

CANADA
PROVINCE DE QUEBEC
DISTRICT DE MONTRÉAL
No.: 500-06-000937-181

C O U R S U P E R I E U R E
(Division des actions collectives)

SPIROS KONSTAS,

Demandeur

c.

RÉSEAU DE TRANSPORT MÉTROPOLITAIN,

-et-

**AUTORITÉ RÉGIONALE DE TRANSPORT
MÉTROPOLITAIN,**

Défenderesses

**DEMANDE INTRODUCTIVE D'INSTANCE MODIFIÉE NO.3
D'UNE ACTION COLLECTIVE**

AU SOUTIEN DE SA DEMANDE, LE DEMANDEUR EXPOSE CE QUI SUIT :

I. INTRODUCTION

1. Le demandeur poursuit les défenderesses le Réseau de transport métropolitain (ci-après « Exo ») et l'Autorité régionale de transport métropolitain (ci-après l'« ARTM ») pour tous les dommages subis par les usagers des lignes de train Deux Montagnes et Mascouche découlant des déficiences majeures dans l'exploitation, le développement et organisation de ces deux lignes de train, ces déficiences ayant créé une situation globale de retards et d'annulations de trains chronique, généralisée et répétée découlant d'un problème d'équipement et d'infrastructure ferroviaire et de vétusté du matériel roulant, notamment entre le 1^{er} novembre 2017 et le 28 février 2018.
2. Le 1^{er} avril 2020, le juge Pierre-C. Gagnon a autorisé l'exercice d'une action collective contre les défenderesses pour le compte du groupe composé des personnes physiques, tel que décrit ci-après :

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

Toutes ces personnes étant collectivement désignées les « Membres du groupe » ou le « Groupe ».

3. Le jugement d'autorisation a été rectifié le 5 mai 2020, sans toutefois modifier la description du Groupe, tel qu'il appert du dossier de la Cour;
4. La Cour supérieure a attribué le statut de représentant au demandeur, et elle a identifié les principales questions de droit ou de fait à traiter collectivement dans le cadre de cette action collective comme suit :

a) Exo et l'ARTM ont-elles contrevenu à leurs obligations de fournir, entre le 1^{er} novembre 2017 et le 28 février 2018, un service fiable et ponctuel aux usagers des lignes Deux-Montagnes et Mascouche? b) les membres du groupe ont-ils droit à des dommages-intérêts compensatoires et, quant à Exo seulement, à des dommages punitifs? c) si les membres ont droit à des dommages punitifs, quel en est le montant payable par Exo?	(a) did Exo and ARTM breach their obligations in between November 1st, 2017 and February 28th, 2018, to provide reliable and punctual service to the users of the Deux-Montagnes and Mascouche train lines? (b) are the members of the <u>class</u> entitled to compensatory damages and, with regard to Exo only, to punitive damages? (c) if the members are entitled to punitive damages, what is the amount of same payable by Exo?
--	--

II. LES PARTIES

Monsieur Spiros Konstas

5. Le demandeur a été un utilisateur du train de banlieue entre mars 2007 et juin 2019;
6. Le demandeur utilisait le train de la ligne Deux-Montagnes du Réseau de transport métropolitain ("RTM"), anciennement l'Agence métropolitaine de transport ("AMT"), aujourd'hui la défenderesse Exo, conjointement avec la défenderesse ARTM;
7. Le demandeur utilisait régulièrement le train de banlieue pour se rendre au travail et en revenir, durant les heures de pointe, du lundi au vendredi, et à tout autre moment selon les engagements qu'il devait prendre;
8. Plus précisément, le demandeur prenait quotidiennement le train à la gare de Sainte-Dorothée jusqu'à la Gare centrale de Montréal pour se rendre à son travail le matin, et inversement pour revenir chez lui après sa journée de travail;
9. En tout temps pertinent aux présentes, il payait un abonnement annuel auprès de la défenderesse Exo, dont les termes et conditions étaient déterminés par l'ARTM pour une somme de 1 462,78 \$, soit 132,98 \$ par mois en 2017 et 135,00 \$ pour chacun des mois de janvier et février 2018, tel qu'il appert de ses reçus annuels de 2017 et 2018, dont copie est communiquée comme **Pièce P-1**;
10. En tout temps pertinent aux présentes, la ligne Mascouche empruntait la même voie de train que la ligne Deux Montagnes sur un tronçon de trois kilomètres, vers ou à partir de la Gare centrale;
11. Cette voie était à voie simple dans chacune des directions si bien que chaque retard et annulation de la ligne Deux Montagnes avait un effet domino direct sur la ponctualité, la fiabilité et l'efficacité de service devant être garanties par les défenderesses.
12. A l'instar des Membres du groupe, le demandeur a vécu tous les retards et annulations multiples de trains, ainsi que tous les préjudices et difficultés liés au service déficient des défenderesses, entre le 1^{er} novembre 2017 et le 28 février 2018, et il a subi des dommages importants qui en ont directement résulté, tels que stress, anxiété, pertes pécuniaires, dépenses imprévues pour pallier les retards ainsi causés, perte de revenus et autres dommages;

13. Tel qu'il sera plus amplement détaillé plus avant, le demandeur a quasi-quotidiennement vécu des heures de pointes chamboulées, des trains annulés tant au départ de la gare de Sainte-Dorothée que de la Gare Centrale, des attentes interminables dans l'incertitude de savoir si le train qu'il devait prendre pour rentrer chez lui arriverait à la gare ou repartirait à l'heure, de l'anxiété à se demander s'il serait en mesure de monter dans le train ou s'il devait attendre le prochain, voire même s'il y aurait un train, tout en étant entassé debout avec des centaines d'autres usagers à la Gare Centrale ou sur le quai de la gare de Sainte-Dorothée, et debout dans le train pendant plus de 40 minutes avec des usagers et Membres du groupe alors qu'il était coincé comme une sardine, tel qu'il sera démontré devant le Tribunal;
14. Il est nécessaire d'ajouter que tous ces questionnements et anxiété ont été créés non seulement par les situations de retards et d'annulations mais aussi par le manque d'information que les défenderesses auraient dû transmettre à leurs usagers et Membres du groupe;
15. Le demandeur était abonné au compte Twitter, puis à la messagerie SMS et à l'alerte courriel offerts par Exo, mais aucun de ces trois services technologiques ne donnait d'information fiable relative au délai d'attente. Tout au plus, il était inscrit que le délai était à « *durée indéterminée* ». Plus souvent qu'autrement, cette information était communiquée après le fait, alors que les usagers étaient déjà dans le train après de longues attentes;
16. De plus, le demandeur a également subi la détérioration importante de la qualité du service offert par les défenderesses qui ont volontairement violé leurs obligations de ponctualité et de fiabilité envers leurs clients, usagers, les Membres du groupe et le demandeur.

La Défenderesse Exo

17. Le 19 mai 2016, l'Assemblée nationale du Québec adoptait le projet de loi 76, *Loi modifiant principalement l'organisation et la gouvernance du transport collectif dans la région métropolitaine de Montréal* et créait, par l'édiction de deux nouvelles lois, l'Autorité régionale de transport métropolitain et le Réseau de transport métropolitain, ces deux sociétés devenant ainsi l'unique prestataire de service de train de banlieue dans la région métropolitaine de Montréal.
18. Le projet de loi 76 a entraîné l'abolition de l'Agence métropolitaine de transport (AMT) et établi un nouveau cadre de gouvernance pour le transport collectif.

19. La nouvelle gouvernance en transport collectif avait pour objectif de clarifier les responsabilités politiques, stratégiques et opérationnelles des organisations de transport du territoire et a confié à l'ARTM les responsabilités d'élaborer le plan stratégique de développement du transport collectif, de financer l'ensemble des services et d'en revoir le cadre tarifaire intégré, en plus d'en faire la promotion.
20. Le projet de loi 76 a aussi accordé au Réseau de transport métropolitain la compétence exclusive des services de transport collectif par trains de banlieue;
21. La défenderesse Réseau de transport métropolitain ("RTM") est une personne morale constituée en vertu de la *Loi sur le Réseau de transport métropolitain*, R.L.R.Q., c. R-25.01, faisant maintenant affaire sous la raison sociale Exo, et remplaçant l'AMT et ses prédécesseurs.
22. Depuis le 1^{er} juin 2017, Exo est responsable de l'exploitation des lignes de trains de banlieue de Deux-Montagnes et Mascouche;
23. En vertu de sa loi constitutive, Exo a compétence exclusive pour exploiter une entreprise de transport collectif par trains de banlieue dans la région métropolitaine de Montréal;
24. Sa loi constitutive lui confère aussi la responsabilité de construire et entretenir les infrastructures et équipements requis. De par sa loi, Exo a la responsabilité et le devoir d'assurer une prestation de service adéquate, fiable et ponctuelle pour tous les usagers des trains de banlieue, telle obligation étant une obligation de résultat;
25. Le ou vers le 16 mars 2017, Monsieur Raymond Bachant a été nommé à la tête de la défenderesse Exo à titre de directeur-général, tel qu'il appert d'un communiqué dont copie est communiquée comme **Pièce P-2**;
26. A ce titre, Monsieur Bachant a été directement impliqué dans tous les problèmes et faits soulevés dans la présente demande;
27. Monsieur Bachant était jusqu'à sa nomination président de Bombardier, division de l'Amérique du Nord;
28. Il a remis sa démission le ou vers le 23 juillet 2018, soit quelques jours après que la défenderesse Exo ait déclaré ne plus être en mesure de garantir la fiabilité et la ponctualité de son service de train de banlieue;

