



Ontario College of
Social Workers and
Social Service Workers

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

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

Phone: 416-972-9882
Fax: 416-972-1512
ocswww.org

Le 26 janvier 2022, des allégations de faute professionnelle à l'encontre de la membre ont été renvoyées devant le Comité de discipline en vue d'une audience, dont la date reste à déterminer. Veuillez voir l'Avis d'audience ci-dessous.

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

EN CE QUI CONCERNE les articles 26 et 28 de la *Loi de 1998 sur le travail social et les techniques de travail social*, L.O. 1998, chap. 31;

ET EN CE QUI CONCERNE la tenue à venir d'une audience par le Comité de discipline de l'Ordre des travailleurs sociaux et des techniciens en travail social de l'Ontario (l'« **Ordre** ») aux termes de la *Loi de 1998 sur le travail social et les techniques de travail social*;

ET EN CE QUI CONCERNE les allégations concernant la conduite professionnelle de M^{me} Brenda B. Isen, travailleuse sociale et membre de l'Ordre;

AVIS D'AUDIENCE

SACHEZ QU'à une date qui sera fixée par la registrature, le Comité de discipline de l'Ordre des travailleurs sociaux et des techniciens en travail social de l'Ontario (l'« **Ordre** ») tiendra une audience à 9 h 30 (ou dès qu'un sous-comité aura été réuni pour la conduite de l'audience) dans la salle de réunion de l'Ordre, au 250 rue Bloor Est, bureau 1000, à Toronto (Ontario). L'audience est convoquée conformément aux articles 26 et 28 de la *Loi de 1998 sur le travail social et les techniques de travail social* (la « **Loi** ») et à ses règlements d'application, en vue d'entendre et de trancher les allégations de faute professionnelle portées contre vous, M^{me} Brenda B. Isen, ces allégations ayant été renvoyées devant le Comité de discipline conformément au paragraphe 25 (1) de la Loi.

ET SACHEZ QUE, selon les fait allégués, vous seriez coupable de faute professionnelle aux termes du paragraphe 26 (2) de la Loi, en ce sens que vous auriez, de par votre conduite, contrevenu 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.¹

I. Les détails des faits allégués sont les suivants :

1. Vous êtes, et vous étiez en tout temps visé par les allégations, une travailleuse sociale inscrite auprès de l'Ordre des travailleurs sociaux et des techniciens en travail social de l'Ontario (l' « **Ordre** »).
2. À tout moment pertinent, vous exerciez à Toronto, en Ontario, et dirigiez votre pratique de travail social au sein de l'organisme Kaffko & Associates (la « **Clinique** »).
3. Aux environs de janvier 2015, [X.X.] (la « **cliente** ») vous a engagée pour lui fournir des services de travail social, notamment du counseling.
4. La cliente était une personne vulnérable qui cherchait de l'aide pour gérer des préoccupations familiales et des problèmes de santé mentale.
5. Vous le saviez dès le début, la cliente était aux prises avec un long passé de difficultés relationnelles, mais aussi avec des réactions de stress post-traumatique découlant d'expériences de l'enfance, notamment (entre autres choses) avec le sentiment d'abandon de la part de sa mère.
6. Dans la période allant grosso modo de janvier 2015 à juin 2018, vous avez rencontré la cliente environ 232 fois pour des séances individuelles à la Clinique, et avez aussi rencontré la cliente avec son conjoint environ 14 fois.

¹ Le Règlement administratif n° 24, tel que modifié par les règlements administratifs n°s 32 et 48, qui a été révoqué le 1^{er} juillet 2008 par le Règlement administratif n° 66, continue de produire ses effets pour toute conduite étant survenue avant le 1^{er} juillet 2008.

