

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

Répertorié Ontario College of Social Workers and Social Service Workers v Sharleen
sous : Cainer, 2022 ONCSWSSW 4 (Ordre des travailleurs sociaux et des techniciens
 en travail social de l'Ontario c. Sharleen Cainer, 2022)

Décision rendue le : 9 mai 2022
Date de la correction : le 20 juillet 2023

ENTRE :

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

- et -

SHARLEEN CAINER

SOUS-COMITÉ :	Frances Keogh	Présidente, représentante de la profession
	Carrie McEachran	Représentante du public
	Christopher McIntosh	Représentant de la profession

Comparutions : Lara Kinkartz, avocate de l'Ordre
 Charles Freed et Rebecca Field Jagger (parajuriste), avocats de la membre
 Andrea Gonsalves, avocate indépendante, conseillère auprès du sous-
 comité

Audience tenue le : 21 avril 2022

DÉCISION CORRIGÉE ET MOTIFS DE LA DÉCISION

[1] L'affaire en l'espèce a été entendue par vidéoconférence le 21 avril 2022 devant un sous-comité du Comité de discipline (le « **sous-comité** ») de l'Ordre des travailleurs sociaux et des techniciens en travail social de l'Ontario (l' « **Ordre** »).

Les allégations

[2] Selon l'Avis d'audience en date du 28 janvier 2021, la membre se serait rendue coupable de faute professionnelle aux termes de la *Loi de 1998 sur le travail social et les techniques de travail social*, L.O. 1998, chap. 31 (la « **Loi** »), en ce sens qu'elle aurait eu une conduite contraire à la Loi, au Règlement de l'Ontario 384/00 (le « **Règlement sur la faute professionnelle** »), ainsi qu'aux annexes A et B du Règlement administratif n° 66 de l'Ordre, qui constituent, respectivement, le Code de déontologie (le « **Code de déontologie** ») et le Manuel des normes d'exercice (le « **Manuel** ») de l'Ordre.

[3] Les allégations énoncées dans l'Avis d'audience et les détails de ces allégations sont exposés ci-après :

I. Voici les détails des allégations :

1. En tout temps pertinent, vous étiez inscrite en tant que travailleuse sociale auprès de l'Ordre des travailleurs sociaux et des techniciens en travail social (« **l'Ordre** »).
2. Vers 2019, vous travailliez comme sous-traitante pour l'organisme Injury Management and Medical Assessments (« **IMMA** »). Dans le cadre de vos fonctions, vous fournissiez des services de travail social à des personnes impliquées dans des accidents de voiture.
3. Aux fins du paiement par les assureurs, IMMA vous demandait de lui remettre une copie de votre « fiche d'inscription ». Cette fiche devait comporter la date à laquelle le service a été fourni, l'heure de début et de fin de la séance, votre signature et celle du client, ainsi qu'une facture.
4. L'un des clients à qui vous avez fourni des services était D.F. Vos dossiers concernant D.F. renfermaient des informations inexacts, fausses et/ou trompeuses :
 - (a) Pour trois notes cliniques, la date de la séance en haut de la note et la date de votre signature en bas de la note diffèrent; dans chaque cas, la date à côté de votre signature est antérieure à la date de la séance indiquée;
 - (b) Vos factures, vos fiches d'inscription et vos courriels avec IMMA présentent des informations différentes, incomplètes et/ou contradictoires quant aux dates des séances avec D.F.
 - (c) Un autre client auquel vous avez fourni des services était J.T. En examinant vos dossiers, le directeur du service de gestion des blessures chez IMMA a remarqué que la note clinique pour la séance avec J.T. du 28 mars 2019 était manquante. Il vous a contactée pour obtenir cette note, mais a demandé par inadvertance la note clinique du 13 mars 2019, que vous aviez déjà transmise. En réponse à sa demande, vous avez fourni une note clinique pour le 13 mars 2019 qui diffère de celle que vous aviez déjà fournie.

II. Il est allégué qu'en raison de la conduite ci-dessus, vous vous êtes rendue coupable de faute professionnelle au sens des alinéas 26 (2) a) et c) de la Loi. Plus précisément :

- (a) Vous avez commis une faute professionnelle au sens de la **disposition 2.2 du Règlement sur la faute professionnelle** et avez enfreint le **Principe IV du Manuel (voir les commentaires de l'interprétation 4.1.1)** en ne veillant pas à ce que les informations enregistrées : soient conformes aux normes et protocoles de service ou d'intervention acceptés au sein de la profession de travailleur social; soient pertinentes eu égard aux services fournis; et soient dans un format qui facilite le suivi et l'évaluation des effets du service ou de l'intervention;
- (b) Vous avez commis des fautes professionnelles au sens des **dispositions 2.2 et 2.21 du Règlement sur la faute professionnelle** et avez enfreint le **Principe IV du Manuel (voir les commentaires de l'interprétation 4.1.2)** en faisant une déclaration dans le dossier ou dans des rapports basés sur le dossier; en établissant un dossier; ou en délivrant ou en signant une attestation, un rapport ou un autre document dans le cadre de l'exercice de la profession dont vous saviez ou devriez raisonnablement savoir que l'information était trompeuse, inexacte ou autrement inappropriée;
- (c) Vous avez commis une faute professionnelle au sens de la **disposition 2.2 du Règlement sur la faute professionnelle** et avez enfreint le **Principe IV du Manuel (voir les commentaires de l'interprétation 4.1.3)** en ne tenant pas de dossiers systématiques, datés et lisibles pour chaque client ou système client servi;
- (d) Vous avez commis une faute professionnelle au sens de la **disposition 2.19 du Règlement sur la faute professionnelle** en falsifiant un dossier relatif à votre pratique professionnelle;
- (e) Vous avez commis une faute professionnelle au sens de la **disposition 2.20 du Règlement sur la faute professionnelle** en ne tenant pas les dossiers exigés par les règlements et les normes de la profession; et/ou
- (f) Vous avez commis des fautes professionnelles au sens des **dispositions 2.2 et 2.36 du Règlement sur la faute professionnelle** et avez enfreint le **Principe II du Manuel (voir les commentaires de l'interprétation 2.2.8)** en adoptant une conduite ou en accomplissant un acte lié à l'exercice de la profession qui, compte tenu de toutes les circonstances, serait raisonnablement considéré par les membres comme honteux, déshonorant ou contraire aux devoirs de la profession et/ou en n'évitant pas une conduite dans l'exercice du travail social qui pourrait raisonnablement être perçue comme ayant une incidence négative sur la profession de travailleur social.

