

## COUR SUPÉRIEURE

CANADA  
PROVINCE DE QUÉBEC  
DISTRICT DE LAVAL

N<sup>o</sup>: 540-06-000006-108

DATE : Le 21 mai 2013

---

**SOUS LA PRÉSIDENTE DE : L'HONORABLE MANON SAVARD**

---

et  
**SERGE BARBEAU**  
Requérants

c.

**BELL CANADA**  
Défenderesse

---

JUGEMENT SUR LA REQUÊTE POUR APPROBATION D'UNE TRANSACTION  
ET FIXATION DES HONORAIRES

---

### 1. L'INTRODUCTION

[1] Les Requérants et Bell Canada demandent au Tribunal d'approuver la transaction qu'elles ont conclue afin de régler le recours collectif qui les oppose quant aux frais de résiliation et d'annulation de service imposés aux clients du service de téléphonie résidentielle.

[2] La transaction réglerait l'ensemble du litige. Des 55 045 membres potentiels du groupe visé, 40 987 d'entre eux bénéficieraient du règlement<sup>1</sup>. Elle prévoit que Bell :

- paierait 786 571 \$;
- indemniserait à hauteur de 16,92 \$ les membres bénéficiaires ayant payé les frais de résiliation;
- annulerait les frais de résiliation facturés aux membres bénéficiaires, mais n'ayant pas été payés; et
- verserait aux avocats en demande 226 090,28 \$<sup>2</sup> à titre d'honoraires, conformément à la convention d'honoraires signée par les Requérants.

[3] Aucun membre du groupe ne s'oppose à la transaction<sup>3</sup>, ni ne demande d'en être exclu. Il en est de même du Fonds d'aide aux recours collectifs.

[4] Malgré l'accord intervenu entre les parties et l'absence de contestation, le Tribunal doit décider si la transaction est raisonnable et dans le meilleur intérêt des membres du groupe. À cette fin, il faut d'abord analyser ses modalités, et puis la convention d'honoraires des avocats des Requérants et déterminer s'ils satisfont aux critères d'approbation applicables.

## 2. LE RECOURS

[5] L'histoire judiciaire du recours se résume comme suit.

[6] Bell Canada (« Bell ») offre à ses clients du service de téléphonie résidentielle des ensembles promotionnels, connus sous le nom de « Téléphonie Résidentielle », leur permettant de combiner divers services à leur ligne téléphonique<sup>4</sup> et de bénéficier de rabais sur le prix des services mensuels.

[7] Bell exige des clients qui adhèrent à l'un des ensembles Téléphonie Résidentielle un engagement contractuel de 12 ou 24 mois. En cas de résiliation anticipée, Bell facture des frais de 75 \$ ou 150 \$<sup>5</sup>, selon la durée du contrat, de même que des frais en cas d'annulation sans préavis de 30 jours (collectivement « Les Frais »). Les Frais sont les mêmes pour tous les clients, que leurs services soient règlementés par le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications du Canada (« CRTC ») ou aient fait l'objet d'une abstention de réglementation par ce dernier.

[8] La requête en autorisation d'exercer un recours collectif est déposée en octobre 2010. Le litige porte sur la légalité de ces Frais. Selon les Requérants, ceux-ci

---

<sup>1</sup> Courriel de Bell Canada, 29 avril 2013.

<sup>2</sup> Soit 196 642,75 \$, avant taxes.

<sup>3</sup> Les avocats en demande informe le Tribunal qu'un membre leur a transmis un courriel dans lequel il souligne le caractère élevé des honoraires réclamés vu le montant de l'indemnité reçue par les membres (16,92 \$) (R-6). Bien qu'invité à ce faire, ce membre ne formule aucun commentaire à l'encontre de la Transaction conformément au processus prévu à l'avis aux membres.

<sup>4</sup> À titre d'exemple, l'afficheur, la messagerie vocale ou le renvoi d'appel.

<sup>5</sup> À compter du 30 juin 2010, les frais de résiliation ont été réduits à 50 \$ (contrat de 12 mois) et 100 \$ (contrat de 24 mois).

ne leur ont pas été divulgués lors de la conclusion du contrat, en plus d'être abusifs. Ils demandent l'annulation des Frais ainsi facturés et, pour ceux qui les ont payés, leur remboursement, de même que des dommages moraux et punitifs.

