



Sommaire de décision disciplinaire

Le présent sommaire de la décision et des motifs de la décision du comité de discipline est publié conformément à l'ordonnance de pénalité du comité de discipline datée du 5 septembre 2014.

En publiant un tel sommaire, l'Ordre cherche à :

- Illustrer pour les travailleuses et travailleurs sociaux, les techniciennes et techniciens en travail social et les membres du public ce qui constitue et ce qui ne constitue pas une faute professionnelle;
- Donner aux travailleuses et travailleurs sociaux et aux techniciennes et techniciens en travail social des directives au sujet des normes d'exercice et de la conduite professionnelle qu'impose l'Ordre et qui s'appliqueront à l'avenir, s'ils se trouvent eux-mêmes dans des circonstances similaires;
- Mettre en application la décision du comité de discipline;
- Fournir aux travailleuses et travailleurs sociaux, aux techniciennes et techniciens en travail social et aux membres du public une explication du processus de discipline de l'Ordre.

FAUTE PROFESSIONNELLE

Nalini Singh-Boutilier

Ancien Membre #802717

Allégations

Les allégations ont trait à la conduite et aux actes du Membre en ce qui concerne son exploitation de deux foyers indépendants pour adultes ayant des limitations développementales et fonctionnelles. Le Membre était la directrice administrative de l'entreprise qui exploitait les foyers indépendants.

Défense

Étant donné que le Membre n'était ni présent ni représenté à l'audience (même si elle en a été avisée), il a été présumé qu'elle avait rejeté les allégations.

Preuve

Le comité de discipline a jugé que l'Ordre avait prouvé les arguments factuels suivants, c'est-à-dire que le Membre :

- i. dans le site Web de l'entreprise, a prétendu que cette dernière offrait des services d'invalidité, des soins aux personnes âgées, des programmes de jour et de soir, des programmes de relève, des services institutionnels et un programme de formation professionnelle à plusieurs volets pour les personnes ayant des besoins spéciaux;
- ii. a faussement déclaré aux familles qui ont placé ou envisageaient de placer leurs proches dans les foyers afin qu'ils y résident qu'elle fournirait à leurs proches (les « résidents ») de l'aide (convenant aux besoins et capacités des résidents) pour les activités de la vie



quotidienne, notamment les courses pour l'épicerie, la préparation des repas, le bain, l'hygiène personnelle et la lessive, et des activités et programmes quotidiens adéquats;

- iii. a omis de fournir les soins, programmes et activités appropriés aux résidents des foyers et de veiller à ce qu'ils reçoivent les services promis (verbalement aux familles des résidents et sur le site Web de l'entreprise). En particulier, le Membre :
- a) a omis de veiller à ce que les résidents reçoivent des repas convenables et d'acheter suffisamment de nourriture pour permettre au personnel de préparer des repas complets de manière constante, même si les membres du personnel l'avaient maintes fois avisé du manque de nourriture, faisant en sorte que le personnel devait parfois en apporter de chez eux pour nourrir les résidents;
 - b) a omis de veiller à ce que les résidents reçoivent l'aide appropriée pour le bain, les soins personnels et d'hygiène, en ce sens que le Membre :
 - a, à maintes reprises, envoyé un résident rendre visite à sa famille alors qu'il portait des vêtements trempés d'urine et qu'il avait les fesses couvertes de matières fécales sèches, les ongles et les cheveux sales et les dents non brossées;
 - a exigé qu'un autre résident dorme sur un pneumatique (malgré la disponibilité d'un lit) et a, de manière répétée, envoyé un résident rendre visite à sa famille alors qu'il portait des vêtements sales et que son hygiène personnelle laissait à désirer;
 - c) a utilisé des techniques inappropriées pour faire respecter les règles des foyers, notamment en refusant aux résidents de rendre visite à leurs familles et en retenant des articles personnels (par exemple, des cigarettes) que les familles avaient achetés pour les résidents;
 - d) a omis de veiller à ce que les résidents fassent régulièrement des promenades, de l'exercice ou qu'ils participent à des programmes quotidiens adaptés à leurs besoins et capacités; et
 - e) a amené un résident avec elle dans un bar ou une boîte de nuit à plusieurs occasions.
- iv. a omis de prendre les mesures appropriées pour traiter la dépression et les risques d'automutilation chez un patient dont un parent avait précisément avisé le personnel que le résident était déprimé et qu'il pouvait s'automutiler. Lorsque le personnel a transmis l'information au Membre, elle l'a rejetée comme étant une tentative du résident de manipuler son parent et d'obtenir de l'attention. Le résident qui demeurait dans l'un des foyers s'est subséquemment coupé la gorge avec un couteau de cuisine assez profondément pour nécessiter des points de suture; et



