeurs qui sont en mesure de comparer leur expérience entre des vols Air Canada et Rouge, constatent que l'espace pour les jambes, l'inclinaison des sièges, le confort des sièges, l'espace de rangement et le service de divertissement sont inférieurs à ce qui est offert sur les vols opérés par Air Canada.

[114] Ces aspects sont directement rattachés au type d'appareil offert sur des vols Rouge qui, comme Roy le confirme, sont configurés différemment des appareils opérés par Air Canada. Clairement, la densification de passagers dans les avions Rouge amène une expérience-client diminuée quant à l'espace offert entre les rangées et ultimement le confort des passagers. L'absence d'un système de divertissement intégré aux sièges de l'appareil est aussi un facteur important.

[115] Le Tribunal retient également l'opinion de Roy que ces disparités entraînent nécessairement une différence de valeur entre les services offerts à bord des vols opérés par Rouge et Air Canada. D'ailleurs, bien que Kincaid conteste la méthodologie et le résultat obtenu par Roy, il admet tant dans son témoignage que dans son rapport, que la valeur des services à bord des vols Rouge est inférieure à celle offerte sur les vols Air Canada :

43. This is not to say there is no value to the identified in-cabin services provided to passengers.⁷²

[116] Le Tribunal conclut que Rouge appartient à la famille des transporteurs à faibles coûts et qu'il existe une différence de valeur entre l'expérience cabine des vols Air Canada et Rouge.

3. AIR CANADA A-T-ELLE COMMIS UNE FAUTE CONTRACTUELLE?

[117] Le type d'appareil et la classe de service font partie du contrat liant Air Canada aux membres du groupe et définissent les services offerts à bord. Le défaut de les fournir constitue une perturbation au sens du Tarif. Dans les faits, le Tribunal retient aussi que Rouge fait partie de la famille des transporteurs à faibles coûts et n'offre pas la même expérience cabine que les vols opérés par Air Canada. Sur la base de l'opinion de Roy, il conclut qu'il existe une différence de valeur entre les deux.

⁷⁰ Pièce P-12.

⁷¹ Pièce P-12.

⁷² Pièce D-12, par. 43.

[118] Ainsi, en transférant les passagers d'Air Canada à Rouge, sans leur offrir une compensation adéquate, Air Canada a fait défaut d'exécuter son obligation de rendre les services pour lesquels les membres du groupe ont convenus et payés⁷³.

[119] Air Canada a commis une faute contractuelle.

[120] Qui plus est, s'agissant d'un contrat de consommation, l'article 40 *L.p.c.* trouve aussi application :

40. Un bien ou un service fourni doit être conforme à la description qui en est faite dans le contrat.

[121] Notons que la *L.p.c.* ne fait qu'ajouter un fondement juridique additionnel quant à la faute commise, le contrat liant les parties et les dispositions du *C.c.Q.* menant essentiellement au même résultat.

[122] Selon le Tarif, les demandeurs et les membres du groupe ont droit à un remboursement qui correspond à la différence de prix⁷⁴. Dans la même veine, l'article 1590 al. 2 (2°) *C.c.Q.* permet au cocontractant, ici les membres du groupe, d'invoquer une réduction proportionnelle de leur obligation corrélative⁷⁵.

[123] L'article 272 c) *L.p.c.* conduit également à la même conclusion conférant aux membres du groupe le droit de réclamer une réduction de son obligation si le commerçant manque à une obligation conférée par la *L.p.c.*

[124] Le résultat net : les membres du groupe ont le droit de réclamer une réduction du prix payé pour leur billet qui correspond à la différence de valeur entre les services offerts sur un appareil opéré par Rouge par rapport à celui opéré par Air Canada.

[125] Le Tribunal reviendra sur la valeur qui doit être accordée dans le cadre de son analyse des dommages.

[126] Par conséquent, les membres du groupe sont en droit de réclamer une réduction sur le paiement de leur prix de billet d'avion, correspondant à une réduction proportionnelle de leur obligation corrélative, à moins qu'Air Canada ne convainque le

⁷³ Article 1458 *C.c.Q.*

⁷⁴ Pièce P-14, Règle 80 C) 4) c) et Règle 100.

⁷⁵ **1590.** L'obligation confère au créancier le droit d'exiger qu'elle soit exécutée entièrement, correctement et sans retard.

Lorsque le débiteur, sans justification, n'exécute pas son obligation et qu'il est en demeure, le créancier peut, sans préjudice de son droit à l'exécution par équivalent de tout ou partie de l'obligation:

1° Forcer l'exécution en nature de l'obligation;

2° Obtenir, si l'obligation est contractuelle, la résolution ou la résiliation du contrat ou la réduction de sa propre obligation corrélative (...).

Voir aussi l'article 1604 *C.c.Q.*

Tribunal qu'elle a été empêchée d'exécuter ses obligations à cause d'une force majeure.

4. EST-CE QUE L'AVIS D'INTERDICTION CONSTITUE UNE FORCE MAJEURE DÉDOUANANT D'AUTANT AIR CANADA DE SES OBLIGATIONS CONTRACTUELLES?

[127] Subsidiairement, Air Canada soutient que l'avis d'interdiction de vol des appareils 737 Max découle d'un événement de force majeure la dégageant de toute responsabilité pour le préjudice en découlant. Elle plaide que l'avis d'interdiction constitue un cas de force majeure qui a rendu impossible l'exécution de son obligation d'assurer les vols sur un type d'appareil et la disponibilité des services à bord.

[128] Cet argument n'est d'aucun secours pour Air Canada.

4.1 Principes juridiques entourant la force majeure

[129] La force majeure se définit comme un événement imprévisible et irrésistible⁷⁶. Certaines autorités soutiennent également que l'événement de force majeure doit répondre à une exigence d'extériorité, soit être non imputable à celui qui l'invoque⁷⁷.

[130] Un événement sera considéré comme **imprévisible** si le débiteur n'a pas effectivement prévu l'événement et que celui-ci n'est pas normalement prévisible pour une personne raisonnablement prudente et diligente placée dans les mêmes circonstances⁷⁸.

[131] Concernant le caractère **irrésistible** de l'évènement, celui-ci doit être tel qu'il rende toute résistance de la part du débiteur inutile ou futile.

[132] En d'autres termes, l'évènement invoqué comme force majeure doit être tel qu'il empêche l'exécution de l'obligation d'une manière absolue et permanente⁷⁹. L'évènement qui rend l'exécution simplement plus difficile, plus contraignante ou plus coûteuse pour le débiteur de l'obligation ne peut se qualifier de force majeure⁸⁰.

⁷⁶ Article 1470 C.c.Q.

⁷⁷ Jean-Louis BAUDOIN, Pierre-Gabriel JOBIN et Nathalie VÉZINA, *Les obligations*, 7e éd., par P.-G. JOBIN et N. VÉZINA, 2013, EYB2013OBL128 (Westlaw Canada), par. 847.

⁷⁸ Jean-Louis BAUDOIN, Pierre-Gabriel JOBIN et Nathalie VÉZINA, *Les obligations*, 7e éd., par P.-G. JOBIN et N. VÉZINA, 2013, EYB2013OBL128 (Westlaw Canada), par. 845.

⁷⁹ *Ace-Ina Insurance c. Clarke Transport inc.*, 2012 QCCS 3227, par. 29; Jean-Louis BAUDOIN, Pierre-Gabriel JOBIN et Nathalie VÉZINA, *Les obligations*, 7e éd., par P.-G. JOBIN et N. VÉZINA, 2013, EYB2013OBL128 (Westlaw Canada), par. 846.

⁸⁰ Jean-Louis BAUDOIN, Pierre-Gabriel JOBIN et Nathalie VÉZINA, *Les obligations*, 7e éd., par P.-G. JOBIN et N. VÉZINA, 2013, EYB2013OBL128 (Westlaw Canada), par. 846; *4381882 Canada inc. c. Riocan Holdings (Québec) inc.*, 2013 QCCA 327, par. 20; *Équipements ÉMU Itée c. Québec (Ville de)*, 2011 QCCS 1038, par. 281-283 (conf. par *Québec (Ville de) c. Équipements Emu Itée*, 2015 QCCA 1344.

[133] Qu'en est-il en l'espèce?

4.2 L'avis d'interdiction n'est pas une force majeure

[134] La force majeure n'a pas été établie.

[135] Bien que l'avis d'interdiction puisse répondre aux critères d'imprévisibilité et d'extériorité, il ne satisfait pas au critère d'irrésistibilité.

[136] Air Canada a produit un rapport d'expert de Daniel Shwarek qui a été mandaté afin d'émettre une opinion sur les contraintes opérationnelles vécues par Air Canada en raison de l'avis d'interdiction⁸¹.

[137] Cette expertise touche uniquement le caractère imprévisible de l'avis d'interdiction émis. Elle fait surtout ressortir que l'immobilisation d'une flotte entière ou d'un type d'aéronef est un événement plutôt rare dans l'histoire de l'aviation commerciale⁸².

