

**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.  
Maryana St. Hiliare, 2023 ONCSWSSW 10

Date de la décision : 20231128  
Date de la décision corrigée : 20231130

**ENTRE :**

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

- et -

MARYANA ST. HILIARE

SOUS-COMITÉ:	Charlene Crews Rita Silverthorn Chisanga Chekwe	Présidente, représentante de la profession Membre représentant la profession Membre représentant le public
--------------	---	--

Comparutions :    Benjamin Kates, avocat de l'Ordre  
                          Personne n'a représenté la personne inscrite  
                          Andrea Gonsalves, avocate indépendante du sous-comité

Audience tenue les : 17 et 18 juillet 2023

**DÉCISION CORRIGÉE ET MOTIFS DE LA DÉCISION**

[1]    Cette affaire a été entendue les 17 et 18 juillet 2023 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** »).

[2]    Maryana St. Hiliare (la « **personne inscrite** ») n'était ni présente ni représentée lors de l'audience. L'avocat de l'Ordre a soumis la preuve que l'avis d'audience a été signifié à la personne inscrite et que celle-ci a été informée de la date de l'audience.

[3]    Le sous-comité a reconnu que l'avis d'audience a été signifié convenablement à la personne inscrite et que celle-ci a reçu un avis adéquat concernant l'heure, la date, l'endroit et la nature de l'audience ainsi que les conséquences qu'il y avait à ne pas être présente à l'audience.

Conformément au paragraphe 7 (1) de la *Loi sur l'exercice des compétences légales*, L.R.O. 1990, chapitre S.22, le sous-comité a procédé à l'audience en l'absence de la personne inscrite et en tenant pour acquis que la personne inscrite a nié les allégations formulées contre elle.

## Les allégations

[4] Dans l'avis d'audience daté du 4 août 2022<sup>1</sup>, la personne inscrite est présumée coupable de faute professionnelle au sens du paragraphe 26 (2) de la *Loi de 1998 sur le travail social et les techniques de travail social*, L.O. 1998, chapitre 31 (la « **Loi** ») parce qu'elle aurait adopté une conduite qui enfreint la Loi, le Règlement de l'Ontario 384/00 (le « **Règlement sur la faute professionnelle** »), l'annexe « A » du règlement administratif n° 66 de l'Ordre (le « **Règlement sur la faute professionnelle** ») et l'annexe « B » du règlement administratif n° 66 de l'Ordre (le « **Manuel des normes d'exercice** »)<sup>2</sup>.

[5] Voici les allégations figurant dans l'avis d'audience et les détails de ces allégations :

1. Vous êtes, et vous étiez à tous moments se rapportant aux allégations, une travailleuse sociale inscrite à l'Ordre des travailleurs sociaux et des techniciens en travail social de l'Ontario (« **l'Ordre** »). À tous moments pertinents, vous avez fourni des services de travail social à des clients dans le cadre de votre emploi à l'Organisme Communautaire des Services aux Immigrants d'Ottawa (l'« **OCISO** »).
2. De septembre 2018 à au moins octobre 2019 ou autour de cette période, vous avez fourni des services de travail social à [la cliente] à l'OCISO, y compris des services de counseling.
3. De septembre 2018 à au moins octobre 2019 ou autour de cette période, vous avez transgressé les limites professionnelles et adopté un comportement qui n'était pas d'une nature clinique appropriée au service fourni. Plus précisément, vous avez adopté la totalité ou une partie des comportements suivants :
  - a) Vous avez donné à [la cliente] votre numéro de téléphone personnel et l'avez encouragée à communiquer avec vous à ce numéro en tout temps;
  - b) Vous avez fourni des détails au sujet de vos diagnostics [de santé], et avez embelli et exagéré ces détails, ou donné des détails faux;
  - c) Vous avez échangé, à plusieurs reprises, des textos avec [la cliente] dans lesquels vous avez donné des détails sur votre santé personnelle;
  - d) Vous n'avez pas établi de limites professionnelles appropriées ou dissuadé [la cliente] lorsqu'elle vous a envoyé des textos pour prendre des nouvelles de votre santé et vous offrir de vous apporter de la nourriture;
  - e) Vous avez passé beaucoup trop de temps pendant vos rendez-vous avec [la cliente] à parler de vous-même et de votre vie, d'une façon qui n'était pas appropriée au point de vue clinique;

---

<sup>1</sup> L'avis d'audience a été mis à jour le 31 mars 2023, les dates prévues de l'audience étant fixées aux 17, 18 et 19 juillet 2023, et a été signifié de nouveau à la personne inscrite.

<sup>2</sup> Le règlement administratif n° 4, tel que modifié par les règlements n°s 32 et 48 et révoqué le 1<sup>er</sup> juillet 2008 par le règlement administratif n° 66, continue de s'appliquer à toute conduite survenue avant le 1<sup>er</sup> juillet 2008.

- f) Pendant un rendez-vous avec [la cliente], vous avez divulgué des détails d'un de vos traumatismes personnels et vous avez ensuite embelli et exagéré ces détails, ou donné des détails faux; et/ou
  - g) Vous avez accepté des cadeaux que [la cliente] vous a donnés.
4. Au mois d'août 2019 ou autour de cette période, vous avez facturé à la cliente et accepté des frais pour la préparation d'un rapport non autorisé (le « **rapport** »). Plus précisément :
- a) À tous moments pertinents, vous connaissiez ou auriez dû connaître les politiques, les lignes directrices et les pratiques de l'OCISO concernant la préparation de rapports pour le compte des clients;
  - b) Le 8 août 2019 ou autour de cette date, vous avez dit à [la cliente] que vous alliez préparer un rapport en faveur d'un traitement de greffage gastrique pour elle, même si l'OCISO ne prépare pas de rapports de cette nature;
  - c) Les 8 et 9 août 2019 ou autour de ces dates, vous avez dit à [la cliente] que vous alliez lui facturer 250 \$ pour le rapport, ce qui représente un rabais de 50 %, même si l'OCISO ne facture ni 250 \$ ni 500 \$ pour ses rapports;
  - d) Le 11 août 2019 ou autour de cette date, vous avez expliqué à [la cliente] que vous alliez soumettre le rapport à votre « superviseur » pour qu'il l'examine. Cependant, vous n'avez jamais informé la direction de l'OCISO de votre offre de fournir le rapport à [la cliente], jamais fourni de rapport à votre superviseur pour qu'il l'examine et jamais cherché à obtenir l'autorisation de faire le rapport, conformément aux politiques, lignes directrices et pratiques de l'OCISO;
  - e) Le 19 août 2019 ou autour de cette date, vous avez préparé le rapport et l'avez fourni à [la cliente] en échange de 250 \$ en argent comptant;
  - f) Vous n'avez pas fourni à [la cliente] un reçu généré par ordinateur conformément aux politiques, lignes directrices et pratiques de l'OCISO. Vous lui avez plutôt fourni un reçu générique;
  - g) Vous n'avez pas versé au dossier de [la cliente] une copie du rapport ou un autre document s'y rapportant; et/ou
  - h) Vous n'avez pas remis les 250 \$ de [la cliente] au service des finances de l'OCISO.
5. Le 31 août 2020 ou autour de cette date, [la cliente] a communiqué avec l'OCISO au sujet du rapport. Vous avez nié à l'OCISO avoir préparé le rapport pour [la cliente] et vous lui avez déconseillé de communiquer davantage avec l'OCISO.

**II. Étant donné l'ensemble ou une partie de la conduite décrite plus haut, vous êtes présumée coupable de faute professionnelle au sens des alinéas 26 (2) a) et c) de la Loi :**

- a) En ce que vous avez enfreint le **paragraphe 2.2 du Règlement sur la faute professionnelle** et
  - (i) le **principe I du Manuel (interprétations 1.5, 1.6 et 1.7)** pour avoir omis d'être consciente de vos valeurs, attitudes et besoins et de l'influence que cela peut avoir sur votre relation professionnelle avec la cliente; omis de faire la distinction entre vos besoins et intérêts et ceux de la cliente afin de veiller, dans le cadre de votre relation professionnelle, à placer ses besoins et intérêts au premier plan; et omis

de rester consciente de la raison d'être, du mandat et de la fonction de l'organisme et de la manière dont cela influence et restreint votre relation professionnelle avec la cliente;

(ii) le **principe II du Manuel (interprétations 2.1.1, 2.1.3, 2.1.4, 2.2, 2.2.1 (ii), 2.2.3, 2.2.4 et 2.2.8)** pour avoir :

