

COMITÉ DE DISCIPLINE SUR LA STÉNOGRAPHIE

C A N A D A
PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE MONTRÉAL

DOSSIER NO. 2019-07-15

DATE: 31 mai 2021

EN PRÉSENCE DE : M^e Christine Bolduc, présidente
 M^e Annie Quimper, membre
 M. André Boudreau, membre

Plaignante

et

M^{me} SARAH OUELLET
Intimée

**DÉCISION RENDUE EN VERTU DU RÈGLEMENT SUR LA FORMATION, LE
CONTRÔLE DE LA COMPÉTENCE, LA DÉLIVRANCE D'UNE ATTESTATION
ET LA DISCIPLINE DES STÉNOGRAPHES (RLRQ, chapitre B-1, r. 13)**

1. Le Comité de discipline sur la sténographie (« le Comité ») est saisi d'une plainte formulée par (« la Plaignante »), datée du 15 juillet 2019. Cette plainte est portée contre M^{me} Sarah Ouellet, sténographe (« l'Intimée »), inscrite au tableau des sténographes.

2. En réponse à cette plainte, l'Intimée, par l'intermédiaire de son avocat produisait, le 13 septembre 2019, une contestation ainsi qu'une demande de précisions.
3. La demande de précisions indiquait que les allégations de la plainte étaient vagues et ambiguës et demandait au Comité d'en suspendre le traitement jusqu'à ce que le Comité ait statué sur ladite demande.
4. Le Comité décidait de tenir une audition afin d'entendre les parties sur la demande de précisions. L'audition a eu lieu le 5 décembre 2019.
5. Au terme de l'audition, le Comité décidait de donner suite à la demande de précisions et enjoignait à la Plaignante de produire une plainte amendée précisant les motifs de sa plainte en application du *Règlement sur la formation, le contrôle de la compétence, la délivrance d'une attestation et la discipline des sténographes* (« le Règlement »).
6. La Plaignante a fait parvenir au Comité une plainte amendée le 14 février 2020.
7. L'audition de la plainte s'est tenue le 2 novembre 2020.
8. Préalablement à l'audition, les deux parties ont transmis au Comité un nombre important de pièces.

PRINCIPAUX FAITS FONDÉS SUR LES PIÈCES DÉPOSÉES PAR LES PARTIES, INCLUANT COPIE DES ENREGISTREMENTS EFFECTUÉS PAR LA PLAIGNANTE DE SES CONVERSATIONS TÉLÉPHONIQUES AVEC L'INTIMÉE ET DE COURRIELS

9. Le ou vers le 19 décembre 2018, la Plaignante donnait par voie téléphonique mandat à l'Intimée d'exécuter des transcriptions sténographiques aux fins de son dossier en Cour d'appel, le tout représentant environ une quinzaine d'heures d'audience en français.
10. L'Intimée s'étant informée s'il y avait la présence de témoignages en anglais, la Plaignante a mentionné qu'il y a « un petit bout d'anglais, même pas une demi-journée » et que le témoignage en question avait été traduit lors de l'audience.
11. La Plaignante a été informée que sur cette base, les honoraires s'élèveraient à environ 3 360 \$.
12. Le 21 décembre 2018, demande a été faite à l'Intimée de lui fournir une soumission pour sa comptabilité ainsi qu'une attestation pour informer la Cour d'appel que les transcriptions avaient été commandées, en vue de la présentation de sa demande le 8 janvier suivant.
13. Le 22 décembre 2018, la Plaignante a effectué trois virements électroniques à l'intention de l'Intimée totalisant 2 000 \$ à titre d'avance.