[138] D'ailleurs, une telle expertise n'était pas vraiment requise, car le caractère imprévisible de l'avis d'interdiction demeure une analyse factuelle. À tout événement, le Tribunal est d'avis qu'Air Canada ne pouvait prévoir que Transport Canada émettrait une telle interdiction, et donc le critère d'imprévisibilité est satisfait.

[139] Il en va de même quant au critère d'extériorité. L'avis d'interdiction a été émis par Transport Canada sans aucune intervention d'Air Canada. Ce critère est également satisfait.

[140] Cependant, il en va autrement quant au caractère irrésistible de l'avis d'interdiction. L'avis émanant de Transport Canada de ne plus faire voler les 737 Max a peut-être rendu l'exécution des obligations d'Air Canada plus difficile, voire plus contraignante, mais sans la rendre impossible de manière permanente.

[141] La preuve révèle que plusieurs mesures ont été prises par Air Canada pour pallier les conséquences découlant de l'avis d'interdiction⁸³. Ces mesures incluent des transferts des vols Air Canada vers Rouge, mais aussi la conclusion de plusieurs contrats de sous-traitance avec d'autres transporteurs⁸⁴ et la réorganisation de certains vols avec Lufthansa, son partenaire pour des vols transatlantiques.

[142] Au final, Air Canada a réussi à faire voler la vaste majorité de ses passagers malgré l'avis d'interdiction émis. Le communiqué de presse d'Air Canada du 25 avril

⁸¹ Pièce D-11, par. 1.

⁸² Pièce D-11, par. 11-12.

⁸³ Pièce D-11, par. 45.

⁸⁴ Air Canada a conclu des « *wet lease* » avec d'autres transporteurs, tels Air Transat, Omni et Qatar qui inclut l'avion et l'équipage ainsi que des « *dry lease* » avec WOW, qui se limite à louer l'avion.

2019 indique qu'elle a protégé 96 % des vols prévus au moyen de changements commerciaux stratégiques⁸⁵. Le nombre exact de passagers « non-protégés » - qui correspond au nombre de passagers qui ont effectivement été empêchés de voler - n'a pas été mis en preuve⁸⁶. Mais tous les témoins d'Air Canada conviennent que ce chiffre demeure très bas.

[143] Ainsi, malgré l'avis d'interdiction, Air Canada n'a jamais interrompu ses services de transport et rien dans la preuve soumise ne permet au Tribunal de conclure que cette situation a rendu absolument impossible l'exécution de l'obligation d'Air Canada⁸⁷.

[144] En somme, le fait que son obligation de transport de personnes soit devenue plus difficile ne constitue pas une force majeure au sens de l'article 1470 C.c.Q., lui permettant de se soustraire à son obligation de fournir le type d'appareil prévu et les services correspondants à bord et pour lesquels les membres du groupe ont effectivement payés⁸⁸.

[145] La prochaine question est donc la détermination de la valeur qui doit être attribuée à cette différence et qui représente les dommages auxquels les membres du groupe ont droit.

5. QUELS SONT LES DOMMAGES SUBIS : QUELLE VALEUR DEVRAIT ÊTRE ATTRIBUÉE À LA DIFFÉRENCE DE SERVICES ENTRE AIR CANADA ET ROUGE?

5.1 L'expertise de Roy en demande

[146] En demande, Roy évalue la différence entre les services à bord d'Air Canada et Rouge à 25 %. Il en conclut que les membres du groupe auraient droit à un remboursement de 25 % de la valeur du billet payé.

[147] Pour arriver à cette conclusion, il utilise deux méthodes : (i) une comparaison des prix des billets entre Air Canada, Rouge et Air Transat et (ii) une analyse fondée sur une comparaison des charges et produits d'exploitation ainsi que du rendement d'Air Canada et Rouge.

⁸⁵ Pièce P-5.

⁸⁶ Les pièces D-3 et D-3A. La pièce D-3 est un tableau confectionné à la demande de l'expert Skwarek. Il ne révèle pas la donnée concernant les passagers non-protégés. Le 22 % indiqué représente le nombre de passagers qui n'ont pas eu des sièges sur des vols Rouge, mais n'inclut pas les sièges disponibles sur les autres transporteurs avec qui Air Canada a conclu des contrats de sous-traitance.

⁸⁷ *9209-6817 Québec inc. c. Franchise MTY inc.*, 2024 QCCS 1589, par. 138; *Nadeau c. Groupe Desgagnés inc.*, 2022 QCCS 2516, par. 36-37.

⁸⁸ Les demandeurs invoquent aussi un argument subsidiaire que même s'il y avait force majeure, l'article 1694 C.c.Q. impose la restitution des prestations. Cet argument n'a pas besoin d'être analysé vu la conclusion à laquelle arrive le Tribunal concernant l'absence de force majeure.

[148] Concernant la première méthode, Roy énonce d'emblée qu'il n'est pas facile de trouver des cas où des vols d'Air Canada et Rouge sont offerts pour une même paire de villes, car on va plutôt chercher à les séparer afin d'éviter de cannibaliser les vols d'Air Canada⁸⁹. Il ne repère que deux exemples. On constate que les prix des vols de Rouge se rapprochent de ceux d'Air Transat et que la différence de prix entre les vols d'Air Canada et Rouge varie entre 28 % et 42 %.

[149] Reconnaisant que cette première méthode n'offre pas un résultat suffisamment précis, il poursuit avec sa deuxième approche.

[150] Il compare alors les indicateurs de performance bien connus dans l'industrie et qui ont été fournis par Air Canada pour l'année 2019 : (i) les charges d'exploitation par siège-mille offert (CESMO); (ii) les produits d'exploitation par siège-mille offert; et (iii) le rendement unitaire par passager-mille payant (PMP) pour la division Rouge et pour les activités d'Air Canada, excluant Rouge⁹⁰.

[151] Dit plus simplement, il compare Air Canada (excluant Rouge) et Rouge à trois niveaux : (i) les coûts pour faire voler un passager; (ii) les revenus générés par chacun; et (iii) le rendement obtenu.

[152] Il constate qu'en transférant un client sur un vol de Rouge, Air Canada réduit ses **coûts** d'exploitation par siège-mille offert de 28,8 %. En considérant les différences de service observées entre les deux entités (confort, divertissement, etc.), un billet vendu sur un vol d'Air Canada rapporte des **revenus** supérieurs de 21,9 % à un billet vendu sur Rouge par siège-mille offert. En termes de rendement, les vols de Rouge ont un rendement inférieur, à ceux des vols d'Air Canada. Cet écart de **rendement** représente un manque à gagner pour Air Canada de 21,6 % pour les vols de Rouge par rapport à ceux d'Air Canada⁹¹.

[153] Ainsi, Roy obtient les résultats suivants pour les trois indicateurs de performance entre Rouge et Air Canada : 28,8 % pour les coûts, 21,9 % pour les revenus et 21,6 % pour le rendement. À la lumière de l'écart rapporté par les trois indicateurs de performance obtenus, Roy arrondit à 25 %⁹² la perte de valeur occasionnée aux passagers ayant dû voyager sur des vols Rouge plutôt que sur des vols réguliers d'Air Canada.

⁸⁹ Pièce P-54, p. 11.

⁹⁰ Pièce P-54, p. 12.

⁹¹ Pièce P-54, pp. 13-14. Le Tribunal se limite aux pourcentages, car la valeur monétaire des indicateurs a été caviardée sur la base du jugement rendu le 9 janvier 2023.

⁹² La moyenne des trois pourcentages, 28,8 %, 21,9 % et 21,6 % donne 24 %, tel que soulevé par Kincaid au par. 33 de son rapport, pièce D-12.

5.2 L'expertise de Kincaid en défense

[154] L'expert Kincaid conteste la méthodologie employée par Roy. Il conclut que l'évaluation de 25 % est considérablement surestimée⁹³.

[155] Kincaid est d'avis que la première méthode de comparaison des prix des billets n'est pas fiable, car Roy ne tient pas compte de la tarification dynamique dans son analyse, et donc que les prix peuvent varier rapidement⁹⁴.

[156] Quant à la deuxième méthode employée par Roy, il reconnaît que ces indicateurs sont des mesures couramment utilisées dans l'industrie afin de comparer les performances de divers transporteurs aériens⁹⁵. Cependant, il reproche à Roy l'utilisation des données erronées d'Air Canada. Selon Kincaid, on doit également exclure non seulement Rouge, mais aussi la division Express des comparables d'Air Canada, afin de bien isoler l'Air Canada « *mainline* ».

[157] En appliquant cette correction, les indicateurs donnent ce qui suit⁹⁶ :

Indicateurs de performance	Rapport Roy (excluant Rouge seulement)	Rapport Kincaid (excluant Rouge et Express)
Coûts	28,8 %	19,4 %
Revenus	21,9 %	14,0 %
Rendement	21,6 %	12,8 %
Total :	25 %	15 %

[158] Il en résulterait donc une différence de valeur de l'ordre de 15 % et non de 25 %.

