

C A N A D A

**PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE MONTRÉAL**

N° : 500-06-000845-178

C O U R S U P É R I E U R E
(Actions collectives)

DANIEL MACDUFF

Demandeur

c.

VACANCES SUNWING INC.

et

LIGNES AÉRIENNES SUNWING INC.

et

ZURICH INSURANCE COMPANY LTD

Défenderesses

**ASSOCIATION DES AGENTS DE
VOYAGES DU QUÉBEC**

Intervenante

et

**FONDS D'AIDE AUX ACTIONS
COLLECTIVES**

Mise-en-cause

AVIS DE GESTION – ENTENTE DE RÈGLEMENT

(Arts. 158 C.p.c.)

**À L'HONORABLE LUKASZ GRANOSIK, J.C.S., LA PARTIE DEMANDERESSE
EXPOSE RESPECTUEUSEMENT CE QUI SUIT :**

1. Malgré les ordonnances de la Cour du 2 mars 2023 approuvant le règlement et du 31 octobre 2023 approuvant les avis et ordonnant à Sunwing de fournir un accès complet au site web de règlement et de fournir le processus de vérification, Sunwing fait montre d'un manque de diligence important, répondant aux demandes dans des

délais hautement déraisonnables, et ce au détriment des membres qui attendent toujours pour pouvoir bénéficier du règlement ;

2. Après avoir reçu des captures d'écran seulement du site web, (ce qui est loin d'un « accès complet », en fait ce n'est pas un « accès » sous n'importe quelle définition du mot accès) il s'avère que les parties sont dans une impasse car d'après ces captures d'écran le processus de réclamation pour les membres envisagé par Sunwing est à la fois inutilement complexe et pénible en plus d'être complètement à l'opposé du processus simple négocié entre les parties et approuvé par la Cour ;
3. Dans les derniers jours les procureurs de la partie demanderesse ont enfin reçu un accès au site web pour des démonstrations, mais deux problèmes majeurs subsistent :
 - i) Sunwing s'entête à renverser le processus d'inscription sur le site web en question, lequel processus est crucial pour que les membres bénéficient en grand nombre du règlement, ce qui est un objectif partagé tant par le Tribunal, que par la demande et les membres. En vérité, Sunwing exige un processus par lequel les membres doivent créer un compte (nom d'utilisateur) et un mot de passe. Or l'entente dont le respect est pourtant ordonné prévoit le contraire, c'est Sunwing qui envoie le code d'utilisateur et le mot de passe aux membres.

Le 19 janvier 2024, les procureurs en demande expliquaient cette demande de changement exigée aux représentants de Sunwing, laquelle fut réitérée par la suite :

“The settlement agreement is clear that the registration does not involve claimants creating a user account or password, which is what Sunwing is supposed to do **after** its verification. By the same token, the agreement also makes clear that the claimant simply registers and then Sunwing does its verification. The screenshots suggest that the verification process has been offloaded to the claimants themselves (i.e., self-serve verification). While this may reduce the administration costs for Sunwing, the multiple steps greatly increases the risk of confusion for claimants and consequently reduces the claims rate. This is also contrary to the text of the Court's October Order providing that there would be a list of persons that registered, and then a list of those that were approved after verification:”

- ii) Pour les membres réclamants qui échouent suite à l'inscription à être reconnu par Sunwing, un formulaire manuel doit être complété. Dans ce formulaire diverses questions supplémentaires sont posées, lesquels peuvent être légitimes pour identifier le membre, bien que la demande n'ait pas de contrôle à ce stade par rapport à si le “robot” de Sunwing va reconnaître adéquatement ou non les membres, mais si on présume que oui, dans le formulaire manuel, on demande le “booking number” du membre. Or il est très peu probable que les membres vont avoir cette information en main. D'autant plus qu'une personne reçoit souvent plusieurs booking numbers en voyage, celui de l'agence de voyage, de la ligne aérienne, le numéro de billets, etc. Cette case pourrait rester, mais il faudrait la rendre non-obligatoire et indiquer que la

réponse est non-obligatoire sur le formulaire pour les réclamants non reconnus automatiquement. Cette demande a déjà été formulée à Sunwing.