14. Le 30 décembre 2018, la Plaignante a rappelé à l'Intimée par message texte qu'elle attendait sa soumission et son attestation, ce à quoi elle lui a répondu qu'elle était encore en vacances mais qu'elle enverrait le tout le lendemain.
15. Le 31 décembre 2018, l'Intimée a fait parvenir à la Plaignante un devis indiquant un solde de 2 880 \$ plus taxes à payer pour environ 12 heures d'audience ainsi que l'attestation demandée indiquant que les transcriptions seraient prêtes vers la mi-janvier.
16. Le 7 janvier 2019, l'Intimée a informé la Plaignante par écrit qu'une partie plus importante que prévue de l'audition s'est déroulée en anglais et que ce témoignage n'avait pas été traduit.
17. Elle lui a également indiqué qu'elle n'était pas accréditée pour effectuer une transcription en anglais et qu'elle devrait référer cette partie à une collègue accréditée pour l'anglais et qu'en conséquence, le mandat de transcription serait retardé.
18. La Plaignante a répondu par écrit qu'il n'y avait « pas de souci », qu'elle le mentionnerait lors de son audience le lendemain.
19. Lors de cette audience, la Plaignante a obtenu une prolongation pour son dossier, soit jusqu'au 15 février 2019.
20. Le 9 janvier, l'Intimée a écrit par courriel à la Plaignante qu'une collègue dûment accréditée pour l'anglais avait accepté de réviser et d'authentifier le témoignage en anglais et que le tout devrait être complété pour le 30 janvier 2019.
21. La Plaignante a été avisée par courriel le 18 janvier 2019 que l'intervention de la sténographe anglophone entraînerait un coût supplémentaire de 650 \$.
22. Le 18 janvier 2019, la Plaignante a contacté l'Intimée par message texte pour lui confier un mandat supplémentaire d'environ 300 minutes, le tout confirmé par courriel par l'Intimée.
23. Le 23 janvier 2019, la Plaignante a reçu un courriel de l'intimée l'informant que le premier mandat était complété et que les transcriptions lui seraient remises sur réception du paiement du solde de la facture qu'elle lui fait également parvenir en pièce jointe.
24. La facture indique un total de 4 321 \$ plus taxes (excluant l'avance de 2 000 \$) soit 1 432 \$ de plus que le montant de la soumission (devis).
25. Le 23 janvier 2019 également, la Plaignante a écrit par courriel à l'Intimée pour se plaindre de ses services et annuler le nouveau mandat.
26. Le 24 janvier 2019, la Plaignante a contesté la facture par courriel sur la base que le

montant était supérieur au devis.

27. Entre le 25 et le 29 janvier 2019, l'Intimée a fait parvenir à la Plaignante, par différents courriels, des explications sur la facture, qui se résument ainsi : volume de transcriptions plus élevé que prévu, soit 943 pages plutôt que les 720 indiquées au devis et frais de la sténographe anglophone.
28. Elle lui a également offert un crédit d'environ 500 \$.
29. La Plaignante a refusé par courriel, les 26 janvier et 1^{er} février 2019, en indiquant qu'elle déposerait une plainte contre l'Intimée.
30. L'Intimée a transmis les transcriptions à la Plaignante le 1^{er} février 2019 sans que le solde de la facture ne soit payé.
31. La Plaignante a été mise en demeure par l'Intimée le 4 février d'acquitter le solde de la facture.
32. Via son avocat, la Plaignante a répliqué par lettre qu'un nombre important d'inaudibles apparaissait dans les 943 pages de transcriptions, soit 391 inaudibles.
33. L'Intimée, par l'intermédiaire de son avocat et conditionnellement au paiement de la facture, a offert à la Plaignante le 5 mars 2019 suivant de réviser les inaudibles à son compte dans la portion française, qui comptait environ 50% desdits inaudibles.
34. De son côté, la Plaignante a informé l'Intimée par téléphone, le 1^{er} mai 2019, que de son côté elle avait réussi à identifier « 95% » des inaudibles.
35. Elle lui a demandé d'intégrer ces éléments à sa transcription en vue de l'attester, de renoncer à la facture et de s'en tenir au montant du devis, sous peine de porter plainte.
36. L'Intimée a déposé le 21 mai 2019 une demande introductive d'instance à la Division des petites créances.
37. Le 15 juillet suivant, la Plaignante déposait sa plainte contre l'Intimée au Comité.

PREUVE ET PLAIDOIRIE DE LA PLAIGNANTE

38. La Plaignante a regroupé les motifs de sa plainte en référant aux trois sections suivantes du Règlement : (1) Déontologie; (2) Diligence et disponibilité; et (3) Honoraires.