- v. a omis de gérer correctement l'argent versé par les familles des résidents et les prestations d'invalidité qui lui étaient transférées en fiducie en rapport avec certains résidents, en ce sens que le Membre n'a pas géré et dépensé adéquatement les fonds de manière à pourvoir aux besoins élémentaires des résidents (y compris la nourriture et les articles de toilette).

Décision

Le comité de discipline a jugé que le Membre :

- a. A violé l'article 2.2 du Règlement sur la faute professionnelle et le Principe II (2.2) des Normes d'exercice (Interprétation 2.2.8) et l'article 2.36 du Règlement sur la faute professionnelle en agissant de manière honteuse, déshonorante et non professionnelle, en ce sens que,
- dans son rôle de directrice administrative de l'entreprise, et en tant que principal fournisseur de soins aux clients de ses programmes résidentiels, le Membre a agi de manière honteuse en omettant de veiller à répondre aux besoins élémentaires de ses clients extrêmement vulnérables. Cette conduite « discrédite le [Membre] et, par extension, la profession de travailleuse/travailleur social ».
 - le Membre a agi de manière déshonorante en représentant faussement la qualité et la quantité de soins « spécialisés », de programmes et d'activités promis verbalement et dans les documents de promotion. Il existait des « preuves convaincantes » de « négligence et du manque d'activités ou programmes enrichissants pour les clients » et le Membre a été « non seulement malhonnête envers ses clients et leurs familles, mais elle les a aussi trompés. »
 - le Membre a fait preuve d'une conduite non professionnelle. La preuve « témoignait d'un manque de respect envers les soins et le bien-être de [ses] clients et de leurs familles. Elle a refusé ou évité de fournir des renseignements financiers aux familles relativement à la façon dont l'argent reçu des [prestations d'invalidité des résidents] avait été dépensé et, à titre de fiduciaire des fonds des résidents, elle a omis de retourner les sommes auxquelles elle ou son [entreprise] n'avait pas droit ». Le Membre « a omis de maintenir une communication ouverte et active avec les membres des familles et n'a pas fourni de mises à jour régulières ni répondu adéquatement à leurs préoccupations. » Le comité de discipline a jugé que « cette conduite est bien inférieure aux normes professionnelles auxquelles on peut s'attendre d'une technicienne en travail social et constitue une faute professionnelle comme le décrit [le Règlement sur la faute professionnelle] et, comme telle, n'est pas professionnelle.
- b. Étant donné que les résidents et les membres de leurs familles étaient les clients du Membre, ayant respectivement reçu, directement et indirectement, des services de travail social, le Membre a violé l'article 2.2 du Règlement sur la faute professionnelle, l'article 1 du Code de déontologie et le Principe I des Normes d'exercice (Interprétations 1.5 et 1.6). La preuve était « claire et convaincante » que le Membre ne s'est pas soucié du bien-être de ses clients (y compris de ses clients indirects, les



membres des familles). Le Membre « n'a pas satisfait les besoins élémentaires de ses clients de manière constante dans le cadre des soins directs qu'elle prodiguait et elle n'a pas satisfait les besoins de ses clients envers lesquels elle avait des obligations indirectes, en répondant à leurs préoccupations et en répondant de manière adéquate à leurs questions raisonnables ». Le comité de discipline a jugé que :