[9] Le recours est autorisé le 18 novembre 2011. Le Tribunal limite le groupe aux clients du service de téléphonie résidentielle qui se sont vu facturer les Frais à partir du 1<sup>er</sup> octobre 2007, aux termes d'un contrat conclu avant le 30 juin 2010<sup>6</sup>.

[10] À la suite du dépôt par les Requérants de la requête introductive d'instance, Bell présente une requête en irrecevabilité partielle. Elle demande le rejet des allégations et conclusions relatives au caractère abusif des Frais<sup>7</sup> au motif que le législateur aurait confié au CRTC le pouvoir exclusif de légiférer sur les tarifs des services de télécommunications au Canada. La Cour supérieure n'aurait donc pas compétence sur cet aspect du litige, peu importe que les services des clients soient règlementés par le CRTC ou visés par une décision d'abstention.

[11] Cette requête en irrecevabilité est rejetée le 24 août 2012<sup>8</sup>. Le Tribunal conclut avoir compétence pour se prononcer sur cet aspect du litige à l'égard des membres du groupe dont les services sont visés par une décision d'abstention du CRTC. Vu cette conclusion et la prohibition de l'irrecevabilité partielle, le Tribunal ne se prononce pas sur sa compétence à l'égard des membres dont les services sont règlementés par le CRTC.

[12] C'est suite à cette décision que les parties signent la transaction qui fait l'objet de la présente requête (« la Transaction »)<sup>9</sup>. Le 14 février 2013, le Tribunal approuve la publication de l'avis d'audience pour l'approbation de l'entente et en ordonne la diffusion<sup>10</sup>. Celui-ci est diffusé selon les modalités prévues.

### 3. LA TRANSACTION

[13] La Transaction est au bénéfice des seuls membres du groupe dont les services avaient fait l'objet d'une abstention de réglementation du CRTC au moment de leur adhésion à un ensemble Téléphonie résidentielle (« membres bénéficiaires »). Ils sont au nombre de 40 987. Bell s'engage à annuler les frais de résiliation facturés à ces derniers et à indemniser ceux qui les ont payés.

---

<sup>6</sup> *Morin et Barbeau c. Bell Canada*, 2011 QCCS 6166. La limite relative à la date de conclusion du contrat s'explique en raison de l'entrée en vigueur des articles 214.1 à 214.11 de la *Loi sur la protection du consommateur*, qui ont modifié l'encadrement législatif applicable aux contrats de la même nature que ceux en litige.

<sup>7</sup> Le recours collectif soulève deux causes d'action, soit la non-divulgarion des Frais lors de la conclusion du contrat et leur caractère abusif.

<sup>8</sup> *Morin et Barbeau c. Bell Canada*, 2012 QCCS 4191.

<sup>9</sup> La Transaction signée par les parties les 16 et 20 janvier 2013 est modifiée le 25 avril 2013 (R-1 et R-8).

<sup>10</sup> *Morin et Barbeau c. Bell Canada*, 2013 QCCS 587.

[14] Plus précisément, Bell versera 786 571 \$ pour régler le différend, qui sera déboursé comme suit :

- i. 525 480,72 \$ aux 31 056 membres bénéficiaires ayant payé les frais de résiliation. Cette somme sera distribuée en parts égales à chacun d'eux par l'envoi d'un chèque fait à leur nom personnel au montant de 16,92 \$;
- ii. 35 000 \$ pour couvrir les frais de Bell des avis de publication ordonnés par le Tribunal et de l'administration du règlement et d'envoi des chèques dont elle assumera la responsabilité;
- iii. 226 090,28 \$ pour les honoraires des avocats des Requérants, établis à 25 % du montant versé par Bell aux termes de la transaction (25 % x 786 571 \$ = 196 642,75 \$, plus les taxes applicables)<sup>11</sup>.

[15] Les chèques non encaissés par les membres bénéficiaires dans les six mois de la date du chèque constituent le reliquat au sens de l'article 1034 C.p.c. Il sera remis à Option consommateurs<sup>12</sup>, après le prélèvement du pourcentage dû au Fonds d'aide des recours collectifs selon l'article 42 de la *Loi sur les recours collectifs*<sup>13</sup>.

[16] De plus, Bell annulera également les frais de résiliation facturés aux membres bénéficiaires<sup>14</sup> mais qui n'ont pas encore été payés. Les frais à être ainsi annulés s'élèvent à 861 825 \$<sup>15</sup>.

[17] La Transaction prévoit finalement que les frais d'annulation de service des membres<sup>16</sup> demeurent et ne font conséquemment l'objet d'aucune indemnisation.