(1) Déontologie

39. La Plaignante invoque que l'Intimée a contrevenu aux articles 17 et 20 du *Règlement sur la formation, le contrôle de la compétence, la délivrance d'une attestation et la discipline des sténographes* (RLRQ c. B-1, r. 13) (le « Règlement ») reproduits ici :

17. Le sténographe doit remplir ses obligations avec compétence et intégrité et fournir des services de qualité.

20. Le sténographe doit agir avec dignité et en tout respect des tribunaux.

La Plaignante allègue que :

40. Elle a dû rappeler à l'Intimée de lui « transmettre l'attestation du sténographe selon la règle de la Cour d'appel », ce que cette dernière a fait le 31 décembre 2018.
41. Que l'Intimée a tout fait pour retarder son dossier en manquant d'honnêteté « en changeant les faits sur l'existence des parties anglophones dans le dossier à transcrire ».
42. Que l'Intimée a prétendu ne « jamais être au courant de l'existence du témoignage en anglais, alors qu'elle était avisée dès le début, en parlant avec sa secrétaire, le 18/12/2018, et avec elle aussi à deux reprises, et j'ai les enregistrements de ces appels ».
43. En sachant que la Plaignante avait une audition devant la Cour d'appel le 8 janvier 2019, l'Intimée l'aurait rassurée le 7 janvier sur ses délais mais a changé sa version par la suite lorsqu'elle a su que la Plaignante avait une prolongation jusqu'au 15 février.
44. Que l'Intimée a assuré que lorsque la Plaignante a dit qu'elle s'occuperait elle-même de trouver un sténographe anglophone rapidement « vu l'importance du témoignage anglophone », l'Intimée l'a rassurée en indiquant qu'elle s'adresserait à un collègue anglophone « et que cela ne devrait pas dépasser les délais ».
45. Toujours selon la Plaignante, l'Intimée aurait « tout fait pour transcrire sur un plus grand nombre de pages possibles afin de me charger une somme encore plus exorbitante (...) ».
46. Que l'Intimée s'attendait à être payée du solde de la facture avant de transmettre les transcriptions.
47. Que c'est seulement après avoir expliqué à l'Intimée les « préjudices » qu'elle lui avait fait subir et l'avoir informée qu'elle déposerait une plainte contre elle, cette dernière a diminué la facture de 500 \$ sans toutefois parvenir au montant du devis.
48. Que l'Intimée, « par représailles, ou par négligence et certainement par non-professionnalisme et par non-respect à son titre et à son métier », s'est aperçue qu'il y avait plus 391 inaudibles ainsi que des erreurs dans ses transcriptions selon son avocate ».
49. Que ces inaudibles réduisent la valeur des transcriptions de l'Intimée, envoyées « sans signature », ce qui « empire le préjudice causé par Mme Ouellet à l'égard de

mon dossier à la cour d'appel, qui pourrait être rejeté vu la pertinence de ces transcriptions ».

(2) Diligence et disponibilité

50. La Plaignante invoque que l'Intimée a contrevenu à l'article 27 du Règlement, par. 13 reproduit ici:

27. Sont dérogatoires à l'honneur et à la dignité de l'exercice de la sténographie le fait pour un sténographe de:

(...)

13° user de procédés déloyaux pour obtenir un mandat;

(...)

Elle déclare que :

51. L'Intimée n'a pas respecté « le devis et la promesse dans l'attestation conclue le 19 décembre 2018 ».
52. L'Intimée « a induit en erreur la Plaignante en la rassurant que le total des frais pourrait être même plus bas que celui inscrit sur ce devis, vu qu'elle lui ferait éviter des frais d'extras pour l'impression et autres, tel n'en fut pas le cas ».
53. L'Intimée « a accepté un mandat dont elle se savait incapable d'exécuter en prétendant pouvoir transcrire tant les débats francophones qu'anglophones ».
54. L'Intimée « a commis un acte dérogatoire en trompant la Plaignante pour obtenir son mandat ».
55. L'Intimée a tout fait pour retarder son dossier en manquant d'honnêteté « en changeant les faits sur l'existence des parties anglophones dans le dossier à transcrire ».
56. L'Intimée a prétendu ne « jamais être au courant de l'existence du témoignage en anglais, alors qu'elle était avisée dès le début, en parlant avec sa secrétaire, le 18/12/2018, et avec elle aussi à deux reprises, et j'ai les enregistrements de ces appels ».
57. En sachant que la Plaignante avait une audition devant la Cour d'appel le 8 janvier 2019, l'Intimée l'a rassurée le 7 janvier sur ses délais mais elle a changé sa version par la suite lorsqu'elle a su que la Plaignante avait une prolongation jusqu'au 15 février.
58. L'Intimée a assuré que lorsque la Plaignante a dit qu'elle s'occuperait elle-même de trouver un sténographe anglophone rapidement « vu l'importance du témoignage anglophone », l'Intimée l'a rassurée en indiquant qu'elle s'adresserait à un collègue anglophone « et que cela ne devrait pas dépasser les délais ».