Des témoignages avaient été recueillis à l'effet que [l'entreprise] ne disposait pas du personnel approprié et n'avait pas rémunéré un travailleur de soutien personnel pour les quarts pendant lesquels il avait travaillé, manquait souvent de nourriture et d'autres fournitures essentielles, et que les agents de recouvrement essayaient fréquemment de communiquer avec [le Membre] afin d'obtenir le paiement de comptes en souffrance. Malgré la crise financière, l'[ancien] Membre a omis de faire la distinction entre le besoin de maintenir sa source de revenus et le besoin pour ses clients de recevoir une alimentation, une attention et des soins personnels adéquats, ainsi que des activités et des programmes appropriés comme elle l'avait promis. Elle a choisi de maintenir les deux foyers ouverts et de continuer à recevoir des revenus des clients plutôt que de répondre aux besoins des clients. Il aurait été raisonnable et responsable sur le plan professionnel d'expliquer la situation financière aux clients directs et indirects, de prendre des dispositions pour l'aiguillage et le transfert des résidents à des foyers qui auraient été en mesure de satisfaire leurs besoins, et de fermer les foyers si ceux-ci ne pouvaient plus rendre les services contractuels adéquatement.

- c. A violé l'article 2.2 du Règlement sur la faute professionnelle et le Principe II (2.2) des Normes d'exercice (Interprétation 2.2.4), en ce sens que le Membre :
- a omis de maintenir des limites claires et appropriées dans ses relations professionnelles avec les clients en amenant un client vulnérable, atteint du syndrome de Williams et de déficiences physiques et cognitives, dans un bar ou une boîte de nuit, ou les deux, à plus d'une occasion. À plusieurs reprises, le Membre a également essayé de communiquer avec le client en utilisant les médias sociaux, pour des raisons non professionnelles, bien longtemps après que la prestation des services ait pris fin.
 - a abusé de sa situation d'autorité en recourant à des méthodes de réprimande inappropriées et arbitraires avec le même client. Le client a reçu des menaces de se faire abandonner dans un refuge, lesquelles suggéraient que le client serait abandonné au refuge. Les biens personnels du client (souliers) ont été mis sous clés afin de l'empêcher de quitter le foyer; les cigarettes que les membres de la famille du client lui avaient apportées ont été confisquées, et le Membre a menacé le client de l'en priver pendant un mois ou plus. À titre de réprimande, le client s'est également vu refuser de recevoir la visite et des appels des membres de sa famille.
 - s'est livré à des violations financières en ce qui a trait à ses clients, en ce sens que dans son rôle de fiduciaire, elle a conservé le plein montant de la prestation d'invalidité mensuelle d'un autre client, même si elle lui prodiguait des soins de



relève seulement la fin de semaine. Lorsque la prestation des soins de relève à ce client a été changée aux deux semaines (selon les directives du Membre), le Membre a quand même omis de retourner une somme appropriée au parent du client, même si les services avaient été réduits de moitié.

- d. A violé l'article 2.2 du Règlement sur la faute professionnelle et le Principe III des Normes d'exercice (Interprétations 3.2 et 3.8), en ce sens que le Membre :
- a omis de fournir le soutien personnel de manière constante tel que promis, comme des soins personnels et d'hygiène à un client qui ne parle pas et qui dépend totalement de soins personnels pour prendre son bain, changer ses couches, changer de vêtements, se brosser les dents et les cheveux et se nourrir. Le Membre n'a pas assuré les promenades et les activités régulières, ou d'autres programmes de stimulation pour les multiples besoins des résidents à ses foyers, malgré les promesses qu'elles avaient faites personnellement et dans son matériel promotionnel.
 - a omis de répondre adéquatement de manière raisonnable et opportune aux demandes, préoccupations ou plaintes soulevés par les membres des familles des résidents. Les témoignages des membres des familles des résidents ont révélé que le Membre était extrêmement difficile à joindre en dépit des nombreuses tentatives effectuées pour communiquer avec elle par téléphone ou en personne en frappant à la porte de l'un des foyers lorsque le Membre était censé être au travail à prodiguer des soins directs aux clients. Lorsque le Membre a été joint, elle a refusé de fournir des renseignements financiers.
 - a omis d'offrir des services qui répondaient aux Normes d'exercice de l'Ordre et le Membre aurait dû savoir qu'il était peu probable que ses services soient bénéfiques ou répondent adéquatement aux besoins de ses clients. Des preuves convaincantes ont été présentées à l'effet que la quantité de nourriture que recevaient les clients n'était pas suffisante et qu'elle n'était pas nutritive (p. ex., deux témoins ont indiqué qu'il n'y avait que du riz et de la sauce pour pâtes à servir à chaque repas pendant une fin de semaine en particulier, malgré les multiples demandes faites auprès du Membre par un membre du personnel pour qu'elle achète de la nourriture). Selon plusieurs témoins, des personnes non affiliées à l'entreprise ont fourni de la nourriture à l'un des foyers pour compenser l'inhabilité du Membre à répondre aux besoins essentiels de ses clients ou son refus de le faire.
- e. a violé l'article 2.2 du Règlement sur la faute professionnelle et le Principe IV des Normes d'exercice (Interprétation 4.1.3), en ce sens que le Membre a négligé de maintenir des dossiers systématiques, datés et lisibles pour chaque client ou système de clients qu'elle servait.