L'ARTM

29. L'ARTM est une personne morale constituée en vertu de la "*Loi sur l'Autorité régionale de transport métropolitain*", L.R.L.Q., c. A-33.
30. En tant qu' « entité parapluie »¹, elle est responsable de la planification, du développement, de l'organisation et du financement des services offerts par les exploitants du transport collectif en vertu des contrats qu'elle leur accorde;
31. L'ARTM est aussi responsable de la promotion du transport collectif dans la grande région métropolitaine de Montréal et ses environs, y compris les trains de banlieue;
32. Conformément au mandat qui lui a été confié, l'ARTM doit aussi étudier et planifier le maintien, l'amélioration, ou le remplacement d'équipements et d'infrastructures de transport collectif, y compris ceux des trains de banlieue;
33. Sa loi constitutive lui a, de plus, conféré le pouvoir de conclure des ententes avec divers organismes de transport en commun, dont la défenderesse Exo, pour respecter le mandat dont elle a été investie;
34. La défenderesse ARTM a compétence exclusive au sujet de la tarification des titres de transports des usagers des lignes Deux Montagnes et Mascouche, notamment, et elle recueille toutes les recettes provenant des ventes de ses titres de transports;

La tarification

35. Pour acquitter son droit de passage, l'usager doit acheter et valider un titre de transport.
36. Parmi les titres de transport offerts se trouvent principalement les titres mensuels, les titres permettant un accès illimité au train ou à tous les services de transports collectifs, y compris le train, les titres multi-passages et les titres à passage unique, tous ces titres étant restreints à une zone tarifaire délimitée.
37. Le titre OPUS TRAM (soit train, autobus et métro) permet l'usage illimité pendant un mois du service de transport dans tous les transports en commun et dans une zone tarifaire couverte par le train de banlieue.
38. Le titre TRAIN permet l'usage illimité du train de banlieue seulement, pour une zone tarifaire, pendant un mois.
39. Émis par les défenderesses, les titres TRAM et TRAIN sont valides du premier du

¹ Cette expression provient du jugement en autorisation du 1^{er} avril 2020 (rectifié le 5 mai 2020), par. 20.

mois jusqu'au premier jour du mois suivant et se déclinent en huit zones tarifaires. Ces titres permettent d'accéder aux réseaux de trains de banlieue à l'intérieur des zones tarifaires portant un numéro égal ou inférieur.

40. Ces produits tarifaires doivent être achetés à l'avance ou au moment de leur utilisation, selon une grille tarifaire établie par l'ARTM;
41. Les tarifs ordinaires de l'ARTM entre le 1^{er} novembre 2017 et le 28 février 2018 étaient les suivants, pour la majorité des usagers adultes, soit ceux âgés entre 18 ans et 65 ans, excluant les enfants, les étudiants et les personnes de plus de 65 ans :

	Passe mensuelle TRAM	Passe mensuelle TRAIN	Carnet de 6 billets	Titre unitaire
<i>Zone 1</i>	\$ 96 (+\$2)	\$81.50 (+\$1.50)	\$16.25 (+\$0.25)	\$4 (<i>same</i>)
<i>Zone 2</i>	\$112 (+\$2)	\$95 (+1.50)	\$19 (+\$0.25)	\$4.75 (<i>same</i>)
<i>Zone 3</i>	\$135 (+\$2)	\$115 (+\$3)	\$23 (+\$0.50)	\$5.75 (+\$0.25)
<i>Zone 4</i>	\$145 (+\$2)	\$123 (+\$2)	\$24.50 (+\$0.25)	\$6.25 (+\$0.25)
<i>Zone 5</i>	\$167 (+\$2)	\$142 (+\$3)	\$28.50 (+\$0.50)	\$7 (<i>same</i>)
<i>Zone 6</i>	\$201 (+\$2)	\$171 (+\$4)	\$34.25 (+\$0.75)	\$8.50 (<i>same</i>)
<i>Zone 7</i>	\$230 (+\$2)	\$196 (+\$5)	\$39.25 (+\$0.25)	\$9.75 (<i>same</i>)
<i>Zone 8</i>	\$263 (+\$2)	N/A	N/A	N/A

Le tout, tel qu'il appert d'un article publié dans *La Gazette* du 17 novembre 2016, communiqué comme **Pièce P-3**, les défenderesses étant sommées de communiquer au demandeur la grille des tarifs officiels en vigueur entre le 1^{er} novembre 2017 et le 28 février 2018 pour chacune de ces huit (8) zones, pour tous les types d'usagers et Membres du groupe;

Le contrat

42. En guise de confirmation de la transaction d'achat des titres de transport mensuels pendant la période visée, la défenderesse Exo émettait un reçu pour la recharge d'une carte Opus, déjà payée par l'utilisateur, ou une carte magnétique mensuelle pour les usagers achetant leur titre de transport au mois, ce que la défenderesse ARTM ne pouvait ignorer;
43. Pour les usagers qui avaient souscrit un abonnement annuel auprès des défenderesses, ces dernières émettaient une confirmation transmise par courriel à leurs usagers, le tout tel qu'il appert d'une copie des reçus annuels (Pièce P-1), les défenderesses étant sommées de communiquer copie du contrat d'abonnement annuel entre elles et le demandeur, à défaut de quoi preuve secondaire en sera faite;
44. Les usagers et Membres du groupe avaient aussi l'option d'acheter des titres unitaires ou par carnets de six billets, lesquels étaient alors transférés sur une carte magnétique prépayée qui devait être validée avant chaque utilisation et passage;
45. L'endos de la carte magnétique de type Opus contenait la mention suivante :

« Cette carte à puce est utilisable sur l'un ou l'autre des réseaux de transport en commun des organismes participants lorsqu'elle contient un titre de transport valide conformément à la réglementation applicable. »
46. Le demandeur et les Membres du groupe sont liés par un contrat de transport avec Exo;
47. Dans la mesure où les membres achètent ces titres de transport pour des fins personnelles, ce contrat est aussi un contrat de consommation;
48. De concert avec l'ARTM, et selon les termes et conditions établis par elle, la défenderesse Exo élabore, publie et met à la disposition des usagers et Membres du groupe les horaires des trains de banlieue, tel qu'il appert des horaires applicables en 2017 et 2018, dont copie est communiquée comme **Pièce P-4**;
49. En 2017-2018, ces horaires étaient publiés notamment sur internet, sur les différentes plateformes technologiques d'Exo, sur de nombreux écrans et affichages dynamiques à la vue des passagers sur toutes les gares de train. Ils étaient également disponibles en format papier et distribués aux différentes gares des trains de banlieue;

50. En tout temps pertinents aux présentes, ces horaires étaient aussi affichés dans les trains et sur les différents kiosques d'attente sur toutes les gares des trains de banlieue;
51. C'est en se fondant sur ces horaires de train que les usagers et Membres du groupe ont planifié leurs journées et leurs déplacements, notamment l'heure de départ de la maison, l'heure d'arrivée à leur travail, l'heure de retour vers leur résidence et l'heure de départ de leur travail pour soit aller chercher les enfants en garderie, soit se présenter à des rendez-vous divers soit pour organiser leurs activités extra-professionnelles;