59. Selon la Plaignante, l'Intimée aurait « tout fait pour transcrire sur un plus grand nombre de pages possibles afin de me charger une somme encore plus exorbitante (...) ».

(3) Honoraires

60. La Plaignante invoque que l'Intimée a contrevenu à l'article 35 du Règlement reproduit ici :

35. Le sténographe doit notamment tenir compte des facteurs suivants pour la fixation de ses honoraires:

- 1° le temps consacré à l'exécution des services;
- 2° la prestation de services inhabituels ou exigeant une compétence exceptionnelle ou une grande célérité, compte tenu des délais imposés par la loi.

La Plaignante allègue que :

61. En sachant que la Plaignante avait une audition devant la Cour d'appel le 8 janvier 2019, l'Intimée l'a rassurée le 7 janvier sur ses délais mais a changé sa version par la suite lorsqu'elle a su que la Plaignante avait une prolongation jusqu'au 15 février.
62. L'Intimée a assuré que lorsque la Plaignante a dit qu'elle s'occuperait elle-même de trouver un sténographe anglophone rapidement « vu l'importance du témoignage anglophone », l'Intimée l'a rassurée en indiquant qu'elle s'adresserait à un collègue anglophone « et que cela ne devrait pas dépasser les délais ».
63. Les délais indiqués par l'Intimée n'ont pas été respectés et qu'en « plus de cela, la sténographe a abusé des pages juste pour me charger presque le double du montant dans l'entente prise en 12/2018 ».
64. Selon la Plaignante, l'Intimée aurait « tout fait pour transcrire sur un plus grand nombre de pages possibles afin de me charger une somme encore plus exorbitante (...) ».
65. En conclusion, l'Intimée refuse d'acquitter le solde de la facture et demande à être remboursée du 2 000 \$ d'honoraires déjà versés.

PREUVE ET PLAIDOIRIE DE L'INTIMÉE

66. Le Comité a convenu de fusionner les arguments de l'Intimée des items (1) et (2) de la plainte amendée, étant donné que les éléments de son témoignage et de sa preuve sont les mêmes dans les deux cas.

(1) Déontologie et (2) Diligence et disponibilité

L'Intimée allègue que :

67. En ce qui concerne la présence de l'anglais dans les témoignages à transcrire, elle a tenu à s'assurer à plusieurs reprises que cette portion était minime et que c'était déjà traduit, ce qu'a confirmé la Plaignante, comme en font foi les enregistrements téléphoniques des conversations téléphoniques avec la Plaignante les 18 et 19 décembre 2018.
68. Lorsqu'elle a réalisé, le 7 janvier, contrairement à ce qui avait été annoncé par la Plaignante, que les transcriptions contenaient un témoignage en anglais qui s'étendait sur 3 jours d'audition, elle a écrit sans tarder à la Plaignante pour l'informer qu'elle n'était pas assermentée pour authentifier l'anglais, qu'elle devrait s'adresser à un collègue pour ce faire et que le mandat allait être retardé en conséquence, ce à quoi la Plaignante a répondu « pas de souci ».
69. Elle s'est également informée des délais dès l'attribution du mandat et a avisé la Plaignante le 31 décembre 2018 que les transcriptions seraient prêtes « vers la mi-janvier 2019 », puis vers le 20 janvier 2019, ce qui a suscité l'approbation de la Plaignante et n'a pas fait l'objet d'autres discussions.
70. Le dossier de la Plaignante à la Cour d'appel ayant été remis à la fin du mois de février, elle a effectué rapidement les démarches pour transférer la partie anglaise du témoignage à une collègue anglophone dès le 9 janvier, en informant la Plaignante que le tout serait prêt le 30 janvier, sans obtenir de retour.
71. Le mandat a finalement été complété le 23 janvier 2019, soit une semaine plus tôt que prévu.
72. En ce qui concerne le retard dans la transmission de l'attestation, elle l'a fait le 31 décembre 2018, malgré qu'elle était encore en vacances, à la suite du rappel fait par l'Intimée le 30 décembre.
73. Lors de sa demande initiale du 21 décembre 2018 à ce sujet, l'Intimée avait avisé la Plaignante qu'elle ne pourrait le faire immédiatement à cause de la période des Fêtes.
74. En ce qui concerne les inaudibles, elle a avisé la Plaignante que « la grande majorité des inaudibles relevés par la Plaignante se retrouvait dans la partie anglaise ».
75. En ce qui concerne les inaudibles de la partie française, elle a informé la Plaignante qu'elle devait composer avec des fichiers numériques non effectués par elle et que leur transcription « est au meilleur de la qualité dudit enregistrement. ».

