

COMITÉ DE DISCIPLINE DE L'ORDRE DES TRAVAILLEURS SOCIAUX ET DES TECHNICIENS EN TRAVAIL SOCIAL DE L'ONTARIO

Indexé Ordre des travailleurs sociaux et des techniciens en travail social de l'Ontario c.
comme suit : Dorit Osher, 2022 ONCSWSSW 3

Date de la 20220502
décision :

ENTRE :

L'ORDRE DES TRAVAILLEURS SOCIAUX ET DES TECHNICIENS EN TRAVAIL
SOCIAL DE L'ONTARIO

- et -

DORIT OSHER

PANEL :	Durel Williams	Présidente, membre professionnelle
	Angèle Desormeau	Membre professionnelle
	Alexia Polillo	Membre du public

Comparutions : Lara Kinkartz, avocate de l'Ordre
 Morgan Sim, avocate de la Membre
 Andrea Gonsalves, conseillère juridique indépendante pour le panel

Audience : Le 13 avril 2022

DÉCISION ET MOTIFS

[1] Cette affaire a été inscrite pour audition par vidéoconférence le 13 avril 2022 devant un panel du comité de discipline (le « **panel** ») de l'Ordre des travailleurs sociaux et des techniciens en travail social de l'Ontario (l'« **Ordre** »).

Allégations

[2] Dans l'avis d'audience daté du 28 janvier 2021, il est allégué que la Membre a commis une faute professionnelle en vertu de la *Loi de 1998 sur le travail social et les techniques de travail social*, L.O. 1998, ch. 31 (la « **Loi** ») en ce qu'elle a agi en infraction à la Loi, au Règlement de l'Ontario 384/00 (le « **Règlement sur la faute professionnelle** »), à l'Annexe « A » du règlement administratif n° 66 de l'Ordre des travailleurs sociaux et des techniciens en travail social de

l'Ontario, à savoir le Code de déontologie de l'Ordre des travailleurs sociaux et des techniciens en travail social de l'Ontario (le « **Code de déontologie** »), et à l'Annexe « B » du règlement administratif n° 66 de l'Ordre des travailleurs sociaux et des techniciens en travail social de l'Ontario, à savoir le manuel des normes d'exercice de l'Ordre des travailleurs sociaux et des techniciens en travail social de l'Ontario (le « **manuel** »).

[3] Les allégations énoncées dans l'avis d'audience et les détails de ces allégations sont les suivants :

I. Voici les détails des allégations :

1. À tous moments pertinents, vous étiez inscrite en tant que travailleuse sociale auprès de l'Ordre des travailleurs sociaux et des techniciens en travail social de l'Ontario (l'« **Ordre** ») et exerciez vos activités en pratique privée.
2. Les services de travail social que vous offriez comprenaient notamment la prestation de services de thérapie somatique et par la parole en lien avec la dépression, l'anxiété, les troubles de l'humeur, le stress, les traumatismes, les troubles alimentaires, les dépendances, la vie conjugale et les relations parent-enfant.
3. Le 11 avril 2020 ou environ, vous avez jeté des dossiers de clients confidentiels dans une benne à ordures accessible au public et appartenant à une entreprise locale. Les dossiers n'ont pas été déchiquetés, caviardés ou anonymisés avant d'être jetés. Les noms, les coordonnées et les renseignements liés à l'état de santé des clients figuraient dans plusieurs de ces documents. Bon nombre de dossiers indiquaient que vous offriez des services de travail social à ces clients.
4. Des membres du personnel de l'entreprise propriétaire de la benne à ordures ont observé votre comportement et ont récupéré les dossiers des clients avant de dénoncer vos agissements à l'Ordre.
5. Environ 450 dossiers de clients distincts (entiers ou partiels) ont été récupérés de la benne à ordures. Certains de ces dossiers contenaient des formulaires d'admission, des notes cliniques ou des renseignements confidentiels sur la santé mentale du client ou sur la nature des problèmes pour lesquels le client demandait des services de travail social.
6. Un ou plusieurs des dossiers des clients n'avaient pas encore été numérisés ou préservés sous un autre format avant que vous n'en disposiez, et ce, malgré le fait que la période de conservation requise n'était pas encore terminée. Vous avez donc manqué à votre obligation de conserver, d'entreposer et de préserver les dossiers des clients dans un endroit sécurisé pendant toute la période nécessaire.
7. Vous étiez dans l'obligation de protéger la confidentialité des renseignements personnels de vos clients, y compris ceux liés à leur état

de santé, en vertu, entre autres, du Code de déontologie, du manuel des normes d'exercice et de la *Loi de 2004 sur la protection des renseignements personnels sur la santé*. Compte tenu du comportement décrit dans les paragraphes 3 à 6 ci-dessus, vous ne vous êtes pas conformée à ces obligations en ce que :

- (a) Vous avez géré les dossiers des clients et les renseignements liés à leur état de santé de manière à entraîner une divulgation inadmissible et non autorisée;
- (b) Vous n'avez pas assuré la conservation, le transfert ou l'élimination des dossiers des clients et des renseignements liés à leur état de santé d'une manière sécuritaire ne mettant pas en péril leur confidentialité;
- (c) Vous n'avez pas pris les mesures raisonnables pour protéger les dossiers des clients et les renseignements personnels sur la santé contre le vol, la perte et l'utilisation ou la divulgation non autorisées; et
- (d) Vous n'avez pas pris les mesures raisonnables pour protéger les dossiers des clients et les renseignements personnels sur la santé contre la copie, la modification et l'élimination non autorisées.

II. On allègue qu'en raison de la conduite décrite ci-dessus, vous vous êtes rendue coupable de faute professionnelle telle que définie aux alinéas 26(2)a) et c) de la *Loi* :

- (a) En ce que vous avez enfreint l'**article 2.2 du Règlement sur la faute professionnelle** et le **principe IV du manuel (voir les commentaires de l'interprétation 4.2.1)** en ne vous conformant pas aux exigences concernant la conservation, le stockage, la préservation et la sécurité des dossiers telles qu'elles sont énoncées dans toutes lois sur la protection de la vie privée et autres lois applicables;
- (b) En ce que vous avez enfreint l'**article 2.2 du Règlement sur la faute professionnelle**, l'**article 6 du Code de déontologie** et le **principe IV du manuel (voir les commentaires de l'interprétation 4.2.2)** en ne prenant pas les mesures nécessaires pour protéger la confidentialité de tous les renseignements recueillis dans le cadre de votre pratique professionnelle, et en ne protégeant pas la confidentialité et la sécurité des dossiers sur support papier, des télécopies, des dossiers électroniques et des autres communications;
- (c) En ce que vous avez enfreint l'**article 2.2 du Règlement sur la faute professionnelle** et le **principe IV du manuel (voir les commentaires de l'interprétation 4.2.3)** en ne veillant pas à ce que chaque dossier de client soit stocké et conservé en lieu sûr pendant au moins sept ans à partir de la date de la dernière inscription portée au dossier ou, si le client avait moins

de dix-huit ans à la date de la dernière inscription portée au dossier, pendant au moins sept ans à partir de la date à laquelle le client a eu ou aurait eu dix-huit ans, ou en ne respectant pas toute autre période de stockage exigée par la loi;

- (d) En ce que vous avez enfreint l'**article 2.2 du Règlement sur la faute professionnelle** et le **principe IV du manuel (voir les commentaires de l'interprétation 4.2.5)** en détruisant les dossiers des clients sans respecter les périodes de stockage énoncées à l'interprétation 4.2.3, et/ou en jetant le contenu des dossiers des clients en ne prenant pas les mesures qui s'imposent pour veiller à ce que la confidentialité de l'information ne soit pas compromise;
- (e) En ce que vous avez enfreint l'**article 2.2 du Règlement sur la faute professionnelle**, l'**article 6 du Code de déontologie** et le **principe V du manuel (voir les commentaires de l'interprétation 5.1)** en ne respectant pas toutes les lois sur la protection de la vie privée et autres lois applicables, et/ou en divulguant des informations sur le client acquises dans un contexte professionnel, y compris les renseignements personnels, sans obtenir préalablement le consentement du client, sauf si vous étiez autrement autorisée ou contrainte par la loi;
- (f) En ce que vous avez enfreint l'**article 2.2 du Règlement sur la faute professionnelle** et le **principe V du manuel (voir les commentaires de l'interprétation 5.3)** en divulguant des renseignements concernant les clients ou des renseignements reçus d'eux, sous réserve des exceptions contenues dans l'interprétation 5.3;
- (g) En ce que vous avez enfreint les **articles 2.2 et 2.36 du Règlement sur la faute professionnelle**, l'**article 8 du Code de déontologie** et le **principe II du manuel (voir les commentaires de l'interprétation 2.2.8)** en adoptant un comportement ou en accomplissant un acte pertinent pour l'exercice de la profession qui, compte tenu de toutes les circonstances, serait raisonnablement considéré par les membres comme honteux, déshonorant ou non professionnel; en n'évitant pas d'adopter un comportement, lors de l'exercice du travail social, qui pourrait raisonnablement être perçu comme jetant le discrédit sur la profession de travailleur social; et/ou en offrant des services de travail social de manière à discréditer la profession de travailleur social ou à miner la confiance du public envers la profession;
- (h) En ce que vous avez enfreint l'**article 2.3 du Règlement sur la faute professionnelle** en faisant quoi que ce soit à un client dans le cadre de l'exercice de votre profession dans une situation où le consentement est requis par la loi, sans un tel consentement;
- (i) En ce que vous avez enfreint l'**article 2.20 du Règlement sur la faute professionnelle** en ne tenant pas les dossiers exigés par les règlements et les normes de la profession;