## 4. L'ANALYSE

### 4.1 L'APPROBATION DE LA TRANSACTION

[18] Selon l'article 1025 C.p.c., toute transaction en matière de recours collectifs requiert l'approbation du tribunal, après avis donné aux membres du groupe.

---

<sup>11</sup> À l'audience, les parties précisent que si le Tribunal devait réduire le montant des honoraires, le montant récupéré devrait s'ajouter à la distribution aux membres bénéficiaires ayant droit à une indemnité (point i).

<sup>12</sup> L'entente initiale prévoyait le versement du reliquat à l'Association des maladies mentales, mais a été modifiée après discussions avec le Tribunal, à la lumière de l'article 1036 C.p.c.

<sup>13</sup> L.R.Q., c. R-2.1. La Transaction prévoit que le reliquat sera versé selon le 2<sup>e</sup> alinéa du *Règlement sur le pourcentage prélevé par le Fonds d'aide aux recours collectifs* (R.R.Q., c. R-2.1, r.2).

<sup>14</sup> 9 932 membres bénéficiaires n'avaient pas payé les frais de résiliation facturés par Bell.

<sup>15</sup> Paragraphe 11a) de la Requête pour approbation d'une transaction et fixation des honoraires des procureurs des demandeurs.

<sup>16</sup> Bell ne peut préciser le nombre de membres qui se sont vus imposer des frais de résiliation de contrat et qui se sont également vus facturer des frais d'annulation.

[19] Le Tribunal doit s'assurer que l'entente intervenue entre les parties est raisonnable, juste, équitable et dans le meilleur intérêt des membres du groupe. Cette analyse doit se faire à la lumière des critères suivants<sup>17</sup> :

- les probabilités de succès du recours;
- l'importance et la nature de la preuve à administrer;
- les modalités de la transaction;
- la recommandation des avocats et leur expérience;
- le coût anticipé et la durée probable du litige;
- le cas échéant, la recommandation d'une tierce personne neutre;
- la nature et le nombre d'objections à la transaction;
- la bonne foi des parties;
- l'absence de collusion.

[20] Aucun de ces critères n'est déterminant en soi. Chaque cas doit être étudié à la lumière des circonstances propres à chaque dossier.

[21] En l'espèce, l'application de ces critères milite en faveur de l'approbation de la Transaction. Cinq raisons motivent cette conclusion.

[22] En premier lieu, le sort du recours collectif est tributaire de la capacité des Requérants d'établir l'absence de divulgation des Frais et leur caractère abusif, à la lumière des dispositions du C.c.Q. et de la *Loi sur la protection du consommateur*. En tout temps, Bell a contesté le bien-fondé des prétentions des Requérants, notamment en raison du fait que la quotité des Frais a été approuvée par le CRTC, à tout le moins pour les membres dont les services étaient réglementés, et que celle des Frais facturés aux autres membres était de même valeur. Chaque partie connaît les risques à porter ce litige au fond et en ont tenu compte dans leur négociation. Les choix faits par les parties de se concentrer sur les frais de résiliation et les services non réglementés par le CRTC sont fonction de leur évaluation de leur chance de succès.

[23] En deuxième lieu, Bell verse un montant de près de 800 000 \$, au bénéfice de plus de 31 000 membres et annule des frais facturés, mais non payés, de 861 825 \$. Ces montants ne sont pas négligeables.

[24] Troisièmement, la participation de Bell au processus de distribution des indemnités versées aux membres bénéficiaires permet un processus de recouvrement simple et le plus efficace possible dans les circonstances. La situation serait tout autre au terme d'un litige, notamment en raison de la modicité des montants réclamés par chaque membre et de leur lieu de résidence.

[25] Quatrièmement, plus le temps passe, plus les dernières adresses connues des membres et détenues par Bell dans ses dossiers, risquent d'être erronées. Un

---

<sup>17</sup> *Pellemans c. Lacroix*, 2011 QCCS 1345, par. 20.

règlement rapide du dossier augmente les probabilités pour les membres d'être indemnisés.

[26] Finalement, les parties ont fait preuve de bonne foi dans la recherche d'une entente, à laquelle aucun membre ne s'oppose.

[27] Dès lors, le Tribunal conclut que la Transaction est juste et raisonnable, en plus d'être dans l'intérêt des membres.