LES LIGNES DE TRAIN

DEUX-MONTAGNES ET MASCOUCHE

52. La ligne de trains Deux-Montagnes couvre la région de Deux-Montagnes, Laval, l'Ouest de Montréal jusqu'à la Gare centrale de Montréal, sur 30.2 km, dont 18 km en voie simple (soit des gares Deux Montagnes à Bois-Francis).
53. La ligne de trains Deux Montagnes compte douze (12) gares.
54. La ligne de trains Mascouche couvre la région de Mascouche, Terrebonne, Repentigny, l'Est de Montréal et le centre-ville de Montréal pendant un trajet de 10 gares. Elle rejoint la ligne Deux Montagnes pour les quatre (4) gares restantes, et ce jusqu'à la Gare centrale de Montréal.
55. Les voitures de type MR90 ont été construites en 1994-1995. Ce sont des voitures automotrices électriques qui permettent au train de rouler sans locomotive puisque les moteurs sont intégrés aux voitures et sont alimentés par le circuit électrique de la ligne, tel qu'il appert d'un document provenant de la défenderesse Exo appelé « *Exo-des voitures de trains autonomes* » portant la date du 26 mars 2018, dont copie est communiquée comme **Pièce P-5**.
56. De novembre 2017 à mars 2018, ces voitures de type MR90 circulaient exclusivement sur la ligne de trains Deux-Montagnes, seule ligne de train du réseau à être entièrement électrifiée, tel qu'il appert d'un document appelé « *Le RTM en action : Améliorer la fiabilité et la ponctualité du réseau de trains* », présentation de mars 2018 provenant de la défenderesse Exo, dont copie a été introduite en preuve lors du débat sur l'autorisation, et est ici communiquée comme **Pièce P-6**;
57. Les voitures MR90 n'avaient qu'un seul étage et une capacité de 88 places assises par wagon. La défenderesse Exo exploitait alors la ligne en y faisant rouler des trains de 10 ou 8 wagons, selon le cas;
58. La ligne de train Deux Montagnes est la plus achalandée sur le réseau ferroviaire,

étant donné que plus de 15 000 usagers empruntent cette ligne chaque jour, ce qui représente 40 % de l'ensemble des passagers des six (6) lignes de trains sous la responsabilité des défenderesses, tel qu'il appert de cette même présentation « *Le RTM en action : Améliorer la fiabilité et la ponctualité du réseau de trains* », (Pièce P-6);

59. Qui plus est, la ligne de trains Deux Montagnes est exclusivement utilisée pour des trains de passagers;
60. Quant à la ligne Mascouche, les trains qui y circulent sont à deux niveaux et offrent une plus grande place assise pour les usagers;
61. Que les voitures soient à un ou deux niveaux, ces deux lignes de trains ont emprunté le tunnel Mont-Royal jusqu'au 9 mai 2020;
62. Selon les informations rendues publiques, plus de 23 000 usagers ont utilisé les lignes de trains Deux Montagnes et Mascouche entre le 1^{er} novembre 2017 et le 28 février 2018 :
 - Soit au minimum 15 000 usagers pour la ligne Deux Montagnes;
 - Et au minimum 8 000 usagers pour la ligne Mascouche.

LES FAITS

63. En tout temps pertinent aux présentes, les défenderesses avaient le devoir et l'obligation de respecter leurs obligations envers le demandeur et les Membres du groupe, conformément aux services et conditions publiés et offerts par elles;
64. Entre novembre 2017 et le 28 février 2018, Exo a fait défaut de fournir à ses usagers un service de qualité, fiable et ponctuel sur les deux lignes de trains Deux Montagnes et Mascouche;
65. Quant à L'ARTM, elle a fait défaut de prendre les mesures nécessaires pour s'assurer que les besoins en transport public des usagers des lignes de Deux-Montagnes et Mascouche étaient satisfaits et que le service rendu était fiable et ponctuel et qu'il était conforme aux conditions offertes et publiées par Exo.
66. Plus particulièrement, entre le 1^{er} novembre 2017 et le 28 février 2018, les défenderesses ont fait défaut de respecter les horaires publiés pour les lignes de train de banlieue de Deux-Montagnes et Mascouche, ce qui s'est traduit par des retards chroniques et répétés et des annulations multiples de trains, causant ainsi préjudice aux Membres du groupe.

67. La situation s'est avérée particulièrement grave durant les heures de pointe, du lundi au vendredi, les matins et en fin de journées.
68. Les retards chroniques et les annulations continues de trains ont entraîné un niveau de service bien inférieur à toute norme raisonnable, et ont suscité un tollé dans les médias, le tout comme il ressort d'une série de reportages communiqués par le demandeur lors du débat sur l'autorisation, et communiqué ici aux défenderesses comme **Pièce P-7 en liasse**.
69. Alors qu'elles étaient soumises à une obligation de résultat, voire de garantie, envers leurs clients et membres du groupe, les défenderesses ont volontairement et délibérément enfreint toutes les obligations susmentionnées, sans se soucier du bien-être, des obligations et des engagements de leurs usagers, leurs actions et inactions ayant résulté directement en tous les dommages subis par les Membres du groupe et réclamés en l'instance;
70. Tous ces manquements à leurs obligations tant statutaires que contractuelles constituent une négligence et une faute graves, et découlent principalement d'une décision prise par elles de ne pas entretenir ou maintenir en bon état de fonctionnement les infrastructures et le matériel roulant/trains, ainsi que de leur défaut à prendre toutes les précautions et mesures préventives et correctives nécessaires;
71. En plus des retards répétés et chroniques et des annulations fréquentes sur la majorité des lignes de trains des défenderesses, la ligne Deux-Montagnes est souvent surchargée et les promesses répétées faites par Exo de mettre de nouveaux wagons à deux étages en service, pour pallier ce problème, surtout aux heures de pointe, n'ont jamais été respectés par elle durant la période visée par le présent recours;
72. Qui plus est, l'état de vétusté du matériel roulant utilisé sur les voies de train entre le 1^{er} novembre 2017 et le 28 février 2018, ainsi que la mauvaise qualité de son entretien (voire sa grossière négligence), témoignent de la violation continue par les défenderesses de toutes leurs obligations envers les Membres du groupe ainsi que d'un mépris flagrant envers tous les usagers et Membres du groupe.
73. En effet, et tel qu'il sera démontré devant le Tribunal, les défenderesses et leurs prédécesseurs ont une longue histoire de mauvais service et d'absence d'entretien de leur matériel roulant et infrastructures qui a culminé en une prestation de service inadmissible pendant l'hiver 2017-2018, et à d'autres interruptions de service, réductions dans la fréquence et la capacité des trains ainsi que dans de multiples annulations de trains.

74. Dans un "*Message de la RTM aux usagers du train*" portant la date du 20 février 2018, Monsieur Raymond Bachant a reconnu la nécessité d'agir pour remédier aux problèmes de la ligne de Deux-Montagnes :

"Nous procédons à une multitude d'actions de mises à niveau et de réparations sur les voitures, **entretien qui avait été annulé par l'AMT en 2016**, suite à l'annonce du projet de Réseau express métropolitain (REM)".

(nos caractères gras)

"We have a large number of actions, upgrades and repairs to perform on these cars **given that the maintenance had been cancelled by the AMT in 2016**, following the announcement of the Réseau de transport métropolitain (REM) project."

(our emphasis)

Le tout tel qu'il appert dudit communiqué, dont copie a été soumise par le demandeur lors du débat sur l'autorisation, et est ici communiquée comme **Pièce P-8**.

75. Le même jour, le ministre des Transports, de la Mobilité durable et de l'Électrification des transports du Québec, Monsieur André Fortin, était cité dans *La Presse*, afin de dénoncer les retards chroniques et répétés des trains de banlieue, jugeant la situation inacceptable. Le demandeur attire l'attention du Tribunal sur cet extrait :

"Je trouve honnêtement qu'au Québec, en 2018, il est inacceptable d'avoir des citoyens qui vivent des situations comme celles-là, a dit le ministre".

76. Le ministre Fortin insistait alors pour obtenir un plan d'action d'urgence de l'ARTM, ce plan devant présenter les actions afin de « rétablir la fiabilité du service afin de s'assurer que des incidents comme ceux [qui ont été rapportés] ne se reproduisent pas à court terme, le tout tel qu'il appert d'un article de journal cité dans *La Presse* du 20 février 2018 « *Trains de banlieue : le ministre des Transports évoque un « ras-le-bol »* », dont copie a été soumise par le demandeur lors du débat sur l'autorisation, et est ici communiquée comme **Pièce P-9**.