- (j) En ce que vous avez enfreint l'**article 2.28 du Règlement sur la faute professionnelle** en contrevenant à la loi ou aux règlements administratifs; et/ou
- (k) En ce que vous avez enfreint l'**article 2.29 du Règlement sur la faute professionnelle** en contrevenant à une loi fédérale, provinciale ou territoriale ou à un règlement municipal dont le but est de protéger la santé publique ou pour lequel la contravention est pertinente pour votre aptitude à exercer, et en contrevenant aux articles 12, 13 et/ou 29 de la *Loi de 2004 sur la protection des renseignements personnels sur la santé*, L.O. 2004, chap. 3, annexe A.

Position de la Membre

[4] La Membre a reconnu toutes les allégations énoncées dans l'avis d'audience. Le panel a procédé à une enquête orale relative au plaidoyer lors de l'audience et était d'avis que la reconnaissance offerte par la Membre était volontaire, éclairée et sans équivoque.

Preuves

[5] Les preuves ont été présentées sous la forme d'un exposé conjoint des faits, dont voici un extrait pertinent.

CONTEXTE

1. À tous moments pertinents, Dorit Osher (la « **Membre** ») était inscrite en tant que travailleuse sociale auprès de l'Ordre des travailleurs sociaux et des techniciens en travail social de l'Ontario (l'« **Ordre** ») et exerçait ses activités en pratique privée.
2. M^{me} Osher a été membre en règle de l'Ordre pendant environ 26 ans. Il s'agit de la première plainte ou rapport déposé contre elle auprès de l'Ordre.
3. Les services offerts par la Membre comprennent notamment la prestation de services de thérapie somatique et par la parole en lien avec la dépression, l'anxiété, les troubles de l'humeur, le stress, les traumatismes, les troubles alimentaires, les dépendances, les relations conjugales et les relations parent-enfant.

ÉLIMINATION INAPPROPRIÉE DE DOSSIERS CONFIDENTIELS

4. Le 11 avril 2020, la Membre a jeté des dossiers de clients confidentiels dans une benne à ordures accessible au public et appartenant à une entreprise locale. Les dossiers n'ont pas été déchiquetés, caviardés ou anonymisés avant d'être jetés. Les noms, les coordonnées et les renseignements liés à l'état de santé des clients figuraient dans plusieurs de ces documents.
5. Au total, 482 dossiers de clients distincts (entiers ou partiels) ont été récupérés dans la benne à ordures. Ceux-ci contenaient des noms de clients ayant consulté

la Membre entre 2008 et 2019. Neuf des dossiers récupérés appartenait à des clients mineurs.

6. Bon nombre de dossiers indiquaient que la Membre offrait des services de travail social à ces clients. Plusieurs dossiers contenaient des formulaires d'admission, des notes cliniques ou des renseignements confidentiels sur la santé mentale du client ou sur la nature des problèmes pour lesquels le client demandait des services de travail social (y compris des dossiers comprenant des détails sur des problèmes personnels, comme un divorce, un traumatisme ou de la maltraitance). Bon nombre de dossiers contenaient également l'adresse des clients et des factures.
7. Environ le quart des dossiers des clients n'avaient pas encore été numérisés ou préservés sous un autre format avant que la Membre n'en dispose, et ce, malgré le fait que la période de conservation requise n'était pas encore terminée pour tous ces dossiers. Si elle était appelée à témoigner, la Membre déclarerait que tous les dossiers actifs des clients avaient déjà été numérisés avant d'être jetés et que certains des dossiers non numérisés étaient liés à des clients qui ne s'étaient pas présentés à leur rendez-vous ou à qui aucun service de travail social n'avait été offert.
8. Des membres du personnel de l'entreprise propriétaire de la benne à ordures ont observé la Membre pendant qu'elle jetait les documents et ont récupéré les dossiers des clients avant de dénoncer ses agissements à l'Ordre. Des enquêteurs ont été nommés par l'Ordre le 19 juin 2020.
9. Pendant l'enquête, la Membre a admis s'être débarrassée de manière inappropriée des dossiers des clients dans la benne à ordures. Elle a exprimé des remords, a affirmé comprendre la gravité de son important manque de jugement et a reconnu que sa conduite du 11 avril 2020 enfreignait les principes 4.2.2, 4.2.3 et 4.2.5 du *Code de déontologie* et du *Manuel des normes d'exercice*. Elle a fourni le contexte suivant par rapport au jour de l'incident (le 11 avril 2020) :
 - (a) Au moment de l'incident, la Membre vivait beaucoup de stress en raison de la pandémie de COVID-19 et de l'imposition récente d'un confinement. L'arrivée de la pandémie a notamment provoqué une importante rechute des problèmes de santé mentale de ses deux fils, et le confinement a rendu très difficile l'accès à des soins ou à des services pour gérer ces symptômes. En plus du stress associé à la gestion de la santé mentale de ses enfants dans un contexte de pandémie et de confinement sans précédent, la Membre était en processus de déménagement de son bureau et tentait d'adapter rapidement sa pratique pour offrir des séances en ligne. Elle s'inquiétait également de la santé de son mari, qui souffrait d'une grippe, et craignait qu'il soit atteint de la COVID-19.
 - (b) Le jour de l'incident, la Membre a trié et rangé dans son bureau plus de 20 ans de dossiers de clients afin de se préparer à faire la transition vers

le travail à domicile. Pour simplifier ce processus, la Membre a acquis « Jane », une plateforme de gestion intégrée de la pratique et des dossiers électroniques, et a numérisé les dossiers de ses clients actifs. Elle prévoyait se défaire des versions papier des dossiers numérisés ainsi que de ceux pour lesquels la dernière inscription remontait à plus de sept ans (ou, si le client avait moins de 18 ans à ce moment, à plus de sept ans après son dix-huitième anniversaire).

- (c) Le confinement lié à la COVID-19 et la déclaration de l'état d'urgence le 17 mars 2020 ont grandement compliqué les efforts de la Membre pour réunir, trier et numériser les fichiers afin de s'installer dans son bureau à domicile. Entre autres, la Membre n'était pas autorisée à se rendre à son bureau puisque ses services étaient jugés non essentiels. Plus tard, alors qu'elle essayait de sortir un classeur de son bureau pour terminer la numérisation et l'élimination de ses dossiers papier, le classeur s'est brisé, répandant des dossiers partout. La Membre a donc récupéré ces dossiers et les a placés dans plusieurs boîtes, qu'elle a mises dans sa voiture pour les remettre à une entreprise responsable de les déchiqueter et de les éliminer.
 - (d) Au même moment, le fils aîné de la Membre (atteint d'un trouble de l'autisme et d'un TOC grave) l'a appelée, en état de crise, lui disant qu'il songeait au suicide. La Membre est donc allée le chercher, mais n'a pas voulu l'emmener à l'hôpital par peur de contracter la COVID-19.
 - (e) La Membre a donc roulé en ville avec son fils, cherchant une entreprise qui offrait des services de déchiquetage ou un endroit où acheter une déchiqueteuse. Ses recherches se sont toutefois avérées infructueuses puisque bon nombre d'entreprises étaient fermées en raison du confinement provincial imposé pour contrer la pandémie. Tout au long de ses recherches, son fils était en état d'agitation dans la voiture et répétait qu'il souhaitait mourir.
 - (f) La Membre a commencé à paniquer lorsqu'elle s'est approchée de l'appartement de son fils, où elle allait le déposer (elle ne pouvait pas le ramener à la maison puisqu'elle croyait que son mari avait contracté la COVID-19). L'état agité de son fils s'est lui aussi amplifié à l'idée d'être laissé à la maison. En état de panique, la Membre est entrée dans le stationnement d'une entreprise locale près de l'appartement de son fils, où elle a trouvé une benne à ordures. Elle y a ensuite jeté les dossiers.
 - (g) Après avoir mis plusieurs boîtes dans la benne à ordures, la Membre a réalisé son erreur et a tenté de récupérer les boîtes. Toutefois, elle n'a pas réussi à le faire puisqu'elles se trouvaient hors de portée, au fond de la benne. Elle n'a pas demandé d'aide pour récupérer les dossiers et n'a pas pris de mesures additionnelles pour les protéger.
10. Si elle était appelée à témoigner, la Membre affirmerait que cette élimination inadéquate des dossiers a été causée par un état de stress et de panique et que,

en jetant les dossiers dans une benne à ordures accessible au public, elle n'a jamais eu l'intention de rendre publics ou accessibles les dossiers des clients.