(3) Honoraires

L'Intimée allègue que :

76. La Plaignante a souligné que le montant final des honoraires n'était pas conforme au devis, ce à quoi elle a expliqué qu'elle avait établi ses honoraires dans la soumission sur la base suivante : les heures de transcription annoncées par la Plaignante, le tarif prévu au Règlement ainsi que l'absence de traduction d'anglais.
77. Lors des discussions sur la soumission, elle avait offert à la Plaignante de réduire les frais si elle venait elle-même récupérer les copies de transcriptions.
78. Lorsqu'elle a réalisé qu'il y avait une partie anglophone non traduite malgré ce qui avait été annoncé, elle a avisé sans tarder la Plaignante qu'il y aurait un « important supplément », estimé à 650,00 \$, et ce sans recevoir de réponse.
79. Elle a offert à la Plaignante de réviser à ses frais les inaudibles de la portion française.
80. Elle a par contre refusé d'attester les inaudibles identifiés par la Plaignante, cette proposition étant inacceptable sur le plan professionnel.
81. Elle a indiqué également avoir reçu de la part de la Plaignante des menaces de plainte contre elle à ce moment ainsi qu'à d'autres moments précédemment, sauf si elle s'en tenait au montant du devis.
82. Elle a finalement offert le 1^{er} février 2019 « d'absorber les honoraires » de la sténographe anglophone et a accepté de transmettre les transcriptions sans être payée, incluant les transcriptions assermentées en anglais.
83. La Plaignante lui a répondu par courriel le 1^{er} février 2019 de « cesser de la harceler ».

(4) Autres éléments

84. Par l'intermédiaire de son avocat, l'Intimée soutient d'autres éléments que le Comité a décidé de reproduire à même le plan d'argumentation soumis :
 - o 96. *La Sténographe n'a fait aucune « promesse » à la Plaignante le 19 décembre 2018; elle a estimé ses honoraires de bonne foi et à la demande de la Plaignante (« ça va jouer aux alentours de combien, à peu près »), en se fondant sur les informations qui lui étaient fournies (« Pour quatorze (14) heures, mettons, là, mettons »).*
 - o 97. *L'estimation fournie par la Sténographe est conforme aux règles de l'art.*
 - o 98. *Un « devis » ne constitue pas un engagement formel, mais un état estimatif (...).*