- A) omis d'être consciente de l'étendue et des paramètres de vos compétences et du champ d'application de votre profession, et de limiter votre exercice en conséquence;
- B) omis d'avoir recommandé à un autre professionnel une cliente dont les besoins tombent en dehors de votre domaine habituel d'exercice et fourni, à la place, des services s'inscrivant en dehors de votre champ d'exercice professionnel;
- C) omis de rester informée des politiques, lois, programmes et questions ayant un rapport avec la communauté, ses institutions et services dans votre domaine d'exercice;
- D) omis de vous assurer que les recommandations ou opinions professionnelles que vous avez faites étaient adéquatement corroborées par des éléments de preuve et étayées par un ensemble crédible de connaissances professionnelles en travail social;
- E) omis de vous assurer que votre cliente était protégée de tout abus de pouvoir pendant et après la prestation des services professionnels et/ou omis d'établir et de maintenir des limites claires et appropriées dans la relation professionnelle;
- F) entretenu une relation professionnelle qui constitue un conflit d'intérêts et/ou une situation dans laquelle vous auriez dû raisonnablement savoir que la cliente pouvait être à risque;
- G) utilisé des renseignements obtenus dans le cadre d'une relation professionnelle et/ou utilisé votre situation d'autorité professionnelle pour contraindre, influencer abusivement, harceler, maltraiter ou exploiter une cliente, un ancien client, un étudiant, un stagiaire, un employé, un collègue ou quelqu'un faisant l'objet d'une recherche;
- H) sollicité des renseignements de votre cliente ou en faire usage pour vous attirer, directement ou indirectement, des avantages ou des biens matériels; et
- I) adopté un comportement qui pourrait raisonnablement être perçu comme jetant le discrédit sur la profession de travailleur social; et

(iii) le **principe III du Manuel (interprétations 3.1 et 3.8)** pour avoir omis de fournir à votre cliente des renseignements exacts et complets au sujet de l'étendue, de la nature et des limites de tous les services qui sont à sa disposition; et pour avoir fourni un service qui, d'après ce que vous saviez ou auriez dû raisonnablement savoir, n'était pas susceptible d'aider votre cliente;

- (iv) le **principe IV du Manuel (interprétation 4.1.2)** pour avoir fait une déclaration dans un rapport, au cours de l'exercice de votre profession, que vous saviez ou auriez raisonnablement dû savoir être fausse, trompeuse, inexacte ou autrement inappropriée; et/ou
- (v) les dispositions 3 et 5 du **Code de déontologie** pour avoir :
  - A) omis de vous acquitter de vos obligations et devoirs professionnels avec intégrité et objectivité; et
  - B) exploité votre relation avec une cliente pour en retirer avantage, gratification ou gains personnels;
- b) En ce que vous avez enfreint le **paragraphe 2.6 du Règlement sur la faute professionnelle** parce que vous avez utilisé des renseignements obtenus au cours de rapports professionnels avec une cliente et/ou usé de votre situation professionnelle d'autorité pour contraindre, influencer indûment, harceler ou exploiter une cliente ou un ancien client;
- c) En ce que vous avez enfreint le **paragraphe 2.24 du Règlement sur la faute professionnelle** parce que vous avez présenté une note d'honoraires ou une facture de service que vous saviez être fausse ou trompeuse;
- d) En ce que vous avez enfreint le **paragraphe 2.25 du Règlement sur la faute professionnelle** parce que vous avez facturé des honoraires excessifs par rapport au service fourni;
- e) En ce que vous avez enfreint le **paragraphe 2.36 du Règlement sur la faute professionnelle** parce que vous avez accompli un acte ou adopté une conduite lié à l'exercice de la profession que les membres pourraient raisonnablement considérer comme honteux, déshonorants ou contraires aux devoirs de la profession, compte tenu de l'ensemble des circonstances.

### Position de la personne inscrite

[6] Comme la personne inscrite n'était ni présente ni représentée lors de l'audience, le sous-comité a tenu pour acquis qu'elle niait les allégations.

### La preuve

[7] L'Ordre a convoqué une personne, [la cliente], pour témoigner de vive voix lors de l'audience. L'Ordre a également soumis en preuve les affidavits de trois autres témoins :

- a. [M.R.], directrice générale de l'Organisme Communautaire des Services aux Immigrants d'Ottawa (« **OCISO** »), qui était l'employeur de la personne inscrite au moment où les événements sont survenus. M<sup>me</sup> [M.R.] a assumé les fonctions de directrice générale après que l'emploi de la personne inscrite à l'OCISO a pris fin;
- b. [A.W.], directrice des ressources humaines et des opérations à l'OCISO d'avril 2011 jusqu'au début de décembre 2021, y compris la période pendant laquelle les événements en question se sont déroulés; et
- c. [K.P.], consultante en ressources humaines pour l'entreprise PHR Solutions à Ottawa. L'OCISO a retenu les services de M<sup>me</sup> [K.P.] en septembre 2020 pour effectuer une

enquête sur les préoccupations exprimées par la cliente au sujet des services fournis par la personne inscrite.

[8] Lorsqu'il a déposé en preuve les affidavits de M<sup>me</sup> [M.R.], M<sup>me</sup> [A.W.] et M<sup>me</sup> [K.P.], l'Ordre a indiqué que les témoins pouvaient être disponibles pour répondre aux questions du sous-comité. L'avocat de l'Ordre a ajouté qu'une partie de la preuve contenue dans les affidavits constitue du ouï-dire, puisqu'il s'agit de renseignements fournis par d'autres personnes qui n'ont pas prêté serment, et que l'Ordre s'est fié à cette preuve en raison de la véracité le contenu des affidavits.

[9] Pour appuyer la demande faite par l'Ordre d'admettre le ouï-dire en preuve, l'avocat de l'Ordre a évoqué plusieurs arguments. Premièrement, il a souligné que l'article 15 de la *Loi sur l'exercice des compétences légales* autorise le sous-comité à accepter la preuve par ouï-dire si c'est pertinent. Deuxièmement, l'exception par principe à la règle de la preuve par ouï-dire autorise la présentation de ouï-dire en preuve si c'est nécessaire et fiable. Troisièmement, les aveux des parties sont admissibles à titre d'exceptions reconnues à la règle de la preuve par ouï-dire.

[10] Avant d'admettre les affidavits en preuve, le sous-comité les a examinés et a délibéré. Il a pris la décision d'admettre les affidavits en preuve, y compris les parties contenant une preuve par ouï-dire. Les affidavits de M<sup>me</sup> [A.W.], M<sup>me</sup> [M.R.] et M<sup>me</sup> [K. P.] fournissent des preuves contextuelles pertinentes. Les témoins occupaient toutes les trois des postes leur donnant accès à l'information contenue dans les affidavits et les obligeant à connaître ces informations, ce qui constitue des facteurs de fiabilité. Le sous-comité était convaincu que la preuve ne suscitait pas de controverse et que les témoins n'avaient aucune raison de mentir. Tous les affidavits se fondaient sur des informations factuelles dont les détails étaient fournis dans chaque rapport. Tous les rapports concordaient les uns avec les autres.

[11] De plus, une partie de la preuve par ouï-dire constitue des aveux faits par la personne inscrite, qui ne peut pas se plaindre de la non-fiabilité de ses propres déclarations, surtout lorsqu'elle a choisi de ne pas être présente à l'audience. Dans ce cas-ci, la proportionnalité et la nécessité sont des facteurs. L'affidavit de M<sup>me</sup> [K.P.] décrit de l'information obtenue d'une ancienne employée de l'OCISO. Cette employée aurait été la personne la mieux placée pour parler de la situation, mais l'avocat de l'Ordre n'avait pas ses coordonnées et il aurait fallu engager considérablement de temps, d'efforts et de dépenses pour obtenir une preuve directement de cette personne.

[12] Pour ces raisons, le sous-comité a fait des affidavits des pièces et reconnu que le poids à donner à ces affidavits, le cas échéant, était une question à résoudre à la fin de l'affaire.

[13] L'Ordre a fait remarquer que, dans ce cas-ci, la cliente n'était pas la plaignante et que c'est le processus de rapport obligatoire de l'OCISO qui a donné lieu à cette affaire.

### ***Témoin – [la cliente]***

[14] Dans son témoignage, la cliente a déclaré qu'elle est devenue cliente de l'OCISO en 2018. À ce moment-là, elle était nouvelle arrivante au Canada et se sentait isolée.

[15] La cliente a eu une dizaine de sessions de counseling en présentiel avec la personne inscrite. Celle-ci a invité la cliente à prendre un café. La cliente a perçu cette relation avec la personne

inscrite comme étant une relation à la fois professionnelle et amicale, et a perçu ce geste comme une pratique normale.

[16] La cliente a également déclaré que la personne inscrite lui a donné son numéro de téléphone personnel et lui a dit qu'elle pouvait l'appeler ou lui envoyer des textos n'importe quand. La cliente a également perçu ce geste comme une pratique normale.

