

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE MONTRÉAL
No : 500-06-001183-223

(CHAMBRE DES ACTIONS COLLECTIVES)
COUR SUPERIEURE

ELISABETH MAINVILLE, domiciliée et résidant au 187, rue Marie-Rose, dans la ville de Salaberry-de-Valleyfield et le district de Beauharnois, province de Québec, J6T 2M7, Canada,

demanderesse

c.

NORDIA INC., personne morale, constituée en vertu de *Loi canadienne sur les sociétés par actions*, ayant son siège social au 81, rue Bay, bureau 4510, dans la ville de Toronto, province de l'Ontario, M5K1A1, Canada, ayant son domicile élu au Québec au 1501 avenue McGill College, 26^e étage, dans la ville et le district de Montréal, province de Québec, H3A 3N9, Canada,

défenderesse

**DEMANDE INTRODUCTIVE D'INSTANCE
EN ACTION COLLECTIVE MODIFIÉE ET PRÉCISÉE
(Art. 583 C.p.c.)**

AU SOUTIEN DE LEUR ACTION COLLECTIVE, LA DEMANDERESSE ET LE GROUPE, PAR L'ENTREMISE DE LEURS PROCUREURS, ALLÈGUENT CE QUI SUIT:

LES MEMBRES DU GROUPE DE L'ACTION COLLECTIVE

1. Le 18 mars 2024, l'honorable juge Lukasz Granosik a accueilli la demande pour autorisation d'exercer une action collective d'un membre Pierre Madden contre la défenderesse et lui a attribué le statut de représentant pour le groupe de personnes ci-après décrit :

« Tous les salarié(e)s ou ex-salarié(e)s de la défenderesse au Québec rémunérés sur une base horaire, à l'exception des cadres et des employés syndiqués, qui ont travaillé des heures supplémentaires et/ou lors de congés fériés et qui présentent une réclamation :

- a) Selon leur contrat de travail;
- b) Subsidiairement, selon la Loi sur les normes du travail, postérieurement au 25 avril 2021.»

(Ci-après désigné « le groupe »)

- 2. Le tribunal a autorisé une action collective en responsabilité contractuelle et légale;
- 3. De plus, le tribunal a identifié comme suit les principales questions de faits et de droit qui seront traitées collectivement :

- a) Est-ce que les contrats de travail des membres prévoient le salaire horaire habituel qui inclut les « primes »?
- b) Les « primes » indiquées au contrat d'embauche font-elles partie du salaire horaire habituel au sens de chacun des contrats de travail et, subsidiairement, à l'égard des lois québécoises applicables en la matière?
- c) Est-ce que chacun des contrats de travail des membres prévoit que le paiement des heures supplémentaires et les heures de travail exécutées durant des congés fériés se fait à compter de toute heure excédant le quart de travail quotidien établi par la défenderesse?
- d) Est-ce qu'en vertu des contrats de travail des membres, la défenderesse se doit de payer toute heure supplémentaire travaillée au-delà du quart de travail quotidien et toute heure travaillée durant les congés fériés en majorant le salaire horaire habituel de cinquante pourcent (50%)?
- e) Si oui, les membres ont-ils droit au paiement de la majoration du salaire horaire habituel de cinquante pourcent (50%) des heures supplémentaires travaillées au-delà des périodes prévues par chacune des lois québécoises applicables?
- f) De plus, les membres ont-ils droit au paiement de la majoration de cinquante pourcent (50%) du travail effectué lors des congés fériés prévus par les lois québécoises applicables?
- g) Est-ce que les membres du groupe ont travaillé des heures supplémentaires et/ou durant des congés fériés au sens de leurs contrats de travail et/ou au sens des lois québécoises applicables à de tels contrats?
- h) Est-ce le salaire horaire habituel des membres inclut les prétendues « primes » au sens de leurs contrats de travail ou au sens de la législation applicable à de tels contrats?

- i) Lorsque du travail en temps supplémentaire est exécuté, ou lorsqu'il est exécuté lors d'un congé férié, la défenderesse est-elle justifiée de payer la majoration de cinquante pourcent (50 %) sans tenir compte des « primes »?
- j) Peut-on ordonner le recouvrement collectif de la réclamation des membres?