11. Après l'incident, la Membre a de son plein gré commencé à travailler avec un psychothérapeute pour gérer son stress et son anxiété. Elle a aussi réévalué ses méthodes de tenue de dossiers pour s'assurer de respecter les normes de l'Ordre et la *Loi de 2004 sur la protection des renseignements personnels sur la santé*, L.O. 2004, chap. 3, annexe A (la « **Loi** »). La violation a pu être contrôlée immédiatement puisque les employés de l'entreprise ayant observé la Membre ont immédiatement communiqué avec l'Ordre et ont protégé les dossiers jusqu'à ce que l'Ordre en prenne possession. Les autres boîtes de documents encore en la possession de la Membre ont été jetées de manière appropriée.
12. Pendant l'enquête de l'Ordre, l'enquêteur a demandé à la Membre si elle avait pris des mesures pour déclarer la fuite potentielle de données confidentielles à la Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée (la « **Commissaire** ») de l'Ontario. En réponse à cette question, la Membre a fait appel à une avocate pour l'aider à déclarer l'incident à la Commissaire, ce qu'elle a fait peu de temps après.
13. Dans le cadre du processus imposé par la Commissaire pour gérer la violation de confidentialité, la Membre a mis à jour la politique de confidentialité et la déclaration de confidentialité de sa pratique. Elle a aussi avisé tous les clients touchés par l'incident dont elle avait les coordonnées. Enfin, la Membre a avisé 110 clients par courriel, 62 clients par téléphone et 30 clients en personne, à son bureau. Elle les a informés des détails de l'incident, des renseignements personnels sur la santé pouvant avoir été divulgués et des mesures prises pour limiter et gérer la violation. Les 280 autres clients n'ont pas pu être informés parce que leurs coordonnées étaient manquantes ou avaient changé. Le 30 avril 2021, après avoir tenu compte des circonstances de l'incident et des mesures prises par la Membre, la Commissaire a affirmé qu'aucun autre examen de l'affaire n'était requis et a fermé le dossier.

LOIS APPLICABLES ET NORMES D'EXERCICE

14. La Membre était dans l'obligation de protéger la confidentialité des renseignements personnels de ses clients, y compris ceux liés à leur état de santé, en vertu, entre autres, du *Code de déontologie et manuel des normes d'exercice* (le « **manuel** ») et de la *Loi de 2004 sur la protection des renseignements personnels sur la santé* (la « **Loi** »).
15. Le manuel contenait les normes applicables de la profession au moment de l'incident, et celles-ci s'appliquaient à la manière dont la Membre a géré les dossiers de ses clients et les renseignements liés à leur état de santé.
16. La Membre reconnaît que le comportement décrit aux paragraphes 4 à 13 ci-dessus ne respecte pas les normes d'exercice en vigueur en matière de conservation des dossiers des travailleurs sociaux ni les normes de confidentialité énoncées dans les principes IV et V du manuel.

17. Au moment de l'incident, la Membre était « dépositaire de renseignements sur la santé », selon la définition de la Loi, et devait donc respecter les responsabilités incombant aux dépositaires, y compris, entre autres, celles énoncées aux articles 12, 13 et 29 de la Loi. La Membre reconnaît que bon nombre des dossiers des clients jetés dans la benne à ordures contenaient des « renseignements personnels sur la santé », tels que définis par la Loi.
18. Selon les articles 12, 13 et 29 de la Loi, la Membre, en tant que dépositaire de renseignements sur la santé, avait notamment les obligations suivantes :
 - prendre des mesures raisonnables selon les circonstances pour s'assurer que les renseignements personnels sur la santé dont elle avait la garde ou le contrôle soient protégés contre le vol, la perte et l'utilisation ou la divulgation non autorisées et pour s'assurer que les dossiers contenant ces renseignements soient protégés contre les photocopies, les modifications et l'élimination non autorisées;
 - s'assurer que les dossiers contenant des renseignements personnels sur la santé dont elle avait la garde ou le contrôle étaient conservés, transférés et éliminés de manière sécurisée, conformément aux exigences; et
 - éviter de recueillir, d'utiliser ou de divulguer (délibérément ou non) les renseignements liés à l'état de santé d'une personne, sauf si cette personne donne son consentement ou si l'utilisation ou la divulgation est autorisée ou exigée par la Loi.
19. Selon la Loi, « divulguer » signifie : « Relativement aux renseignements personnels sur la santé [...], s'entend du fait de les mettre à la disposition d'un autre dépositaire de renseignements sur la santé ou d'une autre personne ou de les lui communiquer, mais non de les utiliser. » Selon la Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée, même la divulgation par inadvertance constitue une infraction à la Loi.
20. La Membre reconnaît que, même si elle n'avait pas l'intention de rendre accessibles à un tiers les dossiers des clients, il s'agit bel et bien de la conséquence de son geste. Elle admet donc avoir fait une « divulgation » au sens de la Loi.
21. La Membre reconnaît que le comportement décrit aux paragraphes 4 à 13 ci-dessus ne respecte pas les exigences des articles 12, 13 et 29 de la Loi.

ADMISSIONS DE FAUTE PROFESSIONNELLE

22. La Membre reconnaît que, en raison de la conduite décrite ci-dessus, elle s'est rendue coupable de faute professionnelle telle que définie aux alinéas 26(2)a) et c) de la *Loi sur le travail social et les techniques de travail social* :
 - (a) En ce qu'elle a enfreint l'**article 2.2 du Règlement sur la faute professionnelle** et le **principe IV du manuel (voir les commentaires de**

l'interprétation 4.2.1) en ne se conformant pas aux exigences concernant la conservation, le stockage, la préservation et la sécurité des dossiers telles qu'elles sont énoncées dans toutes lois sur la protection de la vie privée et autres lois applicables;

- (b) En ce qu'elle a enfreint **l'article 2.2 du Règlement sur la faute professionnelle**, **l'article 6 du Code de déontologie** et le **principe IV du manuel (voir les commentaires de l'interprétation 4.2.2)** en ne prenant pas les mesures nécessaires pour protéger la confidentialité de tous les renseignements recueillis dans le cadre de sa pratique professionnelle, et en ne protégeant pas la confidentialité et la sécurité des dossiers sur support papier, des télécopies, des dossiers électroniques et des autres communications;
- (c) En ce qu'elle a enfreint **l'article 2.2 du Règlement sur la faute professionnelle** et le **principe IV du manuel (voir les commentaires de l'interprétation 4.2.3)** en ne veillant pas à ce que chaque dossier de client soit stocké et conservé en lieu sûr pendant au moins sept ans à partir de la date de la dernière inscription portée au dossier ou, si le client avait moins de dix-huit ans à la date de la dernière inscription portée au dossier, pendant au moins sept ans à partir de la date à laquelle le client a eu ou aurait eu dix-huit ans, ou en ne respectant pas toute autre période de stockage exigée par la loi;
- (d) En ce qu'elle a enfreint **l'article 2.2 du Règlement sur la faute professionnelle** et le **principe IV du manuel (voir les commentaires de l'interprétation 4.2.5)** en détruisant les dossiers des clients sans respecter les périodes de stockage énoncées à l'interprétation 4.2.3, et/ou en jetant le contenu des dossiers des clients en ne prenant pas les mesures qui s'imposent pour veiller à ce que la confidentialité de l'information ne soit pas compromise;
- (e) En ce qu'elle a enfreint **l'article 2.2 du Règlement sur la faute professionnelle**, **l'article 6 du Code de déontologie** et le **principe V du manuel (voir les commentaires de l'interprétation 5.1)** en ne respectant pas toutes les lois sur la protection de la vie privée et autres lois applicables, et/ou en divulguant des informations sur le client acquises dans un contexte professionnel, y compris les renseignements personnels, sans obtenir préalablement le consentement du client, sauf si elle était autrement autorisée ou contrainte par la loi;
- (f) En ce qu'elle a enfreint **l'article 2.2 du Règlement sur la faute professionnelle** et le **principe V du manuel (voir les commentaires de l'interprétation 5.3)** en divulguant des renseignements concernant les clients ou des renseignements reçus d'eux, sous réserve des exceptions contenues dans l'interprétation 5.3;
- (g) En ce qu'elle a enfreint les **articles 2.2 et 2.36 du Règlement sur la faute professionnelle**, **l'article 8 du Code de déontologie** et le **principe II du**

manuel (voir les commentaires de l'interprétation 2.2.8) en adoptant un comportement ou en accomplissant un acte pertinent pour l'exercice de la profession qui, compte tenu de toutes les circonstances, serait raisonnablement considéré par les membres comme honteux, déshonorant ou non professionnel; en n'évitant pas d'adopter un comportement, lors de l'exercice du travail social, qui pourrait raisonnablement être perçu comme jetant le discrédit sur la profession de travailleur social; et/ou en offrant des services de travail social de manière à discréditer la profession de travailleur social ou à miner la confiance du public envers la profession;