[159] Il ajoute que d'autres facteurs peuvent expliquer les coûts de chacun qui n'ont rien à voir avec les éléments de confort et de services offerts sur les vols des deux opérateurs. Par exemple, Rouge a des coûts moins élevés pour sa main-d'œuvre, Air Canada opère plusieurs types d'appareils, et donc supporte des coûts plus élevés à cet égard, et Air Canada assure plusieurs correspondances des passagers, ce qui requiert une plus grande coordination et plus de coûts⁹⁷.

[160] Reconnaisant qu'il existe une différence de valeur, il conclut cependant que cette deuxième méthode ne reflète pas le résultat réel qui représente la différence de valeur entre les services à bord de Rouge et d'Air Canada⁹⁸.

⁹³ Pièce D-12, par. 8.

⁹⁴ Pièce D-12, par. 25-29.

⁹⁵ Pièce D-12, par. 34.

⁹⁶ Pièce D-12, par. 36.

⁹⁷ Pièce D-12, par. 37 et 38.

⁹⁸ Pièce D-12, par. 43.

[161] Il ne présente aucune méthode alternative. Il ne fait que mentionner au passage qu'une option possible serait d'utiliser une méthode de sondage auprès de la clientèle concernant l'expérience cabine à bord de Rouge et d'Air Canada⁹⁹. Cependant, selon Kincaid, même cette méthode serait susceptible de rencontrer des difficultés méthodologiques, mais qu'il n'identifie pas¹⁰⁰.

5.3 Analyse des rapports d'experts quant à la quantification de la valeur

[162] Le Tribunal retient la valeur de 15 %, représentant la différence entre les services offerts à bord de Rouge et d'Air Canada.

[163] Voici pourquoi.

[164] Sur la première méthode employée, même Roy reconnaît qu'elle n'est pas précise, et donc elle ne peut fonder l'évaluation recherchée. D'ailleurs, Roy ne fonde pas son opinion sur cette méthode, mais l'utilise plus comme une mesure visant à démontrer que dans les quelques cas où il a pu recenser des mêmes vols pour Rouge et Air Canada, il y a une nette différence de prix.

[165] Quant à la deuxième méthode, les arguments de Kincaid afin de l'écarter complètement ne sont pas convaincants.

[166] Au contraire, l'approche alternative d'un sondage auprès de la clientèle, qu'il propose *en dilettante*, est lancée sans aucune investigation préalable ni sérieuse. Lors de son témoignage, Kincaid admet ne pas avoir demandé à Air Canada si des sondages avaient été effectués auprès de la clientèle concernant l'expérience cabine entre les deux opérateurs ni si ce genre de données en général étaient disponibles.

[167] Il ressort d'ailleurs de son témoignage que son mandat était extrêmement limité, ce qui porte atteinte à sa crédibilité. Bien qu'il ait reconnu l'existence d'une différence de valeur, Air Canada ne lui a pas demandé de la calculer, se limitant à critiquer la méthode employée par Roy.

[168] Le Tribunal tient à souligner son inconfort face à certains passages du témoignage de Kincaid qui donnait l'impression d'être au service de son client plutôt que d'être présent afin de livrer un témoignage ayant pour but premier d'éclairer le Tribunal¹⁰¹.

[169] Par exemple, dans un échange quelque peu surréel et à une question qui visait à comparer les disparités entre Rouge et Air Canada, il répond concernant les différences d'inclinaison du siège qu'il peut s'agir d'une préférence très personnelle qui diffère d'un passager à un autre, et que lui préfère un siège non inclinable. Au final, Kincaid admet

⁹⁹ Pièce D-12, par. 44.

¹⁰⁰ Pièce D-12, par. 44.

¹⁰¹ Article 22 C.p.c.

qu'il existe des différences entre les deux expériences cabines et qu'objectivement, un passager préférerait être sur un vol d'Air Canada que Rouge.

[170] Cependant, Kincaid a raison qu'il faut exclure la division Express, qui est un transporteur régional d'Air Canada et qui fausse les données. L'action collective ne vise pas les passagers ayant été transféré des vols Express vers Rouge. Le Tribunal n'a pas de preuve particulière concernant les vols opérés par Express, les appareils utilisés et l'expérience de cabine qui y prévaut.

[171] Il est plus juste d'isoler Air Canada « *mainline* », car l'action collective ne vise que cet opérateur. Il faut comparer les appareils et les services visés par l'action collective. Clairement, l'inclusion des données liées à Express exerce une influence importante sur le résultat, augmentant le résultat net de 10 % (soit de 15 % à 25 %).

[172] De plus, le 15 % obtenu en excluant Rouge et Express s'arrime avec le rabais de 15 % offert par Air Canada aux demandeurs pour le transfert de leurs vols d'Air Canada à Rouge¹⁰². Une coïncidence qui n'est sûrement pas que fortuite. Cet élément corrobore l'approche employée par Roy fondée sur les indicateurs reconnus de l'industrie.

[173] Bien que le rabais ne mentionne que l'absence de système de divertissement, à la lumière de la preuve experte, de l'avis du Tribunal, il s'agit d'une évaluation appropriée englobant toutes les différences entre les services à bord de Rouge et d'Air Canada.

[174] Par conséquent, le Tribunal retient que la différence de valeur entre les services offerts à bord des vols Rouge et Air Canada correspond à 15 % de la valeur du prix payé pour un vol opéré par Air Canada.

[175] Ceci représente les dommages subis par les demandeurs et les membres du groupe.

6. QUEL EST LE MODE DE RECOUVREMENT APPROPRIÉ?

[176] Avant de déterminer le mode de recouvrement approprié, il y a lieu de bien comprendre l'historique du dossier et le déroulement du procès.

6.1 Historique du dossier et déroulement du procès

[177] Depuis la demande d'autorisation en 2019, les demandeurs souhaitent obtenir « la somme de 15 % du prix total des billets ». C'est aussi la conclusion que le juge autorisateur a identifiée dans le jugement d'autorisation du 28 septembre 2020¹⁰³.

¹⁰² Pièces P-11 et P-36.

¹⁰³ Jugement d'autorisation, par. 88.

[178] Elle est reprise par les demandeurs dans leur demande introductive d'instance du 26 février 2021. Plus précisément, les conclusions se lisent comme suit :

CONDAMNER l[*a*] défenderesse[s] à payer aux demandeurs et aux membres du Groupe la somme minimum de 15% du prix total des billets, à parfaire, avec intérêts au taux légal majorés de l'indemnité additionnelle prévus à l'article 1619 C.c.Q. calculés à compter de la date de signification de l'action collective.

ORDONNER le recouvrement collectif de cette somme.

[179] Les interrogatoires au préalable ont lieu entre 2019 à 2022¹⁰⁴. Du côté d'Air Canada, Éric Bordeleau est interrogé par les demandeurs le 22 février 2022. Il est une des principales figures du département de la planification du réseau d'Air Canada, chargé de la confection et du design de tous les vols d'Air Canada.

[180] Les demandeurs retiennent les services de l'expert Roy afin d'obtenir une opinion sur les différences des services à bord de Rouge et d'Air Canada et afin d'établir les dommages. Ils produisent son rapport le 25 août 2022 qui conclut à une valeur de 25 % représentant la différence de valeur entre les services à bord de Rouge et d'Air Canada¹⁰⁵.

[181] Les parties se sont déclarées prêtes à procéder et le 31 janvier 2023, elles ont produit une demande d'inscription pour instruction et jugement par déclaration commune.

[182] Le 20 octobre 2025, au début du procès au fond, les conclusions de la demande introductive d'instance demeurent inchangées.

[183] Le procès débute par une demande en cassation présentée par Air Canada visant une citation à comparaître signifiée par les demandeurs le 17 septembre 2025 et d'une demande de déposer 28 pièces non produites en demande¹⁰⁶. Dans les informations recherchées, il est question d'un registre de passagers transférés et le prix payé pour leurs billets¹⁰⁷. La déclaration sous serment de Bordeleau au soutien de la demande en cassation de la citation à comparaître indique que ces informations ne sont pas disponibles dans le format recherché et requerrait la confection de nouveaux documents¹⁰⁸. À aucun moment, les demandeurs ne mentionnent que ces informations sont nécessaires pour établir le quantum total des dommages.

¹⁰⁴ Le demandeur Bourdet a été interrogé à trois reprises : le 4 décembre 2019, le 11 mars 2020 et le 2 décembre 2021. La demanderesse Jutras a été interrogée à deux reprises : le 4 décembre 2019 et le 2 décembre 2021. Enfin, le représentant d'Air Canada, Bordeleau a été interrogé le 22 février 2022.

¹⁰⁵ Pièce P-54.

¹⁰⁶ On demande de produire les pièces additionnelles P-18 à P-45. Lors de l'audition, les demandeurs retirent les pièces P-22, P-23 et P-44 (voir procès-verbal du 20 octobre 2025).

¹⁰⁷ Citation à comparaître, par. f).

¹⁰⁸ Demande en cassation de la citation à comparaître, par. 22c).

[184] Le Tribunal permet la production des pièces demandées. Quant aux informations recherchées, il permet uniquement la mise à jour du tableau qui est déjà déposé en preuve¹⁰⁹ et qui fait état du nombre de vols annulés¹¹⁰.