Position de la membre

[4] La membre a reconnu toutes les allégations énoncées dans l'Avis d'audience. Le sous-comité a, à l'audience, procédé à une enquête orale sur le plaidoyer; il est convaincu que les aveux de la membre étaient volontaires, sans équivoque et faits en connaissance de cause.

La preuve

[5] La preuve a été présentée sous forme d'un exposé conjoint des faits, dont les éléments essentiels établissent ce qui suit :

CONTEXTE

1. En tout temps pertinent, [Sharleen] Beth Cainer (la « **membre** ») était inscrite en tant que travailleuse sociale auprès de l'Ordre des travailleurs sociaux et des techniciens en travail social (« **l'Ordre** »).
2. Vers 2019, la membre travaillait comme sous-traitante pour l'organisme Injury Management and Medical Assessments (« **IMMA** »). Dans le cadre de ses fonctions, elle fournissait des services de travail social à des personnes impliquées dans des accidents de voiture.
3. Aux fins du paiement par les assureurs, IMMA lui demandait de lui remettre une copie de sa « fiche d'inscription ». Cette fiche devait comporter la date à laquelle le service a été fourni, l'heure de début et de fin de la séance, la signature de la membre et celle du client, ainsi qu'une facture.
4. En raison de la conduite décrite aux paragraphes 6 à 15 ci-dessous, IMMA a demandé à la membre de cesser de voir des clients d'IMMA.
5. La membre avait déjà fait l'objet d'une plainte en 2008-2009, selon laquelle il était allégué qu'elle avait remis un rapport et une facture à un assureur pour l'évaluation d'un client qu'elle n'avait pas effectuée. Entre autres choses, le formulaire qu'elle avait rempli indiquait qu'elle avait passé 3 heures à évaluer le client, alors que ce n'était pas le cas. La membre a reconnu qu'elle n'avait pas rencontré le client et a qualifié l'incident comme étant une erreur administrative. À cet égard, le comité des plaintes avait émis une mise en garde, mais avait noté que l'argument de la membre pour sa conduite était insatisfaisant, vague et trompeur. Le comité des plaintes avait mentionné que si une plainte ou un signalement semblable se produisait à l'avenir, il considérerait sérieusement si un renvoi devant le Comité de discipline serait justifié.

DOSSIERS CONCERNANT D.F.

6. L'un des clients à qui la membre a fourni des services était D.F. Les dossiers de la membre concernant D.F. renfermaient plusieurs informations divergentes et inexactes.

7. Pour trois notes cliniques concernant D.F., la date de la séance en haut de la note et la date de la signature de la membre en bas de la note sont différentes. Dans chaque cas, la date à côté de la signature de la membre est antérieure à la date de la séance indiquée.
 - (a) Pour une séance, le haut de la note indique la date du 22 mars 2019, mais la signature de la membre au bas de la note indique le 16 février 2016 (soit 3 ans et 1 mois avant la tenue de la séance);
 - (b) Pour une deuxième séance, le haut de la note indique la date du 22 avril 2019, mais la signature de la membre au bas de la note indique le 22 mars 2019 (soit 1 mois avant la tenue de la séance);
 - (c) Pour une troisième séance, le haut de la note indique la date du 29 avril 2019, mais la signature de la membre au bas de la note indique le 22 avril 2019 (soit 1 semaine avant la tenue de la séance).
 8. Du fait des divergences et inexactitudes mentionnées au paragraphe 7 ci-dessus, une personne qui examinerait les notes cliniques de D.F. ne serait pas en mesure de déterminer les dates auxquelles les services ont été fournis.
 9. Les factures de la membre, ses fiches d'inscription et ses courriels avec IMMA présentent des informations différentes, incomplètes et/ou contradictoires quant aux dates des séances avec D.F. Plus précisément :
 - (a) Les factures indiquent que la membre a vu D.F. les 16 février, 23 février, 22 mars, 22 avril et 29 avril 2019.
 - (b) Une fiche d'inscription indique que la membre a fourni des services les 16 février, 22 mars, 22 avril et 29 avril 2019 (mais pas le 23 février 2019).
 - (c) Une deuxième fiche d'inscription indique que la membre a fourni des services les 16 février et 23 février 2019.
 - (d) Un courriel envoyé par la membre au directeur du service de gestion des blessures chez IMMA (le « **directeur** ») indique qu'elle a fourni des services à D.F. les 16 février, 23 février, 22 avril et 29 avril 2019 (mais pas le 22 mars 2019).
 10. La membre reconnaît qu'en raison des divergences constatées aux paragraphes 7 à 9 ci-dessus, ses dossiers concernant D.F. renferment des informations inexacts, fausses et trompeuses.
- DOSSIERS CONCERNANT J.T.**
11. Un autre client auquel la membre a fourni des services était J.T. La membre a transmis au directeur ses dossiers concernant J.T. à la mi-novembre 2019.

12. En examinant les dossiers de la membre, le directeur a remarqué que la note clinique pour la séance du 28 mars 2019 avec J.T. était manquante. Le directeur a contacté la membre pour lui demander de lui remettre la note clinique du 28 mars 2019. Or, par inadvertance, il a demandé la note clinique du 13 mars 2019, que la membre lui avait déjà transmise. Une copie de la note clinique du 13 mars 2019 que la membre a remise à la mi-novembre 2019 est jointe à l'**Annexe A** de l'exposé conjoint des faits. [*L'Annexe A n'est pas jointe aux présents Motifs de la décision.*]
13. La membre a répondu à la demande du directeur le 9 décembre 2019. Dans sa réponse, elle a fourni une note clinique pour le 13 mars 2019 qui différait de la note clinique qu'elle avait déjà fournie pour cette date. Une copie de la note clinique du 13 mars 2019 que la membre a remise le 9 décembre 2019 est jointe à l'**Annexe B** de l'exposé conjoint des faits. [*L'Annexe B n'est pas jointe aux présents Motifs de la décision.*]
14. Les deux notes cliniques renferment des descriptions substantiellement différentes. Les sections des notes concernant les observations de la membre, les problèmes discutés, les interventions effectuées, les progrès du client, et le travail individuel à faire, différent d'une note à l'autre.
15. La membre reconnaît qu'elle a préparé une deuxième note clinique pour le 13 mars 2019 plusieurs mois après la tenue de la séance, et après avoir reçu la demande du directeur pour la note clinique manquante. Elle reconnaît également que la note ne reflète pas exactement le déroulement de la séance.