- (h) En ce qu'elle a enfreint l'**article 2.3 du Règlement sur la faute professionnelle** en faisant quoi que ce soit à un client dans le cadre de l'exercice de sa profession dans une situation où le consentement est requis par la loi, sans un tel consentement;
 - (i) En ce qu'elle a enfreint l'**article 2.20 du Règlement sur la faute professionnelle** en ne tenant pas les dossiers exigés par les règlements et les normes de la profession;
 - (j) En ce qu'elle a enfreint l'**article 2.28 du Règlement sur la faute professionnelle** en contrevenant à la loi ou aux règlements administratifs; et/ou
 - (k) En ce qu'elle a enfreint l'**article 2.29 du Règlement sur la faute professionnelle** en contrevenant à une loi fédérale, provinciale ou territoriale ou à un règlement municipal dont le but est de protéger la santé publique ou pour lequel la contravention est pertinente pour son aptitude à exercer, et en contrevenant aux articles 12, 13 et/ou 29 de la *Loi de 2004 sur la protection des renseignements personnels sur la santé*, L.O. 2004, chap. 3, annexe A.
23. Compte tenu des allégations de l'alinéa 22(g) ci-dessus, les parties jugent que le comportement de la Membre doit être considéré comme déshonorant et contraire aux devoirs de la profession.

Décision du panel

[6] Ayant examiné la reconnaissance de culpabilité de la Membre, la preuve contenue dans l'énoncé conjoint des faits et les arguments des avocats, le panel a conclu que la Membre avait commis une faute professionnelle telle qu'alléguée dans l'avis d'audience. En ce qui concerne l'allégation (g), le panel a conclu que la conduite de la Membre serait raisonnablement considérée par les membres de l'Ordre comme étant déshonorante et contraire aux devoirs de la profession.

Motifs de la décision

[7] À tous moments pertinents, la Membre était inscrite en tant que travailleuse sociale auprès de l'Ordre et exerçait ses activités en pratique privée. La Membre a été membre en règle de l'Ordre pendant environ 26 ans et il s'agit de la première plainte ou rapport déposé contre elle auprès de

l'Ordre. Les services offerts par la Membre comprennent notamment la prestation de services de thérapie somatique et par la parole en lien avec la dépression, l'anxiété, les troubles de l'humeur, le stress, les traumatismes, les troubles alimentaires, les dépendances, les relations conjugales et les relations parent-enfant.

[8] Les allégations liées à cette affaire portent sur trois enjeux principaux : l'élimination inappropriée de dossiers de clients, la divulgation inappropriée de dossiers de clients et le non-respect des périodes de stockage des documents.

[9] Pour l'allégation (a), l'Ordre devait prouver que la Membre avait enfreint l'article 2.2 du Règlement sur la faute professionnelle, selon lequel une faute professionnelle est commise si un membre ne respecte pas les normes de la profession, ainsi que le principe IV du manuel (voir les commentaires de l'interprétation 4.2.1), qui définit les normes encadrant la création et la conservation des dossiers par un travailleur social. Plus particulièrement, l'Ordre a allégué que la Membre ne s'était pas conformée aux exigences concernant la conservation, le stockage, la préservation et la sécurité des dossiers telles qu'elles sont énoncées dans les lois sur la protection de la vie privée et les autres lois applicables.

[10] Le 20 avril 2020, la Membre a jeté 482 dossiers de clients distincts dans une benne à ordures accessible au public. Au moment de l'incident, la Membre était « dépositaire de renseignements sur la santé », tel que défini dans l'article 3 de la *Loi de 2004 sur la protection des renseignements personnels sur la santé*, L.O. 2004, chapitre 3, annexe A (la « **Loi** »), et devait donc se conformer aux obligations imposées par la Loi aux dépositaires de renseignements sur la santé, y compris, entre autres, celles énoncées aux articles 12, 13 et 29. Voici des extraits pertinents des articles 12, 13 et 29 de la Loi :

12 (1) Un dépositaire de renseignements sur la santé prend des mesures qui sont raisonnables dans les circonstances pour veiller à ce que les renseignements personnels sur la santé dont il a la garde ou le contrôle soient protégés contre le vol, la perte et une utilisation ou une divulgation non autorisée et à ce que les dossiers qui les contiennent soient protégés contre une duplication, une modification ou une élimination non autorisée.

13 (1) Un dépositaire de renseignements sur la santé veille à ce que les dossiers de renseignements personnels sur la santé dont il a la garde ou le contrôle soient conservés, transférés et éliminés de manière sécuritaire conformément aux exigences prescrites, le cas échéant.

29 Un dépositaire de renseignements sur la santé ne doit pas recueillir, utiliser ou divulguer de renseignements personnels sur la santé concernant un particulier sauf si, selon le cas :

a) le particulier a donné son consentement en vertu de la présente loi et la collecte, l'utilisation ou la divulgation, selon le cas, est nécessaire, au mieux de sa connaissance, à une fin légitime;

b) la collecte, l'utilisation ou la divulgation, selon le cas, est autorisée ou exigée par la présente loi.

[11] Les dossiers jetés par la Membre dans la benne à ordures contenaient des « renseignements personnels sur la santé », tels que définis au paragraphe 4(1) de la Loi. Certains de ces dossiers contenaient des formulaires d'admission, des notes cliniques et des renseignements confidentiels sur la santé mentale du client ou sur la nature des problèmes pour lesquels le client demandait des services de travail social à la Membre, y compris des détails sur des problèmes personnels, comme un divorce, un traumatisme ou de la maltraitance. Bon nombre de dossiers contenaient également l'adresse des clients et des factures.

[12] La Membre n'a pas pris de mesures raisonnables pour prévenir la divulgation des dossiers confidentiels de ses clients. En jetant les dossiers dans la benne à ordures, la Membre a rendu les documents accessibles au public. Les documents n'étant pas déchiquetés, caviardés ou anonymisés, les renseignements personnels sur la santé s'y trouvant sont devenus accessibles au public dès que la Membre a jeté les dossiers. Environ le quart des dossiers des clients n'avaient pas encore été numérisés ou préservés sous un autre format avant que la Membre n'en dispose, et ce, malgré le fait que la période de conservation requise n'était pas encore terminée pour tous ces dossiers. En jetant les dossiers ainsi :

- a. la Membre n'a pas pris de mesures raisonnables dans les circonstances pour veiller à ce que les renseignements personnels sur la santé dont elle avait la garde ou le contrôle soient protégés contre le vol, la perte et une utilisation ou une divulgation non autorisée et à ce que les dossiers qui les contiennent soient protégés contre une duplication, une modification ou une élimination non autorisée (contrairement à l'article 12 de la Loi);
- b. la Membre n'a pas veillé à ce que les dossiers de renseignements personnels sur la santé dont elle avait la garde ou le contrôle soient éliminés de manière sécuritaire (contrairement à l'article 13 de la Loi);
- c. la Membre a divulgué des renseignements personnels sur la santé concernant ses clients sans leur consentement et sans que ne l'autorise ou ne l'exige la Loi (contrairement à l'article 29 de la Loi);
- d. la Membre ne s'est pas conformée aux exigences liées à la conservation, au stockage, à la préservation et à la sécurité énoncées dans la Loi, comme l'imposent le principe IV du manuel et les commentaires de l'interprétation 4.2.1.