[185] Or, au troisième jour du procès le 22 octobre 2025, après avoir déclaré leur preuve close¹¹¹, les demandeurs modifient les conclusions recherchées. De l'aveu de leur procureur, les demandeurs réalisent au troisième jour du procès que le témoignage du témoin Bordeleau, duquel ils espéraient pouvoir tirer un montant précis en lieu et place du 15 %, ne leur permet pas de le faire.

[186] Il en ressort au procès que les demandeurs n'ont pas obtenu la preuve du nombre de passagers affectés par le transfert du vol d'Air Canada à Rouge, ni la valeur totale des billets que cela représenterait. Ces données n'étaient pas déjà contenues dans les pièces déposées ni dans les engagements demandés à Air Canada lors de l'interrogatoire au préalable de Bordeleau effectué en 2022. Au procès, Bordeleau témoigne que ces données sont disponibles, mais qu'il faut effectuer des recherches dans les bases de données pour les trouver, des recherches qui peuvent prendre plusieurs semaines.

[187] Les demandeurs modifient leur procédure afin de réclamer un montant déterminé par Roy dans le cadre d'un complément d'expertise effectué la veille. Le Tribunal autorise la modification et la nouvelle conclusion recherchée réclame 117 900 000 \$ en dommages sur une base collective¹¹².

CONDAMNER l[a] défenderesse[s] à payer aux demandeurs et aux membres du Groupe la somme (...) de 117 900 000 \$ avec intérêts au taux légal majorés de l'indemnité additionnelle prévus à l'article 1619 C.c.Q. calculés à compter de la date de signification de l'action collective.

ORDONNER le recouvrement collectif de cette somme.¹¹³

[188] Le Tribunal permet aussi la production du complément d'expertise de Roy qui supporte ce montant¹¹⁴. Dans cette expertise, Roy estime les deux données manquantes pour ensuite appliquer sa valeur de 25 % et obtenir le montant de 117 900 000 \$ représentant alors le total des réclamations des membres.

¹⁰⁹ Pièce D-3.

¹¹⁰ Procès-verbal du 20 octobre 2025.

¹¹¹ La preuve a été déclarée close par la demande, sous réserve du contre-interrogatoire d'Éric Bordeleau qui avait aussi été annoncé comme témoin en demande.

¹¹² Procès-verbal du 22 octobre 2025.

¹¹³ Conclusions recherchées modifiées du 22 octobre 2025.

¹¹⁴ Procès-verbal du 22 octobre 2025 et pièce P-49.

[189] Face à cette situation, le quatrième jour du procès, le Tribunal demande aux parties de préparer des représentations sur la possibilité de procéder à une scission de l'instance, et donc de scinder la question du mode de recouvrement et du quantum dans une deuxième étape¹¹⁵.

[190] Ayant cette chronologie des événements en tête, le Tribunal exposera en premier les principes juridiques applicables à la détermination du mode de recouvrement approprié. Il étudiera ensuite s'il est opportun de scinder le mode de recouvrement et la détermination du quantum dans une seconde étape. Sinon, le Tribunal se penchera sur le caractère suffisamment précis des dommages réclamés pour justifier un recouvrement collectif. Pour ce faire, il déterminera la force probante du complément d'expertise de Roy.

6.2 Principes juridiques applicables à la détermination du mode de recouvrement

[191] En vertu de l'article 592 *C.p.c.*, c'est au Tribunal que revient le choix de la modalité de recouvrement des réclamations des membres.

[192] Ce choix du mode de recouvrement relève de la discrétion du Tribunal¹¹⁶.

[193] Cette discrétion du juge est toutefois encadrée par le libellé de l'article 595 *C.p.c.* qui fait ressortir la préséance que le législateur accorde au recouvrement collectif lorsque les conditions prévues sont remplies¹¹⁷. Le recouvrement collectif ne sera ordonné que si la preuve permet d'établir d'une façon suffisamment précise le montant total de ces réclamations :

595. Le tribunal ordonne le recouvrement collectif des réclamations des membres si la preuve permet d'établir d'une façon suffisamment précise le montant total de ces réclamations. Ce montant est établi sans égard à l'identité de chacun des membres ou au montant exact de la réclamation de chacun. (...)

[194] Sommairement, les principes suivants peuvent être dégagés de la jurisprudence quant aux exigences qui doivent être satisfaites pour ordonner le recouvrement collectif¹¹⁸:

¹¹⁵ Procès-verbal du 23 octobre 2025, p.1; voir aussi DII re-modifiée du 3 novembre 2025, par. 45-51.

¹¹⁶ *Ciment du Saint-Laurent inc. c. Barrette*, 2008 CSC 64, par.112.

¹¹⁷ Catherine PICHÉ, « *Le recouvrement et l'indemnisation des membres dans l'action collective* », 2016 94-1 Revue du Barreau canadien 171, 2016 CanLIIDocs 121, pp. 191 et 195.

¹¹⁸ *Marcotte c. Fédération des caisses Desjardins*, 2009 QCCS 2743, par. 760-762 et *Marcotte c. Banque de Montréal*, 2009 QCCS 2764, par. 1115-1117, jugements du juge Gascon, alors juge à la Cour supérieure, confirmée sur ce point par la Cour suprême dans *Marcotte c. Fédération des caisses Desjardins du Québec*, 2014 CSC 57, par. 9 et 32), citée dans *FTQ-Construction c. N. Turenne Brique et pierre inc.*, 2022 QCCA 1014, par. 56-57 (demande de permission à la CSC refusée, 2023 CanLII 44072) ; voir aussi : *Masson c. Telus Mobilité*, 2019 QCCA 1106, par. 77; *Ciment du Saint-Laurent inc. c. Barrette*, 2008 CSC 64, par. 112.

- a) Le Tribunal doit être convaincu que la preuve établit de façon suffisamment exacte le montant total des réclamations des membres.
- b) Cette appréciation se fait sur la foi de la preuve présentée;
- c) Le fardeau de la preuve repose sur les épaules de la demande;
- d) Le nombre exact de membres n'a pas besoin d'être connu, ni la valeur de leurs réclamations individuelles;
- e) La somme totale n'a pas besoin d'être certaine et la méthode de calcul pour y parvenir n'a pas besoin d'être parfaite;
- f) On peut se prévaloir de moyennes, de statistiques et de pondérations;
- g) Il suffit que le montant total qui en résulte soit raisonnablement exact en regard de l'ensemble de la preuve.

6.3 Existe-t-il une lacune dans la preuve administrée et, le cas échéant, est-ce qu'une scission de l'instance quant au mode de recouvrement est justifiée?

[195] Avant de se pencher sur le mode de recouvrement, le Tribunal répondra à la question suivante : Étant donné qu'il ressort de la preuve au procès que l'information recherchée sur le nombre de passagers et la valeur des billets est disponible auprès d'Air Canada, mais qu'elle n'a pas été demandée en temps opportun, le Tribunal doit-il envisager de scinder la question du mode de recouvrement pour qu'elle soit décidée dans une étape ultérieure?

[196] Dit autrement, est-ce que la lacune dans la preuve identifiée peut mener à une scission de l'instance?

[197] Le Tribunal est d'avis qu'il n'est pas approprié de procéder à la scission de l'instance.

[198] Voici pourquoi.

6.3.1 Principes juridiques entourant l'article 268 C.p.c. lorsqu'il y a une lacune dans la preuve

[199] L'article 268 C.p.c. permet au Tribunal de soulever une lacune dans la preuve et de permettre à une partie de la combler:

268. À tout moment avant le jugement, le tribunal peut, dans les conditions qu'il fixe, signaler aux parties les lacunes de la preuve ou de la procédure et les autoriser à les combler.

[200] En cette matière, la jurisprudence est bien établie et reconnaît que le Tribunal peut, en vertu de l'article 268 *C.p.c.*, être tenu, en certaines circonstances, de signaler à une partie les lacunes de la preuve offerte par celle-ci et, le cas échéant, lui donner l'occasion d'y remédier¹¹⁹.

[201] L'article 268 *C.p.c.* a toutefois ses limites. Le juge qui, à l'issue d'un procès, conclut qu'une partie ne s'est pas déchargée de son fardeau de preuve et n'a pas réussi à établir, par prépondérance, les faits sous-jacents à sa cause d'action, n'est bien sûr pas obligé, avant de rendre jugement, de donner à la partie en question l'occasion de reprendre sa preuve de bout en bout ni même simplement de la bonifier. L'article 268 *C.p.c.* n'est pas non plus la voie menant à ce qui équivaldrait à un nouveau procès¹²⁰.

[202] Ajoutons à cela que, dans notre système contradictoire, la responsabilité première de préparer le procès, de rechercher la preuve nécessaire et de la présenter incombe d'abord et avant tout aux parties¹²¹. C'est aux parties que revient la responsabilité première de préparer et de présenter la preuve nécessaire au soutien de leurs prétentions et l'article 268 *C.p.c.* qui permet à un juge de souligner une lacune dans la preuve n'est pas un moyen de pallier un choix stratégique¹²².