77. Le ou vers le 14 mars 2018, dans le cadre de sa présentation du plan d'action recherché par le ministre Fortin, la défenderesse Exo divulgue les faits suivants au sujet de la ligne de trains Deux Montagnes :

"Pour la ligne Deux-Montagnes, le plan d'action contribuera principalement à diminuer les incidences des problèmes mécaniques et électriques des voitures «MR-90 qui y circulent à pleine capacité aux heures de pointe. **Compte tenu que cette ligne n'a bénéficié d'aucun investissement en infrastructures et matériel roulant depuis 23 ans (...)**, la ponctualité de cette ligne demeure un défi au quotidien". (les caractères gras sont des avocats soussignés)

Le tout tel qu'il appert de ce communiqué de presse d'Exo du 14 mars 2018, dont copie a été soumise par la défenderesse Exo lors du débat sur l'autorisation, et est

ici communiquée comme **Pièce P-10**;

78. Ce plan d'action a été préparé et présenté notamment par l'entremise de Monsieur Raymond Bachant et de Madame Josée Bérubé, présidente du conseil d'administration de la défenderesse Exo;
79. Les admissions et les déclarations reproduites ci-dessus démontrent clairement que les défenderesses étaient pleinement conscientes de la situation et des problèmes vécus par les Membres du groupe depuis de nombreuses années, mais qu'elles ont volontairement et sciemment choisi de les ignorer et de ne prendre aucune disposition pour assurer un service fiable, efficace et ponctuel à leurs usagers, et ce en dépit du fait qu'elles étaient tenues de le faire et s'étaient engagées à le faire;
80. Bien que les défenderesses étaient pleinement au courant de la vétusté et de la fragilité de leur matériel roulant et de leurs infrastructures, ainsi que de l'absence d'entretien et de réparation, elles ont laissé la situation se dégrader à un point tel que les usagers et Membres du groupe ne pouvaient plus faire confiance au service ferroviaire sur les lignes des Deux Montagnes et Mascouche et qu'une intervention gouvernementale a dû être déclenchée d'urgence;
81. Le 17 juillet 2018, la défenderesse Exo a déclaré qu'elle n'était plus en mesure de garantir la ponctualité ni la qualité de ses services sur les lignes de Deux-Montagnes et de Mascouche, tel qu'il appert d'un "communiqué" de la défenderesse EXO, dont copie a été soumise par la défenderesse Exo lors du débat sur l'autorisation, et est ici communiquée comme **Pièce P-11**.
82. Ce même communiqué (Pièce P-11) indique également ce qui suit :

"Lors du dévoilement public de son Plan d'action en mars dernier, Exo avait rappelé la fragilité de la ligne Deux-Montagnes, qui n'a bénéficié d'aucun investissement en infrastructure et matériel roulant depuis 23 ans. »

La défenderesse Exo admettant également que "les wagons nécessitant des réparations devaient être maintenus en service sur les voies ferrées »;

83. Qui plus est, depuis de nombreuses années, et plus encore pendant la période visée par ce recours, le nombre de places dans les trains de la ligne de Deux-Montagnes a été largement insuffisant.

84. Tout en étant pleinement au courant de cette situation, les défenderesses ont continué à offrir aux usagers de la ligne de Deux-Montagnes principalement des voitures en grande partie obsolètes, nécessitant des réparations importantes et urgentes, ces trains étant à un seul niveau (soit les wagons de type MR90), alors que les autres lignes bénéficiaient alors de trains à deux étages (wagons de série 3000).
85. Tel qu'il sera démontré lors de l'audition au fond, la défenderesse Exo a fréquemment émis et publié des déclarations publiques sur les plateformes des médias sociaux afin de tenter de justifier les retards et les annulations chroniques, en invoquant notamment des problèmes mécaniques, des signaux ou des aiguillages ferroviaires défectueux, et des portes de voitures qui fonctionnent mal et ne se ferment pas (ce qui empêchait les trains de quitter les gares).
86. Dans les faits, entre le 1^{er} novembre 2017 et le 28 février 2018, les trains des lignes Deux Montagnes et Mascouche ont accusé des retards importants, récurrents, répétés et chroniques, ainsi que de multiples annulations;
87. Selon des données compilées par Exo, lesquelles ne sont pas admises par le demandeur, ces données semblant avoir été compilées par les défenderesses pour contester la demande d'autorisation pour exercer l'action collective, les défenderesses savaient, ou du moins elles ne pouvaient pas ignorer, qu'elles ne remplissaient pas leur cible de ponctualité depuis de nombreux mois, pour ne pas dire des années, elles ont continué à donner un service déficient, tenant ainsi les usagers « en otage »;
88. Les statistiques relevées par le journal *La Presse* du 16 janvier 2018, pour la période comprise du 1^{er} janvier 2018 au 15 janvier 2018 seulement, démontrent que 309 retards de trains ont été comptabilisés sur les six (6) lignes de trains de banlieue, soit en moyenne une vingtaine de départs retardés ou annulés chaque jour sur le réseau; (voir article *La Presse* du 16 janvier 2018 – *Les trains de banlieue en arrachent*), dont copie est communiquée comme **Pièce P-12**;
89. C'est d'ailleurs la situation observée et vécue, non seulement par le demandeur mais par les Membres du groupe, qui ont constaté que dès qu'il faisait froid ou que les conditions de températures étaient mauvaises, les lignes Deux Montagnes et Mascouche affichaient de sérieux problèmes de ponctualité, d'efficacité et de fiabilité;
90. Selon un rapport publié par *La Presse*, édition du 19 février 2018, durant les sept (7) premières semaines de 2018, « *plus de 900 départs sur l'ensemble du réseau ont accusé un retard, sur un total de 5302 trains, pour un taux de ponctualité médiocre de 82,9%* », copie de ce rapport étant communiqué comme **Pièce P-13**;
91. Selon ce même rapport, la ligne Deux-Montagnes a accusé 450 retards entre le 1^{er} janvier 2018 et le 15 février 2018, soit une moyenne de 10 retards par jour, qui a accusé un taux de performance d'à peine 75%.

92. A la lumière de ce qui précède et de la preuve qui sera faite, les défenderesses n'ont pas atteint leur cible de ponctualité, établie par elles à 95%, entre novembre 2017 et mars 2018;
93. De manière presque quotidienne entre novembre 2017 et mars 2018, et de manière plus concentrée et aigüe entre le 1^{er} janvier 2018 et le 15 février 2018, le demandeur s'est présenté sur le quai de la gare de Sainte-Dorothée à temps pour prendre son train qui devait arriver à une heure fixe et publiée par les défenderesses.
94. Le train étant en retard, ce qui n'était pas nouveau, il a dû attendre, dans le froid, la neige et des conditions météorologiques hivernales, pendant que le quai se remplissait de passagers, tous étant anxieux de monter dans ce même train pour se rendre au travail.
95. Lorsque son train est finalement arrivé, il y avait un mur de passagers qui attendaient, tout comme lui, de pouvoir monter dans le train et se mettre à l'abri. Le train était déjà bondé, et il ne restait plus de places assises.
96. Quelques stations plus tard, le demandeur entendait que le conducteur du train demandait aux passagers de se tasser et de se coller encore plus pour laisser entrer d'autres passagers et les entasser dans des wagons de faible capacité. Ce voyage se poursuivait donc « en classe sardines ».
97. Il a constaté que le train, en direction de Gare Centrale, ne pouvait plus faire monter de passagers, faute de place, et que des usagers étaient donc laissés sur les quais pendant qu'ils voyaient des trains, qu'ils avaient tant attendus, leur rouler sous le nez.
98. Et après sa journée de travail, le demandeur a vécu cette même situation cette fois à la Gare Centrale alors que les gens s'entassaient à la gare, sans aucune information autre que celle que le train qui aurait dû arriver à une heure fixe était en retard, et sans savoir à quelle heure ce même train devrait arriver ou s'il serait annulé. Bref, sans savoir à quelle heure il serait en mesure d'arriver chez lui;
99. Les motifs diffusés par la défenderesse Exo touchaient principalement des problèmes d'ordre mécanique, des portes défectueuses, un problème de signalement, sans aucune autre explication, faisant ainsi croître l'inquiétude, l'anxiété, le désespoir et la colère chez ses usagers et Membres du groupe;

100. Lors de ses messages, il était très rare qu'Exo fournisse une information sur le délai d'attente estimé, mais ce délai n'était aucunement représentatif du délai réel encouru par ses usagers qui, plus souvent qu'autrement, se traduisait en une annulation de train pour permettre au prochain train d'arriver en gare, ce qui augmentait automatiquement la frustration et l'anxiété des usagers et Membres du groupe;
101. Très rarement, Exo a-t-elle rapporté une urgence d'ordre médical pour expliquer un retard. Le demandeur précise qu'il est lui-même infirmier de l'air et donc à même de comprendre une urgence médicale, et que le présent recours ne vise pas les retards causés par des urgences médicales ou autres actes de force majeure;
102. Durant les heures de pointe du matin plus particulièrement, plusieurs gares sur les lignes de Deux-Montagnes et Mascouche, les passagers étaient incapables de faire appel à des moyens alternatifs de transports, étant alors démunis et pris en otage par les défenderesses dans des conditions météorologiques pénibles, ce que les défenderesses ne pouvaient ignorer;
103. Il est connu, et d'ailleurs les défenderesses ne s'en cachent pas, que les trains de banlieue visent une ponctualité de 95 %, et qu'un train est considéré « en retard » par Exo s'il dépasse son heure d'arrivée d'au moins 5 minutes et 59 secondes.
104. En la présente instance, les retards subis variaient de 6 minutes à 30 minutes, et ont, dans plusieurs cas, dépassé 30 minutes sur les deux lignes de train, ce chiffre ne tenant pas compte de tous les trains ayant été annulés;
105. Quant aux trains d'heure de pointe de fins de journée, ils ont été fréquemment annulés, forçant les usagers et membres du groupe à devoir ressortir à d'autres moyens de transports pour pouvoir revenir chez eux;
106. Cette situation sommairement décrite aux paragraphes 93 à 105 est à l'image de toutes celles vécues quasi-quotidiennement et régulièrement par les usagers des lignes de trains Deux Montagnes et Mascouche, tous des Membres du groupe, cette situation ayant été plus accrue durant les mois d'hiver.
107. Cette situation est principalement survenue aux heures de pointe du matin et de fin d'après-midi, entre le 1^{er} novembre 2017 et le 28 février 2018;
108. Il ressort clairement des propres déclarations, documents et observations publiques de la défenderesse Exo, telles que mentionné ci-dessus, que ces problèmes ont été directement causés par le matériel roulant, des infrastructures ou équipements en fort mauvais état qui nécessitaient des réparations urgentes et immédiates.
109. Plus précisément, la défenderesse Exo a reconnu dans sa présentation écrite « *Le RTM en action : Améliorer la fiabilité et la ponctualité du réseau de trains* », en mars 2018, que les problèmes causés notamment à l'hiver 2017-2018 provenaient