7. Vous avez aussi mené des séances individuelles, pour notamment ;du counseling, avec le conjoint de la cliente et deux des enfants de la cliente.
8. Au fil des séances de counseling avec la cliente, celle-ci a commencé à éprouver des sentiments pour vous et vous a souvent fait part de ses sentiments.
9. Dans votre relation professionnelle avec la cliente, vous avez commis à son égard une série de transgressions des limites ou avez eu des comportements transgressant les limites. En particulier :
 - a) Vous avez échangé avec la cliente des messages courriel ou texte de nature personnelle, notamment en dehors des heures d'affaires ou pendant des vacances;
 - b) Vous avez partagé avec elle des détails de votre vie personnelle, concernant notamment votre santé, votre famille, vos voyages, ou des activités sociales auxquelles vous participiez;
 - c) Vous avez tenu avec elle des propos indiquant que vous ne la quitteriez jamais ou que vous seriez comme une « mère » pour elle;
 - d) Vous l'avez prise dans vos bras;
 - e) Vous avez pris le conjoint la cliente dans vos bras ou lui avez dit en gros que vous l'aimiez;
 - f) Vous avez donné des cadeaux à la cliente;
 - g) Vous avez reçu des cadeaux de la cliente;
 - h) Vous avez reconduit la cliente chez elle après des séances de counseling; ou
 - i) Vous avez invité la cliente à une ou plusieurs activités sociales.

10. Dans votre relation professionnelle avec la cliente, vous avez exercé le travail social ou fourni des services de travail social, notamment du counseling, alors que vous vous trouviez en conflit d'intérêt. À cet égard :
- a) Vous avez fourni des services de travail social à la cliente, à son conjoint, et à deux des enfants de la cliente;
 - b) Vous avez participé à de nombreuses séances réunissant la cliente et son conjoint;
 - c) Vous avez dirigé le conjoint de la cliente vers votre propre conjoint en vue de services de travail social; ou
 - d) Vous avez facilité la mise en communication d'un ami personnel de la cliente avec votre conjoint en vue de la poursuite d'intérêts personnels ou commerciaux.
11. Dans votre relation professionnelle avec la cliente, vous n'avez pas fait preuve de compétence ni de jugement clinique approprié. En particulier :
- a) Vous n'avez pas géré de manière approprié ou en temps opportun les problèmes de transgression des limites à l'égard de la cliente;
 - b) Vous avez fourni des services à la cliente qui, vous le saviez ou auriez raisonnablement dû le savoir, n'étaient pas susceptibles d'aider la personne;
 - c) Vous n'avez pas reconnu l'évidence ou n'avez pas réagi de manière appropriée face à l'évidence que les besoins de la cliente étaient au-delà de vos capacités; ou
 - d) Vous n'avez pas reconnu les problèmes liés à la toxicomanie ou n'avez pas réagi en temps opportun à ces problèmes.
12. Dans votre relation professionnelle avec la cliente, vous avez négligé de signaler des préoccupations concernant la protection d'enfants à la Société d'aide à l'enfance ou à un autre organisme de cette nature. Plus précisément, vous saviez ou auriez raisonnablement dû savoir qu'il y avait des facteurs de

risque quant à la sécurité des enfants de la cliente ou que ces facteurs de risque étaient de nature suffisante pour qu'il y ait raisonnablement lieu de soupçonner que les enfants avaient besoin de protection.

13. Dans votre relation professionnelle avec la cliente, vous avez brisé la confidentialité de renseignements. En particulier :
 - a) Vous avez discuté de renseignements concernant un autre client avec la cliente;
 - b) Vous avez négligé de tenir des dossiers de clients en lieu sûr ou avez laissé des dossiers de clients bien en vue dans votre bureau de la Clinique;
 - c) Vous avez partagé des renseignements issus des séances individuelles avec la cliente, avec le conjoint de la cliente, et avec les enfants de la cliente;
 - d) Vous avez négligé de tenir des renseignements sur la cliente en lieu sûr sur votre téléphone de sorte que votre fille pouvait accéder à des messages-texte de la cliente ou savait que celle-ci vous envoyait des messages.

14. Vous avez négligé de mettre fin de manière appropriée à la relation professionnelle avec la cliente. En particulier :
 - a) Vous n'avez pas exprimé clairement votre intention de mettre fin à la relation professionnelle ou n'avez pas donné clairement les raisons de la cessation;
 - b) Vous avez mis fin à la relation professionnelle d'une manière brusque, impolie ou blessante par la cliente;
 - c) Vous n'avez pas organisé des soutiens pour la cliente ou le réacheminement de celle-ci vers un autre fournisseur de services;

15. Dans votre relation professionnelle avec la cliente, vous avez facturé des services de manière inappropriée. En particulier :
- a) Vous avez facturé à la cliente des honoraires excessifs ou non raisonnables;
 - b) Vous connaissiez ses difficultés financières, mais ne vous êtes suffisamment efforcée de réduire les contacts avec elle ou de la diriger vers un autre fournisseur de services;
 - c) Vous connaissiez les sentiments de dépendance de la cliente et son attachement pour vous et vous avez continué à fournir des services qui, vous le saviez ou auriez raisonnablement dû savoir, n'étaient pas susceptibles de l'aider;
 - d) Vous avez permis à la cliente d'accumuler une dette importante pour les services; ou
 - e) Vous n'avez pas été cohérente dans la manière d'exiger ou d'accepter le paiement des honoraires par la cliente.