[13] La conclusion de faute professionnelle pour n'avoir pas respecté les normes de la profession est cohérente avec la décision du comité de discipline dans l'affaire *OTSTTSO c. Barnim* de 2017. Dans cette affaire, la Membre avait consulté sans autorisation le dossier médical de 139 patients auxquels elle n'offrait pas de soins. La Membre a été accusée en vertu de la Loi et a plaidé coupable. Le comité de discipline a de son côté déclaré la Membre coupable de faute professionnelle en vertu de l'article 2.2 du Règlement sur la faute professionnelle et du principe IV du manuel (voir les commentaires de l'interprétation 4.2.1) en raison de sa gestion des dossiers des clients ne respectant pas la Loi.

[14] Puisque la Membre n'a pas respecté les normes d'exercice indiquées dans le principe IV du manuel et l'interprétation 4.2.1 et qu'elle ne s'est pas conformée à ses obligations en vertu de la Loi, l'allégation (a) a été confirmée.

[15] L'allégation (b) porte sur l'infraction alléguée de l'article 2.2 du Règlement sur la faute professionnelle, de l'article 6 du Code de déontologie et du principe IV du manuel (voir les commentaires de l'interprétation 2.2) et veut que la Membre n'ait pas respecté les normes de la profession en ne prenant pas les mesures nécessaires pour protéger la confidentialité de toutes les informations acquises dans un contexte professionnel. En jetant les 482 dossiers des clients dans la benne à ordures et en les rendant accessibles au public, la Membre n'a pas éliminé adéquatement les documents de manière à en protéger la confidentialité. Elle a ainsi permis au public d'avoir accès à des renseignements confidentiels dans les dossiers des clients, y compris, entre autres, des formulaires d'admission, des notes cliniques, des renseignements sur la santé mentale des clients, des adresses et des factures. Ce faisant, elle n'a pas assuré la confidentialité de ces renseignements. La Membre n'a donc pas respecté les normes de la profession, comme le prétend l'allégation (b), en enfreignant l'article 2.2 du Règlement sur la faute professionnelle, l'article 6 du Code de déontologie et le principe IV du manuel (interprétation 4.2.2).

[16] L'allégation (c) veut que la Membre ait enfreint l'article 2.2 du Règlement sur la faute professionnelle et le principe IV du manuel (voir les commentaires de l'interprétation 4.2.3) en ne s'assurant pas de stocker et de préserver convenablement les dossiers des clients. Selon les normes de la profession, la Membre devait s'assurer de stocker et de préserver chaque dossier en lieu sûr pendant toute la période exigée, normalement au moins sept ans à partir de la date de la dernière inscription portée au dossier ou, si le client avait moins de dix-huit ans à la date de la dernière inscription portée au dossier, pendant au moins sept ans à partir de la date à laquelle le client a eu ou aurait eu dix-huit ans. Comme mentionné précédemment, certains dossiers jetés par la Membre n'avaient pas encore été numérisés ou préservés sous un autre format, et la période de conservation en vigueur n'était pas encore écoulée pour chacun d'entre eux. Les preuves démontrent que la Membre a commis une faute professionnelle, tel que l'énonce l'allégation (c).

[17] L'allégation (d) veut que la Membre ait enfreint l'article 2.2 du Règlement sur la faute professionnelle et le principe IV du manuel (voir les commentaires de l'interprétation 4.2.5) en détruisant les dossiers des clients sans respecter les périodes de stockage requises ou en les jetant sans prendre les mesures qui s'imposent pour veiller à ce que la confidentialité de l'information ne soit pas compromise. Pour les raisons énoncées aux paragraphes 11 à 16 ci-dessus, le panel a déclaré que la Membre avait aussi commis une faute professionnelle tel que l'énonce l'allégation (d).

[18] Pour l'allégation (e), l'Ordre devait prouver que la Membre avait enfreint l'article 2.2 du Règlement sur la faute professionnelle, l'article 6 du Code de déontologie et le principe V du manuel (voir les commentaires de l'interprétation 5.1) en ne respectant pas les normes de la profession qui exigent le respect des lois sur la protection de la vie privée et en divulguant des informations sur le client acquises dans un contexte professionnel, y compris des renseignements personnels, sans obtenir préalablement le consentement du client.

[19] Selon l'article 2 de la Loi, « divulguer » signifie « mettre [des renseignements] à la disposition d'un autre dépositaire de renseignements sur la santé ou d'une autre personne ». Ainsi, au sens de la Loi, la Membre a « divulgué » les dossiers des clients en les jetant dans un lieu public. Cette affaire est semblable à la décision de la Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée de l'Ontario (la « **Commissaire** ») dans l'affaire *Trillium Health Partners (Re)* de 2020, CanLII 15333, sur laquelle s'est basé l'Ordre. Dans cette affaire, un hôpital avait donné à des membres du personnel des identifiants de connexion pour avoir accès à des dossiers médicaux.

Les membres du personnel ont ensuite consulté ces documents de manière inappropriée. La Commissaire a donc jugé que, en fournissant à son personnel l'accès à ces dossiers médicaux, l'hôpital avait « divulgué » des renseignements liés à la santé des patients selon la définition de la Loi, et ce, même s'il n'avait pas l'intention de le faire. De plus, en jetant des dossiers dans un lieu public (une benne à ordures), la Membre a rendu accessibles les renseignements de ses clients et les a donc « divulgués ». Personne ne conteste le fait que les clients de la Membre n'avaient pas consenti à ce qu'elle divulgue le contenu de leur dossier en le jetant dans une benne à ordures accessible au public, sans être déchiqueté, caviardé ou anonymisé.

[20] Bien que le panel reconnaisse le contexte émotif de la Membre au moment de l'incident, il juge que son état émotionnel et ses intentions n'ont aucune incidence sur le fait que ses actions ont mené à la divulgation inappropriée de renseignements sur la santé de ses clients. Notamment, la Membre n'a pas informé l'Ordre de l'incident après avoir jeté les documents dans la benne à ordures. Même si les conséquences potentielles ont été évitées et que les dossiers n'ont pas été consultés par le public, cela est dû aux agissements de ceux qui ont vu la Membre jeter les documents, ont récupéré les dossiers dans la benne à ordures et ont avisé l'Ordre du comportement de la Membre. Après avoir jeté les documents, la Membre n'a pas tenté de les récupérer et n'en a pas avisé l'Ordre. En jetant les dossiers des clients dans une benne à ordures publique sans le consentement de ses clients, la Membre a divulgué les documents, n'a pas respecté l'article 29 de la Loi et ne s'est pas conformée aux normes de la profession. L'Ordre confirme ainsi l'allégation (e).

[21] La décision du panel quant à l'allégation (e) est conforme à la décision du comité de discipline dans l'affaire *OTSTTSO c. Denham* de 2019, ONCSWSSW 7. Dans cette affaire, la Membre avait publié un lien vers un dossier confidentiel contenant des renseignements sur environ 285 familles utilisant des services à l'enfance et à la famille. Même si la Membre n'était pas impliquée professionnellement auprès de ces familles et n'offrait pas de services professionnels à l'enfance et à la famille à ce moment-là, le comité de discipline a déclaré qu'elle avait divulgué des renseignements, enfreint la loi en matière de protection de la vie privée (ici le paragraphe 45(8) de la *Loi sur les services à l'enfance et à la famille*, L.R.O. 1990, chap. C.11) et dérogé aux normes de la profession énoncées dans le principe V et l'interprétation 5.1 en rendant accessibles au public des renseignements personnels et confidentiels.

[22] Tout comme pour l'allégation (e), l'allégation (f) porte sur la divulgation des renseignements de clients dans des circonstances non autorisées. L'interprétation 5.3 du principe V interdit aux membres de l'Ordre de divulguer des renseignements concernant les clients ou des renseignements reçus d'eux, sous réserve des exceptions contenues dans l'interprétation. Toutefois, aucune de ces exceptions n'autorisait la Membre à divulguer les renseignements des clients en les jetant de cette manière. Par conséquent, le panel a déclaré que la Membre avait enfreint l'article 2.2 du Règlement sur la faute professionnelle et le principe V (voir les commentaires de l'interprétation 5.3), comme le veut l'allégation (f).