essentiellement et majoritairement du mauvais entretien de son matériel roulant (à 30%) et de ses infrastructures (à 32%);

110. Il sera démontré que les défenderesses ont volontairement omis et choisi de ne plus maintenir, réparer et conserver en bon état de fonctionnement les systèmes d'air comprimé et des freins, le moteur, les systèmes de propulsion, les portes des wagons, l'alimentation électrique, les systèmes de signalisation, les passages à niveau, les systèmes d'aiguillage, les conditions des quais de gare, etc.
111. Cette faute répétée de jour en jour, depuis des années, est la cause directe de tous les retards de trains, annulations et mauvais fonctionnement des trains ayant entraîné les dommages ici réclamés par les Membres du groupe et par le demandeur;
112. La conduite et les manquements des défenderesses et de leurs prédécesseurs décrits ci-dessus ont été volontaires et délibérés;
113. Ces manquements ont été faits durant des années et représentent un écart marqué par rapport aux normes ordinaires de civilité, de diligence, de conduite raisonnable et de respect des obligations que les défenderesses devaient aux Membres du groupe et au demandeur;
114. Qui plus est, les manquements des défenderesses correspondent à un modèle de comportement typique d'aveuglement volontaire, de négligence grossière, d'abus, de désinvolture et de mépris graves envers leur clientèle/ usagers du trains et Membres du groupe;
115. Le demandeur ajoute que les défenderesses ont reconnu à de nombreuses reprises ce qui est ici reproché, qu'elles ont admis que le service ainsi rendu aux membres du groupe était inadéquat et de piètre qualité, mais qu'elles n'ont pas pris les mesures requises pour remédier à ces défauts.
116. Par leurs actions, les défenderesses ont admis avoir sciemment maintenu en service du matériel roulant problématique, tombant régulièrement en panne et en voie de détérioration pendant les mois d'hiver 2017 et 2018, ce qui est particulièrement troublant compte tenu des multiples déclarations publiques qu'elles ont faites pendant cette période, au cours desquelles elles ont invoqué les conditions "d'hiver rigoureux" pour tenter de justifier le mauvais service et la mauvaise performance de leur matériel roulant, en particulier sur la ligne de Deux-Montagnes.
117. Il incombait aux défenderesses de s'assurer que leur matériel et les infrastructures sous leur responsabilité était à même de résister aux exigences opérationnelles et rigueurs de l'hiver dans la région du Grand Montréal, ce qu'elles ont failli de faire.
118. En effet, les usagers et membres du groupe étaient en droit de s'attendre à recevoir un service fiable et ponctuel tout au long de l'année, et non seulement lorsque le

beau temps se pointait;

119. La situation reprochée en l'instance a été largement médiatisée dans de nombreuses plateformes, journaux et média, et ce de manière constante, uniforme et quasi-quotidienne, à un point tel qu'elle confirme un problème systémique d'absence de fiabilité, d'efficacité et de fiabilité des trains de banlieue sous la responsabilité des défenderesses, et qu'elle se rapproche de la connaissance judiciaire;
120. Alors qu'elles avaient les moyens d'éviter toutes ces situations de retard et d'annulation de trains, les défenderesses ont laissé la ligne Deux Montagnes se détériorer sans apporter les réparations qui étaient requises pour assurer un service fiable, et ce au détriment et préjudice des Membres du groupe qui se sont retrouvés à en payer le prix;
121. En dépit de ce qui précède et des inconvénients majeurs qui en ont découlé pour leurs utilisateurs, les défenderesses ont continué à faire circuler les wagons MR90 pendant les périodes de pointe, soit durant les heures les plus achalandées de la journée, ce qui a aggravé les retards ainsi que le problème de congestion et de surpeuplement des Membres du groupe.
122. Les Membres du groupe ont subi divers préjudices graves causés par la faute des défenderesses de qui ils réclament tous les dommages moraux et pécuniaires qui en découlent, y compris tous les dommages liés au stress et aux désagréments, aux débours, à la perte de revenus, à la perte de possibilités d'avancement;
123. Tous ces retards et annulations répétées et chroniques de trains ont causé un préjudice grave aux Membres du groupe, notamment :
 - a) retards au travail le matin, avec toutes les conséquences qui en découlent;
 - b) retards à revenir à leur domicile ;
 - c) retards pour les rendez-vous pris chez des professionnels ou pour toutes autres activités ;
 - d) rendez-vous manqués ou devant être annulés;

- e) Les frais encourus par les parents qui ne peuvent pas aller chercher leurs enfants à la garderie ou au service de garde de l'école à temps ;
- f) Perturbation de la vie familiale et du temps de qualité ;
- g) Anxiété et stress ;
- h) Agressivité, tensions et inconforts sur les quais et dans les wagons en conséquence de la fréquence et de l'importance des retards, ainsi que de l'insuffisance des places assises dans les wagons;
- i) Membres du groupe étant incapables de monter dans les trains vu l'effet domino des retards et annulations de trains, et l'insuffisance de places dans les trains pour la ligne Deux-Montagnes, ce qui s'est répercuté sur la ligne Mascouche;
- j) nécessité de trouver un autre emploi en dehors du centre-ville de Montréal pour assurer la ponctualité au travail ;
- k) obligation de trouver des solutions alternatives pour assurer la ponctualité au travail et aux rendez-vous de fins de journée ;
- l) tous les frais et coûts supplémentaires encourus en raison des retards et des annulations de trains causés par la faute des défenderesses;

124. Les membres du groupe réclament aussi des dommages punitifs à la défenderesse Exo, tel qu'il sera expliqué ci-après.

RESPONSABILITÉ DES DÉFENDERESSES

- 125. Exo s'est engagé à fournir un service de train ponctuel et fiable, selon un horaire décidé par elle et publié à de nombreux endroits pour les Membres;
- 126. Selon les normes dans l'industrie et les déclarations faites par elle, elle s'était engagée à respecter une cible de 95%.
- 127. En ce sens, Exo est liée par un contrat de transport avec le demandeur et les membres du groupe;
- 128. Exo était soumise à des obligations de résultat, voire de garantie, envers les Membres du groupe et elle devait garantir la fiabilité et la ponctualité de son service. Le fait d'avoir manqué à cette obligation engage sa responsabilité.

129. Par les obligations qui lui incombent par sa loi constitutive, notamment celle de respecter des objectifs de performance et de qualité de service, ainsi que celle de s'assurer que les infrastructures et les équipements ferroviaires soient en bon état de fonctionnement, l'ARTM est elle-même aussi assujettie à une obligation de résultat;
130. Les défenderesses sont tenues de réparer le préjudice résultant du retard et des annulations de train, conformément à l'article 2034 du Code civil du Québec.
131. (...) [*paragraphe radié selon jugement du 11 décembre 2020*].
132. Sachant les usagers de train très dépendants de la fiabilité du réseau de transports sur les deux lignes de train, Exo et l'ARTM ont fait défaut de prendre les actions qui s'imposaient pour maintenir le matériel roulant et les infrastructures en bon état de fonctionnement;
133. Quant à la défenderesse ARTM, ses obligations découlent de sa loi constitutive, et elle a fait défaut de les respecter, entraînant ainsi sa responsabilité;
134. Notamment, l'ARTM elle avait le devoir de :
- a) s'assurer et prendre toutes les mesures pour que l'offre de transport réponde aux besoins de ses usagers;
 - b) prendre toutes les mesures nécessaires pour améliorer les divers services de transports, ce qui comprend le matériel roulant et les infrastructures ferroviaires;
 - c) planifier le maintien, l'amélioration, le remplacement, l'ajout, ce qui comprend l'entretien et la réparation, d'équipements et d'infrastructures de transport collectif.
135. L'ARTM a gravement manqué à ses devoirs et obligations statutaires, ce qui a nettement contribué, sinon a été à l'origine, des multiples retards et annulations de trains et difficultés vécues par le demandeur et les Membres du groupe entre novembre 2017 et mars 2018;
136. Ces fautes ont directement entraîné de nombreux préjudices et dommages aux Membres du groupe, tel que décrits ci-avant.