II. Il est allégué que, pour vous être conduite, en totalité ou en partie, de la manière décrite ci-dessus, vous êtes 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 I du Manuel (au titre de l'interprétation 1.2) en négligeant d'étudier et de clarifier les informations ou de vous renseigner au sujet des informations qui vous ont été présentées concernant des facteurs de risque touchant des enfants vivant au domicile de la cliente dont vous vous occupiez également pour du counseling;
- b) Vous avez commis une faute professionnelle au sens de la disposition 2.2 du Règlement sur la faute professionnelle et avez enfreint le Principe II du

Manuel (au titre des interprétations 2.1.3 et 2.1.5) en négligeant de vous tenir informée des politiques, lois, programmes et questions ayant un rapport avec la collectivité, ses institutions et ses services dans votre domaine d'exercice; et en négligeant de procéder à votre auto-examen et à l'évaluation de votre pratique et de chercher à consulter, le cas échéant.

- c) Vous avez commis des fautes professionnelles au sens des dispositions 2.2 et 2.8 du Règlement sur la faute professionnelle et avez enfreint le Principe III du Manuel (au titre des interprétations 3.9 et 3.10) en négligeant de mettre un terme de manière appropriée aux services professionnels que vous fournissiez à la cliente alors que ces services n'étaient plus nécessaires; en négligeant d'envisager de mettre un terme aux services ou de les interrompre, d'en aviser promptement la cliente, et en négligeant d'organiser la cessation, le transfert, l'aiguillage ou la continuation des services selon les besoins et les préférences de la cliente;
- d) Vous avez commis des fautes professionnelles au sens des dispositions 2.2 et 2.9 du Règlement sur la faute professionnelle et avez enfreint le Principe I du Manuel au titre des interprétations 1.1, 1.1.1, 1.5, et 1.6) en négligeant d'établir et d'évaluer des objectifs ensemble avec la cliente et de déterminer la raison d'être de votre relation avec celle-ci; en négligeant de s'attacher à l'objectif d'améliorer le fonctionnement de la cliente et de renforcer la capacité celle-ci à s'adapter et à entreprendre des changements; en négligeant d'être consciente de vos valeurs, attitudes et besoins et de l'influence que cela pouvait avoir sur votre relation professionnelle avec la cliente; et en négligeant de faire la distinction entre vos besoins et intérêts et ceux de la cliente; et en négligeant de placer les besoins et intérêts de la cliente au premier plan.
- e) Vous avez commis des fautes professionnelles au sens des dispositions 2.2 et 2.9 du Règlement sur la faute professionnelle et avez enfreint le Principe II du Manuel (au titre des interprétations 2.1.1 et 2.1.5) en négligeant d'être consciente de l'étendue et des paramètres de votre compétence et du champ d'application de votre profession et de limiter l'exercice de la profession en

conséquence, en négligeant, alors que les besoins de la cliente tombaient en dehors de votre domaine habituel d'exercice, d'informer la cliente qu'elle pouvait demander d'être dirigée vers un autre professionnel, en négligeant de vous assurer que les services soient fournis avec compétence en recourant à de la supervision, à des consultations ou à des services éducatifs additionnels, ou en négligeant de faire en sorte que les services fournis ne soient pas hors du champ d'application de la profession; et en négligeant de procéder à un auto-examen, d'évaluer votre pratique et de chercher à obtenir des consultations, le cas échéant.