LA DEMANDERESSE

- 4. Ledit membre Pierre Madden était jusqu'au 15 juin 2023 un salarié non syndiqué québécois au sens de l'article 1, paragraphe 10 de la *Loi sur les normes du travail, chapitre N-1.1*, au sein de la défenderesse, le tout tel qu'il appert de son contrat d'embauche, produit au soutien des présentes sous la **cote P-1**. À la suite du décès dudit Pierre Madden, la demanderesse a été substituée à celui-ci par jugement rendu le 29 avril 2026. Elle était salariée de la défenderesse jusqu'en mai 2025, tel qu'il appert de son contrat d'embauche tel qu'il a été communiqué à la demanderesse, produit au soutien des présentes sous la **cote P-1.1**;

LA DÉFENDERESSE

- 5. La défenderesse est une personne morale dûment constituée le 26 avril 1999 en société par actions en vertu de la *Loi canadienne sur les sociétés par actions* et offre des services aux entreprises à travers ses centres d'appels, tel qu'il appert de l'état de renseignements du Registre des entreprises du Québec ainsi que de l'information concernant les sociétés de régime fédéral de Corporations Canada, produits en liasse au soutien des présentes sous la **cote P-2**;
- 6. La défenderesse est « Le fournisseur de solutions de service à la clientèle le plus important au Canada », grâce à ses centres d'appels présents à travers le Canada, au Québec, en Colombie-Britannique, au Nouveau-Brunswick et en Ontario. Elle se décrit comme « un employeur hors pair », tel qu'il appert d'un extrait de son site internet, produit au soutien des présentes sous la **cote P-3**;
- 7. Les plus importants clients de la défenderesse sont l'entreprise de télécommunication Bell, qui lui donne en contrat de sous-traitance une part importante de son service à la clientèle, et Postes Canada;

LA POLITIQUE INTERNE DE LA DÉFENDERESSE

- 8. La défenderesse exige de façon permanente auprès de ses employés de rester en ligne avec les clients de Bell aussi longtemps que la conversation avec le client l'exige, même si le demandeur ou les autres membres ont déjà terminé leur nombre d'heures de travail à effectuer dans la journée;

9. De façon fréquente, cette exigence de la défenderesse a pour conséquence de prolonger la durée quotidienne de travail des membres au-delà de leur durée prévue de travail dans leur emploi du temps;
10. Ainsi, ce temps supplémentaire est effectué à la pleine connaissance de la défenderesse;
11. La défenderesse a par ailleurs établi un protocole précis constituant un système de contrôle des heures supplémentaires que chaque employé est tenu de respecter sous peine de se voir privé d'être payé pour ses heures supplémentaires effectuées;
12. À l'instar de la demanderesse, les membres du groupe doivent ou devaient donc, à chaque quart de travail, se connecter au réseau de la défenderesse par l'entremise de ses serveurs informatiques distants et entrer eux-mêmes, à la fin de leur journée de travail, leurs nombres d'heures supplémentaires dans l'outil informatique indiqué par la défenderesse;
13. Les outils informatiques mis en place par la défenderesse lui permettent de contrôler le temps de travail effectif de chaque membre du groupe, dont elle conserve la maîtrise de façon permanente et ce, notamment aux fins de contrôler le nombre d'heures supplémentaires effectuées quotidiennement par ses employés;
14. Seuls les supérieurs immédiats des membres du groupe sont habilités à modifier les captures automatiques du temps de chacun des salariés chaque jour, permettant un contrôle de fait sur les heures supplémentaires travaillées et payées;
15. Du fait de cette politique et ses directives internes, la défenderesse impose aux membres de manière continue et sur une base régulière d'effectuer des heures supplémentaires et de travailler durant certains congés fériés.