LOIS ET NORMES D'EXERCICE APPLICABLES

16. Le *Code de déontologie et manuel des normes d'exercice* de l'Ordre énonce les normes qui régissent la tenue des dossiers pour les membres, sujet qui est traité au Principe IV. Notamment, les Normes d'exercice prévoient ce qui suit :
 - (a) Le membre prépare les dossiers au moment de la séance ou dès que possible après la séance;
 - (b) Le membre qui fournit les services indique la date exacte de la séance et signe correctement le dossier;
 - (c) Le membre tient des dossiers systématiques et lisibles, sous un format qui facilite le contrôle et l'évaluation des effets du service ou de l'intervention;
 - (d) Les dossiers reflètent de manière exacte la séance et les services fournis dans la séance;
 - (e) Les dossiers renferment des informations conformes aux normes et protocoles de service ou d'intervention acceptés au sein de la profession de travailleur social; et

- (f) Le membre ne fait pas de déclarations ou ne consigne pas d'informations dans les dossiers qui sont fausses, trompeuses, inexactes ou autrement inappropriées.
17. La membre reconnaît que la conduite décrite aux paragraphes 6 à 15 ci-dessus n'est pas conforme aux normes énoncées au paragraphe 16.

AVEUX DE FAUTE PROFESSIONNELLE

18. La membre avoue qu'en raison de la conduite ci-dessus, elle est coupable de faute professionnelle au sens des alinéas 26 (2) a) et c) de la *Loi de 1998 sur le travail social et les techniques de travail social*. Plus précisément :
- (a) La membre a commis une faute professionnelle au sens de la **disposition 2.2 du Règlement sur la faute professionnelle** et a enfreint le **Principe IV du Manuel (voir les commentaires de l'interprétation 4.1.1)** en ne veillant pas à ce que les informations enregistrées : soient conformes aux normes et protocoles de service ou d'intervention acceptés au sein de la profession de travailleur social; soient pertinentes eu égard aux services fournis; et soient dans un format qui facilite le suivi et l'évaluation des effets du service ou de l'intervention;
 - (b) Elle a commis des fautes professionnelles au sens des **dispositions 2.2 et 2.21 du Règlement sur la faute professionnelle** et a enfreint le **Principe IV du Manuel (voir les commentaires de l'interprétation 4.1.2)** en faisant une déclaration dans le dossier ou dans des rapports basés sur le dossier; en établissant un dossier; ou en délivrant ou en signant une attestation, un rapport ou un autre document dans le cadre de l'exercice de la profession dont elle savait ou aurait dû raisonnablement savoir que l'information était trompeuse, inexacte ou autrement inappropriée;
 - (c) Elle a commis une faute professionnelle au sens de **la disposition 2.2 du Règlement sur la faute professionnelle** et enfreint le **Principe IV du Manuel (voir les commentaires de l'interprétation 4.1.3)** en ne tenant pas de dossiers systématiques, datés et lisibles pour chaque client ou système client servi;
 - (d) Elle a commis une faute professionnelle au sens de la **disposition 2.19 du Règlement sur la faute professionnelle** en falsifiant un dossier relatif à sa pratique professionnelle;
 - (e) Elle a commis une faute professionnelle au sens de la **disposition 2.20 du Règlement sur la faute professionnelle** en ne tenant pas les dossiers exigés par les règlements et les normes de la profession; et/ou
 - (f) Elle a commis des fautes professionnelles au sens des **dispositions 2.2 et 2.36 du Règlement sur la faute professionnelle** et a enfreint le **Principe II du Manuel (voir les commentaires de l'interprétation**

2.2.8) en adoptant une conduite ou en accomplissant un acte lié à l'exercice de la profession qui, compte tenu de toutes les circonstances, serait raisonnablement considéré par les membres comme honteux, déshonorant ou contraire aux devoirs de la profession et/ou en n'évitant pas une conduite dans l'exercice du travail social qui pourrait raisonnablement être perçue comme ayant une incidence négative sur la profession de travailleur social.

19. En ce qui concerne l'allégation énoncée à l'alinéa 18 (f) ci-dessus, les parties acceptent que la conduite de la membre devrait être considérée comme déshonorante et contraire aux devoirs de la profession.

Décision du sous-comité

[6] Après avoir examiné les aveux de la membre, les éléments de preuve présentés dans l'exposé conjoint des faits, et les observations des avocats, le sous-comité conclut que la membre a commis les fautes professionnelles alléguées dans l'Avis d'audience. En ce qui concerne l'allégation (f), le sous-comité conclut que la conduite de la membre pourrait, compte tenu de l'ensemble des circonstances, être raisonnablement considérée comme déshonorante et contraire aux devoirs de la profession.

Motifs de la décision

[7] Le sous-comité conclut que les éléments de preuve fournis dans l'exposé conjoint des faits ainsi que les aveux de la membre prouvent, compte tenu de la prépondérance des probabilités, chacune des allégations faites à l'encontre de la membre.

[8] En ce qui concerne l'allégation (a) de l'Avis d'audience, le sous-comité conclut que la membre a commis une faute professionnelle au sens de la disposition 2.2 du Règlement sur la faute professionnelle et a enfreint le Principe IV du Manuel (voir les commentaires de l'interprétation 4.1.1). La disposition 2.2 du Règlement prévoit que le non-respect des normes de la profession constitue une faute professionnelle. Le Manuel énonce les normes qui régissent la profession du travail social. Le Principe IV énonce les obligations d'un membre concernant l'établissement et la tenue de dossiers. Il prévoit, entre autres choses, que le but d'un dossier de travail social est de documenter les services sous une forme reconnaissable afin d'établir l'obligation de rendre compte et d'établir la preuve des services fournis. L'interprétation 4.1.1 prévoit que l'information doit être consignée conformément aux normes et protocoles acceptés au sein de la profession, doit être pertinente eu égard aux services fournis et être présentée sous un format qui facilite le contrôle et l'évaluation des effets du service ou de l'intervention.