[17] Dans son témoignage, la cliente a dit sentir que seulement la première ou les deux premières sessions portaient sur ses problèmes et que les autres sessions ont porté « presque exclusivement » sur la personne inscrite et sa vie personnelle.

[18] La personne inscrite a partagé avec la cliente des renseignements personnels sur sa propre maladie (*caviardé*), ses médicaments contre la douleur et une intervention chirurgicale qu'elle allait subir en Europe. Elle a dit à la cliente que la « reine de l'Arabie saoudite » a organisé la mort de son mari et de ses enfants. Elle a enlevé sa blouse pour montrer à la cliente ses cicatrices, dont la reine était responsable. La personne inscrite a expliqué à la cliente qu'elle a dû venir au Canada pour fuir la reine. La cliente a précisé qu'elle était navrée pour la personne inscrite et qu'elle pensait que la personne inscrite lui a raconté ses difficultés pour que la cliente se sente mieux face à sa propre situation.

[19] La cliente a précisé dans son témoignage qu'elle ne savait pas si c'était normal et s'est demandé si la personne inscrite avait besoin d'une amie. La personne inscrite a également divulgué à la cliente des renseignements concernant sa promotion au travail et pour cette raison, la cliente lui a apporté des cadeaux, y compris une écharpe, du parfum et des produits de toilette, que la personne inscrite a acceptés. Celle-ci n'a pas précisé à la cliente qu'elle ne pouvait pas accepter de cadeaux.

[20] La cliente a déclaré qu'elle et la personne inscrite ont échangé un certain nombre de textos dans lesquels la personne inscrite a partagé des renseignements personnels, et la cliente lui a demandé si elle allait bien et a offert d'aider la personne inscrite de bien des façons. La cliente a identifié la version imprimée de textos qu'elle a échangés avec la personne inscrite. Ces textos ont été soumis en preuve avec des traductions anglaises certifiées.

[21] La cliente a expliqué qu'au cours de l'été 2019, elle n'était pas contente d'avoir pris du poids, mais s'est vu refuser une intervention chirurgicale parce qu'elle n'était pas suffisamment obèse. La personne inscrite a offert de rédiger un rapport pour le compte de la cliente afin que celle-ci puisse obtenir plus facilement l'autorisation de subir une intervention chirurgicale pour perdre du poids (agrafage gastrique ou gastroplastie verticale calibrée. Du 9 au 11 août 2020, la cliente et la personne inscrite ont échangé des textos concernant le rapport comme tel et les frais associés à la préparation du rapport. La personne inscrite a dit à la cliente que le rapport lui coûterait 250 \$ et qu'elle accordait à la cliente un rabais de 50 % parce que normalement, la préparation d'un tel rapport coûte 500 \$. La cliente, qui ne travaillait qu'à temps partiel, a confié à la personne inscrite que c'était, pour elle, une grosse somme à payer. Elle a toutefois demandé à la personne inscrite de préparer le rapport, ce qu'elle a fait, et plus tard ce mois-là, lorsque la cliente a reçu le rapport, elle a payé les 250 \$ à la personne inscrite en argent comptant. La personne inscrite lui a donné un reçu.

[22] La cliente a ajouté au cours de son témoignage qu'un certain temps après avoir reçu le rapport, elle a communiqué avec l'OCISO pour poser des questions au sujet du rapport. La cliente

ne se rappelle pas exactement quand elle a communiqué avec l'organisme, mais selon elle, c'était environ un an plus tard. Une amie de la cliente qui travaillait dans un autre organisme communautaire lui a dit que l'OCISO ne pouvait pas facturer de frais pour le rapport. Son amie lui a demandé de voir le reçu qui lui a été remis et a indiqué à la cliente que c'était un reçu provenant du Dollarama. La cliente a senti que quelque chose n'était pas correct. Elle a posé des questions à la personne inscrite et affirmé qu'elle voulait bien la croire et ne pas penser que la personne inscrite lui avait menti.

[23] La cliente a ensuite appelé l'OCISO et a parlé à un superviseur qui lui a demandé de lui montrer le reçu. La personne inscrite a ensuite contacté la cliente pour lui demander de ne pas fournir le reçu à l'OCISCO et lui offrir de lui rembourser son argent. La cliente a fourni le reçu à l'OCISO et a rencontré le superviseur et un autre membre du personnel de cet organisme.

*Affidavit de [M.R.]*

[24] [M.R.] est directrice générale de l'OCISO. Elle a assumé ces fonctions en mai 2022. M<sup>me</sup> [M.R.] a déclaré que l'OCISO fournit des services d'établissement aux immigrants et aux réfugiés de la région d'Ottawa. La personne inscrite a travaillé à l'OCISO comme conseillère clinique de janvier 2017 jusqu'à sa démission le 6 octobre 2020.

[25] Dans son témoignage, M<sup>me</sup> [M.R.] a expliqué que l'OCISO a mené une enquête interne en août et en septembre 2020, à la suite des préoccupations exprimées par la cliente au sujet de la personne inscrite. La question faisant l'objet d'une enquête incluait un « rapport de services » daté du 19 août 2019 préparé par la personne inscrite.

[26] Bien que M<sup>me</sup> [M.R.] n'ait pas été directrice générale pendant que la personne inscrite était employée de l'OCISO, et bien qu'elle n'ait pas participé à l'enquête concernant la personne inscrite, elle a été informée des circonstances entourant le départ de la personne inscrite et l'enquête qui a eu lieu. M<sup>me</sup> [M.R.] a dit qu'elle a obtenu cette information dans les documents de l'OCISO et dans ses conversations avec M<sup>me</sup> [A.W.], ancienne directrice des ressources humaines et des opérations de l'OCISO.

[27] M<sup>me</sup> [M.R.] a confirmé que de 2019 à 2020, l'OCISO avait en place les mêmes politiques concernant la préparation de rapports pour les clients. Elle a expliqué que l'OCISO avait trois formats de rapports différents, dont aucun ne s'appelait « rapport de services ». Les types de rapports offerts par l'OCISO sont les « rapports cliniques », les « lettres de soutien » et les « lettres de service ». En août 2019 et autour de cette date, l'OCISO demandait 300 \$ pour l'établissement d'un rapport clinique, mais la rédaction d'une lettre de service et d'une lettre de soutien était gratuite. Les rapports cliniques sont des rapports de plusieurs pages dans lesquels l'auteur discute des aspects cliniques du counseling fourni à un client, et servent habituellement à étayer une demande de statut de réfugié. Normalement, l'établissement des rapports cliniques est demandé par l'avocat d'un client et le coût de ces rapports est assumé par l'Aide juridique. Si un client demande un rapport après que les sessions de counseling ont commencé, l'OCISO exige que ses conseillers consultent le directeur du programme de counseling.

[28] M<sup>me</sup> [M.R.] a précisé dans son témoignage que, selon les politiques de l'OCISO, si un client demandait un rapport clinique pour l'agrafage gastrique, l'OCISO le recommanderait à un médecin qui, à son tour, le dirigerait vers un spécialiste.



*Affidavit de [A.W.]*

[29] M<sup>me</sup> [A.W.] a été directrice des ressources humaines et des opérations à l'OCISO d'avril 2011 jusqu'au début de décembre 2021.

[30] M<sup>me</sup> [A.W.] témoigné qu'en 2019 et 2020, la personne inscrite était une employée de l'OCISO à titre de conseillère et faisait partie d'une équipe de counseling fournissant des services de counseling à des clients.

[31] Avant août 2020, M<sup>me</sup> [A.W.] n'était pas au courant des préoccupations suscitées par la conduite de la personne inscrite. Dans son poste de directrice des ressources humaines, M<sup>me</sup> [A.W.] a appris que la cliente a communiqué avec l'OCISO à la fin du mois d'août concernant un rapport que la personne inscrite avait préparé pour elle en août 2019. Les renseignements que la cliente a donnés à la directrice du programme de counseling de la personne inscrite, Patricia Davies, ont suscité l'inquiétude que la personne inscrite a rédigé un rapport et fait payer des frais à la cliente sans autorisation, induisant la cliente en erreur.

[32] Les 31 août et 1<sup>er</sup> septembre 2020, ou autour de ces dates, M<sup>me</sup> Davies a fait des demandes de renseignements pour donner suite aux préoccupations de la cliente. M<sup>me</sup> Davies a tenu M<sup>me</sup> [A.W.] au courant, et M<sup>me</sup> [A.W.] a recommandé que l'OCISO embauche un consultant externe pour faire enquête sur la situation décrite par la cliente. L'OCISO a retenu les services de M<sup>me</sup> [K.P.] pour mener l'enquête. M<sup>me</sup> [K.P.] était notamment responsable de parler avec la personne inscrite et la cliente, et de dresser un rapport de ses conclusions. Elle était aidée dans cette tâche par M<sup>me</sup> Davies. M<sup>me</sup> [A.W.] était responsable des aspects de l'enquête portant sur les informations confidentielles que l'organisme ne pouvait pas divulguer à M<sup>me</sup> [K.P.].