4. L'intervention du tribunal est nécessaire pour faire avancer le règlement dans un horizon temporel raisonnable, Sunwing ne semblant pas du tout prioriser la mise en œuvre du règlement, les suivis et retours étant effectués au compte-goutte et dans un horizon temporel élargi, sans aucune justification valable.
5. Il n'a jamais été prévu que des difficultés aussi substantielles surviendraient dans l'application de l'entente. De l'avis de la demande, c'est Sunwing qui complique ici les choses, notamment en ne suivant par la lettre et l'esprit de l'entente relativement au processus d'inscription à la clause 5(3) g de l'entente. Or on sait qu'en matière de réclamations dans ce genre de règlement le processus est crucial et que toute embûche tend à décourager les réclamants d'agir, dont plusieurs sont des personnes du troisième âge ;
6. Le débat qui se poursuit pour implanter un processus fiable et sans difficultés pour les membres est dans l'intérêt du groupe et est soutenu par les avocats en demande ;
7. Le groupe a presque 1 millions de membres, donc les questions d'accès au règlement selon l'entente touchent potentiellement beaucoup de québécois voyageurs.
8. La Cour a explicitement gardé juridiction au paragraphe 48 de son plus récent jugement pour trancher ce genre de différend et cette partie du jugement ne fait pas l'objet d'un appel;
9. La présente démarche est justifiée tant pour que l'entente soit implantée selon son accord entre les parties (clause 5 (3) g) que selon les principes édictés par le Tribunal afin que l'inscription au site web soit simplifiée¹, que selon le principe général par lequel le plus grand nombre de membres possibles devaient pouvoir s'inscrire au site web et en tirer les bénéfices prévus.

Montréal, le 8 mars 2024

Champlain avocats

CHAMPLAIN AVOCATS
Procureurs du demandeur

¹ MacDuff c. Vacances Sunwing inc., 2023 QCCS 4125 (CanLII), par. 48

AVIS DE PRÉSENTATION

À: Me Éric Préfontaine
Me Jessica Harding
Me Quentin Montpetit
Osler, Hoskin & Harcourt S.E.N.C.R.L./s.r.l.
1000 De La Gauchetière Street West
Suite 2100
Montréal, Québec, Canada H3B 4W5

Procureurs des Défenderesses Sunwing

Me Jo-Anne Demers
Clyde & Co
630 René-Lévesque Blvd W Suite 1700, Montreal, Quebec H3B 1S6

Procureurs de : ZURICH INSURANCE COMPANY LTD.

Me Nathalie Guilbert
Fonds d'aide aux actions collectives
1 rue Notre-Dame Est, bureau 10.30
Montréal (Québec)
H2Y 1B6

Procureurs du mis en cause

Me Daniel Guay
Azran & Associés
222 boulevard Saint-Laurent
Bureau 202
Montréal QC H2Y 2Y3

Procureurs de l'intervenante Association des agents de voyage du Québec

PRENEZ AVIS que le présent avis de gestion sera présenté devant l'honorable juge Lukasz Granosik, J.C.S., selon les disponibilités de la Cour.

Montréal, le 8 mars 2024

Champlain avocats

CHAMPLAIN AVOCATS
Procureurs du demandeur

**COUR SUPÉRIEURE
(Actions collectives)
DISTRICT DE MONTRÉAL**

DANIEL MACDUFF,

Demandeur

c.

VACANCES SUNWING INC.,

et

LIGNES AÉRIENNES SUNWING INC.

et

ZURICH INSURANCE COMPANY LTD.

Défenderesses

**ASSOCIATION DES AGENTS DE
VOYAGES DU QUÉBEC**

Intervenante

**FONDS D'AIDE AUX ACTIONS
COLLECTIVES**

Mise en cause

**AVIS DE GESTION – ENTENTE DE
RÈGLEMENT**
(ARTS. 158 C.P.C.)

ORIGINAL

CHAMPLAIN AVOCATS
1434 rue Sainte-Catherine O., Suite 200
Montréal, QC, H3G 1R4
Tél. : (514) 944-7344
Télec. : (514) 800-2286
spaquettelaw@gmail.com

APOCM0