Ordonnance de pénalité

Le comité de discipline a ordonné que :

1. La registrature soit enjointe de révoquer le certificat d'inscription du Membre.



2. Le Membre soit réprimandé par écrit et que le fait et la nature de la réprimande soient consignés au tableau de l'Ordre pendant une période illimitée.
3. La conclusion et l'ordonnance du comité de discipline soient publiées, de manière détaillée ou sommaire, ou les deux, dans la publication officielle de l'Ordre, sur le site Web de l'Ordre et dans tout autre document médiatique fourni au public et que l'Ordre juge approprié, incluant le nom du Membre. Cependant, tout renseignement permettant d'identifier d'autres personnes devra en être supprimé.
4. Le Membre verse à l'Ordre un montant de 10 000 \$.

Le comité de discipline a rendu son ordonnance de pénalité en se basant sur les motifs suivants :

- Compte tenu en grande partie du manque de participation du Membre au processus de discipline, le Membre est ingouvernable. « Au lieu d'accepter la responsabilité de ses actes ou de fournir des preuves pour réfuter les allégations portées contre elle, le Membre a décidé par contre de poursuivre les personnes impliquées dans son audience disciplinaire, y compris les témoins, et de déposer des plaintes officielles auprès de [un autre organisme professionnel d'autoréglementation]... »
- La révocation du certificat d'inscription du Membre, « est la seule mesure dont nous disposons pour protéger le public contre ses fautes professionnelles inquiétantes étant donné qu'elle a refusé d'assumer la responsabilité de son comportement ou de reconnaître les effets négatifs de son comportement sur ses clients vulnérables (y compris les membres de la famille de ses clients. Il n'est pas raisonnable de s'attendre à ce que le Membre respecte des restrictions à des fins de réadaptation ou autres dont serait assorti son certificat d'inscription et que le comité de discipline pourrait autrement imposer. » La révocation du certificat d'inscription du Membre répond aux principes de dissuasion à la fois générale et spécifique.
- La réprimande est justifiée et doit être consignée au tableau de l'Ordre pendant une période illimitée, étant donné la gravité des fautes professionnelles commises par le Membre. Le comité de discipline « espère » que la réprimande fera réfléchir le Membre et que celle-ci s'abstiendra d'avoir un tel comportement à l'avenir, et il « s'attend » à ce que la réprimande serve de dissuasion spécifique.
- La publication ordonnée par le comité de discipline « favorise la transparence et l'ouverture et sert à la fois de dissuasion générale et spécifique afin de protéger l'intérêt public... »
- Les membres de l'Ordre ne devraient pas être tenus d'assumer le plein montant des coûts engagés pour tenir le Membre responsable de sa conduite et... il est raisonnable de s'attendre à ce que le Membre paie une juste portion du montant. Si le Membre avait pleinement assumé la responsabilité de ses fautes professionnelles et pleinement coopéré



Ontario College of
Social Workers and
Social Service Workers

Ordre des travailleurs
sociaux et des techniciens
en travail social de l'Ontario

250 Bloor Street E.
Suite 1000
Toronto, ON M4W 1E6

Phone: 416-972-9882
Fax: 416-972-1512
www.ocswssw.org

avec le processus, le sous-comité est convaincu que l'Ordre aurait pu épargner plus de 10 000 \$. L'attribution des dépens est par conséquent raisonnable et justifiée.