LA SITUATION INDIVIDUELLE DU MEMBRE PIERRE MADDEN COMMUNE AUX AUTRES MEMBRES

16. Le membre Pierre Madden a été embauché par la défenderesse à compter du 30 novembre 2020, en tant que « représentant en centre d'appels » à temps plein pour un salaire horaire de 21,75\$ par heure, tel qu'il appert du contrat d'embauche P-1;
17. Au moment de son embauche, les ressources humaines de la défenderesse lui avaient indiqué qu'il était affecté exclusivement au service de la clientèle de Bell;
18. Aussi, le contrat d'embauche du membre Pierre Madden comportait un salaire

horaire de 21,75\$ lequel était constitué des éléments suivants : une prétendue « prime » au montant de 4,25\$, qui était inclus dans son salaire horaire habituel, ainsi qu'une deuxième prétendue « prime » de bilinguisme de 1,00\$ également incluse dans son salaire horaire habituel;

19. Lors de la rencontre visant son embauche, la défenderesse a clairement indiqué oralement au membre Pierre Madden que son taux horaire était de 21,75 \$ et que tout travail supplémentaire aux heures quotidiennes travaillées au-delà des heures planifiées par l'employeur était payé avec la majoration prévue par la loi;
20. Depuis son embauche au sein de la défenderesse, le membre Pierre Madden recevait à chaque mois de son supérieur hiérarchique un emploi du temps détaillé de son horaire de travail à venir, qu'il était tenu de respecter;
21. Depuis son embauche au sein de la défenderesse, le membre Pierre Madden a servi exclusivement la clientèle de Bell dans le cadre de ses tâches quotidiennes liées à son emploi;
22. Après plusieurs mois de travail pour le compte de la défenderesse, le membre Pierre Madden a constaté que, dans les faits, son salaire horaire habituel payé était de 21,75\$, incluant la prétendue « prime » et la prétendue « prime de bilinguisme »;
23. De plus, l'employeur versait des primes au rendement à ses employés. De telles primes d'objectifs versées par la défenderesse furent toutes payées en raison du taux horaire habituel, lequel incluait la prétendue « prime » et la prétendue « prime de bilinguisme »;
24. Le membre Pierre Madden a effectué durant les périodes pertinentes des heures supplémentaires et a travaillé durant des congés fériés;
25. Or, contrairement à ses engagements contractuels, la défenderesse a payé les heures supplémentaires du membre Pierre Madden selon un taux horaire de 24,75\$ alors qu'elle eut dû payer un taux à temps et demi, soit 32.62 \$, le tout tel qu'il appert de copies des bulletins de paie du membre Pierre Madden de novembre 2020 à juin 2023, produites en liasse au soutien des présentes sous la **cote P-4**. Les copies des bulletins de paie de la demanderesse établissant les mêmes faits pour elle, dont les composantes du salaire, l'indication d'une prime factice comme constituante du salaire habituel, du travail supplémentaire effectué, le défaut de paiement complet du travail supplémentaire sont produites en liasse au soutien des présentes sous la **cote P-4.1**;
26. Après vérification de ses bulletins de salaire, le membre Pierre Madden s'est rendu compte qu'il n'était pas payé à raison de cent cinquante pourcent (150%) de son salaire horaire habituel incluant la prétendue « prime » et la prétendue « prime de bilinguisme » pour les heures supplémentaires quotidiennes

travaillées;

27. De même, le membre Pierre Madden constata ne pas avoir été payé à 150 % de son salaire habituel, puisque le calcul du paiement excluait les prétendues primes de son salaire habituel pour le travail effectué lors des congés fériés;
28. Or, la pratique de l'entreprise de payer le temps supplémentaire donnait toutes les raisons de croire au membre Pierre Madden qu'il devait être payé à 150 % de son salaire habituel pour les heures travaillées lors d'un congé férié. Les mêmes faits s'appliquent à la demanderesse mais à des dates différentes;
29. Le 5 mars 2021, le membre Pierre Madden a questionné par courriel les ressources humaines de la défenderesse pour obtenir des éclaircissements sur le calcul du paiement de ses heures supplémentaires;
30. En réponse au questionnement du membre Pierre Madden, les ressources humaines de la défenderesse ont admis au membre Pierre Madden que :

« Nordia recognizes that employees are unable to end their shift on time when they are still on a call with a customer; consequently agents are paid overtime even if they did not work the minimum requirement in a work week as per provincial legislation. »

et par ailleurs que :