[23] En ce qui concerne l'allégation (g), le panel a estimé que la Membre avait enfreint l'article 2.36 du Règlement sur la faute professionnelle en commettant tout acte ou en adoptant toute conduite lié à l'exercice de la profession que les membres pourraient raisonnablement considérer comme déshonorant ou contraire aux devoirs de la profession, compte tenu de l'ensemble des circonstances. Les parties ont convenu que les deux expressions utilisées dans l'article 2.36 décrivaient de manière appropriée le comportement de la Membre. Le panel a conclu

de même. Sans consentement, la Membre a rendu accessibles des dossiers contenant des renseignements personnels et confidentiels sur la santé en les jetant dans une benne à ordures accessible au public. De tels agissements sont contraires aux normes de conservation des dossiers et à la période de conservation prescrite. En ne se conformant pas à ce qui est attendu d'une travailleuse sociale professionnelle, la Membre a aussi manqué de professionnalisme. De plus, son comportement est jugé déshonorant puisqu'elle savait, ou aurait dû savoir, que l'élimination inappropriée de dossiers de clients constituait un acte inacceptable.

[24] La Membre a également enfreint l'article 2.2 du Règlement sur la faute professionnelle en ne respectant pas les normes de la profession énoncées dans l'article 8 du Code de déontologie et le principe II du manuel (voir les commentaires de l'interprétation 2.2.8). L'article 8 du Code prévoit qu'un membre « ne doit pas fournir des services en travail social ou techniques de travail social d'une manière qui discrédite la profession de travailleur social ou de technicien en travail social ou qui diminue la confiance du public envers l'une ou l'autre de ces professions ». Le principe II requiert de son côté que les membres s'assurent d'être compétents et intègres dans leur exercice, et l'interprétation 2.2.8 ajoute que les membres de l'Ordre doivent éviter « d'adopter un comportement qui pourrait raisonnablement être perçu comme jetant le discrédit sur leurs professions respectives ». La Membre n'a pas respecté ces normes lorsqu'elle a jeté dans une benne à ordures des documents contenant des renseignements sur la santé de ses clients et les a rendus accessibles au public. Même si la Membre n'avait pas l'intention de divulguer des renseignements personnels sur la santé, l'élimination inappropriée des dossiers des clients a provoqué une divulgation potentielle.

[25] L'allégation (h) porte sur l'article 2.3 du Règlement sur la faute professionnelle, selon lequel une faute professionnelle est commise si un membre fait quoi que ce soit à un client dans le cadre de l'exercice de sa profession dans une situation où le consentement est requis par la loi, sans un tel consentement. Lorsqu'elle a jeté les dossiers des clients, dont certains contenaient des renseignements confidentiels, dans une benne à ordures accessible au public, la Membre a divulgué le contenu de ces dossiers sans le consentement des clients. Comme nous l'avons mentionné, l'article 29 de la Loi exige le consentement du client pour divulguer les renseignements liés à son état de santé, sauf dans quelques circonstances ne s'appliquant pas ici. Les preuves présentées au panel ont permis de confirmer l'allégation (h).

[26] L'allégation (i) veut que la Membre ait enfreint l'article 2.20 du Règlement sur la faute professionnelle en ne tenant pas les dossiers exigés par les règlements et les normes de la profession. Conformément aux normes d'exercice énoncées dans le Code de déontologie et le manuel des normes d'exercice, ainsi qu'aux dispositions de la Loi, la Membre avait l'obligation de protéger la confidentialité des renseignements personnels des clients et d'assurer le maintien, la confidentialité, la conservation et l'élimination adéquate de ses dossiers de travail social. La Membre avait comme responsabilité de : prendre des mesures pour protéger les renseignements personnels sur la santé dont elle avait la garde ou le contrôle; s'assurer que les dossiers dont elle avait la garde ou le contrôle étaient conservés et éliminés de manière sécuritaire, conformément aux exigences en vigueur; et éviter de recueillir, d'utiliser ou de divulguer (délibérément ou non) des renseignements personnels sur la santé, sauf si la personne concernée avait donné son consentement ou si la Loi l'autorisait ou l'exigeait. En ne conservant pas les dossiers selon les exigences en vigueur, la Membre a commis une faute professionnelle, tel que le veut l'allégation (i).

[27] L'allégation (j) veut que la Membre ait enfreint l'article 2.28 du Règlement sur la faute professionnelle en contrevenant à la loi ou aux règlements administratifs. En commettant la faute professionnelle définie dans ces motifs (en lien avec les allégations (a) à (i) et (k)), la Membre a enfreint le Code de déontologie et le manuel (qui sont des règlements administratifs de l'Ordre), des dispositions du Règlement sur la faute professionnelle ainsi que les alinéas 26(2)(a) et (c) de la Loi. Il s'agit donc d'une infraction de l'article 2.28 du Règlement, ce qui confirme l'allégation (j).

[28] Enfin, l'allégation (k) porte sur l'article 2.29 du Règlement sur la faute professionnelle, selon lequel un Membre se rend coupable de faute professionnelle s'il enfreint une loi fédérale, provinciale ou territoriale ou un règlement municipal dont le but est de protéger la santé publique ou si la contravention est pertinente pour son aptitude à exercer. Le panel estime que la Membre n'a pas respecté ses obligations en vertu des articles 12, 13 et 29 de la Loi, une loi provinciale. La Membre reconnaît que, même si elle n'en avait pas l'intention, elle a rendu accessibles les dossiers des clients à des tiers en jetant les 482 dossiers dans une benne à ordures publique. L'objectif de la Loi est de protéger la santé publique. En effet, elle oblige les dépositaires à garder confidentiels les dossiers liés à l'état de santé, sauf si des exceptions s'appliquent ou que le client autorise la divulgation. La confidentialité des renseignements personnels sur la santé est essentielle à la protection de la santé publique. Puisque les clients n'ont pas donné leur consentement et qu'aucune exception n'autorisait la divulgation, on considère que la Membre a éliminé de manière inappropriée les dossiers confidentiels contenant des renseignements sur la santé des clients. De plus, la contravention est pertinente pour l'aptitude de la Membre à exercer le travail social, puisque les lois en vigueur et les obligations professionnelles de la Membre l'obligeaient à assurer la confidentialité de ses clients. La Membre n'a toutefois pas respecté ces obligations lorsqu'elle a jeté les dossiers dans une benne à ordures publique et a rendu accessibles au public des renseignements sur la santé de ses clients.

Sanction proposée

[29] Les parties étaient d'accord sur la question de la sanction. Elles ont présenté au panel une proposition conjointe sur les sanctions administratives et pécuniaires (« **proposition conjointe** ») enjoignant au panel de rendre l'ordonnance qui suit.

1. La Membre se verra imposer une sanction par le comité de discipline, en personne ou par voie électronique, et la nature de la sanction sera inscrite au registre de l'Ordre.
2. On ordonnera à la registrature de suspendre le certificat d'inscription de la Membre pendant quatre (4) mois. Les trois (3) premiers mois seront du 22 mai au 21 août 2022, inclusivement, et ce, sans interruption. La Membre pourra être exonérée du dernier mois de suspension si, d'ici au premier anniversaire de l'ordonnance du comité de discipline ci-jointe, la Membre prouve de manière satisfaisante à la registrature de l'Ordre qu'elle respecte les modalités, les conditions et les limitations imposées au paragraphe 3 ci-dessous. Si la Membre ne respecte pas ces modalités, ces conditions et ces limitations,

elle devra purger le mois de suspension restant, qui débutera immédiatement après le premier anniversaire de l'ordonnance du comité de discipline ci-jointe¹.

3. On ordonnera à la registrature d'imposer les modalités, les conditions et les limitations suivantes au certificat d'inscription de la Membre, qui seront inscrites au registre de l'Ordre :
 - a. Exiger de la Membre qu'elle suive à ses frais une formation continue approuvée par la registrature qui porte sur l'éthique professionnelle;
 - b. Exiger de la Membre qu'elle suive à ses frais une formation continue approuvée par la registrature qui porte sur la confidentialité et sur ses obligations professionnelles en vertu du *Code de déontologie* et du *Manuel des normes d'exercice* de l'Ordre ainsi que de la *Loi sur la protection des renseignements personnels sur la santé* (la « *Loi* »);
 - c. Exiger de la Membre qu'elle participe à ses frais à une psychothérapie approuvée par la registrature et exiger la tenue d'au moins six (6) séances avant le premier anniversaire de l'ordonnance du comité de discipline ci-jointe. La Membre doit veiller à ce que le (la) thérapeute autorisé(e) fournisse un rapport écrit à la registrature au terme des six (6) séances, qui doit notamment inclure :
 - i. la confirmation que la Membre a fourni au (à la) thérapeute son avis d'audience et l'exposé conjoint des faits de cette affaire et que les séances de psychothérapie portaient sur les agissements qui y sont signalés;
 - ii. l'essence des séances de psychothérapie²; et
 - iii. une réflexion sur les progrès réalisés par la Membre.
 - d. Exiger de la Membre qu'elle rencontre à ses frais la registrature et/ou un spécialiste de la réglementation nommé par la registrature dans les six (6) mois suivant la date de l'ordonnance. Avant la rencontre, la Membre devra passer en revue les articles 1 et 2 de la Trousse d'information sur la Loi proposée par l'Ordre. Lors de la rencontre, la discussion portera notamment sur les points suivants :

¹Dans un souci de clarté, les modalités, les conditions et les limitations imposées au paragraphe 3 des présentes ont force exécutoire pour la Membre, et ce, peu importe la durée de la suspension. La membre ne peut pas décider de purger sa suspension au lieu de s'y conformer. Si la Membre ne respecte pas ces modalités, conditions et limitations, la registrature pourra porter l'affaire devant le Bureau de l'Ordre. Le Bureau, conformément aux pouvoirs qui lui sont conférés, pourra prendre les mesures qu'il juge appropriées et pourrait tenir compte des allégations du comité de discipline voulant qu'une faute professionnelle ait été commise en ne respectant pas les modalités, conditions et limitations imposées.