137. Par leur décision de ne pas renouveler le contrat d'entretien des infrastructures et du matériel roulant ferroviaire et par leur inaction face aux problèmes expérimentés par leurs usagers et Membres du groupe dont elles avaient pleinement connaissance, les défenderesses ont laissé perdurer une situation problématique, voire l'ont laissé dégénérer à un point tel que les retards et annulations de trains sont devenus chroniques et répétés, et qu'une intervention politique d'urgence a dû être provoquée;
138. Dans les circonstances du présent dossier, la responsabilité in solidum des défenderesses est recherchée.

L'INDEMNISATION PARTIELLE ACCORDÉE

139. Après avoir nié à multiples reprises sa responsabilité dans les retards et annulations subis par les Membres, la défenderesse Exo, avec l'assentiment de la défenderesse ARTM, a offert à ses usagers une compensation financière sous la forme d'une réduction de 30% sur un seul titre mensuel TRAIN ou TRAM (soit celui de juin, juillet ou août 2018) ou six titres unitaires TRAIN gratuits, le tout tel qu'il appert du communiqué du 5 avril 2018, dont copie a été communiquée par la défenderesse Exo lors du débat sur l'autorisation, et est ici communiquée comme **Pièce P-14**;
140. Selon le communiqué P-14, cette compensation partielle était offerte aux usagers ayant « *subi des désagréments en début d'année* ».
141. Cette compensation était toutefois conditionnelle à ce qu'une procédure stricte soit suivie par les usagers et Membres du groupe, et qui se décrit comme suit :
- a) Le 11 avril 2018, un coupon papier d'environ 3 po x 1 po a été distribué aux usagers dans différentes gares, à heures fixes le matin seulement, au débarquement des trains en direction de Montréal et à l'embarquement en sens inverse;
 - b) Les usagers devaient par la suite se procurer un code unique qu'ils devaient imprimer;
 - c) Dès le mois de mai 2018, ceux qui avaient encore leur coupon et code unique pouvaient se présenter dans l'un des guichets de la gare et obtenir soit la réduction de 30% ou les six billets gratuits.
 - d) Ceux qui bénéficiaient d'un abonnement annuel OPUS ou OPUS+ auprès des défenderesses pouvaient aussi l'obtenir automatiquement, mais uniquement sur la foi du coupon et code unique.
 - e) Les six (6) billets gratuits avaient une date d'expiration, devant être utilisés

avant le 31 décembre 2018.

142. Cette compensation était largement insuffisante puisqu'elle n'a pas été conçue de manière à permettre à l'ensemble des Membres du groupe de s'en prévaloir, et puisqu'elle ne couvrait pas les dommages encourus par les membres :
- a) Vu les plages horaires limitées et le fait que le coupon y donnant droit n'était disponible que le 11 avril 2018, une petite partie des Membres du groupe y ont eu accès;
 - b) Les conditions imposées pour avoir accès à cette compensation ont fait en sorte que seule une petite partie des Membres du groupe ont pu toucher cette compensation;
 - c) Cette compensation offrait une réduction de 30% sur un titre mensuel (soit l'équivalent d'environ 30\$) pour quatre (4) mois d'un service exécutable et ce, de manière continue;
 - d) Cette compensation ne couvrait aucunement tous les préjudices et les dommages subis par les Membres du groupe durant les quatre (4) mois couverts par cette demande d'action collective.

DEMANDE DE DOMMAGES PUNITIFS CONTRE EXO

143. La défenderesse Exo est assujettie à la *Loi sur la protection du consommateur* dont l'effet combiné des articles 16 et 272 lui impose d'effectuer le déplacement des Membres du groupe envisagé conformément aux termes du contrat conclu avec ces derniers et selon ses engagements;
144. En 2009, l'AMT, prédécesseure d'Exo, a fait l'objet d'un recours collectif pour une situation très similaires de retards et annulations de trains, notamment sur la ligne de trains Deux Montagnes, lequel s'est soldé par une entente de règlement hors Cour;
145. De toutes évidences, la défenderesse Exo a fait fi de cet avertissement sérieux du Tribunal et des conséquences inévitables que les usagers ont subies alors qu'elle a pris la décision de ne pas renouveler ou de ne pas entreprendre des travaux d'entretien et de réparation urgents et qu'elle a laissé la condition de son matériel roulant et de ses infrastructures se détériorer grandement;
146. Qui plus est, il a fallu l'intervention gouvernementale d'urgence et de nombreux reportages dans les différents journaux dans la grande région de Montréal pour qu'Exo prépare un plan d'action (...);
147. Par son refus d'agir qui a perduré pendant des mois, sinon des années, alors qu'elle avait une connaissance pointue de l'insatisfaction et des problèmes vécus par ses

usagers, Exo a démontré une conduite gravement insouciant et grossièrement négligente, voire intentionnelle, de ne pas respecter les obligations qui lui incombaient en vertu de son contrat de transport et en vertu de la garantie de ponctualité qui en faisait partie intégrante et dont elle s'est vantée dans le cadre de ses déclarations publiques;

148. La décision répétée quotidiennement par la défenderesse Exo, entre le 1^{er} novembre 2017 et le 28 février 2018 notamment, d'ignorer et de contrevenir à ses obligations contractuelles envers le demandeur et les Membres du groupe en laissant les problèmes susmentionnés perdurer jour après jour, démontre une violation claire et intentionnelle de la *Loi sur la protection du consommateur*;
149. Il s'agit d'une violation continue et délibérée et la défenderesse Exo ne pouvait ignorer que ce faisant, elle portait préjudice à un grand nombre des usagers et Membres du groupe;
150. En outre, rien n'indique que les plaintes des utilisateurs aient été considérées par la défenderesse Exo et que cette dernière ait apporté une amélioration du service ou de l'entretien du matériel roulant et de l'infrastructure au cours de la période en question, ni qu'elle ait pris les mesures correctives nécessaires pour remédier aux problèmes dont se plaignaient ses utilisateurs;
151. Bien au contraire, au cours des deux derniers mois de 2018, les problèmes allégués dans le cadre de ce recours se sont considérablement intensifiés, tel qu'il apparaît clairement de partie des reportages compilés à l'époque (Pièce P-7);
152. Avec égards, tant la violation intentionnelle de la *Loi sur la protection du consommateur* par la défenderesse Exo que son défaut manifeste de prendre des mesures correctives immédiates et de remédier aux difficultés notoires ainsi soulevées doivent être considérés comme des facteurs aggravants qui justifient l'octroi de dommages-intérêts punitifs plus substantiels aux Membres du groupe, dont le demandeur;
153. Qui plus est, ayant fait le choix de donner des explications erronées à ses usagers et Membres du groupe quant à la cause principale du service déficient et des dysfonctionnements de son matériel roulant et de ses infrastructures, en blâmant l'hiver alors qu'elle ne pouvait ignorer, voire qu'elle était pleinement au courant, que la cause de tous ces dysfonctionnements était directement liée à la décision prise par elle de ne pas renouveler le contrat d'entretien de ses infrastructures et matériel roulant, la défenderesse EXO a pris la décision de tromper ses usagers et Membres du groupe;
154. Un tel comportement est à la fois moralement et fondamentalement répréhensible, et justifie aussi qu'elle soit condamnée à payer des dommages-intérêts punitifs aux Membres du groupe, dont le demandeur;

155. Les agissements de la défenderesse Exo afin de se soustraire à ses obligations sont délibérées et démontrent une négligence sérieuse et une indifférence totale pour les droits des usagers et Membres du groupe et quant aux conséquences inévitables qu'auraient leurs décisions sur ces derniers alors qu'elles étaient plus que prévisibles;
156. Les usagers sont donc en droit de réclamer des dommages punitifs de l'ordre de 300,00 \$ par usager contre la défenderesse Exo;