[203] Essentiellement, l'article 268 *C.p.c.* ne saurait servir de bouée de sauvetage en lien avec une mauvaise préparation¹²³.

6.3.2 Principes juridiques sur la scission de l'instance

[204] L'article 211 *C.p.c.* permet au Tribunal de scinder l'instance :

211. Le tribunal peut, même d'office, scinder une instance si cela lui paraît opportun de le faire eu égard aux droits des parties. En ce cas, l'instruction des demandes qui en résultent se déroule devant un même juge, sauf décision du juge en chef. (...)

[205] Comme le prévoit cet article, la scission de l'instance peut être soulevée d'office, ce qui est le cas en l'espèce, le Tribunal ayant demandé aux parties de présenter des représentations sur cette question.

¹¹⁹ *Genest c. Bélisle*, 2019 QCCA 896, par. 14. Voir en ce sens, par ex. : *Ville de Blainville c. LVM inc.*, 2019 QCCA 798; *Malutta*, 2017 QCCA 936; *Gingras c. Godin*, 2016 QCCA 2116; *Gestion Ignièce inc. c. Souscripteurs du Lloyd's Jevco inc.*, 2016 QCCA 1782.

¹²⁰ *Genest c. Bélisle*, 2019 QCCA 896, par. 15.

¹²¹ *Genest c. Bélisle*, 2019 QCCA 896, par. 18.

¹²² *Construction et location Jenik inc. c. Jenkins*, 2020 QCCA 260, par. 8; *Procureur général du Québec c. C.M.*, 2024 QCCA 604, par. 11.

¹²³ *Genest c. Bélisle*, 2019 QCCA 896, par. 18.

[206] Par ailleurs, même si la scission de l'instance n'est pas exceptionnelle, le principe de l'unicité du procès demeure¹²⁴.

[207] Dans *Moore c. Moore*, la Cour résume certains principes directeurs qui encadre une demande pour scinder l'instance¹²⁵.

[208] Toute ordonnance de gestion de l'instance, comme celle rendue en vertu de l'article 211 *C.p.c.*, doit respecter la philosophie mise de l'avant par le *Code de procédure civile*. Cette philosophie s'articule autour de certains principes directeurs, notamment le droit d'être entendu (article 17 *C.p.c.*), la proportionnalité (article 18 *C.p.c.*), la saine administration de la justice et la conduite efficace des instances (article 19 *C.p.c.*), ainsi que le devoir de collaboration et d'information (article 20 *C.p.c.*). Comme le souligne la disposition préliminaire du *Code de procédure civile*, ces principes visent à « assurer l'accessibilité, la qualité et la célérité de la justice civile, ainsi que l'application juste, simple, proportionnée et économique des règles de procédure »¹²⁶.

[209] Les critères qui doivent guider le Tribunal pour juger de l'opportunité de scinder une instance sont les suivants :

- a) La simplicité relative des questions à débattre lors de la première étape;
- b) La mesure dans laquelle les questions à juger dans la première étape sont étroitement liées à celles qui seraient abordées dans la seconde;
- c) La question de savoir si la décision qui sera rendue à l'issue de la première étape est susceptible de mettre fin à tout le litige, à limiter la portée des questions à débattre dans la seconde ou à augmenter sensiblement les chances d'en arriver à un règlement;
- d) La mesure dans laquelle les parties ont déjà consacré des ressources à l'ensemble des questions en litige;
- e) La date retenue pour le procès et les risques de délai;
- f) Tout avantage que la scission est susceptible de procurer aux parties ou tout préjudice qu'elles risquent de subir;
- g) La question de savoir si la demande est présentée de consentement ou si elle fait l'objet d'une contestation¹²⁷.

¹²⁴ *Moore c. Moore*, 2021 QCCS 11, par. 320.

¹²⁵ *Moore c. Moore*, 2021 QCCS 11.

¹²⁶ *Moore c. Moore*, 2021 QCCS 11, par. 318; voir aussi : *9565833 Canada inc. c. Municipalité régionale de comté des Pays-d'en-Haut*, 2023 QCCS 4556, par. 20-22.

¹²⁷ *Moore c. Moore*, 2021 QCCS 11, par. 316.

[210] Aucun de ces critères n'est déterminant en soi. Le Tribunal doit plutôt effectuer une analyse globale qui vise à identifier les avantages et les désavantages des approches proposées eu égard aux circonstances¹²⁸.

6.3.3 La scission de l'instance n'est pas opportune

[211] D'emblée, il est utile de signaler que le Tribunal n'a retracé aucun précédent lui permettant en matière d'action collective de scinder le mode de recouvrement dans une étape ultérieure.

[212] Il ne semble pas y avoir non plus de précédent en matière d'action collective ou autrement d'une scission qui aurait été permise en cours de procès ou une fois le procès terminé.

[213] Un tel constat coule de source, car il est aisé de constater, à la lumière des critères devant guider l'opportunité de scinder une instance, que l'analyse qui doit être effectuée est en amont et non en aval d'un procès tenu. Le résultat ultime recherché par une telle démarche est préventif et vise la simplification des procédures. Idéalement, une scission permet de raccourcir un procès et éviter aux parties de dépenser des ressources additionnelles.

[214] La scission de l'instance, tout comme le mécanisme de lacune de la preuve prévue à l'article 268 *C.p.c.* ne devrait pas être utilisé comme des outils pour pallier un manque de préparation adéquate ou à un choix stratégique. Permettre une telle approche entraînerait une injustice pour la partie qui s'est préparée selon les règles déjà tracées et convenues.

[215] C'est le cas ici.

[216] Bien qu'il existe une lacune dans la preuve, elle est le résultat direct soit d'une mauvaise préparation ou bien des choix stratégiques de la demande, empêchant ainsi l'application de l'article 268 *C.p.c.* et de la scission de l'instance souhaitée.

[217] Plus précisément, les informations manquantes auraient pu être demandées à Air Canada bien avant le procès. En matière d'actions collectives, la demande fait souvent face à un déficit informationnel au stade de l'autorisation¹²⁹. C'est une situation bien connue des avocats pratiquant en demande et en défense. C'est pour ça qu'une fois l'action collective autorisée, la phase exploratoire qui suit l'institution de la demande introductive d'instance est précieuse, et permet à la demande d'obtenir du défendeur les informations pertinentes pour prouver sa cause, tant au niveau de la faute que des dommages réclamés.

¹²⁸ *Moore c. Moore*, 2021 QCCS 11, par. 317.

¹²⁹ *Sibiga c. Fido Solutions inc.*, 2016 QCCA 1299, par. 76.

[218] L'expert Roy a d'ailleurs obtenu toutes les informations demandées d'Air Canada pour confectionner son rapport¹³⁰. Les demandes d'engagements ont aussi toutes été répondues par Air Canada et les demandeurs ont interrogé au préalable le représentant d'Air Canada, Bordeleau, en février 2022, le tout avant le dépôt du rapport Roy¹³¹. À ces moments, les demandeurs n'ont pas cherché à obtenir les données sur le nombre de passagers transférés et la valeur totale des billets. Ils se sont limités à demander le nombre de vols transférés.

[219] Aucune explication n'a été fournie par les demandeurs concernant cette lacune dans leur préparation menant au procès¹³².

[220] Objectivement, rien ne peut l'expliquer.

[221] Les demandeurs étaient accompagnés d'un expert depuis 2022, qui a d'ailleurs fourni le complément d'expertise sur les dommages et qui pouvait certainement effectuer ce genre de travail si requis. Ils ne sont pas non plus pris par surprise. Il n'y a pas d'impossibilité d'agir. Il n'y a pas eu de nouveaux éléments depuis 2022 qui viendraient justifier une demande d'informations aussi importante présentée lors du procès.

[222] De plus, les demandeurs, à l'aide de leur expert, ont choisi de présenter les dommages réclamés sous forme d'un pourcentage de la valeur du billet (25 %)¹³³ et non en termes monétaires représentant le total des réclamations des membres. Réalisant que ce choix ne pouvait mener à un recouvrement collectif, ils tentent d'obtenir l'information requise du témoignage de Bordeleau au procès, sans succès.

[223] C'est trop tard.

[224] Face à cette problématique, les demandeurs modifient alors leur conclusion pour réclamer 117 900 000 \$ en dommages sur la base du complément d'expertise préparé par Roy à la dernière minute¹³⁴.

[225] Les demandeurs semblent donc avoir opté stratégiquement de ne pas chiffrer le montant total de leurs dommages avant de se rendre à procès. Ils ont aussi choisi, avec

¹³⁰ Il a notamment demandé et obtenu toutes les données pertinentes concernant les indicateurs de performance utilisés pour sa deuxième méthode d'évaluation menant à la valeur de 25 %, pièce P-54, p.12.

¹³¹ Demande de pré-engagements le 10 février 2022; interrogatoire au préalable de Bordeleau le 22 février 2022; réponses aux engagements le 15 juillet 2022, (Annexe 5 du rapport Roy, pièce P-54) et le 17 août 2022, pièce P-51.