[9] À trois occasions, pour des notes cliniques concernant le client D.F., la date de la séance que la membre a indiquée en haut de la note diffère de la date indiquée avec la signature de la membre en bas de la note. Plus précisément :

- (a) Dans une note clinique, le haut de la note indique le 22 mars 2019 pour la date de la séance, mais la signature de la membre au bas de la note indique le 16 février 2016 (soit 3 ans et 1 mois avant la tenue de la séance);

- (b) Dans une deuxième note, le haut de la note indique le 22 avril 2019 pour la date de la séance, mais la signature de la membre au bas de la note indique le 22 mars 2019 (soit 1 mois avant la tenue de la séance);
- (c) Dans une troisième note, le haut de la note indique le 29 avril 2019 pour la date de la séance, mais la signature de la membre au bas de la note indique le 22 avril 2019 (soit 1 semaine avant la tenue de la séance).

[10] Du fait de ces divergences et inexactitudes, une personne qui examinerait les notes cliniques de D.F. ne serait pas en mesure de déterminer les dates auxquelles les services ont été fournis.

[11] En ce qui concerne le client J.T., le directeur du service de gestion des blessures (« **le directeur** »), à Injury Management and Medical Assessments (« **IMMA** »), avait l'intention de demander que la membre lui remette la note clinique du 28 mars 2019, qui manquait dans les dossiers. Or, par inadvertance, il a demandé la note clinique du 13 mars 2019, que la membre lui avait déjà transmise. En réponse à la demande, la membre a fourni une nouvelle note clinique pour le 13 mars 2019. Elle a préparé la deuxième note du 13 mars 2019 à la mi-novembre 2019, environ 8 mois après que la séance a eu lieu, et après avoir reçu la demande d'IMMA. Or, cette note clinique ne reflétait pas exactement ce qui s'était passé à la séance du 13 mars 2019 avec J.T. Une personne qui examinerait cette note clinique ne serait pas en mesure de comprendre, de suivre et d'évaluer les services et interventions fournis.

[12] Les dossiers de la membre concernant les clients D.F. et J.T. ne respectent pas les normes de la profession parce qu'ils ne permettent pas de suivre, de manière chronologique, les activités menées au cours des séances ni d'évaluer les progrès de chaque client dans ses objectifs au cours de la séance. Par conséquent, le sous-comité conclut que la membre, en ce qui concerne les services fournis à D.F. et à J.T. : (i) n'a pas consigné l'information utile conformément aux normes et protocoles de service ou d'intervention acceptés au sein de la profession du travail social; (ii) ne s'est pas assurée que l'information était pertinente eu égard aux services fournis; et (iii) n'a pas présenté l'information sous un format qui facilite le contrôle et l'évaluation des effets du service ou de l'intervention. L'Ordre a prouvé que la membre a commis une faute professionnelle relativement à l'allégation (a).

[13] En ce qui concerne l'allégation (b), le sous-comité conclut que la membre a commis des fautes professionnelles au sens des dispositions 2.2 et 2.21 du Règlement sur la faute professionnelle et a enfreint le Principe IV du Manuel (voir les commentaires de l'interprétation 4.1.2) en faisant une déclaration dans le dossier ou dans des rapports basés sur le dossier; en établissant un dossier; ou en délivrant ou en signant une attestation, un rapport ou un autre document dans le cadre de l'exercice de la profession dont elle savait ou aurait dû raisonnablement savoir que l'information était fautive, trompeuse ou irrégulière à tout autre égard (disposition 2.21 du Règlement). De même, l'interprétation 4.1.2 du Manuel prévoit, comme norme d'exercice, que le membre ne fait pas de déclarations dans le dossier, ni n'émet ou signe de document, dans l'exercice de la profession, qu'il sait ou devrait raisonnablement savoir être faux, trompeur, inexact ou autrement inapproprié.

[14] Les factures de la membre, ses fiches d'inscription et ses courriels avec IMMA (chez qui elle travaillait en tant que sous-traitante) présentaient des informations différentes, incomplètes et/ou contradictoires quant aux dates des séances avec D.F. D'une part, les factures indiquent que

la membre a vu D.F. les 16 février, 23 février, 22 mars, 22 avril et 29 avril 2019, mais une fiche d'inscription n'indique pas la date du 23 février. Une autre fiche d'inscription indique que la membre a fourni des services les 16 et 23 février 2019. Un courriel envoyé par la membre à IMMA indique qu'elle a fourni des services à D.F. les 16 et 23 février, et les 22 et 29 avril 2019 (mais ne mentionne pas la date du 22 mars 2019). Les incohérences observées dans ces dossiers concernant le client D.F. sont telles que les dossiers, en tout ou en partie, renferment de l'information inexacte, fautive, et trompeuse. Une telle conduite constitue une faute professionnelle relativement à l'allégation (b).

[15] Pour le client J.T., comme nous l'avons déjà noté, la membre a préparé, à la mi-novembre 2019, une note clinique pour la séance du 13 mars 2019, soit huit mois après que la séance a eu lieu, et après avoir reçu une demande du directeur du service de gestion des blessures à IMMA, qui avait, par erreur, mentionné que la note clinique du 13 mars 2019 était manquante. La membre avait antérieurement préparé une note clinique pour la séance du 13 mars 2019, et les deux dossiers renfermaient des observations différentes, et de l'information différente sur les problèmes discutés, les interventions effectuées, les progrès du client et le travail individuel à faire entre les séances. La membre a avoué que la note préparée en novembre 2019 ne reflétait pas exactement le déroulement de la séance du 13 mars 2019. La membre a préparé et a envoyé à IMMA une note clinique pour le 13 mars 2019 qui renfermait de l'information fautive et inexacte.

[16] Par conséquent, le sous-comité conclut que la membre ne s'est pas assurée que l'information consignée concernant les services fournis à D.F. et à J.T. était véridique, exacte, pertinente, et conforme aux normes et protocoles de service et d'intervention acceptés au sein de la profession du travail social. Les dossiers de la membre ne permettaient pas de suivre, de manière chronologique, les séances et les interventions effectuées, ou la description des progrès faits par le client. L'Ordre a prouvé que la membre a commis une faute professionnelle relativement à l'allégation (b).