- f) Vous avez commis des fautes professionnelles au sens des dispositions 2.2 et 2.9 du Règlement sur la faute professionnelle et avez enfreint le Principe II du Manuel (au titre des interprétations 2.2 et 2.2.1 et 2.2.8) en négligeant de vous assurer que la cliente soit protégée de tout abus de pouvoir de votre part, en négligeant d'établir et de maintenir des limites claires et appropriées dans votre relation professionnelle; en entretenant une relation professionnelle qui constitue un conflit d'intérêt ou en vous mettant dans une situation où vous auriez raisonnablement dû savoir que la cliente pourrait courir un risque quelconque, et en négligeant d'évaluer une situation impliquant un client pour voir s'il existe un conflit d'intérêt, en négligeant d'éviter tout conflit d'intérêt ou une relation duelle avec un client, en négligeant, quand une situation de conflit d'intérêt se présente, de déclarer le conflit d'intérêt et de prendre des mesures appropriées pour y faire face ou pour l'éliminer; et en adoptant un comportement qui pouvait raisonnablement être perçu comme jetant le discrédit sur la profession du travail social;
- g) Vous avez commis des fautes professionnelles au sens des dispositions 2.2 et 2.9 du Règlement sur la faute professionnelle et avez enfreint le Principe III du Manuel (au titre des interprétations 3.1, 3.2, 3.5, 3.7, 3.8, et 3.12) en négligeant de fournir à la cliente des renseignements exacts et complets au sujet de l'étendue, de la nature et des limites de tous les services qui étaient à sa disposition; en négligeant de fournir des services à des clients et de répondre à leurs questions, à leurs inquiétudes et à leurs plaintes en

temps opportun et d'une manière raisonnable; en négligeant d'aider la cliente à obtenir d'autres services lorsque vous-même, pour des raisons valables, ne pouviez pas fournir l'aide professionnelle demandée ou n'étiez pas disposée à le faire; en n'assumant pas la pleine responsabilité, alors qu'il y avait une relation personnelle entre vous et la cliente, de démontrer que la cliente n'a pas été exploitée, contrainte ou manipulée, intentionnellement ou non; en négligeant de vous conformer aux normes de l'Ordre dans la prestation des services ou en fournissant un service qui, vous le saviez ou auriez raisonnablement dû le savoir, n'était pas susceptible d'aider la cliente; en offrant des services par courtoisie, sans rémunération, alors que ces services n'étaient pas conformes aux normes de l'Ordre et constituaient un conflit d'intérêt;

- h) Vous avez commis des fautes professionnelles au sens des dispositions 2.2 et 2.10 du Règlement sur la faute professionnelle et avez enfreint le Principe I du Manuel au titre des interprétations 1.5 et 1.6) en négligeant d'être consciente de vos valeurs, attitudes et besoins et de l'influence que cela pouvait avoir sur votre relation professionnelle avec la cliente; et en négligeant de faire la distinction entre vos besoins et intérêts et ceux de la cliente, en négligeant de placer les besoins et intérêts de la cliente au premier plan;
- i) Vous avez commis des fautes professionnelles au sens des dispositions 2.2 et 2.10 du Règlement sur la faute professionnelle et avez enfreint le Principe II du Manuel (au titre des interprétations 2.2 et 2.2.1 et 2.2.4) en négligeant d'établir et de maintenir des limites claires et appropriées dans votre relation professionnelle afin de protéger la cliente; en entretenant une relation professionnelle qui constitue un conflit d'intérêt ou en vous mettant dans une situation où vous auriez raisonnablement dû savoir que la cliente pourrait courir un risque quelconque, en négligeant d'évaluer une situation impliquant un client pour voir s'il existe un conflit d'intérêt, en négligeant d'éviter tout conflit d'intérêt ou une relation duelle avec un client, en négligeant, lorsqu'une situation de conflit d'intérêt se présente, de déclarer le conflit d'intérêt et de prendre des mesures appropriées pour y

faire face ou pour l'éliminer; en sollicitant des renseignements auprès de la cliente ou en faisant usage de renseignements de la cliente pour s'attirer, directement ou indirectement, des avantages matériels ou autres;