¹³² La DII indique dans la conclusion : « Condamner la défenderesse à payer aux demandeurs et aux membres du Groupe la somme *minimum* de 15 % du prix total des billets, *à parfaire* (...) ». Les termes « minimum » et « à parfaire » visent le pourcentage identifié de 15 % à l'époque, qui est logiquement fondé sur le rabais offert par Air Canada aux demandeurs et précède le rapport de Roy.

¹³³ Pièce P-54.

¹³⁴ Procès-verbal du 22 octobre 2025.

le lot de risques que cela comporte, d'attendre le témoignage au procès de Bordeleau dans l'espoir d'obtenir l'information recherchée. Cette décision s'explique très mal puisque les demandeurs avaient déjà interrogé au préalable Bordeleau et obtenu les réponses d'Air Canada aux engagements alors souscrits.

[226] Ainsi, qu'il soit question d'un malheureux choix stratégique de leur part ou plutôt d'un manque de préparation, dans les deux cas, il ne revient pas au Tribunal au stade du procès d'en rapiécer les conséquences.

[227] Les demandeurs plaident que suivant ce passage de l'arrêt *Marcotte c. Fédération des caisses Desjardins du Québec*, il est établi que lorsqu'une preuve est incomplète, mais perfectible, le Tribunal peut ordonner la communication des renseignements manquants :

[32] La preuve au dossier ne permet pas de déterminer le total des frais que Desjardins est tenue de rembourser aux membres du groupe dont les demandes ne sont pas prescrites. Parallèlement, rien n'indique qu'il serait impossible de calculer ce total avec suffisamment de précision. Comme le signale le juge Gascon, c'est au représentant du groupe qu'il incombe de prouver que le recouvrement collectif est possible. Cependant, Desjardins est tenue de fournir les renseignements qui permettront à celui-ci de faire cette preuve. Le recouvrement individuel ne sera ordonné que si Desjardins est incapable, en agissant avec diligence raisonnable, de fournir les renseignements qui permettront de calculer avec suffisamment de précision le montant des demandes qui ne sont pas prescrites. Ainsi qu'il a été ordonné au procès, les autres détails relatifs à la procédure de recouvrement seront réglés à une date ultérieure par la Cour supérieure.¹³⁵

[Soulignements ajoutés]

[228] Il faut cependant contextualiser ce passage. En retournant dans la décision de première instance, le juge Gascon, alors à la Cour supérieure, avait effectué une longue analyse concernant le mode de recouvrement approprié, décidant que dans le cas des demandes *non prescrites*, la preuve était suffisamment précise pour permettre le recouvrement collectif¹³⁶, alors que pour les *demandes prescrites*, un recouvrement individuel s'imposait¹³⁷ :

[697] Somme toute, le Tribunal dispose d'une donnée précise des frais de conversion perçus et non prescrits pour les années 2004 à 2007. Ils totalisent 28 392 240 \$ pour l'ensemble de ces quatre ans.

[698] Ce n'est pas le cas pour les années 2000 à 2003. Les données fournies restent imprécises compte tenu de l'impact de la prescription qui n'est pas chiffré. Les conséquences de cette distinction seront plus amplement discutées lors de

¹³⁵ *Marcotte c. Fédération des caisses Desjardins du Québec*, 2014 CSC 57, par. 32.

¹³⁶ *Marcotte c. Fédération des caisses Desjardins*, 2009 QCCS 2743, par. 763-790.

¹³⁷ *Marcotte c. Fédération des caisses Desjardins*, 2009 QCCS 2743, par. 791-814.

l'analyse de l'opportunité d'accorder ou non un recouvrement collectif en l'espèce.¹³⁸

[229] Le passage de la Cour suprême vise les demandes non prescrites et donc la détermination du recouvrement collectif avait déjà été ordonnée par le juge Gascon sur la base de la preuve administrée lors du procès. Par la suite, d'autres informations devront être fournies par Desjardins pour permettre au processus de réclamations de suivre son cours.

[230] Cependant, il ne faut pas confondre le *mode* de recouvrement à la *procédure* de recouvrement qui s'en suit et qui est régie par les articles 596 à 598 *C.p.c.* Bien que les modalités du processus de recouvrement puissent être décidées par la suite, comme c'est souvent le cas, le mode de recouvrement doit être décidé dans le jugement suivant le procès au fond.

[231] Enfin, même en appliquant les critères de la scission de l'instance qui demeurent mal adaptés à la présente situation, le résultat serait le même.

[232] La scission retarderait indûment l'instance pour toutes les parties, prêtes à procéder de la manière convenue dans la déclaration commune. De même, la scission engendrerait des frais supplémentaires et des délais conséquents pour les parties engagées dans cette procédure depuis 2019 et reflèterait les conséquences du manque de préparation des demandeurs qui ont changé un élément fondamental du recours au cours du procès.

[233] Le Tribunal ne peut sanctionner une telle approche en permettant la scission : cela signifierait qu'une partie peut omettre de compléter sa preuve par manque de préparation ou par stratégie, puis la parfaire sur un point essentiel au moment même des audiences de fond et bénéficier d'une scission pour plus amplement préparer son recours tel que modifié.

[234] Une telle approche doit être fortement découragée.

[235] Les règles du jeu pourtant claires au départ seraient alors bafouées. L'unicité du procès doit prévaloir. Le mode de recouvrement fait partie intégrante de l'analyse des dommages en matière d'action collective et ne peut être scindé dans une étape ultérieure en cours de procès. L'appréciation quant au caractère suffisamment précis des dommages doit se faire sur la foi de la preuve administrée lors du procès¹³⁹.

¹³⁸ *Marcotte c. Fédération des caisses Desjardins*, 2009 QCCS 2743, par. 697-698.

¹³⁹ *Marcotte c. Fédération des caisses Desjardins*, 2009 QCCS 2743, par. 760 et *Marcotte c. Banque de Montréal*, 2009 QCCS 2764, par. 1115, jugements du juge Gascon, alors juge à la Cour supérieure, citée dans *FTQ-Construction c. N. Turenne Brique et pierre inc.*, 2022 QCCA 1014, par. 56-57 (demande de permission à la CSC refusée, 2023 CanLII 44072).

[236] Bien que le fardeau à l'étape de l'autorisation d'exercer une action collective en est un de démonstration et facile à franchir, il en va autrement à l'étape du mérite. Une action collective, comme toute autre action doit être prouvée, et ce, dans son entièreté, incluant donc les dommages et le mode de recouvrement. La préparation requise en demande ne peut être tronquée ou effectuée à moitié en se disant que le Tribunal interviendra pour ajuster le tir, la demande tentant de profiter du but social avoué de ce genre de procédure.

[237] Par conséquent, le Tribunal refuse la scission et décidera du recouvrement approprié sur la base de la preuve administrée lors du procès.

6.4 Est-ce que les dommages sont suffisamment précis pour ordonner le recouvrement collectif?

[238] Pour établir le caractère suffisamment précis des dommages de 117 900 000 \$ réclamés, la preuve administrée lors du procès par les demandeurs est constituée du complément d'expertise de Roy¹⁴⁰.

[239] Débutons par la demande de rejet de cette expertise formulée par Air Canada. Elle soutient que ce rapport doit être rejeté sur la base de l'article 241 *C.p.c.* car il est entaché de graves erreurs. Le Tribunal a pris cette demande sous réserve et la tranchera maintenant.

[240] Cette demande est rejetée.

[241] Air Canada remet essentiellement en question la force probante de cette expertise et non son admissibilité¹⁴¹. Bien que la force probante de cette expertise puisse être attaquée, sa production est permise, car il s'agit d'un élément essentiel de l'analyse portant sur le mode de recouvrement approprié.

[242] Justement, quant à sa force probante, il est manifeste qu'il ne permet pas d'établir avec la précision requise le montant total des réclamations des membres du groupe.

[243] Ce rapport tient sur une page. Roy témoigne que cette expertise résulte d'un mandat confié la veille au soir et qu'il n'y a consacré qu'une ou deux heures de travail.

[244] Pour calculer les dommages totaux subis par les membres, Roy identifie deux données nécessaires : le nombre de passagers totaux transférés et le montant total

¹⁴⁰ Pièce P-49.

¹⁴¹ *Raymond Chabot Grant Thornton c. Directeur général des élections du Québec*, 2018 QCCS 5697, par. 26-28. D'ailleurs, l'article 241 *C.p.c.* permet à une partie de demander le rejet d'un rapport d'expertise pour cause d'irrégularité, d'erreur grave ou de partialité, *avant* l'instruction. Évidemment, comme le souligne la cause citée, une expertise entachée d'erreurs graves ou d'irrégularités, que ce soit avant ou pendant le procès, ne saurait avoir une grande valeur probante.

déboursé par ces passagers pour leurs billets. Cependant, la seule donnée obtenue d'Air Canada est le nombre effectif de vols qui ont été transférés entre le 13 mars 2019 et le mois de février 2021 en raison de la suspension des 737 Max, qui est de 6 118¹⁴².