[17] En ce qui concerne l'allégation (c), le sous-comité conclut que la membre a commis une faute professionnelle au sens de la disposition 2.2 du Règlement sur la faute professionnelle et a enfreint le Principe IV du Manuel (voir les commentaires de l'interprétation 4.1.3) en ne tenant pas de dossiers systématiques, datés et lisibles pour chaque client ou système client servi. Les notes cliniques de mars et d'avril 2019 pour le client D.F. renfermaient chacune une date de séance en haut de la note différente de celle indiquée en bas de la note pour la signature de la membre. Pour le client J.T., le directeur du service de gestion des blessures à IMMA avait l'intention de demander que la membre lui remette la note clinique du 28 mars 2019, qui manquait dans les dossiers. Or, par inadvertance, il a demandé la note clinique du 13 mars 2019, que la membre lui avait déjà transmise. En réponse à la demande, la membre a fourni une nouvelle note clinique pour la séance du 13 mars 2019. Elle a préparé la deuxième note du 13 mars 2019 à la mi-novembre 2019, environ huit mois après que la séance a eu lieu, et après avoir reçu la demande d'IMMA. Or, cette note clinique ne reflétait pas exactement ce qui s'était passé à la séance du 13 mars 2019 avec J.T. Le sous-comité conclut que la membre n'a pas tenu de dossiers systématiques, datés comme il se doit pour chacune des allégations (c) concernant D.F. et J.T.; ces faits ont été établis au vu de la preuve.

[18] En ce qui concerne l'allégation (d), le sous-comité conclut que la membre a commis une faute professionnelle au sens de la disposition 2.19 du Règlement sur la faute professionnelle, en falsifiant un dossier concernant l'exercice de la profession du travail social. La membre a préparé et envoyé à son employeur une note clinique pour la séance avec J.T. du 13 mars 2019 plusieurs

mois après que la séance a eu lieu. Comme nous l'avons déjà noté, le contenu de la note ne reflétait pas ce qui s'est passé à cette séance. La membre a falsifié la note après que l'IMMA lui a demandé de fournir la note manquante. La faute professionnelle invoquée à l'allégation (d) est établie.

[19] En ce qui concerne l'allégation (e), le sous-comité conclut que la membre a commis une faute professionnelle au sens de la disposition 2.20 du Règlement sur la faute professionnelle en ne tenant pas des dossiers comme l'exigent les règlements et les normes de la profession. Les normes d'exercice relatives à la tenue des dossiers prévues au Principe IV du Manuel, en particulier aux interprétations 4.1.1, 4.1.2 et 4.1.3, sont traitées ci-dessus. Pour les raisons exposées aux paragraphes [9] à [14] des présents Motifs de la décision, la membre n'a pas, pour les clients D.F. et J.T., tenu de dossiers comme l'exigent ces normes. Par conséquent, la faute professionnelle invoquée à l'allégation (e) est établie.

[20] En ce qui concerne l'allégation (f), le sous-comité conclut que la membre a commis une faute professionnelle au sens de la disposition 2.36 du Règlement sur la faute professionnelle en se conduisant ou en agissant, dans l'exercice de la profession, d'une manière que les membres pourraient, compte tenu de l'ensemble des circonstances, raisonnablement considérer comme honteuse, déshonorante ou contraire aux devoirs de la profession. La membre n'a pas respecté les normes que l'on attend d'un professionnel du travail social, ce qui constitue une conduite contraire aux devoirs de la profession. De plus, sa conduite est déshonorante du fait qu'elle a tenu des dossiers trompeurs, malhonnêtes et inexacts relativement à deux clients, chose qui porte atteinte à sa crédibilité en tant que travailleuse sociale et qui mine la confiance du public à l'égard de la profession. Concernant l'allégation (f), l'Ordre a prouvé la faute professionnelle au sens de la disposition 2.36 du Règlement.

[21] L'allégation (f) énonce également que la membre a enfreint la disposition 2.2 du Règlement sur la faute professionnelle en ne respectant pas les normes de la profession, enfreignant par là même le Principe II du Manuel (au titre de l'interprétation 2.2.8), qui exige des membres compétence et intégrité dans l'exercice de la profession et, en particulier, exige qu'ils évitent d'adopter une conduite qui pourrait raisonnablement être perçue comme ayant une incidence négative sur la profession. Le public attend des professionnels du travail social qu'ils documentent, avec exactitude, honnêteté et dans le respect des principes, les dates, les notes descriptives de la séance, les rapports, les feuilles de présence et toute autre information à consigner. La conduite de la membre et son jugement reflètent négativement sur la profession et ébranlent la confiance des clients actuels et futurs et leur certitude que les dossiers seront tenus en bonne et due forme. La faute professionnelle au titre de la disposition 2.2 du Règlement est établie.

Proposition de sanction

[22] Les parties se sont accordées sur la sanction à recommander. À l'audience, elles ont présenté une proposition conjointe de sanction et de coûts (la « **proposition conjointe** ») demandant au sous-comité de rendre une ordonnance conformément aux conditions de la proposition conjointe. Après délibération, le sous-comité a verbalement annoncé à l'audience qu'il acceptait la proposition conjointe et a rendu une ordonnance à cet effet. Après l'audience, les parties ont informé le sous-comité qu'elles avaient découvert des erreurs dans la proposition conjointe et qu'en raison de ces erreurs, certaines conditions de la proposition conjointe ne reflétaient pas, à vrai dire, les intentions des parties. L'une des erreurs concernait le moment auquel la période de supervision prévue dans l'ordonnance débiterait. Telle que rédigée, la période de

supervision obligatoire aurait débuté pendant la période au cours de laquelle la membre purgerait encore sa suspension, ce qui, clairement, ne pouvait pas être l'intention des parties.

[23] Les parties ont remis au sous-comité une proposition conjointe révisée, après correction des erreurs, déclarant que celle-ci reflétait les intentions des parties telles que prévues avant l'audience. Compte tenu de l'entente entre les parties, le sous-comité a accepté la proposition conjointe révisée, qui a remplacé la version qui avait été présentée à l'audience, et a modifié son ordonnance orale, *nunc pro tunc*, pour qu'elle reflète les conditions de la proposition conjointe révisée.