- j) Vous avez commis des fautes professionnelles au sens des dispositions 2.2 et 2.10 du Règlement sur la faute professionnelle et avez enfreint le Principe III du Manuel (au titre de l'interprétation 3.8) en négligeant de vous conformer aux normes de l'Ordre dans la prestation des services ou en fournissant un service qui, vous le saviez ou auriez raisonnablement dû le savoir, n'était pas susceptible d'aider la cliente;
- k) Vous avez commis des fautes professionnelles au sens des dispositions 2.2 et 2.11 du Règlement sur la faute professionnelle et avez enfreint le Principe II du Manuel (au titre de l'interprétation 2.2.8) en adoptant un comportement qui pouvait raisonnablement être perçu comme jetant le discrédit sur la profession du travail social;
- l) Vous avez commis des fautes professionnelles au sens des dispositions 2.2 et 2.11 du Règlement sur la faute professionnelle et avez enfreint le Principe IV du Manuel (au titre de l'interprétation 4.2.2) en ne prenant pas les mesures nécessaires pour protéger la confidentialité et la sécurité des dossiers sur support papier, des télécopies, des dossiers électroniques et autres communications;
- m) Vous avez commis des fautes professionnelles au sens des dispositions 2.2 et 2.11 du Règlement sur la faute professionnelle et avez enfreint le Principe V du Manuel (au titre des interprétations 5.1 et 5.3) en ne respectant pas les lois sur la protection de la vie privée et autres lois applicables, notamment en n'obtenant pas le consentement pour la collecte, l'utilisation ou la divulgation des renseignements sur le client, y compris des renseignements personnels, dont la divulgation n'était pas autrement autorisée ou exigée par la loi; et en divulguant des renseignements concernant un client ou des renseignements reçus d'un client qui n'étaient visés par aucune des exceptions citées à l'interprétation 5.3;

- n) Vous avez commis des fautes professionnelles au sens des dispositions 2.2 et 2.25 du Règlement sur la faute professionnelle et avez enfreint le Principe I du Manuel au titre des interprétations 1.5 et 1.6) en négligeant d'être consciente de vos valeurs, attitudes et besoins et de l'influence que cela pouvait avoir sur votre relation professionnelle avec la cliente; et en négligeant de faire la distinction entre vos besoins et intérêts et ceux de la cliente, en négligeant de placer les besoins et intérêts de la cliente au premier plan;
- o) Vous avez commis des fautes professionnelles au sens des dispositions 2.2 et 2.25 du Règlement sur la faute professionnelle et avez enfreint le Principe VI du Manuel au titre des interprétations 6.1.1 et 6.1.4) en négligeant de donner à l'avance ou dès les premiers contacts des explications sur tous les frais, de fournir une estimation raisonnable des honoraires et débours prévus et de souligner les éléments d'incertitude; en négligeant, lorsque le client connaît des difficultés financières, de réduire les honoraires, d'en retarder le recouvrement ou même d'y renoncer, ou en négligeant de diriger le client vers d'autres organismes appropriés;
- p) Vous avez commis une faute professionnelle au sens de la disposition 2.29 du Règlement sur la faute professionnelle en contrevenant à une loi provinciale ou territoriale ou à un règlement municipal (en l'occurrence à la *Loi sur les services à l'enfance et à la famille*, L.R.O. 1990, chap. C.11 et à la *Loi de 2017 sur les services à l'enfance, à la jeunesse et à la famille*, L.R.O. 2017, chap. 14, Annexe 1) en ce sens que vous n'avez pas fait rapport sur un enfant qui avait besoin d'être protégé, cette contravention se rapportant à votre aptitude à exercer vos fonctions;
- q) Vous avez commis une faute professionnelle au sens de la disposition 2.36 du Règlement sur la faute professionnelle en vous 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.

SACHEZ QUE le Comité de discipline peut rendre une ordonnance en vertu de l'un ou l'autre des paragraphes 26 (4), (5), (6), (7), (8) et (9) de la Loi relativement à l'une ou l'autre des allégations présentées ci-dessus.

ET SACHEZ QUE les parties à l'audience (l'Ordre et vous-même) pourront, avant l'audience, examiner tout document qui sera produit comme preuve à l'audience.

ET SACHEZ QUE vous avez le droit d'être présente à l'audience et d'y être représentée par un avocat.

SI VOUS NE VOUS PRÉSENTEZ PAS À L'AUDIENCE COMME LE PRÉVOIT LE PRÉSENT AVIS, LE COMITÉ DE DISCIPLINE PEUT, EN VOTRE ABSENCE ET SANS AUTRE AVIS, TENIR L'AUDIENCE ET TRANCHER LES ALLÉGATIONS CI-DESSUS PORTÉES À VOTRE ENCONTRE.