[33] M<sup>me</sup> [A.W.] a examiné le rapport d'enquête, le reçu que la personne inscrite a remis à la cliente et le dossier de la cliente à l'OCISO. Elle a pu confirmer que le dossier de la cliente ne renfermait pas de copie du rapport et que le reçu que la personne inscrite a remis à la cliente ne ressemblait pas aux reçus que l'OCISO fournit normalement.

[34] M<sup>me</sup> [A.W.] a suspendu la personne inscrite de ses fonctions le 9 septembre 2020 en attendant les résultats de l'enquête. Le 6 octobre 2020, la personne inscrite a démissionné de son poste à l'OCISO.

*Affidavit de [K.P.]*

[35] M<sup>me</sup> [K.P.] est consultante en ressources humaines à l'entreprise PHR Solutions à Ottawa. Dans son affidavit, elle déclare que l'OCISO a retenu ses services en septembre 2020 pour mener une enquête sur la personne inscrite en raison des préoccupations soulevées par la cliente.

[36] M<sup>me</sup> [K.P.] a déclaré qu'elle a préparé un rapport pour l'OCISO dans lequel elle résume les résultats de son enquête. Ce rapport est joint à son affidavit. Le rapport renferme des déclarations faites par la personne inscrite pendant son entrevue et au cours de conversations avec des employés de l'OCISO. Les déclarations de la personne inscrite ont été faites directement à M<sup>me</sup> Davies et captées dans ses notes. Au cours de la préparation de son dossier d'enquête, M<sup>me</sup> [K.P.] a examiné les notes de M<sup>me</sup> Davies.

[37] M<sup>me</sup> [K.P.] et M<sup>me</sup> Davies ont rencontré la personne inscrite et lui ont fait passer une entrevue au sujet du rapport qu'elle a préparé pour la cliente et des frais de 250 \$ qu'elle a facturés à la cliente pour ce rapport.

[38] M<sup>me</sup> [K.P.] a affirmé que la personne inscrite comprenait le processus à suivre pour fournir des rapports et le type de rapports que l'OCISO prépare pour ses clients. La personne inscrite comprenait également que, lorsqu'un client demande un rapport, la directrice doit approuver la demande et le rapport doit être revu avec le client. Le paiement est effectué par l'OCISO. L'OCISO s'occupe de recueillir le paiement et de produire un reçu. Le coût normal de la préparation d'un rapport est de 300 \$. L'enquête a permis de découvrir que la personne inscrite avait fourni environ une demi-douzaine de ces rapports depuis 2019.

[39] En août 2019, la personne inscrite a fourni à la cliente une lettre pour l'aider à subir une intervention chirurgicale gastrique. La personne inscrite a reconnu qu'elle n'a pas obtenu l'approbation de sa directrice pour rédiger le rapport et a confirmé qu'aucune note du cas et aucun reçu n'a été versé au dossier de la cliente. La personne inscrite a confirmé que le 31 août 2020, elle a dit à M<sup>me</sup> Davies qu'elle ne se souvenait pas avoir fourni un rapport à la cliente ou avoir recueilli 250 \$. Elle a également reconnu que le 1<sup>er</sup> septembre 2020, elle a dit à M<sup>me</sup> Davies qu'elle avait fourni un rapport à la cliente et qu'elle avait trouvé une enveloppe contenant 250 \$ en argent comptant et un reçu. À la fin de l'entrevue, M<sup>me</sup> [A.W.] a annoncé à la personne inscrite qu'elle était renvoyée chez elle jusqu'à la fin d'une enquête plus poussée.

### **Observations de l'Ordre**

[40] L'Ordre a groupé les allégations formulées contre la personne inscrite en deux ensembles. Le premier ensemble inclut les allégations selon lesquelles la personne inscrite a préparé un rapport non autorisé et facturé à la cliente 250 \$, intentionnellement et incorrectement. Elle a, de ce fait, préparé un document inapproprié, dépassé les limites de son champ d'exercice, enfreint les limites professionnelles, omis de mettre les besoins et intérêts de la cliente au premier plan et agi alors qu'elle était en situation de conflit d'intérêts. Deuxièmement, l'Ordre allègue que la personne inscrite a partagé avec la cliente, par textos et pendant les séances de counseling, des renseignements intimes et personnels, omettant ainsi d'établir et de maintenir les limites professionnelles. L'Ordre estime que ces deux ensembles d'allégations sont interreliés et que le fait que la personne inscrite ait partagé d'autres renseignements à son propre sujet a suscité la sympathie de la cliente et préparé le terrain pour son infraction éthique plus grave, c'est-à-dire préparer et facturer le rapport.

[41] L'Ordre considère que la personne inscrite a préparé un rapport non autorisé. La personne inscrite a admis ce fait à son employeur. Selon l'Ordre, cet acte, à lui seul, donne lieu à une conclusion de faute professionnelle parce que la personne inscrite a préparé un rapport inapproprié, facturé des frais excessifs et dépassé son champ d'exercice. Elle a également omis de suivre les politiques et protocoles de l'employeur. La preuve soumise par l'Ordre laisse supposer que la conduite de la personne inscrite était intentionnelle. L'Ordre estime que le niveau d'expérience de la personne inscrite, ses textos échangés avec la cliente et ses efforts pour tenir le rapport secret ne représentent pas des explications d'innocence. L'explication la plus probable est que la personne inscrite a intentionnellement dupé la cliente pour s'enrichir, et a par conséquent commis une faute professionnelle qui remet en question son intégrité.

[42] Pour ce qui est de la deuxième allégation, l'Ordre soutient que les textos que la personne inscrite a échangés avec la cliente constituent une preuve suffisante qu'elle s'est ouverte de façon inappropriée à son propre sujet et qu'elle a enfreint les limites professionnelles. Les textos échangés avec la cliente montrent que la personne inscrite s'est attiré la sympathie en donnant de l'information sur sa santé personnelle, entre autres choses. Les textos mis à part, le témoignage de la cliente montre à quel point la personne inscrite a dépassé les limites : elle a dominé les sessions de counseling, partagé de l'information sur sa propre santé et ses propres traumatismes passés et accepté des cadeaux de la cliente. L'Ordre affirme que la preuve donnée par la cliente est claire, convaincante et crédible.

### **Conseils de l'avocate indépendante**

[43] L'avocate indépendante a rappelé au sous-comité qu'il a pour tâche de déterminer si le bien-fondé de chaque allégation de faute professionnelle a été prouvé, et qu'il incombe à l'Ordre d'assumer le fardeau de la preuve selon la prépondérance des probabilités.

[44] L'avocate indépendante précise que le sous-comité doit déterminer si la preuve est suffisante pour prouver la conduite alléguée selon la prépondérance des probabilités.

[45] L'avocate indépendante conseille au sous-comité de tenir compte du témoignage de la cliente et d'évaluer la crédibilité et la fiabilité de la preuve qu'elle a donnée. Il ajoute que le sous-comité devrait également tenir compte des affidavits et des textos échangés entre la cliente et la personne inscrite, qui font partie de la pièce 7.

[46] Soulignant qu'au cours de l'audience, le sous-comité a décidé que les affidavits étaient admissibles en preuve, y compris la preuve par oui-dire contenue dans les affidavits, l'avocate indépendante a indiqué que le sous-comité devait décider dans ses délibérations du poids à donner à chaque élément de preuve, y compris le oui-dire, c'est-à-dire à quel point la preuve convainc le sous-comité d'accepter ou de rejeter une déclaration factuelle, en tenant compte de la mesure dans laquelle la preuve est convaincante et de toute préoccupation au sujet de la fiabilité de la preuve, y compris comment elle a été recueillie, à quel point les témoins s'en rappellent ou comment elle a été transmise au sous-comité.

[47] L'avocate indépendante a conseillé à l'Ordre d'évaluer la crédibilité des témoins selon la fiabilité et la véracité de leurs déclarations et selon les raisons qu'elles pourraient avoir de ne pas dire la vérité. Les facteurs en jeu incluent la mémoire des témoins, leur capacité à se souvenir des faits et les raisons qu'elles pourraient avoir pour ne pas s'en souvenir, tels que le temps écoulé depuis les événements; si leur témoignage est raisonnable et se tient bien; si leur témoignage est cohérent et concorde avec d'autres preuves; et si les témoins ont un intérêt quelconque dans l'issue de l'affaire.