[24] La proposition conjointe révisée recommande la sanction suivante :

1. Ordonner que le Comité de discipline réprimande la membre, en personne ou par voie électronique, et que le fait et la nature de la réprimande soit consignés au Tableau de l'Ordre.
2. Enjoindre à la registrature de suspendre le certificat d'inscription de la membre pour une période de trois (3) mois, dont les deux (2) premiers mois seront purgés à compter de la date de la présente ordonnance du sous-comité. Le dernier mois de la suspension sera annulé si, au ou avant le quatorzième (14^e)^[1] mois anniversaire de la date de la présente ordonnance, la membre fournit, à la satisfaction de la registrature, une preuve qu'elle s'est conformée aux conditions et restrictions imposées au paragraphe 3 ci-dessous. En cas de non-conformité, la membre purgera le dernier mois de la suspension immédiatement après le 14^e mois anniversaire de la date de la présente ordonnance.²
3. Enjoindre à la registrature d'assortir le certificat d'inscription de la membre d'une condition ou restriction qui sera consignée au Tableau :
 - (a) Exigeant que la membre suive à ses propres frais un cours de formation continue approuvé au préalable par la registrature sur l'éthique professionnelle et qu'elle le termine avec succès.

¹ La version originale de la proposition conjointe énonçait que le dernier mois de la suspension serait annulé si la membre fournit une preuve qu'elle s'est conformée aux conditions et restrictions imposées au paragraphe 3 au ou avant le premier anniversaire de la date de la présente ordonnance. Or, du fait que la période de supervision obligatoire d'un an peut, en fait, commencer uniquement après que la membre aura purgé la suspension – donc commencer deux mois après la date de la présente ordonnance – la mention de l'expression « au ou avant le premier anniversaire » au paragraphe 2 de l'ordonnance originale a été corrigée pour se lire « au ou avant le quatorzième (14^e) mois anniversaire » de la date de la présente ordonnance.

² Pour plus de clarté, les conditions imposées au paragraphe 3 ci-dessous auront force obligatoire pour la membre, peu importe la durée de la suspension purgée, et la membre ne peut pas choisir de purger la pleine suspension au lieu d'exécuter les conditions. Si la membre ne se conforme pas aux conditions, la registrature peut renvoyer l'affaire devant le Bureau de l'Ordre. Le Bureau peut, conformément à son pouvoir, prendre toute mesure qu'il juge appropriée, notamment renvoyer devant le Comité de discipline les allégations de faute professionnelle découlant de la non-conformité à l'une ou l'autre des conditions et restrictions.

(a)(b) Exigeant que la membre, à ses propres frais,³ soit supervisée dans l'exercice du travail social pendant un (1) an par un professionnel réglementé (le « **superviseur** ») qui aura été approuvé au préalable par la registrateur. La période de supervision commencera au deuxième (2^e) mois anniversaire de la date de la présente ordonnance (donc, après que la membre aura purgé les deux premiers mois de sa suspension), et se déroulera conformément aux conditions suivantes :

- (i) La supervision doit comprendre :
 - des discussions avec la membre qui porteront sur ses obligations concernant la tenue des dossiers et les dispositions applicables de la *Loi de 1998 sur le travail social et les techniques de travail social*, de ses règlements d'application, et des normes d'exercice;
 - une discussion avec la membre de ses dossiers-clients et de son processus de tenue des dossiers et une évaluation de ceux-ci;
 - la préparation d'un plan visant à corriger les manquements observés dans les pratiques de la membre concernant la tenue des dossiers.
- (ii) Le superviseur doit remettre deux rapports écrits à la registrateur, au 6^e mois et au 12^e mois, donnant les détails de la supervision et les progrès de la membre;
- (iii) Dans les 14 jours suivant la décision rendue par écrit par le Comité de discipline relative à la présente affaire, la membre doit remettre la décision finale du Comité de discipline au superviseur. Dans ce même délai, elle doit obtenir auprès du superviseur une confirmation écrite signée de la réception de la décision du comité, et remettre la confirmation à la registrateur.
- (iv) La membre doit obtenir le consentement de tous ses clients pour la communication de leurs renseignements personnels sur la santé au superviseur afin de permettre à celui-ci d'examiner les dossiers.⁴

4. Ordonner que la conclusion et l'ordonnance du Comité de discipline (ou un résumé de celles-ci) soient publiés avec le nom de la membre en ligne et/ou sous forme imprimée, notamment dans la publication officielle de l'Ordre, sur le site Web et au Tableau public de l'Ordre.

³ Pour plus de clarté, tous les frais se rapportant à la supervision, y compris à l'obligation pour la membre de revoir les matériels de l'Ordre et de communiquer avec l'Ordre s'il y a lieu, sont à la charge de la membre.

⁴ Plus précisément, si un client refuse de signer un formulaire de consentement à la divulgation de ses renseignements personnels sur la santé, la membre doit conserver un document signé par le client indiquant que le consentement a été demandé au client et a été refusé par celui-ci, et ce document doit être soumis à l'examen du superviseur.

5. Ordonner à la membre de payer à l'Ordre des frais de 5 000 \$, conformément au calendrier suivant :
 - (a) La somme de 1 000 \$ doit être payée à la date ou avant la date de la tenue de l'audience visant à trancher l'affaire;
 - (b) Un paiement de 166,82 \$ doit être remis au ou avant le deuxième (2^e) mois anniversaire de la date de la décision rendue par le Comité de discipline;
 - (c) Vingt-trois (23) autres paiements de 166,66 \$ doivent être remis le ou avant le premier (1^{er}) jour de chacun des 23 mois subséquents.
6. Si la membre ne remet pas l'un ou l'autre des paiements conformément à ce calendrier, le solde restant à payer sur les 5 000 \$ convenus doit être remis en entier immédiatement.

[25] Les parties ont, à l'audience, présenté des observations à l'appui de leur proposition conjointe de sanction. Les corrections apportées à la proposition conjointe n'ont pas d'incidence sur les observations. Voici, en résumé, les observations présentées.

[26] L'avocate de l'Ordre a d'abord rappelé au sous-comité l'approche juridique appropriée pour l'examen d'une proposition conjointe de sanction. Par suite de la jurisprudence adoptée par la Cour suprême du Canada dans la décision *R. c. Anthony-Cook*, 2016 CSC 43, le sous-comité peut rejeter la proposition conjointe uniquement si celle-ci est susceptible de déconsidérer l'administration du processus disciplinaire ou si elle est autrement contraire à l'intérêt public. C'est donc placer la barre très haut.