### 3.2 LES HONORAIRES DES AVOCATS DES REQUÉRANTS

[28] Les honoraires des avocats des Requéranants prévus à la Transaction sont établis conformément à la convention d'honoraires signée par ces derniers qui stipule un pourcentage de 25 % « sur toute somme perçue et/ou sur la valeur de tout règlement ou jugement intervenir »<sup>18</sup>. La base du calcul correspond à la somme versée par Bell, et non la valeur du règlement, qui est en l'espèce plus élevée en raison de l'annulation des frais de résiliation pour les membres bénéficiaires ne les ayant pas payés.

[29] Dans l'arrêt *Pellemans c. Lacroix*<sup>19</sup>, le juge Prévost écrit qu'une convention d'honoraires bénéficie d'une présomption de validité et qu'elle ne devrait être écartée que dans la mesure où il est démontré qu'elle n'est pas juste et raisonnable pour les membres dans les circonstances de l'affaire<sup>20</sup>. Après avoir revu la jurisprudence, il conclut que les conventions d'honoraires prévoyant un pourcentage de 20 % à 25 % du résultat obtenu semblent être généralement la norme, notamment pour les recours collectifs au Québec.

[30] Pour déterminer le caractère juste et raisonnable des honoraires de l'avocat, on réfère notamment au *Code de déontologie des avocats*<sup>21</sup> qui énonce les critères permettant d'évaluer le caractère juste et raisonnable des honoraires :

**3.08.01** L'avocat doit demander et accepter des honoraires justes et raisonnables.

**3.08.02** Les honoraires sont justes et raisonnables s'ils sont justifiés par les circonstances et proportionnés aux services professionnels rendus. L'avocat doit notamment tenir compte des facteurs suivants pour la fixation de ses honoraires :

- a) l'expérience;
- b) le temps consacré à l'affaire;
- c) la difficulté du problème soumis;
- d) l'importance de l'affaire;
- e) la responsabilité assumée;

---

<sup>18</sup> R-5, article 7.

<sup>19</sup> *Supra*, note 17, par. 50.

<sup>20</sup> Il ajoute également qu'elle peut être écartée pour l'un des motifs de nullité du contrat prévu au C.c.Q., ce qui ne s'applique pas en l'espèce.

<sup>21</sup> R.R.Q., c. B-1, r.1.

- f) la prestation de services professionnels inhabituels ou exigeant une compétence ou une célérité exceptionnelles;
- g) le résultat obtenu;
- h) les honoraires judiciaires et extrajudiciaires prévus aux tarifs.

**3.08.03** L'avocat doit éviter toutes les méthodes et attitudes susceptibles de donner à sa profession un caractère de lucre et de commercialité.

[31] Qu'en est-il en l'espèce?

[32] Un des membres du groupe<sup>22</sup> souligne que le montant des honoraires, 196 642,75 \$ (avant taxes), est beaucoup trop élevé en regard des 16,92 \$ reçus individuellement par chacun des membres bénéficiaires ayant droit à une indemnité.

[33] En plus de ne pas tenir compte des gains réalisés par l'annulation des frais de résiliation facturés, cette comparaison est trompeuse et ne permet pas d'évaluer le caractère juste et raisonnable de la convention en l'espèce pour les quatre raisons suivantes.

[34] En premier lieu, les montants réclamés par chacun des membres sont peu élevés. À titre d'exemple, les Frais facturés à l'un des Requérants et impayés par ce dernier sont de 189,12 \$, alors que ceux payés par le second, sont de 69,76 \$. N'eût été de la possibilité d'agir par recours collectif, il est probable qu'aucun des membres n'aurait contesté les Frais. En raison des démarches effectuées par les avocats en demande, un bon nombre d'entre eux auront un gain en raison de l'annulation des frais de résiliation ou de l'indemnisation au montant de 16,92 \$.

[35] En deuxième lieu, ces démarches ont été effectuées par des avocats pratiquant dans le domaine des recours collectifs depuis quelques années. Depuis le mois de septembre 2010, ils y ont consacré près de 400 heures, en raison de la contestation par Bell de la requête en autorisation, du débat entourant la requête en irrecevabilité et des discussions de règlement. Ils ont assumé un risque en ce que la convention ne prévoit aucun honoraire advenant le rejet du recours.

[36] Troisièmement, les questions juridiques soulevées par la requête en irrecevabilité ont ajouté au degré de complexité du débat juridique.