[245] S'appuyant sur le nombre de vols, il estime le nombre de passagers, en utilisant un coefficient de remplissage moyen tiré du rapport annuel d'Air Canada de 2019, soit 83,4 %. Sur la base de 153 sièges par avion, il calcule alors 127 passagers par avion. Il multiplie ensuite le nombre de vols par le nombre de passagers, pour un total de 780 657 passagers¹⁴³.

[246] Pour calculer la valeur des billets déboursée par ces passagers, il calcule un « revenu unitaire par passager-mille » moyen et le multiplie par la longueur d'étape moyenne tirée du rapport annuel d'Air Canada de 2019¹⁴⁴. Il conclut à un montant de 302,06 \$ par billet et multiplie ce montant par deux, car il présume qu'il s'agit de billets aller-retour¹⁴⁵.

[247] Ultiment, il obtient un montant total de 471 610 506 \$ représentant le montant total déboursé par les passagers transférés¹⁴⁶. Appliquant la valeur de 25 % déterminée dans son expertise antérieure¹⁴⁷, il détermine les dommages à 117 900 000 \$¹⁴⁸.

[248] D'emblée, le Tribunal tient à souligner la franchise de l'expert Roy. Il ne tente pas de se défilier ni de défendre avec vigueur l'exercice qu'il a effectué. Il admet tant dans son témoignage en chef que lorsqu'il est contre-interrogé qu'il n'est pas à l'aise avec la méthodologie employée. Il indique qu'il s'agit au mieux d'un plafond maximum de dommages qui pourrait être octroyé.

[249] En contre-interrogatoire, il reconnaît aussi avoir commis plusieurs erreurs ayant pour effet de gonfler artificiellement le montant obtenu :

- a) Il a doublé la valeur d'un billet, présumant qu'il s'agit de billets aller-retour, mais il n'offre aucune explication au soutien de cette hypothèse;
- b) Il reconnaît alors que le montant total de 117 900 000 \$ n'est pas bon, car il est alors au moins deux fois trop élevé;
- c) Le coefficient de remplissage moyen utilisé ne tient pas compte des variables qui peuvent abaisser le coefficient, incluant le type d'appareil utilisé;

¹⁴² Pièce P-54, Annexe 5, p. 266 (réponse à un engagement d'Air Canada).

¹⁴³ Pièce P-49 : 6 118 vols x 127,6 passagers/vol = 780 657 passagers.

¹⁴⁴ Pièce P-49 : 1745 miles x 0,1731 \$ = 302,06 \$.

¹⁴⁵ Pièce P-49 : 302,06 \$ x 2 = 604,12 \$.

¹⁴⁶ Pièce P-49 : 780 657 passagers x 604,12 \$/passager = 471 610 506 \$.

¹⁴⁷ Pièce P-54.

¹⁴⁸ Pièce P-49.

- d) Il n'a pas exclu les passagers des classes affaires du revenu unitaire par passager payant, incorporant donc les revenus les plus élevés générés par cette classe de passagers et faussant donc cette donnée;
- e) Le nombre de passagers estimés pourrait aussi inclure des passagers qui ont initialement réservé sur Rouge.

[250] Ce complément d'expertise n'a aucune force probante et ne peut servir de base pour établir de façon suffisamment précise le montant total des réclamations des membres.

[251] L'auteur lui-même remet en question son niveau de confiance dans l'exercice effectué.

[252] Par analogie, nous nous retrouvons dans le deuxième cas de figure du jugement *Marcotte*, soit les demandes prescrites où la Cour, après avoir constaté que la preuve est trop incomplète pour conclure que le montant total de la réclamation des membres est suffisamment exact, a ordonné un mode de recouvrement individuel¹⁴⁹.

[253] Le Tribunal souligne que les membres du groupe ne sont aucunement pénalisés par un mode de recouvrement individuel. Chacun aura le droit d'être remboursé d'une valeur représentant 15 % du prix payé pour son billet.

[254] Comme la Cour le souligne dans *Marcotte*, il est possible de rendre des ordonnances lors du processus de réclamations individuelles pour en faciliter l'exécution, par exemple il pourrait être éventuellement envisagé que le Tribunal rende une ordonnance demandant à Air Canada de fournir les noms et les coordonnées des membres concernés¹⁵⁰. Le processus de réclamations pourrait ainsi être initié à partir de ces données plutôt que par le dépôt de réclamations individuelles de la part de chaque membre du groupe¹⁵¹. Tout ceci pourra être débattu lors d'une prochaine audience visant à prévoir les modalités qui devront être mises en place afin de faciliter le déroulement du processus de réclamations individuelles.

[255] Enfin, contrairement à ce que plaide Air Canada, la tarification dynamique qu'elle utilise pour fixer les prix des billets n'empêche pas le recouvrement individuel des réclamations des membres¹⁵². Le 15 % qui sera remboursé est en fonction du prix réellement payé par chaque membre.

[256] Par conséquent, en l'espèce, sur la base de la preuve administrée lors du procès, le mode de recouvrement ne peut être sur une base collective. Dans ces circonstances, un recouvrement individuel s'impose.

¹⁴⁹ *Marcotte c. Fédération des caisses Desjardins*, 2009 QCCS 2743, par. 791-814.

¹⁵⁰ *Marcotte c. Fédération des caisses Desjardins*, 2009 QCCS 743, par. 822-823.

¹⁵¹ *Marcotte c. Fédération des caisses Desjardins*, 2009 QCCS 743, par. 831.

¹⁵² Plan d'argumentation d'Air Canada, par. 143 et 144.

6.5 À la lumière de la preuve administrée, quelle devrait être la description du groupe?

[257] L'article 588 al. 2 *C.p.c.* permet au Tribunal, si les circonstances l'exigent, en tout temps et même d'office de modifier le groupe.

[258] En l'occurrence, il est essentiel d'ajuster la description du groupe afin que celle-ci soit conforme à la preuve administrée au niveau de la portée nationale du groupe et de la période visée.

6.5.1 Portée du groupe : Le droit étranger et la classe nationale

[259] À la suite du jugement autorisant l'exercice de l'action collective¹⁵³ et le jugement rejetant la permission d'en appeler¹⁵⁴, le groupe comprend une classe nationale, soit toutes les personnes physiques qui, au Canada, ont acheté un billet d'avion pour un vol d'Air Canada et ont été transférées sur un vol Rouge pour la période visée¹⁵⁵.

[260] Le recours des demandeurs est fondé sur une faute contractuelle. Subsidièrement, dans leur demande introductive d'instance, les demandeurs invoquent les règles de *common law* et les lois relatives à la protection des consommateurs de chacun des autres provinces et territoires canadiens, citant ensuite les titres de ces lois¹⁵⁶. Ils allèguent que ces lois imposent également à Air Canada de compenser sans condition les membres du groupe¹⁵⁷.

[261] Aucune preuve n'a été administrée lors du procès concernant le droit applicable dans le reste du Canada. Dans leur plan d'argumentation, les demandeurs soutiennent essentiellement que les principes de dédommagement en cas de faute contractuelle et les lois relatives à la protection des consommateurs sont semblables à ceux qui prévalent au Québec¹⁵⁸.

[262] L'article 2809 *C.c.Q.* exige que le droit d'une autre province ou d'un État étranger soit préalablement allégué et établi (par expert ou certificat) pour être pris en compte¹⁵⁹. Lorsque ce droit n'a pas été allégué ou que sa teneur n'a pas été établie, le Tribunal applique le droit québécois :

2809. Le tribunal peut prendre connaissance d'office du droit des autres provinces ou territoires du Canada et du droit d'un État étranger, pourvu qu'il ait été allégué. Il peut aussi demander que la preuve en soit faite, laquelle peut

¹⁵³ Jugement d'autorisation, par. 86.

¹⁵⁴ Jugement permission d'appeler, par. 11-12.

¹⁵⁵ DII, par. 2.

¹⁵⁶ DII, par. 41.

¹⁵⁷ DII, par. 41.

¹⁵⁸ Plan d'argumentation des demandeurs, par. 144-157.

¹⁵⁹ *Droit de la famille — 241212*, 2024 QCCS 2967, par. 102-103.

l'être, entre autres, par le témoignage d'un expert ou par la production d'un certificat établi par un juriconsulte.

Lorsque ce droit n'a pas été allégué ou que sa teneur n'a pas été établie, il applique le droit en vigueur au Québec.

[263] Il existe peu de jurisprudence sur l'application de l'article 2809 C.c.Q. en matière d'actions collectives à l'étape du fond.

[264] Dans *Duguay c. General Motors du Canada*, il en question, mais cette affaire est de peu d'utilité car les parties ont convenu de limiter l'analyse juridique au droit québécois, bien que le recours s'étende à l'échelle nationale :

[7] Bien que l'action collective se déploie à l'échelle nationale, les parties renoncent à alléguer et établir la teneur du droit hors Québec, invitant le Tribunal à appliquer le droit québécois conformément à l'article 2809 du *Code civil du Québec*, ce que le Tribunal fera.¹⁶⁰

[265] L'arrêt *Lachaine c. Air Transat*, bien que rendu au stade de l'autorisation jette un éclairage utile sur les principes qui devraient guider le Tribunal lorsqu'il est question d'une classe nationale et de droit étranger:

[44] Dans les conclusions de leur demande d'autorisation et leur mémoire, les appelants définissent les groupes visés par l'action collective comme suit : Le groupe A de portée nationale, soit pancanadienne, le groupe B de portée internationale, et le groupe C restreint aux personnes physiques situées au Québec liées à WestJet ou à Sunwing.