[27] L'avocate de l'Ordre a argué que, dans l'examen de la proposition conjointe, le sous-comité doit prendre en considération les objectifs de protection du public, de dissuasion générale, de dissuasion spécifique, et la réhabilitation possible de la membre. Il doit également examiner si la sanction est proportionnelle aux circonstances du cas et à l'inconduite commise. La réprimande et la suspension répondent aux principes de dissuasion à la fois générale et spécifique. Les conditions et restrictions prévues au paragraphe 3 de la proposition conjointe contribueront à la réhabilitation de la membre. L'avocate de l'Ordre a souligné en particulier que l'obligation de supervision a une importante fonction de sensibilisation. La supervision, ce n'est pas seulement un superviseur qui revoie les dossiers de la membre, c'est aussi un superviseur qui discute avec la membre de ses obligations relatives à la gestion des dossiers, qui discute et évalue les dossiers de la membre et ses pratiques de tenue des dossiers, qui aide à préparer un plan pour corriger les manquements à la tenue des dossiers. Cette approche permet au superviseur et à la membre de repérer et corriger les pratiques déficientes de sorte que l'inconduite commise ne se répète pas. La publication de l'ordonnance prévue au paragraphe 4 de la proposition conjointe est aujourd'hui pratique normale pour le Comité de discipline.

[28] L'avocate de l'Ordre a souligné que le sous-comité doit considérer les facteurs aggravants dans le présent cas, en particulier les faits suivants : l'inconduite de la membre se rapporte aux notes et dossiers de plus d'un client; en ce qui concerne D.F., plusieurs documents portent des informations inexactes; la membre a antérieurement reçu une mise en garde pour des problèmes de tenue des dossiers; et elle n'est pas une membre débutante de la profession. Côté facteurs

atténuants, le sous-comité devrait considérer le fait que la membre a coopéré avec l'Ordre et que c'est la première fois qu'elle comparaît devant le Comité de discipline.

[29] L'avocate de l'Ordre a mentionné au sous-comité plusieurs affaires que le Comité de discipline a antérieurement traitées relativement à des problèmes de tenue des dossiers. Ces cas, qui impliquaient également des inconduites au-delà de la tenue des dossiers, ont tous fait l'objet de suspensions allant de trois (3) à 12 mois, avec en plus l'obligation de suivre des cours d'éthique. Dans certains cas, le Comité de discipline a exigé une période de supervision.

[30] Les avocats de la membre n'ont pas présenté d'observations sur la question de la sanction, mais dans les observations faites au sous-comité avant la délibération de celui-ci sur les allégations de faute professionnelle, les avocats ont argué que les divergences de dates dans les dossiers des clients résultaient de problèmes dans les pratiques de la membre quant à la tenue des dossiers, et non d'une intention quelconque de sa part d'entrer des dates incorrectes. Dans l'unique situation où la membre a fabriqué une note clinique (pour J.T.), elle reconnaît qu'elle n'aurait pas dû agir de cette manière. Ses avocats font ressortir que la membre sait qu'elle doit améliorer ses pratiques et qu'elle y travaille déjà. Elle avoue qu'elle a fait de grosses erreurs et reconnaît qu'elle a eu tort. Elle souhaite suivre des programmes éducatifs et correctifs en vue de s'améliorer.

Décision relative à la sanction

[31] Après avoir examiné les conclusions de faute professionnelle, les éléments de preuve pertinents et les observations des parties, le sous-comité accepte la proposition conjointe et rend l'ordonnance suivante. Le sous-comité :

1. Ordonne que le Comité de discipline réprimande la membre, en personne ou par voie électronique, et que le fait et la nature de la réprimande soient consignés au Tableau de l'Ordre.
2. Enjoint à la registrature de suspendre le certificat d'inscription de la membre pour une période de trois (3) mois, dont les deux (2) premiers mois seront purgés à compter de la date de la présente ordonnance du sous-comité. Le dernier mois de la suspension sera annulé si, au ou avant le quatorzième (14^e) mois anniversaire de la date de la présente ordonnance, la membre fournit, à la satisfaction de la registrature, une preuve qu'elle s'est conformée aux conditions et restrictions imposées au paragraphe 3 ci-dessous. En cas de non-conformité, la membre purgera le dernier mois de la suspension immédiatement après le 14^e mois anniversaire de la date de la présente ordonnance.⁵
3. Enjoint à la registrature d'assortir le certificat d'inscription de la membre d'une condition ou restriction qui sera consignée au Tableau :

⁵ Pour plus de clarté, les conditions imposées au paragraphe 3 ci-dessous auront force obligatoire pour la membre, peu importe la durée de la suspension purgée, et la membre ne peut pas choisir de purger la pleine suspension au lieu d'exécuter les conditions. Si la membre ne se conforme pas aux conditions, la registrature peut renvoyer l'affaire devant le Bureau de l'Ordre. Le Bureau peut, conformément à son pouvoir, prendre toute mesure qu'il juge appropriée, notamment renvoyer devant le Comité de discipline les allégations de faute professionnelle découlant de la non-conformité à l'une ou l'autre des conditions et restrictions.

(a) Exigeant que la membre suive à ses propres frais un cours de formation continue approuvé au préalable par la registrateur sur l'éthique professionnelle et qu'elle le termine avec succès.

~~(a)~~(b) Exigeant que la membre, à ses propres frais,⁶ soit supervisée dans l'exercice du travail social pendant un (1) an par un professionnel réglementé (le « **superviseur** ») qui aura été approuvé au préalable par la registrateur. La période de supervision commencera au deuxième (2^e) mois anniversaire de la date de la présente ordonnance (donc, après que la membre aura purgé les deux premiers mois de sa suspension), et se déroulera conformément aux conditions suivantes :

(i) La supervision doit comprendre :

- des discussions avec la membre qui porteront sur ses obligations concernant la tenue des dossiers et les dispositions applicables de la *Loi de 1998 sur le travail social et les techniques de travail social*, de ses règlements d'application, et des normes d'exercice;
- une discussion avec la membre de ses dossiers-clients et de son processus de tenue des dossiers et une évaluation de ceux-ci;
- la préparation d'un plan visant à corriger les manquements observés dans les pratiques de la membre concernant la tenue des dossiers.