LES QUESTIONS COMMUNES

157. Les réclamations du demandeur et des Membres du groupe sont fondées sur des faits similaires, sinon sur les mêmes faits;
158. Chaque Membre du groupe a acheté un titre auprès des défenderesses afin d'utiliser les trains de banlieue des lignes Deux Montagnes et Mascouche entre le 1^{er} novembre 2017 et le 28 février 2018, inclusivement;
159. Chaque Membre du groupe a vécu les retards et les annulations des trains des lignes de Deux-Montagnes et Mascouche durant la période visée, tous découlant de la faute des défenderesses, ainsi que tous ou partie des inconvénients et dommages y découlant;
160. Tous les Membres du groupe ont subi des dommages moraux variant d'une profonde frustration à l'anxiété et de l'inconfort majeur durant les longues attentes sur les quais extérieurs et intérieur, ainsi que dans les wagons surpeuplés dans les voitures MR90 notamment, avec tous les inconvénients qui en découlent;
161. Tous les Membres du groupe étaient en droit de s'attendre à recevoir un service fiable, efficace et ponctuel, selon les horaires affichés, distribués et publiés par les défenderesses;
162. Tous les Membres du groupe ont payé pour des services qu'ils n'ont pas reçus ou qu'ils n'ont pas reçu intégralement, selon les termes du contrat de transport et la garantie de ponctualité qui y était attachée;
163. La présente demande pour intenter une action collective présente des questions de droit et de fait identiques, similaires et connexes;

164. Les principales questions communes devant être traitées collectivement sont les suivantes :

a) Exo et l'ARTM ont-elles contrevenu à leurs obligations de fournir, entre le 1^{er} novembre 2017 et le 28 février 2018, un service fiable et ponctuel aux usagers des lignes Deux-Montagnes et Mascouche ?

(a) Did Exo and ARTM breach their obligations in between November 1st, 2017 and February 28th, 2018, to provide reliable and punctual service to the users of the Deux-Montagnes and Mascouche train lines?

b) Les membres du groupe ont-ils droit à des dommages-intérêts compensatoires et, quant à Exo seulement, à des dommages punitifs ?

(b) Are the members of the class entitled to compensatory damages and, with regard to Exo only, to punitive damages?

c) Si les membres ont droit à des dommages punitifs, quel en est le montant payable par Exo ?

(c) if the members are entitled to punitive damages, what is the amount of same payable by Exo?

DOMMAGES RÉCLAMÉS

165. En considération de ce qui précède, le demandeur demande au Tribunal de condamner les défenderesses, conjointement et *in solidum*, à rembourser à chacun des Membres du groupe l'équivalent de 50% du prix des titres de transport payés pour un service déficient ou une annulation de service du 1^{er} novembre 2017 au 28 février 2018 inclusivement, selon le tableau suivant :

Méthode 1 – Recettes divulguées par ARTM pour 2017 et 2018, avec 50% de réduction

Mois	DM			MA		
	Recettes mensuelles (\$)	Taux de compensation (%)	Dommages (\$)	Recettes mensuelles (\$)	Taux de compensation (%)	Dommages (\$)
	<i>a</i>	<i>b</i>	<i>c=a*b</i>	<i>d</i>	<i>e</i>	<i>f=d+e</i>
	<i>Cédule 3</i>	<i>Note 1</i>		<i>Cédule 4</i>	<i>Note 1</i>	
Nov. 2017	2 123 262	50%	1 061 631	710 462	50%	355 231
Déc. 2017	1 942 834	50%	971 417	648 403	50%	324 201
Janv. 2018	1 939 033	50%	969 516	690 145	50%	345 073
Févr. 2018	1 943 570	50%	971 785	690 120	50%	345 060
Total	7 948 700		C 3 974 350	2 739 130		F 1 369 565
Méthode 1 - Total des dommages - Lignes DM et MA						C+F 5 343 915
% des recettes de la Période des dommages						50,00%

Ces calculs provenant du rapport préparé par Forvis Mazars Conseils inc. du 28 mars 2025, dont copie a été notifiée le 31 mars 2025 aux défenderesses conformément à l'ordonnance rendue le 4 février 2025, communiqué comme Pièce P-56;

Alternativement : le demandeur propose une méthode d'évaluation fondée sur le nombre de jours affectés durant l'heure ou les heures de pointe pendant la période visée et pour les deux lignes de trains, tel que suit :

Méthode 2 – calcul des dommages selon le pourcentage de jours de semaine affectés par les retards visés du 1^{er} novembre 2017 au 28 février 2018

Mois	DM			MA		
	Recettes mensuelles (\$)	Taux de compensation (% jours affectés*)	Dommages (\$)	Recettes mensuelles (\$)	Taux de compensation (% jours affectés*)	Dommages (\$)
	<i>a</i>	<i>b</i>	<i>c=a*b</i>	<i>d</i>	<i>e</i>	<i>f=d+e</i>
	<i>Cédule 3</i>	<i>Cédule 6</i>		<i>Cédule 4</i>	<i>Cédule 7</i>	
Nov. 2017	2 123 262	31,82%	675 584	710 462	36,36%	258 350
Déc. 2017	1 942 834	36,84%	715 781	648 403	52,63%	341 265
Janv. 2018	1 939 033	90,48%	1 754 363	690 145	90,48%	624 417
Févr. 2018	1 943 570	95,00%	1 846 392	690 120	55,00%	379 566
Total	7 948 700		C 4 992 119	2 739 130		F 1 603 598
Méthode 2 - Total des dommages - Lignes DM et MA						C+F 6 595 717
<i>% des recettes de la Période des dommages</i>						<i>61,71%</i>

ce dernier chiffre étant plus élevé puisque plus de la moitié des journées dans chacun des mois visés ont été affectées par des perturbations de service;

Ces calculs (Méthode 2) provenant du rapport préparé par Forvis Mazars Conseils inc. du 28 mars 2025, copie ayant été notifiée le 31 mars 2025 aux défenderesses conformément à l'ordonnance du 4 février 2025, (Pièce P-56);

- 165.1 À ces chiffres, et sans aucune admission quant à la suffisance de cette indemnité partielle, le Tribunal devrait tenir compte de la réduction théorique de 30% et ce sur un seul mois, et uniquement pour le petit nombre de membres qui auraient réussi à l'obtenir en dépit de la procédure complexe imposée par les défenderesses, la valeur monétaire de cette indemnisation partielle n'ayant toujours pas été comptabilisée ou calculée par les défenderesses;
166. En plus de ce qui précède, le demandeur réclame pour chacun des Membres du groupe, quel que soit le titre choisi par eux, une somme additionnelle à parfaire de 100 \$ par mois en dédommagement de tous les frais additionnels ayant été encourus par ces derniers, sous réserve du droit de chacun des Membres du groupe de présenter, sur une base individuelle lors de l'évaluation du quantum, la preuve d'un préjudice particulier plus considérable auquel le Membre aura droit sur preuve jugée suffisante;

167. (...)

Recouvrement collectif

168. (...) En se fondant uniquement sur les chiffres fournis par Exo, le demandeur estime le nombre d'usagers moyens pour la période visée par cette action collective à :

- 15 487 pour la ligne Deux Montagnes
- 3 855 pour la ligne de train Mascouche;

169. Avec les informations détenues par les défenderesses au sujet des Membres du groupe, le Tribunal sera en mesure de déterminer de façon suffisamment précise le montant total des réclamations et ainsi ordonner le recouvrement de manière collective ou individuelle, selon le cas;

LES CONCLUSIONS RECHERCHÉES

170. Le jugement autorisant le présent recours a identifié les conclusions communes recherchées par la présente action collective comme suit :

DÉCLARER que les défenderesses ont contrevenu à leurs obligations de fournir un service fiable et ponctuel aux usagers des lignes Deux-Montagnes et Mascouche ;

DECLARE that the defendants contravened their obligations to provide reliable and punctual service to the users of the Deux-Montagnes and Mascouche train lines;

CONDAMNER les défenderesses à payer des dommages-intérêts compensatoires aux membres du groupe ;

CONDEMN the defendants to pay compensatory damages to the members of the class;

CONDAMNER Exo à payer des dommages punitifs de l'ordre de 300\$ pour chacun des membres du groupe, ou pour tout montant que le Tribunal jugera raisonnable ;

CONDEMN in addition Exo to pay punitive damages amounting to \$300 per member of the class, or any amount that the Court deems reasonable;

Quant aux dommages-intérêts compensatoires, DÉTERMINER s'ils peuvent bénéficier d'un recouvrement collectif et, en tel cas, FIXER le montant de tel recouvrement collectif ;

Concerning the compensatory damages, DETERMINE whether they can benefit from collective recovery and if so, SET the amount of said collective recovery; and in the negative,

à défaut,

DÉTERMINER les modalités de recouvrement individuel ;

SPECIFY the modalities of individual recovery;

CONDAMNER les défenderesses à payer l'intérêt légal et l'indemnité additionnelle de l'article 1619 C.c.Q. à partir de la date de la demande d'autorisation initiale ;