²Dans un souci de clarté, l'essence des séances de psychothérapie comprend, entre autres, le contenu, l'approche et les résultats attendus. La réflexion sur les progrès de la Membre devrait quant à elle consister en une évaluation du (de la) thérapeute quant aux progrès réalisés par la Membre pendant la thérapie.

- i. les gestes ou les négligences de la Membre ayant mené à une faute professionnelle ainsi que les réflexions de la Membre sur les facteurs ayant contribué à cette faute professionnelle;
 - ii. les conséquences potentielles sur les clients de la Membre, ses collègues, sa profession et elle-même;
 - iii. les stratégies à mettre en place pour éviter que la faute ne se répète; et
 - iv. le plan d'apprentissage de la Membre, que la Membre préparera avant la rencontre et sera prête à présenter à la registrature ou au spécialiste de la réglementation³.
4. Les conclusions et l'ordonnance du comité de discipline sont publiées, en détail ou en résumé, avec le nom de la Membre, en ligne et/ou en version imprimée, y compris, entre autres, dans la publication officielle de l'Ordre, sur le site Web de l'Ordre et dans le registre public de l'Ordre.
 5. La Membre devra verser à l'Ordre une amende d'un montant de cinq mille dollars (5 000 \$), montant qui sera payé dans les soixante (60) jours suivant l'ordonnance du comité de discipline ci-jointe.

[30] L'avocate de l'Ordre a rappelé au panel l'approche adéquate quant à l'évaluation d'une proposition conjointe, telle que décidée par la Cour suprême dans l'affaire *R. c. Anthony-Cook*, 2016 CSC 43 : le panel se doit d'accepter la proposition conjointe, sauf s'il juge que cela jetterait le discrédit sur la gestion du processus disciplinaire de l'Ordre ou si cela irait à l'encontre de l'intérêt public. L'avocate de l'Ordre a ensuite passé en revue les principes et les objectifs de la sanction, que le panel devait considérer lors de son évaluation de la proposition conjointe. L'objectif principal de la sanction était de protéger le public en assurant sa confiance envers la capacité de la profession à s'autoréguler. Le panel devait aussi prendre en compte les objectifs de dissuasion générale et spécifique ainsi que le potentiel de réadaptation de la Membre. Compte tenu de ces principes, l'avocate de l'Ordre a avancé que la proposition conjointe était appropriée.

[31] Le panel devait aussi tenir compte des circonstances aggravantes et atténuantes. L'avocate de l'Ordre a affirmé que le non-respect des obligations de confidentialité de la Membre était un facteur aggravant puisqu'il s'agit de la pierre angulaire de la relation entre un travailleur social et son client. La Membre a commis une faute grave en jetant les renseignements personnels sur la santé de 482 clients dans un lieu public. Certains des dossiers comprenaient des renseignements hautement confidentiels en lien avec les services de travail social offerts par la Membre. Il ne s'agit pas d'une situation survenue par inadvertance ou négligence : la Membre a choisi de jeter ces fichiers dans la benne à ordures. En ce qui a trait aux circonstances atténuantes, la Membre a coopéré avec l'Ordre tout au long du processus, n'a aucune mesure disciplinaire à son dossier et a commis un acte isolé ne laissant pas présumer un comportement récurrent. Après l'incident, la Membre a fait preuve de jugement en suivant une psychothérapie pour mieux gérer les facteurs de stress ayant joué un rôle pendant l'incident. La Membre a aussi pris des mesures pour réparer son

³Dans un souci de clarté, un plan d'apprentissage vise à repérer les lacunes dans l'exercice d'une personne et à décrire les stratégies pour gérer ces lacunes.

erreur, notamment la collaboration avec la Commissaire, la mise à jour de sa pratique, l'appel à une avocate pour recevoir des conseils sur ses obligations en matière de protection de la vie privée et la communication avec les clients touchés par la situation. Toutefois, l'avocate de l'Ordre a ajouté que le fait que la violation ait été immédiatement contrôlée n'était pas un facteur atténuant puisqu'il ne résultait pas des actions de la Membre, mais bien de celles du propriétaire de l'entreprise.

[32] L'avocate de l'Ordre a noté que les conditions de la proposition conjointe étaient cohérentes avec celles d'affaires semblables, même si aucune autre affaire ne présentait des faits identiques :

- a. *OTSTTSO c. Barnim (2017)* – Une Membre avait consulté sans autorisation des renseignements personnels sur la santé des patients. Les actions de la Membre étaient délibérées. La Membre était nouvelle dans la profession, contrairement à M^{me} Osher, et n'avait pas pris toutes les mesures réparatrices prises par M^{me} Osher. Le comité de discipline avait donc imposé une suspension plus longue de six mois (avec une possibilité d'exonération de deux mois).
- b. *OTSTTSO c. Denham, 2021 ONCSWSSW 3* – La Membre, agissant à titre personnel, avait publié un lien vers une page Web privée contenant des renseignements sur des familles impliquées dans des affaires de protection de la jeunesse. La Membre avait aussi discrètement enregistré des documents confidentiels du conseil d'une agence de services à l'enfance et à la famille pour ensuite les diffuser sur un site Web public. Les actions de la Membre étaient délibérées. Elle avait activement tenté de divulguer des renseignements confidentiels et avait encouragé les gens à les consulter. La Membre n'exprimait aucun remords. Le comité de discipline lui a imposé une suspension de six mois, avec une possibilité d'exonération d'un mois.
- c. *OTSTTSO c. Cullain (2017)* et *OTSTTSO c. Kline, 2020 ONCSWSSW 2* – Dans ces deux affaires, les Membres ont divulgué de manière inappropriée des renseignements contenus dans des dossiers de la société d'aide à l'enfance. Les deux Membres ont volontairement révoqué leur certificat et ont tous deux décidé de ne pas présenter de nouvelle demande d'adhésion.

[33] L'avocate de la Membre a rappelé au panel que la Membre avait avoué ses torts, assumé la responsabilité de ses gestes et exprimé des remords quant à son manque de jugement. La Membre n'avait pas l'intention de rendre les dossiers accessibles au public. Elle a pris des mesures réparatrices avant l'audience et le dépôt de la proposition conjointe en passant en revue ses pratiques de conservation de dossiers, en déclarant l'incident aux clients touchés et en faisant appel à une avocate pour s'assurer de respecter ses obligations en matière de protection de la vie privée. L'avocate de la Membre a fourni une lettre de la Commissaire (pièce justificative 5) datée du 30 avril 2021, qui décrit la violation et les mesures prises par la Membre, et a souligné la décision de la Commissaire de fermer le dossier. La même année, la Membre a suivi une formation sur la protection de la vie privée. Il s'agit de la première plainte déposée à l'Ordre à l'endroit de la Membre en plus de deux décennies d'exercice du travail social. Il s'agit également d'une faute

isolée survenue dans un contexte où plusieurs facteurs influençaient la Membre au moment de l'incident.

[34] L'avocate de la Membre a distingué cette affaire de celles citées par l'Ordre, en soulignant que la Membre n'avait pas l'intention de divulguer les renseignements contenus dans les dossiers.

[35] L'avocate de la Membre est d'accord avec la durée de la suspension indiquée dans la proposition conjointe et affirme que, compte tenu de la nature des services qu'offre la Membre, une suspension plus longue pourrait mettre certains de ses clients en position de vulnérabilité.

[36] **Sanction imposée**

[37] À l'issue d'un examen du constat de faute professionnelle, des preuves et des propositions des parties, le panel a accepté la proposition conjointe à l'audience et a rendu l'ordonnance suivante.