« As per stated in my previous email, your regular rate of pay is your "base rate" which is currently \$16.50/hour. As per provincial regulation, an employer is obligated to pay overtime rate on an employee's regular/base rate of pay. Premiums are not part of the regular/base rate; any and all premiums only apply to the hours worked, regardless if these hours are considered as regular or overtime hours. »

le tout tel qu'il appert de l'échange de courriels du 5 au 9 mars 2021 entre le membre Pierre Madden et la représentante de la défenderesse, produit au soutien des présentes sous la **cote P-5**;

31. La défenderesse payait les heures supplémentaires quotidiennes du membre Pierre Madden, mais selon un taux horaire contraire au contrat sinon aux lois applicables;
32. En effet, le taux horaire applicable au calcul du taux horaire pour les heures supplémentaires devait être le taux horaire habituel du membre Pierre Madden soit 21,75\$, lequel majoré de cinquante pourcent (50%) représentait 32,62\$ l'heure et non le montant payé de 24,75\$ l'heure. La même situation s'applique à la demanderesse qui aurait dû recevoir 150% de son salaire horaire habituel, tel qu'il a évolué dans le temps;

STRATAGÈME DE LA DÉFENDERESSE

33. La défenderesse a une activité commerciale florissante et le nombre de membres du groupe est élevé;
34. La défenderesse a érigé sa pratique d'accumulation quotidienne d'heures supplémentaires comme un outil pour attirer et fidéliser ses salariés, mais ne respecte ni le taux horaire habituel, qu'elle promet aux membres du groupe pour le paiement de leurs heures supplémentaires quotidiennes travaillées, ni leurs heures travaillées lors des congés fériés;
35. La défenderesse reconnaît que, selon le contrat de travail, le membre Pierre Madden, la demanderesse et les autres membres du groupe sont ou ont été payés en temps supplémentaire (donc à 150 % de leur salaire horaire habituel) dès qu'ils travaillent ou travaillaient au-delà de la période prévue quotidiennement et imposée par la défenderesse;
36. Toutefois, elle ne les paie pas dans ces cas selon une majoration qui doit se baser sur le taux horaire habituel des employés;
37. La défenderesse applique systématiquement cette politique de paiement des heures supplémentaires calculées sur une base quotidienne nonobstant les heures travaillées chaque semaine par le membre Pierre Madden, la demanderesse et les autres membres du groupe;
38. La défenderesse a fausement représenté aux membres en leur affirmant que, dans leurs contrats de travail, leurs salaires seraient payés à un taux de 150 % de leurs taux horaires habituel pour tout travail supplémentaire en sus de leur travail quotidien planifié et à un taux de 150 % de leurs salaires habituels pour tout travail effectué lors des congés fériés;
39. Or, la défenderesse a calculé le salaire horaire habituel en de tels cas en excluant les prétendues primes tout comme la défenderesse le fait pour le paiement des heures supplémentaires;
40. Subsidiairement, le membre Pierre Madden, la demanderesse et chaque membre a droit d'être payé conformément à la loi pour tout travail effectué lors des congés fériés par son salaire habituel – incluant les prétendues primes – en plus du 1/20^e de la moyenne des 4 semaines travaillées dans les semaines précédant le congé concerné, tel que le prévoit la *Loi sur les normes du Travail* au Québec;
41. Or, la défenderesse, dans son calcul du taux horaire habituel, tant pour le calcul des sommes dues pour le temps supplémentaire que pour les congés fériés, exclut systématiquement ce qu'elle prétend être des « primes »;

42. À l'analyse et dans la pratique, ces prétendues primes sont payées systématiquement pour chaque heure travaillée et conséquemment leur qualification de "prime" ne rencontre aucunement la définition reconnue d'un tel concept;
43. De fait et en droit, les prétendues "primes" ne sont autre chose qu'une constituante inhérente au salaire horaire habituel tant au niveau du contrat que de la loi;
44. Cette approche de la défenderesse est contraire au contrat de travail et également contraire aux dispositions de la *Loi sur les normes du travail du Québec (R.L.R.Q. chap. N-1.1)* qui font nécessairement partie de ce dernier, si besoin est de les invoquer;