- 99. À tout événement, la Sténographe a pris soin d'expliquer à la Plaignante qu'il ne s'agissait que d'une estimation et que ses honoraires seraient déterminés en fonction de nombre de pages qui seraient transcrites au terme du Mandat.
- 113. La Sténographe a agi de bonne foi et avec célérité, dans le respect de ses devoirs de compétence et d'intégrité.
- Tel que mentionné précédemment, la Sténographe a avisé la Plaignante de la problématique en lien avec l'anglais le 7 janvier 2019.
- 134. Toujours le 7 janvier 2019, la Plaignante a répondu qu'il n'y avait aucun problème, qu'elle passerait en Cour le lendemain, qu'elle aviserait la Cour de la problématique et ferait un suivi sans faute.
- 151. L'allégation de la Plaignante est vague et ne permet pas de savoir en quoi ou comment la sténographe aurait « abusé des pages ».
- 153. L'allégation de la Plaignante est vague et ne permet pas de savoir en quoi ou comment la sténographe aurait « tout fait pour essayer de transcrire sur le plus de nombre de pages possibles ».
- 161. La Plaignante a catégoriquement refusé toutes les explications et offres de la Sténographe.
- 162. La Plaignante maintient que le Devis préparé à sa demande pour estimer le montant d'honoraires était un engagement de la Sténographe à compléter le Mandat à forfait.
- 163. En plus d'être contredite par la preuve, cette allégation est manifestement déraisonnable à sa face même.
- 169. L'allégation de la Plaignante selon laquelle les transcriptions lui ont été sans signature est fausse et trompeuse.
- 170. Les transcriptions portent toutes le serment signé de la Sténographe.
- 171. Les pages portant le serment signé de la sténographe anglophone ont toutes été envoyées à la Plaignante par courrier postal.
- 172. La Plaignante en a été avisée par courriel le 1er février 2019 et n'a jamais soulevé la moindre problématique à cet égard.
- 176. Ce faisant, la Sténographe a agi avec diligence et professionnalisme.
- 186. Subsidiairement, si le Comité en venait à la conclusion qu'il y a eu quelconque forme d'erreur ou de maladresse de la part de la Sténographe, celle-ci serait de nature technique et non pas déontologique.
-

85. En conclusion, l'Intimée demande au Comité de rejeter la plainte.

ANALYSE DU CONTENU DE LA PLAINTÉ

86. La preuve de la Plaignante a consisté en son témoignage, les pièces qu'elle a déposées incluant les enregistrements des conversations téléphoniques avec l'Intimée ainsi que des échanges de courriels et de messages texte avec cette dernière.
87. La preuve de l'Intimée a reposé sur les mêmes éléments, qu'elle réitère à son plan d'argumentation.
88. Le Comité doit déterminer si oui ou non il y a eu manquement à l'une ou des dispositions du Règlement.
89. Compte tenu de l'ensemble de la preuve, le Comité constate que les motifs de la plainte sont contredits par le témoignage de la Plaignante constitué par les enregistrements téléphoniques, copies de courriel et de messages texte déposés par elle-même.
90. Au surplus, le témoignage de l'Intimée est nuancé, crédible et convainc le Comité de sa bonne conduite dans ce dossier.
91. En conséquence, le Comité conclut que l'Intimée a respecté les articles 17, 20 et 27 (13) du Règlement et que la preuve de cette dernière a démontré que les motifs d'accusation étaient soit vagues, soit non fondés.
92. Il en est ainsi des motifs relativement à l'article 35, la preuve de la Plaignante n'ayant pas démontré en quoi l'Intimée aurait contrevenu au Règlement.
93. La Plaignante n'a également pas établi que l'intimée avait contrevenu au *Tarif des honoraires pour la prise et la transcription des dépositions des témoins*.
94. Le Comité prend note que la question du règlement de la facture et du remboursement de l'acompte de 2 000 \$ fait l'objet d'un litige devant les tribunaux civils, ce qui est hors de sa juridiction.

CONCLUSION :

Par conséquent, le Comité conclut que l'Intimée a agi en respect des articles 17, 20, 27 (13) et 35 du Règlement.

Quant à la question du règlement des honoraires, le Comité est d'avis qu'elle est hors de sa juridiction.

POUR CES MOTIFS LE COMITÉ À L'UNANIMITÉ :

REJETTE la plainte amendée du 14 février 2020 formulée contre l'Intimée.

ACQUITTE l'Intimée d'avoir contrevenu aux articles 17, 20, 27 (13) et 35 du *Règlement sur la formation, le contrôle de la compétence, la délivrance d'une attestation et la discipline des sténographes*.

CONDAMNE la Plaignante au paiement des déboursés conformément aux articles 71 et 72 du *Règlement sur la formation, le contrôle de la compétence, la délivrance d'une attestation et la discipline des sténographes*.

Audition tenue le 2 novembre 2020

Christine Bolduc

(Signé électroniquement / Electronically signed)

M^e Christine Bolduc, présidente

Annie Quimper

(Signé électroniquement / Electronically signed)

M^e Annie Quimper, membre

André Boudreau

(Signé électroniquement / Electronically signed)

M. André Boudreau, membre

Madame
Plaignante
Se représente seule

Madame Sarah Ouellet
Intimée
Me Victor Chauvelot
Représentant l'Intimée