1. La Membre se verra imposer une sanction par le comité de discipline, en personne ou par voie électronique, et la nature de la sanction sera inscrite au registre de l'Ordre.
2. On ordonne à la registrature de suspendre le certificat d'inscription de la Membre pendant quatre (4) mois. Les trois premiers mois seront du 22 mai au 21 août 2022, inclusivement, et ce, sans interruption. La Membre pourra être exonérée du dernier mois de suspension si, d'ici au premier anniversaire de l'ordonnance du comité de discipline ci-jointe, la Membre prouve de manière satisfaisante à la registrature de l'Ordre qu'elle respecte les modalités, les conditions et les limitations imposées au paragraphe 3 ci-dessous. Si la Membre ne respecte pas ces modalités, ces conditions et ces limitations, elle devra purger le mois de suspension restant, qui débutera immédiatement après le premier anniversaire de l'ordonnance du comité de discipline ci-jointe⁴.
3. On ordonne à la registrature d'imposer les modalités, les conditions et les limitations suivantes au certificat d'inscription de la Membre, qui seront inscrites au registre de l'Ordre :
 - (a) Exiger de la Membre qu'elle suive à ses frais une formation continue approuvée par la registrature qui porte sur l'éthique professionnelle;
 - (b) Exiger de la Membre qu'elle suive à ses frais une formation continue approuvée par la registrature qui porte sur la confidentialité et sur ses obligations professionnelles en vertu du Code de déontologie et du Manuel des normes

⁴Dans un souci de clarté, les modalités, les conditions et les limitations imposées au paragraphe 3 des présentes ont force exécutoire pour la Membre, et ce, peu importe la durée de la suspension. La membre ne peut pas décider de purger sa suspension au lieu de s'y conformer. Si la Membre ne respecte pas ces modalités, conditions et limitations, la registrature pourra porter l'affaire devant le Bureau de l'Ordre. Le Bureau, conformément aux pouvoirs qui lui sont conférés, pourra prendre les mesures qu'il juge appropriées et pourrait tenir compte des allégations du comité de discipline voulant qu'une faute professionnelle ait été commise en ne respectant pas les modalités, conditions et limitations imposées.

d'exercice de l'Ordre ainsi que de la Loi sur la protection des renseignements personnels sur la santé (la « Loi »);

- (c) Exiger de la Membre qu'elle participe à ses frais à une psychothérapie approuvée par la registrateur et exiger la tenue d'au moins six (6) séances avant le premier anniversaire de l'ordonnance du comité de discipline ci-jointe. La Membre doit veiller à ce que le (la) thérapeute autorisé(e) fournisse un rapport écrit à la registrateur au terme des six (6) séances, qui doit notamment inclure :
 - i. la confirmation que la Membre a fourni au (à la) thérapeute son avis d'audience et l'exposé conjoint des faits de cette affaire et que les séances de psychothérapie portaient sur les agissements qui y sont signalés;
 - ii. l'essence des séances de psychothérapie⁵; et
 - iii. une réflexion sur les progrès réalisés par la Membre.
 - (d) Exiger de la Membre qu'elle rencontre à ses frais la registrateur et/ou un spécialiste de la réglementation nommé par la registrateur dans les six (6) mois suivant la date de l'ordonnance. Avant la rencontre, la Membre devra passer en revue les articles 1 et 2 de la Trousse d'information sur la Loi proposée par l'Ordre. Lors de la rencontre, la discussion portera notamment sur les points suivants :
 - i. les gestes ou les négligences de la Membre ayant mené à une faute professionnelle ainsi que les réflexions de la Membre sur les facteurs ayant contribué à cette faute professionnelle;
 - ii. les conséquences potentielles sur les clients de la Membre, ses collègues, sa profession et elle-même;
 - iii. les stratégies à mettre en place pour éviter que la faute ne se répète; et
 - iv. le plan d'apprentissage de la Membre, que la Membre préparera avant la rencontre et sera prête à présenter à la registrateur ou au spécialiste de la réglementation⁶.
4. Les conclusions et l'ordonnance du comité de discipline sont publiées, en détail ou en résumé, avec le nom de la Membre, en ligne et/ou en version imprimée, y compris, entre autres, dans la publication officielle de l'Ordre, sur le site Web de l'Ordre et dans le registre public de l'Ordre.

⁵Dans un souci de clarté, l'essence des séances de psychothérapie comprend, entre autres, le contenu, l'approche et les résultats attendus. La réflexion sur les progrès de la Membre devrait quant à elle consister en une évaluation du (de la) thérapeute quant aux progrès réalisés par la Membre pendant la thérapie.

⁶Dans un souci de clarté, un plan d'apprentissage vise à repérer les lacunes dans l'exercice d'une personne et à décrire les stratégies pour gérer ces lacunes.

5. La Membre devra verser à l'Ordre une amende d'un montant de cinq mille dollars (5 000 \$), montant qui sera payé dans les soixante (60) jours suivant l'ordonnance du comité de discipline ci-jointe.

Motifs de la sanction imposée

[38] Le panel reconnaît que la sanction doit respecter des normes professionnelles élevées, préserver la confiance du public dans la capacité de l'Ordre de régler la conduite de ses membres et, surtout, protéger le public. Une telle sanction doit tenir compte des principes de dissuasion générale et spécifique, des possibilités de réadaptation de la Membre et des mesures réparatrices liées à son exercice. Le panel a également tenu compte du principe selon lequel il devait accepter une proposition conjointe de sanction, sauf si celle-ci irait à l'encontre de l'intérêt public ou jetterait le discrédit sur le système de justice.

[39] Le panel a jugé que la proposition conjointe tenait adéquatement compte du besoin de protection du public, des circonstances individuelles, de la nature de la faute ainsi que des principes de réadaptation et de dissuasion générale et spécifique.

[40] Les éléments de la sanction contribuant à la dissuasion spécifique sont : la réprimande verbale; la suspension du certificat d'inscription délivré à la Membre par l'Ordre; la formation sur l'éthique professionnelle et le respect de la vie privée dans le cadre d'une pratique professionnelle; les frais engagés pour la formation; la publication de la décision; l'obligation de suivre une thérapie; et la rencontre avec la registrature dans les six mois suivant la date de l'ordonnance. Les éléments de la sanction contribuant à la dissuasion générale sont : la réprimande; la suspension du certificat d'inscription délivré à la Membre par l'Ordre; la formation et les coûts associés; et la publication de la décision. Les éléments de la sanction contribuant à la réadaptation et aux mesures réparatrices sont : la formation sur l'éthique et le respect de la vie privée; les séances de psychothérapie; la rencontre avec la registrature; et la publication de la décision et de ses motifs.

[41] Dans cette affaire, les facteurs aggravants sont le fait que la Membre n'a pas pris de mesures pour récupérer les dossiers des clients et le fait qu'elle n'a pas déclaré l'élimination inappropriée de renseignements confidentiels dans une benne à ordures publique. La Membre a enfreint ses obligations de travailleuse sociale et de « dépositaire de renseignements sur la santé », telles que définies par les normes de l'Ordre et la Loi, et a rendu accessibles près de 500 dossiers de clients. Elle a choisi délibérément de jeter les documents dans un endroit non sécurisé, ne respectant pas son obligation de maintenir la confiance de ses clients. De plus, certains dossiers ont été jetés avant la fin de la période de conservation prescrite.

[42] Les facteurs atténuants comprennent notamment la coopération de la Membre avec l'Ordre et la Commissaire (comme en fait état la pièce justificative 5). La Membre a passé en revue sa politique de confidentialité, a fait appel (à ses propres frais) à une avocate spécialisée en protection de la vie privée et a avisé les clients de l'incident. Il s'agissait aussi de la première fois qu'une plainte était déposée à l'Ordre à son endroit ou qu'elle se présentait devant le comité de discipline. La Membre a également fait preuve de jugement et de volonté en suivant une psychothérapie après avoir constaté que son comportement pouvait être influencé par sa situation personnelle.

[43] Cette décision représente un juste milieu par rapport à la jurisprudence présentée, et elle tient compte des circonstances propres à l'incident. La Membre a brisé la confiance de ses clients en jetant leurs dossiers de façon inappropriée. Elle a toutefois démontré des remords, coopéré avec

l'Ordre et pris d'importantes mesures réparatrices. La proposition conjointe est jugée acceptable par rapport aux autres affaires présentées au panel par les parties. Le panel estime que l'intérêt public est protégé par cette proposition conjointe.

Je, soussignée Durel Williams, signe la présente décision en tant que présidente du panel et au nom des membres du panel ci-dessous.

Date : _____

Signé : _____

Durel Williams, présidente
Angèle Desormeau
Alexia Polillo