[45] Or, les appelants n'ont pas démontré, même de manière *prima facie*, l'existence d'un syllogisme juridique à l'égard d'une action collective de portée mondiale ou même nationale à l'encontre des intimées. Dans leur demande d'autorisation et leur mémoire, les appelants ne font que vaguement référence à des concepts issus de la common law et de lois étrangères, sans par ailleurs en alléguer précisément le contenu ou l'application. Il ne suffit pas pour les appelants, même à titre de démonstration minimale du droit applicable, d'invoquer « des règles issues de la common law » ou « différentes lois sur la protection du consommateur », pour satisfaire ce fardeau et soutenir un syllogisme juridique au sens du paragraphe 2 de l'article 575 C.p.c.

[46] La portée du groupe sera par conséquent modifiée pour refléter cet état de fait.¹⁶¹

[Soulignements ajoutés]

¹⁶⁰ *Duguay c. General Motors du Canada Itée*, 2023 QCCS 3223, par. 7.

¹⁶¹ *Lachaine c. Air Transat*, 2024 QCCA 726, par. 44-46 (permission d'appeler à la CSC refusée, 2025 CanLII 44337).

[266] Ainsi, la Cour d'appel indique que des références vagues à des concepts de *common law* et de lois étrangères, sans alléguer précisément le contenu ou l'application, ne suffisent pas pour satisfaire le faible fardeau requis au stade de l'autorisation.

[267] Ce raisonnement doit s'appliquer avec encore plus de vigueur une fois l'action collective rendue sur le fond.

[268] En l'espèce, les demandeurs ont utilisé la même approche que celle relevée dans l'arrêt *Lachaine c. Air Transat*¹⁶².

[269] De l'avis du Tribunal, l'article 2809 C.c.Q. ne peut être invoqué pour pallier à une absence de preuve *complète* quant aux principes juridiques applicables dans les 13 autres juridictions du Canada, tant au niveau des règles régissant les principes d'analyse contractuelle et des dommages, qu'au niveau des lois relatives à la protection du consommateur. Le Tribunal ne peut présumer que l'analyse contractuelle effectuée sur la base du droit québécois serait la même selon les principes applicables dans le reste du Canada¹⁶³.

[270] Ici encore, le Tribunal ne peut que constater le manque de préparation adéquate de la part des demandeurs sur cette question du droit étranger, que le Tribunal a d'ailleurs soulevé au début du procès.

[271] Face à cette situation, le Tribunal redéfinira la description du groupe, pour le limiter au Québec.

6.5.2 La période visée par l'action collective

[272] Concernant la période visée par l'action collective, elle débute le 13 mars 2019 avec l'avis d'interdiction émis par Transport Canada, et se termine le 1^{er} février 2021, soit avec la remise en service des appareils 737 Max¹⁶⁴.

[273] Cependant, la preuve révèle qu'avec l'arrivée de la Covid, à compter de la mi-mars 2020, tous les vols ont été suspendus. Par la suite, même lorsque les vols ont repris progressivement, la preuve révèle que la planification faite par Air Canada tenait compte de l'avis d'interdiction toujours en vigueur, et donc on n'offrait plus de vols sur des appareils 737 Max. Ainsi, après le mois de mars 2020, il n'y avait plus de passagers ayant acheté un billet d'avion pour un vol Air Canada qui ont été transférés sur des vols opérés par Rouge.

¹⁶² *Lachaine c. Air Transat*, 2024 QCCA 726, par. 44-46 (permission d'appeler à la CSC refusée, 2025 CanLII 44337).

¹⁶³ Voir les Commentaires du ministre de la justice sur l'article 2809 C.c.Q. dans BAUDOUIN, Jean-Louis; RENAUD, Yvon, *Code civil du Québec annoté*, Wilson & Lafleur, 2025.

¹⁶⁴ DII, par. 2, 8 et pièce P-6.

[274] Il y a donc lieu de fermer le groupe à compter du 15 mars 2020.

[275] La période visée par l'action collective sera donc du 13 mars 2019 au 15 mars 2020.

6.5.3 Description finale du groupe

[276] Comme résultat de l'analyse qui précède, le groupe doit être décrit comme suit :

Toutes les personnes physiques qui, au Québec, ont acheté un billet d'avion pour un vol avec Air Canada avec départ ou en transit entre le 13 mars 2019 et le 15 mars 2020 et dont le vol a été transféré chez Air Canada rouge S.E.C. à bord d'un appareil Airbus A319, d'un appareil Boeing 767-300 ou d'un appareil Airbus A321 suivant cette suspension des vols des appareils Boeing 737 MAX par le ministre des Transports du Canada le 13 mars 2019, sans donner sans condition de compensation financière.

6.6 Questions qui restent à déterminer pour décider des réclamations individuelles

[277] Conformément à l'article 599 *C.p.c.*, le jugement qui ordonne le recouvrement individuel précise les questions qui restent à déterminer pour décider des réclamations individuelles des membres.

[278] Partant, les seules questions qui doivent être vidées pour que le membre du groupe obtienne son remboursement de 15 % du prix payé pour son billet d'avion se limitent à une simple confirmation qu'il est :

- a) une personne physique qui, au Québec, a acheté un billet d'avion pour un vol avec Air Canada et a été transféré sur un vol Rouge;
- b) entre le 13 mars 2019 au 15 mars 2020 suivant l'avis d'interdiction émis par Transport Canada concernant les appareils Boeing 737 Max;
- c) qui n'a reçu aucune compensation financière.

6.7 Conclusion quant aux dommages

[279] En somme, le Tribunal ordonnera le recouvrement individuel. Les membres du groupe auront droit à un remboursement équivalent à 15 % du billet acheté, sans condition.

[280] Un mot sur les frais d'experts qui sont compris dans les frais de justice.

[281] Le Tribunal accordera les frais d'expert de Roy pour la confection de son rapport et son témoignage à la Cour, car il a été utile à l'issue de cette cause¹⁶⁵. Cependant, les honoraires attribuables à la confection du complément d'expertise ne feront pas partie des frais de justice, car cette expertise n'avait finalement aucune force probante, donc aucune utilité. Les honoraires de Roy dans leur ensemble, environ 31 000 \$¹⁶⁶, sont par ailleurs raisonnables, si on les compare aux frais d'experts engagés par Air Canada (136 000 \$ au total)¹⁶⁷.

POUR CES MOTIFS, LE TRIBUNAL :

[282] **ACCUEILLE** l'action collective.

[283] **DÉFINIT** le groupe comme suit :

Toutes les personnes physiques qui, au Québec, ont acheté un billet d'avion pour un vol avec Air Canada avec départ ou en transit entre le 13 mars 2019 et le 15 mars 2020 et dont le vol a été transféré chez Air Canada rouge S.E.C. à bord d'un appareil Airbus A319, d'un appareil Boeing 767-300 ou d'un appareil Airbus A321 suivant cette suspension des vols des appareils Boeing 737 MAX par le ministre des Transports du Canada le 13 mars 2019, sans donner sans condition de compensation financière.

[284] **CONDAMNE** la défenderesse, Air Canada à payer aux demandeurs et aux membres du groupe la somme représentant 15 % du prix payé pour leur billet, avec intérêts au taux légal majoré de l'indemnité additionnelle prévus à l'article 1619 C.c.Q. calculés à compter de la signification de l'action collective et **ORDONNE** le recouvrement individuel de ces réclamations, selon des modalités à être établies ultérieurement par le Tribunal;

[285] **CONVOQUE** les parties à une nouvelle audience pour décider des modalités qui s'appliqueront à la liquidation des réclamations individuelles, selon les disponibilités des parties et du Tribunal;

[286] **LE TOUT**, avec les frais de justice, incluant les frais d'avis aux membres, les frais relatifs aux modalités d'exécution de ce jugement et les frais d'expert, sauf quant au complément d'expertise produit par la demande.

¹⁶⁵ 340 C.p.c.; *Maison Simons inc. c. Lizotte*, 2010 QCCA 2126, par. 40-46.

¹⁶⁶ Pièce P-47 et facture datée du 29 octobre 2025.

¹⁶⁷ Pièces D-10 et D-13 et factures datées du 27 octobre 2025.

ELENI YIANNAKIS, J.C.S.

Me Eric Perrier
Me Réjean Paul Forget
Me Francis Thibault-Ménard
Perrier Avocats
Avocats des demandeurs

Me Simon J. Seida
Me Anthony Cayer
Me Simon Rollat
Blake Cassels & Graydon, s.e.n.c.r.l./s.r.l.
Avocats de la défenderesse

Dates d'audience : 20, 21, 22, 23, 24 et 27 octobre 2025