[48] L'avocate indépendante a mis le sous-comité en garde au sujet du témoignage de la cliente concernant les informations qu'une amie travaillant dans un autre centre communautaire lui a transmises à propos du coût du rapport. Si ce témoignage est utilisé pour la véracité de son contenu, cela équivaut à du oui-dire. Par contre, si les informations sont simplement utilisées parce qu'elles expliquent la raison pour laquelle la cliente a contacté l'organisme au sujet du rapport et de son coût, il ne s'agit pas de oui-dire et cela ne suscite pas de préoccupations à l'égard du oui-dire. Pour ce qui est de déterminer si les frais facturés pour la préparation du rapport étaient raisonnables,

l'avocate indépendante conseille au sous-comité de tenir compte d'autres éléments de preuve à l'appui de cette allégation.

### **Décision du sous-comité**

[49] Le sous-comité reconnaît qu'il incombe à l'Ordre de prouver les allégations portées contre la personne inscrite selon la prépondérance des probabilités et à l'aide de preuves claires et convaincantes.

[50] Après avoir soigneusement examiné le fardeau de la preuve, la norme de preuve, la preuve de l'Ordre et les observations de l'avocat de l'Ordre, le sous-comité juge que la personne inscrite a commis les fautes professionnelles alléguées dans l'avis d'audience. Pour ce qui est de l'allégation e), le sous-comité est d'avis que la conduite de la personne inscrite pourrait raisonnablement être perçue par les membres de la profession comme honteuse, déshonorante et/ou contraire aux devoirs de la profession.

### **Motifs de la décision**

[51] Comme il est indiqué plus haut, le sous-comité a entendu la preuve donnée de vive voix par un témoin, [la cliente], et a reçu la preuve donnée par trois autres témoins sous forme d'affidavits. Le sous-comité a vérifié la crédibilité des témoins avant de rendre des conclusions.

[52] Le sous-comité a estimé que la cliente était un témoin crédible. Elle a témoigné de manière directe et détaillée et a communiqué l'information clairement. Elle semblait être honnête et vouloir transmettre l'information ouvertement. La cliente n'avait aucun motif apparent de fabriquer une histoire. Elle a fait part de ses préoccupations à propos de son expérience avec la personne inscrite au cours des quelque dix sessions qui ont eu lieu entre 2018 et 2020. Elle a fait preuve de cohérence dans sa description factuelle des incidents et a expliqué en détail les commentaires que la personne inscrite lui a faits concernant les renseignements personnels qu'elle a partagés avec elle, le fait que la personne inscrite a axé les sessions sur elle-même et qu'elle a offert de rédiger une lettre en faveur de la cliente et de son besoin d'avoir une intervention d'agrafage gastrique. Le sous-comité a examiné l'intérêt possible que la cliente pouvait avoir à l'issue de cette affaire et n'a eu aucune préoccupation à l'égard de la véracité de la preuve qu'elle a fournie. Bien que la cliente se soit dite navrée pour la personne inscrite, elle était crédible lorsqu'elle a décrit l'offre que la personne inscrite lui a faite de rédiger une lettre pour elle et de lui facturer ce service avec un rabais de 50 % en argent comptant. Après avoir examiné la situation attentivement, le sous-comité a conclu que le témoignage de la cliente était cohérent et fiable.

[53] Après avoir étudié la situation attentivement, le sous-comité a conclu que la personne inscrite a commis des fautes professionnelles, comme l'indique chaque allégation figurant dans l'avis d'audience.

#### ***Allégation a) – Omission de respecter les normes de la profession***

[54] Pour ce qui est de l'allégation a), selon laquelle la personne inscrite aurait commis une faute professionnelle en omettant de respecter les normes de la profession, comme le stipule le paragraphe 2.2 du Règlement sur la faute professionnelle, les allégations touchent plusieurs normes du Manuel et du Code de déontologie.

[55] En ce qui concerne le principe I du Manuel (interprétations 1.5, 1.6 et 1.7), la personne inscrite a omis d'être consciente de ses valeurs, attitudes et besoins et de l'influence que cela pouvait avoir sur sa relation professionnelle avec la cliente; elle a omis de faire la distinction entre ses besoins et intérêts personnels et ceux de la cliente afin de veiller, dans le cadre de sa relation professionnelle, à placer les besoins et intérêts de la cliente au premier plan; et elle a omis d'être consciente de la raison d'être, du mandat et de la fonction de son employeur, l'OCISO, et de la manière dont cela influençait et restreignait sa relation professionnelle avec la cliente.

[56] Plus précisément, la preuve démontre que la personne inscrite a omis d'être consciente des effets du geste de donner son numéro de téléphone personnel à la cliente et d'encourager la cliente à communiquer avec elle en tout temps. La personne inscrite a passé beaucoup trop de temps pendant les sessions à parler d'elle-même et de sa vie d'une manière qui n'avait pas de valeur clinique. Elle a fait des échanges répétés de textos dans lesquels la cliente lui posait des questions sur sa santé, auxquels elle a répondu et à la suite desquels la cliente a offert de lui apporter de la nourriture et lui a donné des cadeaux.

[57] En ce qui concerne le principe II du Manuel (interprétations 2.1.1, 2.1.3, 2.1.4, 2.2, 2.2.1, 2.2.3, 2.2.4 et 2.2.8), la personne inscrite a omis d'être consciente de l'étendue et des paramètres de ses compétences et du champ d'application de sa profession lorsque, au début d'août 2019, elle a dit à la cliente qu'elle allait préparer un rapport en faveur de l'intervention d'agrafage gastrique, même si elle savait que l'OCISO ne fournit pas de rapport de cette nature. Lorsqu'elle a rédigé un rapport non autorisé par l'OCISO, la personne inscrite a omis de respecter les politiques, lignes directrices et procédures de son employeur.

[58] La personne inscrite a omis de protéger la cliente d'un abus de pouvoir lorsqu'elle a fourni des services qu'elle n'était pas autorisée à fournir et qu'elle a facturé à la cliente 250 \$ pour le rapport, sachant très bien que l'OCISO ne facturait ni 250 \$ ni 500 \$ pour ses rapports. La personne inscrite a omis de remettre le montant facturé au service des finances de l'OCISO et a négligé de documenter un tel échange dans le dossier de la cliente.

[59] La personne inscrite a omis d'établir des limites claires et appropriées lorsqu'elle a entretenu un échange de textos personnels et qu'elle a accepté des cadeaux de la cliente. Elle a également omis de mettre les besoins de la cliente au premier plan lorsqu'elle a partagé des renseignements personnels sur sa santé et qu'elle a passé beaucoup trop de temps pendant les sessions à parler de sa vie personnelle d'une manière non appropriée au point de vue clinique. Mis ensemble, les actes posés par la personne inscrite pourraient être raisonnablement perçus comme jetant le discrédit sur la profession de travailleur social.

[60] En ce qui concerne le paragraphe 2.6 du Règlement sur la faute professionnelle, la personne inscrite a utilisé des renseignements obtenus au cours de sa relation personnelle avec la cliente pour contraindre, influencer indûment, harceler ou exploiter la cliente lorsqu'elle a partagé les détails d'un diagnostic [de santé] personnel qu'elle a probablement embellis, exagérés ou faussés. Par conséquent, la cliente a ressenti le besoin de faire des faveurs à la personne inscrite, comme lui apporter de la nourriture et lui acheter des cadeaux.

[61] La personne inscrite a omis de respecter les normes de la profession énoncées au principe III du Manuel (interprétations 3.1 et 3.8) parce qu'elle a omis de donner à la cliente des renseignements exacts et complets sur l'étendue, la nature et les limites des services qu'elle pouvait offrir; et parce qu'elle a fourni un service qui, selon ce qu'elle savait ou aurait dû raisonnablement

savoir, n'était pas susceptible d'aider la cliente. La personne inscrite a omis de fournir à la cliente des renseignements exacts et complets lorsqu'elle a préparé un rapport pour la cliente en échange de 250 \$ en argent comptant. Plutôt que de recevoir un reçu généré par ordinateur conformément aux politiques, lignes directrices et pratiques de l'OCISO, la cliente a obtenu un reçu générique.

[62] La personne inscrite a omis de respecter les normes d'exercice énoncées au principe IV du Manuel (interprétation 4.1.2) parce qu'au cours de l'exercice de sa profession, elle a fait, dans un rapport, une déclaration qu'elle savait ou aurait dû raisonnablement savoir être fausse, trompeuse, inexacte ou autrement inappropriée. Plus précisément, la personne inscrite a indiqué dans son rapport qu'à son avis, la cliente pourrait bénéficier de l'agrafage gastrique, alors qu'une évaluation de cette nature se situe au-delà des limites de son emploi et au-delà du champ d'exercice de profession de travailleur social. La personne inscrite n'a pas informé sa directrice du fait qu'elle préparait le rapport et n'a pas soumis le rapport à l'examen de son superviseur. Elle n'a pas non plus cherché à obtenir l'autorisation de préparer le rapport, conformément aux politiques, lignes directrices et pratiques de l'OCISO, et elle n'a pas non plus versé de copie du rapport dans le dossier de la cliente.