(ii) Le superviseur doit remettre deux rapports écrits à la registrateur, au 6^e mois et au 12^e mois, donnant les détails de la supervision et les progrès de la membre;

(iii) Dans les 14 jours suivant la décision rendue par écrit par le Comité de discipline relative à la présente affaire, la membre doit remettre la décision finale du Comité de discipline au superviseur. Dans ce même délai, elle doit obtenir auprès du superviseur une confirmation écrite signée de la réception de la décision du comité, et remettre la confirmation à la registrateur.

(iv) La membre doit obtenir le consentement de tous ses clients pour la communication de leurs renseignements personnels sur la santé au superviseur afin de permettre à celui-ci d'examiner les dossiers.⁷

4. Ordonne que la conclusion et l'ordonnance du Comité de discipline (ou un résumé de celles-ci) soient publiées avec le nom de la membre en ligne et/ou sous forme imprimée,

⁶ Pour plus de clarté, tous les frais se rapportant à la supervision, y compris à l'obligation pour la membre de revoir les matériels de l'Ordre et de communiquer avec l'Ordre s'il y a lieu, sont à la charge de la membre.

⁷ Plus précisément, si un client refuse de signer un formulaire de consentement à la divulgation de ses renseignements personnels sur la santé, la membre doit conserver un document signé par le client indiquant que le consentement a été demandé au client et a été refusé par celui-ci, et ce document doit être soumis à l'examen du superviseur.

notamment dans la publication officielle de l'Ordre, sur le site Web et au Tableau public de l'Ordre.

5. Ordonne à la membre de payer à l'Ordre des frais de 5 000 \$, conformément au calendrier suivant :
 - (a) La somme de 1 000 \$ doit être payée à la date ou avant la date de la tenue de l'audience visant à trancher l'affaire;
 - (b) Un paiement de 166,82 \$ doit être remis au ou avant le deuxième (2^e) mois anniversaire de la date de la décision rendue par le Comité de discipline;
 - (c) Vingt-trois (23) autres paiements de 166,66 \$ doivent être remis le ou avant premier (1^{er}) jour de chacun des 23 mois subséquents.
6. Si la membre ne remet pas l'un ou l'autre des paiements conformément à ce calendrier, le solde restant à payer sur les 5 000 \$ convenus doit être remis en entier immédiatement.

Motifs de la décision relative à la sanction

[32] Le sous-comité reconnaît que la sanction doit assurer le maintien de normes professionnelles élevées, préserver la confiance du public dans l'aptitude de l'Ordre à régler la profession et doit, par-dessus tout, servir à protéger le public. À cette fin, la sanction doit prendre en considération les principes de dissuasion générale, de dissuasion spécifique et, s'il y a lieu, de la réhabilitation du membre et des mesures correctives à prescrire pour sa pratique. Le sous-comité a également tenu compte du principe selon lequel il devrait accepter la proposition conjointe relative à la sanction, à moins qu'elle ne soit contraire à l'intérêt public ou susceptible de déconsidérer l'administration du processus disciplinaire.

[33] Le sous-comité est convaincu que la sanction énoncée dans la proposition conjointe soutient le mandat de l'Ordre quant à la protection de l'intérêt public, assure le maintien de normes d'exercice élevées, répond aux objectifs de dissuasion générale et spécifique, et qu'elle est appropriée compte tenu de toutes les circonstances du cas. Il est convaincu que la proposition conjointe tient compte de la gravité de la faute professionnelle commise tout en prévoyant une possible réhabilitation de la membre.

[34] Le sous-comité est convaincu que la suspension de trois mois et la publication de ses conclusions servent de dissuasion générale auprès des membres de la profession. La réprimande, la suspension et la publication des conclusions servent aussi de dissuasion spécifique. Sont également appropriées les mesures correctives prescrites – à savoir l'obligation d'une supervision axée sur les pratiques de tenue des dossiers (notes cliniques, factures) et l'obligation pour le superviseur de rendre compte des progrès de la membre (avec des rapports à fournir régulièrement à l'Ordre). L'obligation pour la membre de suivre un cours d'éthique aidera également à prévenir la répétition d'une inconduite professionnelle susceptible de compromettre la confiance du public.

[35] Le sous-comité reconnaît que, dans le présent cas, il convient de prendre en compte les circonstances atténuantes et aggravantes pour décider la sanction appropriée. Les circonstances atténuantes se rapportent au fait que la membre a reconnu son inconduite et a coopéré avec l'Ordre,

en participant à l'exposé conjoint des faits et à la proposition conjointe de sanction. Sa volonté de collaborer avec l'Ordre suggère que les mesures correctives prescrites seront respectées.

[36] En ce qui concerne les circonstances aggravantes, la membre a déjà, par le passé, fait l'objet d'une mise en garde du comité des plaintes de l'Ordre en ce qui concerne des problèmes de tenue des dossiers, suite à une plainte alléguant que la membre avait remis un rapport et une facture à un assureur pour une évaluation d'un client qu'elle n'avait pas effectuée. Le formulaire qu'elle avait rempli à cet effet indiquait qu'elle avait passé trois heures pour l'évaluation du client. La membre avait avoué qu'elle n'avait pas rencontré le client.

[37] Le sous-comité est également convaincu que la sanction proposée conjointement entre dans le cadre des sanctions jugées appropriées compte tenu des arguments que les parties lui ont présentés.

[38] Par conséquent, la sanction énoncée dans la proposition conjointe répond aux objectifs d'une sanction, est appropriée compte tenu des circonstances du présent cas et de l'inconduite de la membre, et entre dans le cadre des sanctions appropriées. Le sous-comité juge qu'il n'a aucune raison de rejeter la proposition conjointe, et rend une ordonnance conforme à celle-ci.

[39] Le sous-comité prend acte que les parties se sont entendues sur les coûts et juge raisonnables le montant et le calendrier des paiements établis.

Je soussignée, Frances Keogh, signe la présente décision en ma qualité de présidente du sous-comité et au nom des membres de celui-ci énumérés ci-dessous.

Date : le 9 mai 2022

Signature :



Frances Keogh, présidente
Carrie McEachran
Christopher McIntosh

Motifs corrigés :

Date : le 19 juillet 2022

Signature :



Frances Keogh, présidente
Carrie McEachran
Christopher McIntosh