LA RÉCLAMATION DES MEMBRES

45. La défenderesse admet que sa politique interne contraint les membres à effectuer régulièrement des heures supplémentaires et à travailler durant certains congés fériés;
46. Cette politique interne conduit à ce que les membres du groupe cumulent régulièrement des heures supplémentaires et/ou des heures travaillées durant les congés fériés;
47. Comme le membre Pierre Madden et la demanderesse, chaque membre du groupe est ou a été un salarié de la défenderesse lié par un contrat de travail comportant une base de rémunération selon un taux horaire;
48. Les contrats de travail des membres prévoient, selon les représentations faites aux membres, le paiement d'un taux horaire habituel majoré de cinquante pour cent (50%) dès lors que les membres travaillent au-delà des heures quotidiennes planifiées et déterminées par la défenderesse ainsi qu'au-delà de la semaine normale de travail en vertu des lois d'ordre public qui font partie intégrante du contrat de travail à titre supplétif;
49. Ce taux horaire doit être calculé sur la base du taux horaire habituel, lequel contient les prétendues "primes" prévues aux contrats de travail des membres, lesquelles prétendues "primes" ne sont en fait et en droit que des constituantes utilisées par l'employeur pour déterminer le taux horaire habituel des employés;
50. Avec l'application de cette pratique salariale par la défenderesse, les membres du groupe ont tous été privés d'une partie de leurs salaires, correspondant au juste paiement de leurs heures supplémentaires calculées sur les heures excédentaires à leurs quarts de travail quotidien et aux heures de travail effectuées durant les

congés fériés, tels qu'établis par la défenderesse et subsidiairement le contrat de travail contenant les dispositions des lois applicables au Québec eu égard au paiement des heures supplémentaires et au paiement du travail effectué durant les congés fériés devant être payées au-delà des périodes prévues et calculés selon les lois applicables au Québec sur la base du taux horaire habituel;

51. Chaque membre du groupe a subi la même violation de son contrat de travail et subsidiairement à l'égard des lois québécoises applicables;
52. Chaque membre du groupe n'a pas reçu la totalité de la majoration de cinquante pourcent (50%) sur le taux horaire habituel, qui inclut les « primes », pour les heures excédant la durée de son quart de travail quotidien et ni cette même majoration pour le travail effectué durant les congés fériés contrairement à l'interprétation qu'étaient en droit de faire les membres de leurs contrat de travail;
53. La défenderesse a faussement représenté aux membres leurs droits contractuels en leur affirmant que, dans leurs contrats de travail, leur salaire serait payé à un taux de 150 % de leur taux horaires habituel pour tout travail supplémentaire en sus de leur travail quotidien planifié et à un taux de 150 % de son salaire habituel pour tout travail effectué lors des congés fériés;
54. Or, l'employeur calcule le salaire horaire habituel en de tels cas en excluant les prétendues primes tout comme l'employeur le fait pour le paiement des heures supplémentaires;
55. Subsidiairement, les membres ont droit d'être payés conformément à la loi pour tout travail effectué lors des congés fériés par leurs salaires habituels – incluant les prétendues primes – en plus du 1/20^e de la moyenne des 4 semaines travaillées dans les semaines précédant le congé concerné, tel que le prévoit la *Loi sur les normes du Travail* au Québec.
56. La défenderesse, dans son calcul du taux horaire habituel tant pour le calcul des sommes dues pour le temps supplémentaire que pour les congés fériés exclut systématiquement ce qu'elle prétend être des « primes »;
57. Toutefois, ces prétendues « primes », qui font partie du taux horaire habituel de chaque membre, ne sont pas des primes au sens des contrats de travail ni de la loi puisqu'elles sont payées systématiquement pour chaque heure *travaillée*;
58. Dans son calcul du paiement des heures supplémentaires comme du travail durant les congés fériés, la défenderesse devait payer à chacun des membres, en vertu de leurs contrats de travail, leur salaire horaire habituel, lequel devait inclure les prétendues primes, le tout majoré de cinquante pourcent (50%). Or elle refuse de le faire;
59. À titre subsidiaire, la *Loi sur les normes du travail* oblige la défenderesse à payer

la majoration de cinquante pourcent (50 %) en tenant compte des « primes », lorsqu'un membre effectue du travail en temps supplémentaire ou, selon les dispositions applicables les congés fériés travaillés en tenant compte du salaire gagné précédemment, lequel inclus les prétendues primes, puisque ces prétendues primes ne sont pas de véritables primes, mais bien une composante du salaire horaire habituel des membres ou du salaire gagné dans la période considérée pour le paiement de congés fériés selon la loi;