CONDEMN the defendants to pay legal interest and the additional indemnity of Article 1619 C.C.Q., running from the date of the initial application for authorization;

CONDAMNER les défenderesses aux frais de justice, incluant tous les frais d'expertise à quelque étape de l'action collective ;

CONDEMN the defendants to pay legal costs, including all expert fees at any stage of the class action;

171. Toute la cause d'action a pris naissance dans le district judiciaire de Montréal.

172. Vu les différents décrets et arrêtés édictés par le gouvernement du Québec pour contrer la propagation de la Covid19 et la suspension des délais judiciaires qui en a ainsi résulté, la présente action collective est intentée dans les délais;

173. La présente demande introductive d'instance est bien fondée en faits et en droit.

POUR CES MOTIFS, PLAISE AU TRIBUNAL DE :

ACCUEILLIR la présente Demande introductive d'instance modifiée no.3 d'une action collective ;

DÉCLARER que les Défenderesses ont contrevenu à leurs obligations de fournir un service fiable et ponctuel aux usagers des lignes Deux-Montagnes et Mascouche ;

DÉCLARER que les Défenderesses étaient soumises à une obligation de résultat de fournir un service fiable et ponctuel aux usagers des lignes Deux-Montagnes et Mascouche, durant les mois de novembre 2017, décembre 2017, janvier 2018 et février 2018 ;

CONDAMNER conjointement et *in solidum* les Défenderesses à payer des dommages-intérêts compensatoires au demandeur Spiros Konstas ainsi qu'à chacun des membres du groupe, plus les intérêts légaux et l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 C.c.Q. à compter du 18 juillet 2018 en ce qui concerne la défenderesse Exo et du 27 mars 2019, en ce qui concerne la défenderesse ARTM, dommages-intérêts que le demandeur estime comme suit, *sauf à parfaire* :

Méthode 1 – Recettes divulguées par ARTM pour 2017 et 2018, avec 50% de réduction

Mois	DM			MA		
	Recettes mensuelles (\$)	Taux de compensation (%)	Dommages (\$)	Recettes mensuelles (\$)	Taux de compensation (%)	Dommages (\$)
	<i>a</i>	<i>b</i>	<i>c=a*b</i>	<i>d</i>	<i>e</i>	<i>f=d+e</i>
	<i>Cédule 3</i>	<i>Note 1</i>		<i>Cédule 4</i>	<i>Note 1</i>	
Nov. 2017	2 123 262	50%	1 061 631	710 462	50%	355 231
Déc. 2017	1 942 834	50%	971 417	648 403	50%	324 201
Janv. 2018	1 939 033	50%	969 516	690 145	50%	345 073
Févr. 2018	1 943 570	50%	971 785	690 120	50%	345 060
Total	7 948 700		C 3 974 350	2 739 130		F 1 369 565
Méthode 1 - Total des dommages - Lignes DM et MA						C+F 5 343 915
% des recettes de la Période des dommages						50,00%

Alternativement :

Méthode 2 – calcul des dommages selon le pourcentage de jours de semaine affectés par les retards visés du 1^{er} novembre 2017 au 28 février 2018

Mois	DM			MA		
	Recettes mensuelles (\$)	Taux de compensation (% jours affectés*)	Dommages (\$)	Recettes mensuelles (\$)	Taux de compensation (% jours affectés*)	Dommages (\$)
	<i>a</i>	<i>b</i>	<i>c=a*b</i>	<i>d</i>	<i>e</i>	<i>f=d+e</i>
	<i>Cédule 3</i>	<i>Cédule 6</i>		<i>Cédule 4</i>	<i>Cédule 7</i>	
Nov. 2017	2 123 262	31,82%	675 584	710 462	36,36%	258 350
Déc. 2017	1 942 834	36,84%	715 781	648 403	52,63%	341 265
Janv. 2018	1 939 033	90,48%	1 754 363	690 145	90,48%	624 417
Févr. 2018	1 943 570	95,00%	1 846 392	690 120	55,00%	379 566
Total	7 948 700		C 4 992 119	2 739 130		F 1 603 598
Méthode 2 - Total des dommages - Lignes DM et MA						C+F 6 595 717
% des recettes de la Période des dommages						61,71%

En soustrayant, dans les cas qui l'autorisent, la réduction de 30%, et ce sur un seul mois, qui aurait été accordée par les défenderesses à un petit nombre de membres du groupe, la valeur monétaire de cette indemnisation partielle n'ayant toujours pas été comptabilisée ou calculée par les défenderesses;

DÉCLARER que la nature de la violation par les défenderesses de leurs obligations envers les membres du groupe permet l'allocation des dommages moraux ainsi demandés;

CONDAMNER conjointement et *in solidum* les Défenderesses à payer des dommages-intérêts compensatoires non pécuniaires de l'ordre de 100\$ par mois pour chacun des membres du groupe, plus les intérêts légaux et l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 C.c.Q. à compter du 18 juillet 2018 en ce qui concerne la défenderesse Exo et du 27 mars 2019 ;

(...)

CONDAMNER la défenderesse Exo à payer des dommages punitifs de l'ordre de 300\$ pour chacun des membres du groupe ;

DÉTERMINER le montant des dommages-intérêts auxquels les membres du groupe ont droit sur une base collective et **CONDAMNER** les défendeurs à payer ces montants sur une base collective ou, alternativement :

DÉCLARER que les sommes à payer, ainsi que les dommages subis par les membres du groupe, ont été subis sur une base individuelle (...) et **ORDONNER** que les réclamations individuelles des membres soit l'objet d'un recouvrement individuel en conformité avec les articles 599 à 601 C.p.c. ;

CONDAMNER les défendeurs à payer à Monsieur Konstas et aux membres du groupe les sommes susmentionnées avec les intérêts au taux légal ainsi que l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 du *Code civil du Québec* ;

ORDONNER aux défenderesses d'établir et de verser à l'administrateur qui sera désigné pour traiter les réclamations du groupe un fonds de 21,5 Millions \$ devant être versé en paiement des montants de dommages compensatoires pécuniaires et non pécuniaires aux membres du groupe selon la détermination à être effectué sur la pluralité des recouvrements individuels anticipés ainsi que les frais d'administration et les frais judiciaires et extrajudiciaires du recours, et tous autres frais inhérents à la présente action collective;

ORDONNER à l'administrateur de faire une détermination de chaque réclamation quant à sa recevabilité et quant à la quantification du quantum admissible selon le type de titre acheté par chaque membre du groupe durant la période visée;

CONDAMNER les défendeurs à payer à Monsieur Konstas et aux membres du groupe les sommes susmentionnées avec les intérêts au taux légal ainsi que l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 du *Code civil du Québec* ;

PRONONCER toute autre ordonnance ou directive pour la bonne administration du recouvrement individuel et pour toute autre mesure nécessaire dans l'intérêt de la justice;

LE TOUT, avec tous les frais de justice contre les défenderesses, incluant tous les

frais d'expertise, tous les frais de publication des avis aux membres du groupe, tous les frais d'administration d'un plan de distribution de recouvrement et de distribution de cette action collective et tous les autres frais à quelque étape de l'action collective ;

Montréal, le 23 avril 2025

Nelson Champagne

NELSON CHAMPAGNE
Marie Helene DESAUNETTES

Windsor Station
1100 Ave des Canadiens-de-Montréal
9th Floor
Montreal, Quebec
H3B 2S2
Tel: 514-843-4855
Fax: 514-843-8440

Email: mhdesaunettes@ncc-lex.com

Calex Legal Inc.

CALEX LEGAL INC.
Me Jean-Philippe CARON
Me Gabriel BOIS

1625 Rue Sainte-Catherine Ouest
3^{ème} étage
Montréal, Québec, H3H 1L8
Tel: 514-548-3023
Fax: 514-846-8844

Email: jpc@calex.legal
gb@calex.legal

No : **500-06-000937-181**
Court : Chambre des Actions Collectives
COUR SUPÉRIEUR
District : MONTREAL

SPIROS KONSTAS
Demandeur

- contre -

RÉSEAU DE TRANSPORT MÉTROPOLITAIN,
faisant affaires sous le nom d'affaires EXO

-et-

AUTORITÉ RÉGIONALE DE TRANSPORT
MÉTROPOLITAIN

Défendeurs

**DEMANDE INTRODUCTIVE D'INSTANCE
MODIFIÉE NO.3 D'UNE ACTION COLLECTIVE
(1^{er} mai 2025)**

**Marie Helene Desaunettes
NELSON CHAMPAGNE**
1100 Ave des Canadiens-de-Montréal
9^e étage, Montréal (Québec) H3B 2S2
Tél.: 514-843-4855
Fax: 514-843-8440
mhdesaunettes@ncc-lex.com
Code : BN0456