[37] Finalement, si l'on tient compte de la valeur réelle du règlement, en y incluant la valeur des frais de résiliation annulés, le pourcentage des honoraires serait plutôt d'environ 11,92 %<sup>23</sup>.

[38] Ainsi, malgré l'écart noté entre les honoraires et le montant reçu par chacun des membres, il n'a pas été démontré que la convention d'honoraires en l'espèce n'est pas juste et raisonnable pour les membres dans les circonstances de l'affaire.

---

<sup>22</sup> R-7. Voir également la note de bas de page 3.

<sup>23</sup> La valeur totale du règlement serait alors de 1 648 396 \$, soit 786 571 \$ (montant versé par Bell) + 861 825 \$ (valeur des frais de résiliation annulés).

[39] Dès lors, les honoraires des avocats en demande sont calculés selon les termes de la convention d'honoraires conclue par les parties, soit 196 642,75 \$, taxes en sus. L'aide financière reçue du Fonds d'aide aux recours collectifs<sup>24</sup> devra être remboursée à même cette somme.

**POUR CES MOTIFS, LE TRIBUNAL :**

**ACCUEILLE** la requête pour approbation d'une transaction et fixation d'honoraires;

**DÉCLARE** que la Transaction signée les 16 et 20 janvier 2013, modifiée le 25 avril 2013 (pièces R-1 et R-8), est équitable, raisonnable et dans l'intérêt des membres du groupe;

**DÉCRIT** le groupe de personnes visées par la Transaction (pièces R-1 et R-8) ainsi :

Toutes les personnes physiques et morales (comptant moins de 50 employés dans les douze mois précédant le présent recours), résidant ou ayant résidé au Québec et ayant bénéficié du service de téléphonie résidentielle (téléphonie filiaire) de Bell Canada, qui se sont vues facturer par cette dernière, depuis le 1<sup>er</sup> octobre 2007, des frais d'annulation de services ou des frais de résiliation en vertu d'un contrat conclu avant le 30 juin 2010.

**APPROUVE** la Transaction signée les 16 et 20 janvier 2013, modifiée le 25 avril 2013 (pièces R-1 et R-8) et **ORDONNE** aux parties et aux membres de s'y conformer;

**NOMME** Bell Canada à titre de responsable de la distribution des sommes d'argent destinées aux membres par la mise à la poste des chèques conformément à la Transaction (pièces R-1 et R-8);

**FIXE** à quatre mois du présent jugement le délai à l'intérieur duquel Bell Canada doit mettre à la poste les chèques destinés aux membres conformément à la Transaction (pièces R-1 et R-8);

**APPROUVE** le paiement des honoraires des avocats des Requérants selon ce qui est prévu à la Transaction (pièces R-1 et R-8), soit la somme de 196 642,75 \$ ainsi que les taxes applicables sur cette somme, pour un total de 226 090,28 \$;

**PREND ACTE** de l'engagement des avocats des Requérants de rembourser au Fonds d'aide aux recours collectifs le montant de l'aide financière de 20 589,37 \$, et ce, dans les cinq jours du paiement de ses honoraires conformément à la Transaction (pièces R-1 et R-8);

**ORDONNE** à Bell Canada de remettre le reliquat à Option consommateurs, et ce, après avoir prélevé et remis au Fonds d'aide aux recours collectifs le pourcentage qui lui est

---

<sup>24</sup> R-6, 20 589,37 \$.

dû conformément à l'article 42 de la *Loi sur le recours collectif* (L.R.Q. c. R-2.1) et de l'article 1, 2<sup>e</sup> alinéa du *Règlement sur le pourcentage prélevé par le Fonds d'aide aux recours collectifs* (R.R.Q., c. R-2.1, r.2);

**ORDONNE** à Bell Canada de déposer au dossier de la Cour et communiquer aux avocats des Requérants une reddition de comptes sur l'exécution des mesures réparatrices et compensatoires prévues à la Transaction (pièces R-1 et R-8), avec affidavit à l'appui, au plus tard le 21 mai 2014;

**DISPENSE** les parties de la publication de tout avis aux membres suite au présent jugement;

**SANS FRAIS.**

---

MANON SAVARD

Me David Bourgoin  
Me Benoît Gamache  
BGA Avocats s.e.n.c.r.l.  
Procureurs de Robert Morin et Serge Barbeau

Me Marie Audren  
Borden Ladner Gervais s.e.n.c.r.l.  
Procureurs de Bell Canada

Date d'audience : Le 25 avril 2013