[63] Enfin, pour ce qui est de la conclusion du sous-comité selon laquelle la personne inscrite a omis de respecter les normes de la profession, la personne inscrite a enfreint les articles 3 et 5 du Code de déontologie, ayant omis de s'acquitter de ses obligations et devoirs professionnels avec intégrité et objectivité lorsqu'elle a cherché à s'attirer la sympathie et les préoccupations de la cliente en consacrant du temps avec la cliente pour parler en détail de sa santé personnelle. La personne inscrite a également abusé de sa situation de pouvoir pour contraindre la cliente à lui payer des frais qu'elle savait être faux ou trompeurs et excessifs par rapport aux services fournis par l'OCISO.

***Allégation b) – Utilisation d'information ou de la situation d'autorité pour contraindre, influencer indûment, harceler ou exploiter***

[64] En ce qui concerne l'allégation b), la personne inscrite a enfreint le paragraphe 2.6 du Règlement sur la faute professionnelle pour avoir utilisé des renseignements obtenus au cours de rapports professionnels avec la cliente et usé de sa situation professionnelle d'autorité pour contraindre, influencer indûment, harceler ou exploiter la cliente. La preuve indiquée plus haut établit, selon la prépondérance des probabilités, que la personne inscrite a usé de sa situation d'autorité pour entretenir une relation qui dépasse les limites professionnelles, et elle a exploité la sympathie de sa cliente en parlant de ses problèmes de santé personnels et en influençant sa cliente à lui offrir de la nourriture, à lui acheter des cadeaux et à payer comptant la préparation d'un rapport non autorisé.

***Allégation c) – Facturer des frais faux ou trompeurs pour des services***

[65] Quant à l'allégation c), la personne inscrite a enfreint le paragraphe 2.24 du Règlement sur la faute professionnelle parce qu'elle a présenté une note d'honoraires ou une facture de services qu'elle savait être fausse ou trompeuse. La personne inscrite savait qu'elle n'était pas autorisée à préparer le rapport qu'elle a remis à la cliente, puis elle a facturé à la cliente 250 \$ pour le rapport. Le fait de faire payer la cliente pour un rapport non autorisé était trompeur. La personne inscrite a omis de documenter le rapport ou les frais dans le dossier de la cliente, et elle n'a pas non plus remis les 250 \$ de la cliente à l'OCISO, ce qui montre bien que la personne inscrite savait qu'elle accomplissait un acte répréhensible.

***Allégation d) – Facturation de frais excessifs***

[66] Pour ce qui est de l'allégation d), le paragraphe 2.25 du Règlement sur la faute professionnelle stipule que la facturation par un membre d'honoraires excessifs par rapport au service fourni constitue une faute professionnelle. La personne inscrite a facturé à la cliente des frais pour la préparation d'un rapport non autorisé; de plus, ces frais dépassaient la valeur du service accompli. Cet organisme ne facture ni 250 \$ ni 500 \$ pour la préparation de rapports autorisés. Par conséquent, le sous-comité a conclu que la personne inscrite a enfreint le paragraphe 2.25 du Règlement sur la faute professionnelle.

***Allégation e) – Conduite honteuse, déshonorante ou contraire aux devoirs de la profession***

[67] Pour ce qui est de l'allégation e), le sous-comité a conclu que la personne inscrite a adopté une conduite que les membres de la profession pourraient raisonnablement considérer comme honteuse, déshonorante ou contraire aux devoirs de la profession, compte tenu de l'ensemble des circonstances. Lorsqu'elle a fourni des services de travail social à la cliente, la personne inscrite a enfreint les limites professionnelles en donnant à la cliente son numéro de téléphone personnel et en encourageant la cliente à communiquer avec elle en tout temps; elle a divulgué des détails sur sa propre santé; elle a passé beaucoup trop de temps au cours des sessions à parler de sa propre vie; elle a accepté des cadeaux de la cliente; elle a offert de préparer un rapport non autorisé se situant au-delà de son champ d'exercice; elle a facturé à la cliente un montant qui ne coïncide pas avec les politiques de l'OCISO; et elle n'a pas documenté le rapport ou les frais dans le dossier de la cliente ni fourni les frais recueillis au service des finances de l'OCISO. Cette conduite n'est pas à la hauteur des normes que doivent respecter les travailleurs sociaux et la personne savait ou aurait dû savoir que tous ces actes étaient inacceptables.

**Position de l'Ordre en ce qui concerne la sanction**

[68] À la lumière de ses conclusions à l'encontre de la personne inscrite, l'Ordre a demandé au sous-comité de rendre l'ordonnance suivante :

1. Que le comité de discipline réprimande la personne inscrite par voie électronique ou par écrit et que les faits et la nature de la réprimande soient portés au Tableau de l'Ordre.
2. Que le comité enjoigne à la registrature de suspendre le certificat d'inscription de la personne inscrite pour une période de dix (10) mois, dont les huit (8) premiers mois

débuteront à la date de l'ordonnance du comité de discipline. Les deux (2) derniers mois de la suspension seront supprimés si, au huitième (8<sup>e</sup>) mois de la suspension, à la date d'anniversaire de l'ordonnance du comité de discipline, la personne inscrite prouve à la satisfaction de la registrature de l'Ordre qu'elle se conforme aux conditions et restrictions qui lui sont imposées au paragraphe 3 a) plus bas. Si la personne inscrite omet de se conformer à ces conditions et restrictions, elle devra purger les deux (2) derniers mois de la suspension débutant au 8<sup>e</sup> mois, à la date d'anniversaire de l'ordonnance du comité de discipline<sup>3</sup>.

3. Que le certificat d'inscription de la personne inscrite soit assorti des conditions et restrictions suivantes<sup>4</sup> :
  - a) La personne inscrite doit suivre à ses propres frais et terminer avec succès une formation sur les limites professionnelles et l'éthique. Cette formation sera prescrite par l'Ordre et acceptable à celui-ci, et la personne inscrite doit fournir à la registrature la preuve qu'elle a terminé la formation dans les huit (8) mois suivant la date de l'ordonnance.
  - b) La personne inscrite doit, à ses propres frais<sup>5</sup>, recevoir dans sa pratique du travail social la supervision d'un travailleur social inscrit approuvé d'avance par la registrature et ce, pour une période de deux (2) ans à partir de la date de son retour au travail après avoir purgé la suspension décrite au paragraphe 2<sup>6</sup>. De plus, la personne inscrite doit fournir au superviseur approuvé (et à tout autre superviseur approuvé) les motifs de la décision que le comité de discipline a rendue lors de l'audience. Elle doit également fournir à la registrature la confirmation écrite, signée par le superviseur, que la décision a été reçue et ce, dans les 15 jours suivant son retour au travail sous supervision (et dans les 15 jours suivant la date à laquelle tout autre superviseur subséquent est approuvé). Le superviseur doit soumettre à la registrature un rapport au 12<sup>e</sup> mois et au 24<sup>e</sup> mois de la période de supervision, dans lequel il confirme que la supervision a eu lieu et décrit en détail la nature de la supervision. Si la personne inscrite exerce en pratique

---

<sup>3</sup> Pour plus de clarté, la personne inscrite est liée par les conditions qui lui sont imposées au paragraphe 3 plus bas, quelle que soit la durée de la suspension à purger. La personne inscrite ne peut pas choisir de purger la suspension complète plutôt que de satisfaire à ces conditions. Si elle omet de respecter les conditions et restrictions établies, la registrature peut renvoyer l'affaire au Bureau de l'Ordre. Celui-ci a le pouvoir de prendre les mesures qu'il juge appropriées, ce qui peut inclure le renvoi d'allégations de faute professionnelle au comité de discipline pour toute omission de respecter les conditions établies.

<sup>4</sup> Si la personne inscrite est incapable de satisfaire aux conditions et restrictions qui lui sont imposées, elle doit en aviser la registrature de l'Ordre dans les 14 jours suivant le moment où elle constate son incapacité de satisfaire aux conditions et restrictions.

<sup>5</sup> Pour plus de clarté, la personne inscrite doit assumer toutes les dépenses liées à la supervision, y compris l'obligation de revoir le matériel de l'Ordre et de communiquer avec l'Ordre au besoin.