60. Aucun membre du groupe n'a renoncé aux sommes dues;
61. La présente action collective est bien fondée en faits et en droit.

POUR CES MOTIFS, PLAISE À LA COUR DE :

ACCUEILLIR l'action collective du demandeur et des membres du groupe contre la défenderesse;

CONDAMNER la défenderesse à payer à la demanderesse et à chacun des membres du groupe 150 % du salaire horaire habituel incluant les « primes » pour toute heure supplémentaire travaillée au-delà du quart de travail quotidien plus intérêts et l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 du Code civil du Québec à compter du dépôt de la demande d'autorisation;

CONDAMNER la défenderesse à payer à la demanderesse et à chacun des membres du groupe pour le travail effectué lors des congés fériés 150 % de son salaire habituel incluant les prétendues primes plus intérêts et l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 du Code civil du Québec à compter du dépôt de la demande d'autorisation;

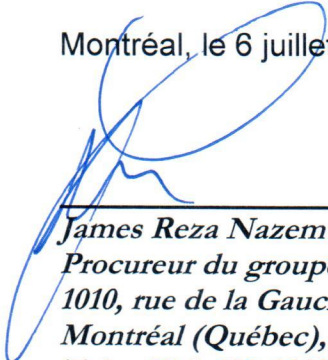
SUBSIDIAIREMENT CONDAMNER la défenderesse à payer à la demanderesse et à chacun des membres du groupe la pleine majoration de cinquante pourcent (50%) du salaire horaire habituel incluant les prétendues primes pour toute heure supplémentaire travaillée au-delà de la semaine normale de travail et payer au demandeur et à chacun des membres les sommes prévues par la loi pour le travail effectué durant le congé férié tel qu'établi par la *Loi sur les normes du travail* du Québec, soit le salaire habituel incluant toute prime ainsi que le 1/20^e de la moyenne du salaire gagné durant les 4 semaines précédant la semaine du congé déjà payé par la défenderesse en tenant compte dans le calcul de toute prime comprise dans le salaire gagné plus les intérêts au taux légal et l'indemnité additionnelle prévue par la loi à compter du dépôt de la demande d'autorisation;

ORDONNER que les sommes précitées fassent l'objet d'un recouvrement collectif selon les prescriptions des articles 595 à 598 du Code de procédure civile;

RENDRE toute autre ordonnance que le tribunal pourra déterminer et qui sera utile aux membres du groupe;

LE TOUT avec frais de justice, incluant les frais d'avis.

Montréal, le 6 juillet 2026



James Reza Nazem

Procureur du groupe

1010, rue de la Gauchetière O., bureau 950

Montréal (Québec), H3B 2N2, Canada

Tel. : (514) 392-0000

Télécopieur : 1 (855) 821-7904

Courriel : jrnazem@actioncollective.com

(CHAMBRE DES ACTIONS COLLECTIVES)

No: 500-06-001183-223

Cour: Supérieure

District : de Montréal

ELISABETH MAINVILLE,

demanderesse

c.

NORDIA INC.,

défenderesse

***DEMANDE INTRODUCTIVE
D'INSTANCÉ EN ACTION COLLECTIVE
MODIFIÉE ET PRÉCISÉE***

ORIGINAL

**James R. Nazem / François Goyette/
Michaël Barcet**

Place du Canada

1010, rue de la Gauchetière O., bureau 950

Montréal (Québec), H3B 2N2

Téléphone: (514) 392-0000

Télécopieur: 1 (855) 821-7904

Courrier électronique: jnazem@actioncollective.com

N/d: 2106JN3796

AN-1795