<sup>6</sup> Pour plus de clarté, la personne inscrite doit recevoir au total deux années de supervision, qu'elle soit en pratique privée ou qu'elle travaille dans un autre type de milieu de travail, pour satisfaire aux exigences des dispositions 3 c) et 3 d). Si elle cesse d'exercer, soit en pratique privée, soit dans un autre type de milieu de travail, la période de supervision sera interrompue, puis se poursuivra dès le début d'un nouvel emploi ou de la supervision en pratique privée. La personne inscrite ne peut pas répondre à l'exigence de la supervision en cessant d'exercer le travail social pour une période de deux ans. La condition relative à la supervision restera en vigueur jusqu'à ce qu'un total de deux ans de supervision ait été atteint et la personne inscrite ne peut pas exercer sans supervision jusqu'à ce que cette condition soit satisfaite.



privée, elle doit obtenir de ses clients éventuels le consentement à partager leurs renseignements personnels sur la santé avec son superviseur pour que celui-ci puisse examiner et évaluer les dossiers clients<sup>7</sup>.

- c) Si, dans les deux (2) ans suivant la date à laquelle la personne inscrite recommence à exercer après la suspension de son certificat d'inscription décrite au paragraphe 2 plus haut, elle obtient un emploi prévoyant des activités qui tombent dans le champ d'exercice du travail social :
  - i) Au moins 72 heures avant de recommencer à exercer, la personne inscrite doit informer la registrature du nom et de l'adresse de son employeur, du poste qu'elle occupera et de la date de début de son emploi;
  - ii) La personne inscrite sera supervisée, dans son exercice du travail social et là où elle travaille, par un superviseur identifié par la registrature, pendant une période de deux (2) ans, conformément à la disposition 3 b) plus haut; et
  - iii) Si l'emploi de la personne inscrite prend fin, ou si elle change d'employeur et/ou de superviseur, elle doit immédiatement informer la registrature de la fin de son emploi, de son changement d'emploi et/ou du nom de son nouveau superviseur.
4. Que les conclusions et l'ordonnance du comité de discipline soient publiées en détail, avec le nom de la personne inscrite, en ligne et/ou en format imprimé, dans diverses publications y compris, mais sans s'y limiter, dans la publication officielle de l'Ordre, sur le site Web de l'Ordre, sur le site Web de CanLII et dans le Tableau public de l'Ordre.
5. Qu'il soit ordonné à la personne inscrite de payer à l'Ordre des frais de 42 778,63 \$ dans les 60 jours suivant la date de l'ordonnance.

### **Observations de l'Ordre concernant la sanction et les frais**

[69] L'Ordre soutient qu'en imposant une sanction dans ce cas-ci, le sous-comité doit tenir compte d'abord et avant tout de la protection du public afin que le public ait confiance en la capacité de l'Ordre de régler ses membres.

[70] La sanction appropriée doit servir de mesure dissuasive spécifique pour la personne inscrite afin de la démotiver à commettre une faute professionnelle comme celle-ci ou tout autre type de faute professionnelle.

[71] L'Ordre est d'avis que dans ce cas-ci, il n'y a aucun facteur atténuant. La personne inscrite n'a pas participé à l'audience et pour cette raison, la cliente a dû témoigner. La personne inscrite n'a pas non plus fait d'observations concernant cette affaire.

---

<sup>7</sup> Pour plus de clarté, si un client refuse de signer un consentement à ce que ses renseignements personnels sur la santé soient divulgués, la personne inscrite doit établir un document signé par le client et indiquant que la demande de consentement a été faite et refusée, et ce document doit être soumis à l'examen du superviseur.

[72] Les facteurs aggravants sont les suivants : la personne inscrite avait l'intention de profiter d'une cliente vulnérable qui cherchait à obtenir de l'aide dans une période difficile de sa vie en tant que nouvelle immigrante divorcée se sentant isolée et faisant face à une barrière de la langue; la personne inscrite a abusé de la situation de la cliente.

[73] L'Ordre a fait valoir qu'une longue suspension est appropriée parce qu'elle donne un message directement à la personne inscrite et qu'elle fait appel à la dissuasion particulière et générale. La suspension de 10 mois indique à la personne inscrite et à la profession dans son ensemble que la conduite de la personne inscrite est inacceptable. Cette suspension est un peu plus longue que dans d'autres cas précédents semblables. L'Ordre indique que cette augmentation graduelle est nécessaire dans ce cas-ci parce que la personne inscrite a commis ses actes pour essayer de profiter d'un avantage financier, de la vulnérabilité de la cliente et de l'absence d'un énoncé conjoint des faits ou d'un énoncé conjoint sur la sanction. La sanction proposée par l'Ordre prévoit une exonération de deux mois de la suspension si la personne inscrite termine une formation de réhabilitation. Par conséquent, la personne inscrite peut réduire la durée de la suspension de son certificat d'inscription à huit mois si elle prend les mesures nécessaires pour apprendre de ses erreurs.

[74] L'Ordre demande d'assortir le certificat d'inscription de conditions et de restrictions qui représentent des mesures de réhabilitation pour la cliente et des mesures visant à maintenir la confiance que le public accorde à la profession. L'ordonnance demandée par l'Ordre exige que la personne inscrite suive une formation ciblant ses lacunes éthiques, y compris le non-respect des limites professionnelles. Les conditions et restrictions proposées prévoient également que la personne inscrite soit supervisée et qu'elle en avise son employeur, ce qui représente une mesure de protection du public. Ces conditions créent un cadre dans lequel la personne inscrite peut éventuellement retourner au travail graduellement, ce qui lui donne la possibilité d'intérioriser les leçons que cette affaire lui a apprises.

[75] En ce qui concerne la réprimande, l'Ordre fait valoir qu'en rendant une réprimande, le sous-comité a l'occasion d'exprimer ses préoccupations et son désaccord avec la conduite de la personne inscrite, et d'ainsi renforcer l'importance de la faute professionnelle et éviter que la situation ne se reproduise. Il serait approprié de rendre la réprimande par écrit puisque la personne inscrite a omis d'être présente à l'audience.

[76] L'Ordre est d'avis que la publication de la décision du comité de discipline avec le nom de la personne inscrite est une mesure nécessaire pour assurer la protection du public et servir de mesure dissuasive particulière et générale. La publication est nécessaire pour protéger l'intérêt public et faire en sorte que le public continue d'avoir confiance en l'intégrité du processus disciplinaire de l'Ordre. Cette mesure concorde avec l'approche que l'Ordre a adoptée dans toutes ses décisions récentes.

[77] L'Ordre a demandé au sous-comité d'exercer le pouvoir que lui confère le paragraphe 26 (5) de la Loi et d'exiger que la personne inscrite assume les dépenses que l'Ordre a engagées, soutenant que cette mesure est appropriée et montre à l'ensemble des membres qu'il n'a pas à prendre en charge le coût total du règlement de l'inconduite de la personne inscrite. L'Ordre a fourni la preuve que les dépenses engagées s'élèvent à 64 816,11 \$ et a demandé de recouvrer environ 66 % de ce montant, soit 42 778,62 \$. L'Ordre a indiqué que, bien que la personne inscrite ait eu le droit d'exiger que l'Ordre prouve ses arguments contre elle, elle a choisi d'adopter une

approche qui a eu pour effet d'augmenter les frais parce qu'elle n'a pas soumis ses propres observations pour se défendre.

### **Décision relative à la sanction et aux frais**

[78] Après avoir examiné les conclusions de faute professionnelle, la preuve pertinente et les observations de l'Ordre, le sous-comité est d'accord avec la position de l'Ordre en ce qui concerne la sanction et les frais, et rend la décision suivante :

1. Le comité de discipline réprimandera la personne inscrite par voie électronique ou par écrit, et le fait et la nature de la réprimande seront portés au Tableau de l'Ordre.
2. Il enjoint à la registrature de suspendre le certificat d'inscription de la personne inscrite pour une période de dix (10) mois, dont les huit (8) premiers mois débiteront à la date de l'ordonnance du comité de discipline. Les deux (2) derniers mois de la suspension seront supprimés si, au huitième (8<sup>e</sup>) mois de la suspension, à la date d'anniversaire de la présente ordonnance du comité de discipline, la personne inscrite prouve à la satisfaction de la registrature de l'Ordre qu'elle se conforme aux conditions et restrictions qui lui sont imposées au paragraphe 3 a) plus bas. Si la personne inscrite omet de se conformer à ces conditions et restrictions, elle devra purger les deux (2) derniers mois de la suspension débutant au 8<sup>e</sup> mois, à la date d'anniversaire de la présente ordonnance du comité de discipline.
3. Le certificat d'inscription de la personne inscrite sera assorti des conditions et restrictions suivantes :
  - a) La personne inscrite doit suivre à ses propres frais et terminer avec succès une formation sur les limites professionnelles et l'éthique. Cette formation est prescrite par l'Ordre et acceptable à celui-ci, et la personne inscrite doit fournir à la registrature la preuve qu'elle a terminé la formation dans les huit (8) mois suivant la date de l'ordonnance.
  - b) La personne inscrite doit, à ses propres frais, recevoir dans sa pratique du travail social la supervision d'un travailleur social inscrit approuvé d'avance par la registrature et ce, pour une période de deux (2) ans à partir de la date de son retour au travail après la suspension décrite au paragraphe 2. De plus, la personne inscrite doit fournir au superviseur approuvé (et à tout autre superviseur approuvé) les motifs de la décision que le comité de discipline a rendue lors de l'audience. Elle doit également fournir à la registrature une confirmation écrite, signée par le superviseur, que la décision a été reçue, et ce, dans les 15 jours suivant la date à laquelle tout superviseur subséquent est approuvé). Le superviseur doit soumettre à la registrature, au 12<sup>e</sup> et au 24<sup>e</sup> mois de la période de supervision, un rapport dans lequel il confirme que la supervision a eu lieu et décrit en détail la nature de la supervision. Si la personne exerce en pratique privée, elle doit obtenir de ses clients éventuels le consentement à partager leurs renseignements personnels sur la santé avec son superviseur pour que celui-ci puisse examiner et évaluer les dossiers clients.

- c) Si, dans les deux (2) ans suivant la date à laquelle la personne inscrite recommence à exercer après la suspension de son certificat d'inscription décrite au paragraphe 2 plus haut, elle obtient un emploi prévoyant des activités qui tombent dans le champ d'exercice du travail social :
  - d) Au moins 72 heures avant de recommencer à exercer, la personne inscrite doit informer la registrature du nom et de l'adresse de son employeur, du poste qu'elle occupera et de la date du début de son emploi;
  - e) La personne inscrite doit être supervisée dans sa pratique du travail social, là où elle travaille, par un superviseur identifié par la registrature, pour une période de deux (2) ans, conformément au paragraphe 3 b) plus haut;
  - f) Si l'emploi de la personne inscrite prend fin, ou si elle change d'employeur et/ou de superviseur, elle doit immédiatement informer la registrature de la fin de son emploi, de son changement d'emploi et/ou du nom de son nouveau superviseur.
4. Les conclusions et l'ordonnance du comité de discipline seront publiées en détail, avec le nom de la personne inscrite, en ligne et/ou en format imprimé, dans diverses publications, y compris, mais sans s'y limiter dans la publication officielle de l'Ordre, sur le site Web de l'Ordre, sur le site Web de CanLII et dans le Tableau public de l'Ordre.
5. La personne inscrite doit payer à l'Ordre des frais de 42 778.63 \$ dans les 60 jours suivant la date de l'ordonnance.

### **Motifs de la décision relative à la sanction**

[79] Le sous-comité reconnaît que la sanction à imposer après une conclusion de faute professionnelle doit maintenir des normes professionnelles élevées, garder la confiance du public en la capacité de l'Ordre de réglementer ses membres et, par-dessus tout, protéger le public. Pour atteindre ces objectifs, la sanction doit faire appel aux principes de dissuasion générale, de dissuasion spécifique et, s'il y a lieu, de réhabilitation et de remédiation de la pratique de la personne inscrite. La sanction doit se situer dans l'échelle des sanctions raisonnables pour des fautes professionnelles semblables et doit tenir compte des facteurs atténuants, des facteurs aggravants et du principe de proportionnalité.

[80] Le sous-comité a examiné attentivement les observations de l'avocat de l'Ordre. Il n'a reçu aucune observation de la personne inscrite et celle-ci n'a pas non plus coopéré au processus disciplinaire, même après plusieurs tentatives pour qu'elle y participe. La personne inscrite n'était pas présente pour parler des facteurs atténuants ou des allégations.

[81] Le sous-comité était d'avis que l'omission de la personne inscrite de comparaître devant le comité de discipline était un acte conscient et volontaire.

[82] Le sous-comité a jugé que la sanction proposée par l'Ordre est raisonnable, sert et protège l'intérêt public, assure le maintien de normes professionnelles élevées et représente une mesure de dissuasion spécifique et de dissuasion générale. La suspension du certificat d'inscription de la personne inscrite ainsi que les conditions et restrictions desquelles le certificat est assorti démontrent à la personne inscrite et aux autres membres de la profession que ce type de conduite

n'est pas pris à la légère. La publication des détails de la présente décision communique clairement au public que l'inconduite professionnelle de cette nature n'est pas tolérée.

[83] Les conclusions de faute professionnelle du sous-comité sont graves et découlent de plusieurs facteurs aggravants :

- a. La personne inscrite a exploité la cliente en adoptant un comportement qui enfreint les normes professionnelles et s'est attiré la sympathie de la cliente puisque la relation professionnelle était axée sur la personne inscrite, qu'il y a eu un échange de textos personnels et que la personne inscrite a accepté des cadeaux.
- b. La personne inscrite a préparé un rapport pour la cliente et le lui a facturé, même si elle n'était pas qualifiée pour rédiger ce rapport qui, par la suite, n'a eu aucune valeur pour la cliente. La personne inscrite n'a pas respecté les politiques et procédures de l'organisme, n'a pas cherché à obtenir l'autorisation de rédiger le rapport et a facturé à la cliente un montant excessif à payer en argent comptant.
- c. La personne inscrite a préparé le rapport de la cliente, le lui a remis et a obtenu 250 \$ en argent comptant. Le reçu remis à la cliente n'était pas généré par ordinateur comme l'exigent les politiques, lignes directrices et pratiques de l'OCISO. C'était plutôt un reçu générique fourni par la personne inscrite.
- d. La personne inscrite a omis de verser un exemplaire du rapport ou un autre document à ce sujet dans le dossier de la cliente et n'a pas remis les frais de 250 \$ au service des finances.
- e. La personne inscrite a nié à la direction de son employeur qu'elle a rédigé le rapport, offert à la cliente de lui rembourser les 250 \$ et demandé à la cliente de ne plus communiquer avec l'OCISO afin de cacher son méfait.

[84] La personne inscrite a également fait preuve de mépris à l'égard du processus disciplinaire de l'Ordre en n'y participant pas. Il n'y avait aucun facteur atténuant pour mitiger la sanction et le sous-comité n'avait aucune raison de faire preuve de clémence.

[85] Vu toutes ces considérations, la sanction imposée par le sous-comité est appropriée.

### **Motifs de la décision relative aux frais**

[86] L'Ordre a demandé que des frais importants soient imposés à la personne inscrite, d'un montant de 42 778,63 \$, ce qui représente environ 66 % du montant total des dépenses engagées par l'Ordre dans cette affaire. Le sous-comité estime que le montant demandé est juste et raisonnable et il a exercé son pouvoir discrétionnaire pour ordonner ce montant.

[87] Chaque décision relative aux frais se fonde sur les faits présents dans chaque cas, y compris la longueur de l'enquête, la conduite de l'audience, la complexité des allégations et la gravité des fautes professionnelles prouvées par l'Ordre. Le montant demandé s'appuie également sur des ordonnances rendues par les comités de discipline d'autres ordres de réglementation. Par exemple, dans la décision *Ontario (College of Chiropractors of Ontario) v. MacMull*, 2023 ONCOCOO 3 portant sur des circonstances semblables en ce sens que la personne inscrite ne s'est pas présentée

à l'audience disciplinaire et n'a rien contesté, le comité de discipline de cet ordre a fait valoir que la personne inscrite n'était pas présente quand les coûts ont été déterminés et que ce montant représente environ les deux tiers des dépenses réelles que cet ordre a engagées.

[88] Étant donné que la personne inscrite n'a pas participé au processus disciplinaire et vu les conclusions de faute professionnelle pour toutes les allégations avancées par l'Ordre, la sanction proposée représente une augmentation graduelle de l'éventail de sanctions par rapport aux précédents établis dans d'autres cas, tels que *Ordre des travailleurs sociaux des techniciens en travail social de l'Ontario c. Templer Teran*, 2021 ONCSWSSW 1, *Ordre des travailleurs sociaux des techniciens en travail social de l'Ontario c. Sharleen Cainer*, 2022 ONCSWSSW 4, *Ordre des travailleurs sociaux des techniciens en travail social de l'Ontario c. Marangwanda*, 2019 ONCSWSSW 1 et *Ordre des travailleurs sociaux des techniciens en travail social de l'Ontario c. Forgaard-Pullen* (2017).

[89] Le sous-comité estime qu'une ordonnance relative au coût de la tenue d'une audience dans cette affaire fait en sorte que l'ensemble des membres de l'Ordre n'a pas à assumer le coût total des dépenses engagées en raison de l'inconduite de la personne inscrite. Dans ce cas-ci, les coûts sont importants et concordent avec des ordonnances semblables rendues par l'Ordre.

Je soussignée, Charlene Crews, signe cette décision à titre de présidente du sous-comité et au nom des membres du sous-comité nommés plus bas.

Date : 30 novembre 2023

Signature : \_\_\_\_\_  
Charlene Crews, présidente  
Rita Silverthorn  
Chisanga Chekwe